

# CVP 礼儀コールバック配備のコール ドロップの トラブルシューティングを実行して下さい

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[トラブルシューティング](#)

[解決策](#)

## 概要

発信者が Cisco Unified Customer Voice Portal ( CVP ) 礼儀コールバック配備のキューにある間、この資料にコール ドロップのトラブルシューティングを実行する方法を記述されています。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP コール サーバ
- CVP Voice Extensible Markup Language ( VXML ) サーバ
- CVP コール スタジオ アプリケーション
- VXML ゲートウェイ

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CVP 10.5(1)
- CVP コール スタジオ 10.5(1)

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 問題

CVP 礼儀コールバック配備では、オリジナル発信者が問い合わせられた後、そして発信者がエージェントをキューでコールドロップを待っている間。

## トラブルシューティング

ステップ 1. CVP VXML サーバの **CallbackWait** および **CallbackQueue** アプリケーションから ActivityLogs を集めて下さい。 ログオンしますディレクトリをこれらを見つけることができます:

**C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallBackWait\logs\ActivityLog** and **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallBackQueue\logs\ActivityLog\**。

ステップ 2. **CallbackQueue** ActivityLogs の悪いコールを見つけて下さい。 特定のタイムスタンプのための悪いコールを見つけるエラーが **warnig** を捜すことができます。

断片 **CallbackQueue** ActivityLogs:

```
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,Queue1,element,warning,A session has timed out after 3 minutes. This is most likely
caused by a start of call class or action element at the top of the callflow not completing
before the voice browser's fetch timeout occurred. To resolve it ensure this class executes in a
timely manner or run it in the background. Session timeouts may also occur under high load or if
there are issues with a load balancer or voice browser.
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Leave_Queue,ELEMENT_ENTRY
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Leave_Queue,ELEMENT_EXIT
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,,end,how,app_session_complete
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,,end,result,timeout
```

ステップ 3 ActivityLogs を見てわかるように示すセッションにタイムアウトがあることを警告メッセージはあります。 これは badfetch エラーとして VXML ゲートウェイ ログで報告されます。

ステップ 4. VXML サーバから Tomcat ログを集めて下さい。 ログオンしますディレクトリ **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\logs** を Tomcat を見つけることができます

```
java.lang.NullPointerException
    at
org.apache.coyote.http11.InternalNioOutputBuffer.flushBuffer(InternalNioOutputBuffer.java:240)
    at
org.apache.coyote.http11.InternalNioOutputBuffer.endRequest(InternalNioOutputBuffer.java:128)
    at
org.apache.coyote.http11.AbstractHttp11Processor.endRequest(AbstractHttp11Processor.java:1586)
    at
org.apache.coyote.http11.AbstractHttp11Processor.process(AbstractHttp11Processor.java:1022)
    at
org.apache.coyote.AbstractProtocol$AbstractConnectionHandler.process(AbstractProtocol.java:579)
    at org.apache.tomcat.util.net.NioEndpoint$SocketProcessor.run(NioEndpoint.java:1600)
```

Tomcat サーバログで見るように、NIO ( ノンブロッキング入出力 ) に NULL ポインタ例外があります。

**注:** NIO は集中的な入出力 ( I/O ) オペレーションに使用する JAVA Application Programming Interface ( API; アプリケーション プログラミング インターフェイス ) の収集です。

ステップ 5 CVP VXML サーバと CVP VXML ゲートウェイ間のネットワーク 接続をチェックして下さい。この Tomcat エラー報告される時ほとんどのシナリオでは、VXML ゲートウェイは異なるサブネットにおよび CVP VXML サーバはあります。

## 解決策

ステップ 1: fetchtimeout が最小に 60 秒設定されるようにして下さい。fetchtimeout を設定しない場合次の手順に従って下さい。

- ルート資料に VoiceXML プロパティ **fetchtimeout** を追加して下さい。
- Unified Call Studio では、望ましいプロジェクトを右クリックし、『Properties』を選択して下さい。
- 選択して下さいコール スタジオでドキュメント設定を定着させて下さい。
- **VoiceXML プロパティ**の下で fetchtimeout を入力し、値の下で望ましいタイムアウトを入力して下さい。たとえば 60 秒のために **60s** を入力して下さい

ステップ 2.] 偽 useSendfile= を"含むために Tomcat server.xml ファイルを修正して下さい。  
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\conf\ ディレクトリのこのファイルを見つけることができます。

次に例を示します。

```
<Connector port="7000" useSendfile="false" redirectPort="7443"  
protocol="org.apache.coyote.http11.Http11NioProtocol" maxHttpHeaderSize="8192"  
executor="tomcatThreadPool" acceptCount="1500"/>
```

```
<!-- A "Connector" using the shared thread pool-->
```

```
<!-- <Connector executor="tomcatThreadPool" port="8080" protocol="HTTP/1.1"  
connectionTimeout="20000" redirectPort="8443" /> -->
```

```
<!-- Define a SSL HTTP/1.1 Connector on port 8443 This connector uses the JSSE configuration,  
when using APR, the connector should be using the OpenSSL style configuration described in the  
APR documentation -->
```

**注:** これは Tomcat 問題 CVP 製品に帰因させなくてであり。 [CSCus07896](#) を詳細については参照して下さい。

ステップ 3 1.に Windowsレジストリ キーを、TcpAckFrequency 変更する推奨事項がある異なるサブネットが使用されたり場合の packets 遅延を当てるため。

**注:** 別のサブネットを使用するこの推奨事項は CVP ソリューションのためのネットワークの問題に ( もしあれば ) 対処することです。 [CSCuq07550](#) を詳細については参照して下さい。