

ICM supprime un routage de traduction vers des appels IVR IP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Topologie](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) relâche des appels conduits par un routage de traduction à un système de la réponse vocale interactive IP (RVI) dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

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

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Composants utilisés

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

- Version 4.6.x et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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](#).

[Topologie](#)

Quand la panne se produit, la topologie est installée comme affiché [ici](#).

[Problème](#)

Le point d'acheminement missile aux performances améliorées est associé avec un script ICM qui fait un routage de traduction à un noeud VRU pour déclencher un script sur l'IP RVI, suivant les indications de [ci-dessous](#). Ce noeud VRU de routage de traduction échoue.

En testant ce script ICM spécifique par CallTracer, il se termine correctement. Cependant, quand l'appel entrant frappe le point d'acheminement dans l'environnement de production, il échoue avec l'ordre suivant :

1. Expérience d'un bit court de silence.
2. Un occupé rapide.

[Solution](#)

Il s'agit d'un problème de configuration. Visualisez le fichier journal de rtr sur le routeur utilisant l'[utilitaire Dumplog](#), le message suivant apparaît :

```
15:20:51 ra-rtr Trace: TranRouteToVRU failed. Unable to map route 5009 to a network VRU
```

Vérifiez l'artère spécifique, il est associé avec un IP RVI de particularité. Vérifiez la configuration dans l'explorateur de PAGE, le nom de **VRU de réseau** est placé à **AUCUN** au lieu du nom de cet IP RVI de particularité sous **avancé**, comme affiché [ci-dessous](#). Sélectionnez le bon nom de VRU de réseau résout ce problème.

[Informations connexes](#)

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