

# 排除CVP禮貌回撥(CCB)網關容量驗證故障

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[症狀](#)

[疑難排解](#)

[解決方案](#)

[永久解決方案](#)

[測試最終解決方案](#)

## 簡介

本文描述當呼叫者由於中繼網關容量超出而無法獲得CCB服務時，如何解決客戶語音門戶(CVP)CCB問題。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP
- Cisco CVP禮貌回撥

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CVP伺服器10.5
- 整合客服中心企業版(UCCE)10.5

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

在排除網關容量問題之前，瞭解CCB中的中繼驗證過程非常重要。基本上，進程首先確定來自EventTypeID在(21、22、23)中的Callback\_current表的呼叫數； 待定、正在進行、暫定，用於特定網關和位置。

第二，從同一個Callback\_current表中確定已完成的呼叫數，同時連線原因：`EventTypeID =`

24 ( 已完成 ) , CauseID = 27 ( 已連線 ) 。

最後，該過程將這兩個值相加，並與Survivability.tcl服務下配置的中繼數量進行比較。

如果結果超出配置的中繼閾值，進程將發回故障 ( 返回1 ) ，否則發回ok ( 返回0 ) 。

總之，用於驗證CCB的中繼的公式為：

CCB中繼<(Callback\_current表，EventTypeID位於(21,22,23)中；Pending、Inprogress、Trigal for specific gateways)+ EventTypeID = 24的Callback\_current表 ( 已完成 ) 和CauseID = 27 ( 已連線 )

如果CCB中繼值較低，則驗證失敗。

## 症狀

入站呼叫不會獲得CCB優惠。無論估計等待時間(EWT)如何，呼叫都會直接進入隊列

## 疑難排解

步驟1.從語音可擴展標籤語言(VXML)伺服器收集CallbackEntry應用程式的活動日誌。

步驟2.在活動日誌中搜尋驗證為無的任何呼叫：

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

這意味著驗證未通過。獲取此呼叫的GUID。按活動小數位過濾呼叫，然後查詢類似以下示例的小數位：

```
start,parameter,callid=BBBBAAAACCCDDDDDEEEFFFFAAAAABBBB
```

步驟3.收集報告伺服器的CVP報告日誌。在CVP報告日誌中查詢相同名稱。

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

步驟4.將位掩碼號轉換為二進位制。使用程式設計師計算器：**0001 0000011**

步驟5.檢查CCB表的CVP報告指南位掩碼。您應該看到由於「EXCEED\_CAPACITY\_GW」驗證失敗。

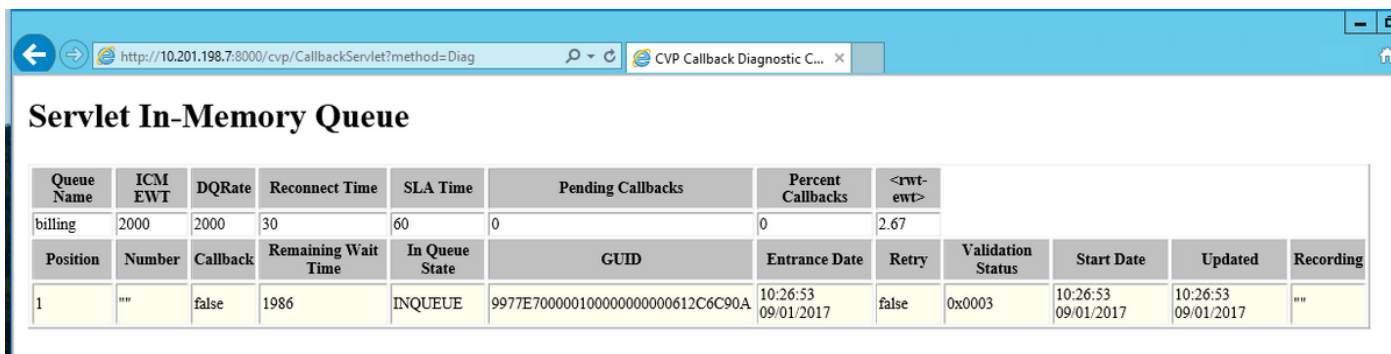
```
00000000 0000001 OK  
00000000 0000010 ICM_NO_SCHEDULED_ALLOWED  
00000000 00000100 ICM_NO_PREEMPTIVE_ALLOWED  
00000000 00001000 NOT_IN_QUEUE  
00000000 00010000 TOD  
00000000 00100000 EWT  
00000000 01000000 PROBE_FAILED_NO_RESPONSE  
00000000 10000000 PROBE_FAILED_NO_CONFIG  
00000001 00000000 EXCEED_CAPACITY_GW  
00000010 00000000 EXCEED_CAPACITY_QUEUE
```

ICM\_NO\_SCHEDULED\_ALLOWED

步驟6.將問題縮小到特定隊列。從CVP報告伺服器檢查CCB伺服器，以確定是否存在任何未提供CCB的特定隊列。開啟Web瀏覽器並鍵入。

http://{報告伺服器IP地址}:8000/cvp/CallbackServlet?method=Diag

以下是提供CCB的佇列範例：

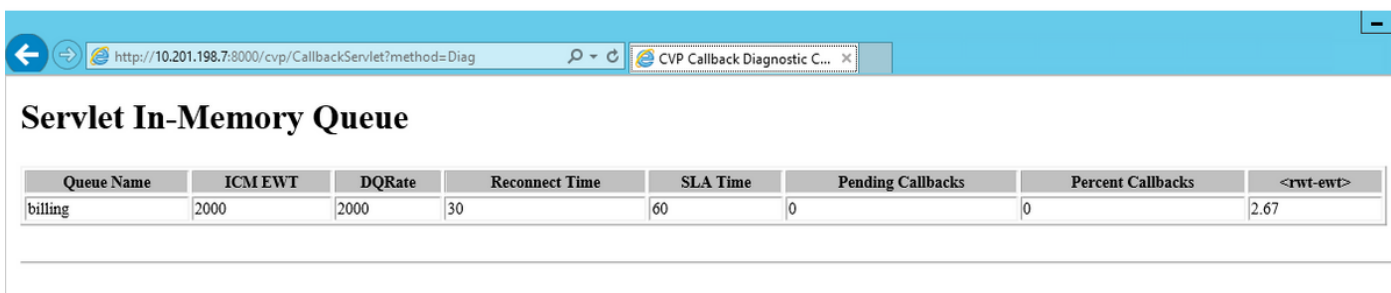


Queue Name	ICM EWT	DQRate	Reconnect Time	SLA Time	Pending Callbacks	Percent Callbacks	<rw-ewt>
billing	2000	2000	30	60	0	0	2.67

Position	Number	Callback	Remaining Wait Time	In Queue State	GUID	Entrance Date	Retry	Validation Status	Start Date	Updated	Recording
1	""	false	1986	INQUEUE	9977E700000100000000000612C6C90A	10:26:53 09/01/2017	false	0x0003	10:26:53 09/01/2017	10:26:53 09/01/2017	""

以下是未提供CCB的隊列示例



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

步驟7. 檢查隊列是否由特定網關提供服務。檢查網關配置 ( 生存性應用引數 ) 。

```
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
```

步驟8.如果配置正確，請檢查報告伺服器資料庫(Informix)中儲存的資訊，確定此特定網關和位置上的呼叫數。您可以通過CCB id ( 本例中為10.201.198.21 ) 或位置 ( 本例中為CALO ) 進行檢查。

步驟9。在報告伺服器上，訪問Informix資料庫。

開啟CMD提示符並鍵入：**dbaccess**

導覽至**connection > connect**

選擇**cvp**例項

鍵入username `cvp_dbadmin`

鍵入密碼

選擇`callback@cvp database`

退出並導航到查詢語言

步驟10.運行查詢：

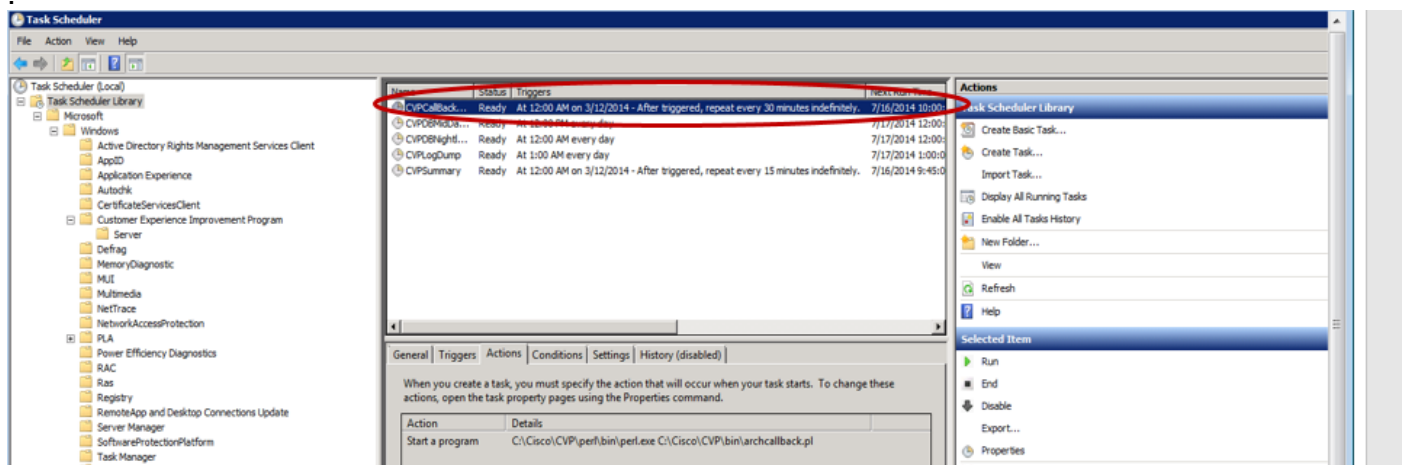
從`callback_current`中選擇`count(*)`，其中`==置"CALO"`;

步驟11.如果該值等於或大於在網關中為位置配置的中繼值，則這就是驗證失敗的原因，因為`Callback_Current`表中已達到允許的中繼的最大數量。

附註：如CVP報告指南中所述，回撥表由兩個表組成：`Callback_Current`和`Callback_Historical`。這兩個表完全相同。每30分鐘，已完成的呼叫的資料從`Callback_Pending`提取並移動到`Callback_Historical`。

步驟12.如果在`Callback_Current`表中每個位置的中繼值已達到其限制，並且隊列中沒有回撥，則表明在將回撥記錄從`Callback_Current`移動到`Callback_Historical`表中時出現問題。

步驟13.確保`CVPCallbackArchive`在計畫任務（CVP報告伺服器）下運行。導航至開始 —> 程式 —> 附件 —> 系統工具 —> 計畫任務。



步驟14.如果完成此任務`CVPCallbackArchive`，請確保退出代碼為(0x0)。

The screenshot shows the task history for the 'CVPCallback...' task. The 'Last Run Result' column for the selected task is circled in red, showing 'The operation completed successfully. (0x0)'. The table below shows the history for several tasks.

Name	Status	Triggers	Next Ru...	Last Run Ti...	Last Run Result	Author
CVPCallback...	Ready	At 12:00 AM on 3/12/2014 - After triggered, repeat every 30 minutes indefinitely.	7/16/2014 10:00		The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPOBNOU...	Ready	At 12:00 AM every day	7/17/2014 12:00		The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPOBNight...	Ready	At 12:00 AM every day	7/17/2014 12:00		The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPLogDump	Ready	At 1:00 AM every day	7/17/2014 1:00:0		The operation completed successfully. (0x0)	Administrator
CVPSummary	Ready	At 12:00 AM on 3/12/2014 - After triggered, repeat every 15 minutes indefinitely.	7/16/2014 9:45:0		The operation completed successfully. (0x0)	Administrator

步驟15.如果步驟13和14正常，但`Callback_Historical`表中仍沒有資料，則需要確定為什麼未在資料庫中新增該資訊。檢查當前表和歷史表中儲存資訊的完整性。在`informix dbaccess` CMD視窗中運行此查詢：

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

步驟16. 如果計數為1或更高，則意味著當前表上的主鍵已存在於歷史表中，並且資訊不會新增到資料庫中。在多數情況下，競爭條件會導致重複記錄進入callback\_current表。

隊清單上發生GUID到Surrogateid的對映。在呼叫從回撥等待移動到回撥隊列指令碼的情況下，似乎存在一個視窗，在此視窗中，歸檔作業將記錄從當前移至歷史記錄，並且應用程式使用相同的surrogateid在當前表中輸入新記錄。此問題與此CDETS [CSCuq86400](#)相關

## 解決方案

步驟1.訪問Informix資料庫。開啟CMD提示符並鍵入：**dbaccess**

步驟2.導航到**connection > connect** 選擇cvp例項。鍵入username cvp\_dbadmin並鍵入password

步驟3.選擇callback@cvp database exit並導航至Query Languages

步驟4.運行以下命令：

**從callback\_current中的surrogateid刪除（從回撥歷史中選擇surrogateid）；**

如果存在臨時表錯誤，請執行以下操作：

**刪除表t1；**

步驟5.運行用於將資訊從查詢語言視窗dbaccess從當前回撥表移動到歷史回撥表的sp過程。

**EXECUTE PROCEDURE sp\_arch\_callback();**

步驟6.檢查當前表中的記錄是否沒有以前那麼多。

**從callback\_current中選擇count(\*)，其中==置"CALO";**

## 永久解決方案

步驟1.導航到Cisco\CVP\informix\_frag，然後在文本編輯器中開啟sp\_arch\_callback.sql。

步驟2.在檔案開頭取消對此行的註釋：**—drop procedure sp\_arch\_callback;**（刪除—在行首）。

步驟3.新增以下行：**從callback\_current中刪除代理位置（從回撥歷史中選擇surrogateid）；**之後  
**建立過程sp\_arch\_callback()行。**

步驟4.儲存檔案。

步驟5.以下是檔案第一部分的樣子。

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

## 測試最終解決方案

步驟1. 開啟CMD提示符並運行命令：**dbschema**

**dbschema -d回撥 — f sp\_arch\_callback**

註：如果在運行dbschema命令時出現授權問題，請以cvp\_dbadmin身份登入到報告伺服器並嘗試多次。

步驟2.從輸出中，確保Delete from命令已執行。

```
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;
```