

Solucione problemas de temporizador de atualização de sessão com o Cisco Customer Voice Portal

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O uso específico pode ser tratado aqui:](#)

[Perguntas comuns em cenários específicos:](#)

Introduction

Este documento descreve a função e as limitações do Cisco Customer Voice Portal (CVP) em relação ao parâmetro de Atualização de sessão da chamada.

Prerequisites

Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CVP 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

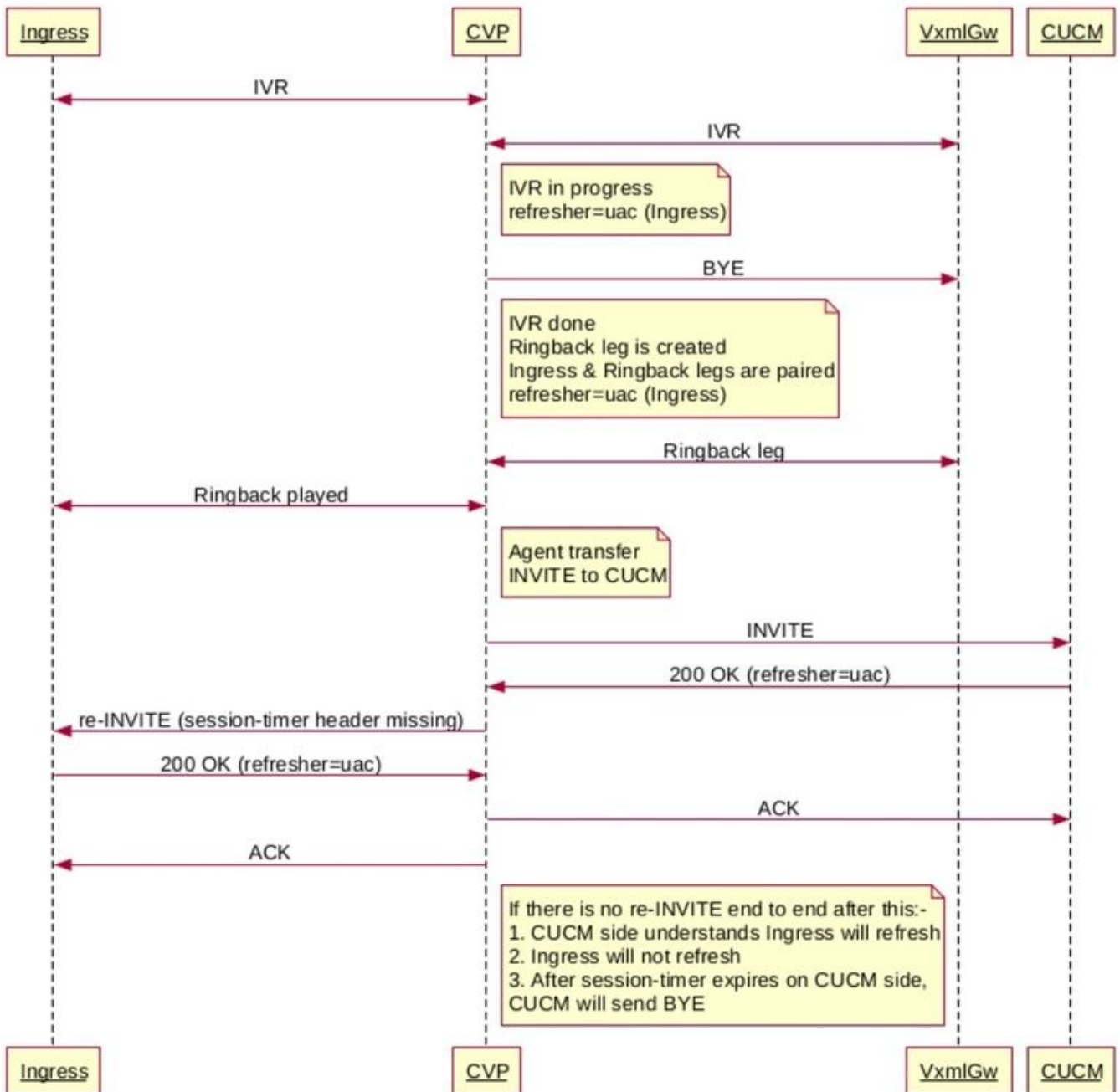
O CVP atua como um Agente de Usuário Back to Back (B2BUA) entre o gateway Ingress e VoiceXML (VXML), Cisco Unified Communications Manager (CUCM) ou qualquer outro endpoint de saída. O temporizador da sessão é negociado entre dois terminais em cada lado do CVP. Passa todos os cabeçalhos de uma perna para outra.

Há três pontos em uma chamada em que o CVP inicia REINVITE em direção ao segmento de ingresso sozinho:

1. Após a conclusão da RVI, o CVP envia RECONVITE para o lado do chamador para chamada de volta.
2. Depois que o agente (ou o trecho de agente subsequente devido à reconsulta) responde, o CVP envia RECONVITE para o trecho de entrada
3. Depois que o Sussurro é feito, o CVP envia RECONVITE para o segmento de entrada.

Problema

Se houver temporizador de sessão anterior negociado entre a entrada e o endpoint de IVR (com CVP intermediário), se o CVP ignorar os cabeçalhos relacionados ao temporizador de sessão no RECONVITE, os endpoints poderão assumir outros endpoints como Refresher. Como resultado, a chamada é descartada devido à expiração da sessão antiga (ex.: A chamada cai a 30 minutos). Este diagrama descreve o cenário:



Com o CVP 11.6, o CVP cuida dos cabeçalhos das sessões nos casos listados. Em todos os outros casos, o CVP pode transferir esses cabeçalhos de uma perna para outra.

parâmetro de atualização de parâmetro de entrada-UAC de caso

suporte na solicitação em resposta

1 Y nenhum uas ou uac

2 anos uac

3 anos uas

Estas são as alterações incorporadas quando o agente responde:

1. O CVP determina com que segmento de agente está respondendo e, com base no que está na solicitação de resposta, determina o que deve ser enviado para ingresso no cabeçalho.
2. Quando o CVP reinicia o RECONVITE para entrada (o CVP é iniciado para transferência de agente ou após o sussurro ser feito), ele atribui a função para ingresso com base no que é recebido no 200 OK do CUCM. Detalhes no quadro 1.1.
3. Para o CONVITE enviado para a perna do sussurro, você pode ignorar ou definir a atualização com base no que é recebido em 200 OK do CUCM. A perna de uísque tem temporizador de 15 s no gateway VXML. Por conseguinte, não se trata de uma questão.

Aqui estão os vários casos em que a perna do agente responde à chamada (sem sussurro):

Tabela 1.1

| Envio de entrada no CONVITE inicial | Respostas IVR | O que acontece com o CUCM | O que o CUCM responde em 2000 OK | O que o CVP deve enviar para voltar a CONVIDAR |
|--|--|--|--|--|
| Sessão expira: <valor> | Sessão expira: <valor>;atualizador=uac | Sessão expira: <valor> | Sessão expira: <valor>;atualizador=uac | Sessão expira: <valor>;atualizador=s |
| Sessão expira: <valor> | Sessão expira: <valor>;atualizador=uas | Sessão expira: <valor> | Sessão expira: <valor>;atualizador=uas | Sessão expira: <valor>;atualizador=c |
| Sessão expira: <valor>;atualizador=uas | Sessão expira: <valor>;atualizador=uas | Sessão expira: <valor>;atualizador=uas | Sessão expira: <valor>;atualizador=uas | Sessão expira: <valor>;atualizador=c |
| Sessão - expira: <value>;refresher=uac | Sessão expira: <valor>;atualizador=uac | Sessão - expira: <value>;refresher=uac | Sessão expira: <valor>;atualizador=uac | Sessão expira: <valor>;atualizador=s |

Na tabela 1.1, o CVP pode determinar a função do lado do agente quando recebe 200 OK. Para todos os casos, o RECONVITE para a entrada inverte a função para garantir que a atualização seja realizada.

Quando o sussurro é ativado, o segmento do agente já é atendido (CONVITE/200/ACK trocado), o CVP envia RECONVITE para entrada e quando 200 OK for recebido, RECONVITE é enviado ao agente.

Para RECONVITE para entrada, use a tabela 1.1 e para RECONVITE para o agente, use esta tabela:

O que vem do ingresso 200 OK para reCONVITE

Sessão-expira: <value>;refresher=uac
 Sessão expira: <valor>;atualizador=uas

O que o CVP deve enviar para o agente novamente CONVITE

Sessão expira: <valor>;atualizador=uas
 Sessão expira: <valor>;atualizador=uac

Solução

O CONVITE inicial da entrada pode ser recebido com qualquer uma das opções:

Sessão - expira: <value>

Sessão - expira: <value>;refresher=uac

Sessão expira: <valor>;atualizador=uas

Idealmente, para manter a configuração simples, a recomendação do nível da solução é que o gateway de entrada seja configurado para refresher=uac de modo que o CONVITE recebido pelo CVP tenha a função definida; caso contrário, 200 OK do IVR determina a função.

Esse problema é abordado no bug da documentação.

[Sessão - Expira a configuração necessária no ingresso](#)

O uso específico pode ser tratado aqui:

1. Há uma discrepância em ambos os segmentos para a negociação de atualização de sessão, que resulta em uma queda de 30 minutos na chamada. marque quando o CUCM enviar BYE com cause=41.
2. A discrepância é que a Telco não atualiza a sessão e o CUCM deseja atualizar a sessão como um parâmetro obrigatório (requer: nesse fluxo de chamadas (Telco—CUBE—CVP—CUCM)).
3. Nesse caso, o CVP ou o Gateway de entrada (CUBE) precisam assumir a função de Atualizador de sessão para enviar CONVITE de atualização para o CUCM.
4. Mas o CVP não pode gerar CONVITEs de atualização. Ele só passa entre CUBE e CUCM.
5. Por isso, é preciso fazer o CUBE mais refrescante aqui.
6. Para atualizar o CUBE, você pode aplicar essa configuração no CUBE e monitorar as chamadas por 30 minutos. soltar. Isso não tem impacto na produção e as alterações na configuração se aplicam imediatamente.

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

Perguntas comuns em cenários específicos:

1. Quem é o Refresher quando o agente ouve o anúncio do sussurro. Nesse caso, o CVP é o UAC para o agente e o Whisper Leg e qual é o valor Session-Expires?

Nesse caso, o gateway do chamador/ingresso seria designado como atualizador.

2. Por que o CVP deve armazenar o Refresher da entrada quando o CVP já sabe quando inicia uma transação de cliente ou de servidor. O CVP não oferece suporte à atualização de sessão, ele sempre pode modificar/adicionar o cabeçalho em tempo real enquanto envia RECONVITE para ingresso como atualização ?

Por enquanto, o CVP não oferece suporte à terceira combinação, em que o gateway CUCM/VXML tem a função de atualização. De qualquer forma, o CVP precisa salvar as

informações sobre quem cuida da função de atualização, seja GW ou CUCM. Portanto, ele inclui o parâmetro de atualização na solicitação de saída e resposta.