Solucionar problemas de falhas de chamada de entrada do Webex via gateway local devido a valores de cabeçalho OTG incorretos

Contents

Problema

As chamadas de entrada para Webex Calling via Local Gateway (LGW) não foram concluídas com êxito. O LGW estava enviando mensagens SIP INVITE para Webex Calling e recebendo respostas de toque, mas as chamadas não estavam visíveis nas ferramentas de análise e solução de problemas do Webex Calling. Além disso, as chamadas não estavam atingindo seus destinos configurados, incluindo o Webex Contact Center ou destinos de correio de voz. Isso resultou em uma falha completa do processamento de chamadas de entrada por meio da integração LGW, apesar da sinalização SIP parecer funcionar no nível de transporte.

Ambiente

- Plataforma de chamada Webex com integração de gateway local.
- Dois dispositivos de gateway local executando o Cisco IOS® XE versão 17.15.4c.
- Configuração de tronco SIP entre LGW e Webex Calling.
- Roteamento de chamada de entrada configurado para o Webex Contact Center e destinos de correio de voz.
- Fluxo de chamada: PSTN >> CUCM >> LGW >> Webex >> Central de atendimento Webex
- ID da organização: a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

Resolução

A resolução envolvia a identificação e a correção dos valores do cabeçalho On-the-Go (OTG) nas mensagens SIP INVITE enviadas pelos dispositivos de gateway local.

Passo 1: Análise de depuração de SIP

Analise os logs de depuração do SIP para identificar o problema com o cabeçalho OTG no campo De das mensagens SIP INVITE. O SIP INVITE problemático mostrou valores OTG incorretos:

```
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
```

Passo 2: Correção da configuração do cabeçalho OTG

Atualize os valores do cabeçalho OTG na configuração do gateway local para corresponder ao formato esperado pelo Webex Calling. O valor do cabeçalho OTG é essencial para a identificação adequada do dispositivo LGW da extremidade oposta pela plataforma Webex Calling.

Consulte o guia de configuração para obter o formato de cabeçalho OTG apropriado: Configurar o gateway local no Cisco IOS XE para chamada Webex

Passo 3: Verificação da configuração corrigida

Depois de atualizar os valores de OTG na configuração LGW, verifique se as mensagens SIP INVITE agora contêm os cabeçalhos OTG corretos e se as chamadas foram concluídas com êxito. O fluxo SIP corrigido mostra o estabelecimento bem-sucedido de chamadas:

```
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
```

Passo 4: Validação do fluxo de chamadas

Confirme se as chamadas de entrada agora aparecem nas ferramentas de análise e solução de problemas do Webex Calling e verifique se as chamadas foram encaminhadas corretamente para destinos configurados, como Webex Contact Center ou correio de voz. Teste o fluxo de chamadas completo para garantir a funcionalidade de ponta a ponta.

Causa

A causa raiz estava com valores de cabeçalho OTG (On-the-Go) incorretos no campo de cabeçalho "De" das mensagens SIP INVITE enviadas pelos dispositivos de Gateway Local. O valor do cabeçalho OTG é essencial para a identificação adequada do dispositivo LGW da extremidade oposta pela plataforma Webex Calling. Quando o cabeçalho OTG contém valores incorretos, a infraestrutura do Webex não consegue identificar o LGW corretamente, fazendo com que a plataforma rejeite ou não processe chamadas recebidas corretamente. Isso faz com que as chamadas não apareçam na análise de Webex Calling e impede o encaminhamento para serviços de destino, mesmo que a sinalização do nível de transporte SIP (como respostas de toque) ainda possa funcionar.

Conteúdo relacionado

- Configurar o gateway local no Cisco IOS XE para chamada Webex
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.