

Error; Mensaje del estado de VRU del PGX-pim1 (18) recibido del VRU fuera de la secuencia. Negligencia

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Síntomas](#)

[Resolución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento aborda el problema de las llamadas que no se registran en la tabla del `Termination_Call_Detail` cuando están ruteadas a un Voice Response Unit (VRU) o a la respuesta de voz interactiva (IVR).

Este documento es también aplicable a un escenario cuando los registros del Peripheral Interface Manager VRU (PIM) contienen este mensaje de error:

```
PGXY-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence. Ignoring
Where X is 1, 2, ,3, 4 or 5.... &
      Y is side A or B
```

Este error se visualiza en la ventana del proceso PIM en Peripheral Gateway (PG), o cuando usted ve el registro VRU PIM. Usted puede utilizar el [utilitario Dumplog](#) para ver el registro VRU PIM.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

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

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) PG funciona
- Funciones VRU
- Utilidades de la consulta SQL de Microsoft (analizador de consultas para la versión 7.0 del Microsoft SQL server o ISQL_W para la versión 6.5 del Microsoft SQL server)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)

Componentes Utilizados

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

- Cisco ICM 4.5.x y posterior
- Microsoft Windows NT 4.0 y Windows 2000
- Versiones 6.5 y 7.0 del Microsoft SQL server

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](#).

Síntomas

Usted nota las llamadas 0 cuando usted funciona con la consulta SQL siguiente de Microsoft con el ISQL_w o el analizador de consultas de Microsoft en un Admin Workstation (AW) para el ID de periférico usado por el VRU/IVR:

```
select * from Termination_Call_Detail where PeripheralID = XXXX
and DateTime > 'Aug 01 2000 00:00'
Or
```

Después de que usted funcione con esta interrogación, los registros VRU PIM visualizan este mensaje de error:

```
PGXY-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence.
Ignoring Where X is 1, 2, ,3, 4 or 5.... &
Y is side A or B
```

Resolución

Este error es generado por el VRU PIM cuando la interfaz entre un VRU/IVR y un PG no se fija correctamente. La interfaz de programación de aplicaciones VRU (API) permite que el usuario marque y cambie la clase de interfaz usada. Cisco recomienda que usted verifique con el cliente o el vendedor VRU/IVR para las interfaces soportadas. Las interfaces soportadas son:

- Alimentación de datos de evento
- Alimentación de datos interrogados
- Interfaz del ruteo de llamadas
- Interfaz de la sincronización horaria
- Interfaz de control de servicio

Después de que usted confirme que la versión de la interfaz es soportada por el VRU/IVR, funcione con el **programa de configuración** para la verificación, o cambiarla a una interfaz soportada.

Información Relacionada

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