

Problemas del saludo del agente del CVP del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Resumen de problemas 1](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 2](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 3](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 4](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 5](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 6](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 7](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 8](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 9](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 10](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 11](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas varios problemas relacionados con la característica porta del saludo del agente de la Voz de cliente de Cisco (CVP) (AG).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Funciones avanzadas del CVP
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Servidor del CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- Gateway de la Voz XML (VXML)
- Cisco unificó al administrador de la comunicación (CUCM)

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.

Resumen de problemas 1

El script conservado AG.ICMS no puede jugar el script del Voice Response Unit (VRU) cuando la llamada necesita ser hecha cola

En este escenario, no fijan al servidor de medios en el Script de ruteo ICM.

Mensaje de error

Demostraciones de los registros del servidor de la llamada del CVP: "92: 10.86.136.245: 1 de octubre de 2010 15:09:28.917 -0400: %CVP_8_5_IVR-3-CALL_ERROR: Error de la búsqueda de los media CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A DNIS=155552191994 para URL=file://../MediaFiles/en-us/app/ICMWait4NextAvail.wav (cliente: 10.86.139.70) el [id:3023]"

Posibles Causas

El servidor de medios predeterminado necesita ser configurado en las operaciones y la consola de administración (OAMP) del CVP.

Acción Recomendada

En el CVP OAMP, navegue a la **Administración de dispositivos > al servidor de medios**, agregue la dirección IP y la configuración FTP del servidor de medios para el saludo del agente. También seleccione al servidor de medios en la lista predeterminada del servidor de medios. Entonces haga clic el botón **determinado** para fijarlo como servidor de medios predeterminado.

Resumen de problemas 2

Agente incapaz de registrar el saludo del agente.

Mensaje de error

Cuando se presiona el botón del disco del saludo del agente, se configuran las demostraciones de escritorio "ningún Número marcado de registración." El CCE unificado Peripheral Gateway indica "no podido jugar el saludo del agente puesto que el **saludo especial del agente del disco del Número marcado** no se configura en el Routing Client para el periférico." (Error ID de EnterpriseAgent PIM: 43) ID de evento del router ICM: 63, 66

Posibles Causas

El Número marcado **RecordAgentGreeting** no fue configurado correctamente.

Acción Recomendada

Cree el Número marcado **RecordAgentGreeting** ICM para el periférico correcto y programe un script apropiado para él.

Resumen de problemas 3

La grabación del saludo del agente falla.

Mensaje de error

VXMLServer/las aplicaciones/RecordAgentGreeting/registros/ActivityLog muestra: "Marque la Información requerida, salida, ningún ftp server".

Posibles Causas

No se definió a ningún servidor FTP.

Acción Recomendada

Asegúrese de que definan a un servidor FTP en el script ICM o en el CVP OpsConsoleServer.

Resumen de problemas 4

La aplicación del expediente del saludo del agente falla.

Mensaje de error

Las aplicaciones de RecordAgentGreeting VXML fallan. El Script de ruteo ICM muestra a salida de la trayectoria de llamada hacia fuera el nodo del error de la aplicación de RecordAgentGreeting. Los registros del servidor de la llamada del CVP muestran un acceso frustrado URL "... a server.vxml"

Posibles Causas

Posible configuración incorrecta de la aplicación del script ICM VRU a título de indicación. Los nombres de secuencia de comandos VRU son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas. El nombre propio es "servidor". Asegúrese que servidor VXML esté instalado con el servidor de la llamada. Asegúrese que configuren al servidor de medios correctamente en OAMP o el Script de ruteo UCCE. Asegúrese que el servidor FTP sea instalado y que se ejecuta con los credenciales de usuario y los derechos de acceso apropiados.

Acción Recomendada

Configure el nombre de secuencia de comandos de registro como "GS, servidor, V".

Resumen de problemas 5

El aparato de lectura del saludo del agente consigue el atajo.

Mensaje de error

Demostración de los registros del servidor de la llamada del CVP: "%CVP_8_5_SIP-3-SIP_ERROR_SNMP: Saludo del agente fallado. CALLGUID = 7CE0BF800001000000000217D581560A LEGID = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [INBOUND] - ANORMALMENTE TERMINANDO - El código [200] del SORBO, la razón [102 de Hdr [Q.850;cause=102] Q850 de la razón - recuperación en el vencimiento del temporizador, pudo ser desconexión del temporizador de inactividad de los media IOS.], llamada GW usando el [false] del indicador SURV TCL, [true] NORMAL del indicador NON, el ERROR del USO REFIERE el [true] del indicador con la EDAD (msecs) 12281 y historial de llamadas: 777333331087|-1; el

[id:5010]"

Posibles Causas

La inactividad de los media se configura en el gateway.

Acción Recomendada

Quite cualquier inactividad de los media del gateway tal como **temporizador recibir-RTCP**.

Resumen de problemas 6

El saludo del agente no puede jugar.

Mensaje de error

Los registros del router ICM indican "VRU X señalado el error mientras que juega el agente Y de saludo para el agente con el SkillTargetID Z" (ID de evento del router ICM: 637).

Posibles Causas

1. El saludo del agente no existe en el servidor de medios del CVP.
2. El gateway VXML tiene problema para traer el archivo del saludo del agente del servidor de medios.
3. En el Script de ruteo del aparato de lectura del saludo del agente, el script de la red VRU del saludo del agente no se configura correctamente.

Acción Recomendada

1. El formato del archivo del saludo del agente es **AgentLoginName_GreetingType.wav**. Marque si ese archivo existe en el servidor de medios. Si no, el agente necesita registrar su saludo para el tipo del saludo.
2. Marque el script de la red ICM VRU configurado para el saludo del agente. El nombre de secuencia de comandos VRU debe ser **PM, - a**.
3. Errores del control en el gateway del CVP y VXML.

Resumen de problemas 7

El saludo del agente no puede jugar.

Mensaje de error

El router ICM indica “incapaz de asociar el Número marcado xxx.PlayAgentGreeting a un tipo de llamada” (código de error del router ICM: 63) UCCE Peripheral Gateway indica el “fall para jugar el saludo del agente debido al error de ruteo.” (Evento ID:27 de EnterpriseAgent PIM)

Posibles Causas

No hay Script de ruteo asociado al Número marcado de saludo del agente.

Acción Recomendada

En el editor de secuencia de comandos ICM, cree un script para las llamadas del saludo del agente y asócielo al Número marcado de PlayAgentGreeting

Resumen de problemas 8

El saludo del agente no puede jugar.

Mensaje de error

UCCE Peripheral Gateway indica “no podido jugar el saludo del agente usando el BABERO debido al recurso del BABERO no configurado.” (Evento ID:57 de EnterpriseAgent PIM) o

UCCE Peripheral Gateway indica “no podido jugar el saludo del agente... debido al recurso del BABERO no disponible.” (ID de evento de EnterpriseAgent PIM: 49)

Posibles Causas

BABERO en el dispositivo no habilitado.

Nota: No todos los teléfonos unificados de Manager(CUCM) de la comunicación soportan la característica del saludo del agente. Refiera al documento del saludo del agente para la lista de teléfonos soportados del BABERO para la característica del saludo del agente.

Acción Recomendada

1. Elija correcto/dispositivo admitido utilizar para la característica del saludo del agente.
2. Habilite el BABERO para el dispositivo que soporta el BABERO. En la configuración CUCM Admin, el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono)** selecto, entonces selecciona el teléfono del agente. En la configuración de la información del dispositivo, fije **construido en el Bridge a encendido**.

Resumen de problemas 9

El saludo del agente no puede jugar.

Mensaje de error

UCCE Peripheral Gateway indica “no podido jugar el saludo del agente... debido comenzar el fall de los media.” (ID de evento de EnterpriseAgent PIM: 52)

Posibles Causas

1. La característica del saludo del agente no se soporta en el dispositivo aunque el BABERO en el dispositivo se habilite.
2. La escritura de la etiqueta VRU para el Routing Client periférico del administrador de llamada no se configura correctamente.
3. No configuran al patrón de ruta CUCM correctamente para la escritura de la etiqueta del CVP VRU.
4. La escritura de la etiqueta VRU para el Routing Client periférico CUCM no hace juego al patrón de ruta unificado CM.
5. El CVP es no configurado o de trabajo correctamente.

Acción Recomendada

1. Elija correcto/dispositivo admitido utilizar para la característica del saludo del agente.
2. En configuración de VRU de la red ICM, marque la escritura de la etiqueta VRU para el administrador de llamada que configuran al Routing Client periférico correctamente.
3. En configuración Admin del administrador de llamada, **ruteo de llamadas > ruta/caza > patrón de ruta** selectos. Marque al patrón de ruta se configura correctamente para la escritura de la etiqueta del CVP VRU y se asocia a un trunk del sorbo señalado al servidor de la llamada del CVP del saludo del agente.
4. En el CVP, marque todos los servicios son en servicio.

Resumen de problemas 10

El saludo del agente no puede jugar.

Mensaje de error

UCCE Peripheral Gateway indica “no podido jugar el saludo del agente... debido al pedido de ruta medido el tiempo hacia fuera.” (ID de evento de EnterpriseAgent PIM: 40).

Posibles Causas

Hay un retardo en el router ICM o el PG o entre esos dos componentes, que causaron el pedido de ruta del saludo del agente medido el tiempo hacia fuera.

Acción Recomendada

1. Marque si hay cualquier Conmutación por falla entre los routers ICM o Peripheral Gateway (PG).
2. Marque la configuración de red.

Resumen de problemas 11

El saludo del agente no puede jugar.

Mensaje de error

UCCE Peripheral Gateway indica “no podido jugar el saludo del agente... debido al descanso de la petición del saludo del agente.” (ID de evento de EnterpriseAgent PIM: 38).

Posibles Causas

Petición del saludo del agente a los tiempos CUCM hacia fuera.

Acción Recomendada

1. Marque la red entre el JTapi Gateway UCCE (JGW) y CUCM.
2. Marque el servidor CUCM y del CVP.