

排除CVP呼叫伺服器故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[縮寫清單](#)

[問題摘要1](#)

[可能的原因](#)

[建議的操作](#)

[問題摘要2](#)

[可能的原因](#)

[建議操作](#)

[問題摘要3](#)

[可能的原因](#)

[建議的操作](#)

[問題摘要4](#)

[可能的原因](#)

[建議的操作](#)

[問題摘要5](#)

[可能的原因](#)

[建議的操作](#)

[問題摘要6](#)

[可能的原因](#)

[建議的操作](#)

[問題摘要7](#)

[可能的原因](#)

[建議的操作](#)

簡介

本檔案介紹如何疑難排解思科整合客戶語音入口網站(CVP)通話伺服器的常見問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP高級功能
- Cisco Unified Intelligent Contact Management(ICM)、Cisco Unified Contact Center

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CVP伺服器9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

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

縮寫清單

- 作業階段啟始通訊協定(SIP)
- 語音擴充標籤語言(VXML)
- 網路應用程式管理員(NAM)
- 擴展的呼叫環境(ECC)
- OAMP資源管理員(ORM)
- 互動語音回應(IVR)
- 語音回應單元(VRU)
- 文字到語音轉換(TTS)

問題摘要1

當VXML網關引導呼叫時，Unified CVP在呼叫伺服器中顯示1到2秒的延遲。

Cisco Unified CVP 10.0(1)或更高版本。

關聯客戶：[CSCuq07550](#)

可能的原因

如果呼叫伺服器和VXML網關位於不同的子網中，則會導致延遲。

建議的操作

步驟1.開啟電腦的登錄檔編輯器。

步驟2.定位至以下路徑：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\Interfaces\<介面GUID>。

步驟3.將TcpAckFrequency參數設定為1。

步驟4.重新啟動Windows電腦。

問題摘要2

強制刪除報告伺服器後，呼叫伺服器狀態沒有從Down狀態更改為Partial或Up狀態。

錯誤消息："Opsconsole控制中心：呼叫伺服器狀態為down。"

Cisco Unified CVP 7.x、8.x、9.x、10.x。

可能的原因

呼叫伺服器消息adapter.properties檔案已損壞。

建議操作

- 步驟1.在命令列中，在呼叫伺服器上運行CVP_HOME\bin\tac\reimage.bat。
- 步驟2.重新啟動Operations Console資源管理器服務。
- 步驟3.登入操作控制檯，然後選擇Device Management > CVP Call Server。
- 步驟4.按一下Save & Deploy以儲存變更並將其套用到通話伺服器。

附註：運行reimage.bat後，必須部署所有並置裝置：VXML伺服器、報告伺服器、影片媒體伺服器。您必須為每個同地裝置重複這些步驟。

附註：或者，您可以重新安裝CVP裝置。

問題摘要3

重置系統時鐘會停止IVR服務請求。重置呼叫伺服器上的系統時鐘會導致IVR服務停止運行。

Cisco Unified CVP 7.0(2)及更高版本。

可能的原因

更改Unified CVP呼叫伺服器上的系統時鐘時間會導致IVR服務停止接受呼叫。

建議的操作

請勿在運行Unified CVP的電腦上重置Windows系統時鐘。

附註：呼叫伺服器不支援重置Windows系統時鐘。

問題摘要4

無法訪問呼叫伺服器。

Cisco Unified CVP 7.0(2)及更高版本。

可能的原因

在以下三種情況中的任一種下，無法訪問已配置的元件：

- Operations Console無法連線到與呼叫伺服器位於同一位置的Operations Console資源管理器。例如，Operations Console資源管理器已關閉。
- 呼叫伺服器上的操作控制檯資源管理器未從該元件的控制器接收狀態事件。
- 操作控制檯資源管理器無法連線到呼叫伺服器，因此它沒有從中央控制器接收狀態事件。例如，呼叫伺服器已關閉。

建議的操作

在本示例中，所有三種服務（Unified ICM、IVR和SIP）均已配置。中央控制器報告IVR服務和SIP為IN_SERVICE，但由於未知原因，它不會向操作控制檯報告Unified ICME服務的狀態。操作控制檯將統一ICM的狀態報告為UNREACHABLE。操作控制檯會聚合裝置各個元件的狀態，以得出裝置狀態。它看到其中的兩個元件（IVR服務和SIP）處於服務狀態，但統一ICM無法訪問。操作控制檯將呼叫伺服器的狀態顯示為UNREACHABLE，即使IVR服務和SIP處於INSERVICE。

檢查網路環境的連通性和伺服器的實際狀態。

問題摘要5

呼叫伺服器報告錯誤「變數資料無效」。

Cisco Unified CVP 7.0(2)及以上版本。

可能的原因

ICM指令碼可以使用前導零截斷值，小數後可以截斷零或者舍入值。

建議的操作

在「指令碼編輯器集」節點中用引號括住數字，這樣它們將作為字串進行處理。以下情況尤其重要：

- 前導零出現(例如：日期)
- 尾隨零出現在小數點之後(例如：貨幣)
- 數字非常大(例如：通常通過指數表示法表示的數字)

問題摘要6

呼叫伺服器日誌中的VRU應用程式錯誤。呼叫可能不會通過呼叫伺服器，因此不會播放提示。錯誤或警告消息可能出現在呼叫伺服器日誌中。錯誤消息「VRU APPLICATION ERROR:將標籤7分配給非現有ECC變數"user.microapp.error_code"」。

Cisco Unified CVP 7.0(2)及更高版本。

可能的原因

Unified ICM和/或NAM軟體上未配置ECC變數，或者兩台裝置中的定義長度不同。

建議的操作

將相同的ECC變數定義新增到Unified ICM和/或NAM。

問題摘要7

ECC變數內容在通過呼叫伺服器後被截斷。在指令碼編輯器中配置的ECC變數的內容在通過呼叫伺服器後被截斷。例如，與呼叫者通話的TTS文本不是配置的完整文本。此行為的另一個示例是存在介質回遷失敗，並且介質檔案的URL只是期望的URL的子集。

Cisco Unified CVP 7.0(2)及以上版本。

可能的原因

此問題的原因可能是，在指令碼編輯器中設定的ECC變數值的長度大於在設定時配置的ECC變數的最大長度。

建議的操作

解決方法是使ECC變數的最大長度更長。這使用Unified ICM Configuration Manager完成。

附註：如果更改ECC變數的最大長度，則需要在進行更改後重新啟動呼叫伺服器。

注意：在NAM/ICM環境中，所有NAM和Unified ICM環境上的長度必須相同，否則變數將無法通過。