Resolución de problemas de llamadas entrantes de Webex a través de gateway local debido a valores de encabezado OTG incorrectos

Contenido

Problema

Las llamadas entrantes a Webex Calling via Local Gateway (LGW) no se completaron correctamente. El LGW enviaba mensajes SIP INVITE a Webex Calling y recibía respuestas de timbre, pero las llamadas no eran visibles en las herramientas de análisis y resolución de problemas de Webex Calling. Además, las llamadas no estaban llegando a sus destinos configurados, incluidos los destinos de correo de voz o Contact Center de Webex. Esto resultó en una falla completa del procesamiento de llamadas entrantes a través de la integración de LGW, a pesar de que la señalización SIP parecía funcionar en el nivel de transporte.

Entorno

- Plataforma de llamadas Webex con integración de gateway local.
- Dos dispositivos de gateway local que ejecutan Cisco IOS® XE versión 17.15.4c.
- Configuración de troncal SIP entre LGW y llamadas Webex.
- Enrutamiento de llamadas entrantes configurado para los destinos de Contact Center y correo de voz de Webex.
- Flujo de llamada: PSTN > CUCM > LGW > Webex > Contact Center de Webex
- ID de organización: a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

Resolución

La resolución implicaba la identificación y corrección de los valores del encabezado OTG (On-the-Go) en los mensajes SIP INVITE enviados por los dispositivos de gateway local.

Paso 1: Análisis de depuración SIP

Analice los registros de depuración SIP para identificar el problema con el encabezado OTG en el campo From de los mensajes SIP INVITE. El SIP INVITE problemático mostró valores OTG incorrectos:

```
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
```

Paso 2: Corrección de Configuración del Encabezado OTG

Actualice los valores de encabezado OTG en la configuración de la puerta de enlace local para que coincidan con el formato esperado por Webex Calling. El valor del encabezado OTG es crítico para la identificación adecuada del dispositivo LGW de extremo lejano por la plataforma de llamada Webex.

Consulte la guía de configuración para obtener el formato de encabezado OTG adecuado: Configuración de la puerta de enlace local en Cisco IOS XE para llamadas Webex

Paso 3: Verificación de la configuración corregida

Después de actualizar los valores de OTG en la configuración de LGW, verifique que los mensajes SIP INVITE ahora contengan los encabezados OTG correctos y que las llamadas se completen correctamente. El flujo SIP corregido muestra el establecimiento correcto de la llamada:

```
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
```

Paso 4: Validación de flujo de llamadas

Confirme que las llamadas entrantes aparezcan ahora en las herramientas de análisis y solución de problemas de llamadas de Webex, y verifique que las llamadas se reenvíen correctamente a destinos configurados como Webex Contact Center o correo de voz. Pruebe todo el flujo de llamadas para garantizar la funcionalidad integral.

Causa

La causa raíz fueron los valores de encabezado OTG (On-the-Go) incorrectos en el campo de encabezado "From" de los mensajes SIP INVITE enviados por los dispositivos de gateway local. El valor del encabezado OTG es esencial para la identificación adecuada del dispositivo LGW de extremo lejano por la plataforma de llamada Webex. Cuando el encabezado OTG contiene valores incorrectos, la infraestructura Webex no puede identificar el LGW correctamente, lo que hace que la plataforma rechace o no procese las llamadas entrantes correctamente. Esto hace que las llamadas no aparezcan en el análisis de llamadas de Webex e impide el reenvío a los servicios de destino, aunque la señalización de nivel de transporte SIP (como las respuestas de timbre) todavía pueda funcionar.

Contenido relacionado

- Configuración de la puerta de enlace local en Cisco IOS XE para llamadas Webex
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).