

El CVP retrasa el tramo de llamada VRU por algunos segundos

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un escenario frecuente del retardo considerado en la recogida de un primer prompt que sea generalmente un archivo agradable del wav en el flujo de llamada completo del cvp

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco IOS y gateways VXML

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Versión 11.X del Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco IOS Gateway con el tren del Cisco IOS Software el 15.4(x)M que actúa como gateway de ingreso
- Gateway VXML que se ejecuta en el mismo gateway de ingreso

Problema

Cuando los La llamados del cliente adentro ellos experimentan un silencio de 2 segundos después de lo cual del prompt IVR comienza a jugar. Analyis los registros del gateway del CVP y VXML explicados aquí revela que es el retardo experimentado porque el CVP tarda más de 2 segundos para responder al ping HTTP y a la petición HTTP NEW_CALL generados del gateway VXML.

El gateway VXML crea el mensaje del PING HTTP destinado para el servidor de la llamada del CVP en el "16:11:31.292"

```
16:11:31.292: //199995//HTTPC:/httpc_write_stream: Client write buffer fd(0):  
GET /cvp/VBServlet?MSG_TYPE=PING&CALL_DNIS=77777777771319&CALL_ANI=sip:xxx-xxx-  
xxxx@X.X.X.X:5060&ERROR_CODE=0&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=C350CF8  
000010000000003BD9663630E&CALL_LEGID=C350CF8000010000000003BD9663630E-  
1448554499804567@X.X.X.X&CALL_UII=&VERSION=CVP_10_5_1_0_0_0_189 HTTP/1.1
```

Respond del CVP de nuevo al PING en el "16:11:32.452" donde está más de 1 segundo la diferencia de tiempo

```
16:11:32.452: processing server rsp msg: msg(212BBA48)URL:  
http://X.X.X.X:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=PING&CALL_DNIS=77777777771319&CALL_ANI=sip:4692551000  
@X.X.X.X:5060
```

Este reponse acciona el gateway VXML ahora para generar un NUEVO pedido de llamada HTTP que esté en el "16:11:33.064"

```
16:11:33.064: //199995//HTTPC:/httpc_write_stream: Client write buffer fd(0):  
GET /cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777771319&CALL_UII=&CALL_ANI=sip:xxx-xxx-  
xxxx@X.X.X.X:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=C350CF80000100000000  
03BD9663630E&ERROR_CODE=0 HTTP/1.1
```

El CVP responde de nuevo a esta petición en el "16:11:34.112" donde está otra vez 1 segundo o más la diferencia de tiempo

```
16:11:34.112: processing server rsp msg: msg(212BBC48)URL:  
http://X.X.X.X:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777771319&CALL_UII=&CALL_ANI=  
sip:xxx-xxx-xxxx@X.X.X.X:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml
```

Este intercambio del ping HTTP, pedido de llamada HTTP del NUEVOS y respuesta de los cosumes del CVP más de 2 seconds que es experimentada por el llamador como silencio.

Solución

El servidor del CVP de la razón tiene un retardo en la respuesta es debido al proceso del tomcat donde tarda un cierto tiempo para que establezca una conexión TCP y divide los paquetes en segmentos a 590 bytes cada uno. Para reparar esta condición en el gateway VXML configure **mss tcp del IP del comando los "1500"**

Note: Éste es problema se sigue bajo defecto "CSCuq07550 - CVP 10.0 retardos del tomcat cuando el gateway de VxML en una diversa subred"