Dépannage des échecs d'appel entrant Webex via la passerelle locale en raison de valeurs d'en-tête OTG incorrectes

Table des matières

Problème

Les appels entrants vers Webex Calling via Local Gateway (LGW) ne se sont pas terminés correctement. La LGW envoyait des messages SIP INVITE à Webex Calling et recevait des réponses de sonnerie, mais les appels n'étaient pas visibles dans les outils d'analyse et de dépannage de Webex Calling. En outre, les appels n'atteignaient pas leurs destinations configurées, y compris le centre de contact Webex ou les cibles de messagerie vocale. Cela a entraîné une défaillance complète du traitement des appels entrants par l'intégration LGW, malgré le fait que la signalisation SIP semble fonctionner au niveau du transport.

Environnement

- Plateforme d'appel Webex avec intégration de passerelle locale.
- Deux périphériques de passerelle locale exécutant Cisco IOS® XE version 17.15.4c.
- Configuration de la ligne principale SIP entre LGW et Webex Calling.
- Routage des appels entrants configuré pour le centre de contact Webex et les destinations de messagerie vocale.
- Flux d'appels : RTPC >> CUCM >> LGW >> Webex >> Centre de contact Webex
- ID d'organisation : a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

Résolution

La résolution impliquait l'identification et la correction des valeurs d'en-tête On-the-Go (OTG) dans les messages SIP INVITE envoyés par les périphériques de passerelle locale.

Étape 1: Analyse de débogage SIP

Analysez les journaux de débogage SIP pour identifier le problème avec l'en-tête OTG dans le champ De des messages SIP INVITE. Le problème SIP INVITE a montré des valeurs OTG incorrectes :

```
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
```

Étape 2: Correction de configuration d'en-tête OTG

Mettez à jour les valeurs d'en-tête OTG dans la configuration de la passerelle locale pour qu'elles correspondent au format attendu par Webex Calling. La valeur de l'en-tête OTG est essentielle pour l'identification correcte du périphérique LGW distant par la plate-forme Webex Calling.

Consultez le guide de configuration pour connaître le format d'en-tête OTG approprié : Configuration de la passerelle locale sur Cisco IOS XE pour les appels Webex

Étape 3: Vérification de la configuration corrigée

Après avoir mis à jour les valeurs OTG dans la configuration LGW, vérifiez que les messages SIP INVITE contiennent désormais les en-têtes OTG corrects et que les appels se terminent correctement. Le flux SIP corrigé indique que l'établissement de l'appel a réussi :

```
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
```

Étape 4: Validation du flux d'appels

Vérifiez que les appels entrants apparaissent désormais dans les outils d'analyse et de dépannage des appels Webex et que les appels sont correctement transférés vers des destinations configurées telles que le centre de contact Webex ou la messagerie vocale. Testez l'ensemble du flux d'appels pour vérifier la fonctionnalité de bout en bout.

Motif

La cause principale était des valeurs d'en-tête OTG incorrectes dans le champ d'en-tête « De » des messages SIP INVITE envoyés par les périphériques de passerelle locale. La valeur de l'en-tête OTG est essentielle pour une identification correcte du périphérique LGW distant par la plate-forme Webex Calling. Lorsque l'en-tête OTG contient des valeurs incorrectes, l'infrastructure Webex ne parvient pas à identifier correctement la LGW, ce qui entraîne le rejet ou le traitement incorrect des appels entrants par la plate-forme. Cela a pour conséquence que les appels n'apparaissent pas dans les analyses d'appels Webex et empêche le transfert vers les services cibles, même si la signalisation de niveau transport SIP (comme les réponses de sonnerie) peut toujours fonctionner.

Autres informations utiles

- Configuration de la passerelle locale sur Cisco IOS XE pour les appels Webex
- 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.