

# La tabla TCD muestra la duración incorrecta en que la llamada es abandono en la cola

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe el Troubleshooting de la duración incorrecta de las demostraciones del detalle de terminación de llamada (TCD) en que la llamada se abandona en la cola.

Contribuido por Mayur Vyas, ingeniero de Cisco TAC.

Editado por Sahar Modares, ingeniero de Cisco TAC.

## Problema

La tabla TCD muestra la duración incorrecta en que la llamada se abandona en la cola.

Este problema fue encontrado cuando la tabla TCD fue utilizada para los propósitos del informe. El campo de la Duración de la llamada muestra la información incorrecta en la pierna de las unidades de Respuesta de voz (VRU) del abandono de la llamada en el escenario de la cola.

e.g cuando las llamadas llegan en el Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) y son caídas en la cola después de 15 segundos por el llamador.

En este caso, hay dos expedientes en el TCD:

- Conmute la pierna que tiene valor correcto de 15 segundos,
- Demostraciones de pierna VRU 36 segundos. (Agrega el retardo de 20 segundos).

Así pues, la pierna VRU en este escenario para el caculation de la Duración de la llamada en la cola no está correcta.

```
--and CallDisposition in (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 28, 29, 30, 31, 34, 19)
order by rck, RouterCallKeySequenceNumber

select DateTime, Variable1, Variable3, Variable9, Variable10, CallDisposition, DigitsDialed, RouterCallKey rck, RouterCallKeySequenceNumber rcksn, PrecisionQueueID, Duration, *
from Termination_Call_Detail
where RouterCallKeyDay = 152005
and RouterCallKey in ('214', '215', '218')
order by rck, RouterCallKeySequenceNumber

select RouterCallKeySequenceNumber rcksn, * from Route_Call_Detail
where DateTime >= '2017-03-06 15:15:00'
```

DateTime	Variable1	Variable3	Variable9	Variable10	CallDisposition	DigitsDialed	rck	rckrn	PrecisionQueueID	Duration	RecoveryKey	MPDomainID	AgentSkillTargetID	SkillGroupSkillTargetID
2017-03-06 15:23:03.697	NULL	NULL	NULL	NULL	13	75101	214	0	NULL	15	8049164147482	1	NULL	NULL
2017-03-06 15:23:23.690	256_048	NULL	N0110 0100481	01256	13	75101	214	1	NULL	36	8049164147482	1	NULL	NULL

En el flujo de la llamada normal, esto es qué sucede:

1. El CVP tiene dos diálogos con el ICM, DLG#1 está para la pierna del SORBO y DLG#2 está para la IVR-pierna.
2. Si las desconexiones del llamador, pierna del SORBO consiguen disconnected y un **CALL\_STATE\_EVENT** con el **eventId=DISCONNECT** se fija al ICM para DLG#1.
3. El CVP envía el ADIÓS del SORBO al gateway VXML para el IVR (desconexión remota).
4. El gateway VXML somete de nuevo a la aplicación VXML con el evento como **telephone.hangup**.
5. La aplicación VXML completa e invoca la vuelta del subdiálogo.
6. El gateway VXML invoca el submitback para el diálogo principal hacia CVP-IVR. Como parte de eso, envía **SCRIPT\_RESULT** a CVP-IVR en la petición GET/POST. Esto también se utiliza para liberar la licencia del CVP IVR.
7. IVR- el gateway VXML es la interfaz del vxml/HTTP, que trabaja en el req/resp, con CVP-IVR actúa como servidor y el gateway VXML actúa como cliente.
8. El gateway VXML envía **SCRIPT\_RESULT** en la petición GET/POST a CVP-IVR y lo mismo se envía al ICM. Esto también se utiliza para liberar la licencia del CVP IVR.
9. El CVP envía **CALL\_STATE\_EVENT** con el **eventId=DISCONNECT** se fija a ICM forDLG#2 (es decir pierna IVR).

## Troubleshooting

Paso 1. HelloWorld de encargo creado y reconstruido este problema en el laboratorio. Conmute la duración de las demostraciones TCD de la duración 22 de las demostraciones de pierna TCD y de pierna VRU 50 segundos.

Pierna del Switch - DID=1577566

Pierna VRU - DID=1577567

El VRU PIM registra las demostraciones:

```
17:04:31:861 PG1B-pim1 Trace: PG->VRU:RUN_SCRIPT_REQ(175 bytes):DID=1577567 SendSeq#=1 InvID=1
ScriptID=GS,Server,V ScriptConfig= ANI=110026 CED= RCK=236 RCKDay=152008 RCKSeq#=1
CallGUID=575975800001000000000213E6D137A.
```

22 segundos después, CVP envía la desconexión del informe del evento.

Está donde aquí llamada interrumpida del llamador en la cola. Así pues, porque pierna del Switch vemos la duración 22.

```
17:04:53:106 PG1B-pim1 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(22 bytes):DID=1577566 SendSeq#=3
EventCode=Disconnect(6) CauseCode=NormalComplete(1).
```

```
17:04:53:106 PG1B-pim1 Trace: ToRouter_CallEventReport:CALL_EVENT_REPORT RCID=5009 PID=5004
DID=1577566 DIDRelSeq#=2 LabelIndex=0 Event=6 DialogEnds=1 Cause=1.
```

22 + 10 = 32 segundos después, PG envía el mensaje de cancelación al VRU para terminar la pierna VRU según la configuración del registro (**DelayedScriptResponseTimeout**). Esta clave de registro viene en la imagen porque no había resultado del script del funcionamiento del CVP después de que la pierna VRU fuera disconnected.

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: PG->VRU:CANCEL(20 bytes):DID=1577567 SendSeq#=2 InvID=2 RequestID=1.

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: ProcessDialogFail:DIALOG\_FAIL RCID=5009 PID=5004 FailureType=2 NumOfEvents=1 DID=1577566 DIDRelSeqNo=1 ReasonCode=18.

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: VRU->PG:DIALOGUE\_FAILURE\_CONF(20 bytes):DID=1577567 SendSeq#=2 InvID=1 ErrorCode=Operation Canceled (34).

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: PG->VRU:RELEASE(16 bytes):DID=1577567 SendSeq#=3 Cause=0

Ahora, después de que  $22 + 10 + 18 = 50$  segundos después (que es ~49 en el TCD), CVP envíe el informe del evento al ICM y esto es qué se muestra en el TCD para la pierna VRU.

17:05:21:277 PG1B-pim1 Trace: VRU->PG:EVENT\_REPORT(22 bytes):DID=1577567 SendSeq#=3 EventCode=Disconnect(6) CauseCode=NormalComplete(1). 17:05:21:277 PG1B-pim1 Trace: ToRouter\_CallEventReport:CALL\_EVENT\_REPORT RCID=5009 PID=5004 DID=1577567 DIDRelSeq#=2 LabelIndex=0 Event=6 DialogEnds=1 Cause=1.

Paso 2. De acuerdo con este análisis, el problema aparecía estar entre la aplicación VXML y gateway VXML o VXML

gateway y CVP/IVR

Aquí está la desviación que es causada por el req no enviado del gateway GET/POST VXML. con **SCRIPT\_RESULT**.

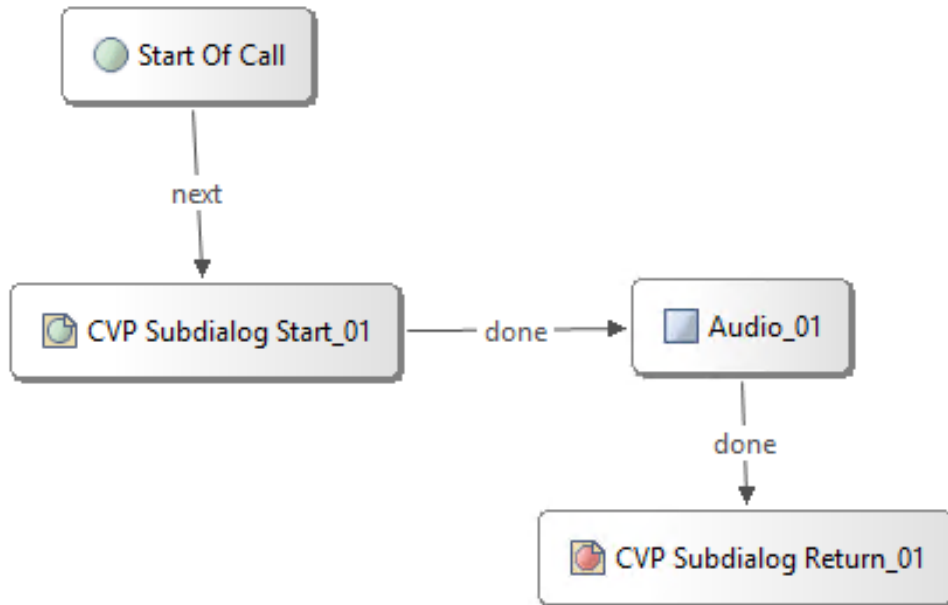
1. El CVP tiene dos diálogos con el ICM, DLG#1 está para la pierna del SORBO y DLG#2 está para la IVR-pierna
2. Las desconexiones del llamador, pierna del SORBO consiguen disconnected y un **CALL\_STATE\_EVENT** con el **eventId=DISCONNECT** se fija a ICM forDLG#1
3. El CVP envía el ADIÓS del SORBO a VXMLGW para el IVR (desconexión remota).
4. VXMLGW no envía los tiempos **SCRIPT\_RESULT** y por lo tanto ICM hacia fuera después de que 10s y envía **ICM\_RELEASE** al CVP que sea recibido por CVP-IVR.
5. En esta etapa, CVP-IVR comenzará el temporizador (mencionado abajo) y continúa esperando la respuesta de VXMLGW.
6. Pues no se recibe ningún **SCRIPT\_RESULT**, los fuegos del temporizador en el CVP y el IVR comenzarán la limpieza la sesión de cliente que VXMLGW había creado para esta llamada.
7. Después de que se expire el temporizador, el CVP envía **CALL\_STATE\_EVENT** con el **eventId=DISCONNECT** se fija a ICM forDLG#2 (es decir pierna IVR).

El temporizador es IVR.TimerTaskInterval. Esto está en ivr.properties.

```
/**
 * Property: Interval between timed tasks e.g. removing orphaned task
 * This shouldn't be too long because of DFLT_VB_CALL_DISCONNECT_TIMEOUT_SECS
 * For a disconnected call, in the worst case, it's not cleaned up for 17 (10 for
 * DFLT_VB_CALL_DISCONNECT_TIMEOUT_SECS and 7 for DFLT_TIMER_TASK_INTERVAL_SECS)
 * seconds. Later, might want to have a separate thread just to handle Disconnected
 * calls if this worst case timeout (17 secs) is too long.
 */
```

Log de aplicaciones de trabajo Compared “HelloWorld” y “CustomHelloWorld” y encontrado que las devoluciones del subdiálogo al diálogo principal después de reciben el evento

telephone.hangup.



### Logs on que trabaja HelloWorld.

```
-----  
Request Received on: 06/22/2017 12:01:22.720  
----- HTTP Request Headers -----  
Header Name = "content-type" Header Value = "application/x-www-form-urlencoded"  
Header Name = "cookie" Header Value = "$Version=0; JSESSIONID=D5D030A7BA99696653F3FB3455882F3C; $Path=/CVP/"  
Header Name = "connection" Header Value = "close"  
Header Name = "host" Header Value = "mediaserver11:7000"  
Header Name = "content-length" Header Value = "121"  
Header Name = "accept" Header Value = "text/vxml, text/x-vxml, application/vxml, application/x-vxml, applicat  
Header Name = "user-agent" Header Value = "Cisco-IOS-C1861/15.1"  
----- Request HTTP Arguments -----  
Parameter Name = "audium_vxmlLog" Parameter Value #0 = "|||audio_group$$$initial_audio_group^^^8"  
Parameter Name = "audium_type" Parameter Value #0 = "telephone.disconnect"  
Parameter Name = "audium_action" Parameter Value #0 = "hangup"  
----- VoiceXML Response -----  
Response Returned on: 06/22/2017 12:01:22.720  
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  
<vxml version="2.0" xml:lang="en-US">  
  <catch event="vxml.session.error">  
    <return event="vxml.session.error" />  
  </catch>  
  <catch event="telephone.disconnect.hangup">  
    <return event="telephone.disconnect.hangup" />  
  </catch>
```

### Vuelva el evento

```
<form>  
  <block>  
    <return event="telephone.disconnect" />  
  </block>  
</form>  
</vxml>
```

El gateway VXML envía el resultado de la llamada después de que vuelta del subdiálogo.

Jun 22 00:29:02.670: //1122350//HTTTPC://httpc\_send\_ev: event sent to HTTP Client:

Jun 22 00:29:02.670: method (GET), url  
(http://10.66.75.179:8000/cvp/VBServlet?MSG\_TYPE=CALL\_RESULT&CALL\_ID=98A53E04561811E7A43AB167D81A2367&CALL\_SEQ\_NUM=2&ERROR\_CODE=1)

Abre una sesión CustomHelloWorld festivo.

```
----- new Page request -----
-----
Request Received on: 06/22/2017 11:21:28.325

----- HTTP Request Headers -----

Header Name = "content-type" Header Value = "application/x-www-form-urlencoded"
Header Name = "cookie" Header Value = "$Version=0; JSESSIONID=6F183284984644E8944D43EB6EA16646; $Path=/CVP/"
Header Name = "connection" Header Value = "close"
Header Name = "host" Header Value = "mediaserver11:7000"
Header Name = "content-length" Header Value = "121"
Header Name = "accept" Header Value = "text/vxml, text/x-vxml, application/vxml, application/x-vxml, application/"
Header Name = "user-agent" Header Value = "Cisco-IOS-C1861/15.1"

----- Request HTTP Arguments -----

Parameter Name = "audium_vxmlLog" Parameter Value #0 = "|||audio_group$$$initial_audio_group^^^4"
Parameter Name = "audium_type" Parameter Value #0 = "telephone.disconnect"
Parameter Name = "audium_action" Parameter Value #0 = "hangup"

----- VoiceXML Response -----

Response Returned on: 06/22/2017 11:21:28.340
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<vxml version="2.0" xml:lang="en-US">
  <catch event="vxml.session.error">
    <exit />
  </catch>
  <catch event="telephone.disconnect.hangup">
    <exit />
  </catch>
</vxml>
```

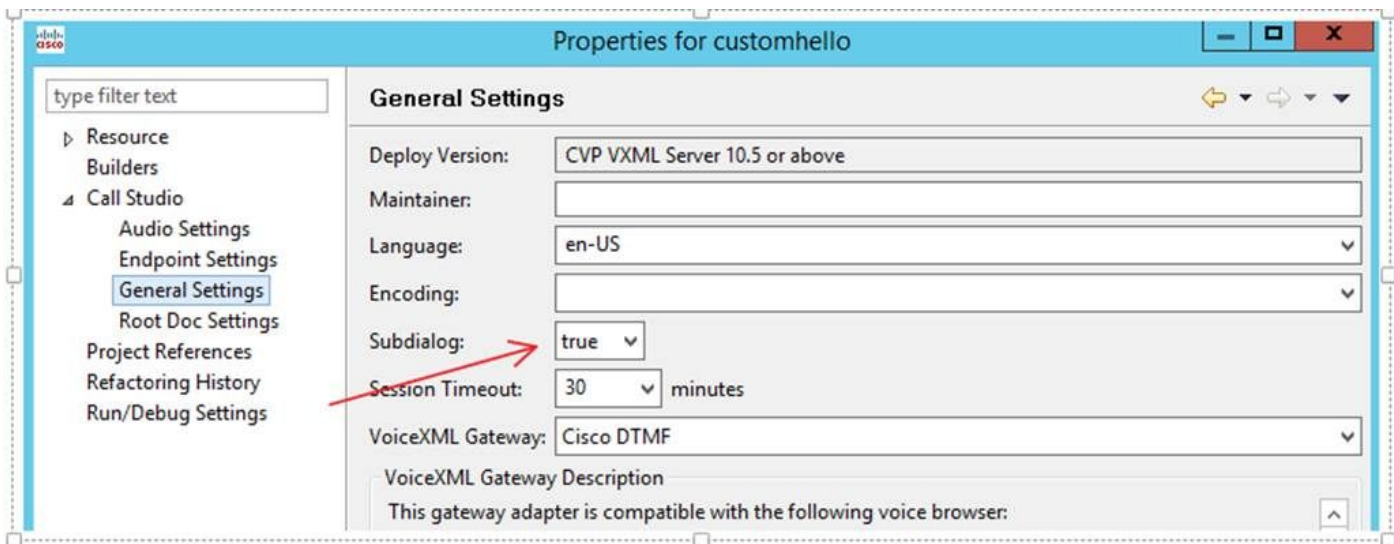
No vuelta aquí - el estado es salida.

```
</vxml>
</form>
</vxml>
```

## Solución

Para volver al diálogo principal, la aplicación necesita ser configurada con el **subdiálogo = verdad**.

- Aplicación abierta en CallStudio, el click derecho y las propiedades selectas. Modifique su aplicación para fijar el subdiálogo **"verdad"** y para cambiar de frente la aplicación.



- Usted puede también verificar si el subdiálogo esté fijado para verdad o falso del archivo **settings.xml**. Este archivo se puede encontrar bajo la trayectoria - **application> \ los datos \ aplicación del <your de C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>  
<!DOCTYPE application SYSTEM "../..../dtds/Settings_1-2.dtd">  
<application version="1.2" subdialog="false" serial="0000" key="3d3174b703fbfd68641433515159f8">  
- <audio>
```