由於OTG報頭值不正確，請通過本地網關排除Webex呼叫入站呼叫故障

目錄

問題

通過本地網關(LGW)對Webex呼叫的入站呼叫未成功完成。LGW正在向Webex呼叫傳送SIP INVITE消息並接收振鈴響應，但在Webex呼叫分析和故障排除工具中看不到這些呼叫。此外，呼叫未到達其已配置的目標，包括Webex聯絡中心或語音郵件目標。這導致通過LGW整合的入站呼叫處理完全失敗，儘管SIP信令似乎在傳輸級別運行。

環境

- 整合本地網關的Webex呼叫平台。
- 兩台運行Cisco IOS® XE版本17.15.4c的本地網關裝置。
- LGW和Webex呼叫之間的SIP中繼配置。
- 為Webex客服中心和語音郵件目標配置的入站呼叫路由。
- 呼叫流：PSTN >> CUCM >> LGW >> Webex >> Webex Contact Center
- 組織ID:a1039a33-b2e0-4603-9dec-04a3831b93f4

解析

解決方案涉及識別並糾正本地網關裝置傳送的SIP INVITE消息中的移動(OTG)報頭值。

步驟 1:SIP偵錯分析

分析SIP調試日誌，以確定SIP INVITE消息的From欄位中的OTG報頭問題。有問題的SIP INVITE顯示錯誤的OTG值：

```
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
```

步驟 2:OTG報頭配置更正

更新本地網關配置中的OTG報頭值，以匹配Webex呼叫所需的格式。OTG報頭值對於Webex呼叫平台正確識別遠端LGW裝置至關重要。

有關正確的OTG報頭格式，請參閱配置指南：在Cisco IOS XE上配置本地網關以進行Webex呼叫

步驟 3:驗證更正的配置

更新LGW配置中的OTG值後，驗證SIP INVITE消息現在包含正確的OTG報頭並且呼叫成功完成。糾正後的SIP流顯示呼叫建立成功：

```
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
```

步驟 4:通話流驗證

確認入站呼叫現在顯示在Webex呼叫分析和故障排除工具中，並驗證呼叫是否正確轉發到已配置的目標（例如Webex聯絡中心或語音信箱）。測試完整的呼叫流程以確保端到端功能。

原因

根本原因是本地網關裝置傳送的SIP INVITE消息的「發件人」報頭欄位中的On-the-Go(OTG)報頭值不正確。OTG報頭值對於Webex呼叫平台正確識別遠端LGW裝置至關重要。當OTG報頭包含不正確的值時，Webex基礎設施無法正確識別LGW，導致平台拒絕或不正確處理入站呼叫。這會導致Webex通話分析中不會出現呼叫，並阻止轉送到目標服務，即使SIP傳輸級信令（如振鈴響應）仍然可以正常工作。

相關內容

- 在Cisco IOS XE上配置本地網關以進行Webex呼叫
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。