

Pesquise defeitos gotas do atendimento em um desenvolvimento da rechamada da cortesia CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos gotas do atendimento quando o chamador estiver na fila em um desenvolvimento portal da rechamada da cortesia da Voz de cliente (CVP).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Server do atendimento CVP
- Server do linguagem de marcação extensível da Voz CVP (VXML)
- Aplicativos do estúdio do atendimento CVP
- Gateways VXML

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- CVP 10.5(1)
- O CVP chama o estúdio 10.5(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Problema

Em um desenvolvimento da chamada da cortesia CVP, depois que o chamador original está chamado para trás e quando o chamador esperar na fila por um agente as gotas do atendimento.

Troubleshooting

Etapa 1. Recolha ActivityLogs dos aplicativos de **CallbackWait** e de **CallbackQueue** no server CVP VXML. Você pode encontrar que estes entram os diretórios:

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

Etapa 2. Encontre o atendimento ruim no **CallbackQueue** ActivityLogs. Você pode procurar pelo **erro** ou pelo **warnig** para encontrar o atendimento ruim para o timestamp específico.

Snippet CallbackQueue ActivityLogs:

```
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
```

Etapa 3. Como você pode ver no ActivityLogs, um mensagem de advertência é encontrado, que indique que a sessão tem o intervalo. Isto é relatado nos logs do gateway VXML como um erro do badfetch.

Etapa 4. Recolha logs de Tomcat do server VXML. Você pode encontrar que Tomcat entra o diretório **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)
```

Como você vê nos log de servidor de Tomcat, há umas exceções do ponteiro nulo no NIO (queobstrui o entrada/saída).

Note: O NIO é uma coleção da interface de programação do aplicativo de java (API) usada para o entrada/saída intensivo (I/O) operações.

Etapa 5. Verifique a conectividade de rede entre o server CVP VXML e o gateway CVP VXML. Na maioria de encenações, quando este erro de Tomcat são relatados o gateway VXML e o server CVP VXML está em sub-redes diferentes.

Solução

Etapa 1. Assegure-se de que o fetchtimeout esteja configurado ao mínimo 60 segundos. Siga estas etapas se você não configurou o fetchtimeout.

- Adicionar o **fetchtimeout** da propriedade do VoiceXML ao documento da raiz.
- No estúdio unificado do atendimento, clicar com o botão direito no projeto desejado e escolha **propriedades**.
- Selecione no estúdio do atendimento - **Enraíze ajustes Doc**.
- Sob a **propriedade do VoiceXML** incorpore o fetchtimeout, e sob o **valor** incorpore o intervalo desejado. Por exemplo por 60 segundos incorpore **60s**

Etapa 2. Altere o arquivo de Tomcat server.xml para incluir o useSendfile= " falso". Você pode encontrar este arquivo no **diretório de C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\conf**.

Por exemplo:

```
<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 -->
```

Note: Esta é edição de Tomcat e não atribuído a um produto CVP. Consulte [CSCus07896](#) para mais detalhes.

Etapa 3. Para endereçar os retardos do pacote quando as sub-redes diferentes estiverem usadas, há uma recomendação mudar a chave do registro de Windows, TcpAckFrequency a 1.

Note: Esta recomendação é endereçar questões de rede (eventualmente) para a solução CVP que usa a sub-rede diferente. Refira [CSCuq07550](#) para mais detalhes.