

QSIG-Daten (Tunneled Q Signaling) verursachen, dass der ausgehende Agent 18 Minuten lang nicht bereit ist.

Inhalt

[Einführung](#)

[Problem:Getunnelte Q-Signalisierung \(QSIG\) Daten verursachen, dass der ausgehende Agent 18 Minuten lang nicht bereit ist](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird das Verhalten des SIP-Wählers (Session Initiation Protocol) in der Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Umgebung beschrieben, wenn das Gateway eine BYE Message sendet, nachdem es den Terminationston des Answer Machine nicht erkannt hat.

Problem:Getunnelte Q-Signalisierung (QSIG) Daten verursachen, dass der ausgehende Agent 18 Minuten lang nicht bereit ist

UCCE-Version 10.x

Anruffluss: PSTN ←— QSIG — Gateway ←— SIP — Dialer

Dialer-Konfiguration: Übertragung an IVR-Routenpunkt und Terminate Tone Detect (Tonabbruchererkennung) wurden angekreuzt.

Agent Based Campaign
 Enable IP AMD
 Call Progress Analysis (CPA)
 Record CPA

Abandon Call
 Transfer to Agent
 Transfer to IVR Route Point
 Terminate Tone Detect

Transfer to IVR Campaign
 Enable IP AMD

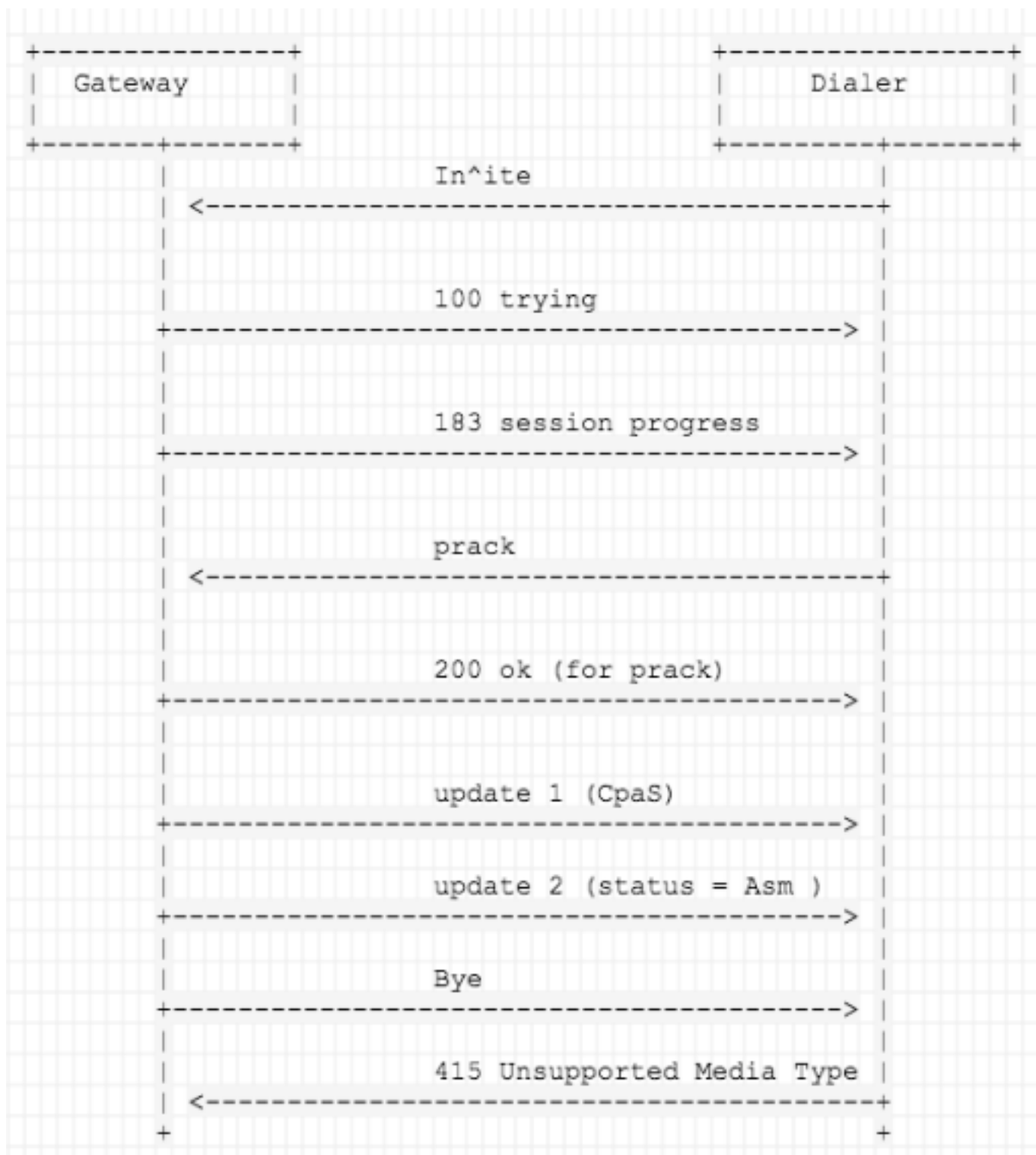
Abandon Call
 Transfer to IVR Route Point
 Terminate Tone Detect

Call Progress Analysis (CPA) Parameters

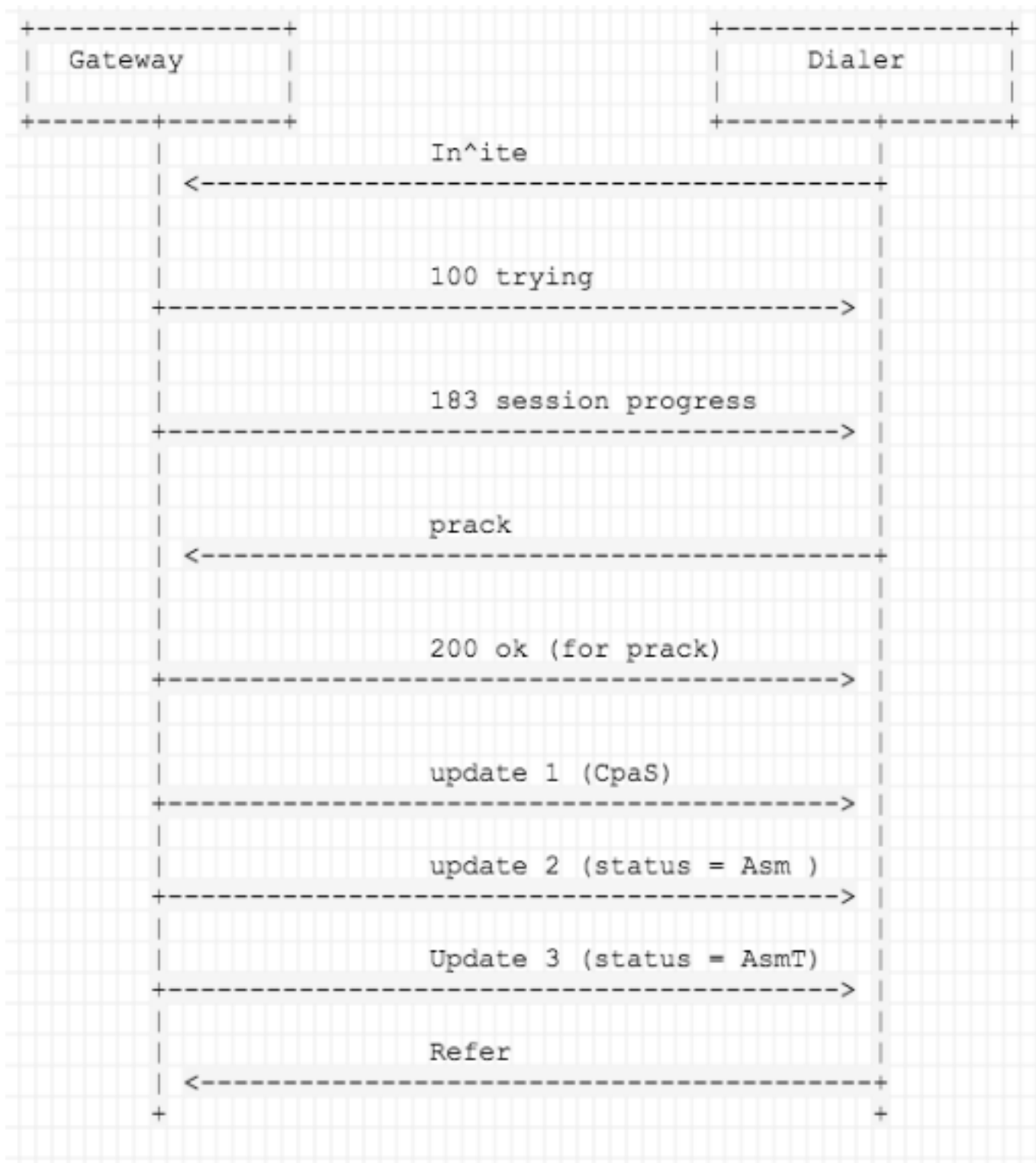
Minimum Silence Period (100 - 1000)	<input type="text" value="375"/>	Millisecond(s)
Analysis Period (1000 - 10000)	<input type="text" value="2500"/>	Millisecond(s)
Minimum Valid Speech (50 - 500)	<input type="text" value="112"/>	Millisecond(s)
Maximum Analysis Time (1000 - 10000)	<input type="text" value="3000"/>	Millisecond(s)
Maximum Termination Tone Analysis (1000 - 60000)	<input type="text" value="15001"/>	Millisecond(s)

Wenn der Gateway den Answer-Rechner erkennt, aber den Terminationston des Answer-Rechners nicht ermittelt hat, sendet er BYE-Nachricht an den SIP-Wähler. Der SIP-Dialer sendet "SIP/2.0 415 Unsupported Media Type (Nicht unterstützter Medientyp)" zurück. In diesem Fall kann der Anruf nicht beendet werden, und der Support-Mitarbeiter kann für ca. 18 Minuten nicht wieder in den Status "Bereit" zurückkehren.

Wenn das Gateway CPA mit AsmT (Answer Machine Termination Tone) sendet, kann der Anruf auf den VRU-Abschnitt verwiesen werden.



<ohne AsmT>



<mit AsmT>

Lösung

Analyse:

Die im SIP-Messaging eingekapselte QSIG-Nachricht enthält **einen Multipart-MiME-Text**.

Ein Multipart-MIME-Text - Nachrichtenteil, der die getunnelten QSIG-Daten enthält.

Im SIP-TDM-Gateway-Szenario gibt es zwei Optionen: Rohmeldung (RWMG) und bedingungslose

Nachricht. Die rawmsg-Option legt das Tunneling nur für Rohmeldungen fest (Anwendung/Qsig oder Anwendung/x-q931). Die bedingungslose Option legt das Tunneling aller zusätzlichen Nachrichtenhauptteile fest, z. B. GTD und Rohmeldung (application/qsig oder application/x-q931).

Sie sollten eine SIP 415-Abschlussantwortmeldung (Unsupported Media Type) (Nicht unterstützter Medientyp) erwarten, wenn der User Agent Server (UAS) nicht in der Lage ist, getunnelte QSIG- oder Q.931-Nachrichten zu verarbeiten.

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/ios/voice/cube/configuration/guide/vb_book/vb_book/vb_837_7.html

Multipart-MIME-Text wurde aus der Bye-Nachricht (GW —> Dialer) erkannt:

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Received an unsupported mime type:
multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary for SipReq:  BYE 10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-
803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(wire).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Helper::makeResponse(SipReq:  BYE
10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103
from(wire) code=415 reason=.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) SEND: SipResp: 415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-
1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Failed content validation BYE
sip:10000@10.240.112.25:58800 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.240.112.248:5060;branch=z9hG4bK5A5EF5141D
Max-Forwards: 70
To: <sip:10000@10.240.112.25>;tag=643e4c04
From: <sip:8880411590226@10.240.112.248>;tag=3A39A434-71F
Call-ID: 875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c
CSeq: 103 BYE
Content-Type: multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary
Date: Sat, 16 Apr 2016 03:46:10 GMT
MIME-Version: 1.0
Timestamp: 1460778381
User-Agent: Cisco-SIPGateway/IOS-15.4.3.M3
Reason: Q.850;cause=16
Content-Length: 281
P-RTP-Stat: PS=0,OS=0,PR=0,OR=0,PL=0,JI=1,LA=0,DU=11

--uniqueBoundary
Content-Type: application/x-q931
Content-Disposition: signal;handling=optional
Content-Length: 11

--uniqueBoundary
Content-Type: application/gtd
Content-Disposition: signal;handling=optional

REL,
PRN,isdn*, ,NET5*,
```

<BYE-Nachricht vom Gateway >

Von Badier Message

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Received an unsupported mime type:
multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary for SipReq: BYE 10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-
803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(wire).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Helper::makeResponse(SipReq: BYE
10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103
from(wire) code=415 reason=.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) SEND: SipResp: 415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-
1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Failed content validation BYE
sip:10000@10.240.112.25:58800 SIP/2.0
```

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Found matching transaction for SipResp: 415
cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu) -> tid=5A5EF5141D
[ ServerNonInviteTrying unreliable target=[ V4 10.240.112.248:5060 UDP target domain=unspecified
mFlowKey=832 ]].
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) TransactionState::processServerNonInvite: SipResp:
415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Adding timer: Timer J tid=5A5EF5141D ms=32000.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) tid=5A5EF5141D sending to : [ V4 10.240.112.248:5060
UDP target domain=unspecified mFlowKey=832 ].
13:46:21:867 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Looked up source for destination: [ V4
10.240.112.248:5060 UDP target domain=unspecified mFlowKey=832 ] -> [ V4 10.240.112.25:0 UDP
target domain=unspecified mFlowKey=832 ] sent-by=10.240.112.248 sent-port=5060.
13:46:21:867 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Transmitting to [ V4 10.240.112.248:5060 UDP target
domain=unspecified mFlowKey=832 ] tlsDomain= via [ V4 10.240.112.25:58800 UDP target
domain=unspecified mFlowKey=832 ]
```

```
SIP/2.0 415 Unsupported Media Type
Via: SIP/2.0/UDP 10.240.112.248:5060;branch=z9hG4bK5A5EF5141D
To: <sip:10000@10.240.112.25>;tag=643e4c04
From: <sip:8880411590226@10.240.112.248>;tag=3A39A434-71F
Call-ID: 875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c
CSeq: 103 BYE
Content-Length: 0
```

Lösung:

Konfigurieren Sie die **Signalisierungsweiterleitung "none"** unter dem DFÜ-Peer, der den Anruf von Dialer annimmt.

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_10_0_1/User/Guide/UCCE_BK_O9CF9347_00_outbound-option-guide-for-ucce.pdf

```
dial-peer voice 888 voip
 session protocol sipv2
 incoming called-number 888T
 voice-class codec 1
 voice-class sip rellxx supported "100rel"
 dtmf-relay rtp-nte
 signaling forward none
 no vad
```

Wenn keine Signalisierung weitergeleitet wird, kann das Gateway die GTD-Nutzlast nicht an Endpunkte im Netzwerk weiterleiten.

http://www.cisco.com/en/US/docs/ios/12_3/vvf_r/vrg_s2_ps1839_TSD_Products_Command_Reference_Chapter.html

Nach Anwendung dieser, gibt es nicht Multiple-MIME wurde an Dialer weitergeleitet, und das Problem behoben.