

Problemen oplossen bij gespreksoverlap met CVP onbereikbare doeltabel

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij de gespreksoverlap tussen Finesse en die nauw verwant is aan CVP onbereikbare tabel in de Cisco Customer Voice Portal (CVP) server.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP-gespreksserver
- CVP-operaties, beheer, onderhoud en provisioning (OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

De **status** van Cisco Finesse **Not Ready - Call Overlap** is een zeer vaak voorkomend probleem dat u op Finesse desktop ziet. Agenten missen twee oproepen en ze worden in Not Ready - Call Overlap status gezet. Dit is zeer waarschijnlijk gerelateerd aan CVP server en het is onbereikbaar tabelmechanisme. Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-server speelt hier ook een belangrijke rol.

Probleem

Wanneer CVP specifieke Session Initiation Protocol (SIP)-berichten van CUCM (5XX en 4XX) of een ander SIP-eindpunt ontvangt, meent de CVP dat de server in problemen is en stopt de oproepen naar het SIP-element. Het SIP-element (in dit geval CUCM) wordt in de onbereikbare tabel geplaatst.

Er kunnen meerdere aandoeningen zijn die dit gedrag beïnvloeden:

1. De hartslagen zijn ingeschakeld voor de CVP SIP Server Group. U kunt de wasmachine sneller herstellen dan drie minuten.
2. Hartslagen zijn niet ingeschakeld ([CSCuy30406](#)). Herstel kan tot drie minuten duren.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) geregistreerd met privé IP ([CSCuy10282](#)).

In dit voorbeeld, als CVP SIP 503 Service ontvangt die niet beschikbaar is van een CUCM server, blokkeert het om oproepen naar dat eindpunt evenals elk ander aan vraag gerelateerd signaal gedurende de gehele tijd dat het element in de onbereikbare tabel staat.

Aangezien Agent PG met succes de agent via Finesse kan reserveren en de agente telefoon geen vraag van CVP en CUCM ontvangt, wordt de agent gezien in de staat van de Oproep Overlap nadat het twee dergelijke oproepen mist.

CVP-gespreksserveranalyse

CVP laat deze fout zien wanneer het probleem zich voordoet:

"Kan geen verbinding maken met SIP server."

```
46253: 10.38.249.20: Sep 25 2018 16:32:16.635 -0600: %_Connection-4-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: DsTcpNBConnection(): I/O Exception:
java.net.SocketTimeoutException at sun.nio.ch.SocketAdaptor.connect(SocketAdaptor.java:109) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsTcpNBConnection.<init>(DsTcpNBConnection.java:259) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsSipTcpNBConnection.<init>(DsSipTcpNBConnection.java:120) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsSipConnectionFactory.createConnection(DsSipConnectionFactory
.java:417) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsSipConnectionFactory.createConnection(DsSipConnectionFactory
.java:239) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsTransportLayer.getConnection(DsTransportLayer.java:768)
```

CVP stuurde de oproep naar 46003 (Agent-extensie) op CUCM

```
53137541.005 |18:07:17.797 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
192.168.1.10 on port 32798 index 331135 with 1907 bytes:
[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=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZIt0xHcH6Ig~~1036543

Max-Forwards: 69

To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>

CUCM stuurde de oproep naar 192.168.1.11

53137602.001 |18:07:17.805 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdlSPISignal: Outgoing SIP TCP message to 192.168.1.11 on port 5060 index 3[16836934,NET]

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-remotecallinfo>;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 antwoordde terug met 503 dienst niet beschikbaar.

```
53137618.002 |18:07:18.783 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
192.168.1.11 on port 5060 index 3 with 589 bytes:
[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 heeft 503 service die niet meer beschikbaar is, teruggestuurd naar CVP

```
53137648.001 |18:07:18.786 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlSPISignal: Outgoing SIP TCP message to
192.168.1.10 on port 32798 index 331135
[16836938,NET]
SIP/2.0 503 Service Unavailable
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZIttoxHcH6Ig~~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-
f71e4b7d1200-52767740
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT
Call-ID: 187EB7FDDE4611E5BECEA0ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10
CSeq: 1 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Content-Length: 0
```

Aangezien CVP server sporen beneden onbereikbare eindpunten opvolgt (In sip.Properties, SIP.UseDsUnbereikableDestinationTable = True), voegde CVP CUCM server toe aan onbereikbare bestemmingstabel en houdt al het verkeer gedurende 180 seconden ingedrukt op die server. Zodra de servers in de sip server group 503 service niet meer beschikbaar krijgen, leidt CVP niet langer de oproepen door die sip server group.

Voor CVP onbereikbare tabel raadpleegt u [CSCuy30406](#). Onbereikbare tabel werd uitgeschakeld in CVP.

Dit is de vermelding in CVP-stammen die elementen toont die aan onbereikbare doeltabel zijn toegevoegd:

```
6510: x.x.x.x: May 05 2020 05:04:12.726 +1000: %_ConnectionManagement-3-  
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.ConnectionManagement: UnreachableDestinationTable -  
add (192.0.2.22:5060:2.  
Reason=DsSipClientTransactionImpl:response=DS_RESPONSE_SERVICE_UNAVAILABLE). Current count: 0
```

Oplossing

CVP onbereikbaar tabel uitschakelen

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/200912-Disable-the-CVP-Unreachable-Destination.html>

Configuratie van SIP-opties Ping hartslag op SIP-servergroep:

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/customer_voice_portal/cvp11_6/configuration/guide/cvvp_b_configuration-guide-for-cisco-unified/cvvp_b_configuration-guide-for-cisco-unified_chapter_01111.html#CCVP_RF_H0F1315C_00

CVP 11.6 ES7 voegde extra meters toe om onbereikbare bestemmingstabel verder aan te passen:

[CVP 11.6 ES7 release Notes](#)

- Wanneer CVP een 503 Service niet beschikbaar ontvangt, controleert hij eerst de kop van de reden van deze 503 op basis van waarden in "SIP.System.exclusionCodeFromUnbereikableTable =". Indien er geen match is, zet CVP bestemming aan onbereikbare tabel.
- Als er match is, dan brengt CVP de bestemming niet aan onbereikbare tabel.
- De waarden die in "SIP.System.exclusionCodeFromUnbereikableTable =" zuiver zijn afhankelijk van uw omgeving. In een ander woord: welk soort Q.850-oorzaakcode wordt gegenereerd in uw omgeving. Want code 47 komt heel veel voor bij CUCM dat gerelateerd is aan media bronnen.

Op basis van het CVP-logfragment is hier een voorbeeld om onhaalbare tabelparameters af te slanken:

SIP.System.werkoorzaakcodeFromUnbereikbaarTable = 34,41,47

```
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-  
dc23b0bbb5f7-54664086  
From: 0561714593 <sip:0561714593@192.168.1.14:5060>;tag=dse0b5c430  
Call-ID: 2C87B293952911EAA6EFAB2EBAE6904A-
```

158946732828459275@192.168.1.14<mailto:2C87B293952911EAA6EFAB2EBAE6904A-
158946732828459275@192.168.1.14>
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