

Bel voor Troubleshooter op een CVP met behulp van terugbellen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Problemen oplossen](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij het bellen tijdens het bellen op de wachtrij van een Customer Voice Portal (CVP), via een terugbellen op de klantenservice.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze 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 levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem

In een CVP uit dank terugbellen, na de originele aanroep wordt teruggeroepen en terwijl de aanjager in rij voor een agent wacht de aanroep daalt.

Problemen oplossen

Stap 1. Verzamel activiteitslogboek van **terugbellenWachten** en **terugbellenWachtrij** toepassingen op de CVP VXML Server. U vindt deze logs in de directories:

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

Stap 2. Vind de slechte vraag in de activiteitenlijsten **van de Terugbellen**. U kunt naar **fout of waarschuwing** zoeken om de slechte vraag voor de specifieke timestamp te vinden.

Logboeken van SNMP-terugbellenWachtrij:

```
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,Queue1,element,warning,A session has timed out after 3 minutes. This is most likely
caused by a start of call class or action element at the top of the callflow not completing
before the voice browser's fetch timeout occurred. To resolve it ensure this class executes in a
timely manner or run it in the background. Session timeouts may also occur under high load or if
there are issues with a load balancer or voice browser.
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Leave_Queue,ELEMENT_ENTRY
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Leave_Queue,ELEMENT_EXIT
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016
11:59:24.656,,end,how,app_session_complete
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,,end,result,timeout
```

Stap 3. Zoals u in de Activiteitenlijst kunt zien, wordt er een waarschuwingsbericht gevonden dat aangeeft dat de sessie is uitgesteld. Dit wordt gemeld in de VXML Gateway-loggen als een badfetch-fout.

Stap 4. Verzamel Tomcat vanaf de VXML Server. Je kunt de Tomcat-logbestanden in de map vinden **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 in de logbestanden van de Tomcat-server ziet, zijn er bij de NIO-index (Non-blokkering I/O) uitzonderingen van de nul-muiswijzer.

Opmerking: NIO is een verzameling JAVA-toepassingsprogrammeerinterface (API), die wordt gebruikt voor intensieve I/O-bewerkingen.

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

Oplossing

Stap 1. Zorg ervoor dat de tijdelijke versie is ingesteld op minimaal 60 seconden. Volg deze stappen als u geen fetchtimeout hebt ingesteld.

- Voeg de VoiceXML eigenschap **toe** aan het worteldocument.
- In Unified Call Studio klikt u met de rechtermuisknop op het gewenste project en kiest u **Eigenschappen**.
- Selecteer in Call Studio - **Root Doc Settings**.
- Onder **VoiceXML Eigenschap** gaat fetchtimeout in en onder **Waarde** voer de gewenste timeout in. Voer bijvoorbeeld gedurende 60 seconden **60s** in

Stap 2. Wijzig het bestand Tomcat server.xml om **useSendfile="vals"** op te nemen. U kunt dit bestand vinden in **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\conf** folder.

Bijvoorbeeld:

```
<Connector port="7000" useSendfile="false" redirectPort="7443"
protocol="org.apache.coyote.http11.Http11NioProtocol" maxHttpHeaderSize="8192"
executor="tomcatThreadPool" acceptCount="1500"/>
```

```
<!-- A "Connector" using the shared thread pool-->
```

```
<!-- <Connector executor="tomcatThreadPool" port="8080" protocol="HTTP/1.1"
connectionTimeout="20000" redirectPort="8443" /> -->
```

```
<!-- Define a SSL HTTP/1.1 Connector on port 8443 This connector uses the JSSE configuration,
when using APR, the connector should be using the OpenSSL style configuration described in the
APR documentation -->
```

Opmerking: Dit is Tomcat-kwestie 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 Registratiesleutel, TcpAckFrequency, in 1 te veranderen.

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