

Cisco Customer Voice Portalでのセッション更新タイマーのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[具体的な用途は次のとおりです。](#)

[特定のシナリオでの一般的な質問：](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Voice Portal(CVP)の役割と、コールのセッション更新パラメータに関する制限事項について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに特有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CVP 11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

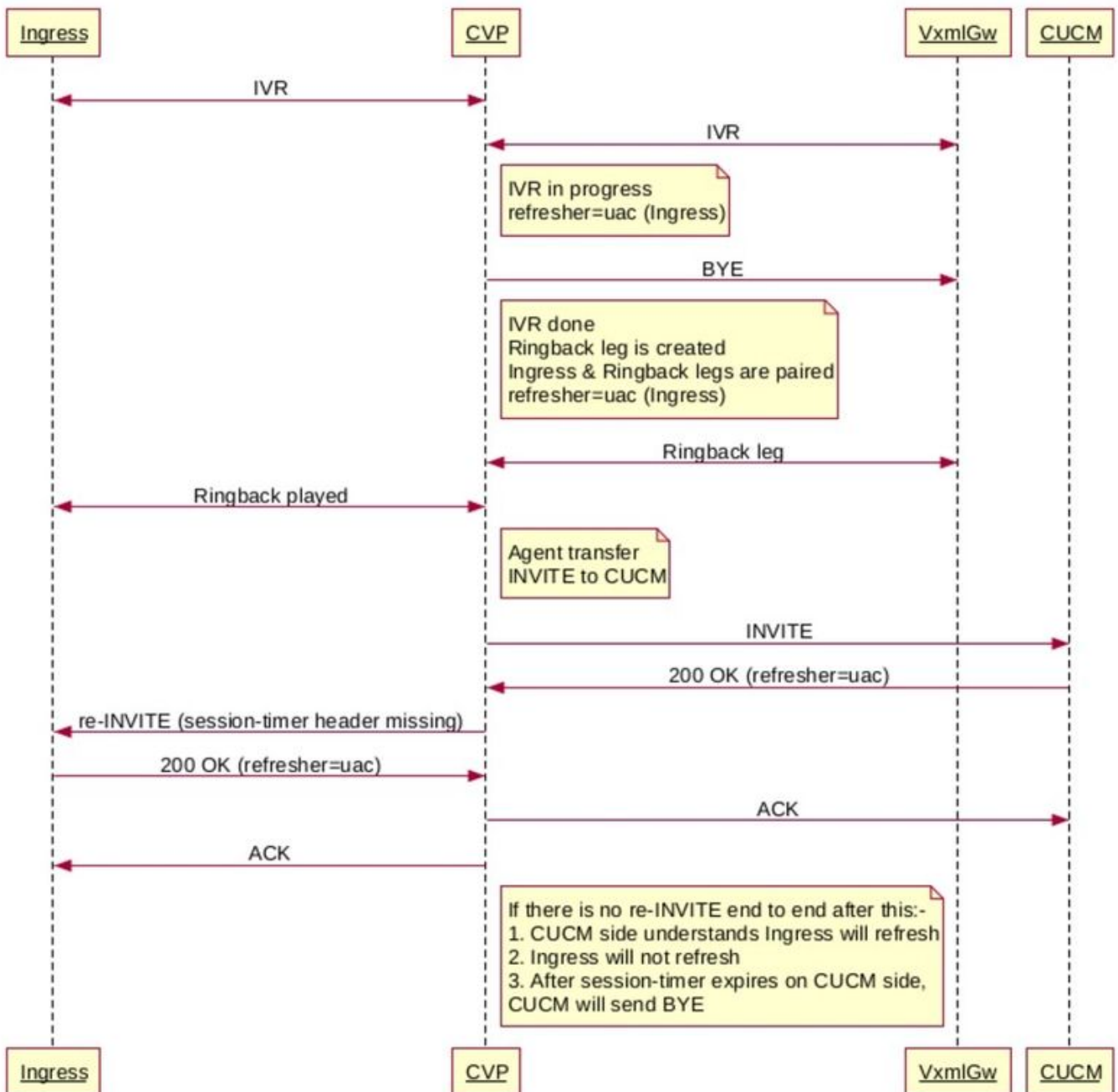
CVPは、入力および音声XML(VXML)ゲートウェイ、Cisco Unified Communications Manager(CUCM)またはその他の出力エンドポイント間のバックツーバックユーザエージェント(B2BUA)として機能します。セッションタイマーは、CVPの両側の2つのエンドポイント間でネゴシエートされます。すべてのヘッダーをあるログから別のログに渡す。

コールには、CVPが自身で入力レッグに向けてREINVITEを開始する3つのポイントがあります。

1. IVRが完了すると、CVPは呼び出し音の発信側にREINVITEを送信します。
2. エージェント（または再クエリーにより後続のエージェントレッグ）が応答した後、CVPは入力レッグにREINVITEを送信します
3. ウィスパーが完了すると、CVPは入力レッグに向けてREINVITEを送信します。

問題

入力エンドポイントとIVRエンドポイントの間でネゴシエートされた以前のセッションタイマー（CVP間）がある場合、CVPがREINVITEのセッションタイマー関連ヘッダーをスキップすると、エンドポイントは他のエンドポイントをRefresherと見なすことができます。その結果、古いセッションの期限切れのためにコールがドロップされます(例：コールドロップ（30分）) このシナリオを次の図に示します。



CVP 11.6では、CVPは上記のケースでセッションヘッダーを処理します。それ以外のすべての場合、CVPはこれらのヘッダーを1つのレッグから別のレッグに転送できます。

case Ingress-UAC refresher parameter refresherパラメータ

要求に応じたサポート

—

1 Yなしuasまたはuac

2 Y UAC

3 Y uas uas

エージェントが応答すると、次の変更が反映されます。

1. CVPは、どのエージェントレッグが応答しているかを判別し、応答要求の内容に基づいて、ヘッダー内の入力に送信する必要のある内容を判別します。
2. CVPが入力に向けてREINVITEを再始動すると（エージェント転送またはウイスパーの実行後にCVPが開始）、CUCMから200 OKで受信された内容に基づいて入力にロールを割り当てます。表1.1の詳細
3. ウイスパーレッグに送信されたINVITEに対して、CUCMから200 OKで受信された内容に基づいてリフレッシャーを無視または設定できます。ウイスパーレッグにはVXMLゲートウェイ上に15のタイマーがあります。したがって、これは問題ではありません。

エージェントレッグが（ささやきなしで）コールに応答する場合は、次のようなさまざまなケースがあります。

表 1.1

最初のINVITEでの入力送信	IVRの応答	CUCMに関する情報	200 OKのCUCMの応答	CVPが入力にre-INVITEで送信する
Session-Expires:<値>	Session-Expires:<値>;refresher=uac	Session-Expires:<値>	Session-Expires:<値>;refresher=uac	Session-Expires:<値>;refresher=uas
Session-Expires:<値>	Session-Expires:<値>;リフレッシャー=uas	Session-Expires:<値>	Session-Expires:<値>;refresher=uas	Session-Expires:<値>;refresher=uac
Session-Expires:<値>;リフレッシャー=uas	Session-Expires:<値>;リフレッシャー=uas	Session-Expires:<値>;リフレッシャー=uas	Session-Expires:<値>;refresher=uas	Session-Expires:<値>;refresher=uac
Session-Expires:<value>;refresher=uac	Session-Expires:<値>;refresher=uac	Session-Expires:<value>;refresher=uac	Session-Expires:<値>;refresher=uac	Session-Expires:<値>;refresher=uas

表1.1から、CVPは200 OKを受信したときにエージェント側の役割を判別できます。いずれの場合も、入力に対するREINVITEは、リフレッシャーが確実に処理されるようにロールを反転します。

ウイスパーが有効な場合、エージェントレッグはすでに応答されています（INVITE/200/ACK交換）。CVPは入力に対してREINVITEを送信し、200 OKを受信すると、REINVITEがエージェントに送信されます。

入力に対するREINVITEには、表1.1を使用し、エージェントに対するREINVITEには、次の表を使用します。

入力200 OKから来る再招待

Session-Expires: <value>;refresher=uac
Session-Expires:<値>;refresher=uas

CVPがエージェントにre-INVITEで送信する必要がある内容

Session-Expires:<値>;refresher=uas
Session-Expires:<値>;refresher=uac

解決方法

入力からの初期INVITEは、次のいずれかのオプションで受信できます。

Session-Expires: <value>

Session-Expires: <value>;refresher=uac

Session-Expires:<値> ; リフレッシャ=uas

設定をシンプルに保つために、ソリューションレベルの推奨事項は、CVPが受信したINVITEにロールが定義されるようにrefresher=uacに入力ゲートウェイを設定し、IVRから200 OKがロールを決定することです。

この回避策は、ドキュメントのバグで取り上げています。

[Session-Expires設定が入力に必要な](#)

具体的な用途は次のとおりです。

1. セッション更新ネゴシエーションの両方のログに不一致があり、その結果、コールが30分でドロップされます。cucmがcause=41でBYEを送信するときにマークします。
2. 不一致は、Telcoがセッションの更新を行わず、CUCMがセッションの更新を必須パラメータとして要求することです(必須：タイマー)を設定します。
3. この場合、CVPまたは入力ゲートウェイ(CUBE)のいずれかがCUCMにリフレッシュINVITEを送信するためにセッションリフレッシャの役割を果たす必要があります。
4. ただし、CVPは更新INVITEを生成できません。CUBEとCUCM間でのみ通過します。
5. したがって、ここでCUBEをリフレッシュする必要があります。
6. CUBEをリフレッシュするには、この設定をCUBEに適用し、30分間コールをモニタします。廃棄。これは実稼働への影響はなく、設定の変更はすぐに適用されます。

```
conf t
```

```
voice service voip
  sip
    min-se 1800 session-expires 1800
    session refresh
end
```

特定のシナリオでの一般的な質問：

エージェントがウィスパーのアナウンスを聞くと、リフレッシャーは誰ですか。この場合、CVPはエージェントおよびウィスパーレグのUACで、セッション期限切れ値は何ですか。

この場合、発信者/入力ゲートウェイがリフレッシャとして指定されます。

2. CVPがクライアントトランザクションまたはサーバトランザクションを開始するタイミングをすでに認識している場合、CVPが入力からリフレッシャーを保存する必要があるのはなぜですか。CVPはsession-refreshをサポートしていません。REINVITEをrefresherとして入力に送信する間、ヘッダーを常に変更/追加できます。

現時点では、CVPは3番目の組み合わせをサポートしていません。CUCM/VXMLゲートウェイがリフレッシャの役割を担います。どちらの方法でも、CVPは、GWまたはCUCMのいずれかのリフレッシャロールの担当者に関する情報を保存する必要があります。したがって、アウトバウンド要求および応答にリフレッシャパラメータが含まれます。