SIPの競合状態によるWebexコール転送の音声損失のトラブルシューティング

内容

問題

Webexコーリングコンサルタティブ転送中に、転送先は正常に接続されますが、内部コールとPSTNコールの両方で音声が聞こえません。この問題は、転送の失敗による経営陣および管理部門のコール処理に影響を与えます。この問題は、打診転送が開始されると発生し、その結果、受信側ユーザは音声なしで接続されます。複数のコール例で、内線番号や外部PSTN番号など、さまざまなコールシナリオで一貫してこの動作を示しています。

環境

- Webex通話サービス
- Cisco IP Phone（8851シリーズ）
- ファームウェアバージョン12.0.7_08f3fbbd6d68
- 影響を受ける内部およびPSTNコールシナリオの両方
- 使用中のコンサルタティブ転送機能

解決方法

この問題は、特定されたSIP競合状態に対処するエンジニアリングファームウェアバージョン12-0-7MPP0506-20260624-1f5ff103a2を導入することで解決されました。次の手順が実行されました。

ステップ1：問題の特定と分析

技術部門では、SIPメッセージングを分析し、コンサルタティブ転送中にデバイスが200 OKとACKシーケンスを完了する前に、UPDATEメッセージを受信するという競合状態を特定しました。次のSIPメッセージシーケンスが確認されました。

```
2026-06-17 21:13:14.581Z
SIP/2.0 200 OK
To:"Ken Griffin"<sip:xnou9Ogmr8_O8F3FBBD6D68@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:xnou9Ogmr8_O8F3FBBD6D68@10.217.244.134:5076;transport=tls SIP/2.0
CSeq:101 UPDATE

17/06/26 15:13:14.631
ACK sip:xnou9Ogmr8_O8F3FBBD6D68@10.217.244.134:5076;transport=tls SIP/2.0
CSeq:100 ACK
```

ステップ2：ファームウェアの展開のエンジニアリング

エンジニアリング部門から、競合状態の修正を含むアップデート済みファームウェアが提供されました。ファームウェアは、最初に対象となるテストデバイスに導入され、検証が成功した後に実稼働デバイスに導入されました。

ステップ3：デバイスファームウェアのアップデートプロセス

デバイスは、次のプロセスでエンジニアリングファームウェアにアップデートされました。

1. 技術部門が特定のデバイスのMACアドレスにファームウェアを導入

2. 新しいファームウェアをダウンロードするには、デバイスを手動でリブートするか、午前0時同期する必要があります

3. 要求に応じて、追加のデバイスが段階的に更新されました

ステップ4：テストと検証

ファームウェアの導入後にテストを行ったところ、音声が聞こえない問題が解決されたことが確認されました。アップグレード後のテストでは、コールが安定しており、打診転送機能が音声を損失することなく正常に動作することが示されました。

ステップ5：実稼働環境への導入

この修正は、10月または11月のリリース期間を目標としたGeneral Availability Firmware Build 12.0.8に含まれる予定です。

原因

根本的な原因は、コンサルタティブ転送操作中にデバイスが200 OKとACKシーケンスを完了する前に、UPDATEメッセージを受信したデバイスファームウェアでのSIP競合状態にあります。このタイミングの問題により、転送先の音声パスが適切に確立されなくなり、コール接続は成功しましたが、音声は送信されませんでした。

関連コンテンツ

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。