

Pesquisa defeitos problemas de servidor do atendimento CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Lista de abreviaturas](#)

[Sumário de problema 1](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 2](#)

[Possíveis causas](#)

[Recomenda a ação](#)

[Sumário de problema 3](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 4](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 5](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 6](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 7](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

Introdução

Isto documenta descreve como pesquisar defeitos problemas comuns com o server do atendimento do Portal Cisco Unified Customer Voice (CVP).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Características do avanço CVP
- Cisco unificou o Intelligent Contact Management (ICM), disposições do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server CVP 9.0(1)
- UCCE 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.

Informações de Apoio

Lista de abreviaturas

- Session Initiation Protocol (SIP)
- Linguagem de marcação extensivo da Voz (VXML)
- Gerente do aplicativo de rede (NAM)
- Expanded Call Context (ECC)
- Gerenciador de recurso OAMP (ORM)
- Resposta de voz interativa (IVR)
- Voice Response Unit (VRU)
- Texto a expressão (TTS)

Sumário de problema 1

O CVP unificado mostra o segundo atraso 1 a 2 no server do atendimento quando o gateway VXML amarra o atendimento.

Cisco unificou CVP 10.0(1) avante.

CDETS associado: [CSCuq07550](#)

Possíveis causas

O atraso é causado se o server do atendimento e o gateway VXML estão em sub-redes diferentes.

Ação recomendada

Etapa 1. Abra o editor de registro da máquina.

Etapa 2. Navegue ao seguinte trajeto:

HKEY_LOCAL_MACHINE \ SISTEMA \ CurrentControlSet \ serviços \ Tcpip \ parâmetros \ relações \ <Interface GUID>.

Etapa 3. Ajuste o parâmetro de **TcpAckFrequency** a 1.

Etapa 4. Reinicie a máquina dos indicadores.

Sumário de problema 2

Depois que uma supressão forçada do server do relatório, o estado do servidor do atendimento não mudou do **estado inativo** ao estado **parcial** ou **ascendente**.

[Mensagem de Erro:](#) “Opsconsole Control Center: O status de servidor do atendimento está para baixo.”

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

Possíveis causas

O arquivo da mensagem **adapter.properties** do server do atendimento é corrompido.

Recomenda a ação

Etapa 1. Da linha de comando, execute **CVP_HOME \ escaninho \ tac \ reimage.bat** no server do atendimento.

Etapa 2. Reinicie o serviço do gerenciador de recurso do console das operações.

Etapa 3. Entre ao console das operações, e escolha o **server do Gerenciamento de dispositivos > do atendimento CVP**.

Etapa 4. Clique a **salv guarda & distribua-a** para salvar as mudanças e para aplicá-las ao server do atendimento.

Nota: Todos os dispositivos co-localizado, server VXML, relatando o server, o servidor de mídia video, devem ser distribuídos depois que **reimage.bat** é foi executado. Você deve repetir estas etapas para cada dispositivo co-localizado.

Nota: Opcionalmente, você pode reinstalar o dispositivo CVP.

Sumário de problema 3

Restaurar o relógio de sistema para pedidos do serviço IVR. Restaurar o relógio de sistema no server do atendimento faz com que o serviço IVR pare de funcionar.

Cisco unificou CVP 7.0(2) e avante.

Possíveis causas

Mudar a época do relógio de sistema no server unificado do atendimento CVP faz com que o serviço IVR pare de aceitar atendimentos.

Ação recomendada

Não restaure o pulso de disparo de sistema Windows em uma máquina CVP unificado corredor.

Nota: Restaurar o pulso de disparo de sistema Windows não é apoiada em um server do atendimento.

Sumário de problema 4

O server do atendimento é inacessível.

Cisco unificou CVP 7.0(2) e avante.

Possíveis causas

Um componente configurado é inacessível em qualquer das seguintes três circunstâncias:

- As operações consolam são incapazes de conectar ao gerenciador de recurso do console das operações que é coimplantado com o server do atendimento. Por exemplo, o gerenciador de recurso do console das operações está para baixo.
- O gerenciador de recurso do console das operações no server do atendimento não recebeu um evento do estado do controlador desse componente.
- O gerenciador de recurso do console das operações é incapaz de conectar ao server do atendimento, assim que não é eventos do estado de recepção do controlador central. Por exemplo, o server do atendimento está para baixo.

Ação recomendada

Neste exemplo, todo o três serviços (ICM, IVR, e SORVO unificados) é configurado. O controlador central relata que esse serviço e SORVO IVR é o **IN_SERVICE**, mas não relata o estado do serviço unificado ICME ao console das operações para uma razão desconhecida. O console das operações relata o estado do ICM unificado como **INACESSÍVEL**. O console das operações agrega o estado dos vários componentes do dispositivo para chegar no status de dispositivo. Vê que dois dos componentes (serviço e SORVO IVR) são **IN SERVICE**, mas o ICM unificado é **INACESSÍVEL**. O console das operações mostra o estado do server do atendimento como **INACESSÍVEL** mesmo que o serviço e o SORVO IVR estejam em **EM SERVIÇO**.

Verifique o ambiente de rede para ver se há a Conectividade e o estado real do server.

Sumário de problema 5

O server do atendimento está relatando que um erro “dados variáveis é inválido”.

Cisco unificou CVP 7.0(2) e avante.

Possíveis causas

O script ICM pode truncar valores com zero principais, ou zero após decimais, ou valores redondos.

Ação recomendada

Enrole citações números em um nó ajustado do editor de script, assim que são processadas como uma corda. Isto é especialmente importante se:

- Os zero principais estão presentes (exemplo: datas)
- Os zero de arrasto estão presentes após um ponto decimal (exemplo: moeda)
- O número é muito grande (exemplo: um número expressado normalmente através da notação exponencial)

Sumário de problema 6

Erro de aplicativo VRU no log de servidor do atendimento. O atendimento não pôde atravessar o server do atendimento, assim que uma alerta não é jogada. Um erro ou uma mensagem de advertência podem aparecer no log de servidor do atendimento. ERRO DE APLICATIVO VRU do Mensagem de Erro “: Atribuindo a etiqueta 7 ao variável de ECC não-existente “user.microapp.error_code””.

Cisco unificou CVP 7.0(2) e avante.

Possíveis causas

O variável de ECC não é configurado no ICM e/ou no software NAM unificados, ou o comprimento definido não é o mesmo em ambos os dispositivos.

Ação recomendada

Adicionar a definição idêntica do variável de ECC ao ICM e/ou ao NAM unificados.

Sumário de problema 7

Índices do variável de ECC truncados após a passagem através do server do atendimento. Os índices de um variável de ECC configurado no editor de script são truncados após a passagem através do server do atendimento. Por exemplo, o texto TTS que é falado ao chamador não é o texto completo que foi configurado. Um outro exemplo deste comportamento é onde há umas falhas do esforço dos media e a URL ao arquivo de media é somente um subconjunto da URL prevista.

Cisco unificou CVP 7.0(2) e avante.

Possíveis causas

A causa deste problema pode ser que o comprimento do valor de variável de ECC que foi

ajustado no editor de script é mais longo do que o comprimento máximo do variável de ECC configurado no tempo de instalação.

Ação recomendada

A solução é fazer o comprimento máximo dos variáveis de ECC mais longo. Isto é feito usando o gerente unificado da configuração de ICM.

Nota: Se você muda o comprimento máximo dos variáveis de ECC, você precisa de reiniciar o server do atendimento após ter feito a mudança.

Nota: Em um ambiente NAM/ICM, o comprimento precisa de ser idêntico em todo o NAM e os ambientes do ICM unificados ou a variável não passarão.