

Ruta de la traducción de los descensos ICM IP IVR a las llamadas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Topología](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que Cisco Intelligent Contact Management (ICM) cae las llamadas ruteadas por una ruta de la traducción a un sistema de la respuesta de voz interactiva IP (IVR) en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- ICM de Cisco
- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.x y posterior del Cisco ICM
- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

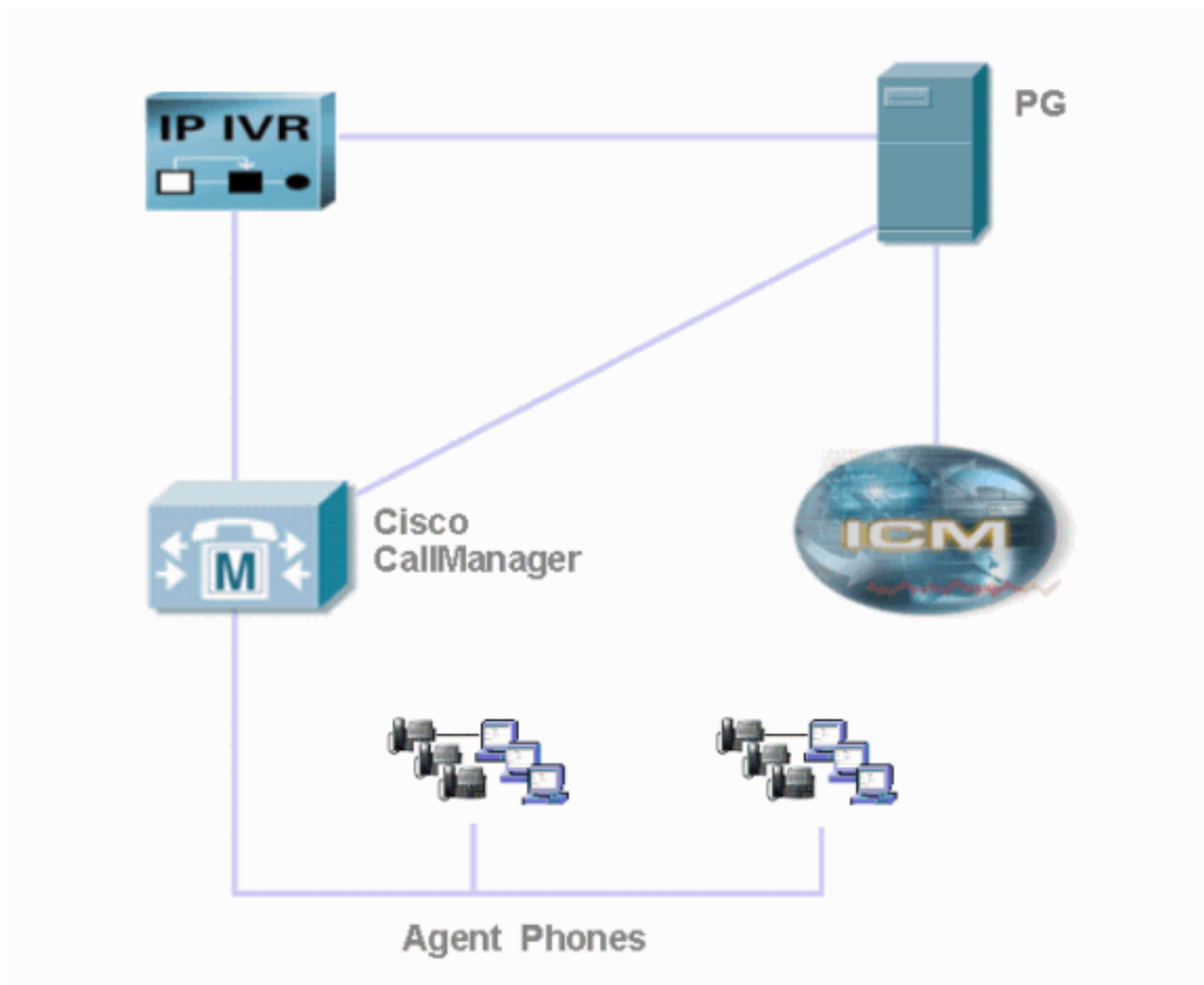
asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Topología

Cuando ocurre el error, la topología se configura como se muestra [aquí](#).

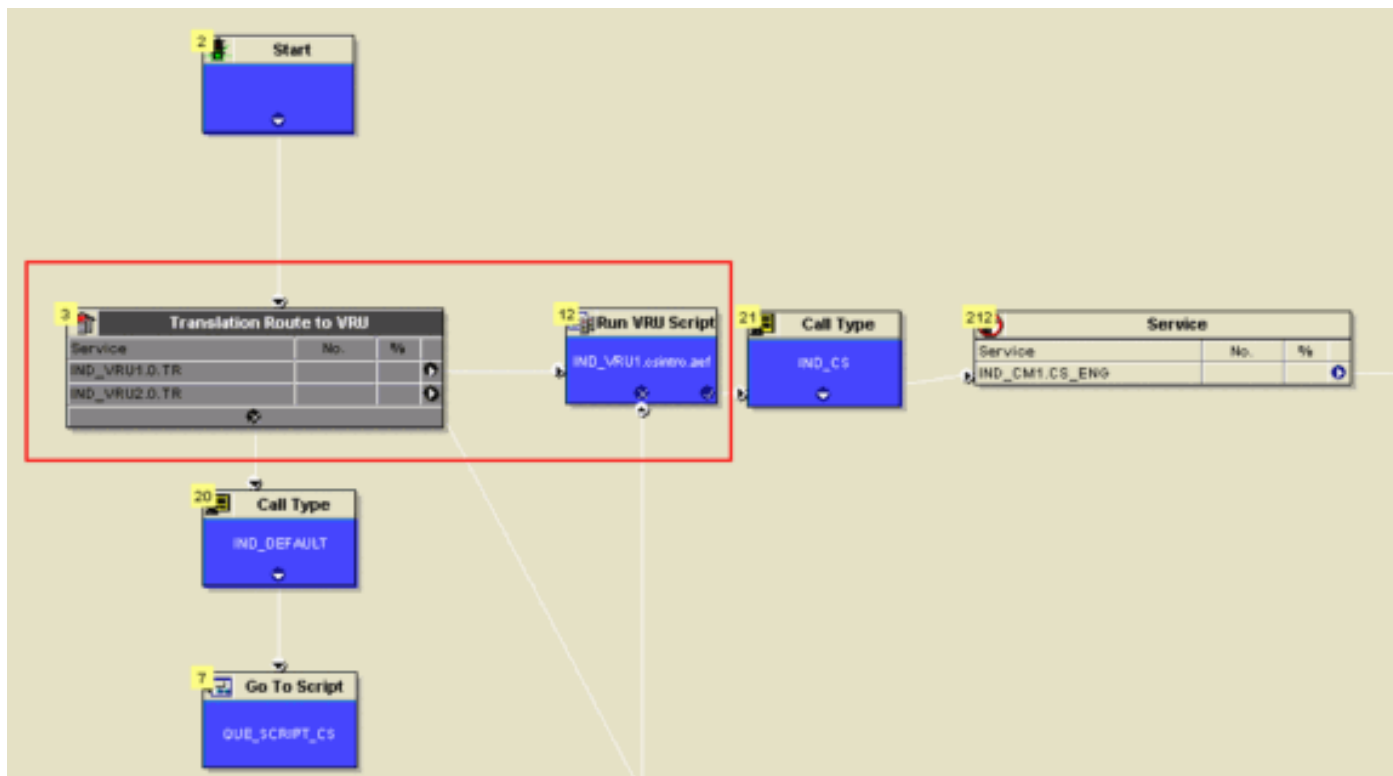


Problema

El punto de ruta ICM se asocia a un script ICM que hace una ruta de la traducción a un nodo VRU para accionar un script en IP IVR, tal y como se muestra en de [abajo](#). Este nodo de VRU Translation Route falla.

Al probar este script específico ICM con CallTracer, completa correctamente. Sin embargo, cuando la llamada entrante golpea el punto de ruta en el entorno de producción, falla con la secuencia siguiente:

1. Experimentar un bit corto del silencio.
2. Un ocupado rápido.

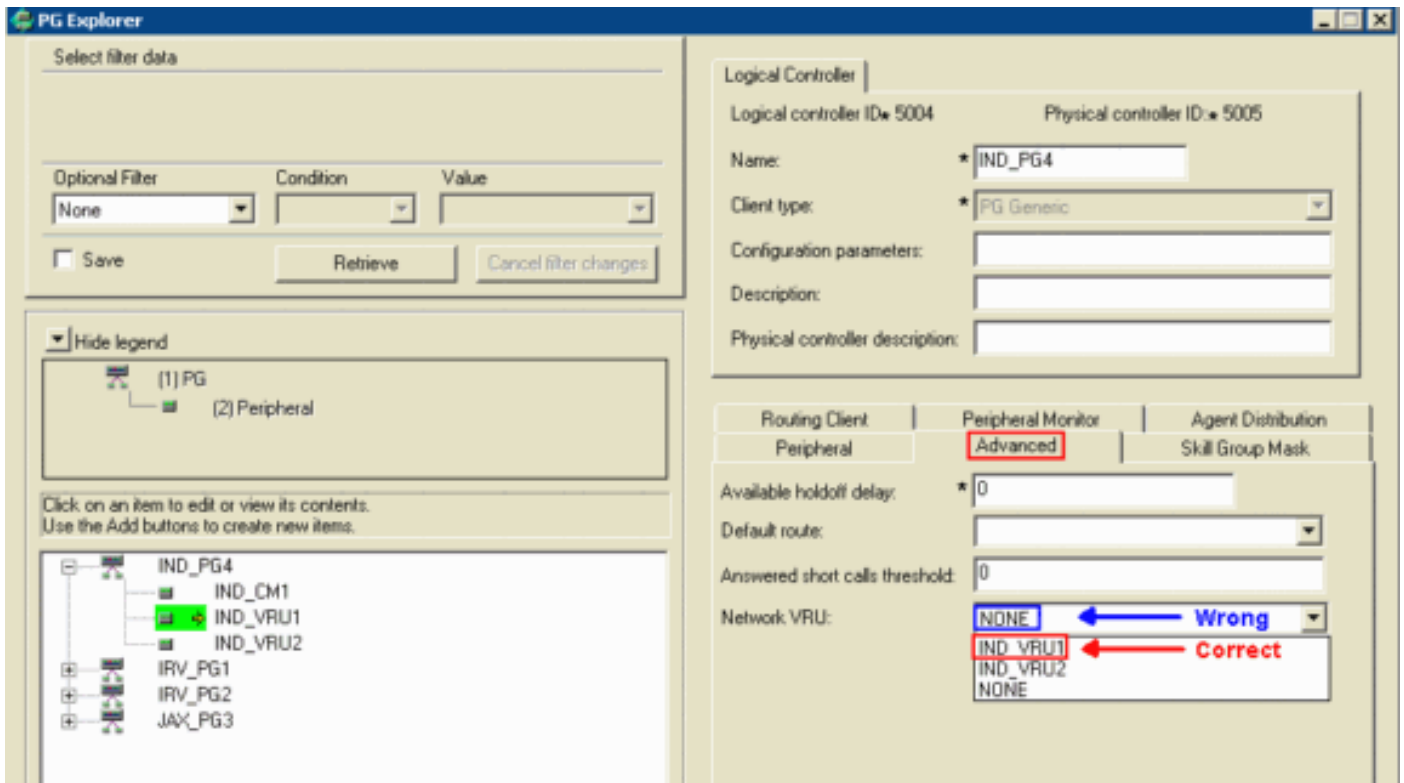


Solución

Esto es un problema de configuración. Vea el archivo del registro del rtr en el router que usa el [utilitario Dumplog](#), el siguiente mensaje aparece:

```
15:20:51 ra-rtr Trace: TranRouteToVRU failed. Unable to map route 5009 to a network VRU
```

Verifique la ruta específica, él se asocia a un específico IP IVR. Marque la configuración en el explorador PG, el nombre de la **red VRU** se fija a **NINGUNOS** en vez del nombre de este específico IP IVR bajo **avanzado**, como se muestra [abajo](#). Seleccione el nombre correcto de la red VRU resuelve este problema.



[Información Relacionada](#)

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)