Fehlerbehebung bei WebEx-Aufrufen bei Fehlern eingehender Anrufe über lokales Gateway aufgrund falscher OTG-Header-Werte

Inhalt

Problem

Eingehende Anrufe bei Webex-Anrufen über das lokale Gateway (LGW) wurden nicht erfolgreich abgeschlossen. Das LGW sendete SIP-INVITE-Nachrichten an Webex-Anrufer und empfing Antworten auf Klingeltöne, die Anrufe waren jedoch in den Analysetools für Webex-Anrufe und den Tools zur Fehlerbehebung nicht sichtbar. Zudem erreichten die Anrufe nicht die konfigurierten Ziele, einschließlich WebEx Contact Center oder Voicemail. Dies führte zu einem vollständigen Ausfall der Verarbeitung eingehender Anrufe durch die LGW-Integration, obwohl die SIP-Signalisierung auf Transportebene zu funktionieren schien.

Umwelt

- WebEx Anrufplattform mit lokaler Gateway-Integration.
- Zwei lokale Gateway-Geräte mit Cisco IOS® XE Version 17.15.4c.
- SIP-Trunk-Konfiguration zwischen LGW- und WebEx-Anrufen.
- Für WebEx Contact Center und Voicemail-Ziele konfigurierte Weiterleitung eingehender Anrufe.
- Anrufablauf: PSTN > CUCM > LGW > WebEx > WebEx Contact Center
- Organisations-ID: a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

Auflösung

Die Auflösung umfasste das Identifizieren und Korrigieren der unterwegs (On-the-Go, OTG)-Headerwerte in den von den Local Gateway-Geräten gesendeten SIP-INVITE-Nachrichten.

Schritt 1: SIP-Debug-Analyse

Analysieren Sie die SIP-Debug-Protokolle, um das Problem mit dem OTG-Header im Feld "From" (Von) der SIP-INVITE-Nachrichten zu identifizieren. Die problematische SIP-INVITE zeigte falsche OTG-Werte:

```
INVITE sip:+4968985159220@eun10.bcld.webex.com:5061 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TLS 217.6.155.118:5061;branch=z9hG4bK70B41B
From: <sip:+491637788252@eun10.bcld.webex.com;otg=lxucvmcube011847137954_lgu>;tag=EACBD19-140C
To: <sip:+4968985159220@eun10.bcld.webex.com>
Date: Mon, 02 Feb 2026 08:30:42 GMT
Call-ID: 4BC956E6-FF4811F0-8ABEAE8E-B6B17FEE@217.6.155.118
```

Phase 2: OTG-Header-Konfigurationskorrektur

Aktualisieren Sie die OTG-Headerwerte in der Konfiguration des lokalen Gateways, damit sie dem von WebEx Anrufen erwarteten Format entsprechen. Der OTG-Header-Wert ist für die korrekte Identifizierung des LGW-Geräts der Gegenstelle durch die WebEx Anrufplattform von entscheidender Bedeutung.

Informationen zum korrekten OTG-Header-Format finden Sie in der Konfigurationsanleitung: Konfigurieren eines lokalen Gateways auf Cisco IOS XE für WebEx Anrufe

Schritt 3: Überprüfung der korrekten Konfiguration

Überprüfen Sie nach der Aktualisierung der OTG-Werte in der LGW-Konfiguration, ob die SIP-INVITE-Nachrichten nun die richtigen OTG-Header enthalten, und dass die Anrufe erfolgreich abgeschlossen wurden. Der korrigierte SIP-Fluss zeigt den erfolgreichen Verbindungsaufbau an:

```
SIP/2.0 200 OK
Via:SIP/2.0/TLS 217.6.155.118:5061;branch=z9hG4bK74011DC0
From:<sip:+491637788252@eun10.bcld.webex.com;otg=lxucvmcube011803824065_lgu>;tag=F198897-D4E
```

```
To:<sip:+4968985159220@eun10.bcld.webex.com>;tag=1387614173-1770028172332
Call-ID:E59619DC-FF5811F0-8ED7AE8E-B6B17FEE@217.6.155.118
CSeq:102 INVITE
```

Schritt 4: Validierung des Anrufflusses

Vergewissern Sie sich, dass eingehende Anrufe jetzt in den Analysetools für WebEx Anrufe und den Tools zur Fehlerbehebung angezeigt werden, und stellen Sie sicher, dass Anrufe ordnungsgemäß an konfigurierte Ziele wie WebEx Contact Center oder Voicemail weitergeleitet werden. Testen Sie den gesamten Anrufverlauf, um eine End-to-End-Funktionalität sicherzustellen.

Ursache

Die Ursache hierfür waren falsche unterwegs (On-the-Go, OTG)-Headerwerte im Feld "Von" der SIP-INVITE-Nachrichten, die von den lokalen Gateway-Geräten gesendet wurden. Der OTG-Header-Wert ist für die korrekte Identifizierung des LGW-Geräts der Gegenstelle durch die WebEx Calling-Plattform unerlässlich. Wenn der OTG-Header falsche Werte enthält, kann die WebEx Infrastruktur das LGW nicht richtig identifizieren, wodurch die Plattform eingehende Anrufe ablehnt oder nicht richtig verarbeitet. Dies führt dazu, dass Anrufe nicht in die WebEx Anrufanalyse aufgenommen werden, und verhindert die Weiterleitung an Zieldienste, auch wenn die SIP-Signalisierung auf Transportebene (z. B. Klingelantworten) weiterhin funktionieren kann.

Verwandte Inhalte

- Konfigurieren eines lokalen Gateways auf Cisco IOS XE für WebEx Anrufe
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.