

# Устраняйте агента CVP, приветствующего проблемы

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Сводка проблем 1](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 2](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 3](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 4](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 5](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 6](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 7](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 8](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 9](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 10](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 11](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

# Введение

Этот документ описывает, как решить несколько проблем, отнесенных к Речевому порталу Клиента Cisco (CVP) функция Агента, приветствующего (AG).

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Дополнительные характеристики CVP
- Cisco унифицированный Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) развертывания

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Сервер CVP 9.0 (1)
- UCCE 9.0 (1)
- Речевой XML (VXML) шлюз
- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Сводка проблем 1

Когда вызов должен быть помещен в очередь, консервированный сценарий AG.ICMS не в состоянии играть сценарий Устройства с речевым ответом (VRU)

В этом сценарии медиасервер является "not set" в сценарии маршрутизации ICM.

Журналы Сервера вызовов CVP показывают: "92: 10.86.136.245: 01 октября 2010 15:09:28.917 - 0400: %CVP\_8\_5\_IVR-3-CALL\_ERROR: Ошибка Выборки сред CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A DNIS=155552191994 для URL=file://../MediaFiles/en-us/app/ICMWait4NextAvail.wav (Клиент: 10.86.139.70) [id:3023]"

### Возможные причины

Медиасервер по умолчанию должен быть настроен в Операциях CVP и Консоли управления (OAMP).

### Действие Recommended

В CVP OAMP перейдите к **Управлению устройствами**> **Медиасервер**, добавьте IP-адрес медиасервера и настройте FTP для Агента, Приветствующего. Также выберите медиасервер в списке Медиасервера По умолчанию. Затем нажмите кнопку **Set** для установки его как медиасервера по умолчанию.

## Сводка проблем 2

Агент, неспособный сделать запись Агента, Приветствующего.

Когда Агент, Приветствующий кнопку записи, нажат, рабочий стол показывает, что "Не настроен никакой Набранный номер записи". Унифицированный Периферийный шлюз SSE указывает "Подведенный для игры Агента, Приветствующего, так как специальный **Агент Записи** набранного номера, **Приветствующий**, не настроен на клиенте маршрутизации для периферийного устройства". (Ошибочный ID EnterpriseAgent PIM: 43) Идентификатор события Маршрутизатора ICM: 63, 66

### Возможные причины

Набранный номер **RecordAgentGreeting** не был должным образом настроен.

### Действие Recommended

Создайте Набранный номер ICM **RecordAgentGreeting** для корректного периферийного устройства и планируйте соответствующий сценарий для него.

## Сводка проблем 3

Агент, приветствующий делающие запись сбои.

**VXMLServer/applications/RecordAgentGreeting/logs/ActivityLog** показывает: "Проверьте Необходимую информацию, выход, никакой ftp-сервер".

### Возможные причины

Никакой сервер FTP не был определен.

### Действие Recommended

Гарантируйте, что сервер FTP определен или в сценарии ICM или в CVP OpsConsoleServer.

## Сводка проблем 4

Агент, Приветствующий Рекордные сбои приложения.

Сбои приложений RecordAgentGreeting VXML. Сценарий маршрутизации ICM показывает, что путь вызова выходит из узла сбоя приложения RecordAgentGreeting. Журналы Сервера

вызовов CVP показывают предпринятый доступ через URL к "... сервер. vxml"

## Возможные причины

Вероятная неверная конфигурация сценария VRU ICM для рекордного приложения. Имена сценариев VRU учитывают регистр. Именем собственным является "Сервер". Гарантируйте, что Сервер VXML установлен с Сервером вызовов. Гарантируйте, что Медиасервер настроен правильно в OAMP или сценарии маршрутизации UCCE. Гарантируйте, что сервер FTP установлен и работающий с надлежащими учетными данными пользователя и правами доступа.

## Действие Recommended

Настройте Рекордное имя сценария как "GS, Сервер, V".

## Сводка проблем 5

Агент, Приветствующий воспроизведение, получает сокращение.

Журналы Сервера вызовов CVP показывают: "%CVP\_8\_5\_SIP-3-SIP\_ERROR\_SNMP: Отказавшее Приветствие Агента. CALLGUID = LEGID на 7CE0BF800001000000000217D581560 A = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [ВХОДЯЩИЙ] - АВАРИЙНЫМ ОБРАЗОМ ЗАКАНЧИВАЮЩИЙСЯ - код [200] SIP, Причина Hdr [Q.850; cause=102] Причина Q850 [102 - Восстановление на истечении срока действия таймера, могло бы быть разъединение таймера бездействия носителя IOS.], вызов GW с помощью флага SURV TCL [ложь], [истинный] флаг NON NORMAL, флаг USE ERROR REFER [истинный] с AGE (мсек) 12281 и История вызова : 777333331087 |-1; [id:5010]"

## Возможные причины

Бездействие сред настроено на шлюзе.

## Действие Recommended

Удалите любое бездействие сред из шлюза, такого как **timer receive-rtcp**.

## Сводка проблем 6

Агент, приветствующий сбои для игры.

Журналы Маршрутизатора ICM указывают, что "VRU X сообщил об ошибке при игре Агента, Приветствующего Y для агента с SkillTargetID Z" (Идентификатор события Маршрутизатора ICM: 637).

## Возможные причины

1. Агент, Приветствующий, не существует на медиасervere CVP.
2. Шлюз VXML имеет проблему выбрать Агента, Приветствующего файл от медиасervera.
3. В Агенте, Приветствующем сценарий маршрутизации воспроизведения, Сценарий VRU Сети Приветствия Агента не настроен правильно.

## Действие Recommended

1. Формат Агента, Приветствующего файл, является **AgentLoginName\_GreetingType.wav**. Проверьте, существует ли тот файл на медиасervere. В противном случае агент должен сделать запись своего приветствия для типа приветствия.
2. Проверьте сценарий VRU Сети ICM, настроенный для Агента, Приветствующего. Имя сценария VRU должно быть **PM,-a**.
3. Проверьте ошибки в CVP и шлюзе VXML.

## Сводка проблем 7

Агент, приветствующий сбой для игры.

Маршрутизатор ICM указывает "Неспособный сопоставить набранный номер xxx. PlayAgentGreeting к типу вызова" (Код ошибки Маршрутизатора ICM: 63), Периферийный шлюз UCCE указывает "На сбой для игры Агента, приветствующего из-за ошибки маршрутизации". (Событие ID:27 EnterpriseAgent PIM)

## Возможные причины

Нет никакого сценария маршрутизации, привязанного к Агенту, Приветствующему набранный номер.

## Действие Recommended

В Редакторе сценариев ICM создайте сценарий для Агента, Приветствующего вызовы, и привяжите его к набранному номеру PlayAgentGreeting

## Сводка проблем 8

Агент, приветствующий сбой для игры.

Периферийный шлюз UCCE указывает "Подведенный для игры Агента, Приветствующего использование ВІВ из-за ресурса ВІВ, не настроенного". (Событие ID:57 EnterpriseAgent PIM) или

Периферийный шлюз UCCE указывает "Подведенный для игры Агента, Приветствующего... из-за ресурса ВІВ, не доступного". (Идентификатор события EnterpriseAgent PIM: 49)

## Возможные причины

BIV на устройстве, не включенном.

**Примечание:** Не весь Менеджер Объединенных коммуникаций (CUCM) телефоны поддерживают Агента, Приветствующего функцию. См. Агента, Приветствующего документ для списка поддерживаемого BIV, звонит для Агента, Приветствующего функцию.

## Действие Recommended

1. Выберите корректный / поддерживаемое устройство для использования для Агента, Приветствующего функцию.
2. Включите BIV для устройства, которое поддерживает BIV. В конфигурации Admin CUCM выберите **Device> Phone**, затем выберите телефон агента. В конфигурации Сведений об устройстве, набор **Созданный В Мосту к На**.

## Сводка проблем 9

Агент, приветствующий сбои для игры.

Периферийный шлюз UCCE указывает "Подведенный для игры Агента, Приветствующего... должный запустить сбой сред". (Идентификатор события EnterpriseAgent PIM: 52)

## Возможные причины

1. Агент, Приветствующий функцию, не поддерживается на устройстве невзирая на то, что включен BIV на устройстве.
2. Метка VRU для периферийного клиента маршрутизации Call Managers не настроена правильно.
3. Шаблон маршрута CUCM не настроен правильно для Метки VRU CVP.
4. Метка VRU для периферийного клиента маршрутизации CUCM не совпадает с Унифицированным Шаблоном маршрута CM.
5. CVP не настроен или работающий должным образом.

## Действие Recommended

1. Выберите корректный / поддерживаемое устройство для использования для Агента, Приветствующего функцию.
2. В конфигурации VRU Сети ICM проверьте, что метка VRU для периферийного клиента маршрутизации Call Manager настроена правильно.
3. В конфигурации Admin Call Manager выберите **маршрутизацию Call> Маршрут/Поиск>**

**Шаблон маршрута.** Проверьте, что шаблон маршрута настроен правильно для метки VRU CVP и привязан к, магистраль SIP указала на Агента, Приветствующего Сервер вызовов CVP.

4. В CVP проверьте, что все сервисы в порядке.

## Сводка проблем 10

Агент, приветствующий сбои для игры.

Периферийный шлюз UCCE указывает "Подведенный для игры Агента, Приветствующего... из-за вызванного таймаут запроса маршрутизатора". (Идентификатор события EnterpriseAgent PIM: 40).

### Возможные причины

Существует задержка Маршрутизатора ICM или PG или промежуточная те два компонента, которые вызвали Агента, Приветствующего вызванный таймаут запрос маршрутизатора.

### Действие Recommended

1. Проверьте, существует ли какое-либо аварийное переключение между Маршрутизаторами ICM или Периферийным шлюзом (PG).
2. Проверьте конфигурацию сети.

## Сводка проблем 11

Агент, приветствующий сбои для игры.

Периферийный шлюз UCCE указывает "Подведенный для игры Агента, Приветствующего... из-за Агента, Приветствующего таймаут запроса". (Идентификатор события EnterpriseAgent PIM: 38).

### Возможные причины

Агент, Приветствующий запрос к таймаутам CUCM.

### Действие Recommended

1. Проверьте сеть между Шлюзом JТарі UCCE (JGW) и CUCM.
2. Проверьте сервер CVP и CUCM.