

Risoluzione dei problemi relativi alle interruzioni di chiamata su una distribuzione di callback per cortesia CVP

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alle interruzioni di chiamata quando il chiamante è in coda in una distribuzione di callback per cortesia CVP (Customer Voice Portal).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CVP Call Server
- Server CVP Voice Extensible Markup Language (VXML)
- Applicazioni CVP Call Studio
- Gateway VXML

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CVP 10.5(1)
- CVP Call Studio 10.5(1)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

In una distribuzione di CVP Courtesy Callback, dopo che il chiamante originale è stato richiamato e mentre il chiamante attende in coda per un agente la chiamata viene interrotta.

Risoluzione dei problemi

Passaggio 1. Raccogliere ActivityLogs dalle applicazioni **CallbackWait** e **CallbackQueue** sul server VXML CVP. Questi registri sono disponibili nelle directory:

```
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallbackWait\logs\ActivityLog\
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallbackQueue\logs\ActivityLog\.
```

Passaggio 2. Trovare la chiamata non valida in **CallbackQueue** ActivityLogs. È possibile cercare **error** o **warning** per trovare la chiamata errata per il timestamp specifico.

Log attività callbackcoda frammento:

```
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,Queue1,element,warning,A se
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Leav
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Leav
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,,end,how,app_session_comple
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,,end,result,timeout
```

Passaggio 3. Come è possibile vedere in ActivityLogs, viene trovato un messaggio di avviso che indica che la sessione ha un timeout. Nei log di VXML Gateway questa condizione viene segnalata come errore di recupero.

Passaggio 4. Raccogliere i log Tomcat dal server VXML. I log di Tomcat si trovano nella directory

```
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\logs
```

```
java.lang.NullPointerException
    at org.apache.coyote.http11.InternalNioOutputBuffer.flushBuffer(InternalNioOutputBuffer.java:240)
    at org.apache.coyote.http11.InternalNioOutputBuffer.endRequest(InternalNioOutputBuffer.java:128)
    at org.apache.coyote.http11.AbstractHttp11Processor.endRequest(AbstractHttp11Processor.java:1586)
    at org.apache.coyote.http11.AbstractHttp11Processor.process(AbstractHttp11Processor.java:1022)
    at org.apache.coyote.AbstractProtocol$AbstractConnectionHandler.process(AbstractProtocol.java:579)
    at org.apache.tomcat.util.net.NioEndpoint$SocketProcessor.run(NioEndpoint.java:1600)
```

Come si vede nei log del server Tomcat, esistono eccezioni del puntatore nulle a NIO (Input/Output non bloccante).

Nota: NIO è un insieme di API (Application Programming Interface) JAVA utilizzate per operazioni di I/O (Input/Output) intensive.

Passaggio 5. Verificare la connettività di rete tra il server VXML CVP e il gateway VXML CVP. Nella maggior parte degli scenari, quando questo errore Tomcat viene segnalato, il gateway VXML e il server VXML CVP si trovano in subnet diverse.

Soluzione

Passaggio 1. Verificare che fetchtimeout sia configurato su un minimo di 60 secondi. Se non è stato

configurato il timeout del fetching, attenersi alla procedura seguente.

- Aggiungere la proprietà VoiceXML **fetchtimeout** al documento radice.
- In Unified Call Studio, fare clic con il pulsante destro del mouse sul progetto desiderato e scegliere **Proprietà**.
- Selezionare Call Studio - **Root Doc Settings**.
- In **Proprietà VoiceXML** immettere fetchtimeout e in **Valore** immettere il timeout desiderato. Ad esempio, per 60 secondi immettere **60s**

Passaggio 2. Modificare il file server.xml di Tomcat per includere **useSendfile="false"**. Il file si trova nella directory **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\conf**.

Ad esempio:

```
<#root>
<Connector port="7000"
useSendfile="false"
  redirectPort="7443" protocol="org.apache.coyote.http11.Http11NioProtocol" maxHttpHeaderSize="8192" executor="tomcatThreadPool"
  <!-- A "Connector" using the shared thread pool-->
  <!-- <Connector executor="tomcatThreadPool" port="8080" protocol="HTTP/1.1" connectionTimeout="20000" redirectPort="7443" />
  <!-- Define a SSL HTTP/1.1 Connector on port 8443 This connector uses the JSSE configuration, when using
```

Nota: si tratta di un problema di Tomcat e non è attribuito a un prodotto CVP. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [CSCus07896](#).

Passaggio 3. Per risolvere i ritardi dei pacchetti quando vengono utilizzate subnet diverse, si consiglia di modificare la chiave del Registro di sistema di Windows, TcpAckFrequency, impostandola su 1.

Nota: si consiglia di risolvere gli eventuali problemi di rete della soluzione CVP che utilizza una subnet diversa. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [CSCuq07550](#).

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).