

出站选项呼叫转移延迟故障排除

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[日志集](#)

[跟踪级别](#)

[已知原因](#)

[Troubleshoot](#)

[第一部分](#)

[部分两](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

当拨号程序完成转移到代理程序时，本文讨论思科呼出选项呼叫传输延迟该被叫方经验。本文也提供一个可能的解决方法。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- 互联网协议联系中心(IPCC)企业
- 思科呼出选项配置
- [如何使用Dumplog程序](#)
- Windows注册表编辑器(**regedt32**)
- Cisco CallManager跟踪配置
- 网络嗅探器

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC Enterprise版本6.0(0) ES15和6.0 SR2

- Cisco CallManager

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[背景信息](#)

思科呼出选项enable (event)配置自动化的outbound活动联系中心的您。当代理程序不是繁忙的与入局呼叫时，去话选项允许代理程序执行出局访问。所以，去话选项维护在Time Division Multiplexing (TDM)和IPCC企业环境的高代理程序生产率。

凭国别的电信标准、协议实施、IP电话基础设施和广域网，延迟在出局访问的转移能出现在被叫方和代理程序之间的。本文是指这样延迟象传输延迟。

例如，IPCC企业6.0包括一些新功能呼叫进展分析(CPA)和应答机检测(AMD)。当您enable (event) CPA和AMD，您能期待更长的传输延迟比在IPCC企业5.0中。本文定义了根据您使用的功能的正常限额的预期延迟。验证延迟是否在保证的的定义的范围附近拨号程序适当地运作。

本文描述已知原因和期望的延迟关于代理程序使用的**编码**、CPA和媒体终端Softphone。本文在IPCC企业outbound选项环境里也提供提示查出原因和高效地排除传输延迟故障。

[问题](#)

当拨号程序完成转移到代理程序时，被叫方体验呼叫传输延迟。

[日志集](#)

获取表示一次缓慢的转移的完整的一套日志。获取与**跟踪**设置的这些日志[跟踪级别](#)区分列表：

对于IPCC企业6.0，请更换DisableIPCPA注册密钥为了禁用CPA。这是路径到DisableIPCPA键：

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

[跟踪级别](#)

Note: 确定您改变跟踪级别回到默认值。如果不归还跟踪级别到默认设置，您能遇到问题。

- 拨号程序：

```
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
```

- IPCC企业版本6.0：

```
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
```

- **CTISVR注册：**

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\
CG1a\EMS\CurrentVersion\Library\Processes\ctisvr\EMSTraceMask=0xF8
```

- **OPCTest命令：**

```
debug /agent /cstacer /tpmsg /cstaecer /closedcalls /routing
```

- **procmon命令的PIM：**

```
trace tpcsta* /on csta* /on
```

在记录期间，在这些进程中，功能失效EMSDisplaytoScreen为了使性能影响减到最小。为了禁用EMSDisplaytoScreen，请设置值到0。

- 设置Callmanager跟踪跟踪级别对详细所有节点和捕获日志文件的从所有节点在 /program/Cisco/
/ccmo

在您enable (event)跟踪，使用Dumplog程序从拨号程序、PIM、OPC和CTI服务器的后PG获取日志。请识别时间戳，当测试进行时，并且ANI用于做呼叫。

已知原因

这是此问题的一些已知原因：

1. 如果代理程序的电话使用G729编码，1500毫秒或更多的延迟能在编解码器协商时出现。
2. 媒体终端Softphone实行在IP硬件电话的转发时间补偿。
3. 不正确的QoS或缺乏在广域网的QoS呼叫信令数据流的能造成额外的延迟。
4. Insufficient磁盘空间可以是一个延迟的原因，当transferring的呼叫，因此确信时，总是有在CallManager服务器的足够的磁盘空间。

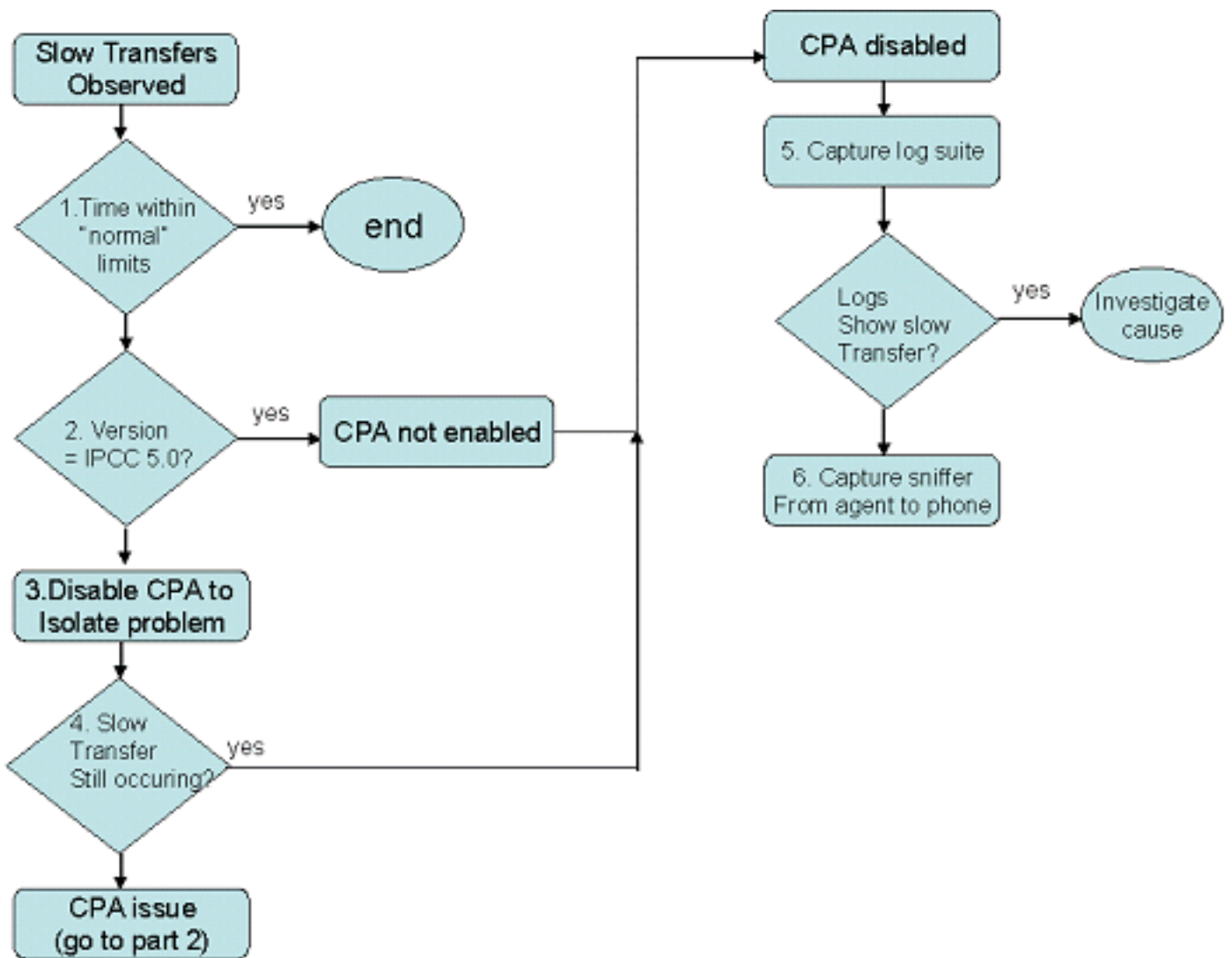
Troubleshoot

请使用缓慢的转移流程图排除此问题故障。

第一部分

此部分讨论缓慢的转移流程图的第一部分。

图1 –减慢转移流程图(部分1)

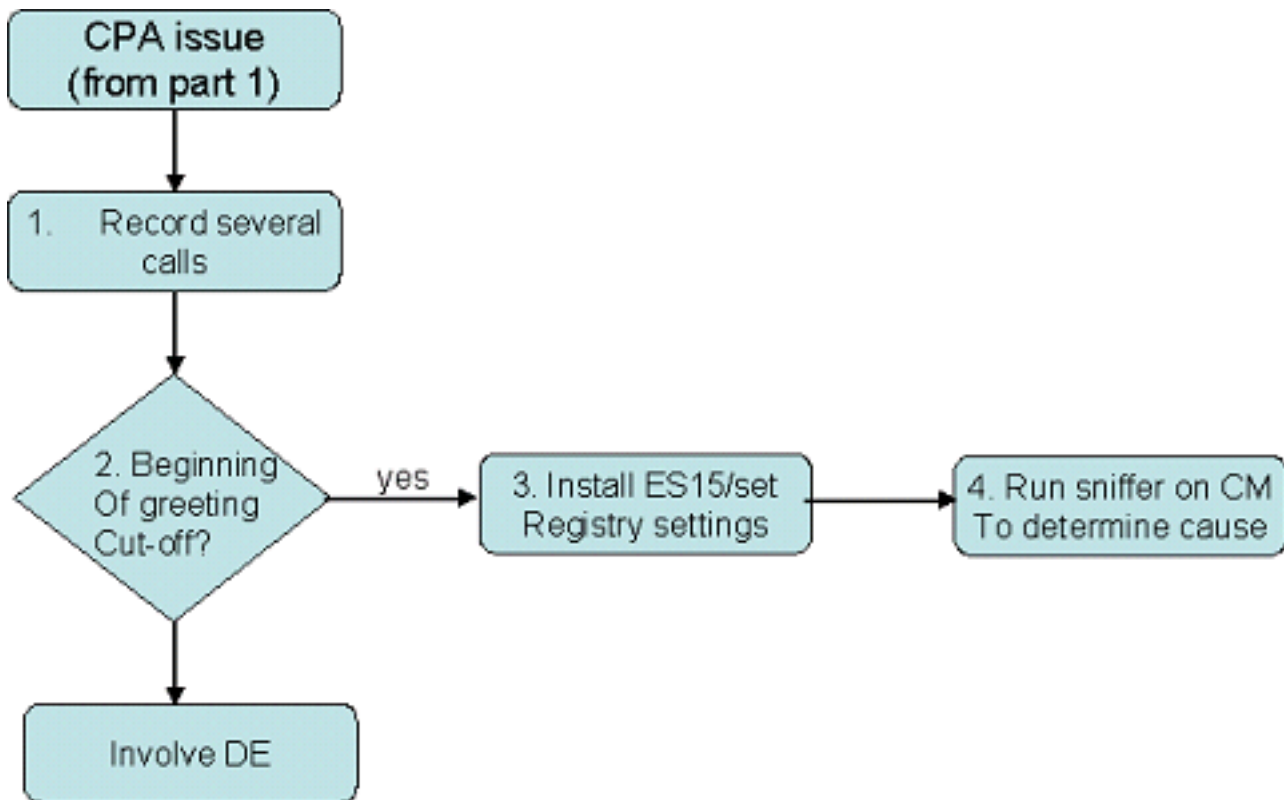


1. 默认情况下IPCC企业6.0有被启用的CPA。关于如何禁用CPA的信息，请参见 [日志集](#) 部分。
2. 如果延迟是显著更好的，在您禁用CPA后，请参见 [两部分的零件](#)。
3. 如果仍然体验延迟，在您禁用CPA、捕获日志从PG，拨号程序和呼叫管理器查找原因的延迟后。延迟可以归结于tsConnected消息的收据的延迟。延迟也可以是转移有关。为了识别延迟的确切的原因，您需要从VoIP网关的另外的调试。**Note:** 转发时间大约在日志的1到2秒是正常的。
4. 请使用嗅探器捕获转发操作。**Note:** 一个自由嗅探器为Windows是可用的在 [Ethereal](#) 网站(您也必须也下载winPcap)。嗅探器在混杂模式下需要运行从您能在RTP旁边观察从呼叫管理器的SKINNY控制消息从公共交换电话网(PSTN)网关流到座席电话的网络位置。
5. 在您捕获嗅探器跟踪后，请检查跟踪确定，当转移完成时，并且，当RTP开始从网关流到座席电话时。Ethereal自动地解码SKINNY、H.323和RTP消息。**Note:** 为了对SKINNY SkTrnsfer消息观察转移，搜索，开始转发操作。您能然后观察拨打代理扩展的拨号程序，跟随由另一个SkTrnsfer消息，指示转移的完成。
6. 检查从网关IP地址去电话IP地址RTP流的开始的嗅探器日志。RTP流显示总延迟。您能使用第三方工具从嗅探器捕获文件提取RTP。

部分两

此部分讨论缓慢的转移流程图的部分两。

图2 –减慢转移流程图(部分2)



1. 延迟可以在Telco发送的连接之间，并且SKINNY tsConnected消息。tsConnected消息的延迟能缩短或中断被叫方的最初的问候。默认情况下，拨号程序在呼叫(100毫秒)的开始计算背景噪声阈值。当问候被中断时，拨号程序从问候中计算此阈值。所以，此计算是不正确的。噪声阈值保持在人工地高级，并且适当的语音检测不发生。
2. 如果step1是可适用的，在拨号程序服务器上请安装此Engineering Special (ES)为了解决问题：[ICM6.0\(0\) ES15 \(仅限注册用户\)](#)：您要求更加巨大的CPA控制在tsConnected延迟的情况下处理案件。在您安装此ES后，请创建新的注册DWord值“CPARecordWaveFile”记录所有呼叫(为调试目的)：现有的注册密匙：

```
trace tpcsta* /on csta* /on
```

新的DWord值：

```
trace tpcsta* /on csta* /on
```

在您排除此问题故障后，请禁用或取消DWord值，因为此DWord值记录每次呼叫，并且清除机制不是可用的。**Note:** Enable (event)在记录更多的活动的IP AMD呼叫。

3. 发出一些呼叫再生产长的转移。当您完成，您将查找一系列的wavefiles (根据您做)呼叫的数量在C:\ICM\ <cust_inst> \。呼叫在端口和日期/时间之前组织。找出呼叫的日期/时间，当问题发生了并且播放与MediaPlayer的波形文件。
4. 如果问候的开始缩短，或者，如果问候开始，不用静音期间，您再次产生了问题。
5. 既然您再次产生了问题，您能使用您安装解决问题的ES，在您设置这些注册密匙后：

```
trace tpcsta* /on csta* /on
```

```
trace tpcsta* /on csta* /on
```

```
trace tpcsta* /on csta* /on
```

Related Information

- [如何使用Dumplog程序](#)
- [去话选项设定和配置指南](#)
- [去话选项用户指南](#)
- [关于思科呼出选项的另外的技术说明](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)