

Cisco Customer Voice Portal로 세션 업데이트 타이머 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[특정 용도는 여기에서 처리할 수 있습니다.](#)

[특정 시나리오의 일반적인 질문:](#)

소개

이 문서에서는 통화의 세션 새로 고침 매개변수와 관련된 Cisco CVP(Customer Voice Portal)의 역할 및 제한 사항에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 11.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

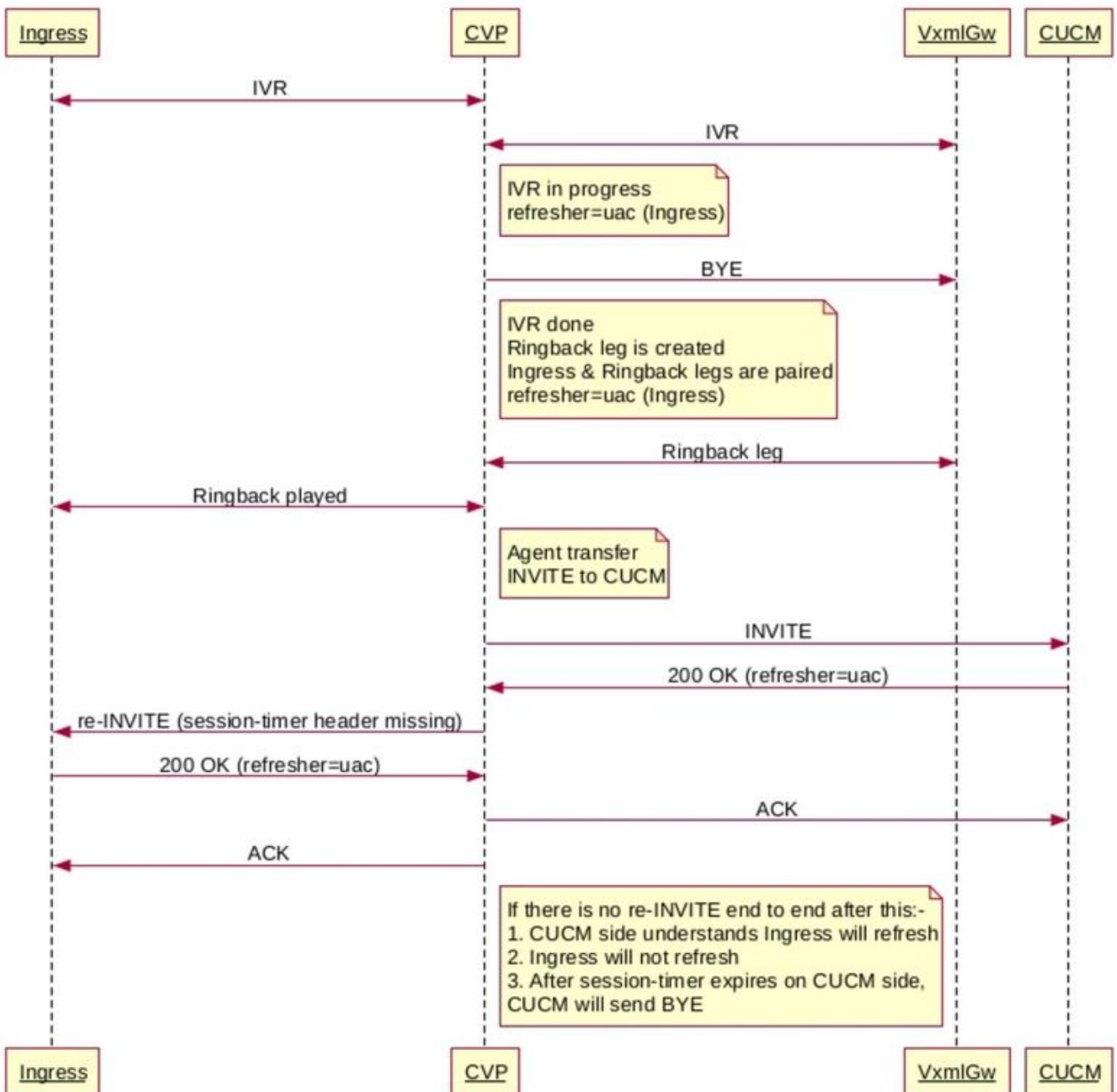
CVP는 인그레스(Ingress)와 VoiceXML(VXML) 게이트웨이, Cisco CUCM(Unified Communications Manager) 또는 기타 이그레스 엔드포인트 간에 B2BUA(Back to Back User Agent) 역할을 합니다. 세션 타이머는 CVP의 양쪽에서 두 엔드포인트 간에 협상됩니다. 한 레그에서 다른 레그로 모든 헤더를 전달합니다.

CVP가 직접 인그레스 레그로 REINVITE를 시작하는 통화에는 세 가지 포인트가 있습니다.

1. IVR이 완료되면 CVP는 벨소리를 위해 발신자 측에 REINVITE를 보냅니다.
2. 상담원(또는 다시 쿼리하여 후속 상담원 레그)이 응답하면 CVP는 인그레스 레그로 REINVITE를 보냅니다.
3. 컷속말이 완료되면 CVP는 인그레스 레그로 REINVITE를 보냅니다.

문제

인그레스(ingress)와 IVR 엔드포인트(CVP 사이) 간에 협상된 이전 세션 타이머가 있는 경우 CVP가 REINVITE에서 세션 타이머 관련 헤더를 건너뛴 경우 엔드포인트는 다른 엔드포인트를 리프레셔로 간주할 수 있습니다. 따라서 이전 세션 만료(예:통화가 30분 후에 끊깁니다. 다음 다이어그램은 시나리오를 보여 줍니다.



CVP 11.6을 사용하면 CVP가 나열된 케이스의 세션 헤더를 처리합니다. 다른 모든 경우 CVP가 이러한 헤더를 한 레그에서 다른 레그로 전송할 수 있습니다.

케이스 인그레스-UAC 리프레셔 매개변수 리프레셔 매개변수

요청에 대한 지원

—

1Y 없음 uas 또는 uac

2000년도

3년 우아

다음은 상담원이 응답할 때 통합된 변경 사항입니다.

1. CVP는 어떤 상담원 레그가 응답하는지, 그리고 응답 요청의 내용을 기반으로, 헤더 내의 인그레스(ingress)로 무엇을 전송해야 하는지 결정합니다.
2. CVP가 인그레스 쪽으로 REINVITE를 다시 시작할 때(에이전트 전송을 위해 또는 킷속말 작업을 위해 시작한 CVP) CUCM에서 200 OK로 받은 내용을 기반으로 인그레스 역할을 할당합니다. 표 1.1의 세부 정보.
3. 킷속말 레그에 보낸 INVITE의 경우 CUCM에서 200 OK에 받은 내용을 기반으로 리프레셔를 무시하거나 설정할 수 있습니다. 킷속말 레그의 타이머는 VXML 게이트웨이에 15입니다. 따라서 문제가 아닙니다.

상담원 레그가 킷속말 없이 통화에 응답하는 다양한 사례는 다음과 같습니다.

표 1.1

인그레스(ingress)가 초기 INVITE로 전송	IVR 응답	CUCM의 이점	200에서 CUCM이 응답하는 내용 확인	CVP가 인그레스(ingress)에 다시 호출하려면 무엇을 해야 하나요?
세션 만료:<값>	세션 만료:<값>;리프레셔=uac	세션 만료:<값>	세션 만료 :<value>;refresher= uac	세션 만료 :<value>;refresher
세션 만료:<값>	세션 만료:<값>;리프레셔=uas	세션 만료:<값>	세션 만료 :<value>;refresher= uas	세션 만료 :<value>;refresher
세션 만료:<값>;리프레셔=uas	세션 만료:<값>;리프레셔=uas	세션 만료:<값>;리프레셔=uas	세션 만료 :<value>;refresher= uas	세션 만료 :<value>;refresher
세션 만료:<value>;refresher=uac	세션 만료:<값>;리프레셔=uac	세션 만료:<value>;refresher=ac	세션 만료 :<value>;refresher= uac	세션 만료 :<value>;refresher

표 1.1에서 CVP는 200 OK를 받으면 에이전트 측 역할을 결정할 수 있습니다. 모든 경우 인그레스(ingress)로 REINVITE가 역할을 전환하여 리프레셔가 관리되도록 합니다.

킷속말이 활성화되면 에이전트 레그가 이미 응답됨(INVITE/200/ACK 교환됨), CVP가 인그레스(ingress)로 REINVITE를 전송하고 200OK가 수신되면 REINVITE가 상담원에게 전송됩니다.

인그레스 쪽으로 REINVITE를 사용하려면 표 1.1을 사용하고 상담원에게 REINVITE를 사용하려면 다음 표를 사용합니다.

인그레스 200에서 오는 내용 다시 초대

세션 만료: <value>;refresher=uac

세션 만료:<value>;refresher=uas

CVP가 상담원에게 다시 초대해야 하는 내용

세션 만료:<value>;refresher=uas

세션 만료:<value>;refresher=uac

솔루션

인그레스(ingress)의 초기 INVITE는 다음 옵션 중 하나로 받을 수 있습니다.

세션 만료: <value>

세션 만료: <value>;refresher=uac

세션 만료:<값>;리프레셔=uas

구성을 단순화하기 위해 솔루션 수준 권장 사항은 refresher=uac에 대한 인그레스 게이트웨이를 구성하여 CVP가 수신한 INVITE가 역할을 정의하도록 하는 것이며, 그렇지 않으면 IVR에서 200 OK가 역할을 결정합니다.

이 작업은 문서 버그에서 다룹니다.

[인그레스\(ingress\)에 필요한 세션 만료 컨피그레이션](#)

특정 용도는 여기에서 처리할 수 있습니다.

1. 세션 새로 고침 협상에 대한 두 레그의 불일치가 모두 있으므로 통화가 30분에 중단됩니다. CUCM이 cause=41로 BYE를 보낼 때 표시합니다.
2. 불일치는 Telco가 세션 새로 고침을 수행하지 않고 CUCM이 세션 새로 고침을 필수 매개변수로 원한다는 것입니다(필요:timer)(이 통화 흐름(Telco - CUBE - CVP - CUCM)에서
3. 이 경우 CVP 또는 CUBE(Ingress Gateway)는 CUCM에 새로 고침 INVITE를 보내려면 세션 리프레셔의 역할을 해야 합니다.
4. 그러나 CVP는 새로 고침 INVITE를 생성할 수 없습니다. CUBE와 CUCM 사이에만 전달됩니다.
5. 따라서 여기에서 CUBE를 다시 작성해야 합니다.
6. CUBE를 리프레셔로 만들려면 CUBE에 이 구성을 적용하고 30분 동안 통화를 모니터링할 수 있습니다. 삭제합니다. 운영 환경에 영향을 미치지 않으며 구성 변경이 즉시 적용됩니다.

```
conf t
```

```
voice service voip
```

```
  sip
```

```
    min-se 1800 session-expires 1800
```

```
    session refresh
```

```
end
```

특정 시나리오의 일반적인 질문:

1. 에이전트가 컷속말 공지를 들을 때 리프레셔가 되는 사람 이 경우 CVP는 상담원 및 컷속말 레그

용 UAC이며 세션 만료 값은 무엇입니까?

이 경우 발신자/인그레스 게이트웨이가 리프레셔로 지정됩니다.

2. CVP가 클라이언트 트랜잭션 또는 서버 트랜잭션을 시작할 시기를 이미 알고 있는 경우 CVP가 인그레스(ingress)에서 리프레셔를 저장해야 하는 이유CVP는 세션 새로 고침을 지원하지 않으며, 인그레스(ingress)로 REINVITE를 전송하는 동안 항상 헤더를 즉시 수정/추가할 수 있습니다.

현재로서는 CVP는 CUCM/VXML 게이트웨이가 리프레셔의 역할을 맡은 세 번째 조합을 지원하지 않습니다.어느 쪽이든 CVP는 리프레셔 역할을 담당하는 사람(GW 또는 CUCM)에 대한 정보를 저장해야 합니다.따라서 아웃바운드 요청 및 응답에 리프레셔 매개변수가 포함됩니다.