

Échec de VRU en tant que client de routage

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Avant de commencer](#)

[Indiquez des suivis à la PAGE](#)

[Indiquez des suivis sur les Routeurs](#)

[Symptômes](#)

[Modifications de flot de message](#)

[Raison](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit une solution pour la panne de routage d'appels quand vous tentez d'utiliser une unité de réponse vocale (VRU) en tant que client de routage. Le document adresse également des questions avec une passerelle d'accès aux périphériques VRU (PAGE), qui a été amélioré des versions 2.5 de l'Intelligent Contact Management de Cisco (le missile aux performances améliorées), 3.0, ou 4.1.x à 4.5. La PAGE VRU ne conduit pas des appels convenablement après que vous amélioriez à Cisco le missile aux performances améliorées 4.5, si le VRU réseau n'est pas ajouté pour le client de routage et la configuration périphérique ne l'affiche pas comme décrit dans ce document.

Note: Quand vous créez le type de VRU réseau, sélectionnez le type de VRU de la manière prescrite pour vos conditions requises de routage d'appels.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctions de PAGE missile aux performances améliorées de Cisco
- Fonctions VRU

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.5 missile aux performances améliorées.

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 utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Avant de commencer

Avant que vous dépanniez ce problème, indiquez les suivis à la PAGE VRU et au routeur d'unité centrale de traitement.

Indiquez des suivis à la PAGE

À la PAGE VRU, dans un environnement duplex, vous devez déterminer quelle PAGE a le gestionnaire actif d'interface périphérique (PIM). Employez l'[utilitaire opctest](#) afin de déterminer quelle PAGE a le PIM actif.

Procédez comme suit :

1. Dans une fenêtre de commandes, sur une du PGs, exécutez opctest :

```
opctest/cust cust/node node
```

Là où le *cust* est l'exemple et le *noeud de* client est le noeud de PAGE.Exemple : /cust
opctest lab4 /node pg1a

2. À la demande **opctest**, introduisez la commande d'état.

```

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:

```

Dans cet exemple, notez que le côté A de PeripheralID 5000 est en activité, qui signifie une PAGE active. Si votre écran n'affiche pas le côté A en tant qu'Active, quittez **opctest** et exécutez-le à la PAGE duplex de partenaire. Au type prompt **opctest** :

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

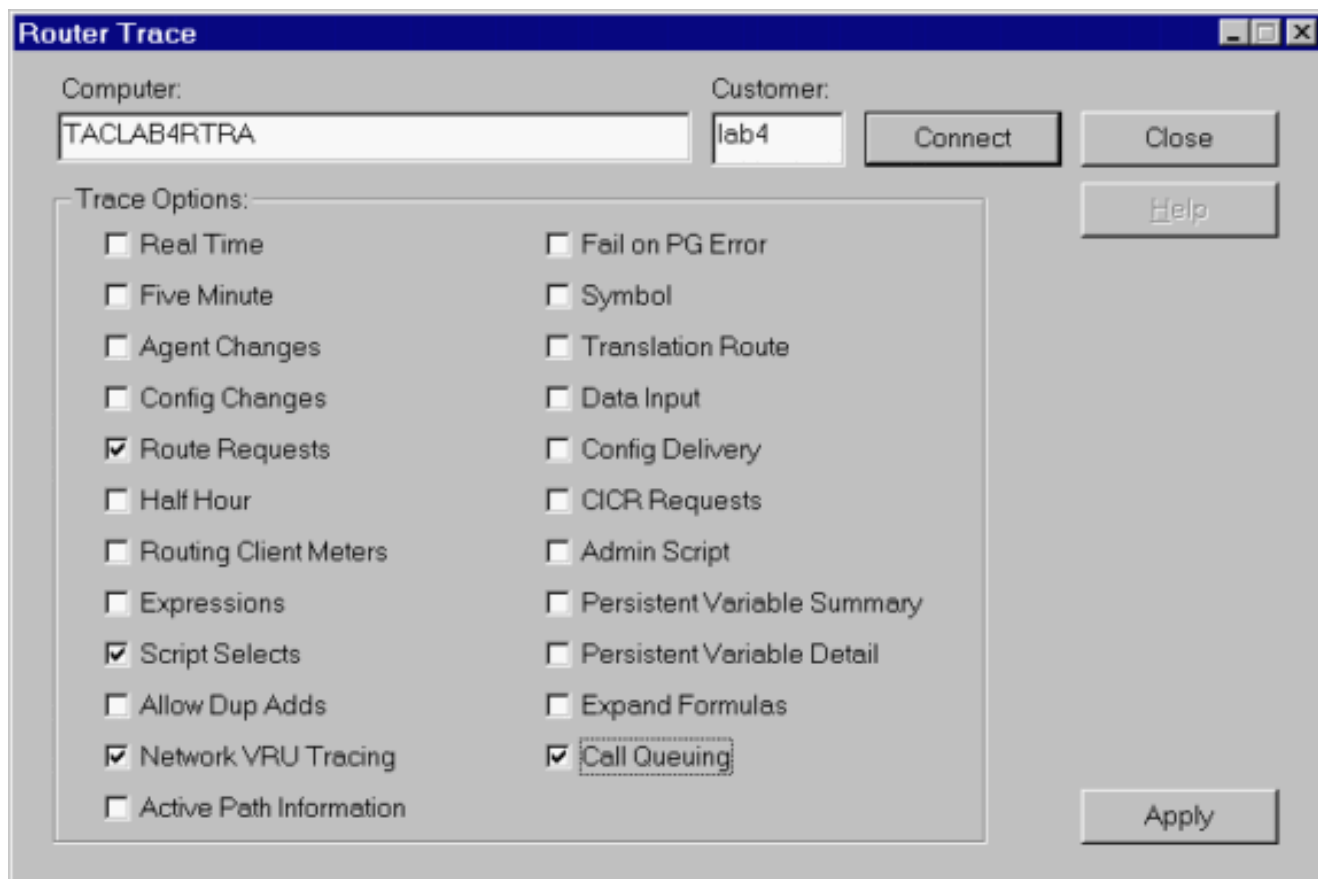
3. Quittez **opctest**.

[Indiquez des suivis sur les Routeurs](#)

Bien que les Routeurs soient également duplexés, il n'est pas nécessaire de déterminer quel routeur est actuellement - active.

Terminez-vous ces étapes afin d'indiquer des suivis sur le routeur :

1. Choisissez **Start > Run**.
2. Dans le dialogue de passage en forme de boîte :c:\icm\bin\rttrace
3. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de suivi de routeur est affichée :



Au commencement, toutes les **options de suivi** sont grisées.

4. Assurez-vous que l'**ordinateur** et les **noms de client** sont remplis. Sinon, introduisez dedans les noms appropriés.
5. Cliquez sur **Connect**.
6. Vérifiez ces cases : Demandes de routeLe script sélectionneSuivi de VRU de réseau Mise en file d'attente d'appel
7. Cliquez sur **Apply**.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Symptômes

À la PAGE active, la fenêtre périphérique ouverte de processus du contrôleur (OPC) affiche un message semblable à ceci :

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

Afin de voir ce message, visualisez le log OPC avec l'aide de l'[utilitaire Dumplog](#). Les RCID, le callID, et le XRefID dépendent de votre configuration.

Sur le routeur sur lequel vous indiquez les suivis, la fenêtre de processus de routeur (RTR) affiche un message semblable à ceci :

```
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).
```

Vous pouvez voir ce message également dans le log de RTR avec l'aide de l'[utilitaire Dumplog](#).

Modifications de flot de message

Les suivis étant tourné à la PAGE pour le processus OPC, vous pouvez voir l'écoulement d'appel/flot de message de l'appel. Le flot de message pour la version 4.5 missile aux performances améliorées de Cisco affiche un message semblable à ceci :

```
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
```

Le flot de message pour la version 4.0.3 et antérieures missile aux performances améliorées de Cisco affiche un message semblable à ceci :

```
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)
```

Note: Notez la différence entre les versions 4.5 et 4.0.3. Le flot de message pour 4.5 utilise le terme **ICR_NEW_CALL_REQ(TRANSFER)**, tandis que le flot de message pour 4.0.3 usages **ICR_TRANSFER_CALL_REQ**.

Raison

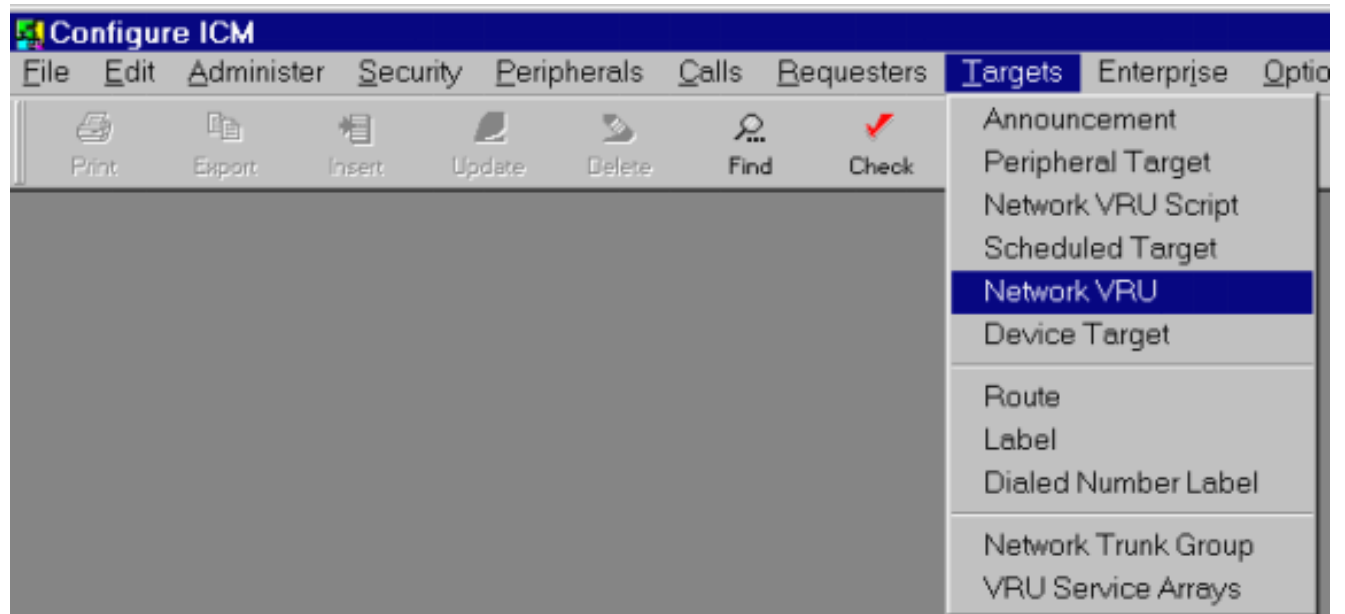
La version 4.5 missile aux performances améliorées de Cisco exige de la configuration supplémentaire du VRU afin de se terminer le routage avec un VRU en tant que client de routage. Dans **ConfigICM**, il faut un VRU de réseau défini avec un type de 6 (ou basé sur vos conditions requises de routage d'appels) et également la table périphérique doit indiquer ce nouveau VRU de réseau.

Solution

Terminez-vous ces étapes pour réparer ce problème :

1. Créez un VRU de réseau et modifiez l'enregistrement périphérique pour indiquer le nouveau VRU de réseau. Ceci doit être fait sur une station de travail administrateur (aw).
2. Ouvert configurez le missile aux performances améliorées.
3. Allez à la barre de menus et choisissez les **cibles** > le **VRU de**

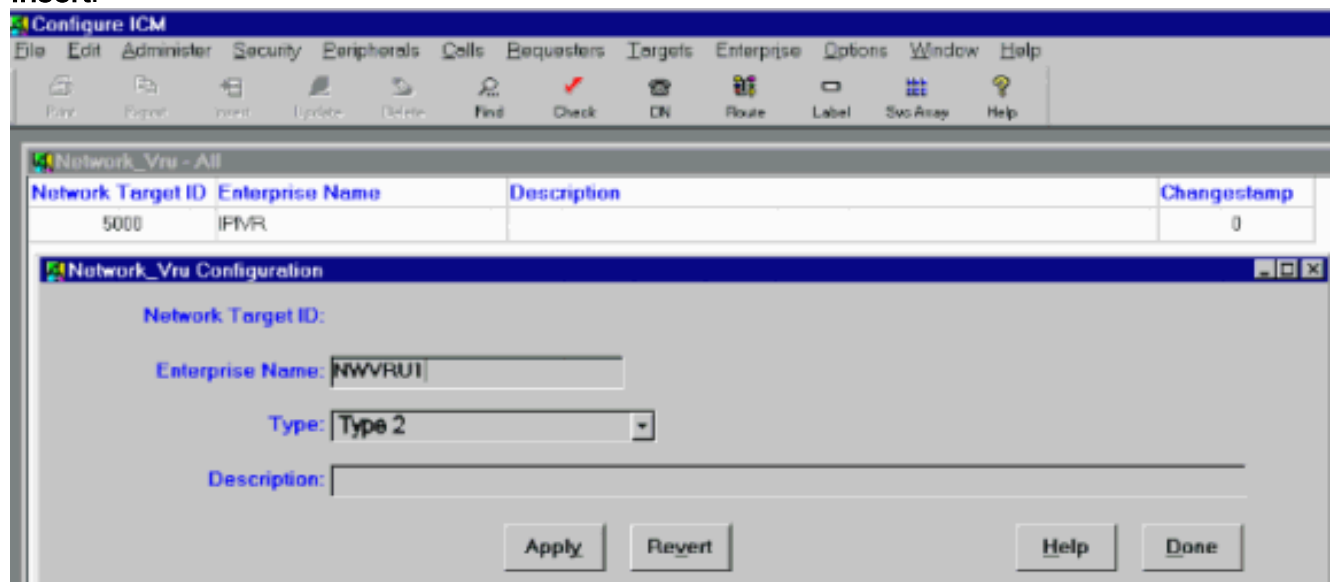
réseau.



La boîte de dialogue de Network_VRU-All est affichée.

4. Cliquez sur

Insert.



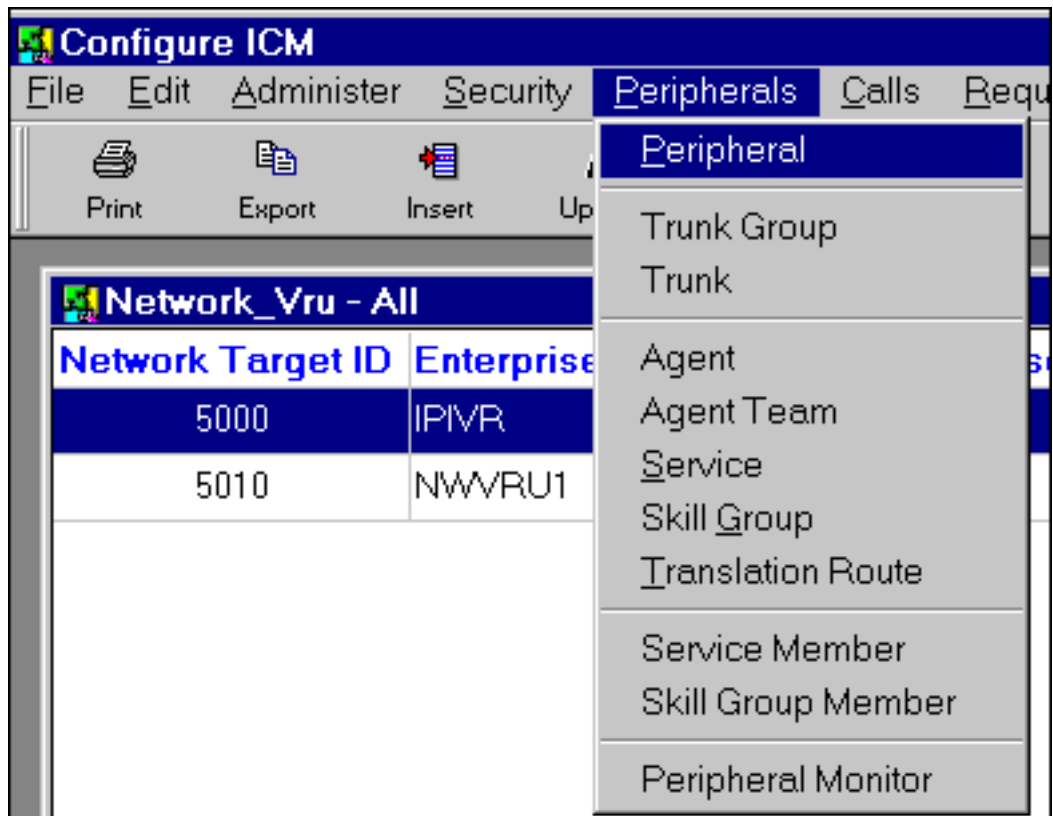
5. Écrivez un nom unique dans la zone d'identification d'entreprise.

6. Cliquez sur vers le bas la flèche pour le **type** et sélectionnez le type VRU pour vos conditions requises de routage.

7. Cliquez sur **Apply**.

8. Cliquez sur **Done**.

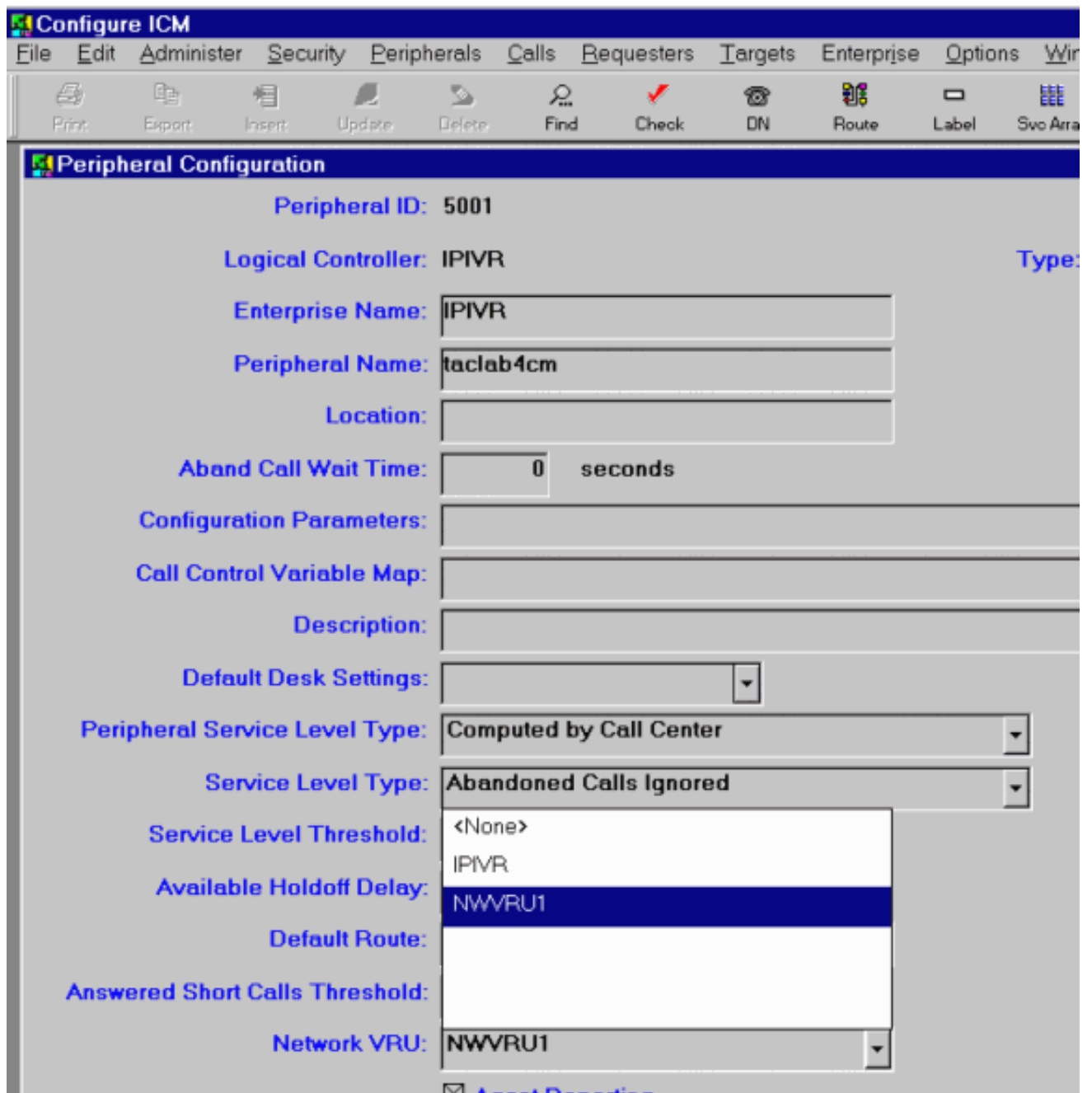
9. Allez à la barre de menus et choisissez les **périphériques** > le



périphérique.

Périphérique-toute boîte de dialogue est affichée.

10. Double-cliquer sur le périphérique associé avec la PAGE VRU.



11. Cliquez sur vers le bas la flèche pour le **VRU de réseau**, et choisissez le **VRU de réseau** de création récente.
12. Cliquez sur **Apply**.
13. Cliquez sur **Done**.
14. La fin configurent le missile aux performances améliorées.

Note: Ces modifications sont transparentes et n'exigent pas une reprise ou une remise d'aucun service ICM de Cisco. Les modifications affectent la configuration de routeur et sont efficaces dès que vous sauvegarderez les modifications. Quand la configuration de routeur a été changée, la panne de dialogue ne se produit pas, et l'étiquette est retournée au routage réussi complet des appels avec le VRU en tant que client de routage.

[Informations connexes](#)

- [Utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)