

SIP撥號器和MR PIM使用HB超時重置

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文描述由於心跳(HB)超時而導致媒體路由(MR)協定無關組播(PIM)重置時遇到的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解Unified Contact Center Enterprise(UCCE)會話發起協定(SIP)撥號程式。

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

您收到以下錯誤消息：

```
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將重置為以下消息：

```
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.
```

當啟用SIP HB且HB超時設定過於激進時，會導致此情況。當Cisco Unified SIP Proxy(CUSP)或SIP網關穿過不可靠的WAN時，這種情況很常見。

解決方案

修改此鍵(最好是HBNumTries)以適應WAN效能。

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

為了確認網路是否可靠，請在兩端捕獲Wireshark資料。確保已配置Windows 2008伺服器上的撥號程式以禁用解除安裝。接收側縮放和煙囪，如[聯絡中心網路：分流、接收側結垢和煙囪](#)製品。