

Retardo de la transferencia de llamada de la opción de Salida del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Colección del registro](#)

[Niveles de seguimiento](#)

[Causas sabidas](#)

[Troubleshooting](#)

[Parte una](#)

[Parte dos](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento discute la transferencia de llamada del Cisco Outbound Option retrasa que las experiencias de una Parte llamada mientras que el marcador completa la transferencia a un agente. Este documento también proporciona una solución alternativa posible.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa del Internet Protocol Contact Center (IPCC)
- Configuración del Cisco Outbound Option
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- Editor de registro de Windows (**regedt32**)
- Seguimiento del CallManager configuración
- Sabueso de red

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 6.0(0) ES15 y 6.0 SR2 del IPCC Enterprise de Cisco
- CallManager de Cisco

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

El Cisco Outbound Option le permite para configurar los Centros de contacto para las actividades salientes automatizadas. La opción de Salida permite que los agentes realicen las llamadas de salida cuando los agentes no están ocupados con las llamadas entrantes. Por lo tanto, la opción de Salida mantiene la alta productividad del agente en la multiplexión por división de tiempo (TDM) y los entornos del IPCC Enterprise.

De acuerdo con los estándares de telecomunicación específicos del país, las implementaciones de protocolo, la infraestructura de la Telefonía IP, y WAN, un retardo pueden ocurrir en la transferencia de una llamada de salida entre la Parte llamada y el agente. Este documento refiere al retardo tal como a retraso del transferencia.

El IPCC Enterprise 6.0 incluye algunas nuevas funciones, por ejemplo, el análisis del progreso de la llamada (CPA) y la detección del Contestador automático (AMD). Cuando usted habilita el CPA y AMD, usted puede contar con retardos más largos de la transferencia que en el IPCC Enterprise 5.0. Este documento define el retardo previsto en los límites normales basados en las características que usted utiliza. Verifique si el retardo esté cerca del intervalo definido para asegurarse de que el marcador trabaja correctamente.

Este documento describe las causas sabidas y los retardos previstos en cuanto al **codificador-decodificador**, al CPA, y al softphone de la terminación de medios que los agentes utilizan. Este documento también proporciona las extremidades para aislar la causa y para resolverla problemas retraso del transferencia eficientemente en un entorno de la opción de Salida del IPCC Enterprise.

Problema

La Parte llamada experimenta un retardo de la transferencia de llamada mientras que el marcador completa la transferencia a un agente.

Colección del registro

Capture una serie completa de registros que representen una transferencia lenta. Capture estos registros con las configuraciones de la **traza** que los [niveles de seguimiento](#) seccionan las listas:

Para el IPCC Enterprise 6.0, cambie la clave de registro de DisableIPCPA para inhabilitar el CPA. Aquí está la trayectoria a la clave de DisableIPCPA:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer

Niveles de seguimiento

Nota: Asegúrese de cambiar los niveles de traza de nuevo al valor por defecto. Si usted no vuelve los niveles de traza a las configuraciones predeterminadas, usted puede encontrar los problemas.

- **Marcador:**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\EMSTraceMask=0x000000ff
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\EMSUserData=FF FF
- **Versión 6.0 del IPCC Enterprise:**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\DebugDumpAllEvents=1
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\DebugDumpAllCalls=1
- **Registro CTISRVR:**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\CG1a\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr\EMSTraceMask=0xF8
- **Comando OPCTest:**
`debug /agent /cstacer /tpmsg /cstaecer /closedcalls /routing`
- **Comando procmon PIM:**
`trace tpcsta* /on csta* /on`

En estos procesos, EMSDisplayToScreen de la neutralización para minimizar el impacto del rendimiento durante el registro. Para inhabilitar el EMSDisplayToScreen, fije el valor a 0.

- Fije el nivel de seguimiento de CallManager a detallado para todos los Nodos y archivos del registro de la captura de todos los Nodos en los archivos/Cisco/traza/ccm de /program.

Después de que usted habilite la traza, utilice el **utilitario Dumplog** para capturar los registros del PG para el marcador, el PIM, el OPC, y el CTI Server. Identifique el sello de fecha/hora en que la prueba se conduce y el ANI se utiliza para hacer la llamada.

Causas sabidas

Aquí están algunas causas sabidas para este problema:

1. Si los teléfonos de los agentes utilizan el codificador-decodificador G729, un retardo del ms hasta 1500 o más puede ocurrir durante la **negociación de códec**.
2. El softphone de la terminación de medios impone una pena del tiempo de transferencia sobre el hardphone IP.
3. QoS incorrecto o la ausencia de QoS sobre WAN para el tráfico de señalización de llamada puede contribuir al retardo adicional.
4. El espacio en disco de Insufficient puede ser uno de causa para el retardo cuando las llamadas transferring, así que se aseguran que hay siempre bastante espacio en disco en el servidor del CallManager.

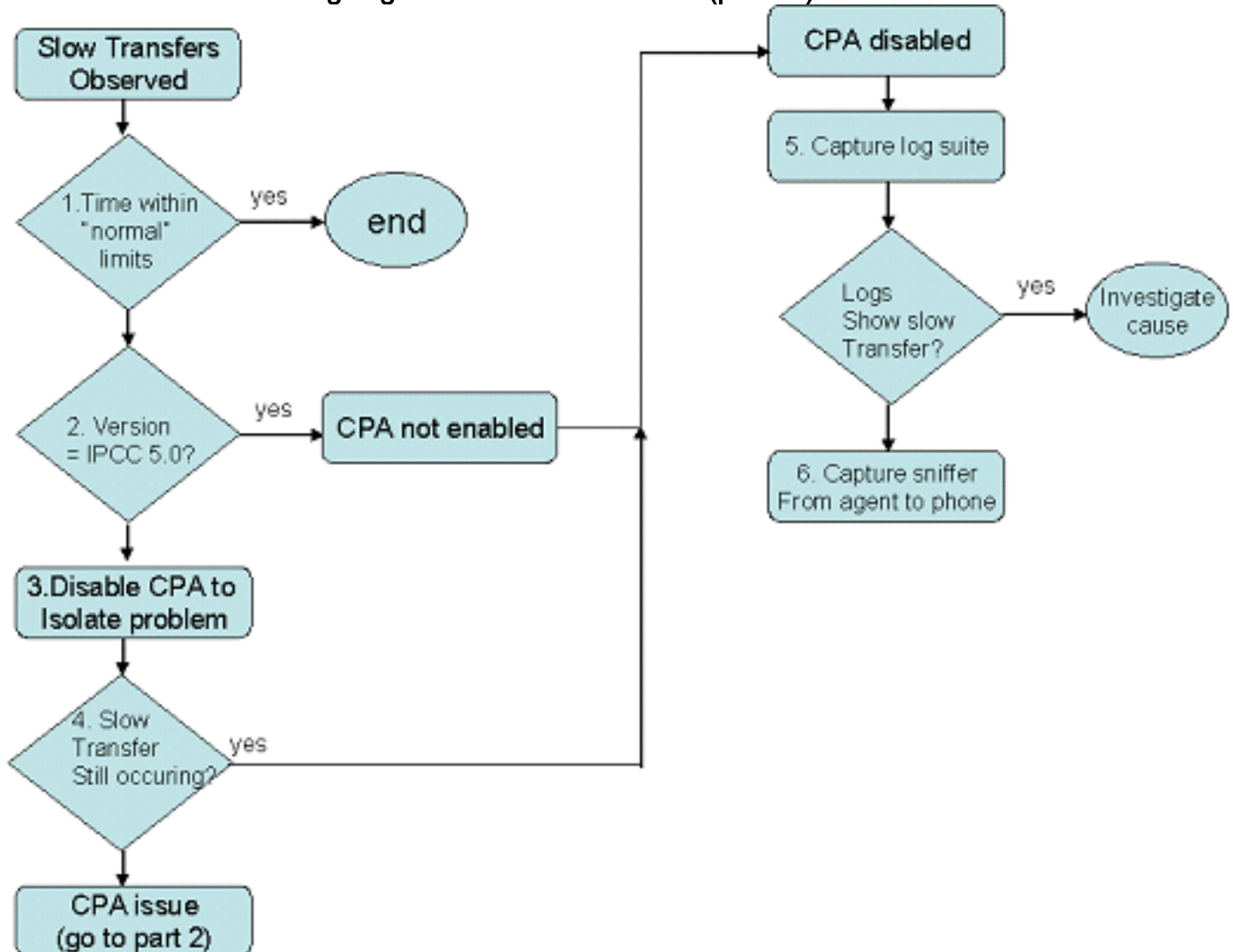
Troubleshooting

Utilice los organigramas lentos de la transferencia para resolver problemas este problema.

Parte una

Esta sección discute la parte una del organigrama lento de la transferencia.

Cuadro 1 – Reduzca el organigrama de la transferencia (parte 1)



1. El IPCC Enterprise 6.0 tiene CPA habilitado por abandono. Refiera a la [colección del registro](#) para la información sobre cómo inhabilitar el CPA.
2. Si el retardo es perceptiblemente mejor después de que usted inhabilite el CPA, refiera a la [pieza bipartita](#).
3. Si usted todavía experimenta un retardo después de que usted inhabilite el CPA, los registros de la captura del PG, el marcador, y el CallManager para encontrar las causas para el retardo. El retardo puede ser debido a un retardo en el recibo del mensaje tsConnected. El retardo puede también ser transferencia-relacionado. Para identificar la causa exacta del retardo, usted requiere los debugs adicionales del gateway de VoIP. **Nota:** Un tiempo de transferencia de alrededor 1 a 2 segundos en los registros es normal.
4. Utilice el sniffer para capturar la operación de transferencia. **Nota:** Un sniffer libre está disponible para Windows en el [sitio Web Ethereal](#) (usted debe también descargar el winPcap). Las necesidades del sniffer de ejecutarse en el modo promiscuo de una ubicación de la red en donde usted puede observar los mensajes de control SKINNY del CallManager al lado del RTP que fluye del gateway del Public Switched Telephone Network (PSTN) al

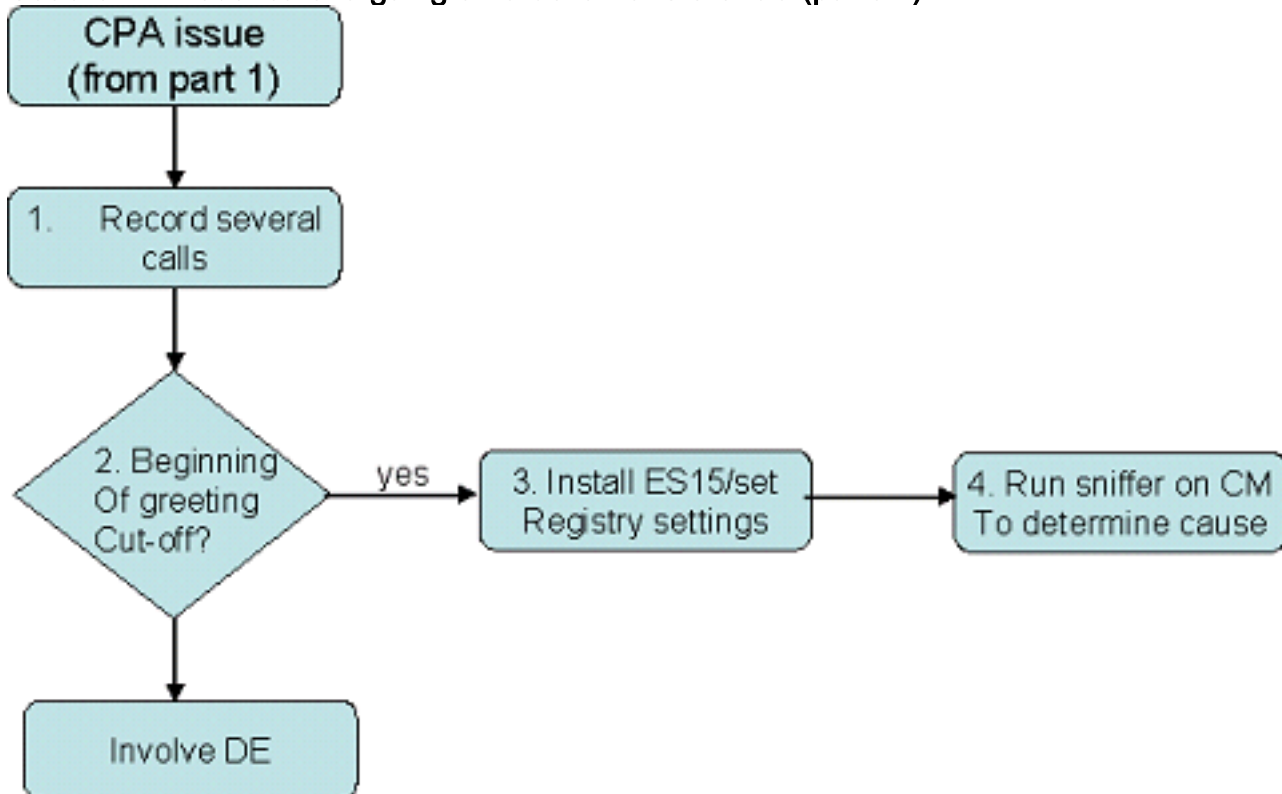
teléfono del agente.

- Después de que usted capture la traza de sniffer, examine la traza para determinar cuando la transferencia completa y cuando el RTP comienza a fluir del gateway al teléfono del agente. Etéreo decodifica FLACO, H.323, y los mensajes RTP automáticamente. **Nota:** Para observar la transferencia, búsqueda para el mensaje de SKINNY SkTrnsfer, que comienza la operación de transferencia. Usted puede entonces observar el marcador que marca la extensión del agente, seguido por otro mensaje de SkTrnsfer, que indica la realización de la transferencia.
- Examine los registros del sniffer para el comienzo de la secuencia RTP que va del Gateway IP Address a la dirección IP del teléfono. La secuencia RTP muestra el retraso total. Usted puede utilizar las herramientas de tercera persona para extraer el RTP del capturar archivo del sniffer.

Parte dos

Esta sección discute la parte dos del organigrama lento de la transferencia.

Cuadro 2 – Reduzca el organigrama de la transferencia (parte 2)



- El retardo puede estar entre la CONEXIÓN que la compañía telefónica envía, y mensaje de skinny tsConnected. Un retardo en el mensaje tsConnected puede acortar o cortar el saludo inicial de la Parte llamada. Por abandono, el marcador calcula el umbral del ruido de fondo al inicio de la llamada (ms 100). Cuando se corta el saludo, el marcador calcula este umbral desde el medio del saludo. Por lo tanto, este cálculo es incorrecto. Sigue habiendo el umbral del ruido en un artificial de alto nivel, y la detección de voz adecuada no ocurre.
- Si el paso 1 es aplicable, instale este Special de la ingeniería (ES) en el servidor dialer para

resolver el problema:[ICM6.0\(0\)_ES15 \(clientes registrados solamente\)](#): Usted requiere el mayor control CPA manejar los casos en caso de un retardo tsConnected.Después de que usted instale este ES, cree un nuevo valor “CPARecordWaveFile” del DWord del registro para registrar todas las llamadas (para los propósitos de debugging):Clave de registro existente:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Nota: Permita a IP AMD en la campaña para registrar más de la llamada.

3. Ponga algunas llamadas para reproducir la transferencia larga. Cuando usted acaba, usted encontrará una serie de wavefiles (dependiendo del número de llamadas que usted hace) bajo el <cust_inst> \ marcador de C:\ICM\. Las llamadas se ordenan por el puerto y la fecha/la hora. Localice la fecha/la hora de la llamada cuando ocurrió el problema y juegue el archivo de la onda con MediaPlayer.
4. Si el comienzo del saludo se acorta, o si el saludo comienza sin un periodo de silencio, usted ha reproducido el problema.
5. Ahora que usted ha reproducido el problema, usted puede utilizar el ES que usted instaló para reparar el problema después de que usted fijara estas claves de

```
registro:CPANoiseThresholdPeriod = 0
!--- This key disables the calculation of the noise threshold at !--- the start of the
call. CPAMinimumValidSpeech = 112 (mS)
!--- This key shortens the amount of time necessary to detect speech, !--- in case the
greeting is cut off. CPAMaxNoiseFloor = 1000 (30 dB)
!--- This key 'hard codes' the noise floor at a typical level because !--- noise threshold
calculation is not being done.
```

Información Relacionada

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Guía de instalación y configuración de la opción de Salida](#)
- [Guía del usuario de la opción de Salida](#)
- [Notas técnicas adicionales en los Ciscos Outbound Option](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)