

Fehlerbehebung bei CVP-Anrufserverproblemen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Abkürzungsliste](#)

[Problemübersicht 1](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Aktion](#)

[Problemübersicht 2](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Maßnahmen](#)

[Problemübersicht 3](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Aktion](#)

[Problemübersicht 4](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Aktion](#)

[Problemübersicht 5](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Aktion](#)

[Problemübersicht 6](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Aktion](#)

[Problemübersicht 7](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Aktion](#)

Einführung

In diesen Dokumenten wird beschrieben, wie Sie häufige Probleme mit dem Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Call Server beheben können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Erweiterte CVP-Funktionen

- Bereitstellungen von Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- CVP-Server 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Abkürzungsliste

- Session Initiation Protocol (SIP)
- Voice eXtensive Markup Language (VXML)
- Network Application Manager (NAM)
- Erweiterter Anrufkontext (ECC)
- OAMP Resource Manager (ORM)
- Interaktive Sprachsteuerung (IVR)
- Voice Response Unit (VRU)
- Text-to-Speech (TTS)

Problemübersicht 1

Unified CVP zeigt eine Verzögerung von 1 bis 2 Sekunden auf dem Anrufserver an, wenn das VXML-Gateway den Anruf startet.

Cisco Unified CVP ab Version 10.0(1).

Zugehörige CDETS: [CSCuq07550](#)

Mögliche Ursachen

Die Verzögerung wird verursacht, wenn sich der Anrufserver und das VXML-Gateway in unterschiedlichen Subnetzen befinden.

Empfohlene Aktion

Schritt 1: Öffnen Sie den Registrierungs-Editor des Computers.

Schritt 2: Navigieren Sie zu folgendem Pfad:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\Interfaces\<Interface GUID>.

Schritt 3: Legen Sie den **TcpAckFrequency**-Parameter auf 1 fest.

Schritt 4: Starten Sie den Windows-Computer neu.

Problemübersicht 2

Nach dem erzwungenen Löschen des Reporting Server änderte sich der Anrufserver-Status nicht vom **Down**-Zustand in den **Partial**- oder **Up**-Zustand.

Fehlermeldung: "Opsconsole Control Center: Der Status des Anrufservers ist ausgefallen."

Cisco Unified CVP 7.x, 8.x, 9.x, 10.x

Mögliche Ursachen

Die Datei **adapter.properties** für Call Server-Nachrichten ist beschädigt.

Empfohlene Maßnahmen

Schritt 1: Führen Sie in der Befehlszeile **CVP_HOME\bin\tac\reimage.bat** auf dem Anrufserver aus.

Schritt 2: Starten Sie den Dienst Operations Console Resource Manager neu.

Schritt 3: Melden Sie sich bei der Operations Console an, und wählen Sie **Device Management > CVP Call Server** aus.

Schritt 4: Klicken Sie auf **Speichern und Bereitstellen**, um die Änderungen zu speichern und auf den Anrufserver anzuwenden.

Hinweis: Alle am gleichen Standort befindlichen Geräte, VXML-Server, Reporting Server und Video Media Server, müssen nach der Ausführung von **reimage.bat** bereitgestellt werden. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Gerät am gleichen Standort.

Hinweis: Optional können Sie das CVP-Gerät neu installieren.

Problemübersicht 3

Durch das Zurücksetzen der Systemuhr werden IVR-Serviceanfragen gestoppt. Das Zurücksetzen der Systemuhr auf dem Anrufserver führt dazu, dass der IVR-Dienst nicht mehr funktioniert.

Cisco Unified CVP 7.0(2) und höher

Mögliche Ursachen

Wenn Sie die Systemuhr auf dem Unified CVP-Anrufserver ändern, hört der IVR-Dienst auf, Anrufe anzunehmen.

Empfohlene Aktion

Setzen Sie die Windows-Systemuhr nicht auf einem Rechner zurück, auf dem Unified CVP ausgeführt wird.

Hinweis: Das Zurücksetzen der Windows-Systemuhr wird auf einem Anrufserver nicht unterstützt.

Problemübersicht 4

Der Anrufserver ist nicht erreichbar.

Cisco Unified CVP 7.0(2) und höher

Mögliche Ursachen

Eine konfigurierte Komponente ist unter einer der folgenden drei Bedingungen nicht erreichbar:

- Die Operations Console kann keine Verbindung zum Operations Console Resource Manager herstellen, der sich zusammen mit dem Anrufserver befindet. Beispielsweise ist der Operations Console Resource Manager ausgefallen.
- Der Operations Console Resource Manager auf dem Anrufserver hat vom Controller dieser Komponente kein Zustandsereignis empfangen.
- Der Operations Console Resource Manager kann keine Verbindung zum Anrufserver herstellen, daher empfängt er keine Zustandsereignisse vom zentralen Controller. Beispielsweise ist der Call Server ausgefallen.

Empfohlene Aktion

In diesem Beispiel werden alle drei Services (Unified ICM, IVR und SIP) konfiguriert. Der zentrale Controller meldet, dass IVR-Service und SIP **IN_SERVICE** sind, gibt jedoch den Status des Unified ICME-Service nicht an die Operations Console aus einem unbekanntem Grund weiter. Die Operations Console meldet den Status von Unified ICM als **UNREACHABLE**. Die Operations Console aggregiert den Status der verschiedenen Komponenten des Geräts, um den Gerätestatus zu erreichen. Es wird festgestellt, dass zwei Komponenten (IVR-Service und SIP) **IN_SERVICE** sind, Unified ICM jedoch **NICHT ERREICHBAR**. Die Operations Console zeigt den Status des Anrufservers als **UNREACHABLE an**, obwohl der IVR-Dienst und das SIP im **INSERVICE** sind.

Überprüfen Sie die Netzwerkumgebung auf Verbindungen und den tatsächlichen Status des Servers.

Problemübersicht 5

Der Anrufserver meldet den Fehler "Variable Daten sind ungültig".

Cisco Unified CVP 7.0(2) und höher

Mögliche Ursachen

Das ICM-Skript kann Werte mit führenden Nullen oder Nullen nach Dezimalstellen oder runden Werten abkürzen.

Empfohlene Aktion

Erstellen Sie Kostenvoranschläge in einem Knoten Skripteditor Set, sodass sie als Zeichenfolge verarbeitet werden. Dies ist besonders wichtig, wenn

- Führende Nullen sind vorhanden (Beispiel: Datumsangaben)
- Nachfolgende Nullen sind nach einem Dezimalpunkt vorhanden (Beispiel: Währung)
- Die Zahl ist sehr groß (Beispiel: Eine Zahl, die normalerweise durch exponentielle Notation ausgedrückt wird).

Problemübersicht 6

VRU-Anwendungsfehler im Anrufserver-Protokoll. Der Anruf wird möglicherweise nicht über den Call Server geleitet, daher wird keine Eingabeaufforderung angezeigt. Im Anrufserver-Protokoll kann eine Fehler- oder Warnmeldung angezeigt werden. Fehlermeldung "VRU APPLICATION FEHLER: Zuweisen des Tags 7 zur nicht vorhandenen ECC-Variablen "user.microapp.error_code".

Cisco Unified CVP 7.0(2) und höher

Mögliche Ursachen

Die ECC-Variable wird nicht auf der Unified ICM- und/oder NAM-Software konfiguriert, oder die definierte Länge ist auf beiden Geräten unterschiedlich.

Empfohlene Aktion

Fügen Sie dem Unified ICM und/oder NAM die identische ECC-Variablendefinition hinzu.

Problemübersicht 7

ECC-Variableninhalte werden nach der Weiterleitung durch den Anrufserver gekürzt. Der Inhalt einer im Skripteditor konfigurierten ECC-Variable wird nach der Weiterleitung durch den Call Server abgeschnitten. Beispielsweise ist der TTS-Text, der an den Anrufer gesendet wird, nicht der gesamte konfigurierte Text. Ein weiteres Beispiel für dieses Verhalten ist, dass es Fehler beim Abrufen von Medien gibt und der URL zur Mediendatei nur eine Teilmenge der erwarteten URL ist.

Cisco Unified CVP 7.0(2) und höher

Mögliche Ursachen

Die Ursache dieses Problems kann sein, dass die Länge des im Skripteditor festgelegten ECC-Variablenwerts größer ist als die maximale Länge der ECC-Variable, die zur Einrichtung konfiguriert wurde.

Empfohlene Aktion

Die Lösung besteht darin, die maximale Länge der ECC-Variablen zu verlängern. Dies erfolgt mithilfe des Unified ICM Configuration Manager.

Hinweis: Wenn Sie die maximale Länge von ECC-Variablen ändern, müssen Sie den Call Server nach der Änderung neu starten.

Hinweis: In einer NAM/ICM-Umgebung muss die Länge in allen NAM- und Unified ICM-Umgebungen identisch sein, da ansonsten die Variable nicht übergeben wird.