

# Error de la validación de la capacidad del gateway del servicio repetido de la cortesía del CVP del Troubleshooting (CCB)

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Síntomas](#)

[Troubleshooting](#)

[Solución](#)

[Solución permanente](#)

[Solución del final de una prueba](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un problema porta de la voz del cliente (CVP) CCB cuando el llamador no consigue una oferta CCB porque la capacidad del gateway del trunk se ha excedido.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP
- Servicio repetido de la cortesía del CVP de Cisco

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Servidor 10.5 del CVP
- Empresa unificada del Centro de contacto (UCCE) 10.5

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Antecedentes

Antes de que se resuelva problemas el problema de capacidad del gateway, es importante entender el proceso de validación del trunk en el CCB. Básicamente, el proceso primero determina el número de llamadas de la tabla de **Callback\_current** con **EventTypeID** adentro (21,22,23); Pendiente, Inprogress, provisionales para los gateways específicos y las ubicaciones.

En segundo lugar, de la misma tabla de **Callback\_current**, determine, el número de llamadas completadas con la causa conectada: **EventTypeID** = 24 (completado), y **CauseID** = 27 (conectado).

Finalmente el proceso agrega estos dos valores y compara con el número de trunks configurados bajo servicio Survivability.tcl.

Si el resultado está sobre el umbral de los trunks configurado, el proceso envía detrás un error (la vuelta 1), si no devuelve la autorización (vuelta 0).

En resumen, la fórmula para validar los trunks usados para el CCB es:

Links troncales CCB < (tabla de **Callback\_current** con **EventTypeID** adentro (21,22,23); Pendiente, Inprogress, provisionales para los gateways específicos) + tabla de **Callback\_current** de **EventTypeID** = 24 (completado), y **CauseID** = 27 (conectado)

Si el valor de los links troncales CCB es más bajo la validación falla.

## Síntomas

Una llamada entrante no consigue la oferta CCB. La llamada va directamente a hacer cola cueste lo que cueste el tiempo de espera estimado (EWT)

## Troubleshooting

Paso 1. Recoja los registros de actividad de la aplicación de **CallbackEntry** del servidor del Lenguaje de marcado extensible de la Voz (VXML).

Paso 2. Busque dentro de los registros de actividad para cualquier llamada donde no está ninguna la validación:

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

Cuál significa que la validación no pasó. Obtenga el GUID para esta llamada. Filtre la llamada por el callid de la actividad y busque un callid como este ejemplo:

```
start,parameter,callid=BBBBAAAACCCDDDDDEEEFFFFFAAAABBBB
```

Paso 3. Recoja el CVP que señala los registros para el servidor de la información. Encuentre el mismo callid en el CVP que señala los registros.

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

Paso 4. Convierta el número del bitmask al binario. Utilice una calculadora del programador: **00010000011**

Paso 5. Marque el bitmask del guía de informes del CVP para las tablas CCB. Usted debe ver que la validación falla debido a "EXCEED\_CAPACITY\_GW".

```
AUTORIZACIÓN 00000000 00000001
00000000 00000010 ICM_NO_SCHEDULED_ALLOWED
00000000 00000100 ICM_NO_PREEMPTIVE_ALLOWED
00000000 00001000 NOT_IN_QUEUE
00000000 00010000 TOD
00000000 00100000 EWT
00000000 01000000 PROBE_FAILED_NO_RESPONSE
00000000 10000000 PROBE_FAILED_NO_CONFIG
00000001 00000000 EXCEED_CAPACITY_GW
00000010 00000000 EXCEED_CAPACITY_QUEUE
```

**Note:** ICM\_NO\_SCHEDULED\_ALLOWED y el bit ACCEPTABLE se fijan siempre

Paso 6. Estreche el problema abajo a una cola específica. Marque el CCB Servlet del CVP que señala el servidor para determinar si hay algunas colas específicas donde el CCB no se ofrece. Abra un buscador Web y un tipo.

**http:// {que señala IP del servidor Address}:8000/cvp/CallbackServlet?method=Diag**

Éste es un ejemplo de una cola donde se ofrece el CCB:

Queue Name	ICM EWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rw-ewt>	Position	Number	Callback	Remaining Wait Time	In Queue State	GUID	Entrance Date	Retry	Validation Status	Start Date	Updated	Recording
billing	2000	2000	30	60	0	0	2.67	1	""	false	1986	INQUEUE	9977E70000010000000000612C6C90A	10:26:53 09/01/2017	false	0x0003	10:26:53 09/01/2017	10:26:53 09/01/2017	""

Éste es un ejemplo de una cola donde el CCB no se ofrece

Queue Name	ICM EWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rw-ewt>
billing	2000	2000	30	60	0	0	2.67

Paso 7. Marque si las colas son servidas por un gateway específico. Marque la configuración de gateway (parámetros de aplicación de la supervivencia).

application

```
service new-call flash:bootstrap.vxml
!  
service survivability flash:survivability.tcl  
  paramspace callfeature med-inact-det enable  
  param ccb id:10.201.198.21;loc:CALO;trunks:512
```

Paso 8. Si la configuración está correcta, marque la información salvada en la base de datos del servidor de la información (Informix) para determinar el número de llamadas en este gateway y ubicación específicos. Usted puede marcar por la identificación CCB (10.201.198.21 en este caso) o el locattion (CALO en este ejemplo).

Paso 9. En el servidor de la información, base de datos Informix del acceso.

Abra un prompt del CMD y teclee: **dbaccess**

Navigate a la **conexión > conectan**

Seleccione el **caso del cvp**

teclea el **cvp\_dbadmin** del nombre de usuario

teclea la contraseña

seleccione la **base de datos de callback@cvp**

salga y navegue a los Lenguajes de consulta

Paso 10. Funcione con la interrogación:

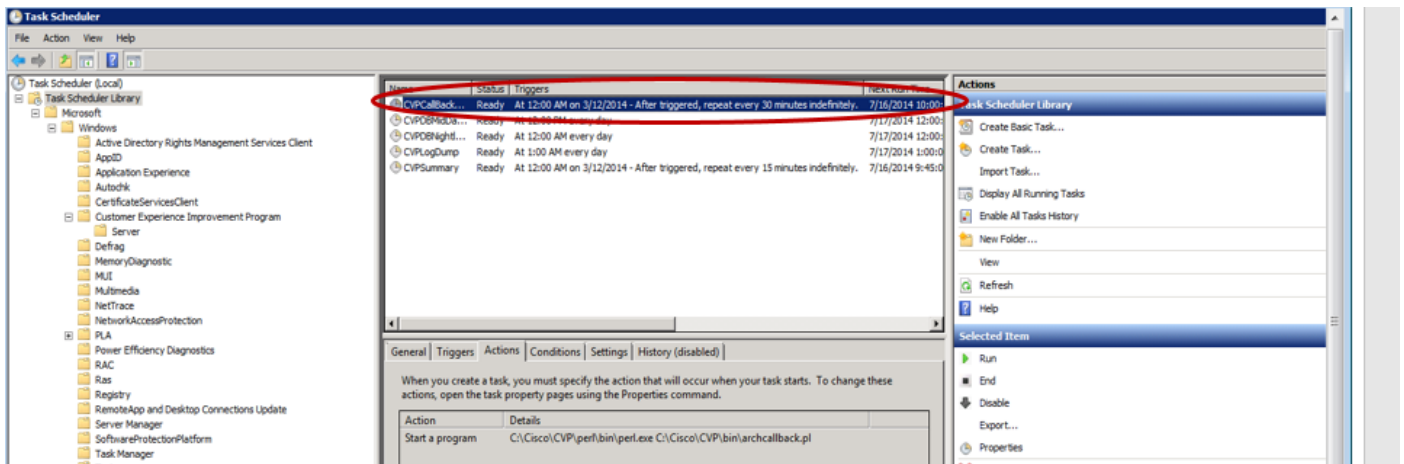
**Seleccione la cuenta (\*) de callback\_current donde el == "CALO" de la ubicación;**

Paso 11. Si el valor es lo mismo o más arriba que el valor del trunk configurado en el gateway para las ubicaciones, ésta es la razón por la que el validatidation falla, puesto que los números máximos de trunks permitidos se han alcanzado en la tabla de Callback\_Current.

**Note:** Según lo referido al guía de informes del CVP, la tabla del servicio repetido es una vista de dos tablas: Callback\_Current y Callback\_Historical. Las dos tablas son idénticas. Cada 30 minutos, los datos para las llamadas completadas se tiran de Callback\_Pending y se mueven a Callback\_Historical.

Paso 12. Si el valor del trunk por la ubicación ha alcanzado sus límites en la tabla de Callback\_Current y no hay servicios repetidos en la cola que éste indica que hay un problema en la mudanza de los expedientes del servicio repetido desde Callback\_Current a la tabla de Callback\_Historical.

Paso 13. Asegúrese de que CVPCallbackArchive se esté ejecutando bajo tareas del horario (CVP que señala el servidor). Navegue al **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Accessories (Accesorios) - > las herramientas de sistema - > tarea programada.**



Paso 14. Si esta tarea **CVPCallbackArchive** completa asegúrese que sea el código de salida (0x0).

Name	Status	Triggers	Next Run...	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
GoogleLeds...	Ready	Multiple triggers defined	8/30/20...	8/30/2017 2...	The operation completed successfully. (0x0)	

Paso 15. Si el paso 13 y 14 está muy bien, pero aún ningunos datos en la tabla de Callback\_Historical, usted necesitará determinar porqué la información no se agrega en la base de datos. Marque la integridad de la información salvada en la corriente y la tabla histórica. Funcione con esta interrogación en la ventana CMD de los dbaccess del informix:

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

Paso 16. Si la cuenta es 1 o más alta, significa que la Clave primaria en la tabla actual existe ya en la tabla histórica y la información no está agregada en la base de datos. En la mayoría de estos escenarios, una condición de carrera hace los expedientes duplicados ingresar en la tabla callback\_current.

El GUID a la asignación del surrogateid sucede en la tabla de la cola. En las situaciones adonde la llamada se mueve desde la espera del servicio repetido al script de la cola del servicio repetido, parece haber una ventana donde el trabajo del archivo mueve los expedientes desde la corriente al historial y la aplicación ingresa un registro nuevo en la tabla actual con el mismo surrogateid. Este problema se relaciona con este CDETS [CSCuq86400](#)

## Solución

Paso 1. Base de datos Informix del acceso. Abra un prompt del CMD y teclee: **dbaccess**

Paso 2. Navegue a la **conexión > conectan el caso** selecto del cvp. Teclee el cvp\_dbadmin del nombre de usuario y teclee la contraseña

Paso 3. Seleccione la salida de la base de datos de callback@cvp y navegue a los **Lenguajes de consulta**

Paso 4. Funcione con estos comandos:

**borre de callback\_current donde surrogateid adentro (surrogateid selecto de callback\_historical);**

Si hay un error de la tabla temporal haga:

**caiga el T1 de la tabla;**

Paso 5. Funcione con el procedimiento SP que mueve la información desde actual a la tabla histórica del servicio repetido de los dbaccess de la ventana del Lenguaje de consulta.

**EJECUTE el sp\_arch\_callback() del PROCEDIMIENTO;**

Paso 6. Marque que no hay tantos expedientes en la tabla actual como antes.

**Seleccione la cuenta (\*) de callback\_current donde el == "CALO" de la ubicación;**

## **Solución permanente**

Paso 1. Navegue a **Cisco \ CVP \ informix\_frag** y abra **sp\_arch\_callback.sql** en un editor de textos.

Paso 2. Uncomment esta línea al principio del archivo: **--sp\_arch\_callback del procedimiento del descenso;** (quite -- al principio de la línea).

Paso 3. Agregue esta línea: **borre de callback\_current donde sustituido adentro (surrogateid selecto de callback\_historical);** después

**Cree la línea del sp\_arch\_callback() del procedimiento.**

Paso 4. Salve el archivo.

Paso 5. Esto es un ejemplo en cómo la primera parte del archivo debe parecer.

```
{*****  
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);
```

## **Solución del final de una prueba**

Paso 1. Abra un prompt del CMD y funcione con el comando: **dbschema**

**dbschema - servicio repetido d - sp\_arch\_callback f**

**Note:** Si usted tiene un problema de la autorización al funcionar con el comando del dbschema, el login como cvp\_dbadmin en el servidor de la información y el intento una vez más.

**Paso 2.** De la salida, asegúrese de que la **cancelación del comando** esté ejecutada.

```
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;
```