잘못된 OTG 헤더 값으로 인한 로컬 게이트웨이를 통한 Webex 발신 인바운드 통화 실패 문제 해결

목차

문제

LGW(Local Gateway)를 통한 Webex Calling에 대한 인바운드 호출이 완료되지 않았습니다. LGW가 SIP INVITE 메시지를 Webex Calling으로 전송하고 벨소리 울림 응답을 수신했지만 Webex Calling 분석 및 문제 해결 툴에서는 해당 통화가 표시되지 않았습니다. 또한 통화가 Webex Contact Center 또는 음성 메일 타겟을 포함하여 구성된 대상에 도달하지 못했습니다. 이로 인해 SIP 시그널링이 전송 수준에서 작동하는 것처럼 보임에도 불구하고 LGW 통합을 통한 인바운드 통화 처리가 완전히 실패했습니다.

환경

- 로컬 게이트웨이가 통합된 Webex Calling 플랫폼
- Cisco IOS® XE 버전 17.15.4c를 실행하는 두 개의 로컬 게이트웨이 디바이스
- LGW와 Webex Calling 간의 SIP 트렁크 컨피그레이션
- Webex Contact Center 및 음성 메일 대상에 대해 구성된 인바운드 통화 라우팅
- 통화 흐름: PSTN >> CUCM >> LGW >> Webex >> Webex Contact Center
- 조직 ID: a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

해결

해결에는 로컬 게이트웨이 디바이스에서 보낸 SIP INVITE 메시지에서 OTG(On-the-Go) 헤더 값을

식별하고 수정하는 과정이 포함됩니다.

1단계: SIP 디버그 분석

SIP 디버그 로그를 분석하여 SIP INVITE 메시지의 From 필드에 있는 OTG 헤더의 문제를 식별합니다. 문제가 있는 SIP INVITE에 잘못된 OTG 값이 표시되었습니다.

```
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
```

2단계: OTG 헤더 컨피그레이션 수정

Webex Calling에서 예상한 형식과 일치하도록 로컬 게이트웨이 컨피그레이션에서 OTG 헤더 값을 업데이트합니다. OTG 헤더 값은 Webex Calling Platform에서 원단 LGW 디바이스를 올바르게 식별하는 데 중요합니다.

올바른 OTG 헤더 형식에 대해서는 컨피그레이션 가이드를 참조하십시오. Cisco IOS XE에서 Webex 통화를 위한 로컬 게이트웨이 구성

3단계: 수정된 구성 확인

LGW 컨피그레이션에서 OTG 값을 업데이트한 후, 이제 SIP INVITE 메시지에 올바른 OTG 헤더가 포함되어 있고 통화가 성공적으로 완료되었는지 확인합니다. 수정된 SIP 플로우는 성공적인 통화 설정을 보여줍니다.

```
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
```

4단계: 통화 흐름 검증

인바운드 통화가 Webex 통화 분석 및 문제 해결 툴에 표시되는지 확인하고 통화가 Webex Contact Center 또는 음성 메일 같은 구성된 대상으로 올바르게 전달되었는지 확인합니다. 전체 통화 흐름을 테스트하여 엔드 투 엔드 기능을 확인합니다.

원인

근본 원인은 로컬 게이트웨이 디바이스에서 보낸 SIP INVITE 메시지의 "From" 헤더 필드에 잘못된 OTG(On-the-Go) 헤더 값이 있습니다. OTG 헤더 값은 Webex Calling Platform에서 원단 LGW 디바이스를 올바르게 식별하는 데 필수적입니다. OTG 헤더에 잘못된 값이 포함되어 있으면 Webex 인프라가 LGW를 올바르게 식별하지 못해 플랫폼이 인바운드 통화를 거부하거나 제대로 처리하지 못합니다. 그러면 Webex Calling Analytics에 통화가 표시되지 않으며 SIP 전송 수준 신호(예: 벨소리 울림 응답)가 계속 작동할 수 있더라도 대상 서비스로의 전달이 방지됩니다.

관련 콘텐츠

- Cisco IOS XE에서 Webex 통화를 위한 로컬 게이트웨이 구성
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.