

Problemas del servidor de la llamada del CVP del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Lista de abreviaturas](#)

[Resumen de problemas 1](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 2](#)

[Posibles Causas](#)

[Recomienda la acción](#)

[Resumen de problemas 3](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 4](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 5](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 6](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 7](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas los problemas frecuentes con el servidor de la llamada del Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- El CVP avanza las características
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

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

- Servidor del CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

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

Lista de abreviaturas

- Session Initiation Protocol (SIP)
- Lenguaje de marcado extenso de la Voz (VXML)
- Administrador de la aplicación de red (NAM)
- Expanded Call Context (ECC)
- Administrador de recursos OAMP (ORM)
- Respuesta de voz interactiva (IVR)
- Voice Response Unit (VRU)
- Texto a voz (TTS)

Resumen de problemas 1

El CVP unificado muestra el segundo retardo 1 a 2 en el servidor de la llamada cuando el gateway VXML ata la llamada con correo.

Cisco unificó el CVP 10.0(1) hacia adelante.

CDETS asociado: [CSCuq07550](#)

Posibles Causas

Se causa el retardo si el servidor de la llamada y el gateway VXML están en diversas subredes.

Acción Recomendada

Paso 1. Abra el Editor de registro de la máquina.

Paso 2. Navegue a la trayectoria siguiente:

HKEY_LOCAL_MACHINE \ SISTEMA \ CurrentControlSet \ servicios \ Tcpip \ parámetros \

interfaces \ <Interface GUID>.

Paso 3. Fije el parámetro de **TcpAckFrequency** a 1.

Paso 4. Recomience la máquina de las ventanas.

Resumen de problemas 2

Después de que una cancelación forzada del servidor de la información, el estado del servidor de la llamada no cambiara del **estado inactivo** al estado **parcial** o **ascendente**.

Mensaje de error: "Centro de control de Opsconsole: El estado del servidor de la llamada está abajo."

Cisco unificó el CVP 7.x, 8.x, 9.x, 10.x.

Posibles Causas

Se corrompe el **archivo del** mensaje **adapter.properties** del servidor de la llamada.

Recomienda la acción

Paso 1. De la línea de comando, ejecute **CVP_HOME \ el compartimiento \ tac \ reimage.bat** en el servidor de la llamada.

Paso 2. Recomience el servicio del administrador de recursos de la consola de las operaciones.

Paso 3. Inicie sesión a la consola de las operaciones, y elija el **servidor de la Administración de dispositivos >** de la llamada del CVP.

Paso 4. Haga clic la **salvaguardia y despliegúela** para salvar los cambios y para aplicarlos al servidor de la llamada.

Note: Todos los dispositivos colocalizados, servidor VXML, señalando el servidor, el servidor de medios video, deben ser desplegados después de que **sea reimage.bat** se ejecutara. Usted debe relanzar estos pasos para cada dispositivo colocalizado.

Note: Opcionalmente, usted puede reinstalar el dispositivo del CVP.

Resumen de problemas 3

El reajuste del reloj del sistema para las solicitudes de servicio IVR. El reajuste del reloj del sistema en el servidor de la llamada hace el servicio IVR parar el funcionar.

Cisco unificó el CVP 7.0(2) y hacia adelante.

Posibles Causas

El cambio de la época del reloj del sistema en el servidor unificado de la llamada del CVP hace el servicio IVR parar el validar de las llamadas.

Acción Recomendada

No reajuste el reloj de Sistema Windows en un CVP unificado funcionamiento de la máquina.

Note: El reajuste del reloj de Sistema Windows no se soporta en un servidor de la llamada.

Resumen de problemas 4

El servidor de la llamada es inalcanzable.

Cisco unificó el CVP 7.0(2) y hacia adelante.

Posibles Causas

Un componente configurado es inalcanzable en de las tres condiciones siguientes:

- Las operaciones consuelan no pueden conectar con el administrador de recursos de la consola de las operaciones que se coimplanta con el servidor de la llamada. Por ejemplo, el administrador de recursos de la consola de las operaciones está abajo.
- El administrador de recursos de la consola de las operaciones en el servidor de la llamada no recibió un evento del estado del regulador de ese componente.
- El administrador de recursos de la consola de las operaciones no puede conectar con el servidor de la llamada, así que no es eventos del estado de recepción del controlador central. Por ejemplo, el servidor de la llamada está abajo.

Acción Recomendada

En este ejemplo, configuran a todos los tres servicios (ICM, IVR, y SORBO unificados). El controlador central señala que ese servicio y SORBO IVR es el **IN_SERVICE**, pero no señala el estatus del servicio unificado ICME a la consola de las operaciones por una razón desconocida. La consola de las operaciones señala el estatus del ICM unificado como **INALCANZABLE**. La consola de las operaciones agrega el estatus de los diversos componentes del dispositivo para llegar el estado del dispositivo. Ve que dos de los componentes (servicio y SORBO IVR) son **IN SERVICE**, pero el ICM unificado es **INALCANZABLE**. La consola de las operaciones muestra el estatus del servidor de la llamada como **INALCANZABLE** aunque el servicio y el SORBO IVR están en **EN SERVICIO**.

Marque el entorno de red para la Conectividad y al estado real del servidor.

Resumen de problemas 5

El servidor de la llamada está señalando que un error “datos variables es inválido”.

Cisco unificó el CVP 7.0(2) y hacia adelante.

Posibles Causas

El script ICM puede truncar los valores con los ceros principales, o los ceros después de los decimales, o de los valores redondos.

Acción Recomendada

Ponga las citas alrededor de los números en un nodo determinado del editor de secuencia de comandos, así que se procesan como cadena. Esto es especialmente importante si:

- Los ceros principales son presente (ejemplo: fechas)
- Los ceros que se arrastran están presentes después de un punto decimal (ejemplo: moneda)
- El número es muy grande (ejemplo: un número expresado normalmente a través de la notación exponencial)

Resumen de problemas 6

Error de aplicación VRU en el registro del servidor de la llamada. La llamada no pudo pasar a través del servidor de la llamada, así que un prompt no se juega. Un error o un mensaje de advertencia puede aparecer en el registro del servidor de la llamada. ERROR DE APLICACIÓN VRU del mensaje de error “: Asignando la etiqueta 7 a la variable ECC no existente “user.microapp.error_code””.

Cisco unificó el CVP 7.0(2) y hacia adelante.

Posibles Causas

La variable ECC no se configura en el ICM y/o el software NAM unificados, o la longitud definida no es lo mismo en ambos dispositivos.

Acción Recomendada

Agregue la definición idéntica de la variable ECC al ICM y/o al NAM unificados.

Resumen de problemas 7

Contenido de la variable ECC truncado después de pasar a través del servidor de la llamada. El contenido de una variable ECC configurada en el editor de secuencia de comandos se trunca después de pasar a través del servidor de la llamada. Por ejemplo, el texto TTS que se habla al llamador no es el texto completo que fue configurado. Otro ejemplo de este comportamiento es donde hay errores de la búsqueda de los media y el URL al archivo de media es solamente un subconjunto del URL previsto.

Cisco unificó el CVP 7.0(2) y hacia adelante.

Posibles Causas

La causa de este problema puede ser que la longitud del valor de variable ECC que fue fijado en

el editor de secuencia de comandos es más largo que el Largo máximo de la variable ECC configurada en el tiempo de configuración.

Acción Recomendada

La solución es hacer el Largo máximo de las variables ECC más largo. Esto se hace usando el administrador unificado de la configuración del ICM.

Note: Si usted cambia el Largo máximo de las variables ECC, usted necesita recomenzar el servidor de la llamada después de realizar el cambio.

Note: En un entorno NAM/ICM, la longitud necesita ser idéntica en todo el NAM y los entornos ICM unificados o la variable no pasarán.