

# Identificar e Solucionar Problemas de Sobreposição de Chamadas Finesse

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Análise de log do servidor de chamadas do CVP](#)

[Solução](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de sobreposição de chamadas do Finesse que estão intimamente relacionados à tabela de inalcançáveis do Customer Voice Portal (CVP).

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Servidor de chamadas CVP
- Operações, administração, manutenção e provisionamento (OAMP) do CVP
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Cisco Finesse não pronto - O status de sobreposição de chamadas é um problema muito comum visto no desktop Finesse. Os agentes perdem duas chamadas e são colocados no status Não

pronto - Sobreposição de chamadas. Provavelmente, isso está relacionado ao servidor CVP e é um mecanismo de tabela inacessível. O servidor Cisco Unified Communications Manager (CUCM) também tem um papel importante nesse aspecto.

## Problema

Quando o CVP recebe mensagens específicas do Session Initiation Protocol (SIP) do CUCM (5XX e 4XX) ou de qualquer outro endpoint SIP, o CVP considera que o servidor está com problemas e pára para rotear chamadas para o elemento SIP. O elemento SIP (nesse caso, CUCM) é colocado na tabela inalcançável.

Pode haver várias condições que afetem esse comportamento:

1. As pulsações são habilitadas no grupo de servidores SIP do CVP. A recuperação pode ser mais rápida que três minutos.
2. Pulsações não habilitadas (ID do bug Cisco [CSCuy30406](#)). A recuperação pode levar até três minutos.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) registrado com IP privado (ID do bug Cisco [CSCuy10282](#)).

Neste exemplo, se o CVP receber o serviço SIP 503 indisponível de qualquer servidor CUCM, ele bloqueará as chamadas de rota para esse endpoint, bem como qualquer outro sinal relacionado à chamada, durante todo o tempo em que o elemento estiver na tabela inalcançável.

Como o Agente PG pode reservar com êxito o agente através do Finesse, e o telefone do agente não recebe chamadas do CVP e do CUCM, o agente é visto no estado Sobreposição de chamadas depois de perder duas dessas chamadas.

## Análise de log do servidor de chamadas do CVP

O CVP mostra este erro quando o problema ocorre:

"Não é possível conectar-se ao servidor SIP."

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

O CVP enviou a chamada para 46003 (ramal do agente) no 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>

O CUCM enviou a chamada para 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 respondeu com 503 serviço indisponível.

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

O CUCM enviou o serviço 503 indisponível de volta ao 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=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZItOXHcH6Ig~~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

Como o servidor de chamadas CVP rastreia os pontos de extremidade inalcançáveis (In sip.properties, SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true), o CVP adicionou o servidor CUCM na tabela de destino inalcançável e mantém o tráfego para esse servidor pressionado por 180 segundos. Quando os servidores no grupo de servidores sip tiverem o serviço 503 indisponível, o CVP não rotará mais as chamadas através desse grupo de servidores sip.

Para obter a tabela de CVP inalcançável, consulte a ID de bug Cisco [CSCuy30406](#). A tabela Inacessível foi desabilitada no CVP.

Esta é a entrada nos logs CVP que mostra os elementos adicionados à tabela de destino inalcançável:

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

## Solução

Desabilitar tabela CVP inalcançável:

[Desabilitar o rastreamento da tabela de destino de CVP inalcançável](#)

Configurar pulsação de Ping de Opções SIP no Grupo de Servidores SIP:

[Guia de configuração do Cisco Unified Customer Voice Portal, versão 11.6\(1\)](#)

O CVP 11.6 ES7 adicionou parâmetros para ajustar ainda mais a tabela de destino inalcançável:

[Notas da versão do CVP 11.6 ES7](#)

- Quando o CVP recebe um 503 Service Unavailable, ele primeiro verifica o cabeçalho do motivo desse 503 com base nos valores em SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =. Se não houver correspondência, o CVP coloca o destino na tabela inalcançável.
- Se houver uma correspondência, o CVP não colocará o destino na tabela inalcançável.
- Os valores que em SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = dependem puramente do seu ambiente. Em outras palavras, que tipo de código de causa Q.850 é

gerado em seu ambiente. O código de causa 47 é muito comum com o CUCM que está relacionado aos recursos de mídia.

Com base no snippet de log do CVP, este é um exemplo para ajustar parâmetros de tabela inalcançáveis:

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

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.