أستكشاف أخطاء إستدعاء Webex وإصلاحها فقدان الصوت للنقل بسبب حالة سباق SIP

المحتويات

مسألة

ال نجاح ولكنه أثناء الاتصال عبر Webex بالتحويلات الاستشارية، يتصل هدف النقل بنجاح ولكنه يتعرض لأي صوت على كل من المكالمات الداخلية واستدعاءات PSTN. تؤثر هذه المشكلة على معالجة المكالمات التنفيذية والإدارية بسبب عمليات النقل الفاشلة. تحدث المشكلة عند بدء عملية نقل تشاوري، مما يؤدي إلى اتصال المستخدم المتلقي بدون صوت. توضح أمثلة المكالمات المتعددة هذه السلوك بشكل متناسق عبر سيناريوهات المكالمات مختلفة بما في ذلك المكالمات الداخلية وأرقام PSTN الخارجية.

البيئة

- خدمة الاتصال عبر Webex
- هواتف بروتوكول الإنترنت (IP) من Cisco (سلسلة 8851)
- البرنامج الثابت الإصدار 12.0.7_08f3fbbd6d68
- تأثر سيناريوهات المكالمات الداخلية وسيناريوهات PSTN
- ميزة التحويل الاستشاري قيد الاستخدام

قرار

تم حل المشكلة بنشر الإصدار 12-0-7MPP0506-20260624-1f5FF103a2 من البرامج الثابتة الهندسية التي تعالج حالة سباق SIP المحددة. وقد اتخذت هذه الخطوات:

الخطوة 1: تحديد المشكلة وتحليلها

قامت شركة Engineering بتحليل رسائل SIP وحددت حالة عرقية حيث تم تلقي رسالة تحديث قبل أن يكمل الجهاز تسلسل 200 OK مع ACK أثناء عمليات النقل الاستشارية. تم ملاحظة تسلسل رسائل SIP هذا:

```
2026-06-17 21:13:14.581Z
SIP/2.0 200 OK
To:"Ken Griffin"<sip:xnou90gmr8_08F3FBBD6D68@83549438.cisco-bcld.com>;tag=673fdc680265ea3i0
From:"Mehwesh Khalid"<sip:3405@144.196.250.28;user=phone>;tag=1163537478-1781730793405-
Call-ID:SSE211313405170626889929990144.196.250.28
CSeq:100 INVITE

2026-06-17 21:13:14.609Z
UPDATE sip:xnou90gmr8_08F3FBBD6D68@10.217.244.134:5076;transport=tls SIP/2.0
CSeq:101 UPDATE

17/06/26 15:13:14.631
ACK sip:xnou90gmr8_08F3FBBD6D68@10.217.244.134:5076;transport=tls SIP/2.0
CSeq:100 ACK
```

الخطوة 2: نشر البرامج الثابتة الهندسية

قامت شركة Engineering بتوفير برنامج ثابت محدث يحتوي على أداة إصلاح حالة السباق. تم نشر البرامج الثابتة على أجهزة الاختبار المستهدفة أولا، ثم إلى أجهزة الإنتاج بعد التحقق من الصحة بنجاح.

الخطوة 3: عملية تحديث البرنامج الثابت للجهاز

تم تحديث الأجهزة إلى البرنامج الثابت الهندسي من خلال هذه العملية:

1. قامت شركة Engineering بنشر البرامج الثابتة على عناوين MAC الخاصة بالأجهزة

2. تتطلب الأجهزة إما عملية إعادة تشغيل يدوية أو مزامنة في منتصف الليل لتنزيل البرامج الثابتة الجديدة

3 - جرى تحديث الأجهزة الإضافية على مراحل حسب الطلب

الخطوة 4: الاختبار والتحقق

بعد نشر البرنامج الثابت، أكد الاختبار حل مشكلة عدم الصوت. أظهرت إختبارات ما بعد التقرية أن المكالمات ثابتة وأن وظيفة التحويل الاستشاري تعمل بشكل صحيح دون فقدان الصوت.

الخطوة 5: إطلاق الإنتاج

تمت جدولة الإصلاح لإدراجه في البرنامج الثابت للتوفر العام، الإصدار 12.0.8، المستهدف للإطار الزمني للإصدار في أكتوبر/تشرين الثاني.

السبب

وكان السبب الجذري هو حالة سباق SIP في البرنامج الثابت للجهاز حيث تم تلقي رسالة تحديث قبل أن يكمل الجهاز تسلسل 200 OK مع ACK أثناء عمليات النقل الاستشارية. أدت مشكلة التوقيت هذه إلى منع إنشاء مسار الصوت المناسب لهدف النقل، مما أدى إلى اتصال مكالمة ناجح ولكن لا يوجد إرسال صوت.

المحتوى ذي الصلة

- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).