

A tabela TCD mostra a duração errada em que o atendimento é abandono na fila

Índice

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve pesquisa defeitos da duração errada das mostras dos detalhes da chamada de terminação (TCD) em que o atendimento é abandonado na fila.

Contribuído por Mayur Vyas, engenheiro de TAC da Cisco.

Editado por Sahar Modares, engenheiro de TAC da Cisco.

Problema

A tabela TCD mostra a duração errada em que o atendimento é abandonado na fila.

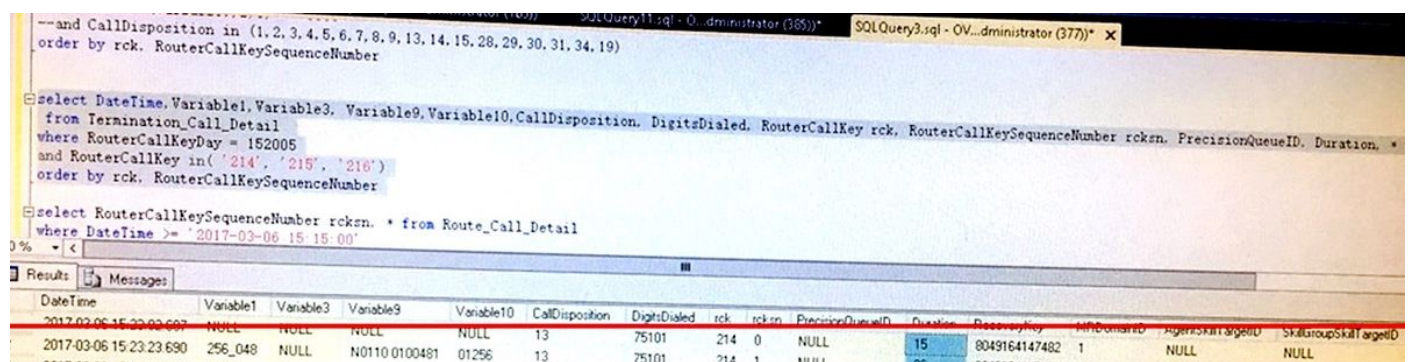
Esta edição foi encontrada quando a tabela TCD foi usada para finalidades do relatório. O campo da duração da chamada mostra a informação errada no pé das unidades de resposta de voz (VRU) do abandono do atendimento na encenação da fila.

_por exemplo quando atendimento chegar Portal Cisco Unified Customer Voice (CVP) e estar deixar cair fila após 15 segundo chamador.

Neste caso, há dois registros no TCD:

- Comute o pé que tem um valor correto de 15 segundos,
- Mostras de pé VRU 36 segundos. (Adiciona um atraso de 20 segundos).

Assim, o pé VRU nesta encenação para o caculation da duração da chamada na fila não está correto.



The screenshot shows a SQL query window with the following text:

```
--and CallDisposition in (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 28, 29, 30, 31, 34, 19)
order by rck, RouterCallKeySequenceNumber

select DateTime, Variable1, Variable3, Variable9, Variable10, CallDisposition, DigitsDialed, RouterCallKey rck, RouterCallKeySequenceNumber rcksn, PrecisionQueueID, Duration, *
from Termination_Call_Detail
where RouterCallKeyDay = 152005
and RouterCallKey in ('214', '215', '218')
order by rck, RouterCallKeySequenceNumber

select RouterCallKeySequenceNumber rcksn, * from Route_Call_Detail
where DateTime >= '2017-03-06 15:15:00'
```

The results table below shows two rows of data:

DateTime	Variable1	Variable3	Variable9	Variable10	CallDisposition	DigitsDialed	rck	rcksn	PrecisionQueueID	Duration	RecoveryKey	MPDomainID	AgentSkillTargetID	SkillGroupSkillTargetID
2017-03-06 15:23:03.697	NULL	NULL	NULL	NULL	13	75101	214	0	NULL	15	8049164147482	1	NULL	NULL
2017-03-06 15:23:23.690	256_048	NULL	N0110 0100481	01256	13	75101	214	1	NULL	36	8049164147482	1	NULL	NULL

No fluxo da chamada normal, este é o que acontece:

1. O CVP tem dois diálogos com o ICM, DLG#1 é para o pé do SORVO e DLG#2 é para o IVR-pé.
2. Se as desconexões do chamador, pé do SORVO obtêm desligado e um **CALL_STATE_EVENT** com **eventId=DISCONNECT** está ajustado ao ICM para DLG#1.
3. O CVP envia o ADEUS do SORVO ao gateway VXML para o IVR (desconexão remota).
4. O gateway VXML submete-se de volta ao aplicativo VXML com evento como **telephone.hangup**.
5. O aplicativo VXML termina e invoca o retorno do subdialog.
6. O gateway VXML invoca o submitback para o diálogo principal para CVP-IVR. Como parte disso, envia **SCRIPT_RESULT** a CVP-IVR no pedido GET/POST. Isto é usado igualmente para liberar a licença CVP IVR.
7. IVR- o gateway VXML é a relação do vxml/HTTP, que trabalha no req/resp, com CVP-IVR atua como o server e o gateway VXML atua como o cliente.
8. O gateway VXML envia **SCRIPT_RESULT** no pedido GET/POST a CVP-IVR e o mesmo é enviado ao ICM. Isto é usado igualmente para liberar a licença CVP IVR.
9. O CVP envia **CALL_STATE_EVENT** com **eventId=DISCONNECT** é ajustado a ICM forDLG#2 (isto é pé IVR).

Troubleshooting

Etapa 1. HelloWorld feito sob encomenda criado e recreado esta edição no laboratório. Comute segundos dos 50 pés da duração das mostras TCD da duração 22 das mostras de pé TCD e VRU de pé.

Pé do interruptor - DID=1577566

Pé VRU - DID=1577567

O VRU PIM registra mostras:

```
17:04:31:861 PG1B-pim1 Trace: PG->VRU:RUN_SCRIPT_REQ(175 bytes):DID=1577567 SendSeq#=1 InvID=1  
ScriptID=GS,Server,V ScriptConfig= ANI=110026 CED= RCK=236 RCKDay=152008 RCKSeq#=1  
CallGUID=575975800001000000000213E6D137A.
```

22 segundos depois, CVP enviam a desconexão dos relatórios de evento.

Isto é o lugar onde chamada descartada do chamador na fila. Assim, porque pé do interruptor nós vemos a duração 22.

```
17:04:53:106 PG1B-pim1 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(22 bytes):DID=1577566 SendSeq#=3  
EventCode=Disconnect(6) CauseCode=NormalComplete(1).
```

```
17:04:53:106 PG1B-pim1 Trace: ToRouter_CallEventReport:CALL_EVENT_REPORT RCID=5009 PID=5004  
DID=1577566 DIDRelSeq#=2 LabelIndex=0 Event=6 DialogEnds=1 Cause=1.
```

22 + 10 = 32 segundos depois, PG enviam o mensagem de cancelamento ao VRU para terminar o pé VRU conforme a configuração de registro (**DelayedScriptResponseTimeout**). Esta chave de registro vem na imagem porque não havia nenhum resultado do script da corrida do CVP depois que o pé VRU foi desligado.

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: PG->VRU:CANCEL(20 bytes):DID=1577567 SendSeq#=2 InvID=2 RequestID=1.

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: ProcessDialogFail:DIALOG_FAIL RCID=5009 PID=5004 FailureType=2 NumOfEvents=1 DID=1577566 DIDRelSeqNo=1 ReasonCode=18.

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: VRU->PG:DIALOGUE_FAILURE_CONF(20 bytes):DID=1577567 SendSeq#=2 InvID=1 ErrorCode=Operation Canceled (34).

17:05:03:385 PG1B-pim1 Trace: PG->VRU:RELEASE(16 bytes):DID=1577567 SendSeq#=3 Cause=0

Agora, depois que $22 + 10 + 18 = 50$ pés segundos depois (que é ~49 no TCD), CVP enviam relatórios de evento ao ICM e este é o que é mostrado no TCD para o pé VRU.

17:05:21:277 PG1B-pim1 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(22 bytes):DID=1577567 SendSeq#=3 EventCode=Disconnect(6) CauseCode=NormalComplete(1). 17:05:21:277 PG1B-pim1 Trace: ToRouter_CallEventReport:CALL_EVENT_REPORT RCID=5009 PID=5004 DID=1577567 DIDRelSeq#=2 LabelIndex=0 Event=6 DialogEnds=1 Cause=1.

Etapa 2. Baseado nesta análise, a edição pareceu estar entre o aplicativo VXML e o gateway VXML ou o VXML

gateway e CVP/IVR

Está aqui o desvio que é causado pelo req não enviado do gateway GET/POST VXML. com **SCRIPT_RESULT**.

1. O CVP tem dois diálogos com o ICM, DLG#1 é para o pé do SORVO e DLG#2 é para o IVR-pé
2. As desconexões do chamador, pé do SORVO obtêm desligado e um **CALL_STATE_EVENT** com **eventId=DISCONNECT** é ajustado a ICM forDLG#1
3. O CVP envia o ADEUS do SORVO a VXMLGW para o IVR (desconexão remota).
4. VXMLGW não envia tempos **SCRIPT_RESULT** e daqui ICM para fora depois que 10s e envia **ICM_RELEASE** ao CVP que é recebido por CVP-IVR.
5. Nesta fase, CVP-IVR começará o temporizador (mencionado abaixo) e continua a esperar a resposta de VXMLGW.
6. Porque nenhum **SCRIPT_RESULT** é recebido, os fogos do temporizador no CVP e no IVR começarão a limpeza a sessão cliente que VXMLGW tinha criado para este atendimento.
7. Depois que o temporizador é expirado, o CVP envia **CALL_STATE_EVENT** com **eventId=DISCONNECT** está ajustado a ICM forDLG#2 (isto é pé IVR).

O temporizador é IVR.TimerTaskInterval. Isto está em ivr.properties.

```
/**
 * Property: Interval between timed tasks e.g. removing orphaned task
 * This shouldn't be too long because of DFLT_VB_CALL_DISCONNECT_TIMEOUT_SECS
 * For a disconnected call, in the worst case, it's not cleaned up for 17 (10 for
 * DFLT_VB_CALL_DISCONNECT_TIMEOUT_SECS and 7 for DFLT_TIMER_TASK_INTERVAL_SECS)
 * seconds. Later, might want to have a separate thread just to handle Disconnected
 * calls if this worst case timeout (17 secs) is too long.
 */
```

Log do aplicativo de trabalho Compared “HelloWorld” e “CustomHelloWorld” e encontrado que os retornos do Subdialog ao diálogo principal após recebem o evento telephone.hangup.

Jun 22 00:29:02.670: //1122350//HTTPC://httpc_send_ev: event sent to HTTP Client:

Jun 22 00:29:02.670: method (GET), url
(http://10.66.75.179:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_RESULT&CALL_ID=98A53E04561811E7A43AB167D81A2367&CALL_SEQ_NUM=2&ERROR_CODE=1)

Entra CustomHelloWorld detrabalho.

```
----- new Page request -----
-----
Request Received on: 06/22/2017 11:21:28.325

----- HTTP Request Headers -----
Header Name = "content-type" Header Value = "application/x-www-form-urlencoded"
Header Name = "cookie" Header Value = "$Version=0; JSESSIONID=6F183284984644E8944D43EB6EA16646; $Path=/CVP/"
Header Name = "connection" Header Value = "close"
Header Name = "host" Header Value = "mediaserver11:7000"
Header Name = "content-length" Header Value = "121"
Header Name = "accept" Header Value = "text/vxml, text/x-vxml, application/vxml, application/x-vxml, application/"
Header Name = "user-agent" Header Value = "Cisco-IOS-C1861/15.1"

----- Request HTTP Arguments -----
Parameter Name = "audium_vxmlLog" Parameter Value #0 = "|||audio_group$$$initial_audio_group^^^4"
Parameter Name = "audium_type" Parameter Value #0 = "telephone.disconnect"
Parameter Name = "audium_action" Parameter Value #0 = "hangup"

----- VoiceXML Response -----
Response Returned on: 06/22/2017 11:21:28.340
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<vxml version="2.0" xml:lang="en-US">
  <catch event="vxml.session.error">
    <exit />
  </catch>
  <catch event="telephone.disconnect.hangup">
    <exit />
  </catch>
</vxml>
```

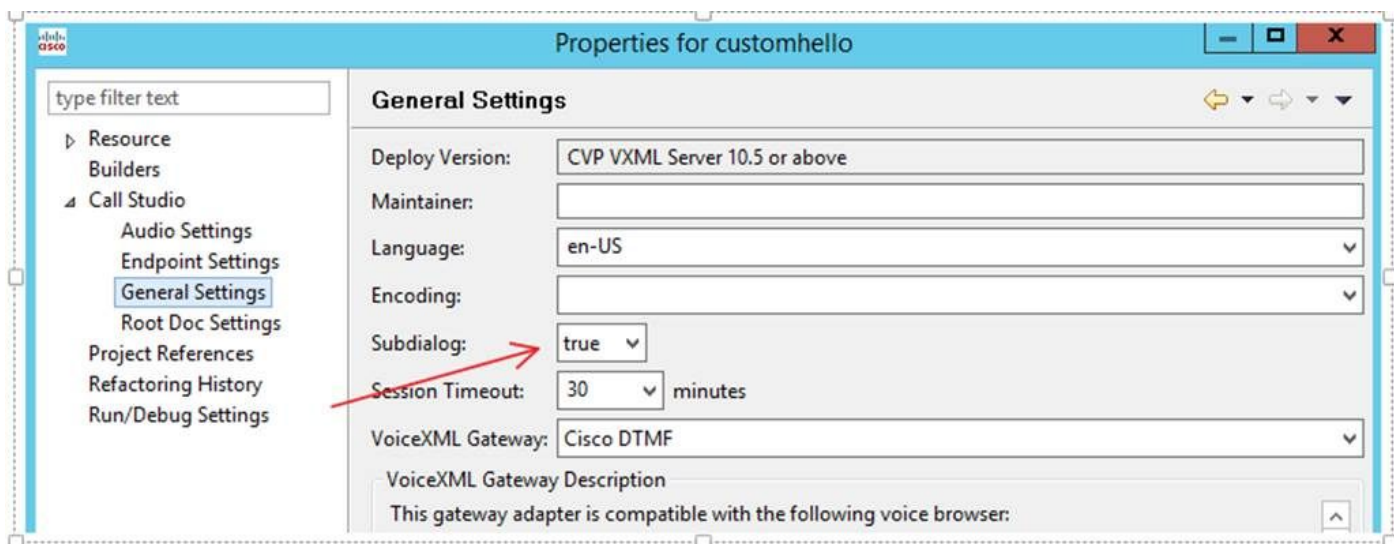
Não retorno aqui - o estado é saída.

```
<form>
  <block>
    <exit />
  </block>
</form>
</vxml>
```

Solução

A fim retornar ao diálogo principal, o aplicativo precisa de ser configurado com **Subdialog = retifica**.

- Abra o aplicativo em CallStudio, clicar com o botão direito e selecione propriedades. Altere seu aplicativo ajustar o subdialog “**verdadeiro**” e demover o aplicativo.



- Você pode igualmente verificar se o subdialog está ajustado para retificar ou falso do **arquivo settings.xml**. Este arquivo pode ser encontrado sob o trajeto - **application> \ dados \ aplicativo do <your de C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE application SYSTEM "../..../dtds/Settings_1-2.dtd">
<application version="1.2" subdialog="false" serial="0000" key="3d3174b703bfd68641433515159f8">
- <audio>
```