Problemen oplossen Webex Intermittent 604 Reacties op inkomende oproepen

Inhoud

uitgifte

Intermitterende inkomende oproepen mislukken naar Webex Calling Auto Attendant nummers waar bellers ervaren snelle drukke signalen, "nummer is ongeldig" berichten, of carrier aankondigingen met "oproep kan niet worden voltooid zoals gekozen." Tijdens deze storingen ontvangt de lokale gateway / SBC SIP / 2.0 604 "bestaat nergens" antwoorden van Webex Calling cloudservers. Mislukte oproeppogingen worden vaak niet weergegeven in de logboeken voor probleemoplossing van de Control Hub, wat aangeeft dat de oproepen kunnen worden afgewezen voordat ze naar het Webex-belplatform worden overgedragen.

Specifieke symptomen die zijn waargenomen zijn:

- SIP/2.0 604 reacties van meerdere Webex Calling IP-adressen
- Onverwachte R-URL-parameters in INVITE-berichten (bijvoorbeeld ";npdi;rn=..."-parameters)

milieu

- Webex Calling Groothandel Implementatie
- Configuratie op basis van lokaal toegangscertificaat met AudioCodes-apparatuur
- SIP trunk connectiviteit naar Webex Calling cloud infrastructuur
- Meerdere Webex Calling cloud server IP's betrokken bij call routing

resolutie

De oplossing omvatte het aanpakken van twee primaire technische problemen die tijdens het oplossen van problemen werden vastgesteld:

Probleem 1: Fouten bij Ping van SIP-OPTIES

Stap 1: Onderzoek het gedrag van SIP-OPTIES tussen de lokale gateway en Webex Calling Cloud Servers

- Webex Calling cloudservers sturen SIP-OPTIES pings om trunk-connectiviteit te verifiëren. Wanneer deze pings falen of geen reactie ontvangen, wordt de kofferbak gemarkeerd als aangetast, waardoor latere INVITE-verzoeken 604 reacties ontvangen.

Stap 2: Pas de lokale Gateway SBC-configuratie aan

- Configureer de SBC om permanente TCP/TLS-sessies te onderhouden en consistente antwoorden op SIP OPTION-verzoeken te garanderen. Verminder de OPTIES voor het opnieuw proberen van intervallen van 60 seconden tot 30 seconden om de reactiesnelheid te verbeteren.

Stap 3: Opties voor berichtenuitwisseling verifiëren

Bevestig door middel van pakketopnamen dat:

- SBC stuurt OPTIONS-berichten naar elke IP-gateway van Webex Calling
- SBC reageert op inkomende OPTIES met de juiste 200 OK-reacties
- Er treden geen fouten of storingen op in het proces voor het uitwisselen van OPTIES

Probleem 2: Onverwachte R-URI-parameters

Stap 1: Problematische INVITE-header-indeling identificeren

- Controleer UITNODIGINGSBERICHTEN en identificeer onverwachte parameters in de R-URI-header. Het problematische formaat bevatte aanvullende NPDI-informatie (Number Portability Database Indicator):

```
INVITE sip:+19073461446;npdi;rn=+19078840195@10.244.99.204:5060;transport=udp SIP/2.0
```

Stap 2: Implementeer SBC-berichtmanipulatie

- Configureer de SBC om NPDI-informatie te verwijderen uit de INVITE-headers voordat u deze doorstuurt naar Webex Calling. De gecorrigeerde header-indeling moet:

```
INVITE sip:+19073461446@10.244.99.204:5060;transport=udp SIP/2.0
```

Stap 3: Controleer het succes van de oproep na de manipulatie van de koptekst

- Implementeer de wijziging van de header-manipulatie en bewaak de voltooiingspercentages van inkomende oproepen. Testgesprekken worden succesvol afgerond zonder 604 reacties.

Verificatiestappen

Stap 1: Stabiliteit van de romp bevestigen

- Controleer of de SIP-OPTIES tussen de IP-adressen van de lokale gateway en de IP-adressen van Webex-gesprekken in beide richtingen stabiel blijven en er geen extra 604 reacties optreden voor de betreffende organisatie/stam.

Stap 2: Voltooiing van oproep valideren

- Test inkomende oproepen naar het Auto Attendant-nummer om te zorgen voor een succesvolle afronding en een correcte weergave in de logboeken voor probleemoplossing van de Control Hub.

Oorzaak

Het probleem werd veroorzaakt door twee afzonderlijke, maar gerelateerde problemen:

Primaire oorzaak: Trunk-verbindingen werden met tussenpozen gemarkeerd als aangetast

vanwege een mislukte SIP-OPTIES ping-uitwisseling tussen Webex Calling-cloudknooppunten en de lokale gateway. Wanneer Webex Calling een UITNODIGING ontvangt op een kofferbak die als down is gemarkeerd vanwege ontbrekende OPTIES, activeert het een "604 bestaat nergens" - reactie.

Secundaire oorzaak: NODIG berichten uit met onverwachte R-URI-parameters ("; npdi; rn="- waarden) die door de PSTN-provider zijn doorgestuurd via de lokale gateway naar Webex Calling. Sommige webexbelservers kunnen deze parameters aan, terwijl andere dat niet kunnen, wat resulteert in inconsistente succespercentages voor oproepen en 604-reacties van servers die de onverwachte parameters niet kunnen verwerken.

Gerelateerde inhoud

- Problemen oplossen met oproepen via Webex in Control Hub
- Aan de slag met Local Gateway
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.