

# Dépannage du problème de chevauchement d'appels Finesse

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Analyse du journal du serveur d'appels CVP](#)

[Solution](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner un problème de chevauchement d'appels Finesse qui est étroitement lié à la table d'inaccessibilité du portail vocal client (CVP).

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur d'appels CVP
- CVP Operations, Administration, Maintenance and Provisioning (OAMP)
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)

### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

L'état Non prêt de Cisco Finesse - Chevauchement d'appels est un problème très courant sur le bureau Finesse. Les agents manquent deux appels et ils sont mis en état Non prêt - Chevauchement d'appels. Ceci est probablement lié au serveur CVP et il s'agit d'un mécanisme

de table inaccessible. Le serveur Cisco Unified Communications Manager (CUCM) joue également un rôle important dans ce domaine.

## Problème

Lorsque CVP reçoit des messages SIP (Session Initiation Protocol) spécifiques de CUCM (5XX et 4XX) ou de tout autre point d'extrémité SIP, CVP considère que le serveur est en difficulté et s'arrête pour acheminer les appels vers l'élément SIP. L'élément SIP (dans ce cas, CUCM) est placé dans la table inaccessible.

Plusieurs conditions peuvent affecter ce comportement :

1. Les pulsations sont activées sur le groupe de serveurs SIP CVP. La récupération peut être plus rapide que trois minutes.
2. Les pulsations ne sont pas activées (ID de bogue Cisco [CSCuy30406](#)). La récupération peut prendre jusqu'à trois minutes.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) enregistré avec une adresse IP privée (ID de bogue Cisco [CSCuy10282](#)).

Dans cet exemple, si CVP reçoit le service SIP 503 non disponible d'un serveur CUCM, il bloque les appels de route vers ce point d'extrémité ainsi que tout autre signal lié à l'appel pendant toute la durée où l'élément se trouve dans la table d'inaccessibilité.

Étant donné que l'agent PG peut réserver l'agent via Finesse et que le téléphone de l'agent ne reçoit pas d'appel de CVP et CUCM, l'agent est vu dans l'état Chevauchement d'appels après avoir manqué deux appels de ce type.

## Analyse du journal du serveur d'appels CVP

CVP affiche cette erreur lorsque le problème se produit :

«Connexion au serveur SIP impossible.»

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

CVP a envoyé l'appel à 46003 (poste de l'agent) sur 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 a envoyé l'appel à 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 a répondu avec le service 503 indisponible.

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 a renvoyé le service 503 indisponible à 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

Comme le serveur d'appels CVP détecte les points d'extrémité inaccessibles (dans sip.properties,

SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true), CVP a ajouté le serveur CUCCM à la table de destination inaccessible et bloque tout trafic vers ce serveur pendant 180 secondes. Une fois que le service 503 est indisponible pour les serveurs du groupe de serveurs SIP, CVP ne dirige plus les appels via ce groupe de serveurs SIP.

Pour la table CVP inaccessible, consultez l'ID de bogue Cisco [CSCuy30406](#). La table Inaccessible a été désactivée dans CVP.

Il s'agit de l'entrée dans les journaux CVP qui affiche les éléments ajoutés à la table de destination inaccessible :

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

## Solution

Désactiver la table CVP inaccessible :

[Désactiver le suivi de la table de destination CVP inaccessible](#)

Configurez la pulsation Ping des options SIP sur le groupe de serveurs SIP :

[Guide de configuration de Cisco Unified Customer Voice Portal, version 11.6\(1\)](#)

CVP 11.6 ES7 a ajouté des paramètres pour modifier davantage la table de destination inaccessible :

[Notes de version du CVP 11.6 ES7](#)

- Lorsque CVP reçoit un service 503 non disponible, il vérifie d'abord l'en-tête de raison de ce service 503 en fonction des valeurs de SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =. S'il n'y a aucune correspondance, CVP place la destination dans une table inaccessible.
- En cas de correspondance, CVP ne place pas la destination dans une table inaccessible.
- Les valeurs qui dans SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = dépendent uniquement de votre environnement. En d'autres termes, quel type de code de cause Q.850

est généré dans votre environnement. Le code de cause 47 est très courant avec CUCM qui est lié aux ressources multimédias.

Sur la base de l'extrait de journal CVP, voici un exemple pour modifier les paramètres de table inaccessibles :

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

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.