Risoluzione dei problemi relativi alle chiamate in entrata Webex non riuscite tramite il gateway locale a causa di valori di intestazione OTG non corretti

Sommario

Problema

Chiamate in ingresso a Webex Calling tramite Gateway locale (LGW) non completate. L'LGW inviava messaggi SIP INVITE a Webex Calling e riceveva risposte di chiamata, ma le chiamate non erano visibili negli strumenti di analisi e risoluzione dei problemi di Webex Calling. Inoltre, le chiamate non raggiungevano le destinazioni configurate, incluso Webex Contact Center o gli oggetti della segreteria telefonica. Ciò ha determinato un errore totale nell'elaborazione delle chiamate in entrata attraverso l'integrazione LGW, malgrado il segnale SIP sembri funzionare a livello di trasporto.

Ambiente

- Piattaforma Webex Calling con integrazione Local Gateway.
- Due dispositivi gateway locali con Cisco IOS® XE versione 17.15.4c.
- Configurazione trunk SIP tra LGW e Webex Calling.
- Routing delle chiamate in entrata configurato per Webex Contact Center e le destinazioni della segreteria telefonica.
- Flusso di chiamata: PSTN >> CUCM >> LGW >> Webex >> Webex Contact Center
- ID organizzazione: a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

Risoluzione

La risoluzione prevedeva l'identificazione e la correzione dei valori dell'intestazione On-the-Go (OTG) nei messaggi SIP INVITE inviati dai dispositivi gateway locali.

Passaggio 1: Analisi di debug SIP

Analizzare i log di debug SIP per identificare il problema con l'intestazione OTG nel campo Da dei messaggi SIP INVITE. Il problema di SIP INVITE ha mostrato valori OTG errati:

```
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
```

Passaggio 2: Correzione della configurazione dell'intestazione OTG

Aggiornare i valori dell'intestazione OTG nella configurazione del gateway locale in modo che corrispondano al formato previsto da Webex Calling. Il valore dell'intestazione OTG è fondamentale per la corretta identificazione del dispositivo LGW più lontano da parte della piattaforma Webex Calling.

Fate riferimento alla guida alla configurazione per il formato corretto dell'intestazione OTG: Configurazione del gateway locale su Cisco IOS XE per Webex Calling

Passaggio 3: Verifica della configurazione corretta

Dopo aver aggiornato i valori OTG nella configurazione LGW, verificare che i messaggi SIP INVITE contengano ora le intestazioni OTG corrette e che le chiamate vengano completate correttamente. Il flusso SIP corretto indica che la chiamata è stata stabilita:

```
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
```

Passaggio 4: Convalida flusso di chiamata

Confermare che le chiamate in entrata vengano visualizzate negli strumenti di analisi e risoluzione dei problemi di Webex Calling e verificare che le chiamate vengano inoltrate correttamente alle destinazioni configurate, ad esempio Webex Contact Center o la segreteria telefonica. Testare l'intero flusso di chiamate per garantire la funzionalità end-to-end.

Causa

La causa principale è stata un errore nei valori dell'intestazione On-the-Go (OTG) nel campo dell'intestazione "From" dei messaggi SIP INVITE inviati dai dispositivi del gateway locale. Il valore dell'intestazione OTG è essenziale per la corretta identificazione del dispositivo LGW più lontano da parte della piattaforma Webex Calling. Quando l'intestazione OTG contiene valori errati, l'infrastruttura Webex non riesce a identificare correttamente l'LGW, causando il rifiuto o l'impossibilità da parte della piattaforma di elaborare correttamente le chiamate in entrata. Di conseguenza, le chiamate non vengono visualizzate nell'analisi di Webex Calling e non possono essere inoltrate ai servizi di destinazione, anche se la segnalazione a livello di trasporto SIP (ad esempio, le risposte di chiamata) può ancora funzionare.

Contenuto correlato

- Configurazione del gateway locale su Cisco IOS XE per Webex Calling
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).