

VRU がルーティング クライアントとして失敗する

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[はじめに](#)

[PG のターンアップトレース](#)

[ルータのターンアップトレース](#)

[症状](#)

[メッセージ ストリームの違い](#)

[原因](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、ルーティング クライアントとして Voice Response Unit (VRU) を使用しようとする場合に発生するコール ルーティング障害のソリューションについて説明します。このドキュメントでは、VRU ペリフェラル ゲートウェイ (PG) が Cisco Intelligent Contact Management (ICM) バージョン 2.5、3.0、または 4.1.x から 4.5 にアップグレードされた場合の問題の解決方法についても説明します。ネットワーク VRU がルーティング クライアントに追加されておらず、ペリフェラルの設定がこのドキュメントの説明どおりになっていない場合、Cisco ICM 4.5 へのアップグレード後に VRU PG がコールを適切にルーティングできなくなります。

注: ネットワーク VRU 型を作成するとき、呼ルーティング必要条件に VRU の種類を要求に応じて選択して下さい。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM PG 機能
- VRU 機能

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は ICM バージョン 4.5 に基づいています。

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。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

[はじめに](#)

この問題、ターンアップ VRU PG のトレースおよび Central Controller ルータを解決する前に。

[PG のターンアップトレース](#)

VRU PG で、デュプレックス環境で、どの PG がアクティブな Peripheral Interface Manager (PIM) があるか判別して下さい。どの PG がアクティブな PIM があるか判別するために [OPCTest ユーティリティ](#) を使用して下さい。

次の手順を実行します。

1. PG の 1 つの Command ウィンドウでは、opctest 実行して下さい:

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

cust がある一方、カスタム インスタンスおよび **ノード** は PG ノードです。次に、例を示します。opctest /cust lab4 /node pg1a

2. opctest プロンプトで、**status** コマンドをタイプして下さい。

```

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:

```

活動ページを示すこの例では、PeripheralID 5000 Side A がアクティブであることに注意して下さい。画面がアクティブとして Side A を示さない場合、opctest やめ、デュプレックスパートナー PG でそれを実行して下さい。opctest プロンプトで入力して下さい:

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

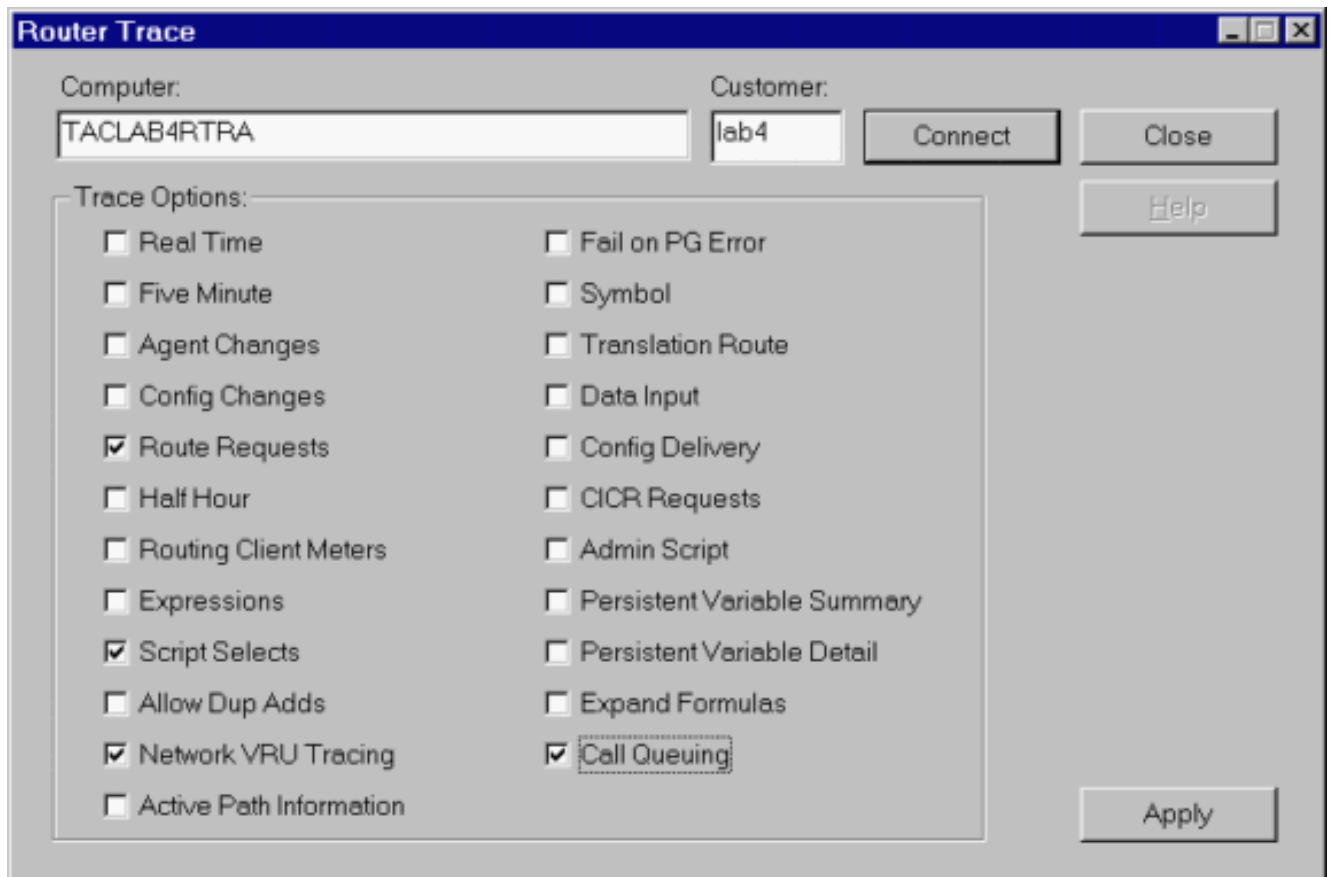
3. opctest やめて下さい。

ルータのターンアップトレース

ルータがまた二重になるが、どのルータが現在アクティブであるか判別することは必要ではありません。

ルータのこれらのステップ ターンアップトレースを完了して下さい:

1. [Start] > [Run] を選択します。
2. Run ダイアログボックス タイプ:c:\icm\bin\rttrace
3. [OK] をクリックします。ルータトレースダイアログボックスは下記のように表示されます:



最初に、すべてのトレース オプションは選択不可能になります。

4. コンピュータおよび顧客名が読み込まれるようにして下さい。そうでなかったら、適切な名前を打ち込んで下さい。
5. [Connect] をクリックします。
6. これらのチェックボックスをチェックして下さい: ルート要求スクリプトは選択しますネットワーク VRU トレーシング [コールキューイング](#)
7. [Apply] をクリックします。
8. [Close] をクリックします。

症状

活動ページで、Open Peripheral Controller (OPC) プロセス ウィンドウはこれと同じようなメッセージを表示します:

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

このメッセージを見るために、[Dumplog ユーティリティ](#)の助けによって OPC ログを調べて下さい。RCID、callID および XRefID は設定によって決まります。

ターンアップトレース、ルータ (RTR) プロセス ウィンドウこれと同じようなメッセージを表示するルータ:

```
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).
```

[Dumplog ユーティリティ](#)の助けによって RTR ログのこのメッセージがまた表示されることができ
ます。

メッセージ ストリームの違い

OPC プロセスのための PG で回されてトレースがコールのコールフロー/メッセージ ストリーム
を表示できます。Cisco ICM バージョン 4.5 のためのメッセージ ストリームはこれと同じような
メッセージを表示します:

```
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
```

Cisco ICM バージョン 4.0.3 および それ 以前のためのメッセージ ストリームはこれと同じような
メッセージを表示します:

```
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)
```

注: バージョン 4.5 および 4.0.3 間の相違点に注意して下さい。4.5 のためのメッセージ ストリー
ムは 4.0.3 使用 ICR_TRANSFER_CALL_REQ のために用語
ICR_NEW_CALL_REQ (TRANSFER) を、一方メッセージ ストリーム使用します。

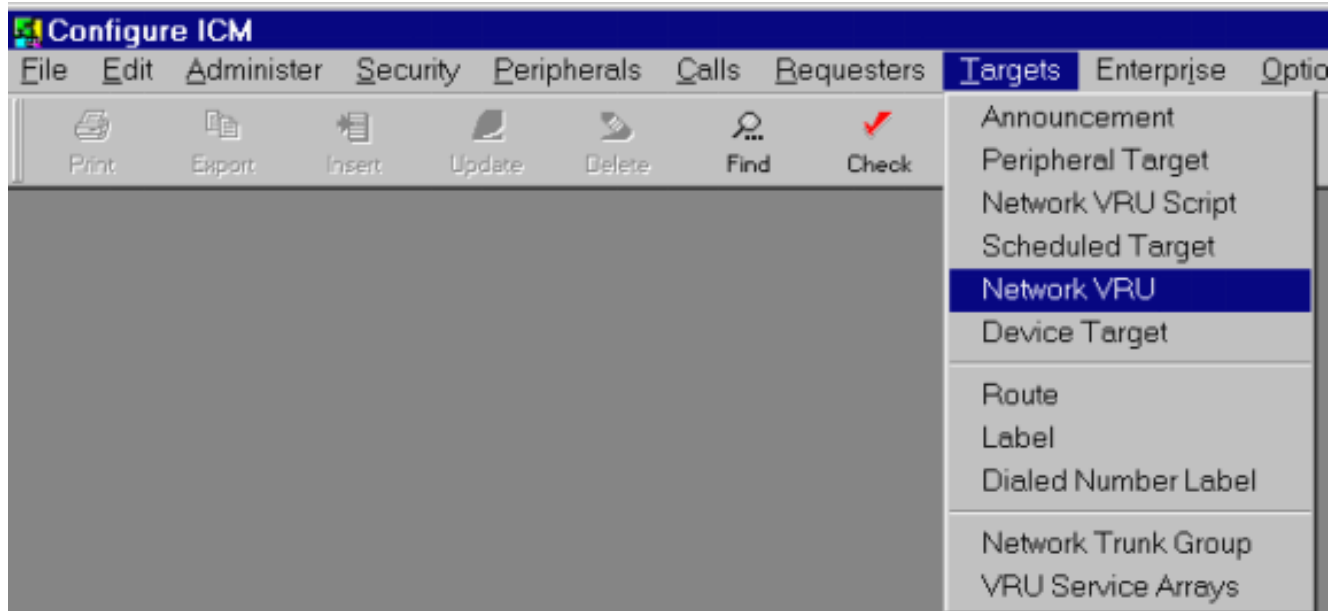
原因

Cisco ICM バージョン 4.5 はルーティングクライアントとして VRU のルーティングを完了するた
めに VRU の追加設定が要求します。ConfigICM では、6 の型と (定義されるか、または呼ルー
ティング必要条件に基づく) ネットワーク VRU がある必要があり、また周辺装置表は新しく追
加したネットワーク VRU を指す必要があります。

解決策

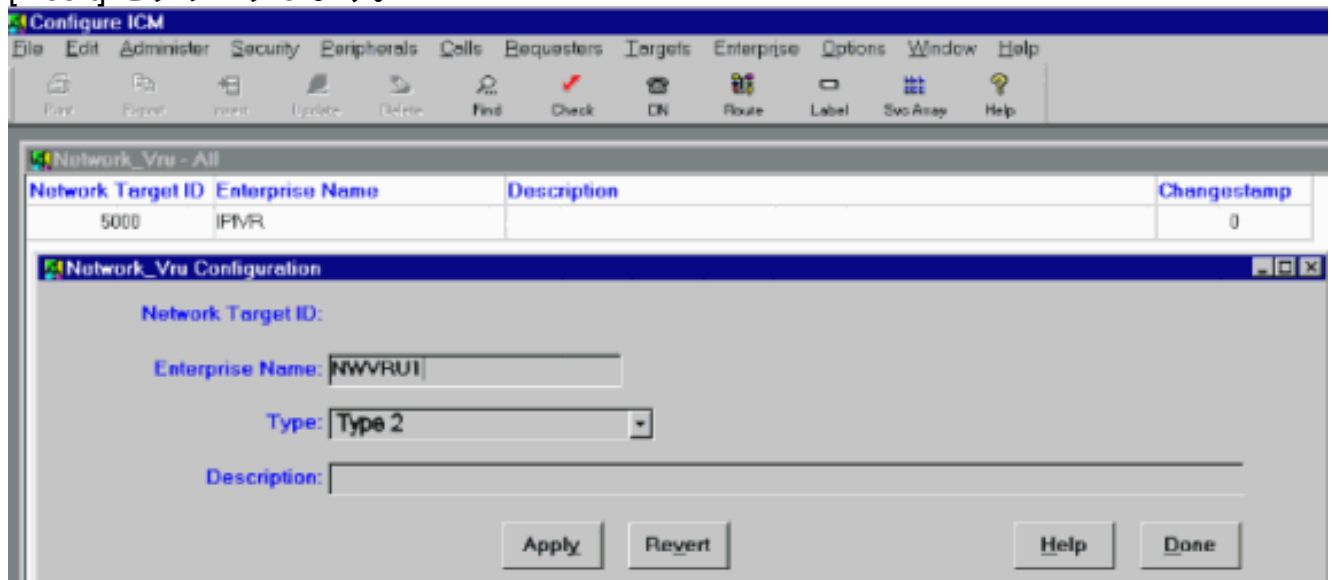
この問題を解決するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. ネットワーク VRU を作成し、新しいネットワーク VRU を指すために周辺装置レコードを
修正して下さい。これは Admin Workstation (AW) ですする必要があります。
2. 設定 ICM を開いて下さい。
3. 行き、> ネットワーク VRU はメニュー バーに 『Targets』 を選択 します。

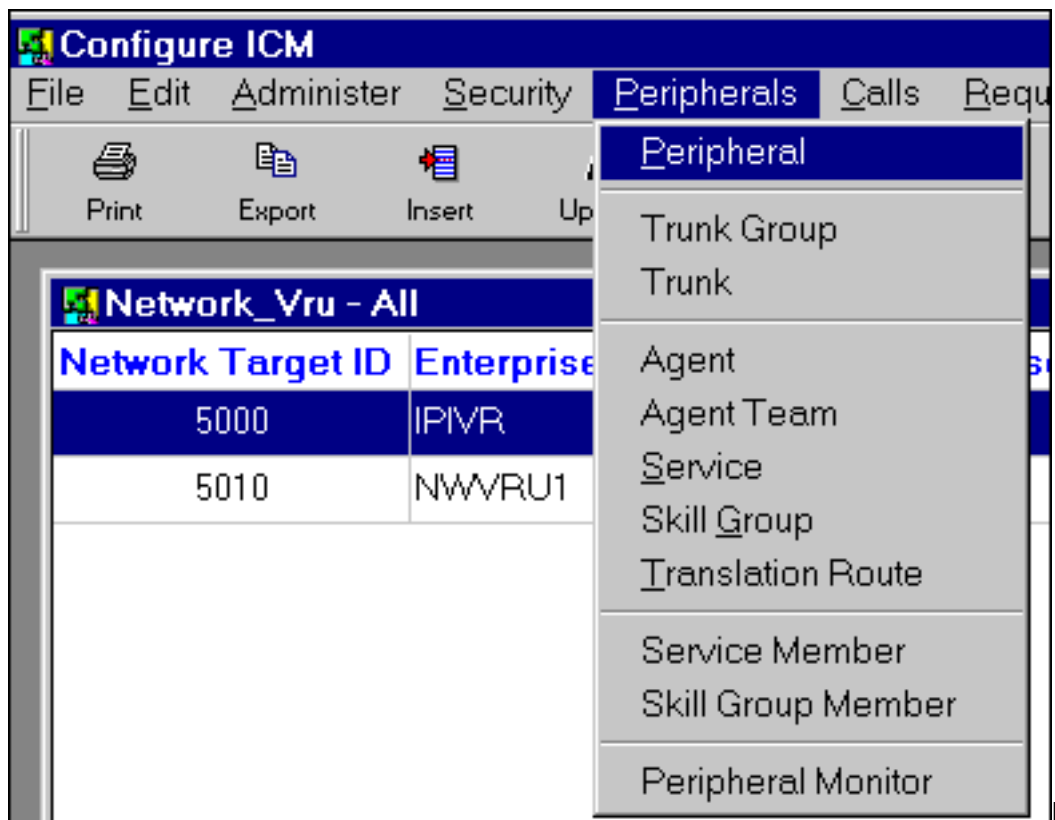


Network_VRU-All ダイアログ ボックスは表示されます。

4. [Insert] をクリックします。



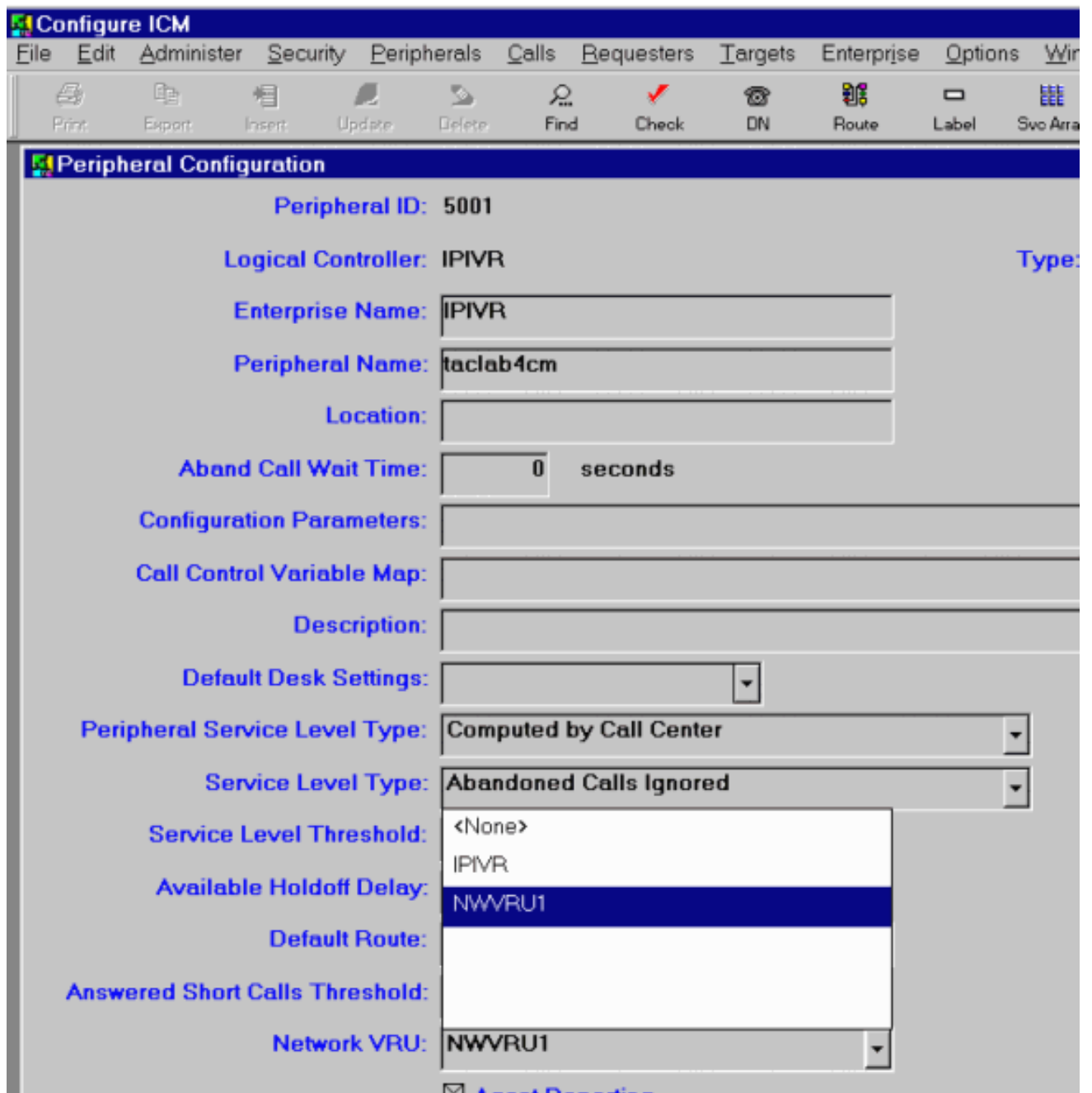
5. エンタープライズ Name フィールドで固有の名前を入力して下さい。
6. 型のための矢印をクリックし、ルーティング 要件に VRU 型を選択して下さい。
7. [Apply] をクリックします。
8. [Done] をクリックします。
9. 行き、> 周辺装置はメニュー バーに『Peripherals』 を選択 します。



Peripheral-All ダイ

アログ ボックスは表示されます。

10. VRU PG と関連付けられる周辺装置をダブルクリックして下さい。



11. ネットワーク VRU のための矢印をクリックし、新しく作成されたネットワーク VRU を選択して下さい。
12. [Apply] をクリックします。
13. [Done] をクリックします。
14. 設定 ICM を閉じて下さい。

注: これらの変更は透過的で、あらゆる Cisco ICM サービスの再始動かリセットを必要としません。変更は変更を保存するとすぐルータコンフィギュレーションに影響を与え、有効です。ルータコンフィギュレーションが変更されたら、ダイアログ失敗は発生しないし、ラベルはルーティングクライアントとして VRU のコールの完全で正常なルーティングに戻ります。

関連情報

- [OPC テスト コマンドライン ユーティリティの使用](#)
- [dumplog ユーティリティの使用法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)