

# Fehlerbehebung bei Überlappungsproblemen mit Finesse-Anrufen

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Protokollanalyse des CVP-Anrufservers](#)

[Lösung](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei Finesse-Anruferüberlappungsproblemen beschrieben, die eng mit der nicht erreichbaren Tabelle für Customer Voice Portal (CVP) zusammenhängen.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- CVP-Anrufserver
- CVP Operations, Administration, Maintenance und Provisioning (OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Hintergrundinformationen

Cisco Finesse Not Ready: Der Anruferüberlappungsstatus ist ein sehr häufiges Problem auf dem

Finesse-Desktop. Die Mitarbeiter verpassen zwei Anrufe und werden in den Status Not Ready (Nicht bereit) - Call Overlap (Anrufüberlappung) versetzt. Dies hängt wahrscheinlich mit dem CVP-Server zusammen und ist ein nicht erreichbarer Tabellenmechanismus. Auch hier spielt der Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-Server eine wichtige Rolle.

## Problem

Wenn das CVP bestimmte SIP-Nachrichten (Session Initiation Protocol) vom CUCM (5XX und 4XX) oder einem anderen SIP-Endgerät empfängt, geht das CVP davon aus, dass sich der Server in Schwierigkeiten befindet, und beendet die Weiterleitung von Anrufen an das SIP-Element. Das SIP-Element (in diesem Fall CUCM) wird in die Tabelle "Unreachable" (Nicht erreichbar) eingefügt.

Dieses Verhalten kann sich auf mehrere Bedingungen auswirken:

1. Heartbeats sind in der CVP SIP-Servergruppe aktiviert. Die Wiederherstellung kann schneller als drei Minuten dauern.
2. Heartbeats sind nicht aktiviert (Cisco Bug-ID [CSCuy30406](#)). Die Wiederherstellung kann bis zu drei Minuten dauern.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) registriert mit privater IP (Cisco Bug-ID [CSCuy10282](#)).

Wenn das CVP in diesem Beispiel von einem CUCM-Server den Service "SIP 503 Service Unavailable" (Nicht verfügbar) empfängt, wird die Weiterleitung von Anrufen an diesen Endpunkt sowie jedes andere anrufbezogene Signal für die gesamte Zeit blockiert, in der sich das Element in der Tabelle "Unerreichbar" befindet.

Da Agent PG den Agenten über Finesse erfolgreich reservieren kann und das Agententelefon keinen Anruf von CVP und CUCM erhält, wird der Agent im Anrufüberlappungszustand angezeigt, nachdem zwei solcher Anrufe nicht angenommen wurden.

## Protokollanalyse des CVP-Anrufservers

Das CVP zeigt diesen Fehler an, wenn das Problem auftritt:

"Verbindung zum SIP-Server kann nicht hergestellt werden."

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

CVP hat den Anruf an 46003 (Agent-Durchwahl) auf CUCM gesendet.

```
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 hat den Anruf an 192.168.1.11 gesendet.

```
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 antwortete mit 503 Service nicht verfügbar.

```
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
```

Der CUCM hat den 503-Service "nicht verfügbar" an CVP zurückgesendet.

```
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
```

Da der CVP-Aufrufserver nicht erreichbare Endpunkte aufspürt (In sip.properties, SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true), hat CVP den CUCM-Server zur nicht erreichbaren Zieltabelle hinzugefügt und hält den Datenverkehr zu diesem Server für 180 Sekunden auf. Sobald die Server in der SIP-Servergruppe den Service 503 nicht mehr nutzen können, leitet CVP keine Anrufe mehr über diese SIP-Servergruppe weiter.

Die Tabelle "CVP unreachable" finden Sie unter Cisco Bug-ID [CSCuy30406](#). Nicht erreichbare Tabelle wurde im CVP deaktiviert.

Dies ist der Eintrag in den CVP-Protokollen, der die Elemente anzeigt, die der nicht erreichbaren Zieltabelle hinzugefügt wurden:

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

## Lösung

CVP-Tabelle nicht erreichbar deaktivieren:

[Nachverfolgung der nicht erreichbaren CVP-Zieltabelle deaktivieren](#)

SIP-Optionen für Heartbeat-Ping in der SIP-Servergruppe konfigurieren:

[Konfigurationsleitfaden für Cisco Unified Customer Voice Portal, Version 11.6\(1\)](#)

CVP 11.6 ES7 hat weitere Parameter hinzugefügt, um die nicht erreichbare Zieltabelle weiter zu optimieren:

[CVP 11.6 ES7 - Versionshinweise](#)

- Wenn das CVP einen 503 Service Unavailable empfängt, überprüft es zunächst den Reason-Header dieses 503, basierend auf den Werten in SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =. Wird keine Übereinstimmung gefunden, setzt CVP das Ziel in die nicht erreichbare Tabelle.
- Wenn eine Übereinstimmung vorliegt, setzt CVP das Ziel nicht in die unerreichbare Tabelle.

- Die Werte, die in SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = rein von Ihrer Umgebung abhängen. Mit anderen Worten, welche Art von Q.850-Ursachencode wird in Ihrer Umgebung generiert. Ursachencode 47 ist für CUCM, der sich auf Medienressourcen bezieht, weit verbreitet.

Basierend auf dem CVP-Protokollausschnitt sind folgende Beispiele für die Optimierung nicht erreichbarer Tabellenparameter zu finden:

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

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.