

当呼叫是在队列时的放弃TCD表显示错误的持续时间

目录

[简介](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述排除故障终止呼叫细节(TCD)显示错误的持续时间，当呼叫在队列时放弃。

贡献用Mayur Vyas，Cisco TAC工程师。

编辑用Sahar Modares，Cisco TAC工程师。

问题

当呼叫在队列时，放弃TCD表显示错误的持续时间。

此问题，当为报告目的，使用了TCD表找到。呼叫持续时间字段显示在呼叫放弃的语音应答单元(VRU)段的错误的信息在队列方案的。

即，当呼叫在思科统一客户语音门户(CVP)在队列到达和丢弃在15秒之后由呼叫方。

在这种情况下，有在TCD的两个记录：

- 交换有15秒正确值的段，
- VRU大腿舞36秒。(添加20秒延迟)。

因此，在此方案的VRU段呼叫持续时间的caculation的在队列的不正确。

```
--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', '216' )
order by rck, RouterCallKeySequenceNumber

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

DateTime	Variable1	Variable3	Variable9	Variable10	CallDisposition	DigitsDialed	rck	rcksn	PrecisionQueueID	Duration	RouterCallKey	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

在正常呼叫流，这是发生了什么：

1. CVP有与ICM的两对话，DLG#1是为SIP段，并且DLG#2是为IVR段。
2. 如果呼叫方断开，SIP段断开，并且与eventId=DISCONNECT的CALL_STATE_EVENT设置

为DLG#1的ICM。

3. CVP发送SIP BYE到IVR的(远程断开) VXML网关。
4. VXML网关提交回到VXML与事件的应用程序作为**telephone.hangup**。
5. VXML应用程序完成并且调用subdialog返回。
6. VXML网关调用主要对话的submitback往CVP-IVR。作为那一部分，它发送**SCRIPT_RESULT**对在GET/POST请求的CVP-IVR。这也用于发布CVP IVR许可证。
7. IVR- VXML网关是vxml/http接口，在req/响应工作，与CVP-IVR作为服务器，并且VXML网关作为客户端。
8. VXML网关发送在GET/POST请求的**SCRIPT_RESULT**对CVP-IVR，并且同样发送对ICM。这也用于发布CVP IVR许可证。
9. 与**eventId=DISCONNECT**的CVP发送**CALL_STATE_EVENT**设置为ICM forDLG#2 (即IVR段)。

故障排除

步骤1.已创建自定义HelloWorld和再创在实验室的此问题。交换机大腿舞TCD持续时间22，并且VRU大腿舞TCD持续时间50秒。

交换机段- DID=1577566

VRU段- DID=1577567

VRU PIM日志显示：

```
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=5759758000010000000000213E6D137A.
```

22几秒后，CVP发送事件报告断开。

这是在队列的地方呼叫方呼叫断线。因此，为了交换机段我们看到持续时间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几秒后，PG传送取消消息对VRU根据注册表设置(**DelayedScriptResponseTimeout**)终止VRU段。此注册表项进来图片，因为没有从CVP的运行脚本结果，在VRU段被断开了后。

```
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
```

现在，在22 + 10 + 18 = 50几秒后(是~49在TCD)后，CVP发送事件报告对ICM，并且这是什么在

VRU段的TCD显示。

```
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.
```

步骤2.凭此分析，请发出看来在VXML应用程序之间和VXML网关或者VXML

网关和CVP/IVR

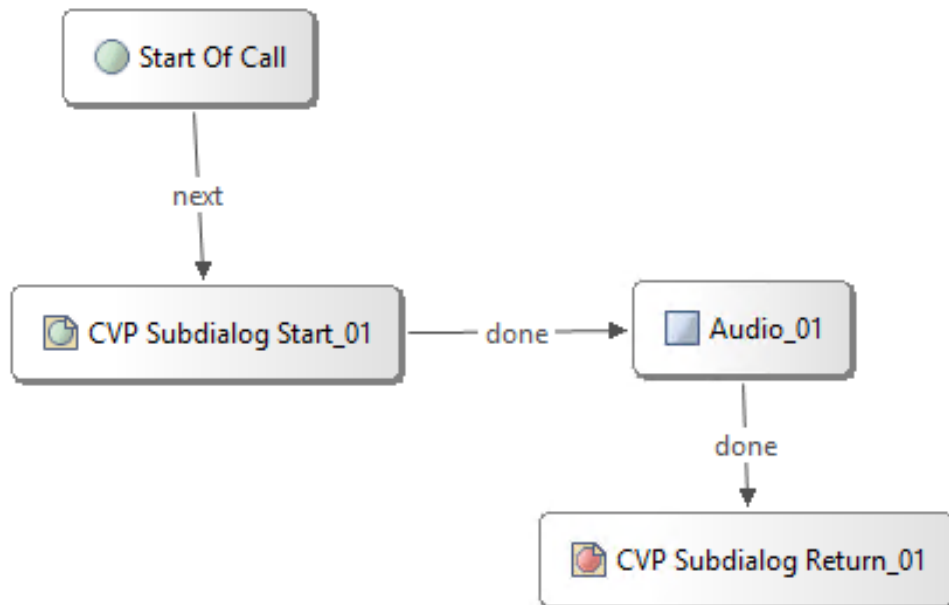
这是由VXML网关没发送的GET/POST req造成的偏差。使用SCRIPT_RESULT。

1. CVP有与ICM的两对话，DLG#1是为SIP段，并且DLG#2是为IVR段
2. 呼叫方断开，SIP段断开，并且与eventId=DISCONNECT的CALL_STATE_EVENT设置为ICM forDLG#1
3. CVP发送SIP BYE对IVR的(远程断开) VXMLGW。
4. VXMLGW不发送SCRIPT_RESULT并且ICM时间，在10s并且发送由CVP-IVR接收的ICM_RELEASE对CVP后。
5. 在此阶段，CVP-IVR将启动计时器(如下所述)并且继续等待答复从VXMLGW。
6. 因为SCRIPT_RESULT没有接收，在CVP和IVR的计时器火将蔓延开来清理VXMLGW为此呼叫创建的客户端会话。
7. 在计时器超时后，与eventId=DISCONNECT的CVP发送CALL_STATE_EVENT设置为ICM forDLG#2 (即IVR段)。

计时器是IVR.TimerTaskInterval。这在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.
 */
```

比较的工作‘HelloWorld’和‘CustomHelloWorld’应用程序日志和发现Subdialog回到主要对话在接收telephone.hangup事件以后。



工作HelloWorld的登录。

```

-----
Request Received on: 06/22/2017 12:01:22.720
----- HTTP Request Headers -----
Header Name = "content-type" Header Value = "application/x-www-form-urlencoded"
Header Name = "cookie" Header Value = "$Version=0; JSESSIONID=D5D030A7BA99696653F3FB3455882F3C; $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, applicat
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^^^8"
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 12:01:22.720
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<vxml version="2.0" xml:lang="en-US">
  <catch event="vxml.session.error">
    <return event="vxml.session.error" />
  </catch>
  <catch event="telephone.disconnect.hangup">
    <return event="telephone.disconnect.hangup" />
  </catch>
  ...
  ...
</vxml>

```

回归事件

```

</form>
  <block>
    <return event="telephone.disconnect" />
  </block>
</form>
</vxml>

```

VXML网关发送在subdialog返回以后的呼叫结果。

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)

登录非工作的CustomHelloWorld。

```
----- 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>
```

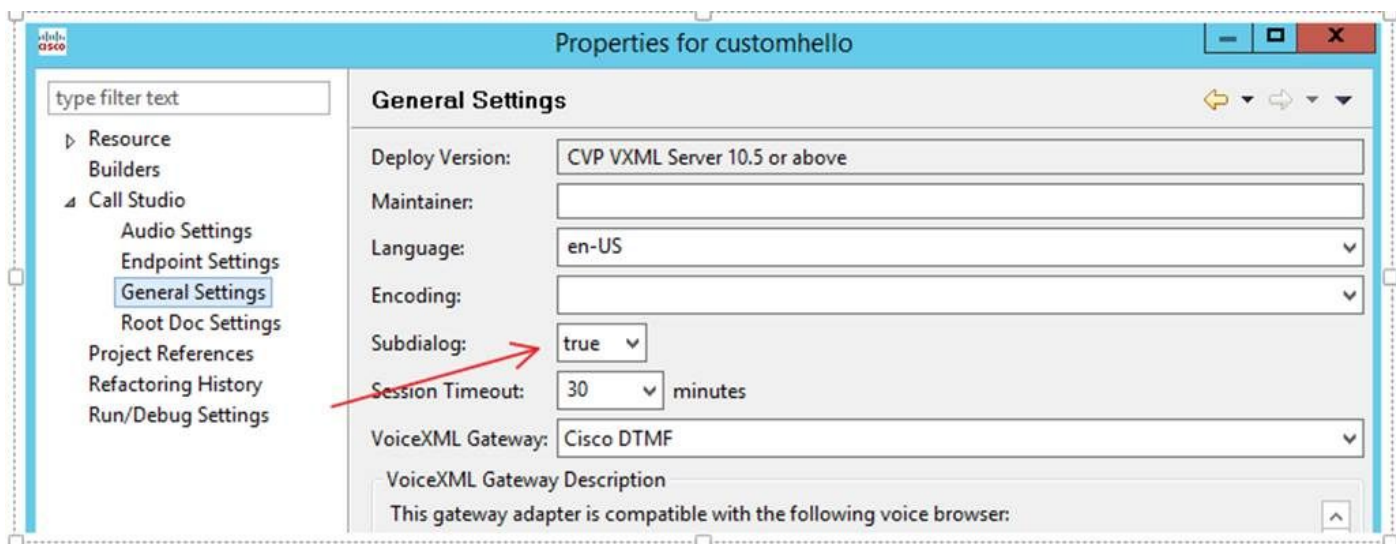
此处不是返回-状态是退出。

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

解决方案

为了返回到主要对话，应用程序需要配置与Subdialog =真。

- 在CallStudio、右键单击和挑选属性的打开的应用程序。修改您的应用程序设置subdialog到“真”和调遣应用程序。



- 您能也验证subdialog是否设置对真或错误从settings.xml文件。此文件可以被找到在路径下- C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\ <your application> \数据\应用程序

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE application SYSTEM ".././.././dtds/Settings_1-2.dtd">
<application version="1.2" subdialog="false" serial="0000" key="3d3174b703fbfd68641433515159f8">
- <audio>
```