

Dépannez les problèmes de message d'accueil d'agent CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Résumé du problème 1](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 2](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 3](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 4](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 5](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 6](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 7](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 8](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 9](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 10](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 11](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner plusieurs le problème lié à la caractéristique du message d'accueil d'agent du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) (AG).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctionnalité avancée CVP
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Serveur CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- Passerelle de la Voix XML (VXML)
- Gestionnaire de Cisco Unified Communications (CUCM)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Résumé du problème 1

Le script en boîte AG.ICMS ne lit pas le script de l'unité de réponse vocale (VRU) quand l'appel doit être aligné

Dans ce scénario, le serveur multimédia n'est pas placé dans le script de routage missile aux performances améliorées.

Expositions de journaux du serveur d'appel CVP : "92 : 10.86.136.245 : Le 1er octobre 2010 15:09:28.917 -0400 : %CVP_8_5_IVR-3-CALL_ERROR : Erreur d'effort de medias CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A DNIS=155552191994 pour URL=file:///../MediaFiles/en-us/app/ICMWait4NextAvail.wav (client : 10.86.139.70) [id:3023]"

Causes possibles

Le serveur multimédia par défaut doit être configuré dans les exécutions CVP et la console de gestion (OAMP).

Action recommandée

Dans CVP OAMP, naviguez vers la **Gestion de périphériques > le serveur multimédia**, ajoutez l'adresse IP de serveur multimédia et configurez le FTP pour le message d'accueil d'agent. Sélectionnez également le serveur multimédia dans la liste par défaut de serveur multimédia. Cliquez sur alors le bouton **réglé** pour le placer en tant que serveur multimédia par défaut.

Résumé du problème 2

Agent incapable d'enregistrer le message d'accueil d'agent.

Quand le bouton d'enregistrement de message d'accueil d'agent est appuyé sur, des expositions de bureau « aucun numéro composé par enregistrement est configurées. » La passerelle d'accès aux périphériques d'Unified CCE indique que « pour lire le message d'accueil d'agent puisque l'offre spéciale a composé le **message d'accueil record d'agent** de nombre n'est pas configuré sur le client de routage pour le périphérique. » (ID d'erreur d'EnterpriseAgent PIM : 43) ID d'événement de routeur missile aux performances améliorées : 63, 66

Causes possibles

Le numéro composé **RecordAgentGreeting** n'a pas été correctement configuré.

Action recommandée

Créez le numéro composé par missile aux performances améliorées **RecordAgentGreeting** pour le périphérique correct et programmez un script approprié pour lui.

Résumé du problème 3

L'enregistrement de message d'accueil d'agent échoue.

VXMLServer/applications/RecordAgentGreeting/logs/ActivityLog affiche : « Vérifiez l'information requise, sortie, aucun ftp server ».

Causes possibles

Aucun ftp server n'a été défini.

Action recommandée

Assurez-vous qu'un ftp server est défini dans le script ICM ou dans CVP OpsConsoleServer.

Résumé du problème 4

L'application d'enregistrement de message d'accueil d'agent échoue.

Les applications de RecordAgentGreeting VXML échoue. Le script de routage missile aux performances améliorées affiche à la sortie de chemin d'appel le noeud de panne de l'application de RecordAgentGreeting. Les journaux du serveur d'appel CVP affichent un accès tenté URL « ... à server.vxml »

Causes possibles

Mauvaise configuration possible de l'application de script VRU missile aux performances améliorées pour mémoire. Les noms de script VRU distinguent les majuscules et minuscules. Le nom propre est « serveur ». Assurez que serveur VXML est installé avec le serveur d'appel. Assurez que le serveur multimédia est configuré correctement dans OAMP ou le script de routage UCCE. Assurez que le ftp server est installé et s'exécutant avec les identifiants utilisateurs et les droits d'accès appropriés.

Action recommandée

Configurez le nom record de script en tant que « GS, serveur, V ».

Résumé du problème 5

La lecture de message d'accueil d'agent obtient la coupure.

Exposition de journaux du serveur d'appel CVP : "%CVP_8_5_SIP-3-SIP_ERROR_SNMP : Le message d'accueil d'agent a manqué. CALLGUID = 7CE0BF80000100000000217D581560A LEGID = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [D'ARRIVÉE] - ANORMALEMENT FINISSANT - SIROTEZ le code [200], la raison [102 de Hdr [Q.850;cause=102] Q850 de raison - la reprise sur l'échéance du temporisateur, pourraient être débranchement de temporisateur d'inactivité de medias IOS.], appel gw utilisant l'indicateur SURV TCL [faux], indicateur NON NORMAL [vrai], ERREUR d'UTILISATION SE RÉFÈRENT l'indicateur [vrai] avec l'ÂGE (msecs) 12281 et historique d'appel : 777333331087|-1 ; [id:5010]"

Causes possibles

L'inactivité de medias est configurée sur la passerelle.

Action recommandée

Enlevez n'importe quelle inactivité de medias de la passerelle telle que le **timer receive-rtcp**.

Résumé du problème 6

Le message d'accueil d'agent ne le lit pas.

Les journaux du routeur missile aux performances améliorées indiquent « l'erreur signalée par X VRU tout en lisant l'agent Y de salutation pour l'agent avec SkillTargetID Z » (ID d'événement de routeur missile aux performances améliorées : 637).

Causes possibles

1. Le message d'accueil d'agent n'existe pas sur le serveur multimédia CVP.
2. La passerelle VXML a le problème pour chercher le fichier de message d'accueil d'agent du serveur multimédia.
3. Dans le script de routage de lecture de message d'accueil d'agent, le script de VRU réseau de message d'accueil d'agent n'est pas configuré correctement.

Action recommandée

1. Le format du fichier de message d'accueil d'agent est **AgentLoginName_GreetingType.wav**. **Vérifiez** si ce fichier existe sur le serveur multimédia. Sinon, l'agent doit enregistrer son message d'accueil pour le type de message d'accueil.
2. Vérifiez le script de VRU réseau missile aux performances améliorées configuré pour le message d'accueil d'agent. Le nom de script VRU doit être **P.M., - a**.
3. Erreurs de contrôle dans la passerelle CVP et VXML.

Résumé du problème 7

Le message d'accueil d'agent ne le lit pas.

Le routeur missile aux performances améliorées indique « incapable de tracer le numéro composé xxx.PlayAgentGreeting à un type d'appel » (code d'erreur de routeur missile aux performances améliorées : 63) La passerelle d'accès aux périphériques UCCE indique le « échouer pour lire la salutation d'agent due à conduire l'erreur. » (Événement ID:27 d'EnterpriseAgent PIM)

Causes possibles

Il n'y a aucun script de routage associé avec le numéro composé par message d'accueil d'agent.

Action recommandée

Dans le Script Editor mis à jour pour améliorer les performances, créez un script pour les appels de message d'accueil d'agent et associez-le avec le numéro composé par PlayAgentGreeting

Résumé du problème 8

Le message d'accueil d'agent ne le lit pas.

La passerelle d'accès aux périphériques UCCE indique « pour lire le message d'accueil d'agent utilisant le BAVOIR dû à la ressource en BAVOIR non configurée. » (Événement ID:57 d'EnterpriseAgent PIM) ou

La passerelle d'accès aux périphériques UCCE indique « pour lire le message d'accueil d'agent... dû à la ressource en BAVOIR non disponible. » (ID d'événement d'EnterpriseAgent PIM : 49)

Causes possibles

BAVOIR sur le périphérique non activé.

Note: Non tous les téléphones unifiés de Manager(CUCM) de transmission prennent en charge la caractéristique de message d'accueil d'agent. Référez-vous au document de message d'accueil d'agent pour la liste de téléphones pris en charge de BAVOIR pour la caractéristique de message d'accueil d'agent.

Action recommandée

1. Choisissez correct/périphérique pris en charge de l'utiliser pour la caractéristique de message d'accueil d'agent.
2. BAVOIR d'enable pour le périphérique qui prend en charge le BAVOIR. Dans la configuration d'admin CUCM, le **Device > Phone** choisi, sélectionnent alors le téléphone d'agent. Dans la configuration de l'information sur le périphérique, placez **construit dans la passerelle à en fonction**.

Résumé du problème 9

Le message d'accueil d'agent ne le lit pas.

La passerelle d'accès aux périphériques UCCE indique « pour lire le message d'accueil d'agent... devant commencer l'échouer de medias. » (ID d'événement d'EnterpriseAgent PIM : 52)

Causes possibles

1. La caractéristique de message d'accueil d'agent n'est pas prise en charge sur le périphérique bien que le BAVOIR sur le périphérique soit activé.
2. L'étiquette VRU pour le client périphérique de routage de gestionnaire d'appel n'est pas configurée correctement.
3. Le modèle d'artère CUCM n'est pas configuré correctement pour l'étiquette CVP VRU.

4. L'étiquette VRU pour le client périphérique de routage CUCM n'apparie pas le modèle d'artère d'Unified CM.
5. CVP est non configuré ou fonctionnant correctement.

Action recommandée

1. Choisissez correct/périphérique pris en charge de l'utiliser pour la caractéristique de message d'accueil d'agent.
2. Dans la configuration réseau de VRU de réseau missile aux performances améliorées, vérifiez l'étiquette VRU pour le gestionnaire d'appel le client que périphérique de routage est configuré correctement.
3. Dans la configuration d'admin de gestionnaire d'appel, **routage d'appels** choisi > **artère/recherche** > **modèle d'artère**. Vérifiez le modèle d'artère est configuré correctement pour l'étiquette CVP VRU et est associé avec un joncteur réseau de sip indiqué l'agent saluant le serveur d'appel CVP.
4. Dans CVP, vérifiez tous les services sont en service.

Résumé du problème 10

Le message d'accueil d'agent ne le lit pas.

La passerelle d'accès aux périphériques UCCE indique « pour lire le message d'accueil d'agent... dû à la demande de route chronométrée. » (ID d'événement d'EnterpriseAgent PIM : 40).

Causes possibles

Il y a un retard en routeur ou PAGE missile aux performances améliorées ou entre ces deux composants, qui ont entraîné la demande de route de message d'accueil d'agent chronométrée.

Action recommandée

1. Vérifiez s'il y a n'importe quel Basculement entre les Routeurs missile aux performances améliorées ou la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE).
2. Configuration réseau de contrôle.

Résumé du problème 11

Le message d'accueil d'agent ne le lit pas.

La passerelle d'accès aux périphériques UCCE indique « pour lire le message d'accueil d'agent... dû au délai d'attente de demande de message d'accueil d'agent. » (ID d'événement d'EnterpriseAgent PIM : 38).

Causes possibles

Demande de message d'accueil d'agent aux temps CUCM.

Action recommandée

1. Vérifiez le réseau entre la passerelle UCCE Jtapi (JGW) et le CUCM.
2. Contrôle CUCM et serveur CVP.