

O VRU falha como o cliente de roteamento

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Antes de Começar](#)

[Gire acima dos traços no PG](#)

[Gire acima dos traços no Roteadores](#)

[Sintomas](#)

[Alterações no fluxo da mensagem](#)

[Razão](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece uma solução para a falha do roteamento de chamada quando você tenta usar um Voice Response Unit (VRU) como um cliente de roteamento. O documento igualmente endereça edições com um VRU Peripheral Gateway (PG), que seja promovido das versões 2.5, do 3.0, ou do 4.1.x de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) a 4.5. O VRU PG não distribui atendimentos apropriadamente depois que você promove a Cisco ICM 4.5, se a rede VRU não está adicionada para o cliente de roteamento e a configuração de periférico não o mostra como descrito neste documento.

Note: Quando você cria o tipo da rede VRU, selecione o tipo de VRU como necessário para suas exigências do roteamento de chamada.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Funções do ICM PG de Cisco
- Funções de VRU

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 4.5.

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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Antes de Começar

Antes que você pesquise defeitos este problema, gire acima dos traços no VRU PG e no roteador do controlador central.

Gire acima dos traços no PG

No VRU PG, em um ambiente bidirecional, você deve determinar que PG tem o Peripheral Interface Manager ativo (PIM). Use o [utilitário OPCtest](#) a fim determinar que PG tem o PIM ativo.

Conclua estes passos:

1. Em uma janela de comando, em um dos PG, execute o opctest:

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

Onde o **cust** está a instância de cliente e o **nó** são o nó PG. Por exemplo: **opctest /cust lab4 /node pg1a**

2. Na alerta do **opctest**, datilografe o comando **status**.

```

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:

```

Neste exemplo, observe que o lado A de PeripheralID 5000 é ativo, que significa um PG ativo. Se sua tela não mostra o lado A como o Active, pare o **opctest** e execute-o no parceiro duplex PG.No prompt opctest, digite:

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

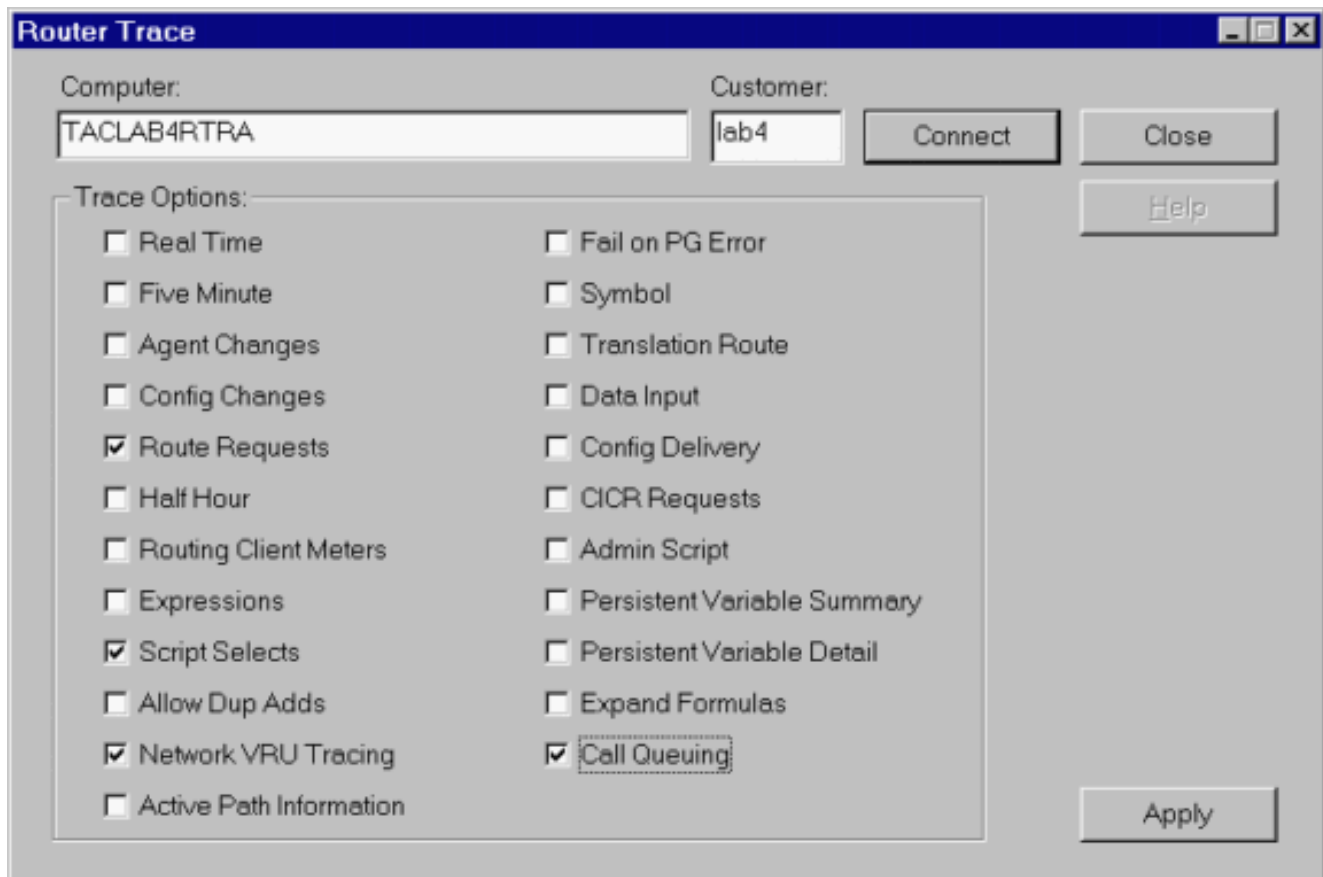
3. Sair do opctest.

[Gire acima dos traços no Roteadores](#)

Embora o Roteadores igualmente duplexed, não é necessário determinar que roteador é atualmente ativo.

Termine estas etapas a fim girar acima dos traços no roteador:

1. Escolha **Start > Run**.
2. Na corrida dialogue em forma de caixa:c:\licm\bin\vrtrtrace
3. Click **OK**.A caixa de diálogo do rastreamento de roteador é indicada:



Inicialmente, todas as **opções do traço** são esmaecidas para fora.

4. Assegure-se de que o **computador** e os **nomes do cliente** estejam povoados. Se não, digite os nomes adequados.
5. Clique em Conectar.
6. Verifique estas caixas de seleção: Solicitações de rota Seleções de script Rastreamento de VRU de Rede Enfileiramento de chamada
7. Clique em Apply.
8. Clique em Close.

Sintomas

No PG ativo, a janela de processo de Open Peripheral Controller (OPC) indica uma mensagem similar a esta:

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

A fim ver esta mensagem, veja o log OPC com a ajuda do [utilitário dumplog](#). O RCID, o callID, e o XRefID dependem de sua configuração.

No roteador em que você gerencie acima dos traços, a janela de processo do roteador (RTR) indica uma mensagem similar a esta:

```
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).
```

Você pode ver esta mensagem igualmente no log RTR com a ajuda do [utilitário dumplog](#).

Alterações no fluxo da mensagem

Com os traços girados acima no PG para o processo OPC, você pode ver o fluxo de chamadas/fluxo de mensagem do atendimento. O fluxo de mensagens para o Cisco ICM versão 4.5 mostra uma mensagem semelhante a esta:

```
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
```

O fluxo de mensagens para o Cisco ICM versão 4.0.3 e anteriores mostra uma mensagem semelhante a esta:

```
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)
```

Note: Observe a diferença entre a versão 4.5 e 4.0.3. O fluxo de mensagem para 4.5 usa o termo **ICR_NEW_CALL_REQ(TRANSFER)**, visto que o fluxo de mensagem para 4.0.3 usou **ICR_TRANSFER_CALL_REQ**.

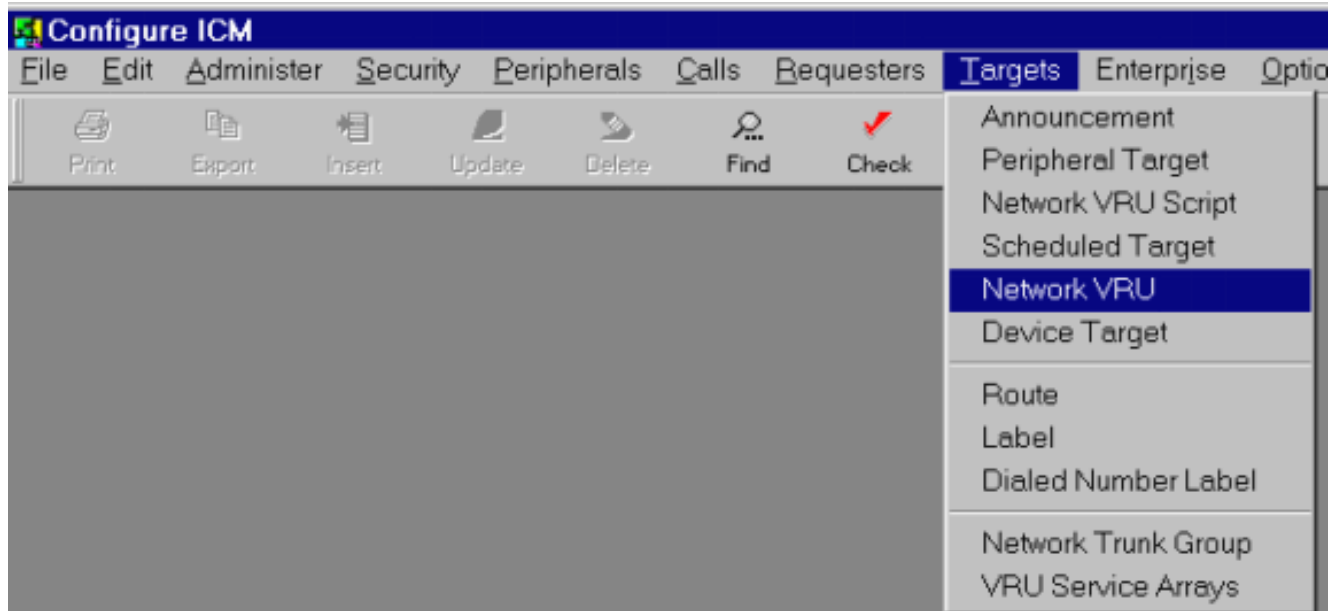
Razão

A versão do ICM 4.5 de Cisco exige a configuração adicional do VRU a fim terminar o roteamento com um VRU como um cliente de roteamento. **Em ConfigICM**, precisa de estar uma rede VRU definida com um tipo de 6 (ou baseada em suas exigências do roteamento de chamada) e igualmente a tabela periférica precisa de apontar a esta rede nova VRU.

Solução

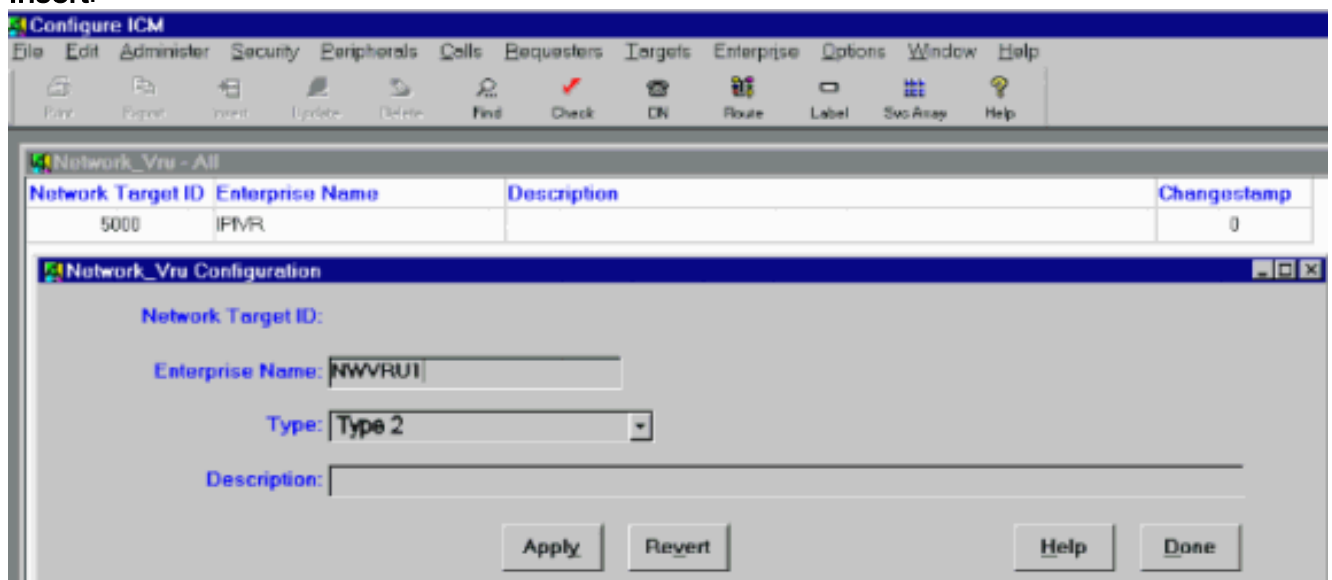
Termine estas etapas para fixar este problema:

1. Crie uma rede VRU e altere o registro periférico para apontar à rede nova VRU. Isto deve ser feito em um AW (Admin Workstation, Estação de Trabalho Admin).
2. Abra Configure ICM.
3. Vá à barra de menus e escolha os **alvos > a rede VRU**.

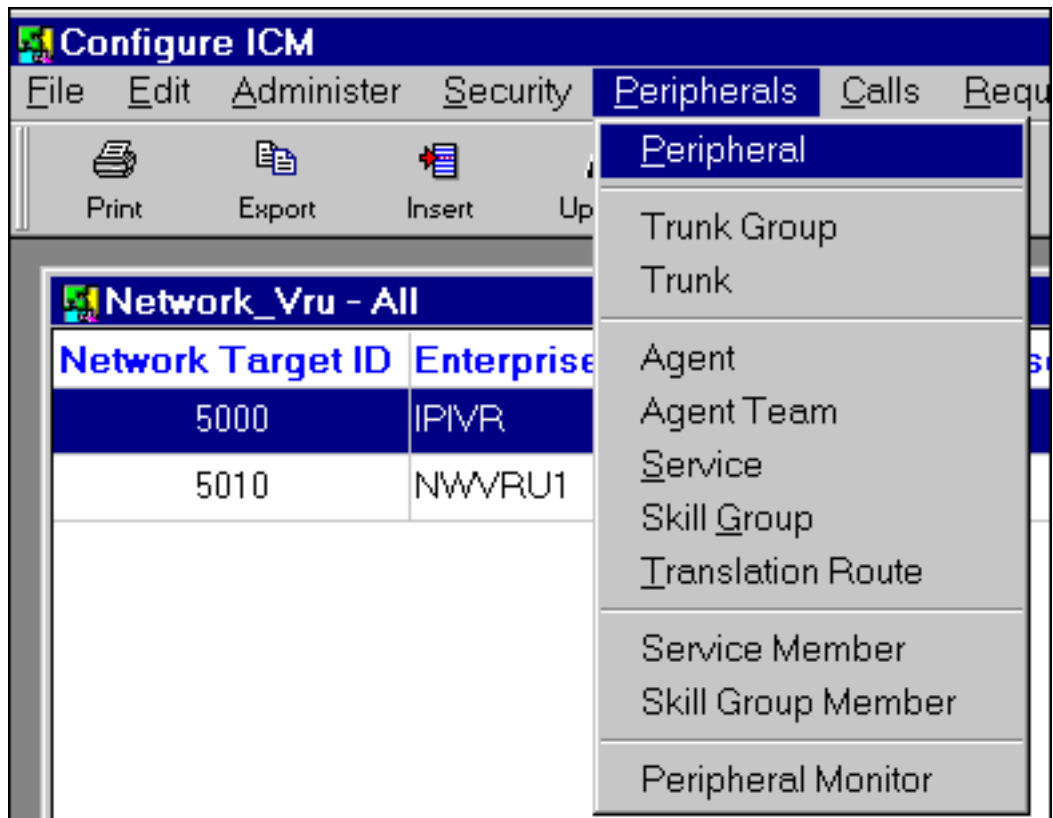


A caixa de diálogo de Network_VRU-All é indicada.

4. Clique em **Insert**.



5. Dê entrada com um nome exclusivo no campo de nome do empreendimento.
6. Clique na seta para baixo para o Tipo e selecione o tipo VRU para os requisitos de roteamento.
7. Clique em Apply.
8. Clique em Concluído.
9. Vá à barra de menus e escolha **periféricos >**

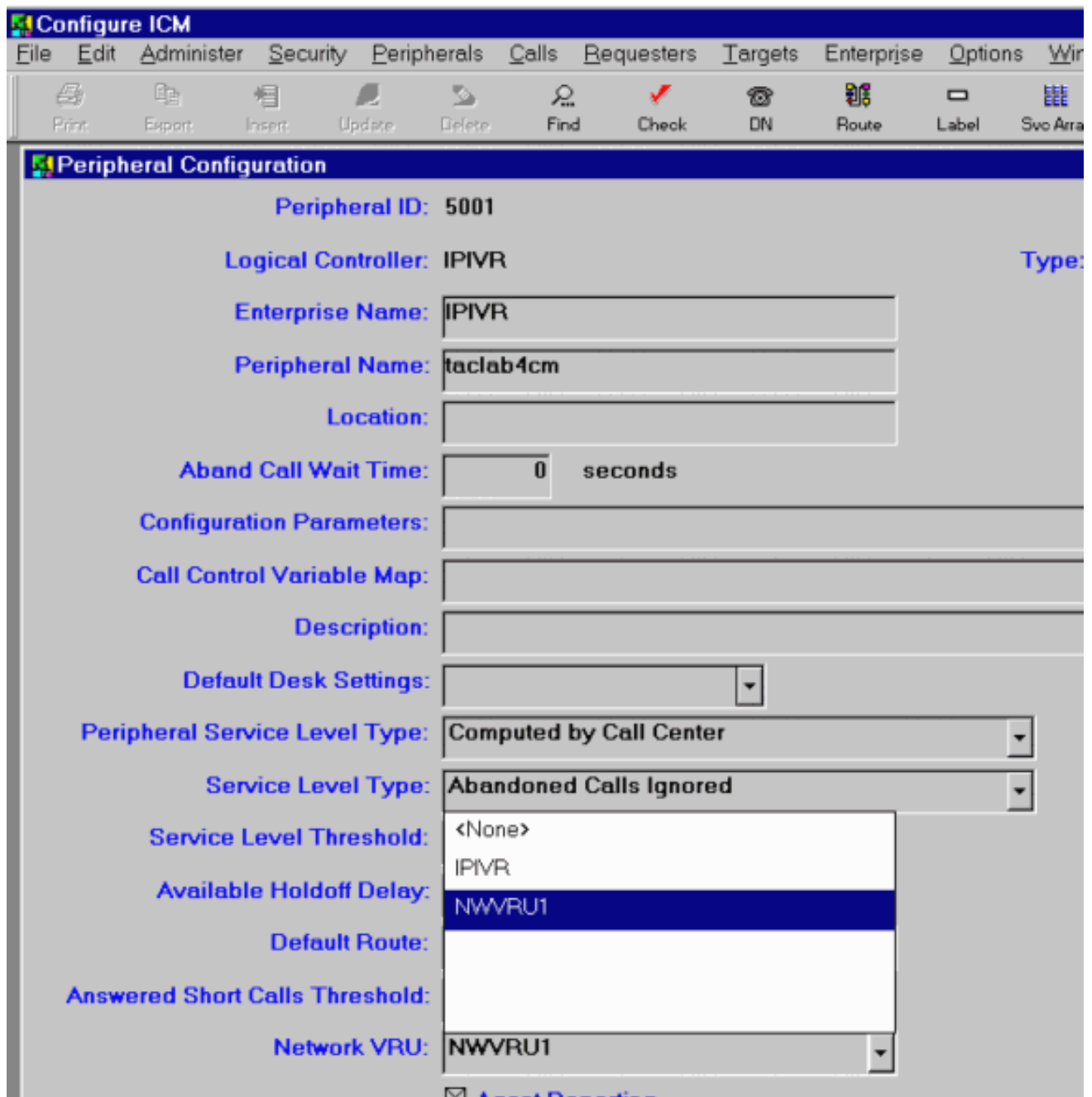


Peripheral.

Periféric

o-toda caixa de diálogo é indicada.

10. Fazer duplo clique no peripheral associado com o VRU PG.



11. Clique na seta para baixo para rede VRU e escolha a rede VRU recém-criada.
12. Clique em Apply.
13. Clique em Concluído.
14. Feche o ICM de configuração.

Note: Estas mudanças são transparentes e não exigem um reinício ou uma restauração de nenhuns serviços de ICM Cisco. As mudanças afetam a configuração de roteador e são eficazes assim que você salvar as mudanças. Quando a configuração de roteador foi mudada, a Falha de Diálogo não ocorre, e a etiqueta é retornada ao roteamento bem sucedido completo dos atendimentos com o VRU como o cliente de roteamento.

[Informações Relacionadas](#)

- [Usando o utilitário OPC Test Command Line](#)
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)