

Устраняйте проблемы сервера вызовов CVP

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Список сокращений](#)

[Сводка проблем 1](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендуемое действие](#)

[Сводка проблем 2](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендует действие](#)

[Сводка проблем 3](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендуемое действие](#)

[Сводка проблем 4](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендуемое действие](#)

[Сводка проблем 5](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендуемое действие](#)

[Сводка проблем 6](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендуемое действие](#)

[Сводка проблем 7](#)

[Возможные причины](#)

[Рекомендуемое действие](#)

Введение

Эти документы описывают, как устранить неполадки общих проблем с Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Сервер вызовов.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функции усовершенствования CVP

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

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Сервер CVP 9.0 (1)
- UCCE 9.0 (1)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Общие сведения

Список сокращений

- Session Initiation Protocol (SIP)
- Голос обширный Язык разметки (VXML)
- Менеджер сетевого приложения (NAM)
- Expanded Call Context (ECC)
- Менеджер ресурсов OAMP (ORM)
- Интерактивный голосовой ответ (IVR)
- Устройство с речевым ответом (VRU)
- Текст-речь (TTS)

Сводка проблем 1

Когда шлюз VXML загружает вызов, унифицированный CVP показывает 1 - 2 вторых задержки Сервера вызовов.

Cisco Унифицированный CVP 10.0 (1) и далее.

Привязанный CDETS: [CSCuq07550](#)

Возможные причины

Если Сервер вызовов и шлюз VXML находятся в других подсетях, задержка вызвана.

Рекомендуемое действие

Шаг 1. Откройте редактор реестра машины.

Шаг 2. Перейдите к следующему пути:

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

Шаг 3. Установите параметр **TcpAckFrequency** на 1.

Шаг 4. . Перезапустите машину окон.

Сводка проблем 2

После принудительного удаляют Сервера Создания отчетов, состояние Сервера вызовов не изменилось от **Нерабочего состояния** до **Частичного** или **Работоспособного состояния**.

: "Центр управления Opsconsole: статус Сервера вызовов не работает".

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

Возможные причины

Сообщение Сервера вызовов **adapter.properties** файл повреждено.

Рекомендует действие

Шаг 1. Из командной строки выполните **CVP_HOME\bin\tac\reimage.bat** на Сервере вызовов.

Шаг 2. Перезапустите Менеджера ресурсов Консоли Операций сервис.

Шаг 3. Войдите к Консоли Операций и выберите **Device Management> CVP Call Server**.

Шаг 4. . Нажмите **Save** и **Deploy**, чтобы сохранить изменения и применить их к Серверу вызовов.

Примечание: Все совместно-расположенные устройства, Сервер VXML, Сообщая о Сервере, Видео Медиа сервере, должны быть развернуты после того, как **reimage.bat**, работал. Необходимо повторить эти шаги для каждого совместно-расположенного устройства.

Примечание: Дополнительно, можно повторно установить устройство CVP.

Сводка проблем 3

Сброс Системных часов Останавливает Запросы на обслуживание IVR. Сброс системных часов на Сервере вызовов заставляет Сервис IVR прекращать функционировать.

Cisco Унифицированный CVP 7.0 (2) и и далее.

Возможные причины

Изменение времени системных часов на Унифицированном Сервере вызовов CVP заставляет Сервис IVR прекращать внимать призывам.

Рекомендуемое действие

Не перезагружайте Систему Windows, отмечают время прихода на работу машина, выполняющая Унифицированный CVP.

Примечание: Сброс часов Системы Windows не поддерживается на Сервере вызовов.

Сводка проблем 4

Сервер вызовов недостижим.

Cisco Унифицированный CVP 7.0 (2) и и далее.

Возможные причины

Настроенный компонент недостижим в любом из следующих трех условий:

- Консоль операций неспособна соединиться с Менеджером ресурсов Консоли Операций, который совместно-расположен с Сервером вызовов. Например, Менеджер ресурсов Консоли Операций не работает.
- Менеджер ресурсов Консоли Операций на Сервере вызовов не получил событие состояния от контроллера того компонента.
- Менеджер ресурсов Консоли Операций неспособен соединиться с Сервером вызовов, таким образом, он не получает события состояния от центрального контроллера. Например, Сервер вызовов не работает.

Рекомендуемое действие

В данном примере настроены весь три сервиса (Объединенный ICM, IVR и SIP). Центральный контроллер сообщает, что Сервис IVR и SIP являются **IN_SERVICE**, но это не сообщает о статусе Унифицированного Сервиса ICME к Консоли Операций для неизвестной причины. Консоль операций сообщает о статусе Унифицированного ICM как **НЕДОСТИЖИМОМ**. Консоль операций объединяет статус различных компонентов устройства для поступления в состояние устройства. Это видит, что два из компонентов (Сервис IVR и SIP) **РАБОТАЮТ**, но Унифицированный ICM **НЕДОСТИЖИМ**. Консоль операций показывает статус Сервера вызовов как **НЕДОСТИЖИМЫЙ** даже при том, что Сервис IVR и SIP находятся в **ШТАТНОМ**.

Проверьте сетевую среду для подключения и фактического состояния сервера.

Сводка проблем 5

Сервер вызовов сообщает, что ошибка “Переменные данные Недопустима”.

Cisco Унифицированный CVP 7.0 (2) и и далее.

Возможные причины

Сценарий ICM может усечь значения с начальными нулями или нули после десятичных чисел или круглых значений.

Рекомендуемое действие

Поместите кавычки вокруг номеров в узле Набора Редактора сценариев, таким образом, они обработаны как строка. Это особенно важно если:

- Начальные нули присутствуют (пример: даты)
- Конечные нули присутствуют после точки в десятичном числе (пример: валюта)
- Номер является очень большим (пример: номер, обычно выраженный через экспоненциальное представление)

Сводка проблем 6

Ошибка приложения VRU в Журнале Сервера вызовов. Вызов не мог бы пройти Сервер вызовов, таким образом, не играет приглашение. Сообщение об ошибках или предупреждающее сообщение могут появиться в журнале Сервера вызовов. Сообщение об ошибках "ОШИБКА ПРИЛОЖЕНИЯ VRU: Присвоение метки 7 к несуществующему переменному ECC "user.microapp. код ошибки.

Cisco Унифицированный CVP 7.0 (2) и и далее.

Возможные причины

Переменный ECC не настроен на Унифицированном ICM и/или программном обеспечении NAM, или определенная длина не является тем же в обоих устройствах.

Рекомендуемое действие

Добавьте идентичное определение переменного ECC Унифицированному ICM и/или NAM.

Сводка проблем 7

Содержание Переменного ECC, Усеченное после Прохождения через Сервер вызовов. Содержание Переменного ECC, настроенного в Редакторе сценариев, является усеченным после прохождения через Сервер вызовов. Например, текст TTS, на котором говорят с абонентом, не является полным текстом, который был настроен. Другой пример этого поведения - то, где существуют сбои выборки сред, и URL к медиа-файлу является только подмножеством ожидаемого URL.

Cisco Унифицированный CVP 7.0 (2) и и далее.

Возможные причины

Причина этой проблемы может состоять в том, что длина значения переменного ECC, которое было установлено в Редакторе сценариев, более длинна, чем максимальная длина Переменного ECC, настроенного в подготовительном времени.

Рекомендуемое действие

Решение состоит в том, чтобы сделать максимальную длину Переменных ЕСС больше. Это сделано с помощью Унифицированного Менеджера Конфигурации ICM.

Примечание: При изменении максимальной длины переменных ЕСС необходимо перезапустить Сервер вызовов после внесения изменения.

Примечание: В среде NAM/ICM длина должна быть идентичной на всем NAM и Унифицированных средах ICM, или переменная не пройдет.