

Dialer SIP e MR PIM vengono ripristinati con timeout HB

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive un problema incontrato quando il protocollo MR (Media Routing), il PIM (Protocol Independent Multicast) viene reimpostato a causa del timeout di Heartbeat (HB).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di Dialer SIP (Unified Contact Center Enterprise).

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
08:29:18:003 dialer-baDialer Trace: CSipUATelephonyServer::
```

```
HandleKeepAliveTimeoutTimer: Missing HB ACK 1
08:29:18:050 dialer-baDialer Blended Agent connection to SIP Server
[xx.xx.xx.xx] on computer [XXX] is down, heart beat failure detected
08:29:18:128 dialer-baDialer Trace: Error receiving data from PIM.
Last API Error [10053]: An established connection was aborted by the
software in your host machine.
```

MR PIM viene reimpostato con questo messaggio:

```
08:29:18:128 PG2A-pim1 Trace: Transport::RecvBytes. SOCKET_ERROR=10054
08:29:18:144 PG2A-pim1 Error receiving data from MR application.
Last API Error [10054]: An existing connection was forcibly closed by the
remote host.
08:29:18:175 PG2A-pim1 Trace: MR_Application::Receiver. Problem with receiving
application messages. Exit Receiver thread.
08:29:18:175 PG2A-pim1 Notifying Out Of Service to OPC (ThreadManager::
ClearActivated: MR Application Receiver thread failed.).
08:29:18:191 PG2A-pim1 Trace: Transport::SendMessage. SOCKET_ERROR=10054
08:29:18:206 PG2A-pim1 Error sending data to MR application.
Last API Error [10054]: An existing connection was forcibly closed by the
remote host.
08:29:18:222 PG2A-pim1 TCP connection to MR application has been broken.
08:29:18:222 PG2A-pim1 ProcessPIMSetIdleReq: Peripheral 5003 going idle.
```

Questo scenario viene generato quando l'HB SIP è abilitato e il timeout dell'HB è impostato in modo troppo aggressivo. Questo scenario è comune quando il gateway Cisco Unified SIP Proxy (CUSP) o SIP attraversa una WAN non affidabile.

Soluzione

Modificare questa chiave, preferibilmente **HBNumTries**, per adattarla alle prestazioni della WAN.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\cicm\Dialer
HBNumTries and/or HBTimeout
```

Per confermare l'affidabilità della rete, scegli Wireshark su entrambe le estremità. Verificare che la connessione telefonica sul server Windows 2008 sia configurata per disabilitare l'offload. Ricevere la modifica in scala laterale e il cammino come descritto in [Contact Center Networking: Offload, Ricevi ridimensionamento laterale e](#) articolo [Chimney](#).