

# Erro; Mensagem do Status de VRU do PGX-pim1 (18) recebida do VRU fora da sequência. Ignorância

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Sintomas](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento endereça o problema dos atendimentos que não são registrados na tabela do `Termination_Call_Detail` quando distribuídos a um Voice Response Unit (VRU) ou à resposta de voz interativa (IVR).

Este documento é igualmente aplicável a uma encenação quando os logs do Peripheral Interface Manager VRU (PIM) contêm este Mensagem de Erro:

```
PGXY-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence. Ignoring  
Where X is 1, 2, ,3, 4 or 5.... &  
      Y is side A or B
```

Este erro é indicado no indicador do processo PIM em Peripheral Gateway (PG), ou quando você vir o log VRU PIM. Você pode usar o [utilitário dumplog](#) para ver o log VRU PIM.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) PG funciona
- Funções de VRU
- Utilitários de consulta de Microsoft SQL (analisador de consulta para a versão 7.0 do Microsoft SQL server ou ISQL\_W para a versão 6.5 do Microsoft SQL server)
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM 4.5.x e mais tarde
- Microsoft Windows NT4.0 e Windows 2000
- Versões 6.5 e 7.0 do Microsoft SQL server

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.

## Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

## Sintomas

Você observa os atendimentos 0 quando você executa a seguinte pergunta de Microsoft SQL com Microsoft ISQL\_w ou analisador de consulta em um Admin Workstation (AW) para o ID periférico usado pelo VRU/IVR:

```
select * from Termination_Call_Detail where PeripheralID = XXXX
and DateTime > 'Aug 01 2000 00:00'
Or
```

Depois que você executa esta pergunta, os logs VRU PIM indicam este Mensagem de Erro:

```
PGXY-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence.
Ignoring Where X is 1, 2, ,3, 4 or 5.... &
Y is side A or B
```

## Resolução

Este erro está gerado pelo VRU PIM quando a relação entre um VRU/IVR e um PG não é ajustada corretamente. A interface de programação de aplicativo VRU (API) permite que o usuário verifique e mude o tipo da relação usado. Cisco recomenda que você verifique com o cliente ou o vendedor VRU/IVR para as interfaces suportadas. As interfaces suportadas são:

- Alimentação de dados de evento
- Alimentação de dados eleitos
- Relação do roteamento de chamada
- Relação da sincronização de tempo
- Interface de controle de serviço

Depois que você confirma que a versão da relação está apoiada pelo VRU/IVR, execute o **programa de instalação** para a verificação, ou para mudá-la a uma interface suportada.

## Informações Relacionadas

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)

- [InterVoice-Brite](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)