

Dépannage des erreurs d'enregistrement d'appel CUCM MediaSense

Table des matières

[Introduction](#)

[Flux d'appels MediaSense de base avec pont intégré](#)

[Aucun enregistrement sur MediaSense](#)

[Vérifier que le téléphone IP envoie du trafic](#)

[Effectuer des captures de paquets](#)

[Dépannage](#)

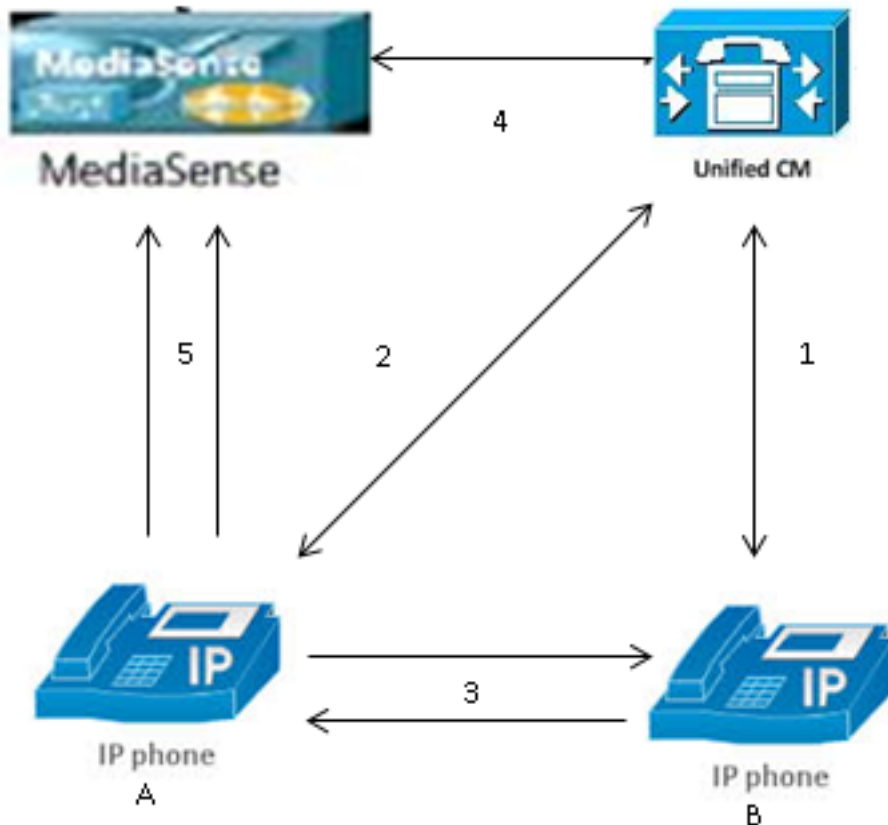
[Remarques importantes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner MediaSense lorsqu'une erreur apparaît dans l'enregistrement d'appel pour un pont intégré.

Flux d'appels MediaSense de base avec pont intégré

Cette image illustre le flux d'appels MediaSense de base lorsqu'un pont intégré est utilisé :



Remarque : l'enregistrement est activé sur le téléphone IP A.

Les étapes suivantes décrivent le flux d'appels :

1. Le téléphone IP de droite appelle le téléphone IP de gauche et initie l'appel via Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
2. Le CUCM envoie un signal au téléphone de destination et termine la configuration de l'appel.
3. La connexion entre le téléphone IP A et le téléphone IP B est maintenant configurée.
4. Le profil d'enregistrement du téléphone IP A indique que dès qu'il reçoit un appel, le CUCM doit établir une session avec MediaSense. Cette opération est terminée en millisecondes après le début de l'étape 3.
5. L'appel est maintenant établi entre les deux téléphones, les liaisons d'appel via le pont intégré et le pont intégré envoie deux flux RTP (Real-time Transport Protocol) au serveur MediaSense.

Aucun enregistrement sur MediaSense

Si vous recevez une erreur indiquant qu'il n'y a pas d'enregistrement sur MediaSense, vous devez afficher les journaux et rechercher cet ID de session :

```
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
```

La **size="0"** dans cette sortie indique qu'il n'y a pas d'enregistrement audio sur le serveur pour cet appel. Cela signifie généralement que le flux RTP n'est pas parvenu au serveur MediaSense à partir du téléphone. Dans ce cas, l'étape suivante consiste à vérifier que le téléphone envoie le trafic RTP.

Vérifier que le téléphone IP envoie du trafic

Pour vérifier rapidement que le téléphone IP envoie le trafic RTP, vous pouvez afficher la page Web du téléphone IP. Cette option est activée manuellement sur CUCM dans la page de configuration du téléphone ou via Bulk Admin.

Le flux 1 est l'appel principal avec l'adresse distante de l'autre téléphone IP ou passerelle. Il s'agit de deux flux : le premier flux est le flux audio reçu sur le téléphone IP et le second le flux audio envoyé à l'autre extrémité.

Afin de vérifier que MediaSense enregistre les deux tronçons d'appel, cliquez sur Stream 2 et Stream 3 afin de vérifier que les paquets de l'expéditeur s'incrémentent lorsque la page est actualisée plusieurs fois. L'adresse distante doit indiquer le serveur MediaSense pour Stream 2 et Stream 3. La raison pour laquelle il y a deux flux vers le serveur MediaSense est que l'un d'eux est l'audio reçu sur le flux 1 (paquets de réception) et l'autre est l'audio envoyé (paquets d'expéditeur) à l'autre extrémité sur le flux 1.

Remarque : en référence au diagramme de flux d'appels décrit précédemment, l'étape 3 correspond au flux 1 et chaque tronçon de l'étape 5 correspond aux flux 2 et 3.

Cette capture montre le **flux 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

Cette capture montre le flux 2 :

Remarque : il est important de noter l'adresse IP et le port dans la section **Remote Address** de la page. Ceci est très important lorsque vous effectuez des captures de paquets pour des appels téléphoniques de test.



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

Cette capture montre le flux 3 :



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

Device Information	Remote Address	10.201.227.147/33358
Network Configuration	Local Address	0.0.0.0/0
Network Statistics	Start Time	20:55:16
Ethernet Information	Stream Status	Not Ready
Access	Host Name	SEP0024C4FCFD26
Network	Sender Packets	4217
Device Logs	Sender Octets	725324
Console Logs	Sender Codec	G.722
Core Dumps	Sender Reports Sent	0
Status Messages	Sender Report Time Sent	00:00:00
Debug Display	Rcvr Lost Packets	0
Streaming Statistics	Avg Jitter	0
Stream 1	Rcvr Codec	None
Stream 2	Rcvr Reports Sent	0
Stream 3	Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Stream 4	Rcvr Packets	0
Stream 5	Rcvr Octets	0

Lorsque vous vérifiez les données pour Stream 2 et Stream 3, les éléments clés à rechercher sont les suivants :

- L'adresse distante est l'adresse IP du serveur MediaSense.
- Le numéro de port de chaque flux est unique.
- Lorsque vous actualisez la page, le nombre de **paquets expéditeur** augmente.

Cela indique que les paquets RTP sont envoyés par le téléphone IP.

Effectuer des captures de paquets

Si vous ne savez toujours pas si le téléphone IP envoie les paquets RTP, la prochaine étape consiste à capturer les paquets et à lire les flux.

Avant d'effectuer les captures de paquets, assurez-vous que les paramètres suivants sont activés sur la configuration du téléphone IP pour CUCM :

- Span to PC Port
- PC Voice VLAN access
- Port PC

Ensuite, appliquez la configuration et réinitialisez le téléphone IP. Une fois cette opération terminée, ouvrez Wireshark et effectuez une capture de paquets d'une durée de 30 secondes. Assurez-vous d'enregistrer l'adresse distante ainsi que le port des flux 2 et 3 du téléphone IP en question. Exemple :

- Flux 2 - 10.201.227.147/40676
- Flux 3 - 10.201.227.147/33358

Une fois les captures de paquets terminées, ouvrez la capture de paquets et procédez comme suit pour chaque flux :

1. Filtrer par `ip.addr == 10.201.227.147 && udp.port == 40676`.
2. Naviguez jusqu'à **Analyze > Decode As**.
3. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **RTP** et cliquez sur **OK**.
4. Accédez à **Telephony > RTP > Stream Analysis**.
5. Dans l'analyse de flux RTP, accédez à **Lecteur > Décoder > Lire**, et vérifiez que les deux branches de l'appel sont entendues.
6. Répétez les étapes 1 à 4 pour l'autre flux et l'autre port.

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

Dépannage

Après avoir effectué la capture de paquets et vérifié que MediaSense est correctement configuré et que le téléphone IP envoie un flux RTP valide au serveur MediaSense, et que vous continuez à rencontrer des problèmes, le chemin entre le serveur et le téléphone IP doit être vérifié.

Assurez-vous que le chemin ne comporte aucune liste de contrôle d'accès (ACL) et qu'il ne bloque ni ne filtre le trafic RTP.

Remarques importantes

Si l'appel configuré avec CUCM est en question, examinez les journaux CUCM détaillés et ouvrez les journaux MediaSense afin de trouver l'ID d'appel. Cette information est disponible à partir de l'ID de session et ressemble à ceci dans les journaux de contrôle d'appel :

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

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

Comme le téléphone IP configure deux flux avec MediaSense, un pour chaque segment de l'appel téléphonique d'origine, recherchez dans les journaux CUCM l'un des ID d'appel afin de vérifier si la session MediaSense est correctement configurée.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.