

Erreur ; Message PGX-pim1 VRU Status (18) reçu de VRU hors séquence. Ignorer

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Symptômes](#)

[Résolution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document aborde le problème des appels qui ne sont pas enregistrés dans la table de `Termination_Call_Detail` une fois conduits à une unité de réponse vocale (VRU) ou à la réponse vocale interactive (RVI).

Ce document s'applique également à un scénario quand les logs du gestionnaire d'interface périphérique VRU (PIM) contiennent ce message d'erreur :

```
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
```

Cette erreur est affichée sur la fenêtre de processus PIM sur une passerelle d'accès aux périphériques (PAGE), ou quand vous visualisez le log VRU PIM. Vous pouvez employer l'[utilitaire Dumplog](#) pour visualiser le log VRU PIM.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- La PAGE de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) fonctionne
- Fonctions VRU
- Utilitaires de requête SQL de Microsoft (analyseur de requête pour la version 7.0 de Microsoft SQL Server ou ISQL_W pour le Microsoft SQL Server version 6.5)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)

Composants utilisés

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

- Missile aux performances améliorées 4.5.x de Cisco et plus tard
- NT 4.0 et Windows 2000 de Microsoft Windows
- Versions 6.5 et 7.0 de Microsoft SQL Server

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Symptômes

Vous notez les appels 0 quand vous exécutez la requête SQL suivante de Microsoft avec Microsoft ISQL_w ou l'analyseur de requête sur une station de travail administrateur (aw) pour l'ID périphérique utilisé par le VRU/IVR :

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

Après que vous exécutiez cette requête, les logs VRU PIM affichent ce message d'erreur :

```
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
```

Résolution

Cette erreur est générée par le VRU PIM quand l'interface entre un VRU/IVR et une PAGE n'est pas placée correctement. L'interface de programmation VRU (API) permet à l'utilisateur pour vérifier et changer le genre d'interface utilisé. Cisco recommande que vous vérifiez avec le client ou le constructeur VRU/IVR pour les interfaces prises en charge. Les interfaces prises en charge sont :

- Flux de données d'événement
- Flux de données du sondage
- Interface de routage d'appels
- Interface de synchronisation horaire
- Interface de contrôle des services

Après que vous confirmiez que la version d'interface est prise en charge par VRU/IVR, lancez le **programme de configuration** pour la vérification, ou pour la changer à une interface prise en charge.

Informations connexes

- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [InterVoice-BRITE](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)