

# Finesseコールオーバーラップ問題のトラブルシューティング

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[CVP Call Server ログ分析](#)

[解決方法](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Customer Voice Portal(CVP)到達不能テーブルと密接に関連するFinesse(CVP)コールオーバーラップの問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CVP コール サーバ
- CVP Operations, Administration, Maintenance and Provisioning(OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager ( CUCM )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 背景説明

Cisco Finesseの受信不可：コールオーバーラップステータスは、Finesseデスクトップに見られる非常に一般的な問題です。エージェントが2件のコールに応答しなかったため、受信不可 - コールオーバーラップのステータスになります。これはCVPサーバに関連している可能性があり、到達不能テーブルメカニズムです。ここでも、Cisco Unified Communications Manager(CUCM)サーバが大きな役割を果たしています。

## 問題

CVPがCUCM ( 5XXおよび4XX ) またはその他のSIPエンドポイントから特定のSession Initiation Protocol(SIP)メッセージを受信すると、CVPはサーバに問題があると判断し、コールをSIP要素にルーティングするのを停止します。SIP要素 ( この例ではCUCM ) は到達不能テーブルに配置されます。

この動作に影響を与える条件は複数あります。

1. ハートビートがCVP SIPサーバグループで有効になっている。リカバリ時間は3分を超える場合があります。
2. ハートビートが有効でない(Cisco Bug ID [CSCuy30406](#))。リカバリには最大3分かかります。
3. プライベートIPに登録されているCisco Unified IP Communicator(CIPC)(Cisco Bug ID [CSCuy10282](#))

この例では、CVPが任意のCUCMサーバからSIP 503 Service Unavailableを受信すると、要素が到達不能テーブルにある間、そのエンドポイントへのコールおよびその他のコール関連の信号のルーティングをブロックします。

Agent PGはFinesseを介してエージェントを正常に予約でき、エージェントの電話機はCVPおよびCUCMからコールを受信しないため、エージェントはそのような2つのコールを失った後にコールオーバーラップ状態になります。

## CVP Call Server ログ分析

問題が発生すると、CVPに次のエラーが表示されます。

「SIPサーバに接続できません。」

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

CVPがコールをCUCMの46003 ( エージェントの内線番号 ) に送信

```
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が192.168.1.11にコールを送信しました。

```
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が「503 service unavailable」と返信しました。

```
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がCVPに503 service unavailableを送信しました。

```
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
```

CVPコールサーバは到達不能なエンドポイント ( sip.propertiesでは SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true ) を追跡するため、CVPはCUCMサーバを到達不能な宛先テーブルに追加し、そのサーバへのトラフィックを180秒間ホールドダウンします。SIPサーバグループ内のサーバが503サービス使用不可になると、CVPはそのSIPサーバグループを介してコールをルーティングしなくなります。

CVP到達不能テーブルについては、Cisco Bug ID [CSCuy30406](#)を参照してください。到達不能テーブルがCVPで無効にされました。

これは、到達不能な宛先テーブルに追加された要素を示すCVPログのエントリです。

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

## 解決方法

CVP到達不能テーブルを無効にします。

### [CVP到達不能宛先テーブルトラッキングのディセーブル化](#)

SIPサーバグループでのSIPオプションPingハートビートの設定 :

### [Cisco Unified Customer Voice Portalコンフィギュレーションガイド、リリース11.6\(1\)](#)

CVP 11.6 ES7では、到達不能な宛先テーブルをさらに調整するためのパラメータが追加されています。

### [CVP 11.6 ES7リリースノート](#)

- CVPは503 Service Unavailableを受信すると、まず SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =の値に基づいてこの503の理由ヘッダーをチェックします。一致するエントリがない場合、CVPは宛先を到達不能テーブルに配置します。
- 一致するエントリがある場合、CVPは宛先を到達不能テーブルに配置しません。
- SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =の値は、単に環境によって異なる

ります。つまり、ご使用の環境ではどのような種類のQ.850原因コードが生成されるのでしょうか。原因コード47は、メディアリソースに関連するCUCMで非常に一般的です。

CVPログのスニペットに基づき、到達不能なテーブルパラメータを調整する例を次に示します。

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

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。