

Validação portal do tronco da rechamada da cortesia da Voz de cliente (CVP) (CCB)

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Resolução](#)

Introdução

Este documento descreve o parâmetro da validação do tronco CCB que é configurado no gateway de ingresso.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP
- CCB

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada no CVP 9.0(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

O server do relatório CVP não usa o valor do tronco especificado no script survivability.tcl configurado no gateway de ingresso, ao validar a capacidade de excesso para o CCB para os atendimentos que originaram no gateway de ingresso específico.

Quando o CCB é executado em um ambiente do centro de contato, uma rechamada está

oferecida ao cliente, se o atendimento passa o processo de validação. Neste processo de validação, há diversos parâmetros de que o atendimento será validado.

Para que uma chamada trabalhe, o script correto `survivability.tcl` deve ser executado no gateway de ingresso e os parâmetros específicos precisam de ser configurados sob o serviço `survivability.tcl`. Consequentemente se por exemplo, o chamador é um chamador IP-originado direto no CVP de CUCM, a chamada não pode trabalhar. Uma ponta de prova é enviada para trás ao gateway de ingresso de acordo com `survivability.tcl` a fim certificar-se do gateway de ingresso seja capaz das chamadas.

Sob o `survivability` preste serviços de manutenção aos seguintes parâmetros deve ser adicionado para que o atendimento passe a validação:

identificação do ccb do param: nome do <host ou IP deste gateway>; **lugar:** name> do <location>; **trancos:** <number do trunks> da chamada

Em que:

identificação: Um identificador exclusivo para este gateway e é registrado ao base de dados para mostrar que gateway processou o pedido de chamada original.

lugar: Um nome arbitrário do lugar que especifica o lugar deste gateway.

trancos: O número de DS0 reservado para chamadas neste gateway. Limite o número dos trancos T1/E1 para permitir o sistema de limitar os recursos permitidos chamadas

Antes da versão 10.5 CVP, o tamanho do tronco configurado para o CCB não foi usado na validação da capacidade para os retornos de chamada no gateway de ingresso específico.

Resolução

O parâmetro existente dos trancos CCB sob o serviço do script `Survivability.tcl` configurado no gateway de ingresso é comparado agora aos atendimentos atuais no estado pendente, do progresso, o provisório ou terminada com a identificação da causa conectada.

Basicamente o processo determina primeiramente o número de atendimentos da tabela de **Callback_current** com **EventTypeID** dentro (21,22,23); Pendente, Inprogress, provisório para gateways específicos.

Em segundo, da mesma tabela de **Callback_current**, determine, o número de atendimentos terminados com a causa conectada: **EventTypeID** = 24 (terminado), e **CauseID** = 27 (conectado).

Finalmente o processo adiciona estes dois valores e compara-os com o número de trancos configurados sob o serviço `Survivability.tcl`.

Se o resultado está sobre o ponto inicial dos trancos configurado, o processo envia para trás uma falha (retorno 1), se não envia para trás a aprovação (retorno 0).

Nota: este problema é relacionado ao CDETS: [CSCue59908](#) - O CVP não usa o tamanho

do tronco do gateway para validar a capacidade da chamada