

Risoluzione dei problemi del server di chiamata CVP

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Elenco delle abbreviazioni](#)

[Riepilogo del problema 1](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

[Riepilogo del problema 2](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

[Riepilogo del problema 3](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

[Riepilogo del problema 4](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

[Riepilogo del problema 5](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

[Riepilogo del problema 6](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

[Riepilogo del problema 7](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi comuni con Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Call Server.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Funzioni avanzate CVP
- Implementazioni Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

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

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Elenco delle abbreviazioni

- SIP (Session Initiation Protocol)
- VXML (Voice Extensive Markup Language)
- NAM (Network Application Manager)
- ECC (Expanded Call Context)
- ORM (OAMP Resource Manager)
- Interactive Voice Response (IVR)
- Voice Response Unit (VRU)
- Sintesi vocale

Riepilogo del problema 1

Unified CVP indica un ritardo da 1 a 2 secondi nel server di chiamata quando il gateway VXML avvia la chiamata.

Cisco Unified CVP 10.0(1) e versioni successive.

CDET associati: [CSCuq07550](#)

Possibili cause

Il ritardo viene causato se il server di chiamata e il gateway VXML si trovano in subnet diverse.

Azione consigliata

Passaggio 1. Aprire l'editor del Registro di sistema del computer.

Passaggio 2. Passare al seguente percorso:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\Interfaces\<G

UID interfaccia>.

Passaggio 3. Impostare il parametro **TcpAckFrequency** su 1.

Passaggio 4. Riavviare il computer Windows.

Riepilogo del problema 2

Dopo un'eliminazione forzata del server di report, lo stato del server di chiamata non è passato dallo stato **Inattivo** allo stato **Parziale** o **Attivo**.

Messaggio di errore: "Opsconsole Control Center: Lo stato del server di chiamata è inattivo."

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

Possibili cause

Il file **adapter.properties** del messaggio del server di chiamata è danneggiato.

Azione consigliata

Passaggio 1. Dalla riga di comando, eseguire **CVP_HOME\bin\tac\reimage.bat** sul server di chiamata.

Passaggio 2. Riavviare il servizio Gestione risorse di Operations Console.

Passaggio 3. Accedere a Operations Console e scegliere **Gestione dispositivi > CVP Call Server**.

Passaggio 4. Fare clic su **Salva e distribuisci** per salvare le modifiche e applicarle al server di chiamata.

Nota: Dopo l'esecuzione di **reimage.bat**, tutti i dispositivi con percorso condiviso, ovvero server VXML, server di reporting e server di supporti video, devono essere distribuiti. È necessario ripetere questi passaggi per ogni dispositivo che si trova nello stesso percorso.

Nota: Facoltativamente, è possibile reinstallare il dispositivo CVP.

Riepilogo del problema 3

La reimpostazione dell'orologio di sistema arresta le richieste del servizio IVR. La reimpostazione dell'orologio di sistema sul server di chiamata causa l'arresto del servizio IVR.

Cisco Unified CVP 7.0(2) e versioni successive.

Possibili cause

Se si modifica l'ora dell'orologio di sistema sul server di chiamata CVP unificato, il servizio IVR non accetterà più chiamate.

Azione consigliata

Non reimpostare l'orologio di sistema di Windows su un computer che esegue Unified CVP.

Nota: La reimpostazione dell'orologio di sistema di Windows non è supportata su un server di chiamata.

Riepilogo del problema 4

Il server di chiamata non è raggiungibile.

Cisco Unified CVP 7.0(2) e versioni successive.

Possibili cause

Un componente configurato non è raggiungibile in una delle tre condizioni seguenti:

- Operations Console non è in grado di connettersi a Gestione risorse di Operations Console che si trova nello stesso percorso del server di chiamata. Gestione risorse di Operations Console, ad esempio, non è attivo.
- Gestione risorse della console operazioni nel server di chiamata non ha ricevuto un evento di stato dal controller del componente.
- Impossibile connettersi al server di chiamata. Eventi di stato non ricevuti dal controller centrale. Il server di chiamata, ad esempio, non è attivo.

Azione consigliata

Nell'esempio, sono configurati tutti e tre i servizi (Unified ICM, IVR e SIP). Il controller centrale segnala che il servizio IVR e il SIP sono **IN_SERVICE**, ma non segnala lo stato del servizio ICME unificato alla console operazioni per motivi sconosciuti. Operations Console segnala lo stato di Unified ICM come **UNREACHABLE**. Operations Console aggrega lo stato dei vari componenti del dispositivo per ottenere lo stato del dispositivo. Vede che due dei componenti (IVR Service e SIP) sono **IN SERVIZIO**, ma Unified ICM è **UNREACHABLE**. Operations Console visualizza lo stato del server di chiamata come **UNREACHABLE** anche se il servizio IVR e il SIP sono in **INSERVICE**.

Verificare la connettività dell'ambiente di rete e lo stato effettivo del server.

Riepilogo del problema 5

Il server di chiamata segnala un errore "Dati variabili non validi".

Cisco Unified CVP 7.0(2) e versioni successive.

Possibili cause

Lo script ICM può troncare i valori con zeri iniziali, zeri dopo i decimali o valori arrotondati.

Azione consigliata

Racchiudere i numeri tra virgolette in un nodo Set dell'editor di script, in modo che vengano elaborati come una stringa. Ciò è particolarmente importante se:

- Sono presenti zeri iniziali (esempio: date)
- Gli zero finali sono presenti dopo una virgola decimale (esempio: valuta)
- Il numero è molto grande (esempio: un numero normalmente espresso mediante notazione esponenziale)

Riepilogo del problema 6

Errore dell'applicazione VRU nel registro del server di chiamata. La chiamata potrebbe non passare attraverso il server di chiamata, pertanto non viene visualizzato alcun prompt. Nel registro del server di chiamata può essere visualizzato un messaggio di errore o di avviso. Messaggio di errore "VRU APPLICATION ERROR: Assegnazione del tag 7 alla variabile ECC non esistente "user.microapp.error_code" ".

Cisco Unified CVP 7.0(2) e versioni successive.

Possibili cause

La variabile ECC non è configurata sul software Unified ICM e/o NAM oppure la lunghezza definita non è la stessa in entrambi i dispositivi.

Azione consigliata

Aggiungere la definizione identica della variabile ECC a Unified ICM e/o NAM.

Riepilogo del problema 7

Contenuto variabile ECC troncato dopo il passaggio attraverso il server di chiamata. Il contenuto di una variabile ECC configurata in Script Editor viene troncato dopo il passaggio attraverso il server di chiamata. Ad esempio, il testo TTS parlato al chiamante non è il testo completo configurato. Un altro esempio di questo comportamento è il caso di errori di recupero dei supporti e l'URL del file multimediale è solo un sottoinsieme dell'URL previsto.

Cisco Unified CVP 7.0(2) e versioni successive.

Possibili cause

La causa di questo problema può essere che la lunghezza del valore della variabile ECC impostato in Script Editor è maggiore della lunghezza massima della variabile ECC configurata al momento dell'installazione.

Azione consigliata

La soluzione consiste nel prolungare la lunghezza massima delle variabili ECC. A tale scopo,

viene utilizzato Unified ICM Configuration Manager.

Nota: Se si modifica la lunghezza massima delle variabili ECC, è necessario riavviare il server di chiamata dopo aver apportato la modifica.

Nota: in un ambiente NAM/ICM, la lunghezza deve essere identica in tutti gli ambienti NAM e ICM unificato, altrimenti la variabile non verrà superata.