

# CVP エージェント メッセージ問題を解決して下さい

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題の要約 1](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 2](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 3](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 4](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 5](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 6](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 7](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 8](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 9](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 10](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 11](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

## 概要

この資料に関する問題を解決する方法を Cisco カスタマ 音声門脈 ( CVP ) エージェント メッセージ ( AG ) 機能に複数記述されています。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP 進んだ機能
- Cisco Unified Intelligent Contact Management ( ICM ) 、 Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) 配備

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CVP サーバ 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- 音声 XML ( VXML ) ゲートウェイ
- Cisco Unified Communication Manager ( CUCM )

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 問題の要約 1

缶詰にされた AG.ICMS スクリプトはコールがキューに入る必要があるとき Voice Response Unit ( VRU ) スクリプトをしません

このシナリオでは、Media Server は ICM ルーティングスクリプトで設定されません。

### エラー メッセージ

CVP コール サーバログは示します: "92: 10.86.136.245: -0400 10 月 01 日 2010 年 15:09:28.917: %CVP\_8\_5\_IVR-3-CALL\_ERROR: URL=file://../MediaFiles/en-us/app/ICMWait4NextAvail.wav ( クライアントのための CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A DNIS=155552191994 メディア フェッチ エラー: 10.86.139.70 ) [id:3023]"

## 考えられる原因

CVP オペレーションおよびマネジメント コンソール ( OAMP ) で設定されるデフォルト メディア サーバ必要。

## 推奨処置

CVP OAMP では、**デバイス管理 > Media Server** にナビゲートし、Media Server IP アドレスを追加し、エージェント メッセージのための FTP を設定して下さい。またデフォルト メディア Server リストの Media Server を選択して下さい。それからデフォルト Media Server としてそれを設定するためにボタンを『Set』をクリックして下さい。

## 問題の要約 2

エージェント メッセージを記録することが不可能なエージェント。

## エラー メッセージ

エージェント メッセージ レコード ボタンが押されるとき、デスクトップは「記録によってダイヤルされる数」。が設定されないことを示します 特派員がダイヤルしたので「エージェント メッセージをされなくてことを数レコード エージェント メッセージは周辺装置のためのルーティング クライアントで設定されない」。統一された CCE Peripheral Gateway は示します ( EnterpriseAgent PIM エラー ID: 43 ) ICM ルータ イベント ID: 63、66

## 考えられる原因

ダイヤルされた数 RecordAgentGreeting は正しく設定されませんでした。

## 推奨処置

正しい周辺装置のための ICM によってダイヤルされる数 RecordAgentGreeting を作成し、そのために適切なスクリプトをスケジュールして下さい。

## 問題の要約 3

エージェント メッセージ記録は失敗します。

## エラー メッセージ

VXMLServer/アプリケーション/RecordAgentGreeting/ログ/ActivityLog は示します: 「必要情報を

、終了、FTP サーバ」チェックしないで下さい。

## 考えられる原因

FTP サーバは定義されませんでした。

## 推奨処置

FTP サーバが ICM スクリプトまたは CVP OpsConsoleServer で定義されるようにして下さい。

## 問題の要約 4

エージェント メッセージ レコード アプリケーションは失敗します。

## エラー メッセージ

RecordAgentGreeting VXML アプリケーションは失敗します。ICM ルーティングスクリプトはコールパス終了に RecordAgentGreeting アプリケーションの失敗ノードを示します。CVP コールサーバログは示します「... server.vxml」への試みられた URL アクセスを

## 考えられる原因

ICM VRU スクリプト記録として残すためアプリケーションの可能性のあるミスコンフィギュレーション。VRU スクリプトネームは大文字/小文字の区別があります。固有名は「サーバ」です。VXML サーバをインストールされていますコールサーバと確認して下さい。Media Server を正しく設定されます OAMP か UCCE ルーティングスクリプトで確認して下さい。FTP サーバを確認しインストールされ、適切なユーザーの資格情報およびアクセス権と動作します。

## 推奨処置

「GS でレコード スクリプトネームを、サーバ、V」設定して下さい。

## 問題の要約 5

エージェント メッセージ再生はカットオフを得ます。

## エラー メッセージ

CVP コールサーバログは示します: "%CVP\_8\_5\_SIP-3-SIP\_ERROR\_SNMP: 失敗されるエージェント挨拶。CALLGUID = 7CE0BF800001000000000217D581560A は SURV TCL フラグを使用して LEGID = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [受信] -異常終了- SIP コード [200]、原因 Hdr [Q.850;cause=102] Q850 原因 [102 -タイマー満了のリカバリ、NON 正常なフラグ[本当]、使用エラー参照します経過時間 (ミリ秒) のフラグを[本当] 12281 およびコールヒストリ IOS メディア非アクティブ タイマー 接続解除。]、GW コール[偽]であるかもしれません: 777333331087|-1; [id:5010]"

## 考えられる原因

メディア非アクティブはゲートウェイで設定されます。

## 推奨処置

タイマー レシーブ RTCP のようなゲートウェイからメディア非アクティブを取除いて下さい。

## 問題の要約 6

エージェント メッセージは遊びません。

## エラー メッセージ

ICM ルータログは SkillTargetID Z のエージェントのためのエージェント挨拶 Y を」をしている間「エラーを報告される VRU X 示します ( ICM ルータ イベント ID: 637 )。

## 考えられる原因

1. エージェント メッセージは CVP Media Server にありません。
2. VXML ゲートウェイに Media Server からのエージェント メッセージ ファイルを取出す問題があります。
3. エージェント メッセージ再生ルーティングスクリプトでは、エージェント メッセージ ネットワーク VRU スクリプトは正しく設定されません。

## 推奨処置

1. エージェント メッセージ ファイルの形式は AgentLoginName\_GreetingType.wav です。かどうか Media Server で存在 するそのファイル確認して下さい。そうでなかったら、エージェントはメッセージ型のための彼のメッセージを記録する必要があります。
2. 設定されるエージェント メッセージがあるように ICM ネットワーク VRU スクリプトを確認して下さい。VRU スクリプトネームは-a PM である必要があります。
3. CVP および VXML ゲートウェイのエラーをチェックして下さい。

## 問題の要約 7

エージェント メッセージは遊びません。

## エラー メッセージ

ICM ルータは「コールタイプにダイヤルされた数 xxx.PlayAgentGreeting を」マップすることが不可能示します ( ICM ルータ エラー コード: 63 ) UCCE Peripheral Gateway は示します「ルーティングエラーによるエージェント挨拶をするために失敗」。を ( EnterpriseAgent PIM イベント ID:27 )

## 考えられる原因

エージェント メッセージによってダイヤルされる数によって関連付けられるルーティングスクリプトがありません。

## 推奨処置

ICM スクリプト エディタでは、エージェント メッセージ コールのためのスクリプトを作成し、PlayAgentGreeting によってダイヤルされる数によって関連付けて下さい

## 問題の要約 8

エージェント メッセージは遊びません。

## エラー メッセージ

UCCE Peripheral Gateway は示します「設定されなかった胸当てリソースによる胸当てを使用してエージェント メッセージをされなくて。」 ( EnterpriseAgent PIM イベント ID:57 ) または

UCCE Peripheral Gateway は示します「使用不可能な胸当てリソースによるエージェント メッセージを...されなくて」。( EnterpriseAgent PIM イベント ID: 49 )

## 考えられる原因

有効にならないデバイスの胸当て。

注: 統合された通信 Manager ( CUCM ) 電話サポート エージェント メッセージ機能すべて。エージェント メッセージ機能のためのサポートされた胸当て電話のリストのためのエージェント メッセージ資料を参照して下さい。

## 推奨処置

1. エージェント メッセージ機能のために使用するために正しい/サポートされているデバイス選択して下さい。
2. 胸当てをサポートするデバイスのための胸当てを有効にして下さい。CUCM Admin 設定では、Device > Phone の順に選択し、そしてエージェント電話を選択して下さい。デバイス情報設定では、にブリッジで構築される設定して下さい。

## 問題の要約 9

エージェント メッセージは遊びません。

## エラー メッセージ

「メディアを開始すること当然のエージェント メッセージを...されないことを失敗しなさい」。UCCE Peripheral Gateway は示します ( EnterpriseAgent PIM イベント ID: 52 )

### 考えられる原因

1. エージェント メッセージ機能はデバイスでデバイスの胸当てが有効になるがサポートされません。
2. コール マネージャ周辺装置ルーティングクライアントのための VRU ラベルは正しく設定されません。
3. CUCM ルートパターンは CVP VRU ラベルのために正しく設定されません。
4. CUCM 周辺装置ルーティングクライアントのための VRU ラベルは統一された CM ルートパターンを一致する。
5. CVP はで設定されないか、またはきちんとはたります。

### 推奨処置

1. エージェント メッセージ機能のために使用するために正しい/サポートされているデバイス選択して下さい。
2. ICM ネットワーク VRU 設定では、周辺装置ルーティングクライアントが正しく設定されるコール マネージャがあるように VRU ラベルを確認して下さい。
3. コール マネージャ Admin 設定で、> ルート/ハントする > ルートパターン 『Call Routing』 を選択して下さい。 エージェント挨拶 CVP コール サーバを指されるルートパターンを正しく設定され、CVP VRU ラベルのために一ロトランクと関連付けられますチェックして下さい。
4. CVP では、サービス全員をです作動中チェックして下さい。

## 問題の要約 10

エージェント メッセージは遊びません。

## エラー メッセージ

UCCE Peripheral Gateway は示します「時間を計られたルート要求によるエージェント メッセージを...されなくて」。 ( EnterpriseAgent PIM イベント ID: 40 )。

### 考えられる原因

ICM ルータまたは PG にまたは時間を計られたエージェント メッセージ ルート要求を引き起こしたそれら二つのコンポーネントの間の遅延があります。

### 推奨処置

1. ICM ルータまたは Peripheral Gateway ( PG ) 間にフェールオーバーがあるかどうか確認して下さい。
2. ネットワーク構成をチェックして下さい。

## 問題の要約 11

エージェント メッセージは遊びません。

### エラー メッセージ

UCCE Peripheral Gateway は示します「エージェント メッセージ要求 タイムアウトによるエージェント メッセージを...されなくて」。( EnterpriseAgent PIM イベント ID: 38 )。

### 考えられる原因

CUCM 時間へのエージェント メッセージ要求。

### 推奨処置

1. UCCE JTapi Gateway ( JGW ) と CUCM 間のネットワークをチェックして下さい。
2. CUCM および CVP サーバをチェックして下さい。