

Risoluzione dei problemi di sovrapposizione delle chiamate Finesse con la tabella di destinazione non raggiungibile CVP

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi di sovrapposizione delle chiamate Finesse strettamente correlati alla tabella CVP unreachable nel server Cisco Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CVP Call Server
- Operazioni, amministrazione, manutenzione e provisioning CVP (OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Cisco Finesse **Not Ready** - Lo stato di **sovrapposizione delle chiamate** è un problema molto comune riscontrato sul desktop Finesse. Gli agenti non rispondono a due chiamate e vengono messi nello stato Non pronto - Sovrapposizione chiamate. Questo è molto probabilmente correlato al server CVP e non è un meccanismo di tabella raggiungibile. Anche il server Cisco Unified

Communications Manager (CUCM) svolge un ruolo importante in questo contesto.

Problema

Quando CVP riceve messaggi SIP (Session Initiation Protocol) specifici da CUCM (5XX e 4XX) o da qualsiasi altro endpoint SIP, CVP ritiene che il server sia in difficoltà e si arresta per instradare le chiamate all'elemento SIP. L'elemento SIP (in questo caso, CUCM) viene posizionato nella tabella non raggiungibile.

Questo comportamento può essere influenzato da più condizioni:

1. Gli heartbeat sono abilitati nel gruppo di server SIP CVP. Il ripristino può essere più rapido di tre minuti.
2. Gli heartbeat non sono abilitati ([CSCuy30406](#)). Il ripristino può richiedere fino a tre minuti.
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) registrato con IP privato ([CSCuy10282](#)).

In questo esempio, se CVP riceve il messaggio SIP 503 Service Unavailable da un server CUCM, viene bloccato il routing delle chiamate all'endpoint e a qualsiasi altro segnale correlato alle chiamate per l'intero periodo in cui l'elemento si trova nella tabella unreachable.

Poiché l'agente PG è in grado di riservare l'agente tramite Finesse e l'agente phone non riceve alcuna chiamata da CVP e CUCM, l'agente viene visualizzato nello stato di sovrapposizione delle chiamate dopo aver perso due chiamate di questo tipo.

Analisi log CVP Call Server

CVP visualizza questo errore quando si verifica il problema:

"Impossibile connettersi al server SIP."

```
46253: 10.38.249.20: Sep 25 2018 16:32:16.635 -0600: %_Connection-4-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: DsTcpNBConnection(): I/O Exception:
java.net.SocketTimeoutException at sun.nio.ch.SocketAdaptor.connect(SocketAdaptor.java:109) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsTcpNBConnection.<init>(DsTcpNBConnection.java:259) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsSipTcpNBConnection.<init>(DsSipTcpNBConnection.java:120) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsSipConnectionFactory.createConnection(DsSipConnectionFactory
.java:417) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsSipConnectionFactory.createConnection(DsSipConnectionFactory
.java:239) at
com.dynamicsoft.DsLibs.DsSipLlApi.DsTransportLayer.getConnection(DsTransportLayer.java:768)
```

Il CVP ha inviato la chiamata a 46003 (estensione agente) su CUCM

```
53137541.005 |18:07:17.797 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
192.168.1.10 on port 32798 index 331135 with 1907 bytes:
```

[16836932,NET]

INVITE sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0

Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFXuPfAXH7ydZIttoxHcH6Ig~~1036543

Max-Forwards: 69

To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>

CUCM ha inviato la chiamata al numero 192.168.1.11

53137602.001 |18:07:17.805 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdlSPISignal: Outgoing SIP TCP message to 192.168.1.11 on port 5060 index 3[16836934,NET]

INVITE sip:46003@192.168.1.11:5060 SIP/2.0

Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.12:5060;branch=z9hG4bK3cff18401b2380

From: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;tag=6266176-faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741

To: <sip:46003@192.168.1.11>

Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT

Call-ID: 43327e00-6d4188d5-2eb80e-5a0a2818@192.168.1.12

Supported: timer,resource-priority,replaces

Min-SE: 1800

User-Agent: Cisco-CUCM10.5

Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY

CSeq: 101

INVITE

Expires: 180

Allow-Events: presence

Supported: X-cisco-srtp-fallback,X-cisco-original-called

Call-Info: <urn:x-cisco-remotecallinfo>;x-cisco-video-traffic-class=MIXED

Cisco-Guid: 1127382528-0000065536-0000197816-1510615064

Session-Expires: 1800

P-Asserted-Identity: <sip:+18005550000@192.168.1.12>

Remote-Party-ID: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;party=calling;screen=yes;privacy=off

Contact: <sip:+18005550000@192.168.1.12:5060;transport=tcp>

Max-Forwards: 68

Content-Type: application/sdp

Content-Length: 235

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 6266176 1 IN IP4 192.168.1.12

s=SIP Call

```
c=IN IP4 192.168.1.13
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0
m=audio 23092 RTP/AVP 0 101
a=ptime:20
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
```

192.168.1.11 ha risposto con il servizio 503 non disponibile.

```
53137618.002 |18:07:18.783 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
192.168.1.11 on port 5060 index 3 with 589 bytes:
[16836936,NET]
SIP/2.0 503 Service Unavailable
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.12:5060;branch=z9hG4bK3cff18401b2380
From: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;tag=6266176~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741
To: <sip:46003@192.168.1.11>;tag=11566332~61d9dc41-d668-45b0-8140-083ab0d25e9d-72414340
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT
Call-ID: 43327e00-6d4188d5-2eb80e-5a0a2818@192.168.1.12
CSeq: 101 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Remote-Party-ID: <sip:46003@192.168.1.11;user=phone>;party=x-cisco-original-called;privacy=off
Content-Length: 0
```

CUCM ha inviato il servizio 503 non disponibile a CVP

```
53137648.001 |18:07:18.786 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlSPISignal: Outgoing SIP TCP message to
192.168.1.10 on port 32798 index 331135
[16836938,NET]
SIP/2.0 503 Service Unavailable
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZIttoxHcH6Ig~~1036543
From: +18005550000 <sip:+18005550000@192.168.1.10:5060>;tag=ds6ab6b28c
To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>;tag=6266175~faa91654-786e-4b55-bb8e-
f71e4b7d1200-52767740
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT
Call-ID: 187EB7FDDE4611E5BECEA0ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10
CSeq: 1 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Content-Length: 0
```

Poiché il server di chiamata CVP tiene traccia degli endpoint non raggiungibili (in sip.properties, SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true), CVP ha aggiunto il server CUCM alla tabella di destinazione non raggiungibile e ha trattenuto il traffico verso tale server per 180 secondi. Quando i server nel gruppo di server SIP ottengono il servizio 503 non disponibile, CVP non instrada più le chiamate attraverso tale gruppo di server SIP.

Per la tabella CVP unreachable, vedere [CSCuy30406](#). Tabella non raggiungibile disabilitata in CVP.

Questa è la voce nei log CVP che mostra gli elementi aggiunti alla tabella di destinazione irraggiungibile:

```
6510: x.x.x.x: May 05 2020 05:04:12.726 +1000: %_ConnectionManagement-3-  
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.ConnectionManagement: UnreachableDestinationTable -  
add (192.0.2.22:5060:2.  
Reason=DsSipClientTransactionImpl:response=DS_RESPONSE_SERVICE_UNAVAILABLE). Current count: 0
```

Soluzione

Disabilita tabella CVP non raggiungibile

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/200912-Disable-the-CVP-Unreachable-Destination.html>

Configurare l'heartbeat ping delle opzioni SIP sul gruppo di server SIP:

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/customer_voice_portal/cvp11_6/configuration/guide/cvvp_b_configuration-guide-for-cisco-unified/cvvp_b_configuration-guide-for-cisco-unified_chapter_01111.html#CCVP_RF_H0F1315C_00

CVP 11.6 ES7 ha aggiunto parametri per affinare ulteriormente la tabella di destinazione irraggiungibile:

[Note sulla release di CVP 11.6 ES7](#)

- Quando CVP riceve un Service Unavailable 503, controlla prima l'intestazione del motivo di questo 503 in base ai valori in "SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =". Se non c'è corrispondenza, CVP inserisce la destinazione nella tabella non raggiungibile.
- Se esiste una corrispondenza, CVP non inserisce la destinazione nella tabella non raggiungibile.
- I valori presenti in "SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =" dipendono esclusivamente dall'ambiente. In altre parole, che tipo di codice causa Q.850 viene generato nell'ambiente. Il codice causa 47 è molto comune con CUCM relativo alle risorse multimediali.

Di seguito è riportato un esempio di modifica dei parametri di tabella non raggiungibili in base al frammento di log CVP:

SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = 34,41,47

```
SIP/2.0 503 Service Unavailable  
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.14:5060;branch=z9hG4bKdGDMWjvRtZecqdhbRZLPw~~75244713  
To: <sip:4170155@sip.cucm.cisco.com;transport=tcp>;tag=45652992~bc86a266-334e-4442-9a19-  
dc23b0bbb5f7-54664086  
From: 0561714593 <sip:0561714593@192.168.1.14:5060>;tag=dse0b5c430  
Call-ID: 2C87B293952911EAA6EFAB2EBAE6904A-
```

158946732828459275@192.168.1.14<mailto:2C87B293952911EAA6EFAB2EBAE6904A-
158946732828459275@192.168.1.14>
CSeq: 1 INVITE
Content-Length: 0
Date: Thu, 14 May 2020 14:51:06 GMT
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM11.5
Session-ID: 00000000000000000000000000000000;remote=60c552d91509577789316085283c3155
Reason: Q.850; cause=41