

CVP 연결 불가 대상 테이블을 사용한 Finesse 통화 중복 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CVP(Customer Voice Portal) 서버의 CVP 연결 불가 테이블과 밀접한 관련이 있는 Finesse 통화 중복 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CVP 통화 서버
- OAMP(Operations, Administration, Maintenance and Provisioning) CVP
- Cisco CUCM(Unified Communications Manager)

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

Cisco Finesse **통화 불가능 - 통화 중복** 상태는 Finesse 데스크톱에서 볼 수 있는 매우 일반적인 문제입니다. 상담원이 두 건의 통화를 놓치면 통화 불가능 - 통화 중복 상태가 됩니다. 이는 CVP 서버와 관련될 가능성이 높고 테이블 메커니즘에 연결할 수 없습니다. Cisco CUCM(Unified Communications Manager) 서버도 여기서 큰 역할을 합니다.

문제

CVP가 CUCM(5XX 및 4XX) 또는 기타 SIP 엔드포인트에서 특정 SIP(Session Initiation Protocol) 메시지를 수신하면 CVP는 서버에 문제가 있다고 간주하여 SIP 요소에 대한 통화를 라우팅하기 위해 중지합니다.SIP 요소(이 경우 CUCM)는 연결할 수 없는 테이블에 배치됩니다.

이 동작에 영향을 주는 여러 조건이 있을 수 있습니다.

1. CVP SIP 서버 그룹에서 하트비트가 활성화됩니다.복구 시간은 3분 미만입니다.
2. 하트비트가 활성화되지 않았습니다(CSCuy30406). 복구에 최대 3분이 소요될 수 있습니다.
3. 프라이빗 IP(CSCuy10282)에 등록된 Cisco Unified IP Communicator(CIPC)

이 예에서는 CVP가 CUCM 서버에서 SIP 503 Service Unavailable(SIP 503 서비스 사용 불가능)을 수신하면 해당 엔드포인트로 통화를 라우팅하는 것은 물론 요소가 연결할 수 없는 테이블에 있는 전체 시간 동안 다른 모든 통화 관련 신호는 차단됩니다.

에이전트 PG는 Finesse를 통해 에이전트를 예약할 수 있으며 에이전트 폰은 CVP 및 CUCM에서 전화를 받지 않으므로 두 건의 통화를 놓친 후 상담원이 통화 중복 상태로 표시됩니다.

CVP 통화 서버 로그 분석

CVP는 문제가 발생할 때 이 오류를 표시합니다.

"SIP 서버에 연결할 수 없습니다."

```
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)
```

CVP가 CUCM의 46003(상담원 내선 번호)에게 통화를 보냈습니다.

```
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=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZIttoxHcH6Ig~~1036543
Max-Forwards: 69
To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>
```

CUCM이 192.168.1.11으로 통화를 전송했습니다.

```
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-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

192.168.1.11은 503 서비스를 사용할 수 없어 다시 회신했습니다.

```
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
```

CUCM에서 503 서비스를 다시 CVP로 보낼 수 없음

```
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: 187EB7FDDE4611E5BECDA0ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10
CSeq: 1 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Content-Length: 0
```

CVP 호출 서버는 연결할 수 없는 엔드포인트(sip.properties, SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true)를 추적하므로 CVP는 연결할 수 없는 대상 테이블에 CUCM 서버를 추가하고 해당 서버에 대한 트래픽을 180초 동안 유지합니다.sip 서버 그룹의 서버가 503 서비스를 사용할 수 없게 되면 CVP는 더 이상 해당 sip 서버 그룹을 통해 통화를 라우팅하지 않습니다.

CVP에 연결할 수 없는 테이블은 CSCuy30406을 참조하십시오.CVP에서 연결할 수 없는 테이블이 비활성화되었습니다.

연결할 수 없는 대상 테이블에 추가된 요소를 보여 주는 CVP 로그의 항목입니다.

```
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
```

솔루션

CVP 연결 불가 테이블 사용 안 함

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

SIP 서버 그룹에서 SIP 옵션 Ping 하트비트 구성:

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 ES7에 연결할 수 없는 대상 테이블을 더 세부적으로 조정할 수 있는 파라미터를 추가했습니다.

CVP 11.6 ES7 릴리스 정보

- CVP가 503 Service Unavailable을 수신하면 먼저 "SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable ="의 값을 기반으로 이 503의 이유 헤더를 확인합니다. 일치하는 항목이 없으면 CVP는 대상을 연결할 수 없는 테이블로 지정합니다.
- 일치하는 항목이 있으면 CVP는 연결할 수 없는 테이블에 대상을 두지 않습니다.
- "SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable ="의 값은 사용자의 환경에 따라 달라집니다. 또 다른 단어에서 사용자 환경에서 생성되는 Q.850 원인 코드는 무엇입니까? 원인 코드 47은 미디어 리소스와 관련된 CUCM에서 매우 일반적입니다.

CVP 로그 조각을 기반으로, 다음은 연결할 수 없는 테이블 매개변수를 조정하는 예입니다.

SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = 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
```