

# El VRU falla como Routing Client

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antes de comenzar](#)

[Dé vuelta encima de las trazas en el PG](#)

[Dé vuelta encima de las trazas en el Routers](#)

[Síntomas](#)

[Cambios en la secuencia de mensaje](#)

[Motivo](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento proporciona una solución para el error del ruteo de llamadas cuando usted intenta utilizar un Voice Response Unit (VRU) como Routing Client. El documento también aborda los problemas con un VRU Peripheral Gateway (PG), que se ha actualizado de las versiones 2.5 de Cisco Intelligent Contact Management (ICM), del 3.0, o de 4.1.x a 4.5. El VRU PG no puede rutear las llamadas apropiadamente después de que usted actualice al Cisco ICM 4.5, si la red VRU no se agrega para el Routing Client y la Configuración periférica no lo muestra según lo descrito en este documento.

**Nota:** Cuando usted crea el tipo de la red VRU, seleccione el tipo de VRU como sea necesario para sus requisitos del ruteo de llamadas.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Funciones del Cisco ICM PG
- Funciones VRU

## [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión de ICM 4.5.

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

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

## Antes de comenzar

Antes de que usted resuelva problemas este problema, dé vuelta encima de las trazas en el VRU PG y el router del controlador central.

## Dé vuelta encima de las trazas en el PG

En el VRU PG, en un entorno de dúplex, usted debe determinar qué PG tiene el Peripheral Interface Manager activo (PIM). Utilice la [utilidad opctest](#) para determinar qué PG tiene el PIM activo.

Complete estos pasos:

1. En una ventana de comando, en una de PGS, ejecute el opctest:  
`opctest/cust cust/node node` Donde está el **cust la** instancia del cliente y el **nodo** es el nodo PG. Por ejemplo: **opctest /cust lab4 /node pg1a**
2. En el prompt del **opctest**, teclee el comando **status**.

```

C:\WINNT\System32\cmd.exe - opctest /cust lab4 /node pg1a
opctest: status
OPC Version: Release 4.5 service pack 0+, Build 07701
Release Date: 05/31/01 16:04:17

Current Time: 09/13 15:17:17
Local Time: 09/13 11:17:17 (4.0 hr)
OPC Up: 08/30 15:36:30 (13.9 day)
OPC Sync: 09/10 16:21:21 (2.9 day) (A->B)

Process LastStateChange LastHeartBeat
A pgag OK M- 09/13 14:48:09 (29.1 min) --
A pim1 OK M- 09/13 15:02:23 (14.9 min) --
A ctisvr OK M- 08/30 15:36:34 (13.9 day) --
A opc OK H -- 09/13 15:17:00 (18 sec)
B pgag OK M- 09/13 14:14:53 (62.4 min) --
B pim1 OK M- 09/10 16:21:22 (2.9 day) --
B opc OK H -- 09/13 15:17:00 (18 sec)
B ctisvr OK M- 09/10 20:58:57 (2.7 day) --

PGAgent LastStateChangeTime ConnectATime Status
SideA P-- 09/13 14:48:09 (29.1 min) IDLE AGENT
SideB PIA 09/13 14:47:58 (29.3 min) 09/13 14:47:58 (29.3 min) CONNECTED

PeripheralID Side State LastStateChange LastHeardFrom
5000 A PIM_ACTIVE -- 09/13 15:03:24 (13.9 min) 09/13 15:17:04

CTIServerNo Side State LastStateChange LastHeardFrom
1 A CTI_ACTIVE 08/30 15:44:57 (13.9 day) 09/13 15:17:10
opctest:

```

En este ejemplo, note que el lado A de PeripheralID 5000 es activo, que significa un PG activo. Si su pantalla no muestra el lado A como Active, salga el **opctest** y ejecútelo en el partner dúplex PG. En la solicitud **opctest**, escriba:

```
debug /cstacer /cstaecr /pimmsg /inrcmsg /tpmsg
```

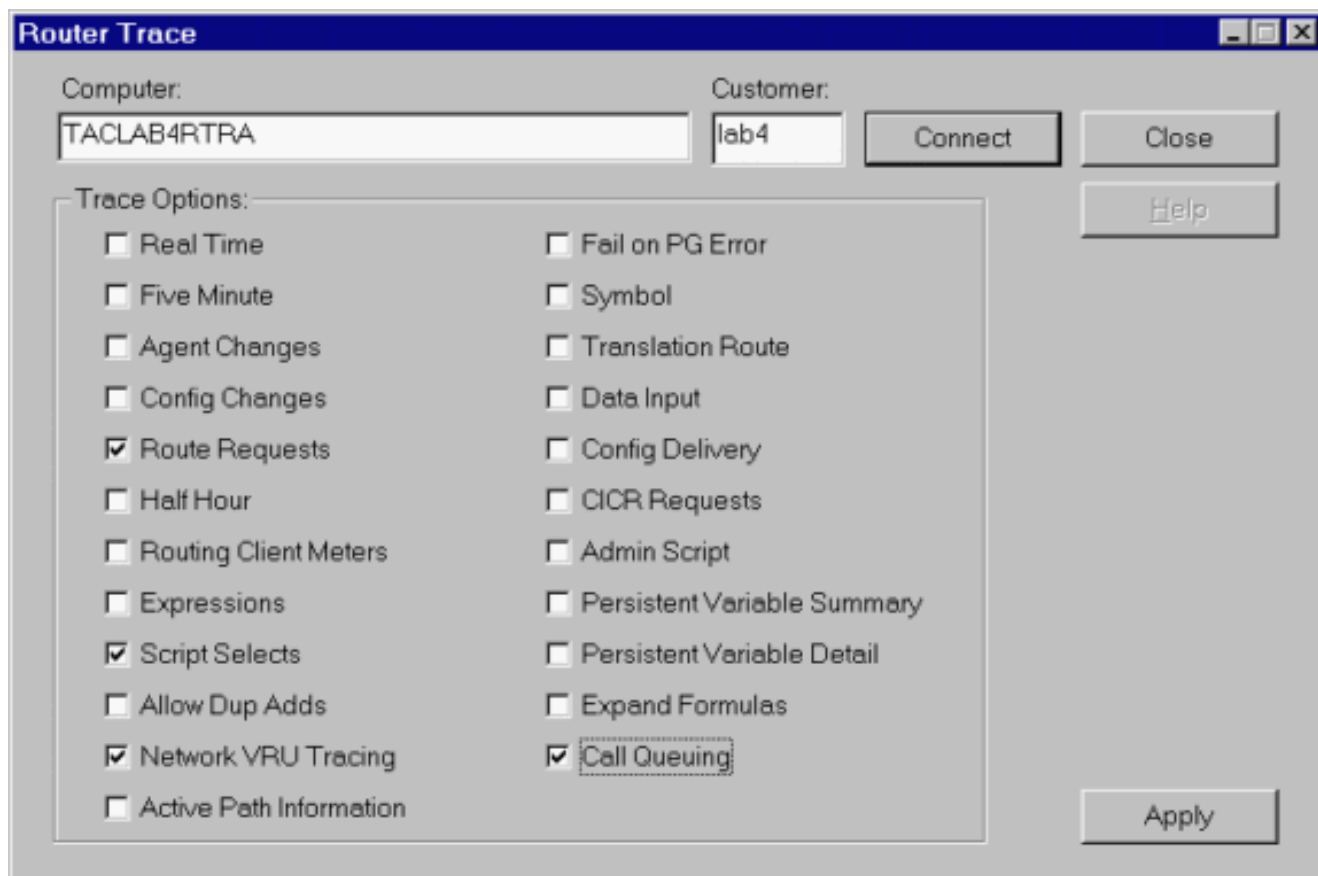
3. Salga de **opctest**.

## [Dé vuelta encima de las trazas en el Routers](#)

Aunque dupliquen al Routers también, no es necesario determinar qué router está actualmente - active.

Complete estos pasos para dar vuelta encima de las trazas en el router:

1. Elija **Start > Run**.
2. En el funcionamiento dialogue encajonado: **c:\icm\bin\vrtrtrace**
3. Haga clic en OK. Se visualiza el cuadro de diálogo del Router Trace:



Inicialmente, todas las **opciones de la traza** son grayed hacia fuera.

4. Asegúrese de que la **Computadora** y los **nombres del cliente** estén poblados. Si no, ingrese los nombres apropiados.
5. Haga clic en Connect (Conectar)
6. Marque estas casillas de verificación: Pedidos de ruta Script Selects (Seleccionar secuencias de comandos) Seguimiento de VRU de red Envío a cola de llamada
7. Haga clic en Apply (Aplicar).
8. Haga clic en Close (Cerrar).

## Síntomas

En el PG activo, la Ventana de proceso de Open Peripheral Controller (OPC) visualiza un mensaje similar a esto:

```
08:41:01 pg2A-opc Trace ICR_DIALOG_FAIL:: RCID=5001 callID=89207 XRefID=89 ErrorCode=11
```

Para ver este mensaje, vea el registro OPC con la ayuda del [utilitario Dumplog](#). El RCID, el callID, y el XRefID dependen de su configuración.

En el router en quien usted da vuelta encima de las trazas, la Ventana de proceso del router (RTR) visualiza un mensaje similar a esto:

```
No NetworkVRU configured for peripheral for VRU capable call on dialed number 1 from PG routing client BOCA_VRU2 (ID 5001). 11:50:29 ra-rtr Trace: Dialog (186 x 0: 0 0) sending dialog fail reason (11) 11:50:29 ra-rtr Trace: Router sending dialog fail reason (11) for dialog(186). 11:50:29 ra-rtr Trace: Deleting Dialog (186 x 0 : 0 0).
```

Usted puede ver este mensaje también en el registro RTR con la ayuda del [utilitario Dumplog](#).

## Cambios en la secuencia de mensaje

Con las trazas dadas vuelta para arriba en el PG para el proceso OPC, usted puede ver el flujo de llamada/la secuencia de mensaje de la llamada. La secuencia de mensajes de la versión 4.5 de Cisco ICM muestra un mensaje similar a éste:

```
08:41:10 pg2A-opc Trace ICR_NEW_CALL_REQ(TRANSFER):: PID=5001 RCID=5001 CallID=41208 XRefID=41
DN=1 ANI=0 CED= RouteDevType=2 Orig=41 Pri=0 RtrCallKey=(146346-5565) SeqNo=2 Op=BLIND_TRANSFER
OpFlags=COOP_NONE NICCalledPartyNumber= NICCallID={N/A} PGCallID={PCID=5001 CID=5001 Remote=0,0
DlgID=0xa0f8 RemDlgID=0x0 Grp=5001 Data=41 RtrData=0 ConnID=} RouteData=(DevNum=32809 DevType=70
DNIS=57666) ECCSize=0
```

La secuencia de mensajes de la versión 4.0.3 de Cisco ICM y las versiones anteriores muestran un mensaje similar a éste:

```
12:29:19 pg4b-opc Trace: ICR_TRANSFER_CALL_REQ:: PID=5003 RCID=5003 RoutedCall=(callID=36548
Device= DevType=Static) XrefID=36 DN=1 ANI=0 CED= RouteDevType=2 Orig=36 Pri=0
RtrCallKey=(146337-22888) Seq#=2 RouteData=(DevNum=32804 DevType=70 DNIS=58809)
```

**Nota:** Note la diferencia entre la versión 4.5 y 4.0.3. La secuencia de mensaje para 4.5 utiliza el término **ICR\_NEW\_CALL\_REQ(TRANSFER)**, mientras que la secuencia de mensaje para 4.0.3 aplicaciones **ICR\_TRANSFER\_CALL\_REQ**.

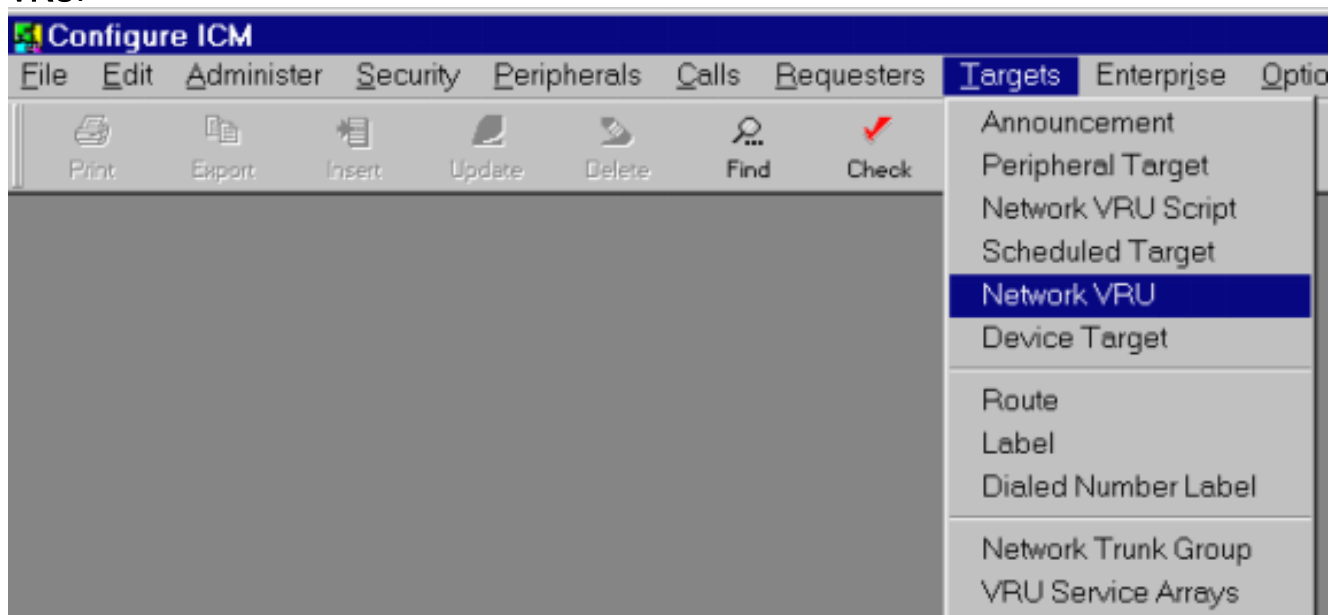
## Motivo

La versión 4.5 del Cisco ICM requiere la configuración adicional del VRU para completar la encaminamiento con un VRU como Routing Client. En **ConfigICM**, necesita ser una red VRU definida con un tipo de 6 (o basada en sus requisitos del ruteo de llamadas) y también la tabla periférica necesita señalar a esta nueva red VRU.

## Solución

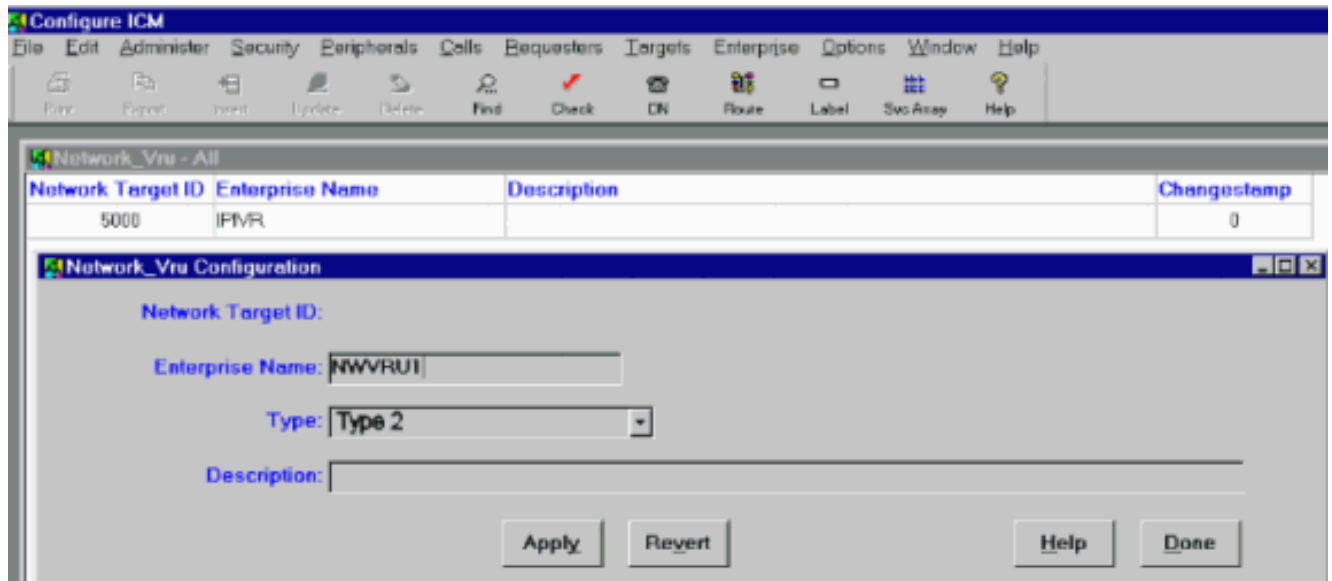
Complete estos pasos para reparar este problema:

1. Cree una red VRU y modifique el expediente periférico para señalar a la nueva red VRU. Esto debe realizarse en una Estación de trabajo de administración (AW).
2. Abrir configurar ICM.
3. Vaya a la barra de menú y elija las **blancos** > la **red VRU**.



Se visualiza el cuadro de diálogo de Network\_VRU-All.

4. Haga clic en **Insert**.



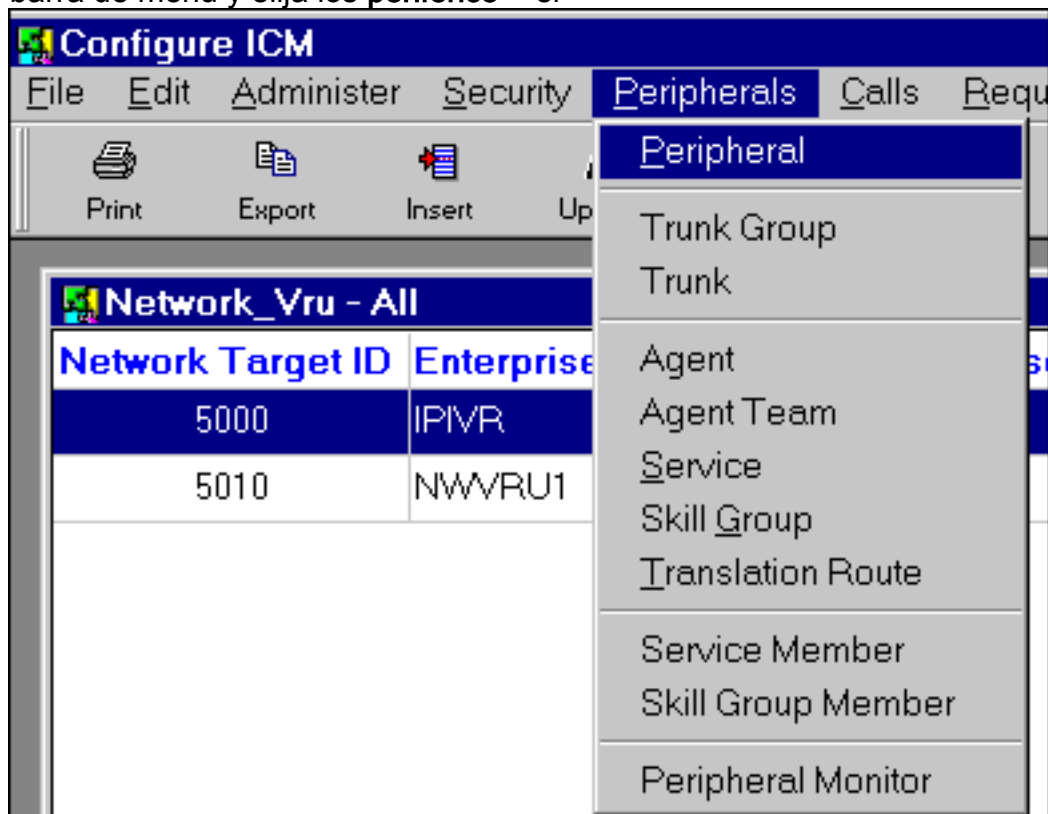
5. Ingrese un nombre único en el campo de Nombre de Enterprise.

6. Haga clic en la flecha hacia abajo hacia Type y seleccione el tipo VRU para los requerimientos de ruteo.

7. Haga clic en Apply (Aplicar).

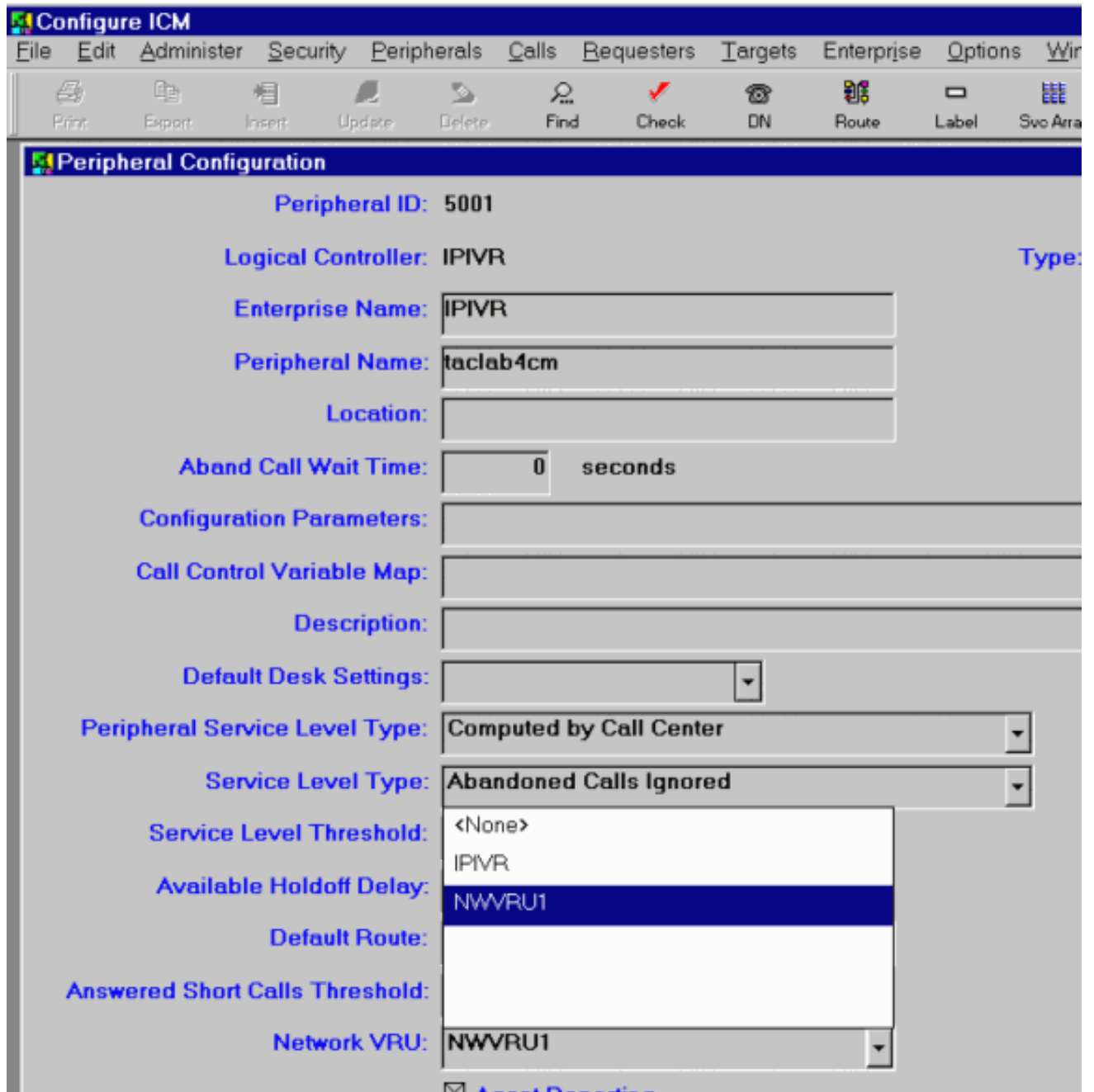
8. Haga clic en Done (Listo).

9. Vaya a la barra de menú y elija los **periférico** > el



**periférico**. Se visualiza el Periférico-todo cuadro de diálogo.

10. Haga doble clic en el periférico asociado al VRU PG.



11. Haga clic en la flecha hacia abajo para la red VRU y elija la red VRU recién creada.
12. Haga clic en Apply (Aplicar).
13. Haga clic en Done (Listo).
14. Cerrar configurar ICM.

**Nota:** Estos cambios son transparentes y no requieren un reinicio o una restauración de ningunos servicios de Cisco ICM. Los cambios afectan a la configuración del router y son eficaces tan pronto como usted salve los cambios. Cuando se ha cambiado la configuración del router, la falla de diálogo no ocurre, y la escritura de la etiqueta se vuelve a la encaminamiento acertada completa de las llamadas con el VRU como el Routing Client.

## [Información Relacionada](#)

- [Uso de la utilidad de línea de comandos del test OPC \(Controlador periférico abierto\)](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)