

Call Drops oplossen in een CVP, met dank aan de CVP, Callback-implementatie

Inhoud

[Inleiding](#)
[Voorwaarden](#)
[Vereisten](#)
[Gebruikte componenten](#)
[Probleem](#)
[Problemen oplossen](#)
[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u gespreksdalingen kunt oplossen terwijl de beller in de wachtrij staat in een CVP (Customer Voice Portal).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP-gespreksserver
- CVP-VXML-server (Voice Extensible Markup Language)
- CVP Call Studio-toepassingen
- VXML-gateways

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

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

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Probleem

In een CVP Courtesy Callback-inzet, nadat de oorspronkelijke beller wordt teruggeroepen en terwijl de beller in de wachtrij wacht op een agent, daalt de oproep.

Problemen oplossen

Stap 1. Verzamel ActivityLogs van **CallbackWait** en **CallbackQueue** toepassingen op de CVP VXML Server. U kunt deze logboeken op de gidsen vinden:

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallBackWait\logs\ActivityLog\en
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallBackQueue\logs\ActivityLog\.

Stap 2. Vind de slechte vraag in de **CallbackQueue** Activiteitenlogboeken. U kunt zoeken naar **fout** of **waarschuwen** om de slechte vraag voor de specifieke tijdstempel te vinden.

Activiteitenlogboeken voor terugbellen uit fragmenten:

```
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
```

Stap 3. Zoals u kunt zien in de activiteitenlogboeken, wordt er een waarschuwingsbericht gevonden dat aangeeft dat de sessie een time-out heeft. Dit wordt gemeld in de logboeken van de Gateway VXML als badfetch fout.

Stap 4. Verzamel Tomcat logboeken van de VXML Server. Je kunt de Tomcat logbestanden vinden in de 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)
```

Zoals u ziet in de Tomcat-serverlogbestanden, zijn er nulpointer uitzonderingen op NIO (Non-blocking Input/Output).

Opmerking: NIO is een verzameling van JAVA Application Programming Interface (API) die wordt gebruikt voor intensieve I/O-bewerkingen (Input/Output).

Stap 5. Controleer de netwerkconnectiviteit tussen CVP VXML Server en CVP VXML Gateway. In de meeste scenario's, wanneer deze Tomcat-fout wordt gemeld, zijn de VXML-gateway en de CVP VXML-server in verschillende subnetten.

Oplossing

Stap 1. Zorg ervoor dat fetchtimeout is ingesteld op minimaal 60 seconden. Volg deze stappen als u fetchtimeout niet hebt geconfigureerd.

- Voeg de VoiceXML-eigenschap **fetchtimeout** toe aan het basisdocument.

- In Unified Call Studio, klik met de rechtermuisknop op het gewenste project en kies **Eigenschappen**.
- Selecteer op Call Studio - **Root Doc Settings**.
- Voer onder **VoiceXML Property** fetchtimeout in en onder **Value** voer je de gewenste timeout in.
Voer **60 seconden** bijvoorbeeld in

Stap 2. Wijzig het bestand Tomcat server.xml om **useSendfile="false"** op te nemen. U vindt dit bestand in de **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\conf** directory.

Bijvoorbeeld:

```
<#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 Java 6 or above-->
```

Opmerking: dit is Tomcat probleem en niet toegeschreven aan een CVP product. Raadpleeg [CSCus07896](#) voor meer informatie.

Stap 3. Om de pakketvertragingen aan te pakken wanneer verschillende subnetten worden gebruikt, is er een aanbeveling om de Windows registersleutel, TcpAckFrequency in 1 te veranderen.

Opmerking: Deze aanbeveling is om netwerkproblemen (indien van toepassing) aan te pakken voor de CVP-oplossing die verschillende subnettoepassingen gebruikt. Raadpleeg [CSCuq07550](#) voor meer informatie.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.