

# Finesse تاءاعدتسا لخادت ااطخا فاشكتسا اهحالصاوا

## تايوتحمل

[عمدقمل](#)

[قيساسالا تابلطتمل](#)

[تابلطتمل](#)

[عمدختسمل تانوكمل](#)

[قيساسا تامولعم](#)

[قلكشم](#)

[CVP لاصتالامداخ لچس ليلحت](#)

[لحل](#)

## عمدقمل

يتلاوا اهلصاوا Finesse تاملكم لخادت ااطخا فاشكتسا ايفيك دنتسمل اذه حضوي  
Customer Voice Portal ب صاخلا هيل لوصول رذعتي يذلا لودجلاب اقيثو اطابترا طبترت  
(CVP).

## قيساسالا تابلطتمل

### تابلطتمل

ةيلاتل اعيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- CVP لاصتا مداخ
- OAMP هدادم او هت نايصو هتراد او CVP تاي لمع
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) جم انرب

### عمدختسمل تانوكمل

ةني عم ةيدام تانوكم وجمارب تارادصا يلع دنتسمل اذه رصتقي ال

ةصاخ ةيلعم ةئي ب ي ف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسمل اذه ي ف ةدراول تامولعمل عاشن ا مت  
تناك اذا. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذه ي ف عمدختسمل ةزهجال ا عيمج ت ادب  
رم ا يال لم تحمل ريثاتلل كم هف نم دكات ف ، ليغشتل دي ق ك تكبش

## قيساسا تامولعم

حطس يلع اه تيور نكمي ادج ةعئاش ةيضق يه تاملكملا لخادت ةلاح - زهاج ريغ Cisco Finesse  
لخادت ةلاح - "زهاج ريغ" عضو ي ف نوعضي و نيتملكم االمعلا دقت في Finesse ب تكم

اهيلا لوصول رذعتي لودج ةيلا وهو CVP مداخل اطبترم اذه نوكي نأ لم تحمل نم . ةملاكملا .  
انه اريبك ارود (CUCM) Cisco Unified Communications Manager مداخل بعلي ، كذلك

## ةلكشملا

وأ (5xx و 4xx) CUCM نم ةني عم (SIP) لمع ةسلج ادب لوكوتورب لئاسر CVP لبقتسي ام دنع  
إلا تاملاكملا هي جوت نع فقوتبي و ةلكشم في مداخل نأ CVP يري ، رخأ SIP ةياهن ةطقن يا  
لوصول رذعتي يذلا لودجال في (CUCM ، ةلجال هذه في) SIP رصنع عضو متي . SIP رصنع  
هه .

كولسلا اذه يلع رثوت ةددعتم تالاح كانه نوكي نأ نكمي :

1. نم عرسأ ءافشل نوكي نأ نكمي . CVP نم SIP مداوخ ةومجم يلع تاضب نل ني كمت متي .  
قئاق د ثالت
2. قرغتست دق . (Cisco [CSCuy30406](#) نم ءاطخال فرعم) بلقلا تاضب نل ني كمت متي مل .  
قئاق د ثالت يلا لصي ام دادرتسال ةيلم
3. Cisco Unified IP Communicator (CIPC) صاخ IP عم لجسم (Cisco [id CSCuy10282](#) ق ب).

عنمي هنإف ، CUCM مداخل يا نم ةرفوتم ريغ 503 SIP ةمدخي قيلتي CVP ناك اذا ، لاثملا اذه في  
ةملاكمب ةقلعتم رخأ ةراش يا يلا ةفاضلاب كلت ةياهنلا ةطقن يلا راسملا تاءاعتسا  
هه . لوصول رذعتي لودج في رصنعال هه في نوكي يذلا تقولا لوط

"فناهلا ليكو" يقلت ي الو ، حاجنب Finesse ربع ليمعال زجح يلع رداق "PG ليكولا" نأل ارظن  
دقت في نأ دعب تاملاكملا لخادت ةلحاح في ليمعال ةدهاشم متي هنإف ، CUCM و CVP نم ةملاكم  
تاملاكملا هذه نم نيتملاكم يلا

## CVP ل لاصتالا مداخل لجس لي لحت

عقي رادصال ام دنع أطخ اذه CVP يدبي :

"SIP مداخل لاصتالا رذعتي"

46253: 10.38.249.20: Sep 25 2018 16:32:16.635 -0600: %\_Connection-4-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsS

CUCM يلع (ليكولا قحلم) 46003 يلا ةملاكملا CVP لسرا

53137541.005 |18:07:17.797 |AppInfo |SIPTcp - wait\_SdIReadRsp: Incoming SIP TCP message from 192.168.1.11 [16836932,NET]  
INVITE sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0  
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZItoxHcH6Ig~~1036543  
Max-Forwards: 69  
To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>

رسالة CUCM إلى 192.168.1.11.

53137602.001 |18:07:17.805 |AppInfo |SIPTcp - wait\_SdIPISignal: Outgoing SIP TCP message to 192.168.1.11  
INVITE sip:46003@192.168.1.11:5060 SIP/2.0  
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.12:5060;branch=z9hG4bK3cff18401b2380  
From: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;tag=6266176~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741  
To: <sip:46003@192.168.1.11>  
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT  
Call-ID: 43327e00-6d4188d5-2eb80e-5a0a2818@192.168.1.12  
Supported: timer,resource-priority,replaces  
Min-SE: 1800  
User-Agent: Cisco-CUCM10.5  
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY  
CSeq: 101  
INVITE  
Expires: 180  
Allow-Events: presence  
Supported: X-cisco-srtp-fallback,X-cisco-original-called  
Call-Info: <urn:x-cisco-remotecc:callinfo>;x-cisco-video-traffic-class=MIXED  
Cisco-Guid: 1127382528-0000065536-0000197816-1510615064  
Session-Expires: 1800  
P-Asserted-Identity: <sip:+18005550000@192.168.1.12>  
Remote-Party-ID: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;party=calling;screen=yes;privacy=off  
Contact: <sip:+18005550000@192.168.1.12:5060;transport=tcp>  
Max-Forwards: 68  
Content-Type: application/sdp  
Content-Length: 235

v=0  
o=CiscoSystemsCCM-SIP 6266176 1 IN IP4 192.168.1.12  
s=SIP Call  
c=IN IP4 192.168.1.13  
b=TIAS:64000  
b=AS:64  
t=0 0  
m=audio 23092 RTP/AVP 0 101  
a=ptime:20  
a=rtpmap:0 PCMU/8000  
a=rtpmap:101 telephone-event/8000  
a=fmtp:101 0-15

ةمدخ 503 رفوت مدعل 192.168.1.11٪ ىلع درلا مت

53137618.002 |18:07:18.783 |AppInfo |SIPTcp - wait\_SdReadRsp: Incoming SIP TCP message from 192.168.1.11 [16836936,NET]  
SIP/2.0 503 Service Unavailable  
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.12:5060;branch=z9hG4bK3cff18401b2380  
From: <sip:+18005550000@192.168.1.12>;tag=6266176~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741  
To: <sip:46003@192.168.1.11>;tag=11566332~61d9dc41-d668-45b0-8140-083ab0d25e9d-72414340  
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT  
Call-ID: 43327e00-6d4188d5-2eb80e-5a0a2818@192.168.1.12  
CSeq: 101 INVITE  
Allow-Events: presence  
Server: Cisco-CUCM10.5  
Reason: Q.850; cause=41  
Remote-Party-ID: <sip:46003@192.168.1.11;user=phone>;party=x-cisco-original-called;privacy=off  
Content-Length: 0

أسرأ CUCM ةمدخ 503 رفوت م ريغ

53137648.001 |18:07:18.786 |AppInfo |SIPTcp - wait\_SdSPISignal: Outgoing SIP TCP message to 192.168.1.11 [16836938,NET]  
SIP/2.0 503 Service Unavailable  
Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.10:5060;branch=z9hG4bKFxuPfAXH7ydZIt0xHcH6Ig~~1036543  
From: +18005550000 <sip:+18005550000@192.168.1.10:5060>;tag=ds6ab6b28c  
To: <sip:46003@UCCE-Cluster.cisco.com;transport=tcp>;tag=6266175~faa91654-786e-4b55-bb8e-f71e4b7d1200-52767741  
Date: Mon, 29 Feb 2016 18:07:17 GMT  
Call-ID: 187EB7FDDE4611E5BECD40ECF93A8A80-145676923777928840@192.168.1.10  
CSeq: 1 INVITE  
Allow-Events: presence  
Server: Cisco-CUCM10.5  
Reason: Q.850; cause=41  
Content-Length: 0

ي (ف) اهي لوصولا رذعتي يتلا ةياهنلا طاقن بقعتب موقبي CVP ءاعدتسا مداخ نأل ارظن

ىلإ CUCM مداخل CVP فاضاً دق ف (، sip.UseDsUnreachableDestinationTable = true و sip.properties، 180 ةدمل مداخل كذلإ رورم ةكرح ي أ قلعي و هيلا لوصول رذعتي يذلا ةهجو لودج فقوت، ةمدخ 503 عقاوب ةرفوتم ريغ SIP مداوخ ةومجم ي ف ةدوجومل مداوخل حبصت نأ درجم ب هذه SIP مداوخ ةومجم ربع تاملكملا هيحوت ن CVP.

Cisco نم ءاطخألا حيحصت فرعم عجار، هيلا لوصول رذعتي يذلا CVP لودجل ةبس نلاب [CSCuy30406](#). CVP ي ف هيلا لوصول رذعتي يذلا لودجل ليطعت مت.

يذلا ةهجو لودج لىل اهتفاضل تمت يتلل رصانعل رهظي يذلا CVP تالجس ي ف لادلال وه اذه هيلا لوصول رذعتي:

```
6510: x.x.x.x: May 05 2020 05:04:12.726 +1000: %_ConnectionManagement-3-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs
```

## لحل

هيلا لوصول رذعتي يذلا CVP لودج ليطعت:

[هيلا لوصول رذعتي يذلا CVP ةهجو لودج بقعت ليطعت](#)

SIP مداوخ ةومجم لىل ع ريثأت اهل يتلل SIP تاراخي نيوك:

[11.6\(1\) رادصإلا، Cisco Unified Customer Voice Portal ل نيوك تاللا لىل](#)

ي فاضل لكشب لوصول لىل باق ريغ ةهجو لودج لىل تامل عم 11.6 ES7 CVP فاضاً:

[CVP 11.6 ES7 رادصإلا تاطحالم](#)

- 503 اذهل ببسلا سألر نم الوأ ققحتي هنإف، ةرفوتم ريغ 503 ةمدخ CVP لىل بقتسي ام دنع sip.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable ي ف ةدوجومل ميقل لىل اذانتسا =. هيلا لوصول رذعتي لودجل ةهجو ل CVP عضي ذئدنع ف، قباطت كانه نكي مل اذإ.
- هيلا لوصول رذعتي لودجل ةهجو ل CVP عضي ال ذئدنع ف، قباطت كانه ناك اذإ.
- sip.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable ي ف ةدوجومل ميقل دمتمت ع هؤاشنإ مت يذلا Q.850 ل ببسلا زمر عون ام، ىرخأ ةرابعبو. كئىي لىل اصلاخ ادمتعا طئاسولا دراومب قلعتملا CUCM عم ادج عئاش 47 ببسلا زمر. كئىي لىل ف

رذعتي يذلا لودجل تاملعم نيوكتل دحاولا ثم يلي امي ف، CVP لجس ةصا صق يلى اذانتسا  
لهيلى لوصولا

SIP.System.ExcludedCauseCodeFromUnreachableTable = 34,41,47

<#root>

SIP/2.0 503 Service Unavailable

Via: SIP/2.0/TCP 192.168.1.14:5060;branch=z9hG4bKdGDMWjvRtZecqdhbRZLPw~~75244713

To: <sip:4170155@sip.cucm.cisco.com;transport=tcp>;tag=45652992~bc86a266-334e-4442-9a19-dc23b0bbb5f7-54

From: 0561714593 <sip:0561714593@192.168.1.14:5060>;tag=dse0b5c430

Call-ID: 2C87B293952911EAA6EFAB2EBAE6904A-158946732828459275@192.168.1.14<mailto:2C87B293952911EAA6EFAB

CSeq: 1 INVITE

Content-Length: 0

Date: Thu, 14 May 2020 14:51:06 GMT

Allow-Events: presence

Server: Cisco-CUCM11.5

Session-ID: 00000000000000000000000000000000;remote=60c552d91509577789316085283c3155

Reason: Q.850; cause=41

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءن إل دن تسمل