

Il CVP ritarda Di Alcuni Secondi La Sequenza Di Chiamate Della VRU

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive uno scenario comune di ritardo rilevato durante il recupero di un primo prompt che in genere è un file wav di benvenuto nel flusso di chiamata completo cvp

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco IOS e VXML Gateway

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) versione 11.X
- Gateway Cisco IOS con software Cisco IOS versione 15.4(x)M che funge da gateway in entrata
- VXML Gateway in esecuzione sullo stesso gateway in entrata

Problema

Quando il Cliente chiama, viene visualizzato un silenzio di 2 secondi dopo il quale l'IVR inizia la riproduzione. L'analisi dei log del gateway CVP e VXML qui illustrati rivela che il ritardo è dovuto al fatto che CVP impiega più di 2 secondi per rispondere alla richiesta HTTP ping e HTTP NEW_CALL generata dal gateway VXML.

Il gateway VXML crea un messaggio PING HTTP destinato al server di chiamata CVP all'indirizzo

"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_UUI=&VERSION=CVP_10_5_1_0_0_0_189 HTTP/1.1
```

Il CVP risponde al PING alle "16:11:32.452" quando la differenza di tempo è superiore a 1 secondo

```
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
```

Questa risposta attiva il gateway VXML per generare una richiesta HTTP NEW CALL al numero "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_UUI=&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
```

Il CVP risponde a questa richiesta alle "16:11:34.112" dove la differenza di tempo è di 1 secondo o più

```
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_UUI=&CALL_ANI=  
sip:xxx-xxx-xxxx@X.X.X.X:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml
```

Questo scambio di ping HTTP, richiesta HTTP NEW Call e risposta da CVP richiede più di 2 secondi, che il chiamante percepisce come silenzio.

Soluzione

Il motivo per cui il server CVP ha un ritardo nella risposta è dovuto al processo Tomcat che impiega del tempo per stabilire una connessione TCP e segmenta i pacchetti a 590 byte ciascuno. Per risolvere questa condizione sul gateway VXML, configurare il comando **"ip tcp mss 1500"**

Nota: Questo problema è registrato con il difetto "CSCuq07550 - CVP 10.0 tomcat delay when VxML gateway in a another subnet"