

CVP 통화 서버 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[약어 목록](#)

[문제 요약 1](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

[문제 요약 2](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

[문제 요약 3](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

[문제 요약 4](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

[문제 요약 5](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

[문제 요약 6](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

[문제 요약 7](#)

[가능한 원인](#)

[권장 조치](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Unified CVP(Customer Voice Portal) 통화 서버와 관련된 일반적인 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CVP 고급 기능
- Cisco Unified ICM(Intelligent Contact Management), Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 구축

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

약어 목록

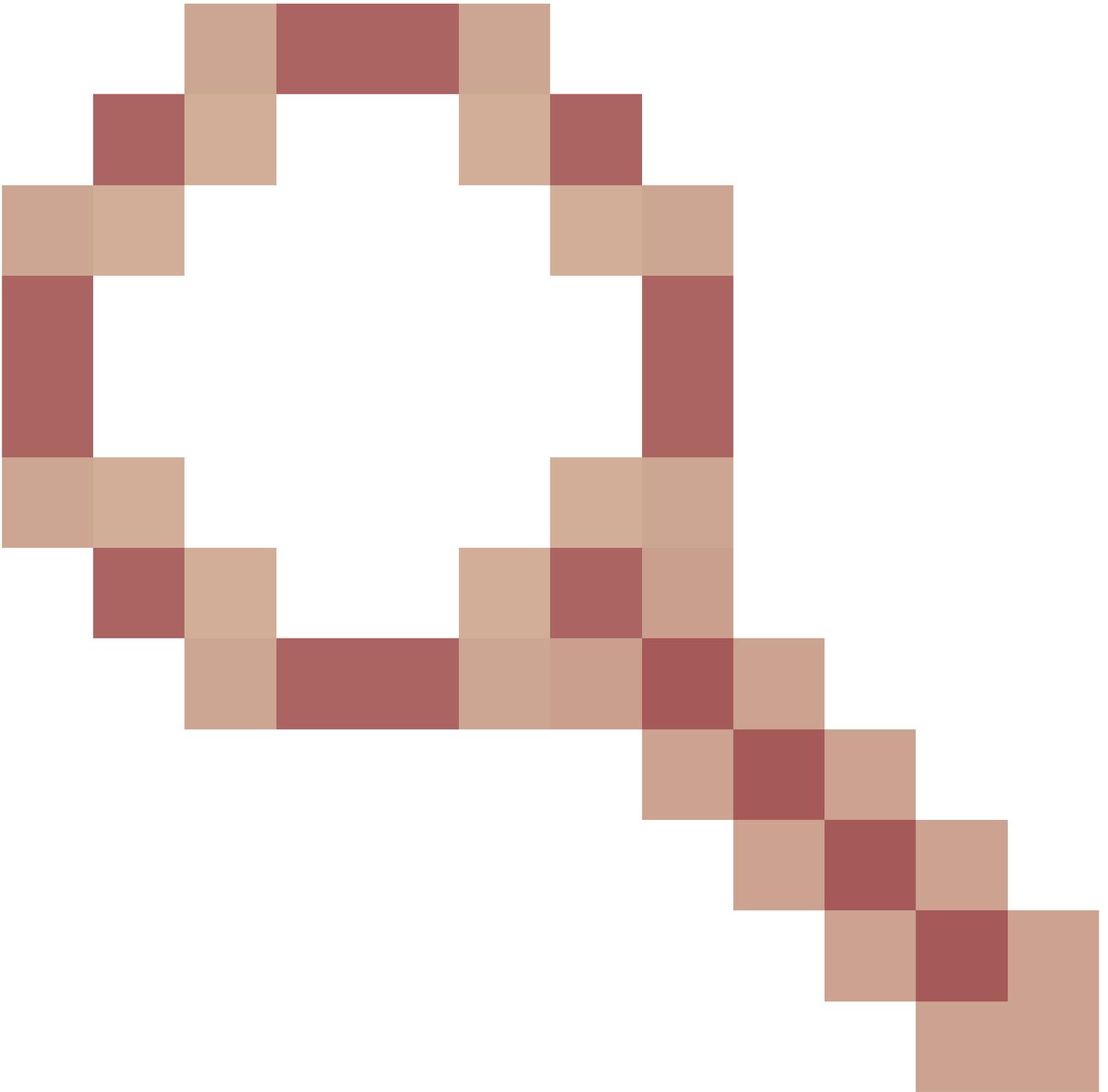
- SIP(Session Initiation Protocol)
- VXML(Voice eXtensive Markup Language)
- NAM(Network Application Manager)
- 확장 통화 컨텍스트(ECC)
- OAMP 리소스 관리자(ORM)
- IVR(Interactive Voice Response)
- 음성 응답 장치(VRU)
- 텍스트 음성 변환(TTS)

문제 요약 1

Unified CVP는 VXML 게이트웨이가 통화를 부트스트랩할 때 통화 서버에서 1~2초 지연을 표시합니다.

Cisco Unified CVP 10.0(1) 이상

연결된 CDETS: [CSCuq_07550](#)



가능한 원인

통화 서버와 VXML 게이트웨이가 서로 다른 서브넷에 있는 경우 지연이 발생합니다.

권장 조치

1단계. 컴퓨터의 레지스트리 편집기를 엽니다.

2단계. 다음 경로로 이동합니다.

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\Interfaces\
<인터페이스 GUID>.

3단계. TcpAckFrequency 매개변수를 1로 설정합니다.

4단계. Windows 시스템을 다시 시작합니다.

문제 요약 2

보고 서버를 강제로 삭제한 후 Call Server 상태가 Down 상태에서 Partial 또는 Up 상태로 변경되지 않았습니다.

오류 메시지: "Opsconsole Control Center: 통화 서버 상태가 다운되었습니다."

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

가능한 원인

Call Server 메시지 adapter.properties 파일이 손상되었습니다.

권장 조치

1단계. 명령줄에서 통화 서버에서 CVP_HOME\bin\tac\reimage.bat를 실행합니다.

2단계. Operations Console 리소스 관리자 서비스를 다시 시작합니다.

3단계. Operations Console에 로그인하고 Device Management > CVP Call Server를 선택합니다.

4단계. Save &Deploy(저장 및 구축)를 클릭하여 변경 사항을 저장하고 Call Server에 적용합니다.

 참고: 모든 함께 배치된 디바이스, VXML Server, Reporting Server, Video Media Server는 reimage.bat가 실행된 후 구축해야 합니다. 같은 위치에 있는 각 디바이스에 대해 이 단계를 반복해야 합니다.

 참고: 선택적으로, CVP 디바이스를 다시 설치할 수 있습니다.

문제 요약 3

시스템 시계를 재설정하면 IVR 서비스 요청이 중지됩니다. 호출 서버에서 시스템 시계를 재설정하면 IVR 서비스가 작동하지 않습니다.

Cisco Unified CVP 7.0(2) 이상

가능한 원인

Unified CVP Call Server에서 시스템 시계 시간을 변경하면 IVR 서비스가 통화 수락을 중지합니다.

권장 조치

Unified CVP를 실행하는 컴퓨터에서 Windows 시스템 시계를 재설정하지 마십시오.

 참고: 통화 서버에서는 Windows 시스템 시계 재설정이 지원되지 않습니다.

문제 요약 4

통화 서버에 연결할 수 없습니다.

Cisco Unified CVP 7.0(2) 이상

가능한 원인

다음 세 가지 조건 중 하나에서 구성된 구성 요소에 연결할 수 없습니다.

- Operations Console이 호출 서버와 함께 위치한 Operations Console 리소스 관리자에 연결할 수 없습니다. 예를 들어 Operations Console 리소스 관리자가 다운되었습니다.
- Call Server의 Operations Console 리소스 관리자가 해당 구성 요소의 컨트롤러에서 상태 이벤트를 받지 못했습니다.
- Operations Console 리소스 관리자가 통화 서버에 연결할 수 없으므로 중앙 컨트롤러에서 상태 이벤트를 받지 않습니다. 예를 들어 Call Server가 다운되었습니다.

권장 조치

이 예에서는 세 가지 서비스(Unified ICM, IVR 및 SIP)가 모두 구성됩니다. 중앙 컨트롤러는 IVR 서비스 및 SIP가 IN_SERVICE라고 보고하지만 알 수 없는 이유로 Unified ICME 서비스의 상태를 운영 콘솔에 보고하지 않습니다. Operations Console에서 Unified ICM의 상태를 Unreachable로 보고합니다. Operations Console은 디바이스의 다양한 구성 요소 상태를 집계하여 디바이스 상태에도 달합니다. 두 개의 구성 요소(IVR 서비스 및 SIP)가 서비스 중이지만, Unified ICM에 연결할 수 없습니다. IVR 서비스 및 SIP가 INSERVICE에 있는 경우에도 Operations Console에서 통화 서버의 상태를 UNREACHABLE로 표시합니다.

네트워크 환경에서 연결 및 서버의 실제 상태를 확인합니다.

문제 요약 5

호출 서버에서 "변수 데이터가 잘못되었습니다" 오류를 보고하고 있습니다.

Cisco Unified CVP 7.0(2) 이상

가능한 원인

ICM 스크립트는 선행 0으로 값을 자르거나 소수점 뒤에 0으로 값을 자르거나 값을 반올림할 수 있습니다.

권장 조치

따옴표가 문자열로 처리되도록 스크립트 편집기 세트 노드에서 숫자에 붙입니다. 이는 특히 다음과 같은 경우에 중요합니다.

- 선행 0이 있습니다(예: 낱자)
- 후행 0은 소수점 뒤에 있습니다(예: 통화)
- 숫자가 매우 큼(예: 일반적으로 지수 표기법을 통해 표현되는 숫자)

문제 요약 6

호출 서버 로그에 VRU 응용 프로그램 오류가 있습니다. 호출이 호출 서버를 통과하지 못할 수 있으므로 프롬프트가 재생되지 않습니다. 통화 서버 로그에 오류 또는 경고 메시지가 나타날 수 있습니다. 오류 메시지 "VRU 응용 프로그램 오류: 기존 ECC 변수 "user.microapp.error_code" "에 태그 7을 할당합니다.

Cisco Unified CVP 7.0(2) 이상

가능한 원인

ECC 변수가 Unified ICM 및/또는 NAM 소프트웨어에 구성되지 않았거나 정의된 길이가 두 디바이스에서 동일하지 않습니다.

권장 조치

동일한 ECC 변수 정의를 Unified ICM 및/또는 NAM에 추가합니다.

문제 요약 7

ECC 변수 콘텐츠가 호출 서버를 통과한 후 잘립니다. 스크립트 편집기에 구성된 ECC 변수의 콘텐츠는 호출 서버를 통과한 후 잘립니다. 예를 들어, 발신자에게 발신된 TTS 텍스트는 구성된 전체 텍스트가 아닙니다. 이 동작의 또 다른 예는 미디어 가져오기 실패가 있고 미디어 파일에 대한 URL이 예상 URL의 하위 집합에 불과한 경우입니다.

Cisco Unified CVP 7.0(2) 이상

가능한 원인

이 문제의 원인은 스크립트 편집기에 설정된 ECC 변수 값의 길이가 설정 시 구성된 ECC 변수의 최대 길이보다 길기 때문일 수 있습니다.

권장 조치

해결책은 ECC 변수의 최대 길이를 더 길게 만드는 것입니다. 이 작업은 Unified ICM Configuration Manager를 사용하여 수행됩니다.

 참고: ECC 변수의 최대 길이를 변경하는 경우 변경 후 통화 서버를 다시 시작해야 합니다.

 참고: NAM/ICM 환경에서는 모든 NAM 및 Unified ICM 환경에서 길이가 동일해야 합니다. 그렇지 않으면 변수가 전달되지 않습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.