

排除故障CVP礼貌回拨(CCB)网关产能验证失败

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[症状](#)

[故障排除](#)

[解决方案](#)

[永久解决方案](#)

[测试结果解决方案](#)

简介

本文描述如何排除故障Customer Voice Portal (CVP) CCB问题，当呼叫方没获得CCB提供时，因为中继网关产能超出了。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP
- 思科CVP礼貌回拨

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器10.5
- Unified Contact Center企业(UCCE) 10.5

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在网关容量问题排除故障前，了解在CCB的中继验证过程是重要的。基本上，进程首先确定呼叫数量从与EventTypeID的Callback_current表(21,22,23)；待定，Inprogress，特定网关和位置的暂定。

其次，从同一个Callback_current表，请确定，呼叫数量完成与连接的原因：**EventTypeID = 24**

(完成)和CauseID = 27 (连接)。

最终进程添加这两个值并且和中继相比数量配置在Survivability.tcl服务下。

如果结果在配置的中继阈值，进程退还失败(返回1)，否则退还ok (返回0)。

总之，验证中继的公式用于CCB是：

CCB建立中继< (与EventTypeID的Callback_current表(21,22,23);待定，InProgress，特定网关的暂定) + EventTypeID Callback_current表= 24 (完成)和CauseID = 27 (连接)

如果CCB中继值更低验证发生故障。

症状

呼入呼叫没获得CCB提供。呼叫直接地去不管怎么样排队预计的等待时间(EWT)

故障排除

步骤1.从CallbackEntry应用程序的收集的活动日志从语音扩展标记语言(VXML)服务器。

步骤2.在活动日志内搜索验证是无的所有呼叫：

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

哪些意味着验证没有通过。获取此呼叫的GUID。由活动callid过滤呼叫并且寻找一callid类似此示例：

```
start,parameter,callid=BBBBAAAACCCDDDDDEEEFFFFFFFAAAAABBBB
```

步骤3.报告报告的服务器的收集的CVP日志。查找在报告日志的CVP的同样callid。

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

步骤4.转换bitmask编号对二进制。请使用一个程序员计算器：**0001 0000011**

第五步：检查CVP报告指南bitmask CCB表。您应该看到验证失效由于“EXCEED_CAPACITY_GW”。

```
00000000 00000001 OK  
00000000 00000010 ICM_NO_SCHEDULED_ALLOWED  
00000000 00000100 ICM_NO_PREEMPTIVE_ALLOWED  
00000000 00001000 NOT_IN_QUEUE  
00000000 00010000 TOD  
00000000 00100000 EWT  
00000000 01000000 PROBE_FAILED_NO_RESPONSE  
00000000 10000000 PROBE_FAILED_NO_CONFIG  
00000001 00000000 EXCEED_CAPACITY_GW  
00000010 00000000 EXCEED_CAPACITY_QUEUE
```

ICM_NO_SHCHEDULED_ALLOWED

步骤6. 缩小问题对一个特定队列。检查从报告服务器的CVP的CCB Servlet为了确定是否有CCB没有提供的任何特定队列。打开Web浏览器并且键入。

http:// {报告服务器IP Address}:8000/cvp/CallbackServlet?method=Diag

这是CCB提供队列的示例：

Queue Name	ICM EWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rw-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	9977E70000010000000000612C6C90A	10:26:53 09/01/2017	false	0x0003	10:26:53 09/01/2017	10:26:53 09/01/2017	""	

这是CCB没有提供队列的示例

Queue Name	ICMEWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rw-ewt>
billing	2000	2000	30	60	0	0	2.67

步骤 7. 检查队列是否由一个特定网关服务。检查网关配置(生存能力应用程序参数)。

```
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
```

步骤 8如果配置正确，请检查在报告的服务器数据库存储的信息(Informix公司)确定呼叫数量在此特定网关和位置的。您能由CCB id (10.201.198.21在这种情况下)或locattion (在本例中的CALO检查)。

步骤9. 在报告的服务器上，访问Informix数据库。

打开CMD提示符并且键入：**dbaces**

导航对**连接>连接**

选择**cvp实例**

键入用户名**cvp_dbadmin**

键入密码

选择**callback@cvp数据库**

退出并且导航对查询语言

步骤10.运行查询：

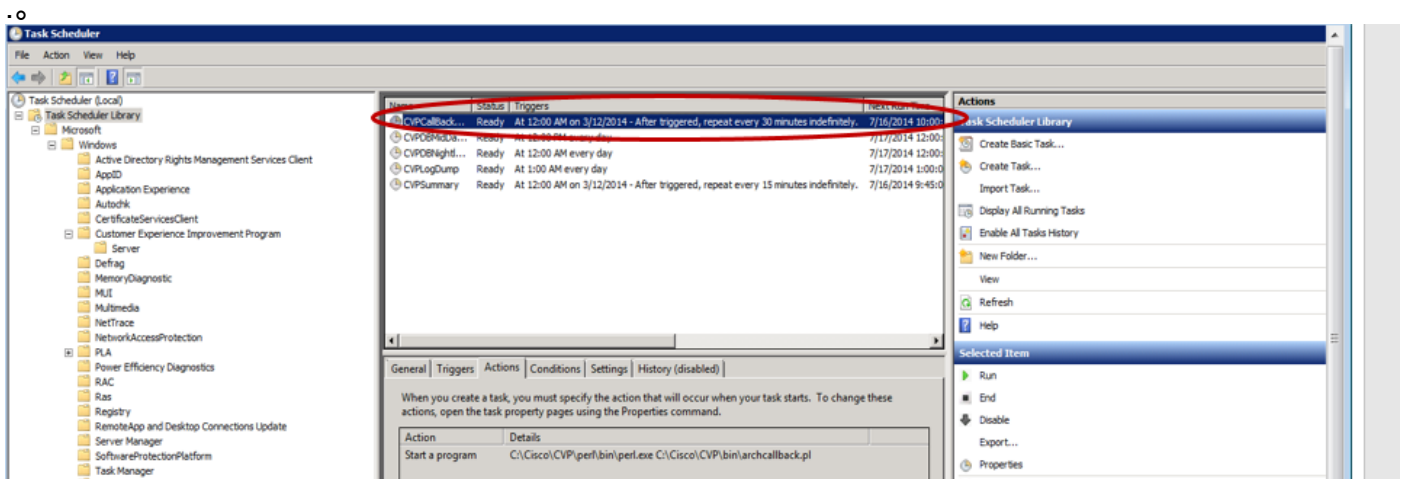
选择计数(*)从callback_current其中位置=="CALO";

步骤 11如果值高于在位置的网关配置的中继值同样或，这是原因为什么validation发生故障，因为允许的中继最大在Callback_Current表里被到达了。

注意： 作为被参考CVP报告指南，回拨表是两个表视图：Callback_Current和Callback_Historical。两个表是相同的。每30分钟，数据为完成呼叫从Callback_Pending被拉并且被移动向Callback_Historical。

步骤 12 如果中继值每个位置在Callback_Current表里达到了其限额，并且这表明的没有在队列的回拨有在移动回拨记录的一问题从Callback_Current到Callback_Historical表。

步骤 13保证CVPCallbackArchive运行在日程任务(报告服务器)的CVP下。导航对Start > Programs > Accessories ->System工具->安排了任务。



步骤 14如果此任务CVPCallbackArchive完成请保证退出代码是(0x0)。

Name	Status	Triggers	Next Ru...	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
CVPDBMidD...	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
Geocalleda...	Ready	Multiple triggers defined	8/30/20...	8/30/2017 3...	The operation completed successfully. (0x0)	Administrator

步骤 15如果步骤13和14优良是，但是仍然没有数据在Callback_Historical表里，您将需要确定信息为什么在数据库没有被添加。检查在当前和历史表里存储的信息的完整性。运行在informix公司dbaccess CMD窗口的此查询：

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

步骤 16 如果计数1或更加高，意味着在当前表的主键在历史表里已经存在，并且信息没有被添加到数据库。在大多这些方案，竞争状态造成重复的记录加入到callback_current表。

对surrogateid映射的GUID在队列表发生。在呼叫从回拨等待移动到回拨队列脚本的情况下，看起来似乎存档工作移动记录从当前到历史记录的窗口，并且应用程序在当前表里输入一新记录与同一

surrogateid。此问题与此CDETS [CSCuq86400](#)涉及

解决方案

步骤1.访问Informix数据库。打开CMD提示符并且键入：**dbaccess**

步骤2.导航对**连接>连接**挑选cvp实例。键入用户名cvp_dbadmin并且键入密码

步骤3.挑选callback@cvp数据库退出和导航对**查询语言**

步骤4.运行这些命令：

从callback_current删除其中surrogateid (从callback_historical的挑选surrogateid);

如果有一个临时表错误：

丢弃表T1;

步骤5.运行移动从当前的信息向从查询语言窗口dbaccess的历史回拨表的sp步骤。

执行步骤sp_arch_callback();

第六步：检查没有许多个记录在当前表里作为以前。

选择计数(*)从callback_current其中位置=="CALO";

永久解决方案

步骤1.导航对**思科\ CVP \ informix_frag**并且打开在文本编辑的**sp_arch_callback.sql**。

步骤2.在文件初注释删除此线路：**--丢弃步骤sp_arch_callback;** (删除--在线路的开始)。

步骤3.添加此线路：**从callback_current删除其中指定代理(从callback_historical的挑选 surrogateid);**在

创建步骤sp_arch_callback()线路。

步骤4.保存文件。

第五步：这是关于怎样的一示例文件的第一部分应该看起来象。

```
{
*****
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);
```

测试结果解决方案

步骤1.打开CMD提示符并且运行命令：**dbschema**

dbschema -d回拨-f sp_arch_callback

注意：如果有一个授权问题再次当运行dbschema命令、登录作为cvp_dbadmin到报告的服务器和尝试。

第二步：从输出，请保证从命令的删除被执行。

```
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;
```