

Resolución de problemas de superposición de llamadas Finesse

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Análisis del registro del servidor de llamadas CVP](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver el problema de superposición de llamadas Finesse que está estrechamente relacionado con la tabla inalcanzable de Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor de llamadas CVP
- Operaciones, administración, mantenimiento y aprovisionamiento (OAMP) de CVP
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Cisco Finesse no preparado: el estado de superposición de llamada es un problema muy común

que se observa en el escritorio de Finesse. Los agentes pierden dos llamadas y se colocan en el estado No preparado - Superposición de llamada. Esto está probablemente relacionado con el servidor CVP y es un mecanismo de tabla inalcanzable. El servidor de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) también tiene un papel importante en este caso.

Problema

Cuando CVP recibe mensajes específicos del protocolo de inicio de sesión (SIP) de CUCM (5XX y 4XX) o cualquier otro terminal SIP, CVP considera que el servidor tiene problemas y se detiene para enrutar llamadas al elemento SIP. El elemento SIP (en este caso, CUCM) se coloca en la tabla inalcanzable.

Puede haber varias condiciones que afecten a este comportamiento:

1. Los latidos se activan en el grupo de servidores CVP SIP. La recuperación puede ser más rápida que tres minutos.
2. Los latidos no están habilitados (Id. de error de Cisco [CSCuy30406](#)). La recuperación puede tardar hasta tres minutos.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) registrado con IP privada (Id. de error de Cisco [CSCuy10282](#)).

En este ejemplo, si CVP recibe el servicio SIP 503 no disponible de cualquier servidor CUCM, bloquea las llamadas enrutadas a ese punto final, así como cualquier otra señal relacionada con la llamada, durante todo el tiempo que el elemento esté en la tabla inalcanzable.

Dado que el agente PG puede reservar correctamente el agente mediante Finesse y que el teléfono del agente no recibe llamadas de CVP y CUCM, el agente se ve en el estado de superposición de llamada después de perder dos de estas llamadas.

Análisis del registro del servidor de llamadas CVP

CVP muestra este error cuando ocurre el problema:

"No se puede conectar con el servidor SIP."

```
46253: 10.38.249.20: Sep 25 2018 16:32:16.635 -0600: %_Connection-4-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsS
```

CVP envió la llamada a 46003 (extensión de agente) en CUCM

53137541.005 |18:07:17.797 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdIReadRsp: Incoming SIP TCP message from 192.168.1.11 [16836932,NET]
INVITE sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZItoxHcH6Ig~~1036543
Max-Forwards: 69
To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>

CUCM envió la llamada a 192.168.1.11.

53137602.001 |18:07:17.805 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdIISPISignal: Outgoing SIP TCP message to 192.168.1.11
INVITE sip:46003@192.168.1.11:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.12:5060;branch=z9hG4bK3cff18401b2380
From: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;tag=6266176~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741
To: <sip:46003@192.168.1.11>
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT
Call-ID: 43327e00-6d4188d5-2eb80e-5a0a2818@192.168.1.12
Supported: timer,resource-priority,replaces
Min-SE: 1800
User-Agent: Cisco-CUCM10.5
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY
CSeq: 101
INVITE
Expires: 180
Allow-Events: presence
Supported: X-cisco-srtp-fallback,X-cisco-original-called
Call-Info: <urn:x-cisco-remotecc:callinfo>;x-cisco-video-traffic-class=MIXED
Cisco-Guid: 1127382528-0000065536-0000197816-1510615064
Session-Expires: 1800
P-Asserted-Identity: <sip:+18005550000@192.168.1.12>
Remote-Party-ID: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;party=calling;screen=yes;privacy=off
Contact: <sip:+18005550000@192.168.1.12:5060;transport=tcp>

Max-Forwards: 68

Content-Type: application/sdp

Content-Length: 235

```
v=0
o=CiscoSystemsCCM-SIP 6266176 1 IN IP4 192.168.1.12
s=SIP Call
c=IN IP4 192.168.1.13
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0
m=audio 23092 RTP/AVP 0 101
a=ptime:20
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
```

192.168.1.11 respondió con 503 servicio no disponible.

```
53137618.002 |18:07:18.783 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdIReadRsp: Incoming SIP TCP message from 192.168.1.11
[16836936,NET]
SIP/2.0 503 Service Unavailable
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.12:5060;branch=z9hG4bK3cff18401b2380
From: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;tag=6266176~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741
To: <sip:46003@192.168.1.11>;tag=11566332~61d9dc41-d668-45b0-8140-083ab0d25e9d-72414340
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT
Call-ID: 43327e00-6d4188d5-2eb80e-5a0a2818@192.168.1.12
CSeq: 101 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Remote-Party-ID: <sip:46003@192.168.1.11;user=phone>;party=x-cisco-original-called;privacy=off
Content-Length: 0
```

CUCM envió el servicio 503 no disponible de vuelta a CVP.

```
53137648.001 |18:07:18.786 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdISPISignal: Outgoing SIP TCP message to 192.168.1.11
[16836938,NET]
SIP/2.0 503 Service Unavailable
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZIt0xHcH6Ig~~1036543
From: +18005550000 <sip:+18005550000@192.168.1.10:5060>;tag=ds6ab6b28c
To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>;tag=6266175~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT
Call-ID: 187EB7FDDE4611E5BECD40ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10
CSeq: 1 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Content-Length: 0
```

Debido a que el servidor de llamadas de CVP realiza un seguimiento de los terminales inalcanzables (en sip.properties, SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true), CVP agregó el servidor CUCM a la tabla de destino inalcanzable y retuvo el tráfico hacia ese servidor durante 180 segundos. Una vez que los servidores del grupo de servidores sip obtienen el servicio 503 no disponible, CVP ya no enruta las llamadas a través de ese grupo de servidores sip.

Para ver la tabla de CVP inalcanzable, vea el Id. de bug Cisco [CSCuy30406](#). La tabla inalcanzable fue deshabilitada en CVP.

Esta es la entrada en los registros de CVP que muestra los elementos agregados a la tabla de destino inalcanzable:

```
6510: x.x.x.x: May 05 2020 05:04:12.726 +1000: %_ConnectionManagement-3-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs
```

Solución

Desactivar tabla de CVP inalcanzable:

[Inhabilitación del Seguimiento de la Tabla de Destino de CVP Inalcanzable](#)

Configuración de las opciones SIP Ping heartbeat en el grupo de servidores SIP:

[Guía de configuración de Cisco Unified Customer Voice Portal, versión 11.6\(1\)](#)

CVP 11.6 ES7 añadió parámetros para ajustar aún más la tabla de destino inalcanzable:

[Notas de la versión de CVP 11.6 ES7](#)

- Cuando CVP recibe un servicio 503 no disponible, primero comprueba el encabezado de motivo de este 503 basándose en los valores de SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =. Si no hay ninguna coincidencia, CVP coloca el destino en una tabla inalcanzable.
- Si hay una coincidencia, CVP no coloca el destino en una tabla inalcanzable.
- Los valores que en SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = dependen

exclusivamente de su entorno. En otras palabras, qué tipo de código de causa Q.850 se genera en su entorno. El código de causa 47 es muy común con CUCM y está relacionado con recursos multimedia.

Basándose en el fragmento de registro de CVP, aquí hay un ejemplo para ajustar los parámetros de tabla inalcanzables:

SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = 34,41,47

<#root>

SIP/2.0 503 Service Unavailable

Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.14:5060;branch=z9hG4bKdGDMWjvRtZecqdhbRZLPw~~75244713

To: <sip:4170155@sip.cucm.cisco.com;transport=tcp>;tag=45652992~bc86a266-334e-4442-9a19-dc23b0bbb5f7-54

From: 0561714593 <sip:0561714593@192.168.1.14:5060>;tag=dse0b5c430

Call-ID: 2C87B293952911EAA6EFAB2EBAE6904A-158946732828459275@192.168.1.14<mailto:2C87B293952911EAA6EFAB

CSeq: 1 INVITE

Content-Length: 0

Date: Thu, 14 May 2020 14:51:06 GMT

Allow-Events: presence

Server: Cisco-CUCM11.5

Session-ID: 00000000000000000000000000000000;remote=60c552d91509577789316085283c3155

Reason: Q.850; cause=41

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).