

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o que responde da voz interativa de Cisco MobilityManager (IVR) responde com interrupção quando uma chamada recebida entra, e fornece uma solução em um ambiente do CallManager da Cisco.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco MobilityManager
- Cisco IOS®

### [Componentes Utilizados](#)

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

- CallManager da Cisco 4.2
- Versão 1.2 de Cisco MobilityManager
- Cisco IOS Software Release 12.4(5.9)

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.

## [Problema](#)

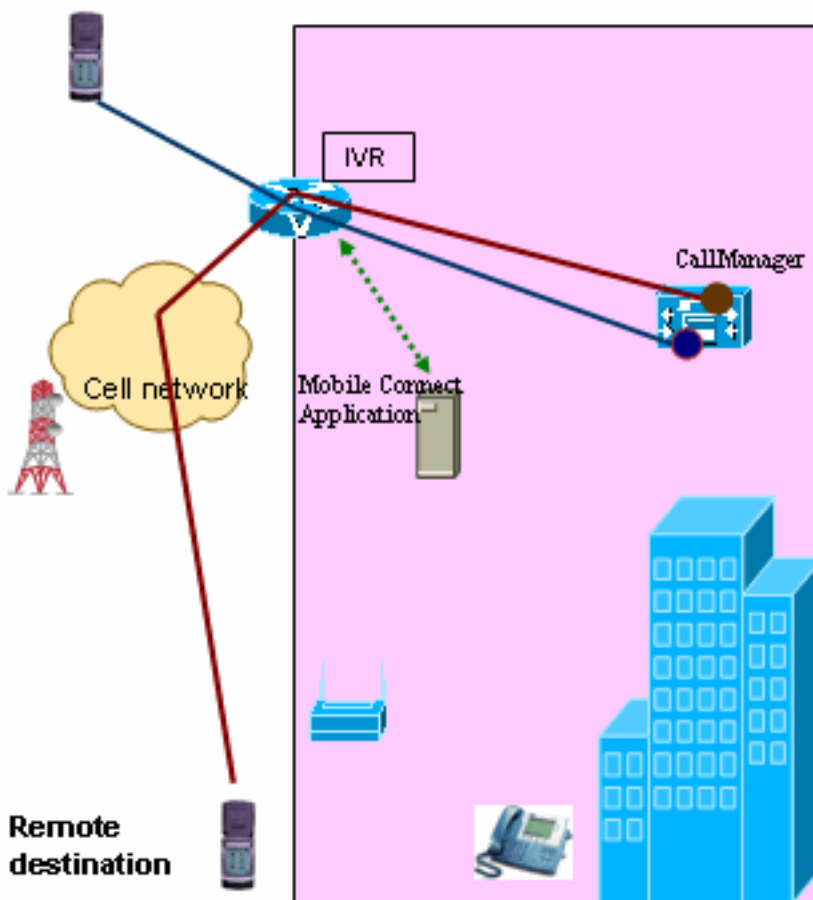
Este é o fluxo de dados normal para uma chamada recebida ao IVR no gateway de H.323 em um ambiente de Cisco MobilityManager (veja [figura 1](#)):

1. Há uma chamada recebida ao IVR no gateway de H.323.
2. O gateway IVR interage com Cisco MobilityManager para jogar alertas, recolhe dados para a autenticação, e para receber um número de destino que o usuário quer discar. Cisco MobilityManager verifica a identidade do chamador e recolhe a informação do número de destino.
3. Cisco MobilityManager transfere então o atendimento do gateway a um CTIPort que parte selecionado.
4. Cisco MobilityManager usa a linha compartilhada CTIPort do usuário para fazer um atendimento ao número de destino.
5. Uma vez que as respostas do número de destino, Cisco MobilityManager executam a manipulação dos media e o atendimento incorporam um estado conectado entre o destino remoto e o número de destino.

Quando o atendimento está neste estado conectado, esta sequência ocorre:

1. Há uma chamada recebida ao IVR no gateway de H.323.
2. Quando a chamada recebida alcança o IVR, o chamador recebe a interrupção. O gateway IVR não joga alertas.

Figura topologia 1?Cisco MobilityManager



## Solução

Este problema é relacionado ao Cisco IOS Software que é executado no gateway de H.323. Emita este comando verificar se o aplicativo/serviço VXML é carregado corretamente:

```
show call application voice <app name>
```


Se o aplicativo VXML é carregado corretamente, indica uma página VXML similar a esta:

```
VXML Application snr3          URL=http://172.22.120.104:8080/cmmivr/pages/IVRMainpage.vxml
Security not trusted          No languages configured          It has: 0 calls active.
7 incoming calls              0 calls handed off to it          3 call transfers
initiated                     35 pages loaded, 35 successful      38 prompt play attempts,
38 successful                  0 recorded messages              The transfer mode is
'rotary' (Default)           Interpreted by Voice Browser Version 2.0 for VoiceXML 1.0 & 2.0.    The
VXML Script is:              ----- <?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1"?> <vxml
version="1.0">                <form id="main">                    <block>                            <prompt>
<audio src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/1.au"/> </prompt>
<var name="callerid" />      <assign name="callerid" expr="session.telephone.ani"/>
<var name="langdir" />      <assign name="langdir" expr="'english'"/> </if
cond="callerid !='blocked' " > <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRCalleridLookup.do"          method="get"
namelist="callerid langdir"/> <else /> <goto next="#Getuserid"/>
</if> </block> </form> <form id="Getuserid"> <field
name="userid" type="digits?minlength=3;maxlength=16"> <prompt>
<audio src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/2.au"/> </prompt>
<noinput count="3"> <exit/> </noinput> <filled>
<var name="callerid" /> <assign name="callerid" expr="null"/> <var
name="langdir" /> <assign name="langdir" expr="'english'"/> <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRUseridLookup.do"          method="get"
namelist="userid callerid langdir"/> </filled> </field> </form>
</vxml>
```

Em seguida, procure o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT. Termine estas etapas se o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT não é apropriado ou nulo esta presente:

1. Verifique o server de Cisco MobilityManager e configurar o hostname. Na versão 1.1.2 de Cisco MobilityManager, exige-se para incorporar manualmente esta informação sob a página de administração da plataforma.
2. Verifique o Cisco IOS Software Release. Há um erro no Cisco IOS Software Release 12.4(5.9). Cisco recomenda promover ao Cisco IOS Software Release 12.4(7) ou Mais Recente. Refira a identificação de bug Cisco [CSCej70517 \(clientes registrados somente\)](#).
3. Reinicie o gerenciador de mobilidade de Cisco.
4. Recarregue o aplicativo no gateway.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)