

排除CVP无法到达目的地表的Finesse呼叫重叠问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何排除与思科客户语音门户(CVP)服务器中的CVP不可达表密切相关的Finesse呼叫重叠问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP呼叫服务器
- CVP运营、管理、维护和调配(OAMP)
- 思科统一通信管理器 (CUCM)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

Cisco Finesse未就绪 — 呼叫重叠状态是Finesse桌面上常见的问题。座席错过了两个呼叫，并且它们处于“未就绪 — 呼叫重叠”状态。这很可能与CVP服务器及其不可达表机制有关。思科统一通信管理器(CUCM)服务器在此也扮演着重要角色。

问题

当CVP收到来自CUCM (5XX和4XX) 或任何其他SIP终端的特定会话发起协议(SIP)消息时

, CVP认为服务器出现故障并停止将呼叫路由到SIP元素。SIP元素 (本例中为CUCM) 将放入不可达表中。

可能有多种条件影响此行为 :

- 1.在CVP SIP服务器组上启用心跳。恢复速度可以快于三分钟。
- 2.未启用心跳([CSCuy30406](#))。恢复最多需要三分钟。
3. Cisco Unified IP Communicator(CIPC)注册到专用IP([CSCuy10282](#))。

在本示例中, 如果CVP从任何CUCM服务器接收SIP 503 Service Unavailable, 它会阻止将呼叫路由到该终端以及元素在无法到达表中的整个时间内任何其他呼叫相关信号。

由于座席PG能够通过Finesse成功预留座席, 并且座席电话无法接收来自CVP和CUCM的呼叫, 因此座席在错过两个此类呼叫后会处于呼叫重叠状态。

CVP呼叫服务器日志分析

CVP在出现问题时显示此错误 :

"无法连接到SIP服务器。"

```
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)
```

CVP将呼叫发送到CUCM上的46003 (座席分机)

```
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>
```

CUCM将呼叫发送到192.168.1.11

```
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

192.168.1.11回复了503服务不可用。

```
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
```

CUCM将503服务不可用发送回CVP

```
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
```

由于CVP呼叫服务器跟踪无法到达的终端（在sip.properties中，SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true），因此CVP将CUCM服务器添加到无法到达的目标表中，并将发往该服务器的任何流量抑制180秒。一旦sip服务器组中的服务器获得503服务不可用，CVP就不再通过该sip服务器组路由呼叫。

有关CVP不可达表，请参阅[CSCuy30406](#)。在CVP中禁用了不可达表。

以下是CVP日志中的条目，显示添加到无法到达的目标表的元素：

```
6510: x.x.x.x: May 05 2020 05:04:12.726 +1000: %_ConnectionManagement-3-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipL1Api.ConnectionManagement: UnreachableDestinationTable -
add (192.0.2.22:5060:2.
Reason=DsSipClientTransactionImpl:response=DS_RESPONSE_SERVICE_UNAVAILABLE). Current count: 0
```

解决方案

禁用CVP不可达表

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

配置SIP选项Ping SIP服务器组上的心跳：

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/customer_voice_portal/cvvp11_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 ES7添加了参数，以进一步调整无法到达的目标表：

[CVP 11.6 ES7版本说明](#)

- 当CVP收到503服务不可用时，它首先根据“SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =”中的值检查此503的原因报头。如果没有匹配项，则CVP将目标置于无法到达的表。
- 如果匹配，则CVP不会将目的地置于无法到达的表中。
- “SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =”中的值完全取决于您的环境。换句话说，您的环境中生成了哪种Q.850原因代码。原因代码47在与媒体资源相关的CUCM中非常常见。

根据CVP日志片段，以下是调整不可访问表参数的一个示例：

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
```