

# Le Tableau TCD affiche une durée fausse où l'appel est abandon dans la file d'attente

## Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Dépanner](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit dépannant d'une durée fausse d'expositions du détail d'appel d'arrêt (TCD) où l'appel est abandonné dans la file d'attente.

Contribué par Mayur Vyas, ingénieur TAC Cisco.

Édité par Sahar Modares, ingénieur TAC Cisco.

## Problème

La table TCD affiche une durée fausse où l'appel est abandonné dans la file d'attente.

Cette question a été trouvée quand la table TCD a été utilisée pour l'état. Le champ de durée de l'appel affiche les informations fausses dans le tronçon des unités de réponse vocale (VRU) de l'abandon d'appel dans le scénario de file d'attente.

par exemple quand les appels arrive dans le Portail Cisco Unified Customer Voice (CVP) et est abandonnés dans la file d'attente après 15 secondes par l'appelant.

Dans ce cas, il y a deux enregistrements dans TCD :

- Commutez le tronçon qui a la valeur correcte de 15 secondes,
- Spectacles de music-hall VRU 36 secondes. (Ajoute le retard de 20 secondes).

Ainsi, le tronçon VRU dans ce scénario pour le caculation de la durée de l'appel dans la file d'attente n'est pas correct.

```
SQLQuery11.sql - O...dministrato... (385)*
SQLQuery3.sql - OV...dministrato... (377)*

--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	MhDomainID	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
2017-03-06 15:23:23.690	NULL	NULL	NULL	NULL	13	75101	214	1	NULL	36	8049164147482	1	NULL	NULL

Dans l'écoulement d'appel normal, c'est ce qui se produit :

1. CVP a deux dialogues avec le missile aux performances améliorées, DLG#1 est pour le tronçon de SIP et DLG#2 est pour le RVI-tronçon.
2. Si les débranchements d'appelant, tronçon de SIP obtient déconnecté et un **CALL\_STATE\_EVENT** avec l'**eventId=DISCONNECT** est placé au missile aux performances améliorées pour DLG#1.
3. CVP envoie le BYE de SIP à la passerelle VXML pour le RVI (débranchement distant).
4. La passerelle VXML soumet de nouveau à l'application VXML avec l'événement comme **telephone.hangup**.
5. L'application VXML se termine et appelle le retour de subdialog.
6. La passerelle VXML appelle le submitback pour le dialogue principal vers CVP-IVR. En tant qu'élément de cela, il envoie **SCRIPT\_RESULT** à CVP-IVR dans la demande GET/POST. Ceci est également utilisé pour libérer le permis CVP RVI.
7. IVR- la passerelle VXML est l'interface de vxml/HTTP, qui fonctionne dans req/resp, avec CVP-IVR agit en tant que serveur et la passerelle VXML agit en tant que client.
8. La passerelle VXML envoie **SCRIPT\_RESULT** dans la demande GET/POST à CVP-IVR et le même est envoyé au missile aux performances améliorées. Ceci est également utilisé pour libérer le permis CVP RVI.
9. CVP envoie **CALL\_STATE\_EVENT** avec l'**eventId=DISCONNECT** est placé au missile aux performances améliorées forDLG#2 (c.-à-d. tronçon RVI).

## Dépanner

Étape 1. HelloWorld fait sur commande créé et recréé cette question dans le laboratoire. Commutez la durée de la durée 22 des spectacles de music-hall TCD et des spectacles de music-hall TCD VRU 50 secondes.

Tronçon de commutateur - DID=1577566

Tronçon VRU - DID=1577567

VRU PIM se connecte des expositions :

```
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=5759758000010000000000213E6D137A.
```

22 secondes plus tard, CVP envoie le débranchement d'état d'événement.

C'est où appel abandonné d'appelant dans la file d'attente. Ainsi, parce que tronçon de commutateur nous voyons la durée 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 secondes plus tard, la PAGE envoie le message d'annulation à VRU pour terminer le tronçon VRU selon les paramètres de registre (**DelayedScriptResponseTimeout**). Cette clé de

registre est livré dans l'image parce qu'il n'y avait aucun résultat de script de passage de CVP après que le tronçon VRU ait été déconnecté.

```
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
```

Maintenant, après que  $22 + 10 + 18 = 50$  secondes plus tard (qui est ~49 dans TCD), CVP envoie l'état d'événement au missile aux performances améliorées et c'est ce qui est affiché dans TCD pour le tronçon 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.
```

Étape 2. Basé sur cette analyse, le numéro a semblé être entre l'application VXML et la passerelle VXML ou le VXML

passerelle et CVP/IVR

Voici la déviation qui est provoqué par par req. non envoyé de la passerelle GET/POST VXML avec **SCRIPT\_RESULT**.

1. CVP a deux dialogues avec le missile aux performances améliorées, DLG#1 est pour le tronçon de SIP et DLG#2 est pour le RVI-tronçon
2. Les débranchements d'appelant, tronçon de SIP obtient déconnecté et un **CALL\_STATE\_EVENT** avec l'**eventId=DISCONNECT** est placé au missile aux performances améliorées forDLG#1
3. CVP envoie le BYE de SIP à VXMLGW pour le RVI (débranchement distant).
4. VXMLGW n'envoie pas des temps **SCRIPT\_RESULT** et par conséquent missile aux performances améliorées après que 10s et envoie **ICM\_RELEASE** à CVP qui est reçu par CVP-IVR.
5. À ce stade, CVP-IVR mettra en marche le temporisateur (mentionné ci-dessous) et continue à attendre la réponse à partir de VXMLGW.
6. Car aucun **SCRIPT\_RESULT** n'est reçu, le temporisateur se déclenche dans CVP et RVI commencera le nettoyage la session de client que VXMLGW avait créée pour cet appel.
7. Après que le temporisateur soit expiré, CVP envoie **CALL\_STATE\_EVENT** avec l'**eventId=DISCONNECT** est placé au missile aux performances améliorées forDLG#2 (c.-à-d. tronçon RVI).

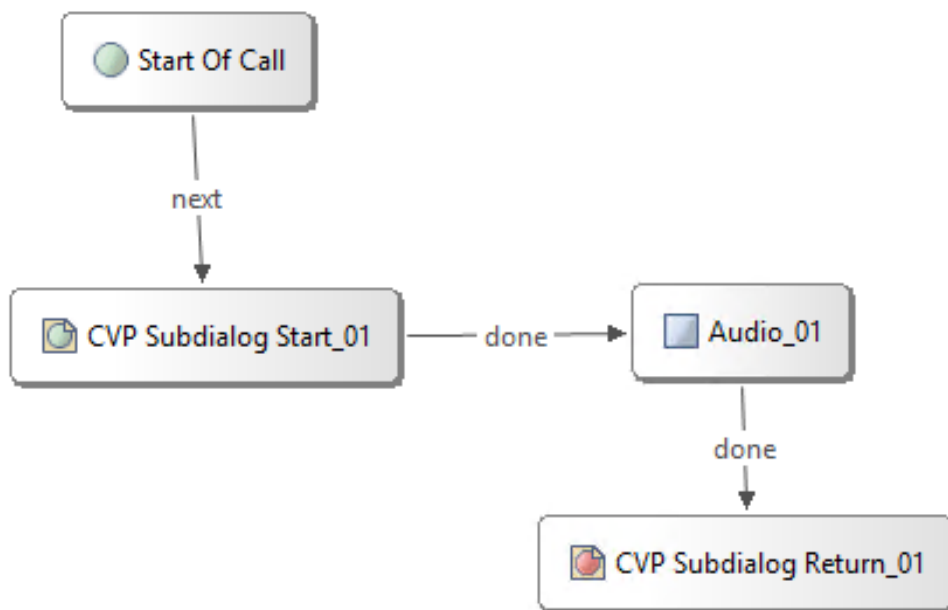
Le temporisateur est `IVR.TimerTaskInterval`. C'est dans `ivr.properties`.

```

/**
 * 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.
 */

```

De « CustomHelloWorld » de fonctionnement journaux d'application comparés de « HelloWorld » et constaté que les retours de Subdialog au dialogue principal après reçoit l'événement telephone.hangup.



### Logins fonctionnant 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>

```

## Renvoyez l'événement

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

La passerelle VXML envoie le résultat d'appel après que retour de subdialog.

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)

### Logins CustomHelloWorld non-travaillant.

```
----- 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>
```

Pas retour ici - l'état est sortie.

```
<form>
  <block>
    <exit />
  </block>
</form>
</vxml>
```

## Solution

Afin de retourner au dialogue principal, l'application doit être configurée avec le **Subdialog = rectifiant**.

- Application ouverte dans CallStudio, clic droit et propriétés choisies. Modifiez votre application pour placer le subdialog « **vrai** » et pour redéployer l'application.



- Vous pouvez également vérifier si le subdialog est placé pour rectifier ou faux à partir du **fichier settings.xml**. Ce fichier peut être trouvé sous le chemin - **application** > \ données \ **application de <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>
```