

Edição da interrupção de MobilityManager IVR

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 1 — Topologia de 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](#)