

# 排除CVP呼叫服务器问题故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[简称列表](#)

[问题汇总1](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总2](#)

[可能的原因](#)

[推荐动作](#)

[问题汇总3](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总4](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总5](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总6](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总7](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

## Introduction

本文描述如何用思科统一客户语音门户(CVP)呼叫服务器排除常见问题故障。

## Prerequisites

## Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP提前功能
- Cisco Unified智能联络管理(ICM) , Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)配置

## Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## 背景信息

### 简称列表

- 会话初始化协议(SIP)
- 语音广泛的标记语言(VXML)
- 网络应用程序管理器(NAM)
- 扩展呼叫上下文(ECC)
- OAMP资源管理器(ORM)
- 交互语音应答(IVR)
- 语音应答单元(VRU)
- Text-to-Speech (TTS)

## 问题汇总1

当VXML网关引导呼叫时，统一的CVP在呼叫服务器显示1到2秒的延迟。

Cisco Unified CVP 10.0(1)向前。

相关的CDETS：[CSCuq07550](#)

### 可能的原因

如果呼叫服务器和VXML网关用不同的子网，延迟导致。

### 推荐的行为

步骤1. 打开机器的登记编辑。

步骤2. 连接到以下路径：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE \系统\ CurrentControlSet \服务\ Tcpip \参数\接口\ <interface GUID>。

步骤3. 设置TcpAckFrequency参数到1。

步骤4. 重新启动Windows机器。

## 问题汇总2

在报告的服务器的牵强的删除，呼叫服务器状态从故障状态没有变成部分或UP状态后。

[错误消息](#)：“Opsconsole控制中心：呼叫服务器状态发生故障”。

Cisco Unified CVP 7.x，8.x，9.x，10.x。

## 可能的原因

呼叫服务器消息adapter.properties文件是损坏的。

## 推荐动作

**Step 1.**从line命令，请运行CVP\_HOME \ bin \ TAC \ reimage.bat在呼叫服务器。

步骤2.重新启动操作控制台资源管理器服务。

步骤3.登陆对操作控制，并且选择设备管理> CVP呼叫服务器。

步骤4.点击“Save” &配置保存更改和适用于他们呼叫服务器。

**Note:**所有并行定位设备，VXML服务器，报告服务器，视频媒体服务器，在reimage.bat是运行了后，必须配置。您必须重复每个并行定位设备的这些步骤。

**Note:**随意地，您能重新安装CVP设备。

## 问题汇总3

重置系统时钟终止IVR服务请求。重置在呼叫服务器的系统时钟引起IVR服务停止作用。

Cisco Unified CVP 7.0(2)和向前。

## 可能的原因

更改系统时钟的时期在统一的CVP呼叫服务器的引起IVR服务停止接受呼叫。

## 推荐的行为

请勿重置在运行统一的CVP的机器的Windows系统时钟。

**Note:**Windows系统时钟呼叫服务器不支持重置。

## 问题汇总4

呼叫服务器是不可得到的。

Cisco Unified CVP 7.0(2)和向前。

## 可能的原因

被配置的组件在任何一个是不可得到的以下三个条件中：

- 操作控制台无法连接到于呼叫服务器共置的操作控制台资源管理器。例如，操作控制台资源管理器发生故障。
- 呼叫服务器的操作控制台资源管理器从该组件控制器没有接收状态事件。
- 操作控制台资源管理器无法连接到呼叫服务器，因此它不是从中央控制器的接收状态事件。例如，呼叫服务器发生故障。

## 推荐的行为

在本例中，配置所有三个服务(统一的ICM、IVR和SIP)。中央控制器报道IVR服务和SIP是 **IN\_SERVICE**，但是为一个未知的原因不统一的ICME服务的状况向操作控制台报告。操作控制台报告统一的ICM的状态如**不可得到**。操作控制台聚集设备的多种组件的状况到达设备状态。它看到两组件(IVR服务和SIP)是**在使用中**，但是统一的ICM是**不可得到的**。操作控制台显示呼叫服务器的状态如**不可得到**，即使IVR服务和SIP**在职**。

检查网络环境连接和服务器的实际状态。

## 问题汇总5

呼叫服务器报告错误“可变的数据无效”。

Cisco Unified CVP 7.0(2)和向前。

### 可能的原因

ICM脚本能在十进制或者来回值以后削与前导零或者零的值。

### 推荐的行为

在编号附近放置报价在脚本编辑器集合节点，因此他们被处理作为字符串。这是特别重要的，如果：

- 前导零是存在(示例：日期)
- 落后的零在小数点(示例以后是存在：货币)
- 编号非常大(示例：通过指数表示法通常表示的编号)

## 问题汇总6

在呼叫服务器日志的VRU应用程序错误。呼叫也许不通过呼叫服务器，因此提示没有被演奏。错误或警告消息能出现于呼叫服务器日志。错误信息“VRU应用程序错误：分配标记7到非存在的ECC可变的“user.microapp.error\_code””。

Cisco Unified CVP 7.0(2)和向前。

### 可能的原因

ECC变量在统一的ICM和NAM软件没有被配置，或者被定义的长度不是相同的在两个设备。

## 推荐的行为

添加相同的ECC可变的定义到统一的ICM和NAM。

## 问题汇总7

在穿过被削的ECC可变的内容呼叫服务器以后。在脚本编辑器配置的ECC变量的内容在穿过被削呼叫服务器以后。例如，与呼叫人谈话的TTS文本不是配置的全文。此工作情况另一个示例是有媒体取指令故障的地方，并且对媒体文件的URL是期待的URL的仅一子集。

Cisco Unified CVP 7.0(2)和向前。

## 可能的原因

此问题的原因可以是在脚本编辑器比ECC变量的最大长度设置长ECC可变值的长度被配置在建立时间。

## 推荐的行为

解决方案将使最大长度ECC变量更长。使用统一的ICM配置管理器，这执行。

**Note:** 如果更改ECC变量的最大长度，您需要在做变动以后重新启动呼叫服务器。

**Note:** 在NAM/ICM环境里，长度需要是相同的在所有NAM，并且统一的ICM环境或变量不会通过。