

Pesquisa defeitos problemas do cumprimento do agente CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Sumário de problema 1](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 2](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 3](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 4](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 5](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 6](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 7](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 8](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 9](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 10](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 11](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos diversas edições relativas à característica portal do cumprimento do agente da Voz de cliente Cisco (CVP) (AG).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Recursos avançados CVP
- Cisco unificou o Intelligent Contact Management (ICM), disposições do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- Gateway da Voz XML (VXML)
- Cisco unificou o gerente de uma comunicação (CUCM)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Sumário de problema 1

O script enlatado AG.ICMS não joga o script do Voice Response Unit (VRU) quando o atendimento precisa de ser enfileirado

Nesta encenação, o servidor de mídia não é ajustado no script de roteamento ICM.

Mensagem de erro

Mostras dos log de servidor do atendimento CVP: "92: 10.86.136.245: 1º de outubro de 2010 15:09:28.917 -0400: %CVP_8_5_IVR-3-CALL_ERROR: Erro do esforço dos media CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A DNIS=155552191994 para URL=file://../MediaFiles/en-us/app/ICMWait4NextAvail.wav (cliente: 10.86.139.70) [id:3023]"

Possíveis causas

O servidor de mídia do padrão precisa de ser configurado nas operações CVP e no console de gerenciamento (OAMP).

Ação recomendada

Em CVP OAMP, navegue ao **Gerenciamento de dispositivos > ao servidor de mídia**, adicionar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor de mídia e configurar o FTP para o cumprimento do agente. Igualmente selecione o servidor de mídia na lista do servidor de mídia do padrão. Clique então botão **ajustado** para ajustá-lo como o servidor de mídia do padrão.

Sumário de problema 2

Agente incapaz de gravar o cumprimento do agente.

Mensagem de erro

Quando o botão do registro do cumprimento do agente é pressionado, o desktop mostra que "nenhum número discado da gravação está configurado." O CCE unificado Peripheral Gateway indica "não joga o cumprimento do agente desde que o **cumprimento** especial do **agente do registro do** número discado não é configurado no cliente de roteamento para o peripheral." (Erro ID de EnterpriseAgent PIM: 43) ID do evento do roteador de ICM: 63, 66

Possíveis causas

O número discado **RecordAgentGreeting** não foi configurado corretamente.

Ação recomendada

Crie o número discado **RecordAgentGreeting** ICM para o peripheral correto e programe um script apropriado para ele.

Sumário de problema 3

A gravação do cumprimento do agente falha.

Mensagem de erro

VXMLServer/aplicativos/RecordAgentGreeting/logs/ActivityLog mostra: "Verifique a informação requerida, saída, nenhum ftp server".

Possíveis causas

Nenhum servidor FTP foi definido.

Ação recomendada

Assegure-se de que um servidor FTP esteja definido qualquer um no script ICM ou em CVP OpsConsoleServer.

Sumário de problema 4

O aplicativo do registro do cumprimento do agente falha.

Mensagem de erro

Os aplicativos de RecordAgentGreeting VXML falham. O script de roteamento ICM mostra à saída do trajeto de chamada para fora o nó da falha do aplicativo de RecordAgentGreeting. Os log de servidor do atendimento CVP mostram um acesso tentado URL "... a server.vxml"

Possíveis causas

Possível erro de configuração do aplicativo do script ICM VRU para o recorde. Os nomes de script VRU são diferenciando maiúsculas e minúsculas. O nome apropriado é "server". Assegure-se de que server VXML esteja instalado com server do atendimento. Assegure-se de que o servidor de mídia esteja configurado corretamente em OAMP ou no script de roteamento UCCE. Assegure-se de que o servidor FTP seja instalado e sendo executado com credenciais e os direitos de acesso apropriados do usuário.

Ação recomendada

Configurar o nome de script do registro como o "GS, server, V".

Sumário de problema 5

O playback do cumprimento do agente obtém a interrupção.

Mensagem de erro

Mostra dos log de servidor do atendimento CVP: "%CVP_8_5_SIP-3-SIP_ERROR_SNMP: Cumprimento do agente falhado. CALLGUID = 7CE0BF800001000000000217D581560A LEGID = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [INBOUND] - ANORMALMENTE TERMINANDO - O código [200] do SORVO, a razão [102 de Hdr [Q.850;cause=102] Q850 da razão - recuperação na expiração de temporizador, pôde ser desconexão do temporizador de inatividade dos media IO.], atendimento GW usando o [false] da bandeira SURV TCL, [true] NORMAL da bandeira NON, o ERRO do USO CONSULTA o [true] da bandeira com IDADE (msecs) 12281 e histórico da chamada: 777333331087|-1; [id:5010]"

Possíveis causas

A inatividade dos media é configurada no gateway.

Ação recomendada

Remova toda a inatividade dos media do gateway tal como o **temporizador receber-RTCP**.

Sumário de problema 6

O cumprimento do agente não joga.

Mensagem de erro

Os logs do roteador de ICM indicam “VRU X relatado o erro ao jogar o agente Y de cumprimento para o agente com SkillTargetID Z” (ID do evento do roteador de ICM: 637).

Possíveis causas

1. O cumprimento do agente não existe no servidor de mídia CVP.
2. O gateway VXML tem o problema para buscar o arquivo do cumprimento do agente do servidor de mídia.
3. No script de roteamento do playback do cumprimento do agente, o script da rede VRU do cumprimento do agente não é configurado corretamente.

Ação recomendada

1. O formato do arquivo do cumprimento do agente é **AgentLoginName_GreetingType.wav**. **Verifique** se esse arquivo existe no servidor de mídia. Se não, o agente precisa de gravar seu cumprimento para o tipo do cumprimento.
2. Verifique o script da rede de ICM VRU configurado para ver se há o cumprimento de agente. O nome de script VRU deve ser **PM, - a**.
3. Verifique erros no gateway CVP e VXML.

Sumário de problema 7

O cumprimento do agente não joga.

Mensagem de erro

O roteador de ICM indica “incapaz de traçar o número discado xxx.PlayAgentGreeting a um tipo de chamada” (código de erro do roteador de ICM: 63) UCCE Peripheral Gateway indica a “falha para jogar o cumprimento do agente devido ao erro de roteamento.” (Evento ID:27 de EnterpriseAgent PIM)

Possíveis causas

Não há nenhum script de roteamento associado com o número discado do cumprimento do agente.

Ação recomendada

No editor de script ICM, crie um script para os atendimentos do cumprimento do agente e associe-o com o número discado de PlayAgentGreeting

Sumário de problema 8

O cumprimento do agente não joga.

Mensagem de erro

UCCE Peripheral Gateway indica “não joga o cumprimento do agente usando o BABADOR devido ao recurso do BABADOR não configurado.” (Evento ID:57 de EnterpriseAgent PIM) ou

UCCE Peripheral Gateway indica “não joga o cumprimento do agente... devido ao recurso do BABADOR não disponível.” (ID do evento de EnterpriseAgent PIM: 49)

Possíveis causas

BABADOR no dispositivo não permitido.

Nota: Não todos os telefones unificados de Manager(CUCM) de uma comunicação apoiam a característica do cumprimento do agente. Refira o documento do cumprimento do agente para a lista de telefones apoiados do BABADOR para a característica do cumprimento do agente.

Ação recomendada

1. Escolha correto/dispositivo suportado usar-se para a característica do cumprimento do agente.
2. Permita o BABADOR para o dispositivo que apoia o BABADOR. Na configuração CUCM Admin, o **dispositivo > o telefone** seletos, selecionam então o telefone do agente. Na configuração da informação do dispositivo, ajuste **construído na ponte a sobre**.

Sumário de problema 9

O cumprimento do agente não joga.

Mensagem de erro

UCCE Peripheral Gateway indica “não joga o cumprimento do agente... devendo começar a falha dos media.” (ID do evento de EnterpriseAgent PIM: 52)

Possíveis causas

1. A característica do cumprimento do agente não é apoiada no dispositivo embora o BABADOR no dispositivo seja permitido.
2. A etiqueta VRU para o cliente de roteamento periférico do gerenciador de chamada não é configurada corretamente.
3. A rota padrão CUCM não é configurada corretamente para a etiqueta CVP VRU.
4. A etiqueta VRU para o cliente de roteamento periférico CUCM não combina a rota padrão unificada CM.
5. O CVP é não configurado ou de trabalho corretamente.

Ação recomendada

1. Escolha correto/dispositivo suportado usar-se para a característica do cumprimento do agente.
2. Na configuração VRU da rede de ICM, verifique a etiqueta VRU para ver se há o gerenciador de chamada que o cliente de roteamento periférico é configurado corretamente.
3. Na configuração Admin do gerenciador de chamada, **roteamento de chamada** seletor > **rota/caça > rota padrão**. Verifique a rota padrão é configurado corretamente para a etiqueta CVP VRU e associado com um tronco do sorvo apontado ao server de cumprimento do atendimento do agente CVP.
4. No CVP, verifique todos os serviços são em serviço.

Sumário de problema 10

O cumprimento do agente não joga.

Mensagem de erro

UCCE Peripheral Gateway indica “não joga o cumprimento do agente... devido à solicitação de rota cronometrada para fora.” (ID do evento de EnterpriseAgent PIM: 40).

Possíveis causas

Há um atraso no roteador de ICM ou no PG ou entre aqueles dois componentes, que causaram a solicitação de rota do cumprimento do agente cronometrada para fora.

Ação recomendada

1. Verifique se há qualquer Failover entre os roteadores de ICM ou o Peripheral Gateway (PG).
2. Verifique a configuração de rede.

Sumário de problema 11

O cumprimento do agente não joga.

Mensagem de erro

UCCE Peripheral Gateway indica “não joga o cumprimento do agente... devido ao intervalo do pedido do cumprimento do agente.” (ID do evento de EnterpriseAgent PIM: 38).

Possíveis causas

Pedido do cumprimento do agente aos tempos CUCM para fora.

Ação recomendada

1. Verifique a rede entre o JTapi Gateway UCCE (JGW) e o CUCM.
2. Verifique o server CUCM e CVP.