Problemen oplossen Webex Oproep Overdracht Audio Verlies als gevolg van SIP Race Conditie

Inhoud

uitgifte

Tijdens Webex Calling consultatieve transfers, de overdracht doel verbindt met succes, maar ervaart geen audio op zowel interne en PSTN gesprekken. Dit probleem is van invloed op de afhandeling van oproepen door leidinggevenden en administrateurs vanwege mislukte overdrachten. Het probleem treedt op wanneer een consultatieve overdracht wordt geïnitieerd, waardoor de ontvangende gebruiker zonder audio wordt verbonden. Meerdere oproepvoorbeelden tonen dit gedrag consistent aan in verschillende oproepscenario's, waaronder interne extensies en externe PSTN-nummers.

milieu

- Webex-belservice
- Cisco IP-telefoons (8851-serie)
- Firmwareversie 12.0.7_08f3fbbd6d68
- Zowel interne als PSTN-callscenario's beïnvloed
- Functie voor consultatieve overdracht in gebruik

resolutie

Het probleem werd opgelost door de implementatie van technische firmware versie 12-0-7MPP0506-20260624-1f5ff103a2 die de geïdentificeerde SIP race conditie adresseert. Deze stappen zijn genomen:

Stap 1: Probleemidentificatie en -analyse

Engineering analyseerde de SIP-berichten en identificeerde een race-conditie waarbij een UPDATE-bericht wordt ontvangen voordat het apparaat de 200 OK met ACK-sequentie voltooit tijdens consultatieve overdrachten. Deze SIP-berichtenreeks werd waargenomen:

```
2026-06-17 21:13:14.581Z
SIP/2.0 200 OK
To:"Ken Griffin"<sip:xnou90gmr8_08F3FBBD6D68@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:xnou90gmr8_08F3FBBD6D68@10.217.244.134:5076;transport=tls SIP/2.0
CSeq:101 UPDATE

17/06/26 15:13:14.631
ACK sip:xnou90gmr8_08F3FBBD6D68@10.217.244.134:5076;transport=tls SIP/2.0
CSeq:100 ACK
```

Stap 2: Implementatie van technische firmware

Engineering leverde bijgewerkte firmware met de race conditie fix. De firmware werd eerst ingezet op doelgerichte testapparaten en vervolgens op productieapparaten na succesvolle validatie.

Stap 3: Updateproces van firmware van apparaat

Apparaten werden via dit proces bijgewerkt naar de engineeringfirmware:

1. Engineering heeft de firmware op specifieke MAC-adressen van het apparaat geïmplementeerd

2. Apparaten die een handmatige herstart of middernachtsynchronisatie nodig hebben om de nieuwe firmware te downloaden

3. Aanvullende hulpmiddelen werden, zoals gevraagd, gefaseerd bijgewerkt

Stap 4: testen en valideren

Na de implementatie van de firmware werd door het testen bevestigd dat het probleem zonder audio was opgelost. Na het testen van de upgrade bleek dat de oproepen stabiel waren en dat de overdrachtsfunctionaliteit van de consultant correct werkte zonder audioverlies.

Stap 5: Uitrol productie

De fix was gepland voor opname in de algemene beschikbaarheid firmware build 12.0.8, gericht op oktober / november release tijdsbestek.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was een SIP-racevoorwaarde in de apparaatfirmware waarbij een UPDATEBERICHT werd ontvangen voordat het apparaat de 200 OK met ACK-reeks voltooide tijdens consultatieve overdrachtsbewerkingen. Dit probleem met de timing verhinderde de juiste instelling van het audiopad voor het overdrachtsdoel, wat resulteerde in een succesvolle oproepverbinding maar geen audiotransmissie.

Gerelateerde inhoud

- 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.