

Probleemoplossing bij CVP met dank aan terugbellen (CCB) gateway Capacity Validation FALT

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Symptomen](#)

[Problemen oplossen](#)

[Oplossing](#)

[Permanente oplossing](#)

[Eindoplossing testen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een CCB-probleem (Customer Voice Portal, CVP) kunt oplossen wanneer de beller geen CCB-aanbod krijgt omdat de poort van de romp is overschreden.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP
- Cisco CVP-terugbellen met dank aan

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- CVP Server 10.5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 10.5

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

Voordat het probleem van de toegangscapaciteit problematisch is, is het belangrijk het proces van de boomstamvalidatie in CCB te begrijpen. In feite bepaalt het proces eerst het aantal oproepen van de **Callback_Current** tabel met **EventTypeID** in (21,22,23); In afwachting van, vooruitgang, Tentatief voor specifieke gateways en locaties.

Tweede, van de zelfde **Callback_Current** tabel, bepaald, het aantal vraag die met verbonden oorzaak wordt voltooid: **EventTypeID** = 24 (voltooid) en **OorzaakID** = 27 (Verbonden).

Tenslotte voegt het proces deze twee waarden toe en vergelijkt het aantal stammen die onder de dienst Survivability.tcl worden gevormd.

Als het resultaat meer dan de geconfigureerde trunks-drempel is, stuurt het proces een storing terug (rendement 1), anders wordt er niets teruggestuurd (retourzending 0).

Samengevat is de formule om de voor CCB gebruikte stammen te valideren:

CCB-trunks < (Callback_Current-tabel met EventTypeID in (21.22.23); In afwachting, Inprogress, Tentative voor specifieke gateways) + Callback_huidige tabel van EventTypeID = 24 (Voltooid), en CauseID = 27 (Connected)

Als CCB Trunks waarde lager validatie faalt.

Symptomen

Een inkomende vraag krijgt geen CCB aanbod. Het gesprek gaat rechtstreeks in de rij, ongeacht de geschatte vertragingstijd (EWT)

Problemen oplossen

Stap 1. Verzamel activiteitenlogboeken van de TerugbellenIngang toepassing van de VXML-server (Voice Extensible Markup Language).

Stap 2. Zoeken in de activiteitenlogboeken voor elke oproep waarbij de validatie niet bestaat:

```
Validate_02,data,result,none
```

Dit betekent dat de validatie niet doorging. Verkrijg de Miguélez voor deze vraag. Filter de vraag door de activiteit geroepen en zoek een kallide zoals dit voorbeeld:

```
start,parameter,callid=BBBBAAAACCCDDDDDEEEEEFFFFAAAABBBB
```

Stap 3. Verzamel de CVP-rapporteringsbestanden voor de Rapportageserver. Zoek hetzelfde kalief in de CVP-rapporteringsdocumenten.

```
ValidateHandler:ValidateHandler.exec: ValidateHandler GUID=BBBBAAAACCCDDDDDEEEEEFFFFAAAABBBB  
results:none validation status bitmask=0x00000103
```

Stap 4. Converteer het bitmask nummer naar binair getal. Gebruik een programmeur-rekenmachine: 0001 00000011

Stap 5. Controleer de CVP Rapportagehandleiding voor CCB-tabellen. Je zou moeten zien dat validatie mislukt vanwege "EXCEED_CAPACITY_GW".

```
00000000 00000001 OK
00000000 00000010 ICM_NO_SCHEDULED_TOEGESTAAN
00000000 00000100 ICM_NO_PREEMPTIVE_ALLOWED
00000000 000001000 NIET_IN_WACHTE
00000000 00001000 TOD
00000000 00100000 EWT
00000000 01000000 PROBE_FAILED_NO_RESPONSE
00000000 1000000 PROBE_FAILED_NO_CONFIG
00000001 00000000 MEER DAN CAPACITEIT_GW
00000010 00000000 MEER DAN CAPACITEIT_QUEUE
```

Opmerking: ICM_NO_SHCHEDULED_ALLOWED en het OK-bit zijn altijd ingesteld

Stap 6. Verminder de kwesitie tot een specifieke wachtrij. Controleer de CCB Servelet vanaf de CVP Rapportageserver om te bepalen of er een of meer specifieke wachtrijen zijn waar CCB niet wordt aangeboden. Open een webbrowser en type.

<http://{IP-adres van de rapportageserver}:8000/cvp/CallbackServlet?methods=Diag>

Dit is een voorbeeld van een wachtrij waar CCB wordt aangeboden:

Queue Name	ICM EWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rwt-ewt>
billing	2000	2000	30	60	0	0	2.67

Position	Number	Callback	Remaining Wait Time	In Queue State	GUID	Entrance Date	Retry	Validation Status	Start Date	Updated	Recording
1	""	false	1986	INQUEUE	9977E700000100000000000612C6C90A	10:26:53 09/01/2017	false	0x0003	10:26:53 09/01/2017	10:26:53 09/01/2017	""

Dit is een voorbeeld van een wachtrij waar geen CCB wordt aangeboden

Queue Name	ICM EWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rwt-ewt>
billing	2000	2000	30	60	0	0	2.67

Stap 7. Controleer of de wachtrij(s) door een specifieke gateway wordt/worden bediend. Controleer de configuratie van de gateway (overlevingsapplicatieparameters).

```
application
service new-call flash:bootstrap.vxml
!
service survivability flash:survivability.tcl
paramspace callfeature med-inact-det enable
```

param ccb id:10.201.198.21;loc:CALO;trunks:512

Stap 8. Als de configuratie juist is, controleert u de informatie die in de database van de rapportageserver is opgeslagen (Informix) om het aantal oproepen op deze specifieke gateway en locatie te bepalen. U kunt controleren op de CCB-id (in dit geval op 10.201.198.21) of op de locatie (in dit voorbeeld op CALO).

Stap 9. Op de rapportageserver, toegang Informix database.

Open een CMD-melding en type: **dbaccu**

Navigeren in op **verbinding > verbinden**

Selecteer **cvp-instantie**

type gebruikersnaam **cvp_dbadmin**

wachtwoord typen

selecteer **callback@cvp database**

afsluiten en naar Query-talen navigeren

Stap 10. Start de query:

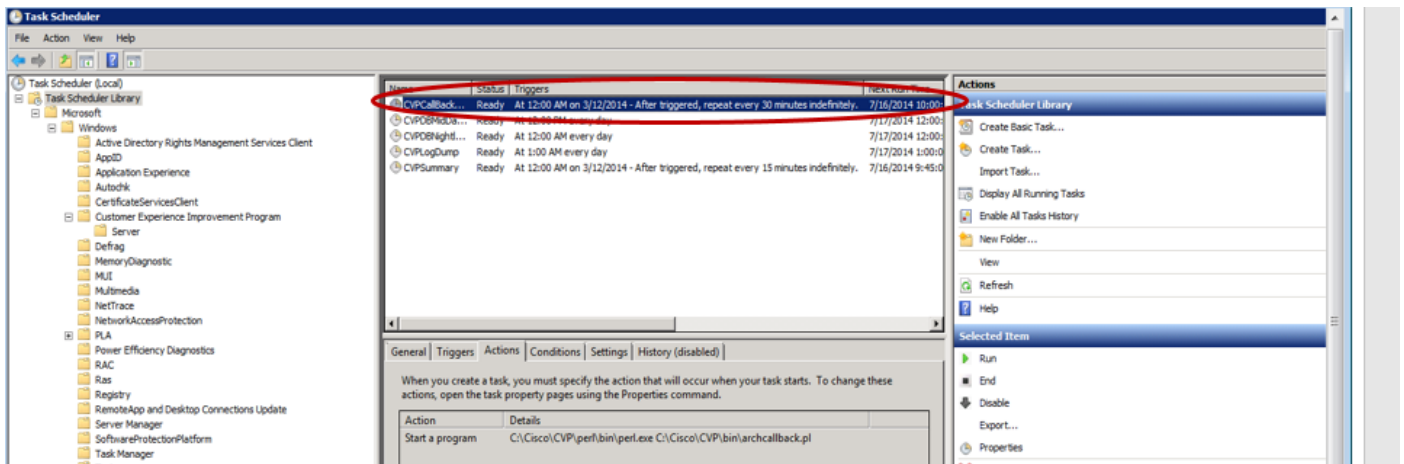
Selecteer count(*) van callback_Current waar location = "CALO";

Stap 11. Als de waarde hetzelfde of hoger is dan de waarde die in de poort is ingesteld voor de locatie(s), is dit de reden waarom de validatie mislukt, omdat de maximale aantallen toegestane stammen in de Callback_Current tabel zijn bereikt.

Opmerking: Zoals vermeld in de CVP-rapportagerichtsnoer, is de terugroepingstabel een weergave van twee tabellen: Callback_Current en Callback_Historical. De twee tabellen zijn identiek. Om de 30 minuten, gegevens voor voltooide oproepen worden getrokken van Callback_Handig en verplaatst naar Callback_Historical.

Stap 12. Als de waarde van de romp per plaats zijn grenzen in de Callback_Current tabel heeft bereikt en er geen callback in de rij zijn, geeft dit aan dat er een probleem is in het verplaatsen van de callback records van Callback_Current naar de Callback_Historische tabel.

Stap 13. Zorg ervoor dat CVPCallbackArchive onder de Schedule Tasks (CVP Reporting Server) werkt. Navigeren in op **Start -> Programma's -> Accessoires -> Systeemtools -> Geplande taak.**



Stap 14. Als deze taak CVPCallbackArchive is voltooid, zorg er dan voor dat de exit code (0x0) is.

Name	Status	Triggers	Next Run...	Last Run Ti...	Last Run Result	Author
CVPCallBack...	Ready	At 12:00 AM on 1/31/2017 - ...	8/30/20...	8/30/2017 4...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPDBMid...	Ready	At 12:00 PM every day	8/31/20...	8/30/2017 1...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPDBNight...	Ready	At 12:00 AM every day	8/31/20...	8/30/2017 1...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPLogDump	Ready	At 1:00 AM every day	8/31/20...	8/30/2017 1...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPSummary	Ready	At 12:00 AM on 1/31/2017 - ...	8/30/20...	8/30/2017 4...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator

Stap 15. Als stap 13 en 14 goed zijn, maar nog steeds geen gegevens in de Callback_Historische tabel zijn, zult u moeten bepalen waarom de informatie niet in de database wordt toegevoegd. Controleer de integriteit van de informatie die in de huidige en historische tabel is opgeslagen. Start deze query in het informix dbaccess CMD venster:

```
Select count (*) from callback_current where surrogateid in (select surrogateid from callback_historical);
```

Stap 16. Als de telling 1 of hoger is, betekent dit dat de primaire toets op de huidige tabel al bestaat in de historische tabel en dat de informatie niet in de database wordt toegevoegd. In de meeste van deze scenario's veroorzaakt een race conditie dubbele records om in callback_Current tabel in te voeren.

Welke surrogaat in kaart wordt gebracht, gebeurt op de rijtafel. In situaties waarin de aanroep van terugbellen verandert wachten tot het aanroepen van het in de rij script, lijkt er een venster te zijn waar de archieftaak de records van huidige naar historie verplaatst en de toepassing een nieuw record in de huidige tabel met hetzelfde surrogaat in. Dit probleem houdt verband met dit CDETS [CSCuq86400](#)

Oplossing

Stap 1. Toegang tot Informix-database. Open een CMD-melding en type: **dbaccu**

Stap 2. Navigeer naar **verbinding > sluit** de optie VIP aan. Typ gebruikersnaam **cvp_dbadmin** en type wachtwoord

Stap 3. Selecteer **callback@cvp** voor gegevensextractie en navigeer naar **Query Languages**

Stap 4. Start deze opdrachten:

wissen van **callback_current** waar **surrogate** in (selecteer **surrogate** in van **callback_history**);

Als er een tijdelijke tabelfout is gemaakt, doet u het volgende:

tabel t1;

Stap 5. Start de SP-procedure om de informatie van Huidige naar historische callback tabel te verplaatsen vanuit de diskette van het venster query language.

EXECUTE PROCEDURE sp_arch_callback();

Stap 6. Controleer of er niet meer gegevens in de huidige tabel staan dan voorheen.

Selecteer count(*) van callback_Current waar location = "CALO";

Permanente oplossing

Stap 1. Navigeer naar **Cisco\CVP\informix_frag** en open **sp_arch_callback.sql** in een teksteditor.

Stap 2. Laat deze regel aan het begin van het bestand los: **—valprocedure sp_arch_callback;** (aan het begin van de lijn verwijderen).

Stap 3. Voeg deze regel toe: **te wissen van callback_current indien surrogate in (selecteer surrogate van callback_history);** na

creeer procedure sp_arch_callback() regel.

Stap 4. Sla het bestand op.

Stap 5. Dit is een voorbeeld van hoe het eerste deel van het bestand er moet uitzien.

```
{*****
Stored procedure to move completed calls out of the active table into the
historical table.
*****}
drop procedure sp_arch_callback;
create procedure sp_arch_callback()

DEFINE p_ageoff INTEGER;

-- delete any duplicates found in current table.

delete from callback_current where surrogateid in (select surrogateid from callback_historical);
```

Eindoplossing testen

Stap 1. Open een CMD-melding en voer de opdracht uit: **dbschema**

dbschema -d callback-f sp_arch_callback

Opmerking: Als u een autorisatieprobleem hebt bij het uitvoeren van het dbschema, inlogt u als cvp_dbadmin in de rapportageserver en probeer het nogmaals.

Stap 2. Zorg ervoor dat vanuit de uitvoer de **optie Verwijderen uit de opdracht** is uitgevoerd.

```
C:\Users\Administrator>dbschema -d callback -f sp_arch_callback
DBSCHEMA Schema Utility          INFORMIX-SQL Version 12.10.FC3

create procedure "Administrator".sp_arch_callback()
DEFINE p_ageoff INTEGER;
-- delete any duplicates found in current table.
delete from callback_current where surrogateid in (select surrogateid from callb
ack_historical);
SELECT surrogateid
FROM Callback_current
WHERE EventTypeID in (24,29) -- Completed, Too many callbacks
AND CauseID in (27,28) -- Connected, Cancelled
INTO TEMP t1 WITH NO LOG;
```