

Pesquise defeitos o atraso de transferência de chamada das opções de saída

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Coleção do log](#)

[Níveis de traçado](#)

[Causas conhecidas](#)

[Troubleshooting](#)

[Parte uma](#)

[Parte dois](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento discute atrasos de transferência de chamada da Opção Cisco Outbound experiências de um esse número chamado quando o discador terminar transferência a um agente. Este documento igualmente fornece uma alternativa possível.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Empresa do Internet Protocol Contact Center (IPCC)
- Configuração da Opção Cisco Outbound
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- Editor de registro de Windows (**regedt32**)
- Configuração de Trace do CallManager da Cisco
- Rastreador de rede

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 6.0(0) ES15 e 6.0 SR2 do IPCC corporativo de Cisco
- Cisco CallManager

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

A Opção Cisco Outbound permite-o de configurar centros de contato para atividades de partida automatizadas. A opção de saída permite que os agentes executem chamadas externas quando os agentes não são ocupados com chamadas recebidas. Conseqüentemente, a opção de saída mantém a produtividade alta do agente na multiplexação de divisão de tempo (TDM) e nos ambientes do IPCC corporativo.

Baseado em padrões Telecom do específico de país, as implementações de protocolo, a infraestrutura da Telefonia IP, e WAN, um atraso podem ocorrer em transferência de uma chamada externa entre o número chamado e o agente. Este documento refere atraso como um retardo de transferência.

O IPCC corporativo 6.0 inclui alguns novos recursos, por exemplo, análise do andamento da chamada (CPA) e detecção da secretária eletrônica (AMD). Quando você permite o CPA e o AMD, você pode esperar uns retardos de transferência mais longos do que no IPCC corporativo 5.0. Este documento define o atraso previsto nos limites normais baseados nas características que você se usa. Verifique se o atraso está perto da escala definida para se assegurar de que o discador trabalhe corretamente.

Este documento descreve causas conhecidas e atrasos previstos no que diz respeito ao **codec**, ao CPA, e ao softphone da terminação de mídia que os agentes usam. Este documento igualmente fornece pontas para isolar a causa e para pesquisar defeitos eficientemente o retardo de transferência em um ambiente das opções de saída do IPCC corporativo.

Problema

O número chamado experimenta um atraso de transferência de chamada quando o discador terminar transferência a um agente.

Coleção do log

Capture uma definição completa dos logs que representam transferência lenta. Capture estes logs com os ajustes do **traço** que os [níveis de traçado](#) seccionam lista:

Para o IPCC corporativo 6.0, mude a chave de registro de DisableIPCPA a fim desabilitar o CPA.

Está aqui o trajeto à chave de DisableIPCPA:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer

Níveis de traçado

Nota: Certifique-se que você muda os níveis de rastreamento de volta ao padrão. Se você não retorna os níveis de rastreamento às configurações padrão, você pode encontrar problemas.

- **Discador:**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\EMSTraceMask=0x000000ff
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\EMSUserData=FF FF
- **Versão 6.0 do IPCC corporativo:**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\DebugDumpAllEvents=1
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Dialer\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\baDialer\DebugDumpAllCalls=1
- **Registro CTISRVR:**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\CGIa\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr\EMSTraceMask=0xF8
- **Comando OPCTest:**
`debug /agent /cstacer /tpmsg /cstaecer /closedcalls /routing`
- **Comando procmon PIM:**
`trace tpcsta* /on csta* /on`

Nestes processos, EMSDisplayToScreen do desabilitação a fim minimizar o impacto no desempenho durante o registro. A fim desabilitar o EMSDisplayToScreen, ajuste o valor a 0.

- Ajuste o nível de rastreamento do CallManager a detalhado para todos os Nós e arquivos de registro da captação de todos os Nós em arquivos de /program/Cisco/traço/ccm.

Depois que você permite o traço, use o **utilitário dumplog** para capturar logs do PG para o discador, o PIM, o OPC, e o CTI Server. Identifique o selo de tempo em que o teste é conduzido e o ANI está usado para fazer o atendimento.

Causas conhecidas

Estão aqui algumas causas conhecidas para esta edição:

1. Se os telefones dos agentes usam o codec G729, um atraso da Senhora até 1500 ou de mais pode ocorrer durante a **negociação codec**.
2. O softphone da terminação de mídia impõe uma pena do tempo de transferência sobre o hardphone IP.
3. QoS impróprio ou a ausência de QoS sobre WAN para o tráfego de sinalização de chamada podem contribuir ao atraso extra.
4. O espaço de disco de Insufficient pode ser uma da causa para o atraso quando os atendimentos transferring, assim que se certificam de que há sempre bastante espaço de disco no servidor do CallManager.

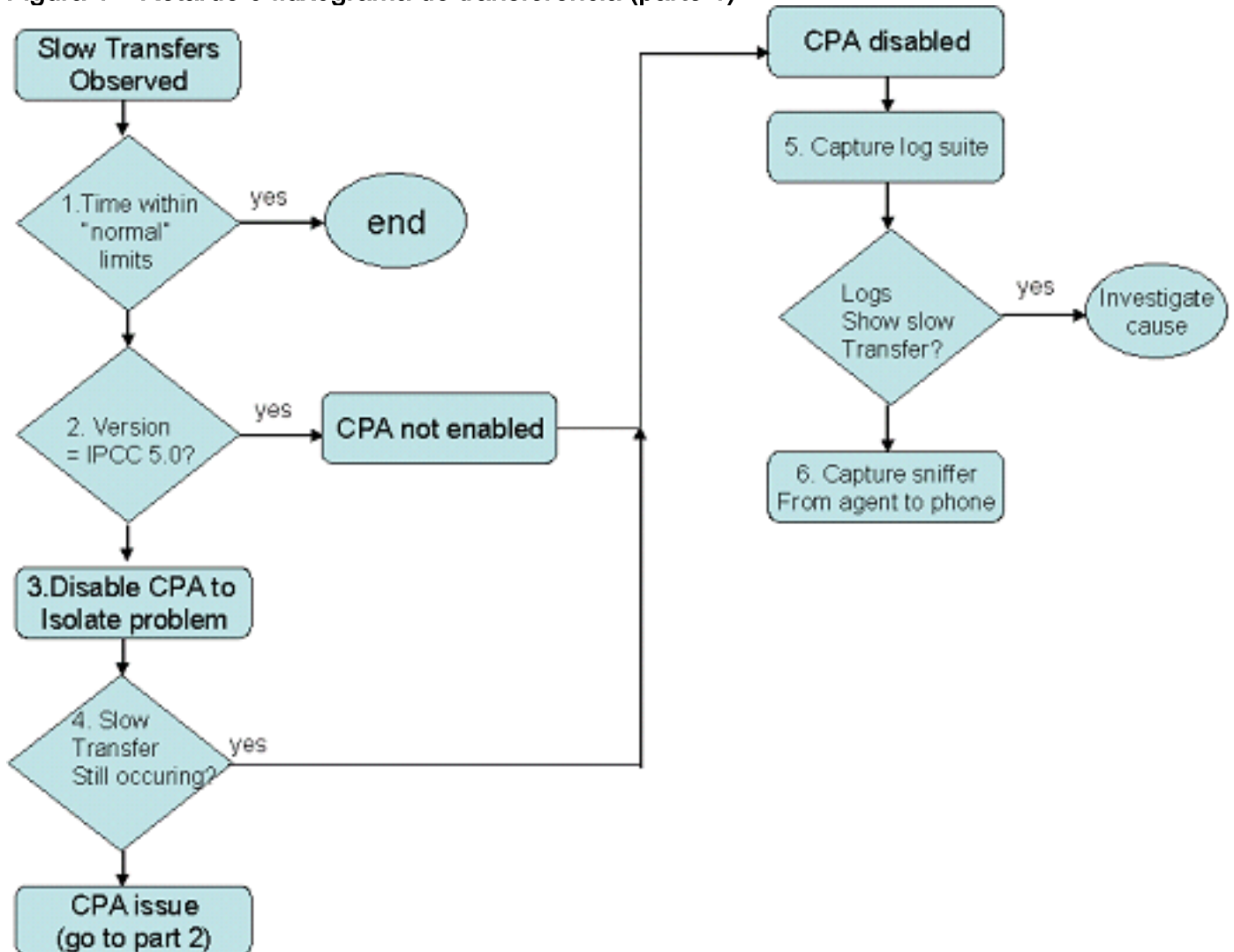
Troubleshooting

Use os fluxogramas lentos de transferência para pesquisar defeitos este problema.

Parte uma

Esta seção discute a parte uma do fluxograma lento de transferência.

Figura 1 – Retarde o fluxograma de transferência (parte 1)



1. O IPCC corporativo 6.0 tem o CPA permitido à revelia. Refira a seção da [coleção do log](#) para obter informações sobre de como desabilitar o CPA.
2. Se o atraso é significativamente melhor depois que você desabilita o CPA, refira a seção da [parte dois](#).
3. Se você ainda experimenta um atraso depois que você desabilita o CPA, os logs da captação do PG, o discador, e o CallManager para encontrar as causas para o atraso. O atraso pode ser devido a um atraso no recibo do mensagem de tsConnected. O atraso pode igualmente ser transferência-relacionado. A fim identificar a causa exata do atraso, você exige adicional debuga do Gateway VoIP.**Nota:** Um tempo de transferência de ao redor 1 a 2 segundos nos logs é normal.
4. Use o sniffer para capturar a operação de transferência.**Nota:** Um sniffer livre está disponível para Windows na [site da web Ethereal](#) (você deve igualmente transferir o winPcap).As necessidades do sniffer de ser executado no modo misturado de um local de rede onde você possa observar as mensagens MAGROS do controle do CallManager ao lado do RTP que flui do gateway da rede telefônica pública comutada (PSTN) ao telefone do agente.
5. Depois que você captura o farejador de rastreamento, examine o traço para determinar quando transferência termina e quando o RTP começa a fluir do gateway ao telefone do

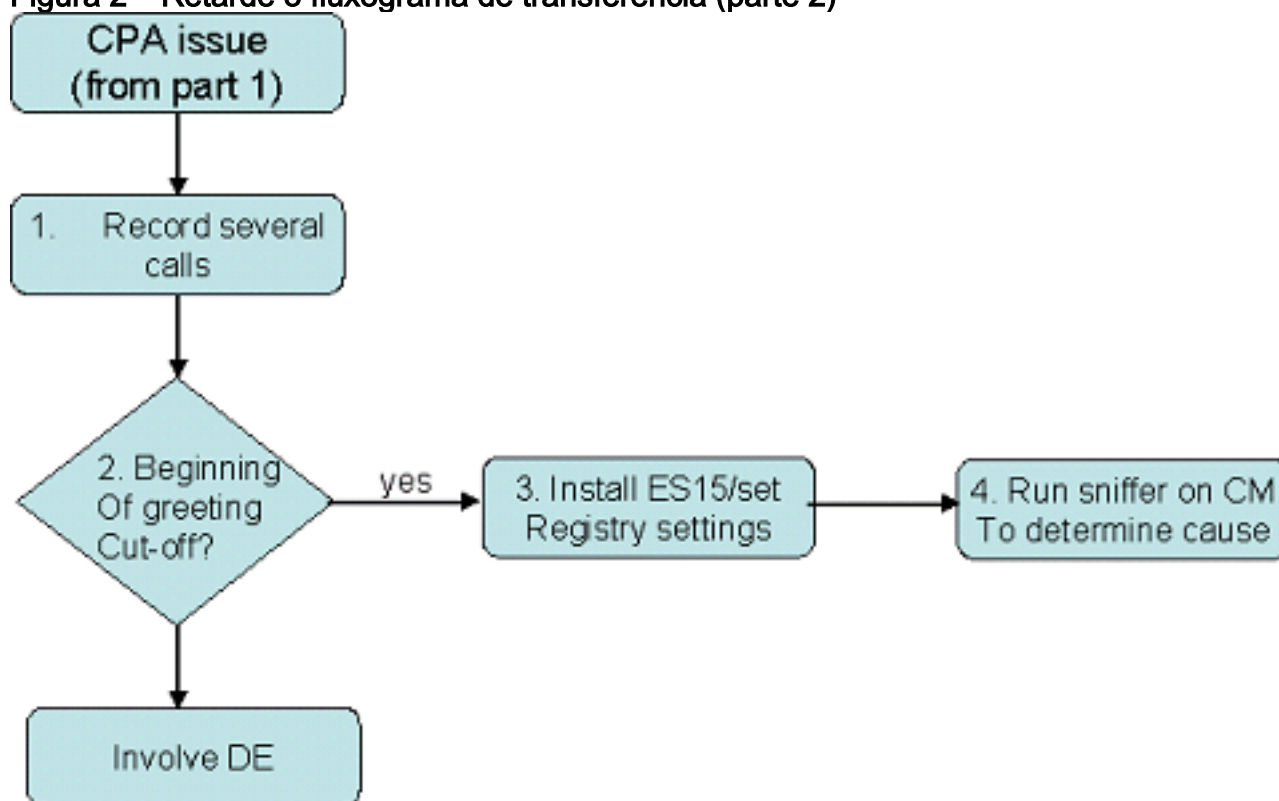
agente. Etéreo descodifica MAGRO, H.323, e mensagens de RTP automaticamente. **Nota:** A fim observar transferência, busca para o mensagem SKINNY SkTrnsfer, que começa a operação de transferência. Você pode então observar o discador que disca a extensão de agente, seguido por um outro mensagem SkTrnsfer, que indique a conclusão de transferência.

6. Examine os logs do sniffer para o começo do córrego RTP que vai do endereço IP de Gateway ao endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do telefone. O córrego RTP mostra o retardo total. Você pode usar ferramentas da terceira para extrair o RTP do arquivo de captura do sniffer.

Parte dois

Esta seção discute a parte dois do fluxograma lento de transferência.

Figura 2 – Retarde o fluxograma de transferência (parte 2)



1. O atraso pode estar entre a CONEXÃO que o telco envia, e o mensagem Skinny tsConnected. Um atraso no mensagem de tsConnected pode encurtar ou eliminar o cumprimento inicial do número chamado. À revelia, o discador calcula o ponto inicial do ruído de fundo no início do atendimento (Senhora 100). Quando o cumprimento é eliminado, o discador calcula este ponto inicial do meio do cumprimento. Conseqüentemente, este cálculo está incorreto. O ponto inicial do ruído permanece artificialmente em um nível alto, e a detecção apropriada da Voz não ocorre.
2. Se etapa 1 é aplicável, instale este Special da engenharia (ES) no Servidor de discador a fim resolver o problema: [ICM6.0\(0\)_ES15 \(clientes registrados somente\)](#): Você exige o maior controle CPA segurar casos em caso de um atraso tsConnected. Depois que você instala

este ES, crie um valor novo "CPARecordWaveFile" do DWord do registro para gravar todos os atendimentos (para propósitos de debugging):Chave de registro

existente:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Nota: Permita IP AMD na campanha de gravar mais do atendimento.

3. Coloque alguns atendimentos para reproduzir transferência longa. Quando você termina, você encontrará uma série de wavefiles (segundo o número de atendimentos que você faz) sob o <cust_inst> de C:\ICM\ \ discador. Os atendimentos são organizados na porta e a data/hora. Encontre a data/hora do atendimento quando o problema ocorreu e jogue o arquivo da onda com MediaPlayer.
4. Se o começo do cumprimento está encurtado, ou se o cumprimento começa sem um período silencioso, você reproduziu o problema.
5. Agora que você reproduziu o problema, você pode usar o ES que você instalou para fixar o problema depois que você ajustou estas chaves de registro:

```
CPANoiseThresholdPeriod = 0
!--- This key disables the calculation of the noise threshold at !--- the start of the
call. CPAMinimumValidSpeech = 112 (mS)
!--- This key shortens the amount of time necessary to detect speech, !--- in case the
greeting is cut off. CPAMaxNoiseFloor = 1000 (30 dB)
!--- This key 'hard codes' the noise floor at a typical level because !--- noise threshold
calculation is not being done.
```

Informações Relacionadas

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Guia de definição e configuração da opção de saída](#)
- [Guia do Usuário da opção de saída](#)
- [Notas Técnica adicionais em Opções Cisco Outbound](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)