

Dépannez les problèmes serveurs d'appel CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Liste d'abréviations](#)

[Résumé du problème 1](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 2](#)

[Causes possibles](#)

[Recommande l'action](#)

[Résumé du problème 3](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 4](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 5](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 6](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 7](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

Introduction

Ceci documente décrit comment dépanner des problèmes courants avec le serveur d'appel du Portail Cisco Unified Customer Voice (CVP).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Caractéristiques à l'avance CVP

- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Serveur CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Informations générales

Liste d'abréviations

- Protocole SIP (Session Initiation Protocol)
- Langage de balisage étendu de Voix (VXML)
- Gestionnaire d'application réseau (NAM)
- Contexte développé d'appel (ECC)
- Gestionnaire de ressources OAMP (ORM)
- Réponse vocale interactive (RVI)
- Unité de réponse vocale (VRU)
- Texte-voix (TTS)

Résumé du problème 1

CVP unifié affiche le seconde retard 1 à 2 dans le serveur d'appel quand la passerelle VXML amorce l'appel.

Cisco Unified CVP 10.0(1) en avant.

CDETS associé : [CSCuq07550](#)

Causes possibles

Le retard est provoqué par si le serveur d'appel et la passerelle VXML sont dans les différents sous-réseaux.

Action recommandée

Étape 1. Ouvrez l'éditeur de registre de l'ordinateur.

Étape 2. Naviguez vers le chemin suivant :

HKEY_LOCAL_MACHINE \ SYSTÈME \ CurrentControlSet \ services \ Tcpip \ paramètres \

interfaces \ <Interface GUID>.

Étape 3. Placez le paramètre de **TcpAckFrequency** à 1.

Étape 4. Redémarrez l'ordinateur de fenêtres.

Résumé du problème 2

Après qu'un effacement obligatoire du serveur d'enregistrement, l'état de serveur d'appel n'ait pas changé de l'état d'indisponibilité en l'état **partiel** ou **haut**.

Message d'erreur : « Control Center d'Opsconsole : L'état de serveur d'appel est en baisse. »

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

Causes possibles

Le **fichier des messages** serveur **adapter.properties** d'appel est corrompu.

Recommande l'action

Étape 1. De la ligne de commande, exécutez **CVP_HOME \ coffre \ tac \ reimage.bat** sur le serveur d'appel.

Étape 2. Redémarrez le service de gestionnaire de ressources de console d'exécutions.

Étape 3. Ouvrez une session à la console d'exécutions, et choisissez le **serveur de Gestion de périphériques > d'appel CVP**.

Étape 4. Cliquez sur la **sauvegarde et déployez-vous** pour sauvegarder les modifications et pour les appliquer au serveur d'appel.

Remarque: Tous les périphériques coïmplantés, serveur VXML, signalant le serveur, le serveur multimédia visuel, doivent être déployés après que **reimage.bat** soit se soit exécuté. Vous devez répéter ces étapes pour chaque périphérique coïmplanté.

Remarque: Sur option, vous pouvez réinstaller le périphérique CVP.

Résumé du problème 3

La remise à l'état initial de l'horloge système arrête des demandes de service IVR. La remise à l'état initial de l'horloge système sur le serveur d'appel fait cesser le service IVR le fonctionnement.

Cisco Unified CVP 7.0(2) et suivants.

Causes possibles

Changer la période de l'horloge système sur le serveur unifié d'appel CVP fait cesser le service IVR de recevoir des appels.

Action recommandée

Ne remettez pas à l'état initial l'horloge de système Windows sur un ordinateur exécutant CVP unifié.

Remarque: La remise à l'état initial de l'horloge de système Windows n'est pas prise en charge sur un serveur d'appel.

Résumé du problème 4

Le serveur d'appel est inaccessible.

Cisco Unified CVP 7.0(2) et suivants.

Causes possibles

Un composant configuré est inaccessible dans des n'importe quels des trois conditions suivantes :

- Les exécutions consolent ne peut pas se connecter au gestionnaire de ressources de console d'exécutions qui est coïmplanté avec le serveur d'appel. Par exemple, le gestionnaire de ressources de console d'exécutions est vers le bas.
- Le gestionnaire de ressources de console d'exécutions sur le serveur d'appel n'a pas reçu un événement d'état du contrôleur de ce composant.
- Le gestionnaire de ressources de console d'exécutions ne peut pas se connecter au serveur d'appel, ainsi ce n'est pas des événements d'état de réception de l'unité centrale de traitement. Par exemple, le serveur d'appel est en panne.

Action recommandée

Dans cet exemple, tous les services de trois (Unified ICM, RVI, et SIP) sont configurés. Les signaler d'unité centrale de traitement que le service IVR et le SIP sont **IN_SERVICE**, mais lui ne signale pas le statut du service unifié ICME à la console d'exécutions pour une raison inconnue. La console d'exécutions signale l'état de l'Unified ICM comme **INACCESSIBLE**. La console d'exécutions agrège le statut des divers composants du périphérique pour arriver à l'état des périphériques. Il voit que deux des composants (service IVR et SIP) sont **EN SERVICE**, mais l'Unified ICM est **INACCESSIBLE**. La console d'exécutions affiche l'état du serveur d'appel comme **INACCESSIBLE** quoique le service IVR et le SIP soient dans l'**INSERVICE**.

Vérifiez l'environnement de réseau pour la Connectivité et l'état réel du serveur.

Résumé du problème 5

Le serveur d'appel signale une erreur « les données que variables sont non valides ».

Cisco Unified CVP 7.0(2) et suivants.

Causes possibles

Le script ICM peut tronquer des valeurs avec de principaux zéros, ou zéros après des décimales, ou des valeurs rondes.

Action recommandée

Mettez les devis autour des nombres dans un noeud réglé de Script Editor, ainsi ils sont traités comme chaîne. C'est particulièrement important si :

- Les principaux zéros sont présent (exemple : dates)
- Les zéros de remorquage sont présents après une virgule décimale (exemple : devise)
- Le nombre est très grand (exemple : un nombre normalement exprimé par la notation exponentielle)

Résumé du problème 6

Erreur d'application VRU dans le journal du serveur d'appel. L'appel ne pourrait pas passer par le serveur d'appel, ainsi une demande n'est pas lue. Une erreur ou un message d'avertissement peut apparaître dans le journal du serveur d'appel. ERREUR D'APPLICATION VRU de message d'erreur « : Assignant la balise 7 à l'ECC non-existant « user.microapp.error_code » variable ».

Cisco Unified CVP 7.0(2) et suivants.

Causes possibles

La variable ECC n'est pas configurée sur l'Unified ICM et/ou le logiciel NAM, ou la longueur définie n'est pas identique dans des les deux périphériques.

Action recommandée

Ajoutez la définition variable identique ECC à l'Unified ICM et/ou au NAM.

Résumé du problème 7

Contenu variable ECC tronqué après avoir traversé le serveur d'appel. Le contenu d'une variable ECC configurée dans le Script Editor est tronqué après avoir traversé le serveur d'appel. Par exemple, le texte TTS qui est parlé à l'appelant n'est pas le texte complet qui a été configuré. Un autre exemple de ce comportement est où il y a des pannes d'effort de medias et l'URL au fichier multimédia est seulement un sous-ensemble de l'URL prévu.

Cisco Unified CVP 7.0(2) et suivants.

Causes possibles

La cause de ce problème peut être que la longueur de la valeur variable ECC qui a été placée dans le Script Editor est plus longue que la longueur maximale de la variable ECC configurée au temps d'installation.

Action recommandée

La solution est de rendre la longueur maximale des variables ECC plus longue. Ceci est fait utilisant la Configuration Manager d'Unified ICM.

Remarque: Si vous changez la longueur maximale de variables ECC, vous devez redémarrer le serveur d'appel après avoir apporté la modification.

Remarque: Dans un environnement NAM/ICM, la longueur doit être identique sur tous les environnements NAM et d'Unified ICM ou la variable ne passera pas.