Résolution des problèmes de qualité d'appel en gros et des abandons d'appel avec instabilité et problèmes audio liés au RTPC

Table des matières

Problème

La dégradation intermittente de la qualité des appels, l'audio unidirectionnel et les appels abandonnés affectaient tous les téléphones d'un déploiement Webex Calling Wholesale. Les symptômes signalés comprenaient :

- Appels déconnectés après avoir obtenu une réponse.
- Audio unidirectionnel pendant les appels actifs.
- Qualité audio médiocre sur plusieurs postes.
- Les appels sont interrompus à différents moments pendant les conversations.

Des exemples d'appels spécifiques ont documenté ces problèmes :

- Appeler à partir d'un numéro externe vers le poste x202 : Durée de 7 minutes 52 secondes avec abandon d'appel et audio unidirectionnel.
- Appeler à partir d'un numéro externe vers le poste x203 : Durée de 2 minutes avec abandon d'appel et audio unidirectionnel.
- Appel interne du poste x208 au poste x205 : 9 minutes 7 secondes avec des problèmes de qualité d'appel.
- Appeler à partir d'un numéro externe vers le poste x201 : Durée de 6 secondes pendant laquelle l'appel a reçu une réponse, puis a été immédiatement abandonné.

Environnement

- Technologie : Produits cloud et hybrides
- Sous-technologie : Webex Calling Wholesale
- Gamme de produits : ENTIER
- Produit : VENTE EN GROS A
- Site : 894121
- Postes affectés : x201, x202, x203, x205, x208
- Connexion Internet : Plan 1 000/100 Mbit/s avec performances de vitesse validées
- Utilisation du réseau : Confirmé comme non élevé lors de la survenue du problème
- Dépannage initial terminé : Redémarrages du téléphone, redémarrages du service Internet, contrôles d'utilisation et validation de la bande passante

Résolution

La résolution impliquait l'analyse des journaux de la plate-forme pour les échantillons d'appels rapportés afin d'identifier les causes profondes des différents modèles de symptômes :

Étape 1: Analyse du journal des appels

Le TAC a examiné les exemples d'appels fournis par le client le 22 juillet 2026 et a correctement identifié trois des quatre appels signalés dans les journaux de plateforme à l'aide d'ID de corrélation.

Étape 2: Analyse de la signalisation SIP

L'analyse de la signalisation SIP a révélé différentes sources de terminaison d'appel :

Analyse de l'appel 1 :

- Source : Numéro externe vers le poste x202
- Durée: 7 minutes 52 secondes
- ID de corrélation : f7fbf131-2aac-4b40-b58e-3169826b8bbf
- Recherche : Message BYE provenant du périphérique de l'utilisateur (terminaison locale).

- Flux multimédia : Paquets envoyés et reçus dans les deux directions.
- Problème identifié : Valeurs MaxJitter élevées pendant l'appel.

Analyse de l'appel 2 :

- Source : Numéro externe vers le poste x203
- Durée: 2 minutes
- ID de corrélation : 261b4dc1-05aa-4706-99d7-40491da96ebf
- Recherche : Message BYE provenant du téléphone (terminaison locale)
- Flux multimédia : Flux de paquets cohérent observé
- Problème identifié : Valeurs MaxJitter élevées pendant l'appel

Analyse de l'appel 4 :

- Source : Numéro externe vers le poste x201
- Durée: 6 secondes
- ID de corrélation : cdcc5147-fe3f-4d90-bb39-10b56b3bad7e
- Recherche : Message BYE provenant du côté RTPC.
- Flux multimédia : Le téléphone a envoyé des paquets mais n'a pas reçu de paquets entrants.
- Problème confirmé : Absence d'audio entrant (audio unidirectionnel).

Étape 3: Identification du modèle de problème

L'analyse a révélé deux types de symptômes distincts :

- Dégradation de la qualité du support associée à des valeurs de gigue élevées (extensions x202 et x203).
- Terminaison d'appel liée au RTPC avec des paquets de média entrants manquants (extension x201).
- Un appel impliquant les postes x205 et x208 n'a pas pu être localisé dans les journaux de la

plate-forme.

Étape 4: Confirmation client

Après avoir fourni les résultats de l'analyse au client, celui-ci a confirmé que les problèmes avaient été résolus et a demandé la clôture du dossier.

Motif

L'enquête a identifié plusieurs causes profondes distinctes plutôt qu'une seule défaillance commune :

Pour les appels impliquant des postes x202 et x203 :

- Cause première : Valeurs MaxJitter élevées pendant les appels actifs.
- Incidence: Dégradation de la qualité du support entraînant des problèmes de qualité des appels perçus.
- Fin d'appel : Provient localement des périphériques des utilisateurs, probablement en raison de la mauvaise qualité des supports.
- Flux de paquets multimédias : La transmission bidirectionnelle a réussi, mais les pics de gigue ont affecté la qualité des appels.

Pour l'appel impliquant un poste x201 :

- Cause première : Fin d'appel côté RTPC avec paquets de média entrants manquants.
- Incidence: Condition audio unidirectionnelle dans laquelle le téléphone a transmis des données mais n'a reçu aucun signal audio entrant.
- Fin d'appel : Provient du côté RTPC.
- Flux de paquets multimédias : Transmission sortante réussie, mais aucun paquet entrant reçu.

Les causes sous-jacentes ont indiqué des problèmes techniques distincts impliquant la gigue du

réseau affectant la qualité des supports et des problèmes d’interopérabilité RTPC affectant la livraison des paquets de supports.

Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.