

CVP コール サーバの問題を解決して下さい

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[省略形のリスト](#)

[問題の要約 1](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 2](#)

[考えられる原因](#)

[処理を推奨します](#)

[問題の要約 3](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 4](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 5](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 6](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 7](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

概要

これは記述します Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) コール サーバでよくある 問題を解決する方法を文書化します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CVP 前進機能

- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 配備

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CVP サーバ 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

背景説明

省略形のリスト

- Session Initiation Protocol (SIP)
- 音声広範なマークアップ言語 (VXML)
- ネットワークアプリケーション マネージャ (NAM)
- Expanded Call Context (ECC)
- OAMP リソースマネージャ (ORM)
- Interactive Voice Response (IVR)
- Voice Response Unit (VRU)
- Text-to-Speech (TTS)

問題の要約 1

統一された CVP はコール サーバで VXML ゲートウェイがコールをブートストラップするとき 1 から 2 第 2 遅延を示します。

Cisco Unified CVP 10.0(1) 前に。

関連する CDETS: [CSCuq07550](#)

考えられる原因

遅延はコール サーバおよび VXML ゲートウェイが異なるサブネットにある場合引き起こされます。

推奨処置

ステップ 1. マシンのレジストリ エディタを開いて下さい。
ステップ 2. 次のパスへのナビゲート:

HKEY_LOCAL_MACHINE \システム\ CurrentControlSet \サービス\ Tcpip \パラメータ\インターフェイス\ <Interface GUID>。

ステップ 3. 1.に TcpAckFrequency パラメータを設定して下さい。
ステップ 4.ウィンドウ マシンを再起動して下さい。

問題の要約 2

レポート サーバーの強制削除が **ダウン** の状態から部分的のか **UP** 状態に、コール サーバ ステート変更しなかった後。

エラー メッセージ : 「Opsconsole コントロール センター: コール サーバステータスはダウンしています」。

Cisco Unified CVP 7.x、8.x、9.x、10.x。

考えられる原因

コール サーバ メッセージ `adapter.properties` ファイルは破損しています。

処理を推奨します

ステップ 1: コマンド・ラインから、`CVP_HOME\コール サーバのビン\TAC\reimage.bat` を実行して下さい。

ステップ 2.オペレーション コンソール リソースマネージャ サービスを再開して下さい。

ステップ 3.オペレーションへのログインはコンソール接続を行い、**管理 > CVP コール サーバ**を『Device』を選択します。

ステップ 4.『SAVE』をクリックして下さい及び変更を保存し、コール サーバに加えるために展開して下さい。

注: すべての同じ場所に配置されたデバイスは、VXML サーバ、レポート サーバー、ビデオ Media Server、`reimage.bat` が動作したあつた後配置する必要があります。 各々の同じ場所に配置されたデバイスのためのこれらのステップを繰り返して下さい。

注: 任意で、CVP デバイスを再インストールできます。

問題の要約 3

システム クロックをリセットすることは IVR サービス要求を停止します。 コール サーバのシステム クロックをリセットするにより IVR サービスは機能することを止めます。

Cisco Unified CVP 7.0(2) および前に。

考えられる原因

統一された CVP コール サーバのシステム クロックの時を変更するにより IVR サービスは呼び出しを受け入れることを止めます。

推奨処置

統一された CVP を実行するマシンの Windows システム クロックをリセットしないで下さい。

注: Windows システム クロックをリセットすることはコール サーバでサポートされません。

問題の要約 4

コール サーバは到達不能です。

Cisco Unified CVP 7.0(2) および前に。

考えられる原因

設定されたコンポーネントは次の 3 状態のどれでも到達不能です:

- オペレーション コンソールはオペレーション コンソールにコール サーバと同じ場所に配置されるリソースマネージャを接続することができません。たとえば、オペレーション コンソール リソースマネージャはダウンしています。
- コール サーバのオペレーション コンソール リソースマネージャはそのコンポーネントのコントローラから状態イベントを受け取りませんでした。
- オペレーション コンソール リソースマネージャはコールにサーバを接続することができません従ってそれは Central Controller からの受け入れ国イベントではないです。たとえば、コール サーバはダウンしています。

推奨処置

この例では、すべての 3 つの サービス (統一された ICM、IVR および SIP) は設定されます。Central Controller は IVR サービスおよび SIP が **IN_SERVICE** であるが、オペレーション コンソールに統一された ICME サービスのステータスを原因不明で報告しませんことを報告します。オペレーション Console レポート **到達不能**統一された ICM のステータス。オペレーション コンソールは装置状態で着くためにデバイスのさまざまなコンポーネントのステータスを集約します。コンポーネントの 2 つが (IVR サービスおよび SIP) 稼働中であるが、統一された ICM は到達不能ですことがわかります。オペレーション コンソールは到達不能ように IVR サービスおよび SIP がインサービスにあるのにコール サーバのステータスを表示します。

接続があるようにネットワーク環境およびサーバの実際の状態を確認して下さい。

問題の要約 5

コール サーバはエラー「変数データです無効」を報告しています。

Cisco Unified CVP 7.0(2) および前に。

考えられる原因

ICM スクリプトは小数点、か円形値の後で先行ゼロ、またはゼロの値を切捨てることができます。

推奨処置

スクリプト エディタ Set ノードの番号のまわりの置かれた引用、従ってストリングとして処理されます。これは特に重要です:

- 先行ゼロは (例あります: 日付)
- 追跡ゼロは小数点 (例の後であります: 通貨)
- 数は非常に大きいです (例: 普通指数記数法を通して表現される数)

問題の要約 6

コール サーバログの VRU アプリケーションエラー。コールはコール サーバを通過しないかもしれませんが従ってプロンプトはされません。エラーが警告メッセージはコール サーバログに現われることができます。エラーメッセージ「VRU アプリケーションエラー: タグ 7 を非実在 ECC 変数「user.microapp.error_code」に割り当てる方法」。

Cisco Unified CVP 7.0(2) および前に。

考えられる原因

ECC 変数は統一された ICM や NAM ソフトウェアで設定されません、または定義された長さは両方のデバイスに同じではないです。

推奨処置

統一された ICM や NAM に同一の ECC 可変定義を追加して下さい。

問題の要約 7

コール サーバを通ることの後で切捨てられる ECC 可変コンテンツ。スクリプト エディタで設定されるコール サーバを通ることの後で ECC 変数のコンテンツは切捨てられます。たとえば、発信者に話されていた TTS テキストは設定された完全なテキストではないです。この動作のもう一つの例はメディア フェッチ失敗があり、メディア ファイルへの URL が期待された URL のただのサブセットであるところにです。

Cisco Unified CVP 7.0(2) および前に。

考えられる原因

この問題の原因はスクリプト エディタで設定された セットアップ時間に設定される ECC 変数の最大長より長い ECC 可変値の長さことであることができます。

推奨処置

ソリューションは ECC 変数の最大長をもっと長くすることです。これは統一された ICM コンフィギュレーションマネージャを使用してされます。

注: ECC 変数の最大長を変更する場合、変更を行なった後コール サーバを再起動する必要があります。

注: NAM/ICM 環境では、長さはすべての NAM で同一である必要があり、統一された ICM 環境が変数は渡りません。