

CVP stelt het VRU-gespreksbeen enkele seconden uit

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een gemeenschappelijk scenario van vertraging dat gezien wordt bij het opvangen van een eerste prompt, wat over het algemeen een welkome golflengte in een uitgebreide cvp-gespreksstroom is

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco IOS en VXML-gateways

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) release 11.X
- Cisco IOS-gateway met Cisco IOS-software release 15.4(x)M die fungeert als ingangsgateway
- VXML-gateway op dezelfde ingangsgateway

Probleem

Wanneer de klant belt, ervaren ze een stilte van 2 seconden waarna de IVR-prompt begint te spelen. Analyse van CVP- en VXML-gateway verklaarde hier dat de vertraging die werd ervaren, is omdat CVP meer dan 2 seconden nodig heeft om te reageren op het HTTP ping- en HTTP NEW_CALL-verzoek dat van de VXML-gateway is gegenereerd.

VXML-gateway maakt HTTP PING-bericht dat bestemd is voor de CVP-callservers op "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-
144854499804567@X.X.X.X&CALL_UII=&VERSION=CVP_10_5_1_0_0_0_189 HTTP/1.1
```

CVP reageert op "16:11:32:452", waarbij het tijdsverschil meer dan 1 seconde bedraagt

```
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
```

Dit antwoord zet VXML gateway in om nu een HTTP NEW CALL-verzoek te genereren dat op "16:11:33.064" staat

```
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_UII=&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
```

CVP reageert op dit verzoek op "16:11:34.112" wanneer het tijdsverschil opnieuw 1 seconde of meer bedraagt

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

Deze uitwisseling van HTTP ping, HTTP NEW Call request and response van CVP heeft meer dan twee seconden gekost, die de beller ervaart als stilte.

Oplossing

De reden dat de CVP server een vertraging in antwoord heeft is te wijten aan het tomcat-proces, waarbij het enige tijd duurt om een TCP verbinding en segmenten te maken op 590 bytes elk. Om deze conditie op de VXML gateway te repareren dient u de opdracht **"ip tcp mss 1500" te configureren**

Opmerking: Odit probleem wordt opgespoord onder het defect "CSCuq07550 - CVP 10.0 om vertragingen te veroorzaken wanneer VxML gateway in een ander net".