

# 對CVP禮貌回叫部署中的呼叫丟棄進行故障排除

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[疑難排解](#)

[解決方案](#)

---

## 簡介

本文檔介紹如何在客戶語音門戶(CVP)禮貌回叫部署中對呼叫者在隊列中的呼叫丟棄進行故障排除。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP通話伺服器
- CVP語音可延伸標籤語言(VXML)伺服器
- CVP Call Studio應用程式
- VXML網關

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CVP 10.5(1)
- CVP通話工作室10.5(1)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題

在CVP禮貌回叫部署中，在回叫原始呼叫者之後，當呼叫者在隊列中等待座席時，呼叫將會中斷。

## 疑難排解

步驟 1. 從CVP VXML伺服器上的CallbackWait和CallbackQueue應用程式收集ActivityLogs。您可以在目錄中找到這些日誌：

```
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallBackWait\logs\ActivityLog\和  
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\CallBackQueue\logs\ActivityLog\。
```

步驟 2. 在CallbackQueue ActivityLogs中查詢錯誤的調用。您可以搜尋error或warning，以查詢特定時間戳的錯誤呼叫。

片段CallbackQueue ActivityLogs:

```
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,Queue1,element,warning,A s  
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Lea  
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,Queue1,custom,Callback_Lea  
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,,end,how,app_session_compl  
10.85.137.68.1469202885038.5788.CallbackQueue_custom,07/22/2016 11:59:24.656,,end,result,timeout
```

步驟 3. 如在ActivityLogs中所示，會發現一條警告消息，指示會話超時。在VXML網關日誌中將此報告為回遷錯誤。

步驟 4. 從VXML伺服器收集Tomcat日誌。您可以在C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\logs目錄中找到Tomcat日誌

```
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)
```

如在Tomcat伺服器日誌中所看到的，在NIO（無阻塞輸入/輸出）處存在空指標異常。



注意: NIO是用於密集輸入/輸出(I/O)操作的JAVA應用程式程式設計介面(API)集合。

步驟 5. 檢查CVP VXML伺服器和CVP VXML網關之間的網路連線。在多數情況下，當報告此Tomcat錯誤時，VXML網關和CVP VXML伺服器位於不同的子網中。

## 解決方案

步驟 1. 確保將fetchtimeout配置為至少60秒。如果尚未配置fetchtimeout，請按照以下步驟操作。

- 將VoiceXML屬性fetchtimeout新增到根文檔。
- 在Unified Call Studio中，按一下右鍵所需的專案，然後選擇屬性。
- 在Call Studio上選擇 — 根文檔設定。
- 在VoiceXML屬性下輸入fetchtimeout，在值下輸入所需的超時。例如，60秒輸入60s

步驟 2. 修改Tomcat server.xml檔案以包括useSendfile="false"。您可以在C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\conf\目錄中找到此檔案。

例如：

```
<#root>
<Connector port="7000"
useSendfile="false"
  redirectPort="7443" protocol="org.apache.coyote.http11.Http11NioProtocol" maxHttpHeaderSize="8192" exe
<!-- A "Connector" using the shared thread pool-->

<!-- <Connector executor="tomcatThreadPool" port="8080" protocol="HTTP/1.1" connectionTimeout="20000" r
<!-- Define a SSL HTTP/1.1 Connector on port 8443 This connector uses the JSSE configuration, when using
```



註：這是Tomcat問題，不歸功於CVP產品。如需詳細資訊，請參閱[CSCus07896](#)。

---

步驟 3. 為了解決使用不同子網時資料包延遲的問題，建議將windows登錄檔項TcpAckFrequency更改為1。



注意：此建議旨在解決使用不同子網的CVP解決方案的網路問題（如果有）。如需詳細資訊，請參閱[CSCuq07550](#)。

---

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。