

ةرابع ةردق ةحص نم ققحتلا ءاطخأ فاشكتسأ اهالصلإو (CCB) CVP ءاعدتسإ

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملاتانوكملا](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[ضارأل](#)

[اهالصلإو ءاطخأل فاشكتسإ](#)

[لحل](#)

[مئادلح](#)

[رابتخلل ءئاهنل لحل](#)

ةمدقملا

اهالصلإو (CVP) ليمعلا توص ةباوبل CCB ةلكشم فاشكتسأ ءيفيك دنتسمل اذه حضوي لاصلال طخ ةرابع ةعس زواجت ببسب CCB ضرع لعل لصتملا لصحي الام دنع.

ةيساسألابلطتملا

تابلطتملا

ةيلال عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco ي صوت:

- CVP
- Cisco CVP لعل يزاجملا درلا

ةمدختسملاتانوكملا

ةيلال جماربل تارادصلإ ل دنتسمل اذه ءيف ةدراول تامولعمل دنتست:

- CVP 10.5 م داخ
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 10.5

ةصاخ ءيلمعم ءئيب ءيف ةدوجوملا ءزهأل نم دنتسمل اذه ءيف ةدراول تامولعمل ءاشنإ مت تناك اذإ. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذه ءيف ءمدختسمل ءزهأل ءيمج تءب رمأ لملتحمل ريثائل كمهف نم دكأتف، ءرشابم كتكبش.

ةيساسأ تامولعم

نم ققحتلا ءيلمعم مهف مهمل نم، لكاشم لل ءريثم ةباوبل ءعس ءلكشم نوكت نأ لبق لودج نم تاءاعدتسال ددع الو ءيلمعل ددحت، ءيساسأ لكشبو. CCB ءيف لاصلال طخ ءحص

عق اوم و ت اباوبل يئدم ، InProgress، راطت اال ديق ؛ EventTypeID (212223) عم Callback_current ةددم .

ببس دوجو عم ةلمتكم ل اءاعدتس اال ددع دح ، callback_current لودجل س فن نم ، ايناث (لصت م) = 27 CauseID و ، (لمتكم) = 24 EventTypeID : لصت م

اهنيوكت مت يتي ل لاصت اال طوطخ ددعب امه نراقو و نيتم يق ل نيته اة لملعل فيضت اريخ Survivability.tcl ةمدخ نمض

ل اسراب موقت ة لملعل ا ن ا ف ، اهنيوكت مت يتي ل لاصت اال طوطخ دح نم يل ء ءجيتن ل تناك اذ (ع ارا) "ق ف اوم" ل اسرا مت ي ا و ، (ع ارا) لشف

CCB : ل لمعتسي ةطنش ل ققحتي ن ا ءغيصل ، ءصالخل ي

تقؤم ، Inprogress، ق ل عم ؛ (21,22,23) في Callback_current table مع CCB trunks < (لصت م) = 27 CauseID و ، (لمتكم) = 24 EventTypeID لودجل Callback_current + (ةددم ت ارابعل

ققحتل لشف نم ل ق ا CCB لاصت ا طوطخ ةمي ق تناك اذ

ضار ءال

راطت اال ءمئاق يل ا ءرشابم ءملاكم ل لقتنت . CCB ضرع يل ء ءراول ءملاكم ل لصحت ال (EWT) ير يدقتل راطت اال تقو نع رظنل لضب

اهال ص ا و ااطخ اال فاشكتسا

ءلباق ل زيمرت ل ءغل مداخ نم CallbackEntry ق يبطت نم ءطشن اال تالجس ءميحت . 1 ءوطخل (VXML) يتوصلل ءيسوتلل

ال: ءحصل نم ققحتل اهي في نوكي ءملاكم ي نع طاشن ل تالجس ل خاد ثحبا . 2 ءوطخل

```
Validate_02,data,result,none
```

بسح ءملاكم ل ءيفصت . ءملاكم ل هءل GUID يل لوصحل . متي مل ققحتل ن ا ين ءي امم : ل ا ل ا اءه ل ثم مسا نع ثحب ل و طاشن ل ل بلط

```
start ,parameter ,callid=BBBBAAAACCCDDDEEEFFFAAAAABBBB
```

تالجس في ءاعدتس اال س فن نع ثحبا . ريراق تال مداخل CVP ريراق ت تالجس ءميحت . 3 ءوطخل CVP ريراق ت

```
ValidateHandler:ValidateHandler.exec: ValidateHandler GUID=BBBBAAAACCCDDDEEEFFFAAAAABBBB  
results:none validation status bitmask=0x00000103
```

00010000011 ءمربم ءبساح مدختس ا . يئانث يل ا تبل ا ءانق مقرر ليوحتب مق . 4 ءوطخل

ققحتل لشف يرت ن ا بجي . CCB لودجل CVP ريراق ت ليلد ت ب ءانق نم ققحت . 5 ءوطخل "EXCEED_CAPACITY_GW" بسب

```
000000 000001 OK
```


تأني ددحمل عقوم ل او ةب اوب ل هذه ل ع تام ل اكمل ا ددح دي دحت ل (Informix) Reporting Server (CALO) عقوم و ا (ة ل ا ح ل هذه ل ف 10.201.198.21) CCB id ل ب تصح ف ع ي ط ت س ي (ل ا ث م ا ذ ه ي ف).

Informix ت ا ن ا ي ب ة د ع ا ق ل ل ا ل و ص و ل ا ب م ق ، ر ي ر ا ق ت ل ا م د ا خ ل ع 9. ة و ط خ ل ا

ت ا ن ا ي ب : ا ه ت ب ا ت ك و C M D ة ب ل ا ط م ح ت ف

ل ا ص ت ا > ل ا ص ت ا ل ل ق ت ن ا

C V P ل ي ث م د ي د ح ت

u s e r n a m e c v p _ d b a d m i n ب ت ك

ع و ن ل ل ر و ر م ة م ل ك

c a l l b a c k @ c v p ت ا ن ا ي ب ة د ع ا ق د د ح

م ا ل ع ت س ا ل ا ت ا غ ل ل ل ا ق ت ن ا ل ا و ج و ر خ ل ا ب م ق

م ا ل ع ت س ا ل ا ل ي غ ش ت 10. ة و ط خ ل ا

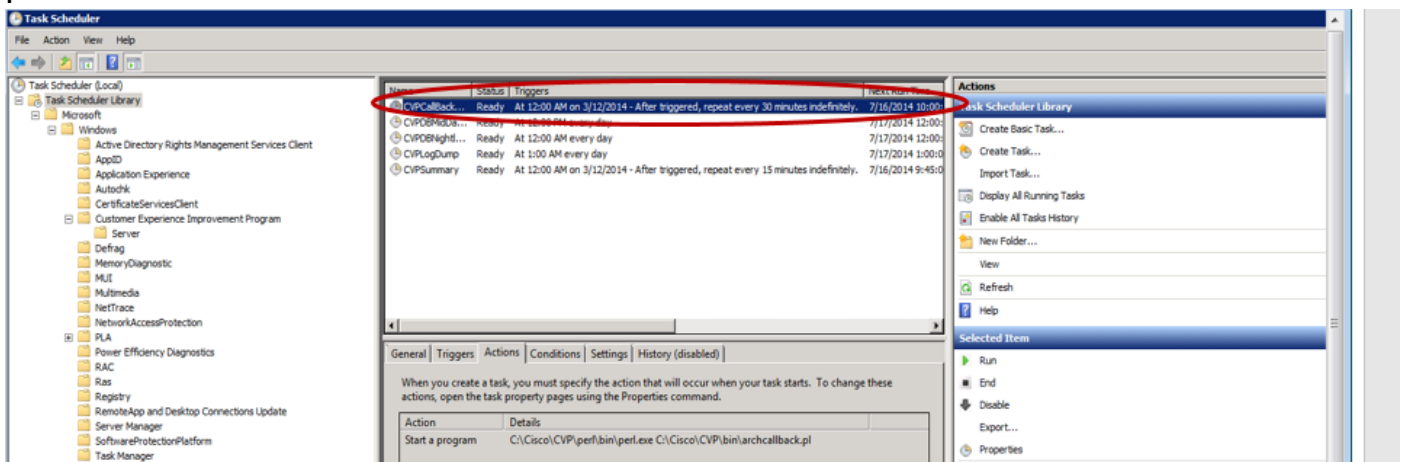
== "calo" ع قوم ل ا ث ي ح c a l l b a c k _ c u r r e n t ن م c o u n t (*) د د ح

ي ف ا ه ن ي و ك ت م ت ي ت ل ا ل ا ص ت ا ل ا ط خ ة م ي ق ن م ل ع ا و ا ه س ف ن ي ه ة م ي ق ل ا ت ن ا ك ا ذ ا 11. ة و ط خ ل ا ل و ص و ل ا م ت ث ي ح ، ة ح ص ل ل ن م ق ق ح ت ل ل ش ف ا ر و ب ب س ل ا و ه ا ذ ه ف ، (ع ق ا و م ل ا) ع ق و م ل ل ة ب ا و ب ل ا C a l l b a c k _ C u r r e n t ل و د ج ل ا ي ف ا ه ب ح و م س م ل ا ل ا ص ت ا ل ا ط و ط خ د د ع ل ي ص ق ا ل ا د ح ل ا

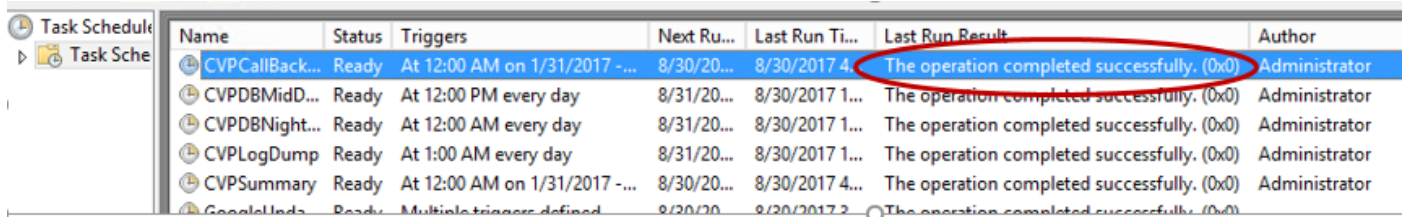
ض ر ع و ه ل ا ص ت ا ل ا د ر ل و د ج ن ا ف ، C V P ر ي ر ا ق ت ل ل ي د د ي ف ه ي ل ل ر ا ش م و ه ا م ك : ة ط ح ا ل م ت ي ، ة ق ي ق د 30 ل ك . ن ا ق ب ا ط م ن ا ل و د ج ل a . c a l l b a c k _ c u r r e n t و c a l l b a c k _ h i s t o r y : ن ي ل و د ج ل C a l l b a c k _ H i s t o r y ل ا ه ل ق ن و C a l l b a c k _ P e n d i n g ن م ة ل م ت ك م ل ا ت ا م ل ا ك م ل ا ت ا ن ا ي ب ب ح س

م ل و C a l l b a c k _ C u r r e n t ل و د ج ل ا ي ف ا ه د و د ح ع ق و م ل ك ل ل ا ص ت ا ل ا ط خ ة م ي ق ت غ ل ب ا ذ ا 12. ة و ط خ ل ا ل ق ن ي ف ة ل ك ش م د و ج و ل ل ر ي ش ي ا ذ ه ف ، ر ا ط ت ن ا ل ا ة م ئ ا ق ي ف ل ا ص ت ا د ر ت ا ي ل م ع ة ي ا ع ا ر ج م ت ي C a l l b a c k _ H i s t o r y ل و د ج ل ا ل C a l l b a c k _ C u r r e n t ن م ل ا ص ت ا ل ا د ر ت ا ل ح س

C V P ر ي ر ا ق ت م د ا خ) S c h e d u l e T a s k s ن م ض C V P C a l l b a c k A r c h i v e ل ي غ ش ت ن م د ك ا ت 13. ة و ط خ ل ا ة . ل و د ج م ل ا ة م ه م ل ا -> م ا ط ن ل ل ا ت ا و ا د ا -> ت ا ق ح ل م ل ا -> ج م ا ر ب ل ا -> ا د ب ا ل ل ق ت ن ا



(0x0). وه جورخال زمر نأ نم دكأتال نم ةمهمل هذه CVPCallbackArchive تهتنا اذا 14. ةوطخال



Name	Status	Triggers	Next Ru...	Last Run Ti...	Last Run Result	Author
CVPCallBack...	Ready	At 12:00 AM on 1/31/2017 -...	8/30/20...	8/30/2017 4...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPDBMidD...	Ready	At 12:00 PM every day	8/31/20...	8/30/2017 1...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPDBNight...	Ready	At 12:00 AM every day	8/31/20...	8/30/2017 1...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPLogDump	Ready	At 1:00 AM every day	8/31/20...	8/30/2017 1...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPSummary	Ready	At 12:00 AM on 1/31/2017 -...	8/30/20...	8/30/2017 4...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
GoogleL...	Ready	Multiple triggers defined	8/30/20...	8/30/2017 2...	The operation completed successfully. (0x0)	

لودج يف نألأ يتح تانايب دجوت ال نكلو، نيتديج 14 و 13 ةوطخال تاناك اذا 15. ةوطخال تانايب لة دعاق يف تامولعمل ةفاضل مدع ببس دي دجت كليل نيغتيس، Callback_History، اذه ليغش تب مق. يخي راتال لاولي لاجال لودجال يف ةنخمل تامولعمل ةمالس نم ققحت ةميسرل ريرغ DBACCESS CMD ةذفان لعل مالعتسال

```
Select count (*) from callback_current where surrogateid in (select surrogateid from callback_historical);
```

لودجال لعل دوجومل ياساسال حاتفم نأ نيعي اذهف، لعلأ و 1 ددعال ناك اذا 16. ةوطخال يف. تانايب لة دعاق لىل تامولعمل ةفاضل متت ال و مي دقل لودجال يف لعل لاب دوجوم لاجال لودجال يف ةرركم تال جسال لاجل يف قابسال ةلاج ببستت، تاهوي رانيسال هذه مظعم callback_current.

لقنتن يتل تالاجال يف. راطت نال ةمئاق لودج يف SUBSTITUTE لىل GUID نيغت متي ةذفان كانه نأ ودبي، اعادتسال راطت نال ةمئاق صن لىل رظتنا اعادتسال نم ةملاكمل اهيف قي بطلتال موقيو تاطوف حمل لىل لاجال نم تال جسال لقنن فيش رال ةمهم اهيف موقت CSCuq86400 اذه قلعتم رادصل اذه. لىل دبسال سفنن لاجال لودجال يف ديدج لجال لاجل

لجال

dbaces : عونل لاول CMD ةبلاطم حتف. لوصول تامولعمل تانايب دعاق 1. ةوطخال

بكتا او username cvp_dbadmin بتك. CVP لىل ثم دح لىل صوت > لاصلت لىل لقنتنا 2. ةوطخال رورم لة ملك

مالعتسال تاغل لىل لقنتنا و تانايب لة دعاق جرخم callback@cvp دح 3. ةوطخال

رم او ال هذه ليغش تب مق 4. ةوطخال

(callback_history نم لىل دح) EID لادبتسال متي شيح callback_current نم فذح

يلى امب مايق لىل بجي، تقؤم لودج أطخ دوجو ةلاج يف

T1: تال فال لودج

لودج لىل لاجال اعادتسال لودج نم تامولعمل لقنن لىل SP اراج ليغش تب مق 5. ةوطخال dAccess. مالعتسال ةغل ةذفان نم يخي راتال اعادتسال

sp_arch_callback(): اراج لىل ذيفنت

لبلق نم ناك امك لىل لاجال لودجال يف تال جسال نم ديدعال دوجو مدع نم ققحت 6. ةوطخال

count(*) نم callback_current عقومل شيح == "calo": دح

مبادئ

صوصن ررحم في `sp_arch_callback.sql` حتفو `Cisco\CVP\informix_frag` لى لقتنا 1. ةوطخل

ءارءال طاقس — فلملة ةيادب في رطسلا اذى لىل قىلعلل اءاغلل اب مق 2. ةوطخل
`sp_arch_callback`: (رطسلا ةيادب في — ةلازل)

نم لىدب دءح) في هلادبلسل مء ءىء `callback_current` نم فءءا: رطسلا اذى ةفاضل 3. ةوطخل
`callback_history`) لىل دعب

`sp_arch_callback()` ءارءال رطس ءاشن

فللمل ظفءا مء 4. ةوطخل

فللمل نم لوأل ءءال وءبى نأ بءى فىكى لىل لاءم اذى 5. ةوطخل

```
{*****
Stored procedure to move completed calls out of the active table into the
historical table.
*****}
drop procedure sp_arch_callback;
create procedure sp_arch_callback()

DEFINE p_ageoff INTEGER;

-- delete any duplicates found in current table.

delete from callback_current where surrogateid in (select surrogateid from callback_historical);
```

رابتءال لىءاهنل لءال

رملال لىءشء و `CMD` ةبللاطم حتف 1. ةوطخل

`dbschema -d ءاءءلسال -f sp_arch_callback`

مق `dbschema` رملال لىءشء دنل لىءءال فى ةلكشم كىءل ءناك اءا: ةظءالم
سىءة رملل و رىراقءل مءاى فى `cvp_dbadmin` ك لوءءل لىءسءب

نم فءء رملال ذىءنء نم دءاءءءءءء نم 2. ةوطخل

```
C:\Users\Administrator>dbschema -d callback -f sp_arch_callback
```

```
DBSCHEMA Schema Utility          INFORMIX-SQL Version 12.10.FC3
```

```
create procedure "Administrator".sp_arch_callback()
```

```
DEFINE p_ageoff INTEGER;
```

```
-- delete any duplicates found in current table.  
delete from callback_current where surrogateid in (select surrogateid from callb  
ack_historical);
```

```
SELECT surrogateid  
FROM Callback_current  
WHERE EventTypeID in (24,29) -- Completed, Too many callbacks  
AND CauseID in (27,28) -- Connected, Cancelled  
INTO TEMP t1 WITH NO LOG;
```

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت
ملاعلاء انء عيچ ي ف ني مدخت سمل لمعد يوتحم مي دقتل ةيرش بل او
امك ةقيقد نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال م يچري . ةصاخل مه تلبل
Cisco ي لخت . فرتحم مچرت م اهم دقي ي تلل ةي فارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىل إأمئاد عوچرلاب ي صؤت و تامچرتل هذه ةقد ن ع اهتيل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچن إل دن تسمل