

Problemen oplossen bij CVP Call Server

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Lijst van afkortingen](#)

[Probleemsamenvatting 1](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

[Probleemsamenvatting 2](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

[Probleemsamenvatting 3](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

[Probleemsamenvatting 4](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

[Probleemsamenvatting 7](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

[Probleemsamenvatting 6](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

[Probleemsamenvatting 7](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

Inleiding

Deze documenten beschrijft hoe u problemen met uw gebruikelijke problemen kunt oplossen bij de Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Call Server.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Voorlopige CVP-kenmerken

- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-implementaties

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- CVP Server 9.0(1)
- UCS 9.0(1)

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

Lijst van afkortingen

- Session Initiation Protocol (SIP)
- Voice eXtensive Markup Language (VXML)
- Network Application Manager (NAM)
- Uitgebreide gesprekscontext (ECC)
- OAMP Resource Manager (ORM)
- Interactive Voice Response (IVR)
- Voice Response Unit (VRU)
- Tekst-to-Speech (TTS)

Probleemsamenvatting 1

Unified CVP laat 1 tot 2 seconden vertraging in de Call Server zien wanneer de VXML gateway de oproep volgt.

Cisco Unified CVP 10.0(1) vanaf.

GEassocieerde CDETS: [CSCuq07550](#)

Mogelijke oorzaken

De vertraging wordt veroorzaakt als de Call Server en VXML gateway in verschillende subnetten zijn.

Aanbevolen actie

- Stap 1. Open de editor van de machine.
- Stap 2. Navigeer naar het volgende pad:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\Interfaces\<Interface>.C.

Stap 3. Stel **TCPAckFrequency** parameter in op 1.

Stap 4. Start de wasmachine opnieuw.

Probleemsamenvatting 2

Na een gedwongen verwijdering van de Reporting Server is de status van de Call Server niet gewijzigd van de **Down**-staat in de **Deelstaats**- of **Opstartstaat**.

Foutbericht: "Opensconsole Control Center: De status van de Call Server is beneden."

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

Mogelijke oorzaken

Het bericht **adapter**. eigenschappen van de Call Server wordt beschadigd.

Aanbevolen actie

Stap 1. Start vanuit de opdrachtregel **CVP_HOME\bin\tac\reimage.bat** op de gespreksserver.

Stap 2. Start de dienst Operations Console Resource Manager opnieuw.

Stap 3. Meld u aan bij de Operations Console en kies **Apparaatbeheer > CVP Call Server**.

Stap 4. Klik op **Opslaan en implementeren** om de wijzigingen op te slaan en ze op de Call Server toe te passen.

Opmerking: Alle gecodeerde apparaten, VXML Server, Reporting Server, Video Media Server, moeten worden ingezet nadat **reimage.bat** is uitgevoerd. U moet deze stappen herhalen voor elk aangesloten apparaat.

Opmerking: Optioneel kunt u het CVP apparaat opnieuw installeren.

Probleemsamenvatting 3

De systeemkloktijd wordt aangepast aan de serviceaanvragen van IVR. Als u de systeemkloktijd op de Call Server wijzigt, werkt de IVR-service niet meer.

Cisco Unified CVP 7.0(2) en hoger.

Mogelijke oorzaken

Door de tijd van de systeemklok op de Unified CVP Call Server te wijzigen wordt de IVR-service niet meer geaccepteerd.

Aanbevolen actie

Stel de Windows systeemkloktijd niet in op een machine met Unified CVP.

Opmerking: Het herstellen van de systeemklok van Windows wordt niet ondersteund op een Call Server.

Probleemsamenvatting 4

De Call Server is onbereikbaar.

Cisco Unified CVP 7.0(2) en hoger.

Mogelijke oorzaken

Een geconfigureerd onderdeel is in een van de volgende drie omstandigheden onbereikbaar:

- Operations Console kan geen verbinding maken met de Operations Console Manager die is aangesloten op de Call Server. Bijvoorbeeld, de Manager van de Resourcegids van de Transacties is gedaald.
- De Operations Console Resource Manager op de Call Server heeft geen state-gebeurtenis van de controller van die component ontvangen.
- De Operations Console Resource Manager kan geen verbinding maken met de Call Server, dus ontvangt geen staatsgebeurtenissen van de centrale controller. De Call Server is bijvoorbeeld uitgeschakeld.

Aanbevolen actie

In dit voorbeeld worden alle drie de services (Unified ICM, IVR en SIP) ingesteld. De centrale controller meldt dat IVR Service en SIP **IN_SERVICE** zijn, maar rapporteert de status van de Unified ICME Service niet aan de Operations Console om een onbekende reden. Operations Console meldt de status van Unified ICM als **ONBEREIKBAAR**. Operations Console aggregereert de status van de verschillende onderdelen van het apparaat om te komen tot de status van het apparaat. Het ziet dat twee van de componenten (IVR-service en SIP) **IN SERVICE** zijn, maar Unified ICM is **ONBEREIKBAAR**. Operations Console toont de status van de Call Server als **ONBEREIKBAAR**, ook al zijn IVR-service en SIP **INSERVICE**.

Controleer de netwerkomgeving op connectiviteit en de eigenlijke status van de server.

Probleemsamenvatting 7

De Call Server meldt een fout "Variable Data is Ongeldig".

Cisco Unified CVP 7.0(2) en hoger.

Mogelijke oorzaken

Het ICM script kan waarden inkorten met voorloophullen of nullen na decimalen of ronde waarden.

Aanbevolen actie

Leg citaten rond getallen in een de set van de Lijst van de Lijst van de Lijst van de Lijst van het Hoofdschrift, zodat zij als een string worden verwerkt. Dit is vooral belangrijk als:

- Leading zeros zijn aanwezig (voorbeeld: data)
- Trainingsnullen zijn aanwezig na een decimaal punt (voorbeeld: valuta)
- Het aantal is erg groot (voorbeeld: een getal dat gewoonlijk wordt uitgedrukt in exponentiële notatie)

Probleemsamenvatting 6

VRU-toepassingsfout in het logbestand van de Call Server. De vraag kan niet via de Call Server gaan, dus er wordt geen melding weergegeven. Een fout- of waarschuwingsbericht kan in het logbestand van de Call Server verschijnen. Fout in bericht "VRU-TOEPASSINGSFOUT: Toewijzen van tag 7 aan de niet-bestaande ECC variabele "user.microapp.error_code".

Cisco Unified CVP 7.0(2) en hoger.

Mogelijke oorzaken

De ECC variabele wordt niet ingesteld in de Unified ICM en/of NAM software, of de gedefinieerde lengte is niet hetzelfde in beide apparaten.

Aanbevolen actie

Voeg de identieke ECC variabele definitie toe aan de Unified ICM en/of NAM.

Probleemsamenvatting 7

ECC Variabele inhoud afgebroken na doorgeven door Call Server. De inhoud van een ECC Variable die in Script Editor is ingesteld, wordt ingekort nadat hij door de Call Server is gegaan. De TTS tekst die aan de beller wordt gesproken, is bijvoorbeeld niet de volledige tekst die is geconfigureerd. Een ander voorbeeld van dit gedrag is waar er fouten zijn in de media en de URL in het mediabestand is slechts een subset van de verwachte URL.

Cisco Unified CVP 7.0(2) en hoger.

Mogelijke oorzaken

De oorzaak van dit probleem kan zijn dat de lengte van de waarde van de ECC-variabele die in de Script Editor is ingesteld, langer is dan de maximale lengte van de ECC-variabele die bij de instelling is ingesteld.

Aanbevolen actie

De oplossing is om de maximale lengte van de ECC-variabelen langer te maken. Dit gebeurt met de Unified ICM Configuration Manager.

Opmerking: Als u de maximale lengte van de ECC-variabelen wijzigt, moet u de Call Server opnieuw opstarten nadat u de wijziging hebt aangebracht.

Opmerking: In een NAM/ICM omgeving moet de lengte identiek zijn aan alle NAM en Unified ICM omgevingen of de variabele zal niet passeren.