

Configure CVP y el IPIVR en una disposición dual de la independiente VRU

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

[Componentes usados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Verifique](#)

[Troubleshooting](#)

Introducción

Este documento describe cómo abordar el problema del portal de la voz del cliente (CVP) y de la respuesta de voz interactiva IP (IPIVR) que coexiste con uno a en la Administración del contacto inteligente (ICM).

Prerequisites

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP
- IPIVR
- ICM

Componentes usados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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.

Antecedentes

Debido a la coexistencia de la migración o de la prueba del IPIVR y de CVP como unidad de Respuesta de voz (VRU) en el ICM, puede haber una necesidad de ellos de trabajar de lado a lado. Las reglas para la selección VRU son las siguientes:

Paso 1. Las en primer lugar controles del router para ver qué instancia del cliente se configura para el Número marcado que ejecutó el script.

Paso 2. Si se configura una instancia del cliente, controla para considerar qué VRU se asocia a esa instancia del cliente.

Para ver qué VRU se asocia a una instancia del cliente, navegue al encargado de la configuración y hojee **para configurar ICM > empresa > nodo ICM > explorador del caso ICM**. Seleccione la definición del cliente y a la derecha usted puede ver la **red VRU** asociada a la instancia del cliente.

Paso 3. Si no hay red VRU asociada a la instancia del cliente, o el Número marcado tiene la instancia del cliente fijada a ningunos, el router elige la red VRU del valor por defecto.

Para ver la red VRU del valor por defecto, navegue al **encargado de la configuración** y hojee **para configurar ICM > Enterprise > System Information (Información del sistema) > información de sistema**.

Paso 4. Una vez que el router determina cuáles es la red VRU, entonces controla para considerar qué escritura de la etiqueta se configura para el cliente de la encaminamiento que envió en la petición inicial de la ruta.

Para ver qué escrituras de la etiqueta se configuran para la red VRU, navegan al **encargado de la configuración** y hojean a las **herramientas > al explorador equipa > explorador de la red VRU** y localiza la **red apropiada VRU**. Busque la escritura de la etiqueta configurada para el cliente de la encaminamiento que envió en la petición inicial de la ruta.

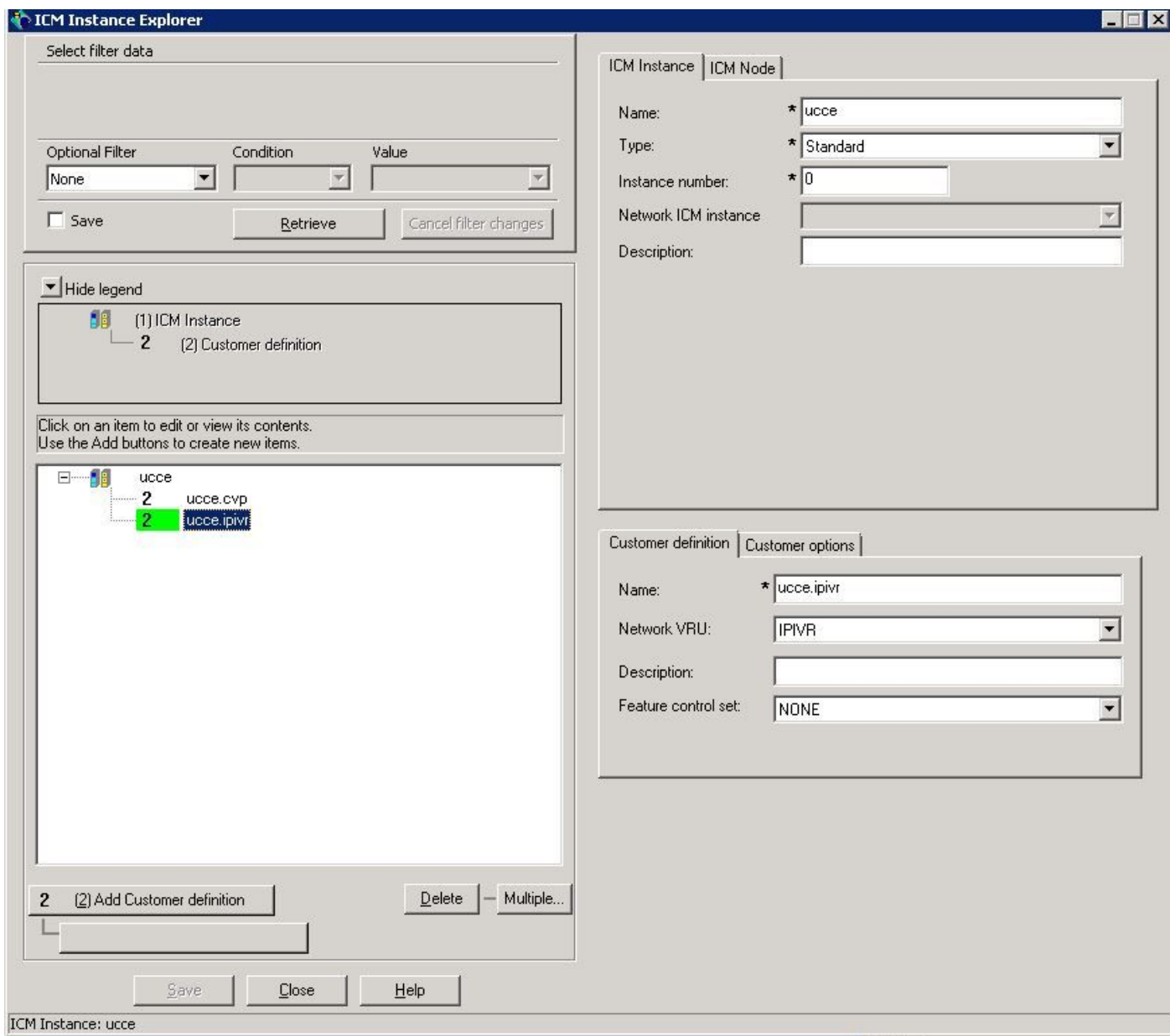
Configurar

Una vez que usted entiende cómo esto trabaja, usted puede configurar fácilmente esta coexistencia.

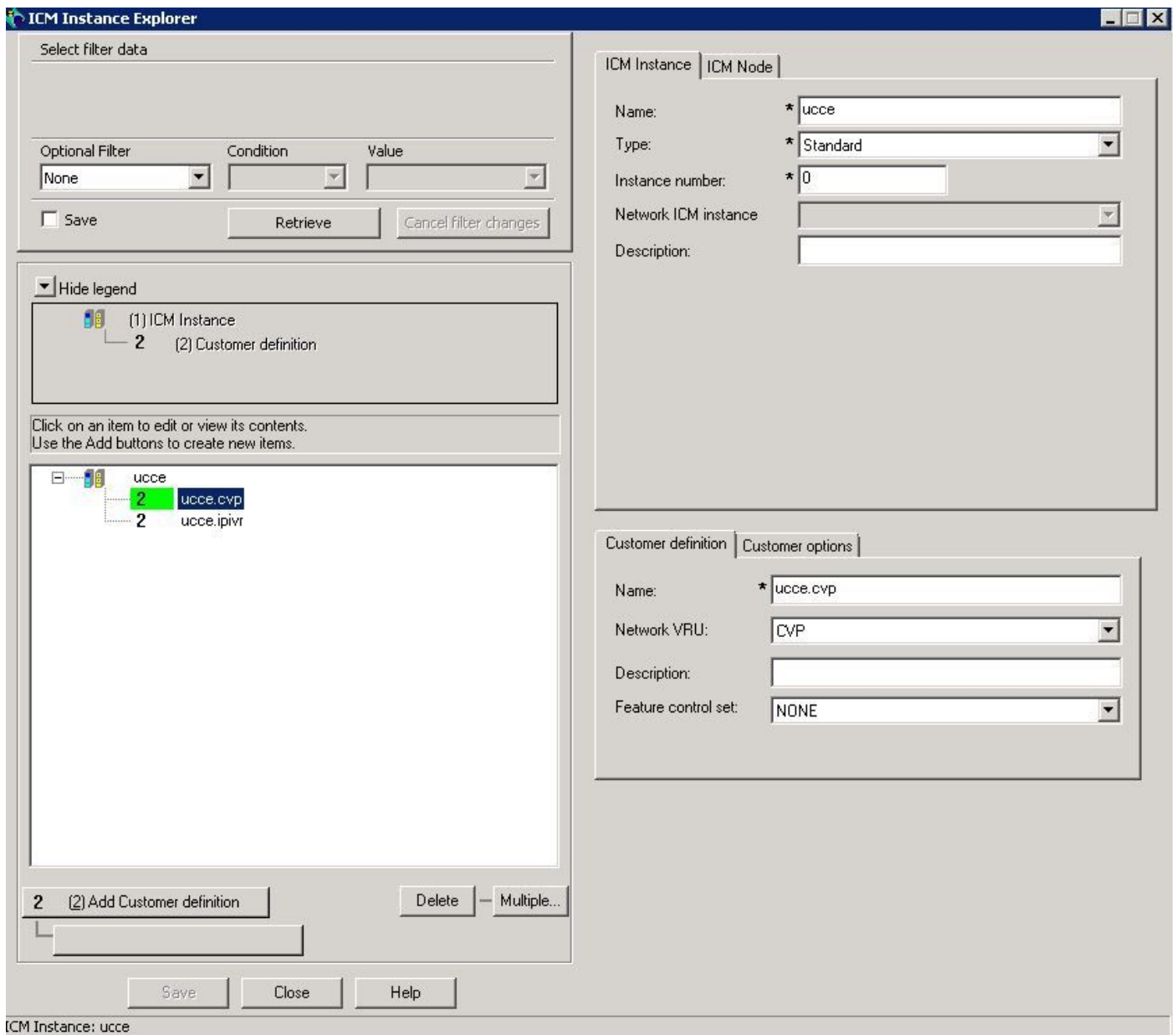
Paso 1. Cree su CVP y IPIVR VRU en el explorador VRU.

Paso 2. Cree dos definiciones del cliente bajo **caso ICM**.

- Uno para el IPIVR con IPIVR VRU

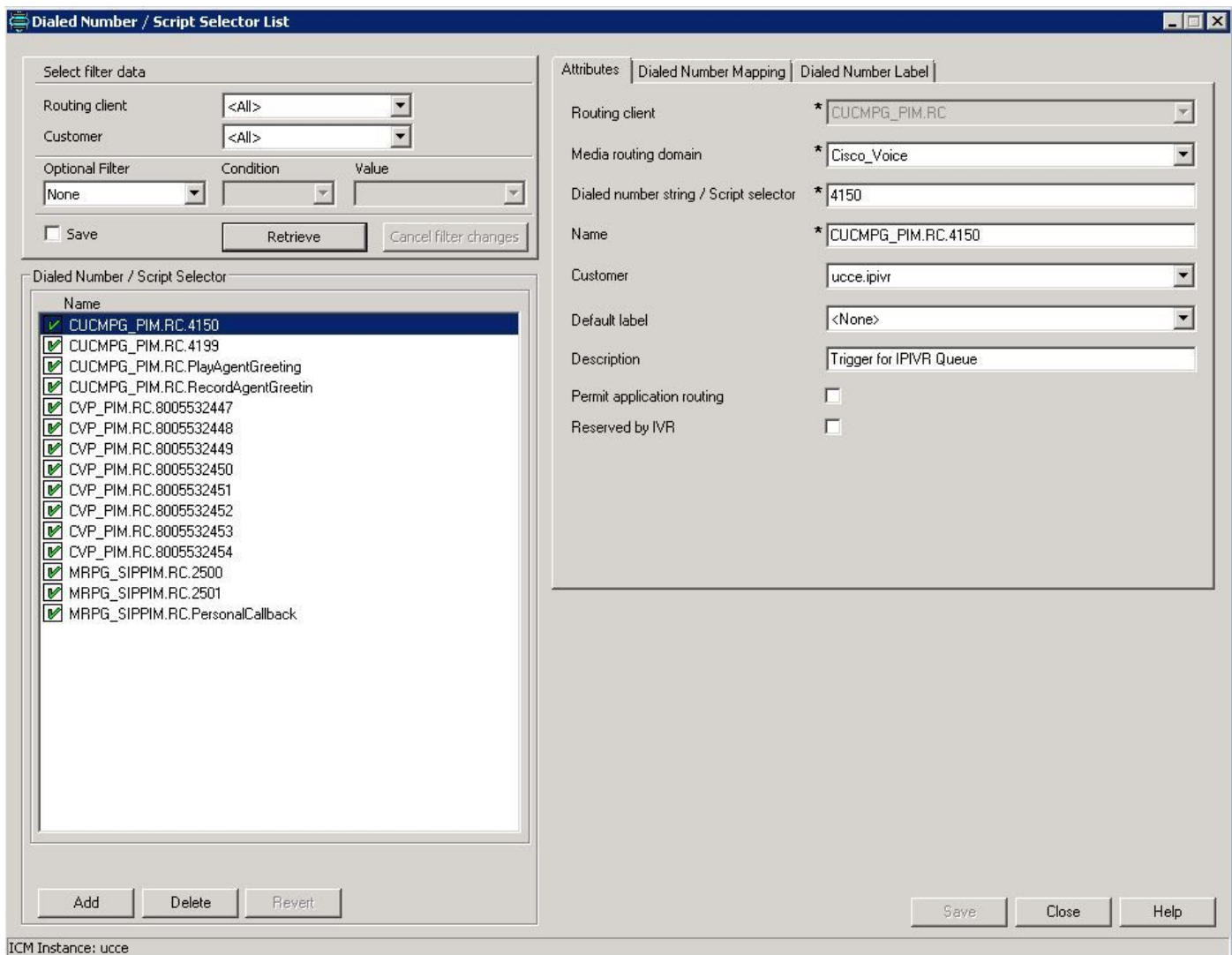


- Uno para CVP con CVP VRU

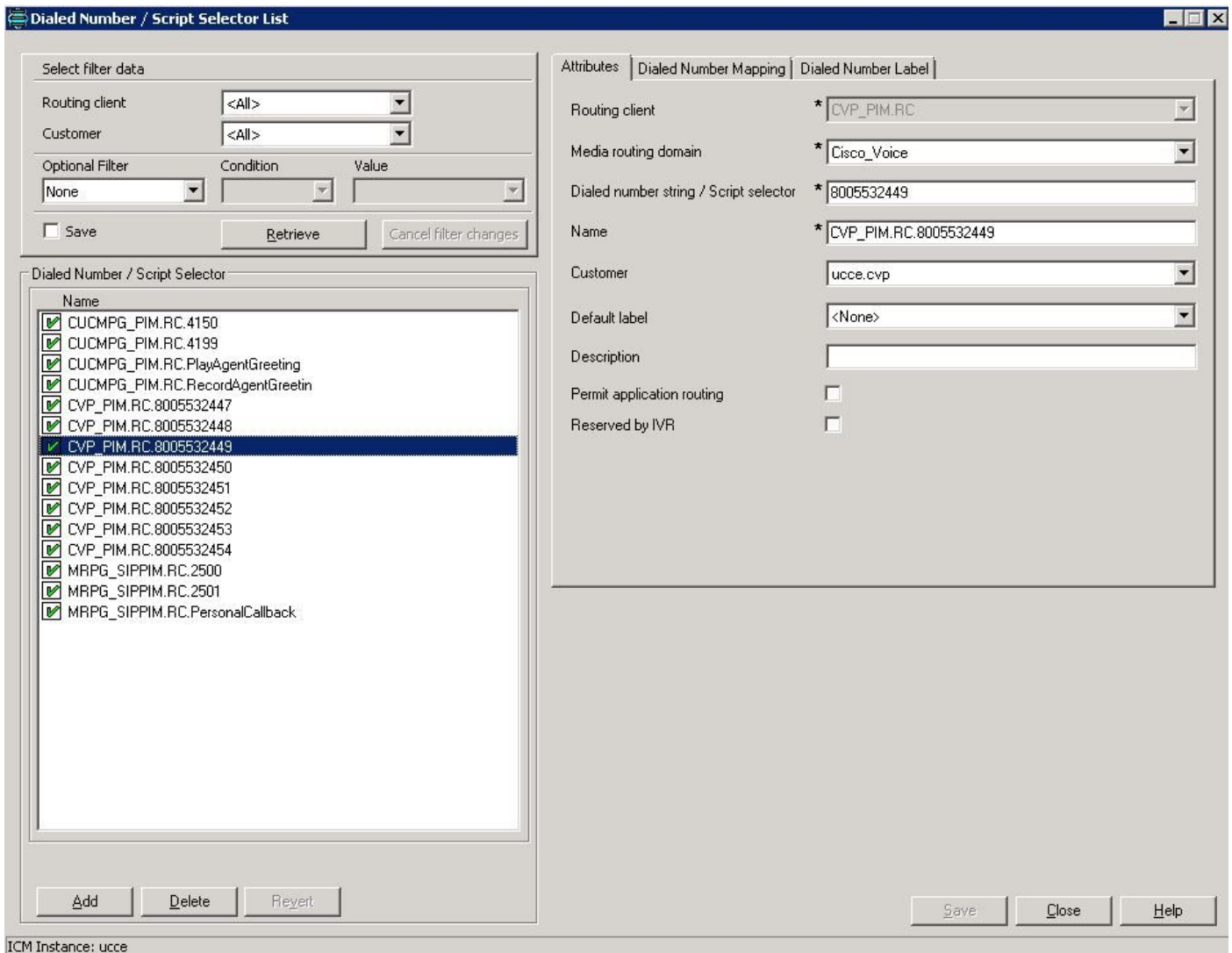


Paso 3. Asocie las definiciones del cliente en los **Números marcados**.

- Para el IPIVR basado transporte-encaminamiento



- Para CVP basado Post Routing o pre-encaminamiento



Verifique

- Haga una llamada al Número marcado del cliente de la encaminamiento CVP en el flujo completo de la llamada CVP y la llamada debe trabajar con CVP como IVR.
- Haga una llamada al Número marcado del cliente de la encaminamiento CUCM de CUCM y la llamada debe trabajar hacia el script IPIVR.

Troubleshooting

Por alguna razón, si VRU correcto no se selecciona, usted puede controlar los registros del router ICM:

rastros del ra-rtr de 16:01:37:990: (65536 x 0: 0 0) NewCall: CID=(152454,501), DN=4150, ANI=3003, CED=, **RCID=5000**, MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCode=0.

rastros del ra-rtr de 16:01:38:054: (65536 x 0: 0 0) TranRouteToVRU: Label=4100, CorID=1, **VRUID=5001**.

El RCID es CUCM puesto que la llamada está encaminando de CUCM y de VRUID es IPIVR.

Si la identificación VRU es incorrecta, después la configuración debe ser corregida.