OTGヘッダー値が正しくないために発生する、ローカルゲートウェイを介したWebexコール着信コール失敗のトラブルシューティング

内容

問題

ローカルゲートウェイ(LGW)経由のWebexコールへの着信コールが正常に完了しませんでした。LGWはSIP INVITEメッセージをWebex通話に送信し、呼び出し中の応答を受信していましたが、Webex通話の分析ツールやトラブルシューティングツールでは通話を表示できませんでした。さらに、Webexコンタクトセンターやボイスメールの宛先など、設定された宛先にコールが到達していませんでした。この結果、SIPシグナリングがトランスポートレベルで機能しているように見えても、LGW統合を介した着信コール処理は完全に失敗しました。

環境

- ローカルゲートウェイ統合を備えたWebEx通話プラットフォーム
- Cisco IOS® XEバージョン17.15.4cを実行する2台のローカルゲートウェイデバイス
- LGWとWebexコール間のSIPトランク設定
- Webexコンタクトセンターおよびボイスメールの宛先に設定された着信コールルーティング
- コールフロー：PSTN >> CUCM >> LGW >> Webex >> Webex Contact Center
- 組織ID: a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

解決方法

この問題の解決には、ローカルゲートウェイデバイスから送信されたSIP INVITEメッセージのOn-the-Go(OTG)ヘッダー値の特定と修正が含まれていました。

ステップ1:SIPデバッグ分析

SIPデバッグログを分析して、SIP INVITEメッセージのFromフィールドのOTGヘッダーの問題を特定します。問題のあるSIP INVITEで、不正なOTG値が示されました。

```
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
```

ステップ2:OTGヘッダー設定の修正

ローカルゲートウェイ設定のOTGヘッダー値を、Webexコールで想定されている形式に更新します。OTGヘッダー値は、Webexコーリングプラットフォームが遠端のLGWデバイスを適切に識別するために重要です。

適切なOTGヘッダー形式については、設定ガイド「Cisco IOS XEでWebexコール用にローカルゲートウェイを設定する」を参照してください。

ステップ3：修正された設定の検証

LGW設定のOTG値を更新した後、SIP INVITEメッセージに正しいOTGヘッダーが含まれ、コールが正常に完了したことを確認します。修正されたSIPフローは、正常なコール確立を示しています。

```
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
```

ステップ4：コールフロー検証

着信コールがWebex通話分析およびトラブルシューティングツールに表示されていることを確認し、コールがWebexコンタクトセンターやボイスメールなどの設定済みの宛先に正しく転送されていることを確認します。完全なコールフローをテストして、エンドツーエンドの機能を確認します。

原因

根本原因は、ローカルゲートウェイデバイスによって送信されたSIP INVITEメッセージの「From」ヘッダーフィールドのOn-the-Go(OTG)ヘッダー値が正しくなかったことにあります。OTGヘッダー値は、Webex通話プラットフォームが遠端のLGWデバイスを適切に識別するために不可欠です。OTGヘッダーに誤った値が含まれている場合、WebexインフラストラクチャがLGWを正しく識別できず、プラットフォームが着信コールを拒否するか、または適切に処理できなくなります。この結果、SIPトランスポートレベルのシグナリング（呼び出し応答など）は引き続き機能できますが、コールはWebex通話分析に表示されず、ターゲットサービスへの転送が妨げられます。

関連コンテンツ

- Webexコール用のCisco IOS XEでのローカルゲートウェイの設定
- 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。