

이중 독립 VRU 설정에서 CVP 및 IPIVR 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 ICM(Intelligent Contact Management)에서 서로 공존하는 CVP(Customer Voice Portal) 및 IP IPIVR(Interactive Voice Response) 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CVP
- IPIVR
- 아이씨엠

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

ICM에서 VRU(Voice Response Unit)로 IPIVR과 CVP를 마이그레이션하거나 공동 테스트하는 경우, 이 둘이 함께 작업해야 할 수도 있습니다. VRU 선택 규칙은 다음과 같습니다.

1단계. 라우터는 먼저 스크립트를 실행한 전화 건 번호에 대해 어떤 고객 인스턴스가 구성되어 있는지 확인합니다.

2단계. 고객 인스턴스가 구성된 경우, 해당 고객 인스턴스와 연결된 VRU를 확인합니다.

고객 인스턴스와 연결된 VRU를 확인하려면 Configuration Manager로 이동하여 Configure ICM(ICM 구성) > Enterprise(엔터프라이즈) > ICM Node(ICM 노드) > ICM Instance Explorer(ICM 인스턴스 탐색기)로 이동합니다. 고객 정의를 선택하고 오른쪽에서 고객 인스턴스와 연결된 네트워크 VRU를 볼 수 있습니다.

3단계. 고객 인스턴스와 연결된 네트워크 VRU가 없거나 전화 건 번호에 고객 인스턴스가 없음으로 설정된 경우 라우터는 기본 네트워크 VRU를 선택합니다.

기본 네트워크 VRU를 보려면 Configuration Manager로 이동하여 Configure ICM(ICM 구성) > Enterprise(엔터프라이즈) > System Information(시스템 정보) > System Information(시스템 정보)으로 이동합니다.

4단계. 라우터가 네트워크 VRU를 결정하면, 초기 경로 요청에서 전송한 라우팅 클라이언트에 대해 어떤 레이블이 구성되었는지 확인합니다.

네트워크 VRU에 대해 구성된 레이블을 보려면 구성 관리자로 이동하여 도구 > 탐색기 도구 > 네트워크 VRU 탐색기로 이동하여 적절한 네트워크 VRU를 찾습니다. 초기 경로 요청에서 보낸 라우팅 클라이언트에 대해 구성된 레이블을 찾습니다.

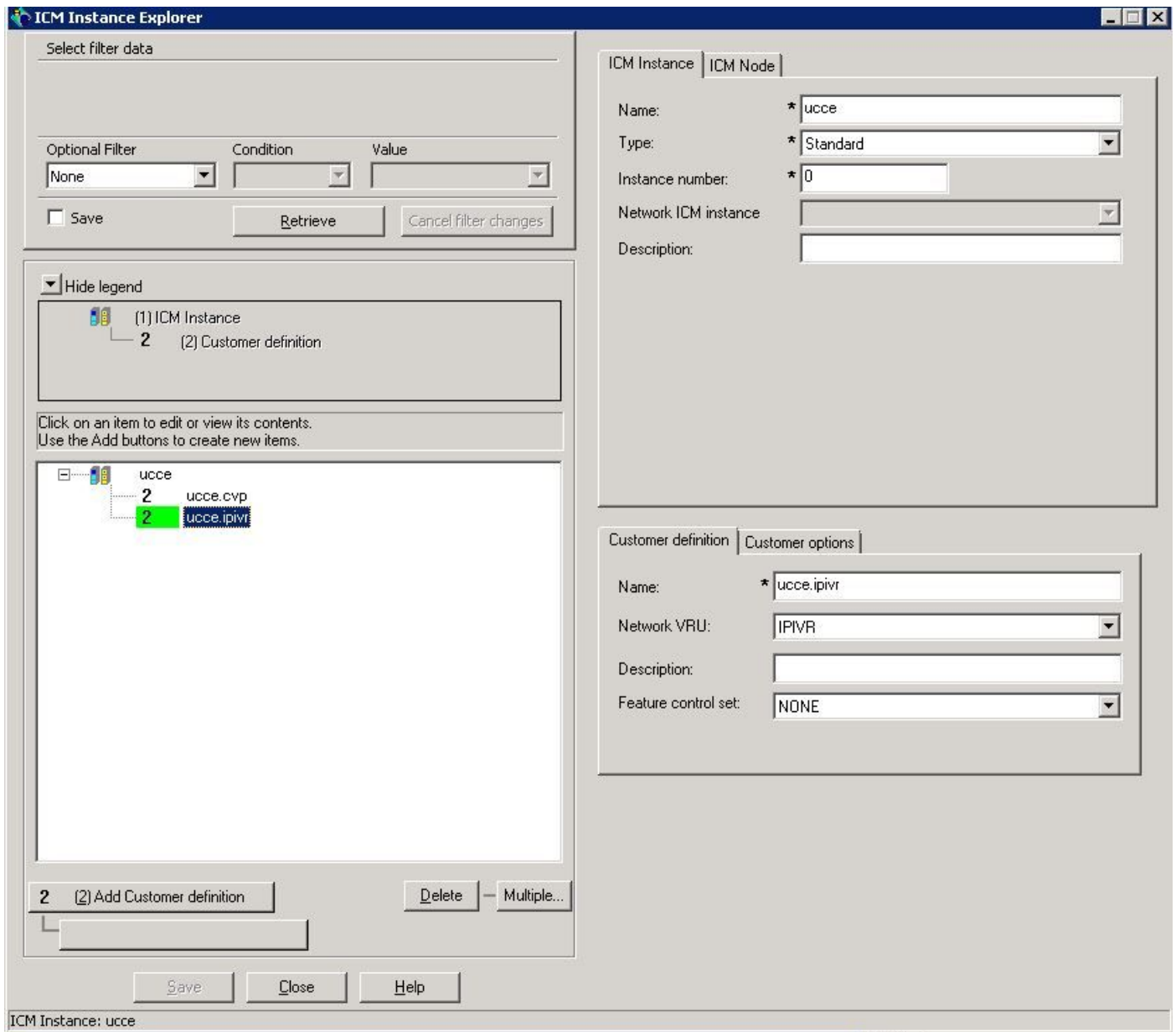
구성

이 기능이 어떻게 작동하는지 이해하면 이 공존 환경을 쉽게 구성할 수 있습니다.

1단계. VRU 탐색기에서 CVP 및 IPIVR VRU를 만듭니다.

2단계. ICM Instance(ICM 인스턴스)에서 두 개의 고객 정의를 생성합니다.

- IPIVR VRU가 포함된 IPIVR용 1개



- CVP VRU가 포함된 CVP용 1개

ICM Instance Explorer

Select filter data

Optional Filter: Condition: Value:

☐ Save

☐ Hide legend

(1) ICM Instance
2 (2) Customer definition

Click on an item to edit or view its contents.
Use the Add buttons to create new items.

ucce
2 ucce.cvp
2 ucce.ipivr

2 (2) Add Customer definition

ICM Instance: ucce

ICM Instance | ICM Node

Name: *
Type: *
Instance number: *
Network ICM instance:
Description:

Customer definition | Customer options

Name: *
Network VRU:
Description:
Feature control set:

3단계. 전화를 건 번호에 고객 정의를 연결합니다.

- IPIVR 기반 전송 라우팅의 경우

Dialed Number / Script Selector List

Select filter data

Routing client: <All>

Customer: <All>

Optional Filter	Condition	Value
None		

☐ Save

Dialed Number / Script Selector

Name
✓ CUCMPG_PIM.RC.4150
✓ CUCMPG_PIM.RC.4199
✓ CUCMPG_PIM.RC.PlayAgentGreeting
✓ CUCMPG_PIM.RC.RecordAgentGreetin
✓ CVP_PIM.RC.8005532447
✓ CVP_PIM.RC.8005532448
✓ CVP_PIM.RC.8005532449
✓ CVP_PIM.RC.8005532450
✓ CVP_PIM.RC.8005532451
✓ CVP_PIM.RC.8005532452
✓ CVP_PIM.RC.8005532453
✓ CVP_PIM.RC.8005532454
✓ MRPG_SIPPIM.RC.2500
✓ MRPG_SIPPIM.RC.2501
✓ MRPG_SIPPIM.RC.PersonalCallback

Attributes: | **Dialed Number Mapping** | Dialed Number Label

Routing client: * CUCMPG_PIM.RC

Media routing domain: * Cisco_Voice

Dialed number string / Script selector: * 4150

Name: * CUCMPG_PIM.RC.4150

Customer: ucce.ipivr

Default label: <None>

Description: Trigger for IPIVR Queue

Permit application routing: ☐

Reserved by IVR: ☐

ICM Instance: ucce

- CVP 기반 사후 라우팅 또는 사전 라우팅

Select filter data

Routing client: <All>

Customer: <All>

Optional Filter: None Condition: Value:

Save Retrieve Cancel filter changes

Dialed Number / Script Selector

Name

- ☒ CUCMPG_PIM.RC.4150
- ☒ CUCMPG_PIM.RC.4199
- ☒ CUCMPG_PIM.RC.PlayAgentGreeting
- ☒ CUCMPG_PIM.RC.RecordAgentGreetin
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532447
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532448
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532449
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532450
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532451
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532452
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532453
- ☒ CVP_PIM.RC.8005532454
- ☒ MRPG_SIPPIM.RC.2500
- ☒ MRPG_SIPPIM.RC.2501
- ☒ MRPG_SIPPIM.RC.PersonalCallback

Add Delete Revert

Attributes Dialed Number Mapping Dialed Number Label

Routing client: * CVP_PIM.RC

Media routing domain: * Cisco_Voice

Dialed number string / Script selector: * 8005532449

Name: * CVP_PIM.RC.8005532449

Customer: ucce.cvp

Default label: <None>

Description:

Permit application routing: ☐

Reserved by IVR: ☐

Save Close Help

ICM Instance: ucce

다음을 확인합니다.

- CVP의 포괄적인 통화 흐름에서 CVP 라우팅 클라이언트 전화 건 번호로 전화를 겁니다. 이 통화는 CVP를 IVR로 사용해야 합니다.
- CUCM에서 CUCM 라우팅 클라이언트로 전화를 걸면 통화가 IPIVR 스크립트로 진행됩니다.

문제 해결

어떤 이유로든 올바른 VRU를 선택하지 않으면 ICM 라우터 로그를 확인할 수 있습니다.

16:1:37:990 ra-rtr 추적: (65536 x 0: 0) 새 통화: CID=(152454,501), DN=4150, ANI=3003, CED=, RCID=5000, MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCode=0.

16:1:38:054 ra-rtr 추적: (65536 x 0: 0) TranRouteVRU: Label=4100, CorID=1, VRUID=5001.

통화가 CUCM에서 라우팅되고 VRUID가 IPIVR이므로 RCID가 CUCM입니다.

VRU ID가 잘못된 경우 컨피그레이션을 수정해야 합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.