

# نظرة في إعدادات UCCE SIP لخدمة العملاء بطلان

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)

## المقدمة

يصف هذا المستند واحدا من أكثر الأسباب شيوعا لاستدعاءات مدير جلسة عمل بروتوكول بدء جلسة عمل Cisco (UCCE) (Unified Contact Center Enterprise) للفشل مع رمز الخطأ 6 (رمز الخطأ = 6).

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- المتصل الخاص بروتوكول بدء جلسة عمل UCCE (Cisco Unified Contact Center Enterprise) الإصدار (SIP.8 x)
- بوابات IOS من Cisco
- خادم Cisco SIP Proxy

### المكونات المستخدمة

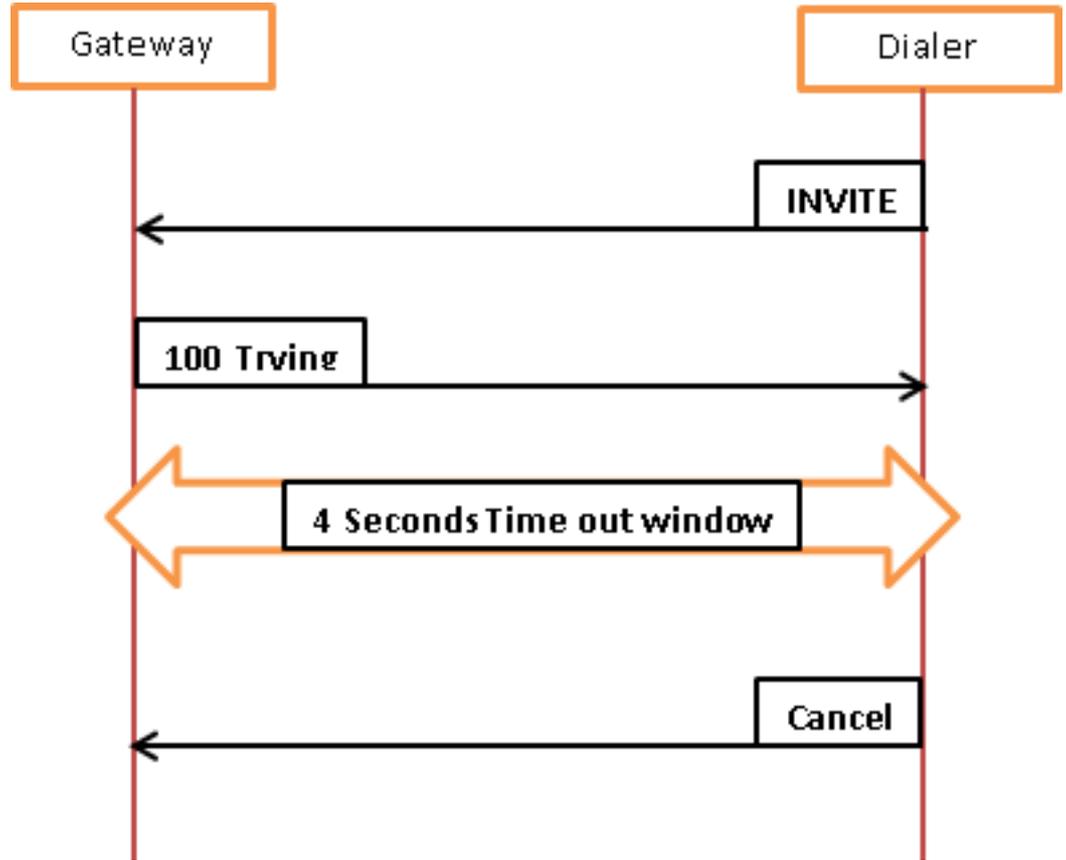
تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج التالية:

- الإصدار x.8 (Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- بوابات عبر نظام IOS من Cisco مع برنامج Cisco IOS، الإصدار 15.1(T)(x)

## المشكلة

يقوم طالب SIP بإلغاء المكالمات برمز الخطأ 6 ([NO\_DIALTONE] 6). يشير رمز الخطأ هذا إلى عدم وجود مشكلة في نغمة الطلب.

بالنسبة لهذه المشكلة، تظهر آثار المتصل هذا التدفق:



فيما يلي وصف للتدفق:

• يقوم المتصل بتحديد المنفذ وطلب تسجيل العميل.  
تتبع المتصل: 14:44:21:669 (IVR) -> الطلب، الهاتف: [91xxxxxxxx], المنفذ: 006، مهلة الحلقة: 32، الحالة: Port\_DEVICE\_ATTRIB

• يتم إرسال الدعوة وتتعرف البوابة بالدعوة مع 100 رسالة محاولة.

14:44:21:778-> تم الإرسال  
دعوة SIP:91XXXXXXXXXX@X.X.X.X SIP/2.0  
branch=z9hG4bK-d8754z-7f1a8263b4182a32-1-d8754z-rport: /via: SIP/2.0

14:44:21:794-> تم الاستلام

محاولة 100 SIP/2.0

rport:-branch=z9hG4bK-d8754z-7f1a8263b4182a32-1-d8754z ;via: SIP/2.0/UDP X.X.X:58800

• ينتظر المتصل 4 ثوانٍ للعبارة للاستجابة مع 183 رسالة تقدم للجلسة. إذا لم يستلم إستجابة في هذا الإطار الزمني، فإنه يرسل طلب إلغاء ثم يقوم بإسقاط المكالمة.

14:44:25:669-> إلغاء

إلغاء SIP:91XXXXXXXXXX@X.X.X.X SIP/2.0

branch=z9hG4bK-d8754z-7f1a8263b4182a32-1-d8754z-rport: /via: SIP/2.0

تظهر الطوابق الزمنية للتتبع أن المتصل ينتظر، بشكل افتراضي، 4 ثوانٍ للعبارة للاستجابة باستخدام رسالة تقدم جلسة العمل 183.

الحل

في معظم الحالات، يكون التأخير ضمن الشبكة الهاتفية المحولة العامة (PSTN)، حيث يستغرق العثور على الرقم والرد على البوابة أكثر من 4 ثوان.

تتمثل إحدى الطرق لحل هذه المشكلة في زيادة نافذة المهلة الخاصة بالمطالب. ويتحقق ذلك من خلال زيادة قيمة مفتاح التسجيل TimeToWaitForIPDialTone.

فيما يلي المسار إلى مفتاح التسجيل:

hkey\_local\_machine\software\Cisco Systems, Inc.\ICM\\Dialer

#### ملاحظات:

- مفتاح التسجيل هذا موجود على المتصل.
- يجب إعادة تشغيل المتصل بقيمة السجل بعد تعديله.
- توصي Cisco بزيادة القيمة في الفواصل 6 أو 8 أو 10 ثانية ولكن ليس فوق هذا الحد.

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و  
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems ( ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا ) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا