

Troubleshooting de Erro de Gravação de Chamada do CUCM MediaSense

Contents

[Introduction](#)

[Fluxo de chamadas do MediaSense básico com bridge integrado](#)

[Nenhuma gravação no MediaSense](#)

[Verificar se o telefone IP envia tráfego](#)

[Executar capturas de pacotes](#)

[Troubleshoot](#)

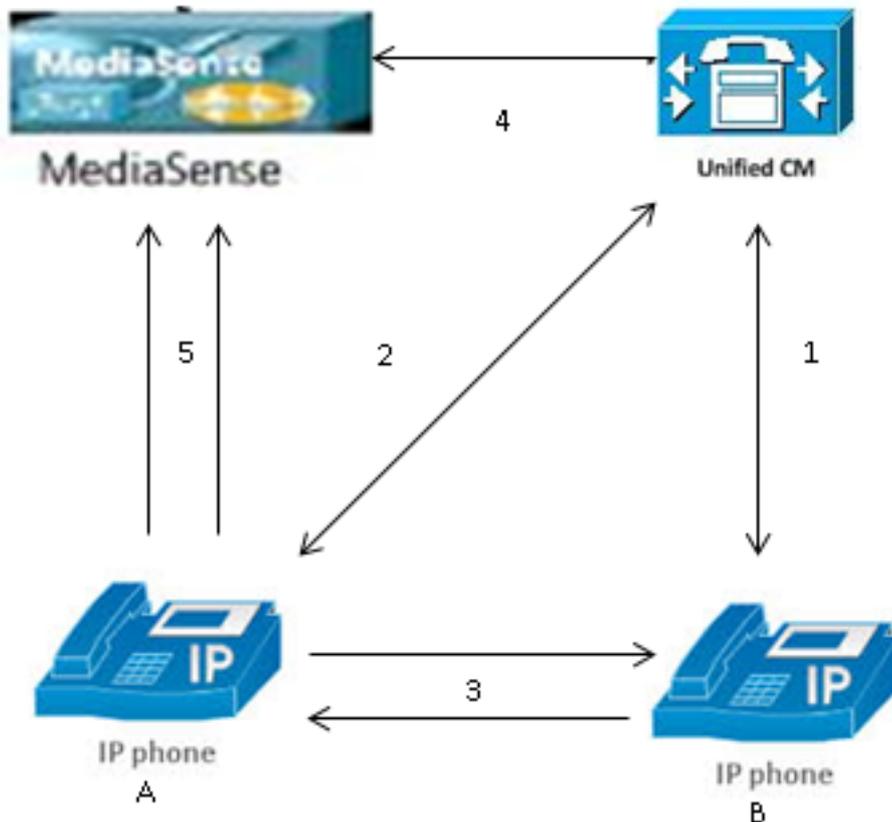
[Notas importantes](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do MediaSense quando um erro aparece na gravação de chamada de uma bridge integrada.

Fluxo de chamadas do MediaSense básico com bridge integrado

Esta imagem ilustra o fluxo de chamadas básico do MediaSense quando uma bridge integrada é usada:



Observação: o Telefone IP A tem gravação habilitada.

Estas etapas descrevem o fluxo de chamadas:

1. O telefone IP à direita chama o telefone IP à esquerda e inicia a chamada por meio do Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
2. O CUCM envia um sinal para o telefone de destino e conclui a configuração da chamada.
3. A conexão entre o Telefone IP A e o Telefone IP B está agora configurada.
4. O perfil de gravação no Telefone IP A informa que assim que recebe uma chamada, o CUCM deve configurar uma sessão com o MediaSense. Isso é concluído em milissegundos após o início da Etapa 3.
5. A chamada agora é configurada entre os dois telefones, as bifurcações de chamada através da ponte incorporada, e a ponte incorporada envia dois fluxos de Protocolo de Transporte em Tempo Real (RTP - Real-time Transport Protocol) para o servidor MediaSense.

Nenhuma gravação no MediaSense

Se você receber um erro que indique que não há gravação no MediaSense, você deverá exibir os logs e procurar essa ID de sessão:

```
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
```

O **size="0"** nesta saída indica que não há gravação de áudio no servidor para essa chamada. Isso geralmente significa que o fluxo RTP não chegou ao servidor MediaSense pelo telefone. Quando isso ocorre, a próxima etapa é verificar se o telefone envia o tráfego RTP.

Verificar se o telefone IP envia tráfego

Uma maneira rápida de verificar se o telefone IP envia o tráfego RTP é exibir a página da Web do telefone IP. Isso é habilitado no CUCM manualmente na página de configuração do telefone ou por meio da Administração em massa.

O fluxo 1 é a chamada principal com o endereço remoto do outro telefone IP ou gateway. Isso consiste em dois fluxos: o primeiro é o áudio recebido no telefone IP e o segundo é o áudio enviado para a outra extremidade.

Para verificar se o MediaSense registra os dois trechos da chamada, clique em Stream 2 e Stream 3 para verificar se os Pacotes do remetente são incrementados quando a página é atualizada várias vezes. O endereço remoto deve mostrar o servidor MediaSense para Stream 2 e Stream 3. O motivo de haver dois fluxos para o servidor MediaSense é porque um deles é o áudio recebido no fluxo 1 (pacotes do receptor) e o outro é o áudio enviado (pacotes do remetente) para a outra extremidade no fluxo 1.

Observação: em referência ao diagrama de fluxo de chamadas descrito anteriormente, a Etapa 3 é Fluxo 1 e cada trecho da Etapa 5 se refere ao Fluxo 2 e ao Fluxo 3.

Esta captura mostra o **Fluxo 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 mostra o **Fluxo 2**:

Observação: é importante observar o endereço IP e a porta na seção **Endereço remoto** da página. Isso é muito importante quando você captura pacotes para testar chamadas telefônicas.



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 mostra o Fluxo 3:



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	10.201.227.147/33358
Local Address	0.0.0.0/0
Start Time	20:55:16
Stream Status	Not Ready
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	4217
Sender Octets	725324
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

Ao verificar os dados para o Fluxo 2 e o Fluxo 3, os principais itens a serem procurados são:

- O endereço remoto é o endereço IP do servidor MediaSense.
- O número da porta em cada fluxo é exclusivo.
- Quando você atualiza a página, o número de **Pacotes do remetente** aumenta.

Isso indica que os pacotes RTP são enviados pelo telefone IP.

Executar capturas de pacotes

Se você ainda não tiver certeza se o telefone IP envia os pacotes RTP, a próxima ação será executar uma captura de pacote e reproduzir os fluxos.

Antes de executar as capturas de pacotes, certifique-se de que estas configurações na configuração do telefone IP para CUCM estejam habilitadas:

- Alcance para a porta do PC

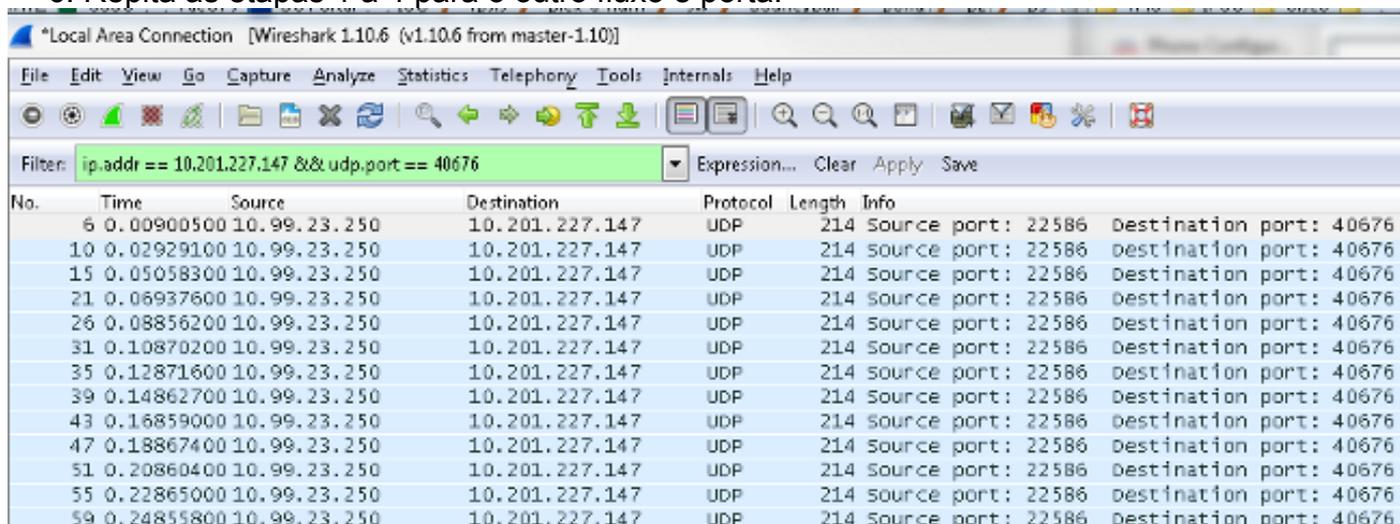
- Acesso à VLAN de voz do PC
- Porta do PC

Em seguida, aplique a configuração e redefina o telefone IP. Depois que isso for concluído, abra o Wireshark e faça uma captura de pacote com uma duração de 30 segundos. Certifique-se de gravar o endereço remoto, bem como a porta para o Fluxo 2 e Fluxo 3 do telefone IP em questão. Por exemplo:

- Fluxo 2 - 10.201.227.147/40676
- Fluxo 3 - 10.201.227.147/33358

Quando as capturas de pacotes estiverem concluídas, abra a captura de pacotes e conclua estas etapas para cada fluxo:

1. Filtre por `ip.addr == 10.201.227.147` e `udp.port == 40676`.
2. Navegue até **Analisar > Decodificar como**.
3. Na janela pop-up, selecione **RTP** e clique em **OK**.
4. Navegue até **Telefonia > RTP > Stream Analysis**.
5. Na Análise de fluxo RTP, navegue para **Player > Decode > Play** e verifique se os dois segmentos da chamada são ouvidos.
6. Repita as etapas 1 a 4 para o outro fluxo e porta.



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

Depois de executar a captura de pacotes e verificar se o MediaSense está configurado corretamente e se o telefone IP envia um fluxo RTP válido para o servidor MediaSense, e se você continua a encontrar problemas, o caminho entre o servidor e o telefone IP deve ser verificado.

Certifique-se de que o caminho não tenha Listas de Controle de Acesso (ACLs) e que não bloqueie ou filtre o tráfego RTP.

Notas importantes

Se a chamada configurada com o CUCM estiver em questão, examine os logs detalhados do CUCM e abra os logs do MediaSense para encontrar a ID de chamada. Isso pode ser encontrado na ID da sessão e é semelhante a isto nos registros de controle de chamadas:

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

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

Como o telefone IP configura dois fluxos com o MediaSense, um para cada trecho da chamada telefônica original, pesquise os logs do CUCM com um dos IDs de chamada para verificar se a sessão do MediaSense está configurada corretamente.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.