Dépannage de la perte audio du transfert d'appels Webex en raison de la condition de course SIP

Table des matières

Problème

Pendant les transferts consultatifs d'appels Webex, la cible de transfert se connecte correctement mais ne reçoit aucun signal audio sur les appels internes et PSTN. Ce problème affecte le traitement des appels des cadres et des administrateurs en raison d'échecs de transfert. Le problème se produit lorsqu'un transfert consultatif est initié, ce qui a pour conséquence que l'utilisateur destinataire est connecté sans son. Plusieurs exemples d'appels démontrent ce comportement de manière cohérente dans différents scénarios d'appels, y compris les postes internes et les numéros RTPC externes.

Environnement

- Service d'appel Webex
- Téléphones IP Cisco (gamme 8851)
- Version du micrologiciel 12.0.7_08f3fbbd6d68
- Scénarios d'appel interne et RTPC affectés
- Fonction de transfert consultatif utilisée

Résolution

Le problème a été résolu en déployant la version 12-0-7MPP0506-20260624-1f5ff103a2 du microprogramme d'ingénierie qui répond à la condition de concurrence du SIP identifiée. Les

étapes suivantes ont été suivies :

Étape 1: Identification et analyse des problèmes

L'équipe technique a analysé le message SIP et a identifié une condition de concurrence dans laquelle un message UPDATE est reçu avant que le périphérique n'exécute la séquence 200 OK avec ACK lors des transferts consultatifs. Cette séquence de messages SIP a été observée :

```
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
```

Étape 2: Déploiement du micrologiciel d'ingénierie

L'ingénierie a fourni un micrologiciel mis à jour contenant le correctif de condition de concurrence. Le micrologiciel a été déployé sur des périphériques de test ciblés, puis sur des périphériques de production après validation réussie.

Étape 3: Processus de mise à jour du microprogramme

Les périphériques ont été mis à jour vers le micrologiciel d'ingénierie par le biais de ce processus :

1. Les ingénieurs ont déployé le micrologiciel sur des adresses MAC de périphériques spécifiques

2. Les périphériques ont besoin d'un redémarrage manuel ou d'une synchronisation de minuit pour télécharger le nouveau micrologiciel

3. Des dispositifs supplémentaires ont été mis à jour par étapes, comme demandé

Étape 4: Test et validation

Après le déploiement du micrologiciel, le test a confirmé que le problème non audio avait été résolu. Les tests post-mise à niveau ont montré que les appels étaient stables et que la fonctionnalité de transfert consultatif fonctionnait correctement sans perte audio.

Étape 5: Déploiement de production

Le correctif devait être inclus dans la version 12.0.8 du microprogramme de disponibilité générale, prévue pour octobre/novembre.

Motif

La cause principale était une condition de concurrence SIP dans le microprogramme du périphérique, où un message UPDATE a été reçu avant que le périphérique n'ait terminé la séquence 200 OK avec ACK lors des opérations de transfert consultatif. Ce problème de synchronisation a empêché l'établissement d'un chemin audio approprié pour la cible de transfert, ce qui a entraîné une connexion d'appel réussie mais aucune transmission audio.

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.