

Risoluzione dei problemi di sovrapposizione delle chiamate Finesse

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Analisi log CVP Call Server](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi di sovrapposizione delle chiamate Finesse strettamente correlati alla tabella non raggiungibile di Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CVP Call Server
- Operazioni, amministrazione, manutenzione e provisioning CVP (OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

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.

Premesse

Cisco Finesse non pronto - Lo stato di sovrapposizione delle chiamate è un problema molto comune riscontrato sul desktop Finesse. Gli agenti non rispondono a due chiamate e vengono

messi nello stato Non pronto - Sovrapposizione chiamate. Questo è probabilmente correlato al server CVP e non è un meccanismo di tabella raggiungibile. Anche il server Cisco Unified Communications Manager (CUCM) svolge un ruolo importante in questo contesto.

Problema

Quando CVP riceve messaggi SIP (Session Initiation Protocol) specifici da CUCM (5XX e 4XX) o da qualsiasi altro endpoint SIP, CVP ritiene che il server sia in difficoltà e si arresta per instradare le chiamate all'elemento SIP. L'elemento SIP (in questo caso, CUCM) viene posizionato nella tabella non raggiungibile.

Questo comportamento può essere influenzato da più condizioni:

1. Gli heartbeat sono abilitati nel gruppo di server SIP CVP. Il ripristino può essere più rapido di tre minuti.
2. Gli heartbeat non sono abilitati (ID bug Cisco [CSCuy30406](#)). Il ripristino può richiedere fino a tre minuti.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) registrato con IP privato (ID bug Cisco [CSCuy10282](#)).

In questo esempio, se CVP riceve il messaggio SIP 503 Service Unavailable da un server CUCM, blocca le chiamate di instradamento verso l'endpoint e qualsiasi altro segnale correlato alle chiamate per tutto il tempo in cui l'elemento si trova nella tabella unreachable.

Poiché l'agente PG è in grado di prenotare l'agente tramite Finesse e il telefono dell'agente non riceve alcuna chiamata da CVP e CUCM, l'agente viene visualizzato nello stato di sovrapposizione delle chiamate dopo aver perso due chiamate di questo tipo.

Analisi log CVP Call Server

CVP visualizza questo errore quando si verifica il problema:

"Impossibile connettersi al server SIP."

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

Il CVP ha inviato la chiamata a 46003 (estensione agente) su CUCM

53137541.005 |18:07:17.797 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdIReadRsp: Incoming SIP TCP message from 192.168.1.1
[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 ha inviato la chiamata al numero 192.168.1.11.

53137602.001 |18:07:17.805 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdIPISignal: 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 ha risposto con il servizio 503 non disponibile.

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 ha inviato il servizio 503 non disponibile al 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

Poiché il server di chiamata CVP tiene traccia degli endpoint non raggiungibili (in sip.properties,

SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true), CVP ha aggiunto il server CUCM alla tabella di destinazione non raggiungibile e mantiene il traffico verso tale server per 180 secondi. Quando i server nel gruppo di server SIP ottengono il servizio 503 non disponibile, CVP non instrada più le chiamate attraverso tale gruppo di server SIP.

Per la tabella CVP unreachable, vedere l'ID bug Cisco [CSCuy30406](#). Tabella non raggiungibile disabilitata in CVP.

Questa è la voce nei log CVP che mostra gli elementi aggiunti alla tabella di destinazione irraggiungibile:

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

Soluzione

Disabilita tabella CVP non raggiungibile:

[Disabilita rilevamento tabella di destinazione non raggiungibile CVP](#)

Configurare l'heartbeat ping delle opzioni SIP sul gruppo di server SIP:

[Guida alla configurazione di Cisco Unified Customer Voice Portal, versione 11.6\(1\)](#)

CVP 11.6 ES7 ha aggiunto parametri per affinare ulteriormente la tabella di destinazione irraggiungibile:

[Note sulla release di CVP 11.6 ES7](#)

- Quando CVP riceve un messaggio Service Unavailable 503, controlla innanzitutto l'intestazione del motivo di questo messaggio 503 in base ai valori in SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =. Se non c'è corrispondenza, CVP inserisce la destinazione nella tabella non raggiungibile.
- In caso di corrispondenza, CVP non imposta la destinazione su una tabella non raggiungibile.
- I valori che in SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = dipendono

esclusivamente dall'ambiente. In altre parole, che tipo di codice causa Q.850 viene generato nell'ambiente. Il codice causa 47 è molto comune con CUCM relativo alle risorse multimediali.

Di seguito è riportato un esempio di modifica dei parametri di tabella non raggiungibili in base al frammento di log CVP:

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

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).