

Resolución de problemas de grabación de llamadas de CUCM MediaSense

Contenido

[Introducción](#)

[Flujo de llamadas MediaSense básico con puente integrado](#)

[No hay grabación en MediaSense](#)

[Verificar que el teléfono IP envía tráfico](#)

[Realizar capturas de paquetes](#)

[Troubleshoot](#)

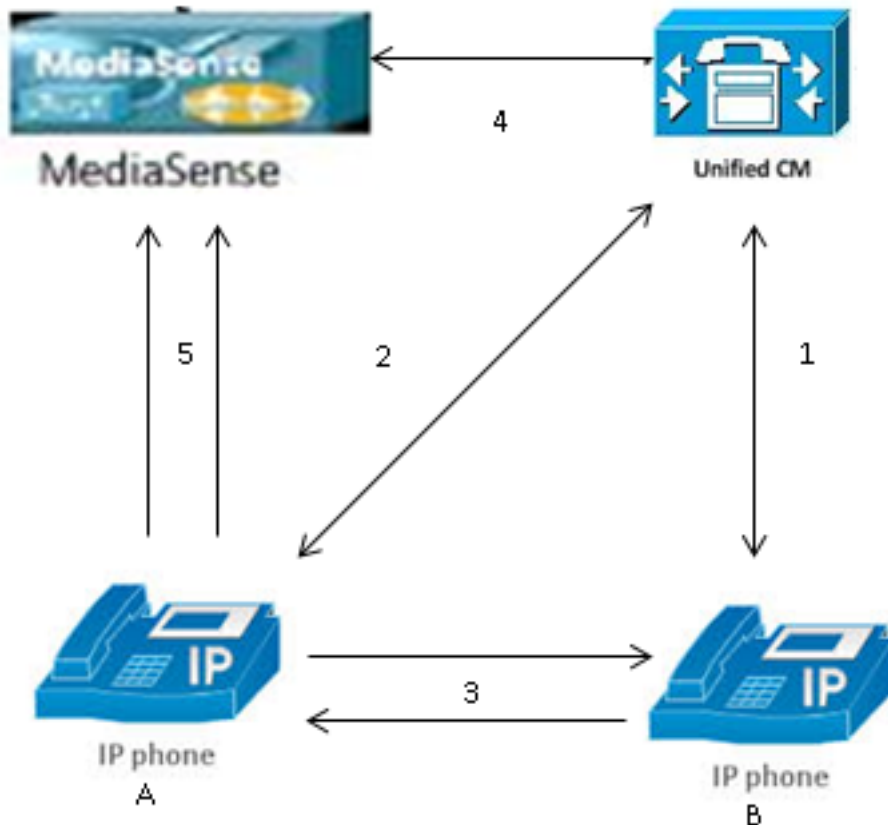
[Notas importantes](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de MediaSense cuando aparece un error en la grabación de llamada para un puente integrado.

Flujo de llamadas MediaSense básico con puente integrado

Esta imagen ilustra el flujo de llamadas básico de MediaSense cuando se utiliza un puente integrado:



Nota: el teléfono IP A tiene la grabación activada.

Estos pasos describen el flujo de llamadas:

1. El teléfono IP de la derecha llama al teléfono IP de la izquierda e inicia la llamada mediante Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
2. CUCM envía una señal al teléfono de destino y finaliza la configuración de la llamada.
3. La conexión entre el teléfono IP A y el teléfono IP B ya está configurada.
4. El perfil de grabación del teléfono IP A indica que, en cuanto recibe una llamada, CUCM debe configurar una sesión con MediaSense. Esto se completa en milisegundos después de que comience el paso 3.
5. La llamada se configura ahora entre los dos teléfonos, la llamada se bifurca a través del puente integrado y el puente integrado envía dos transmisiones de protocolo de transporte en tiempo real (RTP) al servidor MediaSense.

No hay grabación en MediaSense

Si recibe un error que indica que no hay grabación en MediaSense, debe ver los registros y buscar este ID de sesión:

```
0000049583: 10.201.227.136: May 28 2014 11:27:09.022 -0400: %CCBU_COMMON-6-VSMS
HTTP Info: {Thrd=Pool-capture-thread-2800} %[HTTP Response Body=<Session>
```

```
<diskusage>
  <recording name="78e146437088a93-TRACK0" size="0" repository="/
recordedMedia" />
  <recording name="78e146437088a93-TRACK1" size="0" repository="/
recordedMedia" />
</diskusage>
</Session>][HTTP Response Content Type=application/xml][HTTP Response Status
Code=200][logId=close-25668]: VSMS Received HTTP Response
```

El **size="0"** en esta salida indica que no hay audio grabado en el servidor para esa llamada. Esto significa normalmente que la secuencia RTP no llegó al servidor MediaSense desde el teléfono. Cuando esto ocurre, el siguiente paso es verificar que el teléfono envía el tráfico RTP.

Verificar que el teléfono IP envía tráfico

Una manera rápida de verificar que el teléfono IP envía el tráfico RTP es ver la página web del teléfono IP. Esta función se activa en CUCM manualmente en la página de configuración del teléfono o mediante la administración masiva.

La secuencia 1 es la llamada principal con la dirección remota del otro teléfono IP o puerta de enlace. Consta de dos secuencias: la primera es el audio que se recibe en el teléfono IP y la segunda es el audio que se envía al otro extremo.

Para verificar que MediaSense registra ambos tramos de llamada, haga clic en Stream 2 y Stream 3 para verificar que los paquetes de remitente se incrementan cuando la página se actualiza varias veces. La dirección remota debe mostrar el servidor MediaSense para Stream 2 y Stream 3. La razón por la que hay dos secuencias al servidor MediaSense es porque una de ellas es el audio recibido en la Secuencia 1 (Paquetes de receptor) y la otra es el audio enviado (Paquetes de remitente) al otro extremo de la Secuencia 1.

Nota: en referencia al diagrama de flujo de llamadas descrito anteriormente, el paso 3 es el flujo 1 y cada segmento del paso 5 se refiere al flujo 2 y al flujo 3.

Esta captura muestra **Stream 1**:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.99.23.249/24586
Local Address	10.99.23.250/22576
Start Time	20:55:16
Stream Status	Active
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	2550
Sender Octets	438600
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	G.722
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	2544
Rcvr Octets	437568

Esta captura muestra **Stream 2**:

Nota: Es importante tener en cuenta la dirección IP y el puerto en la sección **Dirección remota** de la página. Esto es muy importante cuando toma capturas de paquetes para llamadas telefónicas de prueba.



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.201.227.147/40676
Local Address	0.0.0.0/0
Start Time	20:55:16
Stream Status	Not Ready
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	3273
Sender Octets	562956
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	None
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	0
Rcvr Octets	0

Esta captura muestra la **secuencia 3**:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

Device Information	Remote Address	10.201.227.147/33358
Network Configuration	Local Address	0.0.0.0/0
Network Statistics	Start Time	20:55:16
Ethernet Information	Stream Status	Not Ready
Access	Host Name	SEP0024C4FCFD26
Network	Sender Packets	4217
Device Logs	Sender Octets	725324
Console Logs	Sender Codec	G.722
Core Dumps	Sender Reports Sent	0
Status Messages	Sender Report Time Sent	00:00:00
Debug Display	Rcvr Lost Packets	0
Streaming Statistics	Avg Jitter	0
Stream 1	Rcvr Codec	None
Stream 2	Rcvr Reports Sent	0
Stream 3	Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Stream 4	Rcvr Packets	0
Stream 5	Rcvr Octets	0

Cuando se comprueban los datos para Stream 2 y Stream 3, las cosas clave que hay que buscar son:

- La dirección remota es la dirección IP del servidor MediaSense.
- El número de puerto de cada secuencia es único.
- Cuando actualiza la página, el número de **Paquetes de remitente** aumenta.

Esto indica que los paquetes RTP son enviados por el teléfono IP.

Realizar capturas de paquetes

Si todavía no está seguro de si el teléfono IP envía los paquetes RTP, el siguiente curso de acción es realizar una captura de paquetes y reproducir los flujos.

Antes de realizar las capturas de paquetes, asegúrese de que estos ajustes en la configuración del teléfono IP para CUCM estén habilitados:

- Extensión a puerto de PC
- Acceso a VLAN de voz de PC
- Puerto de PC

A continuación, aplique la configuración y reinicie el teléfono IP. Una vez completado, abra Wireshark y realice una captura de paquetes con una duración de 30 segundos. Asegúrese de registrar la dirección remota así como el puerto para el Stream 2 y el Stream 3 del teléfono IP en cuestión. Por ejemplo:

- Stream 2 - 10.201.227.147/40676
- Stream 3 - 10.201.227.147/33358

Una vez que se completen las capturas de paquetes, abra la captura de paquetes y complete estos pasos para cada flujo:

1. Filtrar por `ip.addr == 10.201.227.147 && udp.port == 40676`.
2. Vaya a **Analyze > Decode As**.
3. En la ventana emergente, seleccione **RTP** y haga clic en **OK**.
4. Vaya a **Telefonía > RTP > Análisis de flujo**.
5. En el Análisis de flujo de RTP, navegue hasta **Player > Decode > Play**, y verifique que se escuchan ambos tramos de la llamada.
6. Repita los pasos 1 a 4 para el otro flujo y puerto.

The screenshot shows the Wireshark interface with the following details:

- Filter: `ip.addr == 10.201.227.147 && udp.port == 40676`
- Table of captured packets:

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
6	0.00900500	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
10	0.02929100	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
15	0.05058300	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
21	0.06937600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
26	0.08856200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
31	0.10870200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
35	0.12871600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
39	0.14862700	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
43	0.16859000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
47	0.18867400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
51	0.20860400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
55	0.22865000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
59	0.24855800	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676

Troubleshoot

Después de realizar la captura de paquetes y verificar que MediaSense está configurado correctamente y que el teléfono IP envía una secuencia RTP válida al servidor MediaSense, y de que continúa encontrando problemas, se debe verificar la trayectoria entre el servidor y el teléfono IP.

Asegúrese de que la ruta no tenga ninguna lista de control de acceso (ACL) y de que no bloquee ni filtre el tráfico RTP.

Notas importantes

Si la llamada que se configura con CUCM está en cuestión, busque en los registros detallados de CUCM y abra los registros de MediaSense para encontrar el ID de llamada. Esto se puede encontrar en el ID de sesión, y es similar a esto en los registros de control de llamadas:

CallId: 74acba00-38c1ea2d-3a2937-f183000a@10.0.131.241

CallId: 74acba00-38c1ea2d-3a2938-f183000a@10.0.131.241

Dado que el teléfono IP configura dos secuencias con MediaSense, una para cada segmento de la llamada telefónica original, busque en los registros de CUCM uno de los ID de llamada para verificar si la sesión de MediaSense está configurada correctamente.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).