

Rota da tradução das gotas ICM aos atendimentos do IVR DE IP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual Cisco Intelligent Contact Management (ICM) deixa cair os atendimentos distribuídos por uma rota da tradução a um sistema da resposta de voz interativa IP (IVR) em um ambiente de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Pré-requisitos

Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Componentes Utilizados

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

- Versão do ICM 4.6.x de Cisco e mais tarde
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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](#).

[Topologia](#)

Quando a falha ocorre, a topologia está estabelecida mostrada [aqui](#).

[Problema](#)

O ponto de rota ICM é associado com um script ICM que faz uma rota da tradução a um nó de VRU para provocar um script no IVR DE IP, segundo as indicações de [abaixo](#). Este Nó VRU de Rota de Tradução falha.

Ao testar este script específico ICM com CallTracer, termina corretamente. Contudo, quando a chamada recebida bate o ponto de rota no ambiente de produção, falha com a seguinte sequência:

1. Experimentando um bit curto do silêncio.
2. Um ocupado rápido.

[Solução](#)

Este é um problema de configuração. Veja o arquivo de registro do rtr no roteador que usa o [utilitário dumplog](#), o seguinte mensagem aparece:

```
15:20:51 ra-rtr Trace: TranRouteToVRU failed. Unable to map route 5009 to a network VRU
```

Verifique a rota específica, ele é associado com um IVR DE IP específico. Verifique a configuração no PG Explorer, o nome da **rede VRU** é ajustado a **NENHUNS** em vez do nome deste IVR DE IP específico sob **avançado**, como mostrado [abaixo](#). Selecione o nome direito da rede VRU resolve esta edição.

[Informações Relacionadas](#)

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)