

当呼叫是在队列时的放弃TCD表显示错误的期限

Contents

[Introduction](#)

[问题](#)

[Troubleshoot](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述排除故障终止呼叫细节(TCD)显示错误的期限，当呼叫在队列时被放弃。

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，被放弃TCD表显示错误的期限。

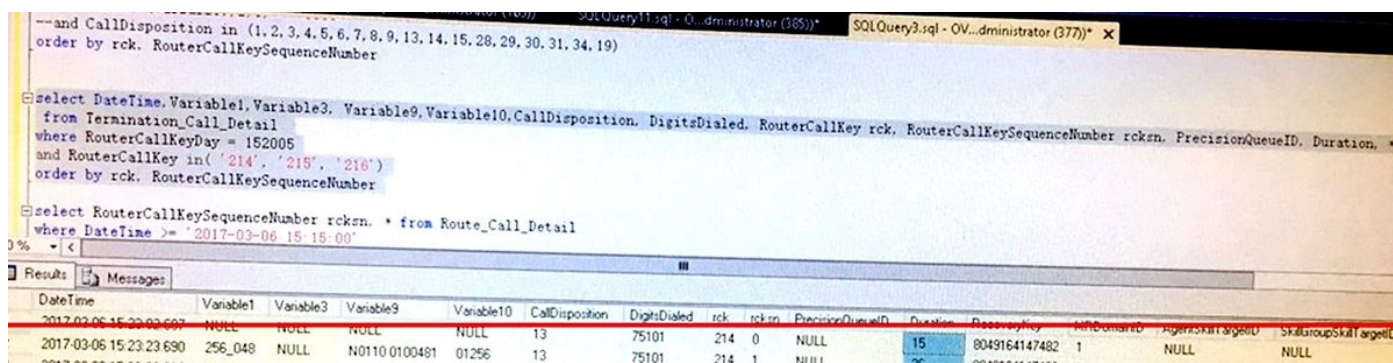
此问题，当为报告目的，使用了TCD表找到。呼叫持续时间字段在语音回应呼叫放弃的应答单元(VRU)段显示错误的信息在队列方案的。

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秒之后由呼叫人。

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的在队列的不是正确的。



```
--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	ReceivesKey	MPDomainID	AgentSkillID	SkatGroupSkillID	AgentID
2017-03-06 15:23:02.697	NULL	NULL	NULL	NULL	13	75101	214	0	NULL	15	8049164147482	1	NULL	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	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. 如果呼叫人断开，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网关提交回到与事件的VXML应用程序作为**telephone.hangup**。
5. VXML应用程序完成并且调用subdialog回归。
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**到在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/resp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**到CVP-IVR，并且同样被发送到ICM。这也用于发布CVP IVR许可证。
9. CVP发送与eventId=DISCONNECT的CALL_STATE_EVENT设置为ICM forDLG#2 (即IVR段)。

Troubleshoot

步骤1.被创建的自定义HelloWorld和再创此问题在实验室。交换机大腿舞TCD期限22和VRU大腿舞TCD期限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。

这是呼叫人断开了排队的呼叫的地方。因此，为了交换机段我们看到期限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发取消消息到VRU根据注册表设置(**DelayedScriptResponseTimeout**)终止VRU段。此注册密匙进来图片，因为没有从CVP的运行脚本结果，在VRU段是断开的后。

```
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发送事件报告到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网关没被发送的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. 呼叫人断开，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到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接受的ICM_RELEASE到CVP后。
5. 在此阶段，CVP-IVR将启动计时器(如下所述)并且继续等待回应从VXMLGW。
6. 因为SCRIPT_RESULT没有被接受，在CVP和IVR的计时器火将蔓延开来清理VXMLGW为此呼叫创建了的客户端会话。
7. 在计时器过期后，CVP发送与eventId=DISCONNECT的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.
 */
```

compared工作的'HelloWorld'和'CustomHelloWorld'应用程序日志和发现Subdialog回归到主要对话以后接收telephone.hangup事件。

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>
```

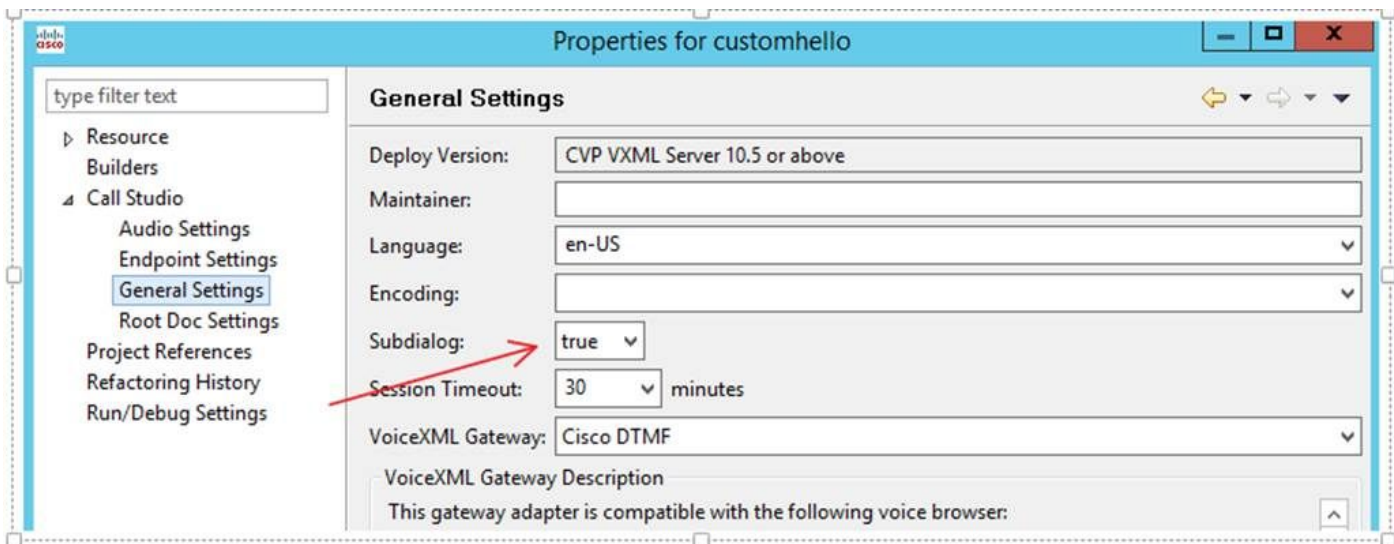
这里不是回归-状态是退出。

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

解决方案

为了返回到主要对话，应用程序需要配置有Subdialog =真。

- 在CallStudio、用鼠标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="3d3174b703bfd68641433515159f8">  
- <audio>
```