

# 到達不能なCVP宛先テーブルに関するFinesseコールオーバーラップ問題のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Voice Portal(CVP)サーバのCVP到達不能テーブルに密接に関連するFinesseコールオーバーラップ問題のトラブルシューティング方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CVP コール サーバ
- CVP Operations, Administration, Maintenance and Provisioning(OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager ( CUCM )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 背景説明

Cisco Finesse Not Ready - Call Overlapのステータスは、Finesseデスクトップで発生する非常に一般的な問題です。エージェントが2つのコールを失い、受信不可状態 - コールオーバーラップ

ステータスになります。これはCVPサーバに関連する可能性が高く、到達不能なテーブルメカニズムです。Cisco Unified Communications Manager(CUCM)サーバは、ここでも大きな役割を果たします。

## 問題

CVPがCUCM ( 5XXおよび4XX ) またはその他のSIPエンドポイントから特定のSession Initiation Protocol(SIP)メッセージを受信すると、CVPはサーバに問題があると判断し、SIP要素へのコールのルーティングを停止します。SIP要素 ( この場合はCUCM ) は到達不能テーブルに配置されます。

この動作に影響を与える条件は複数あります。

- 1.ハートビートがCVP SIPサーバグループで有効になっている。リカバリは3分より高速になる可能性があります。
- 2.ハートビートが有効になっていません([CSCuy30406](#))。リカバリには最大3分かかります。
- 3.プライベートIPに登録されているCisco Unified IP Communicator(CIPC)([CSCuy10282](#))。

この例では、CVPが任意のCUCMサーバからSIP 503 Service Unavailableを受信した場合、そのエンドポイントへのコールおよびその他のコール関連信号を、その要素が到達不能テーブルに存在する間ルーティングをブロックします。

Agent PGはFinesse経由でエージェントを予約でき、エージェントの電話機はCVPとCUCMからコールを受信しないため、エージェントはそのような2つのコールを受信しなかった後にCall Overlap状態になります。

## CVP Call Server ログ分析

この問題が発生すると、CVPに次のエラーが表示されます。

「SIPサーバに接続できません。」

```
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)
```

CVPがCUCMの46003 ( エージェント内線 ) にコールを送信

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が192.168.1.11にコールを送信**

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は503サービスが利用できずに返信しました。

```
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がCVPに送信した503サービスが使用不可

```
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: 187EB7FDDE4611E5BECEDA0ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10
CSeq: 1 INVITE
Allow-Events: presence
Server: Cisco-CUCM10.5
Reason: Q.850; cause=41
Content-Length: 0
```

CVPコールサーバは到達不能なエンドポイントを追跡するため(sip.properties、SIP.UseDsUnreachableDestinationTable = true)、CVPは到達不能な宛先テーブルにCUCMサーバを追加し、そのサーバへのトラフィックを180秒間停止します。sipサーバグループ内のサーバが503サービスを利用できなくなると、CVPはそのsipサーバグループを介してコールをルーティングしなくなります。

CVP到達不能テーブルについては、[CSCuy30406](#)を参照してください。到達不能テーブルがCVPで無効になりました。

到達不能な宛先テーブルに追加された要素を示すCVPログのエントリを次に示します。

```
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
```

## 解決方法

### CVP到達不能テーブルの無効化

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

SIPサーバグループでSIPオプションPingハートビートを設定します。

[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](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は、到達不能な宛先テーブルをさらに微調整するためにパラメータを追加しました。

### [CVP 11.6 ES7リリースノート](#)

- CVPが503 Service Unavailable(SAU)を受信すると、最初に「SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =」の値に基づいて、この503の理由ヘッダーをチェックします。一致がない場合、CVPは宛先を到達不能テーブルに設定します。
- 一致する場合、CVPは宛先を到達不能テーブルに置きません。
- 「SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable =」の値は、環境によって決まります。別の言葉では、Q.850の原因コードが環境で生成されます。原因コード47は、メディアリソースに関連するCUCMで非常によく使用されます。

CVPログのスニペットに基づいて、到達不能テーブルパラメータを調整する例を次に示します。

**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**