

O CVP atrasa o trecho de chamada VRU em alguns segundos

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este original descreve um cenário comum do atraso considerado em buscar uma primeira alerta que seja geralmente um arquivo bem-vindo do wav no fluxo de chamadas detalhado do cvp

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Liberação 11.X do Portal Cisco Unified Customer Voice (CVP)
- Cisco IOS gateway com trem de Cisco IOS Software 15.4(x)M que atuam como o gateway de ingresso
- Gateway VXML que é executado no mesmo gateway de ingresso

Problema

Quando as chamadas do cliente dentro elas experimentam um silêncio de 2 segundos depois do qual de alerta IVR começa jogar. Análise os logs do gateway CVP e VXML explicados aqui revela que o atraso experimentado é porque o CVP toma mais de 2 segundos para responder ao sibilo HTTP e ao pedido HTTP NEW_CALL gerados do gateway VXML.

O gateway VXML cria a mensagem HTTP PING destinada para o server do atendimento CVP em

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

Respond CVP de volta ao PING em "16:11:32.452" onde a diferença de horário é mais de 1 segundo

```
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
```

Este response provoca o gateway VXML para gerar agora um pedido de chamada NOVO HTTP que esteja em "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
```

O CVP responde de volta a este pedido em "16:11:34.112" onde a diferença de horário é outra vez 1 segundo ou mais

```
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
```

Esta troca do sibilo HTTP, do pedido de chamada HTTP e da resposta NOVOS dos cosumes CVP mais de 2 seconds que é experimentada pelo chamador como o silêncio.

Solução

O server da razão CVP tem um atraso na resposta é devido ao processo de TomCat onde toma algum tempo para que estabeleça uma conexão de TCP e segmenta pacotes a 590 bytes cada um. Para fixar esta condição no gateway VXML configurar **mss IP tcp** do comando "1500"

Note: Esta é edição é seguida sob o defeito "CSCuq07550 - atrasos CVP 10.0 TomCat quando o gateway de VxML em uma sub-rede diferente"