

解決Finesse呼叫重疊問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[CVP呼叫伺服器日誌分析](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹如何解決與客戶語音門戶(CVP)不可達表密切相關的Finesse呼叫重疊問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP呼叫伺服器
- CVP運營、管理、維護和調配(OAMP)
- 思科整合通訊管理員(CUCM)

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

Cisco Finesse未就緒-呼叫重疊狀態是Finesse案頭上出現的一個非常常見的問題。座席未接聽兩個呼叫，並處於「未就緒」-「呼叫重疊」狀態。這可能與CVP伺服器有關，並且它是不可訪問的表機制。Cisco Unified Communications Manager (CUCM)伺服器在這裡也扮演著重要角色。

問題

當CVP收到來自CUCM（5XX和4XX）或任何其他SIP終端的特定會話發起協定(SIP)消息時

，CVP會認為伺服器出現了問題，並停止將呼叫路由到SIP元素。SIP元素（在本例中為CUCM）被放入不可達表中。

影響此行為的條件可能有多種：

1. 訊號在CVP SIP伺服器群組上啟用。恢復速度可超過三分鐘。
2. 未啟用訊號(思科錯誤ID [CSCuy30406](#))。恢復過程最多可能需要三分鐘。
3. 已向專用IP註冊的Cisco Unified IP Communicator (CIPC)(思科漏洞ID [CSCuy10282](#))。

在本示例中，如果CVP從任何CUCM伺服器收到「SIP 503服務不可用」，則它會在該元素處於不可達表中的整個時間內阻止到該終端的路由呼叫以及任何其他呼叫相關訊號。

由於座席PG可以透過Finesse成功保留座席，且座席電話不接收來自CVP和CUCM的呼叫，因此在座席錯失兩個此類呼叫後，座席將處於「呼叫重疊」狀態。

CVP呼叫伺服器日誌分析

發生問題時，CVP會顯示以下錯誤：

「無法連線到SIP伺服器。」

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

CVP將呼叫傳送到CUCM上的46003（座席分機）

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

CUCM將呼叫傳送到192.168.1.11。

```
53137602.001 |18:07:17.805 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdISPISignal: 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回覆了503服務不可用。

```
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將503服務不可用傳送回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: 187EB7FDDE4611E5BECDA0ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10  
CSeq: 1 INVITE  
Allow-Events: presence  
Server: Cisco-CUCM10.5  
Reason: Q.850; cause=41  
Content-Length: 0
```

由於CVP呼叫伺服器會跟蹤無法到達的終端（在sip.properties中，SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true），因此CVP將CUCM伺服器增加到無法到達的目標表中，並將到該伺服器的所有流量保留180秒。一旦sip伺服器組中的伺服器獲得503服務不可用，CVP將不再透過該sip伺服器組路由呼叫。

有關CVP不可達表，請參閱思科漏洞ID [CSCuy30406](#)。在CVP中停用了無法訪問的表。

以下是CVP日誌中的條目，顯示增加到不可達目標表中的元素：

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

解決方案

停用CVP不可達表：

[停用CVP不可達目標表跟蹤](#)

在SIP伺服器組上配置SIP選項Ping檢測訊號：

[思科統一客戶語音門戶配置指南，版本11.6\(1\)](#)

CVP 11.6 ES7增加了引數以進一步調整不可達目標表：

[CVP 11.6 ES7發行版本註釋](#)

- 當CVP收到503 Service Unavailable時，它首先根據 SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = 中的值檢查此503的原因標頭。如果沒有匹配項，則CVP將目標放置到不可達表中。
- 如果存在匹配，則CVP不會將目標放在不可達表中。
- SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = 中的值完全取決於您的環境。換句話說，在您的環境中生成了什麼型別的Q.850原因代碼。原因代碼47對於與媒體資源相關的CUCM非常常見。

根據CVP日誌片段，以下是一個調整不可達表引數的示例：

```
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
```

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。