

Сбой VRU при использовании в качестве маршрутизирующего клиента

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Перед началом работы](#)

[Включите трассировки на PG](#)

[Включите трассировки на маршрутизаторах](#)

[Признаки](#)

[Изменения потока сообщений](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Когда вы пытаетесь использовать Устройство с речевым ответом (VRU) в качестве клиента маршрутизации, этот документ предоставляет решение для ошибки маршрутизации вызова. Документ также решает проблемы с Периферийным шлюзом (PG) VRU, который был обновлен от Cisco Intelligent Contact Management (ICM) версии 2.5, 3.0, или 4.1.x к 4.5. VRU PG не в состоянии направлять вызовы соответственно после обновления к Cisco ICM 4.5 если сеть VRU не добавлена для клиента маршрутизации, и периферийная конфигурация не показывает его, как описано в этом документе.

Примечание: При создании типа сети VRU выберите тип VRU как требуется для требований к маршрутизации вызова.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функции ICM PG Cisco
- Функции автоответчика

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версии ICM 4.5.

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.

Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Перед началом работы

Прежде чем вы будете устранять эту проблему, будете включать трассировки на VRU PG и маршрутизаторе Центрального контроллера.

Включите трассировки на PG

На VRU PG, в дуплексной среде, необходимо определить, какой PG имеет активный Peripheral Interface Manager (PIM). Используйте [утилиту opctest](#) для определения, какой PG имеет активный PIM.

Выполните следующие действия:

1. В окне командной строки, на одном из PG, выполняют opctest:
`opctest/cust cust/node node` Где **проклятый** экземпляр клиента, и **узлом** является Узел PG. Пример: `opctest /cust lab4 /node pg1a`
2. В приглашении `opctest` введите команду статуса.

```

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:

```

В данном примере заметьте, что сторона A PeripheralID 5000 Активна, который показывает активный PG. Если ваш экран не показывает Сторону А как Активную, **opctest** выхода и выполнять его на PG дуплексного партнера. **В строке запроса opctest введите:**

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

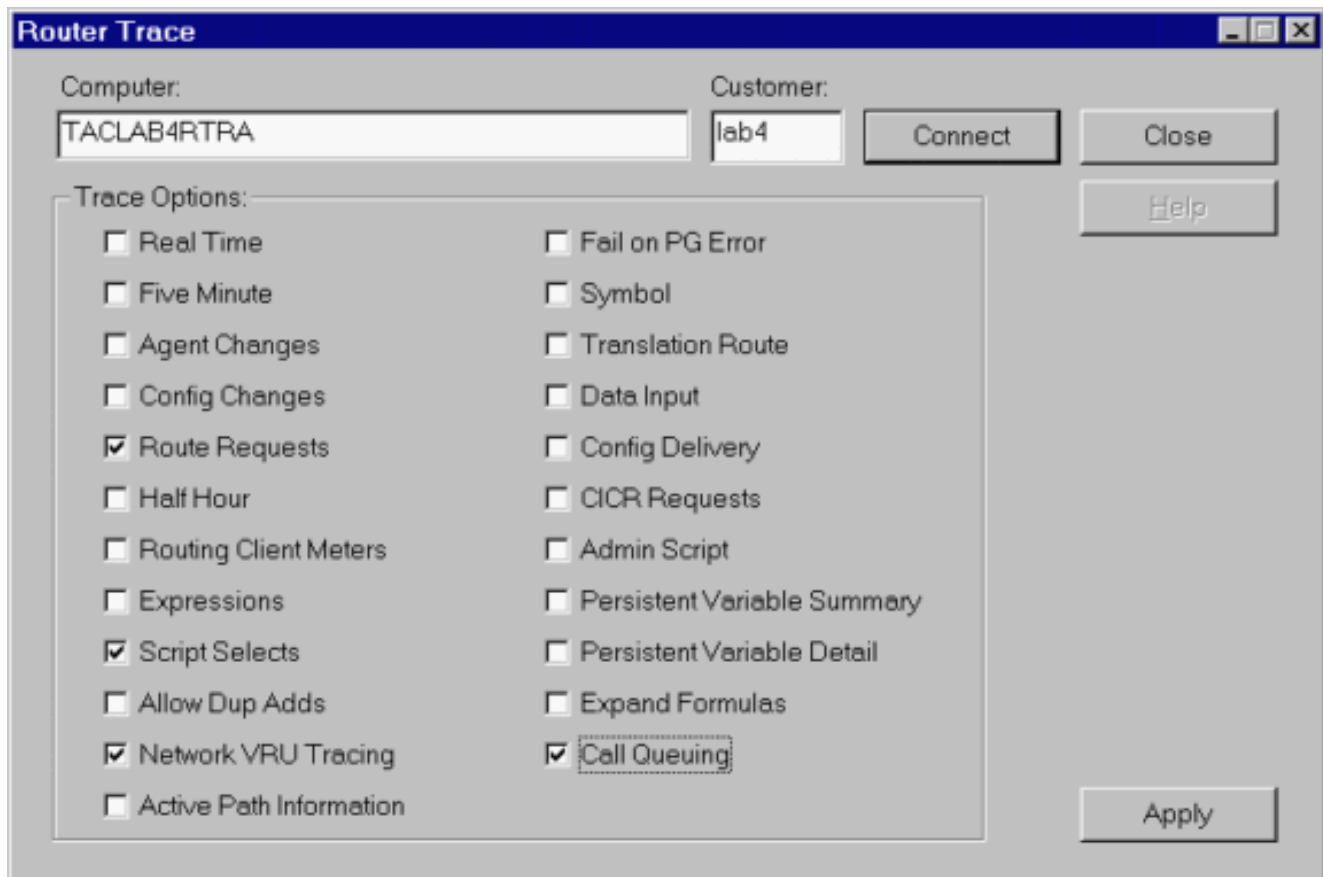
3. Завершение сеанса opctest.

[Включите трассировки на маршрутизаторах](#)

Хотя маршрутизаторы также дуплексированы, нет необходимости определять активный на данный момент маршрутизатор.

Выполните эти шаги для включения трассировок на маршрутизаторе:

1. Последовательно выберите Пуск > Выполнить.
2. В типе диалогового окна Run:c : \icm\bin\rtrtrace
3. **Нажмите кнопку ОК.**Диалоговое окно Трассировки маршрутизатора отображено:



Первоначально, все **Опции Трассировки** отображаются серым.

4. Гарантируйте, что заполнены **Компьютер** и **Имена клиента**. В противном случае введите соответствующие имена.
5. **Нажмите кнопку Connect (Подключить)**.
6. Проверьте эти флажки: Запросы маршрутизатора Script Selects Отслеживание VRU сети Постановка вызовов в очередь
7. **Щелкните "Применить"**.
8. **Нажмите кнопку Закрыть**.

Признаки

На активном PG окне процесса Open Peripheral Controller (OPC) отображает сообщение, подобное этому:

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

Для наблюдения этого сообщения просмотрите журнал OPC с помощью [служебной программы Dumplog](#). RCID, теплый, и XRefID, зависит от вашей конфигурации.

На маршрутизаторе, на котором вы включаете трассировки, окно процесса (RTR) маршрутизатора отображает сообщение, подобное этому:

```
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).
```

Вы видите это сообщение также в журнале RTR с помощью [служебной программы Dumplog](#).

Изменения потока сообщений

С трассировками, включенными на PG для процесса OPC, вы видите поток вызовов / поток сообщений вызова. В потоке сообщений для Cisco ICM версии 4.5 появляются такие сообщения:

```
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
```

В потоке сообщений для Cisco ICM версии 4.0.3 или более ранней появляются такие сообщения:

```
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)
```

Примечание: Заметьте различие между версией 4.5 и 4.0.3. Поток сообщений для 4.5 использования **ICR_NEW_CALL_REQ** условия (**ПЕРЕДАЧА**), тогда как поток сообщений для 4.0.3 **ICR_TRANSFER_CALL_REQ** использования.

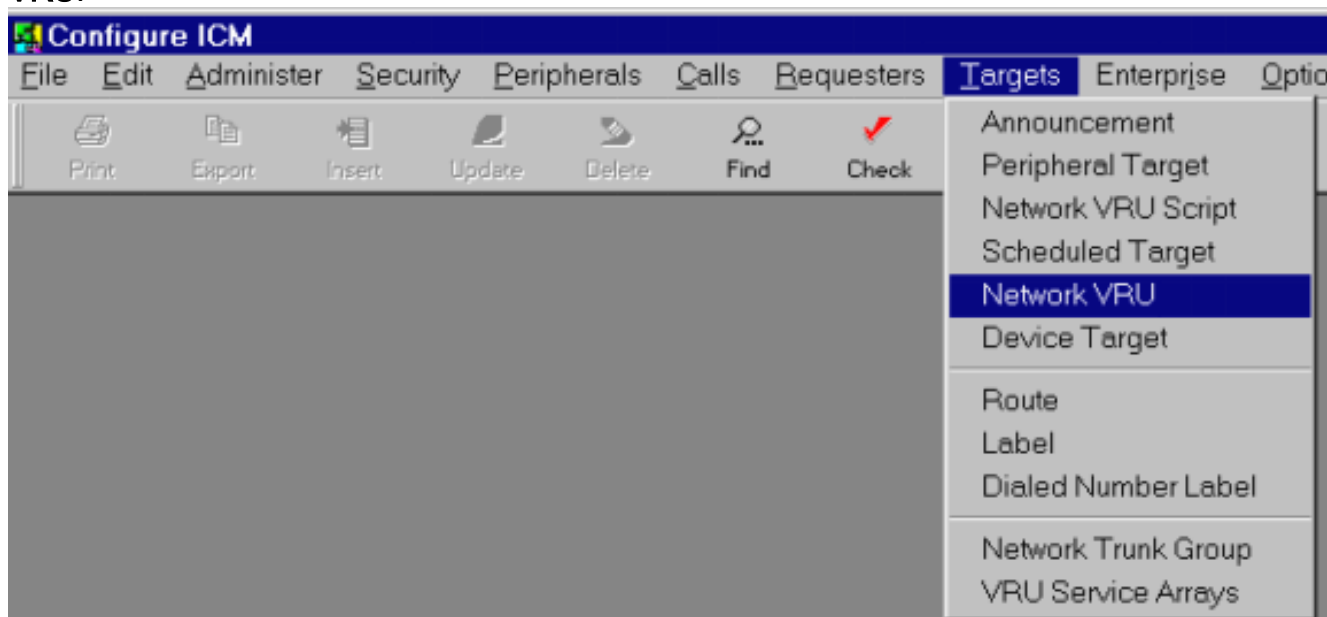
Причина

Cisco ICM Version 4.5 требует дополнительной настройки VRU для завершения маршрутизации с VRU как клиент маршрутизации. В **ConfigICM** должен быть Сетевой VRU, определенный с типом 6 (или на основе ваших требований к маршрутизации вызова), и также периферийная таблица должна указать к этому новому Сетевому VRU.

Решение

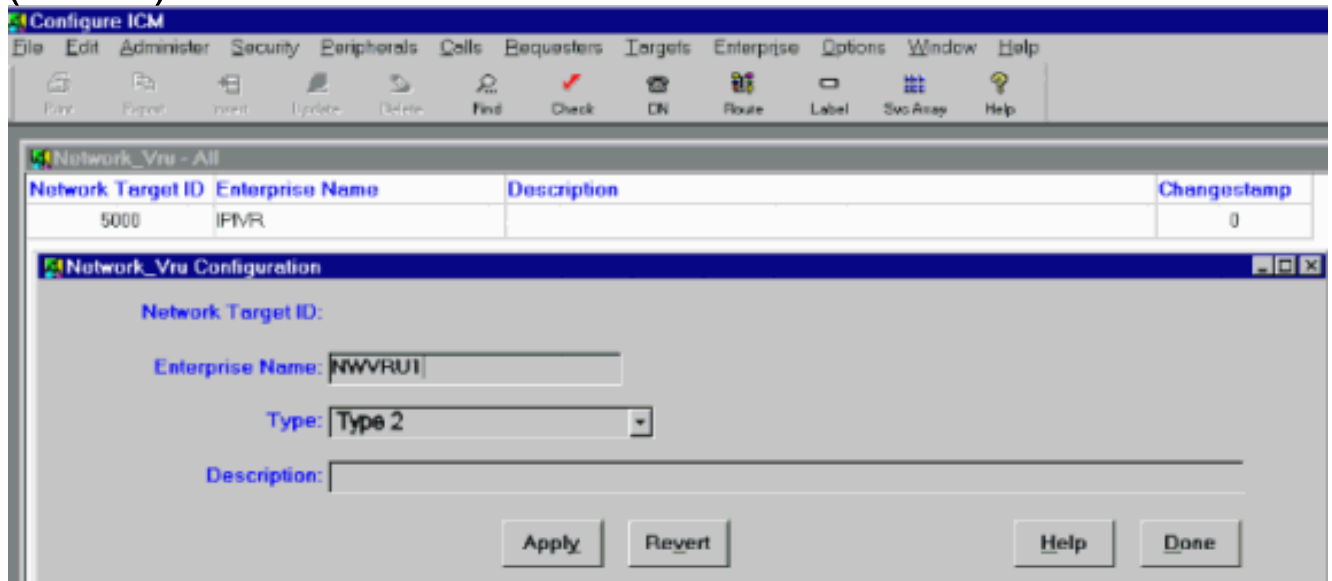
Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

1. Создайте Сетевой VRU и модифицируйте периферийную запись для обращения к новому Сетевому VRU. Этот процесс должен быть выполнен на рабочей станции AW.
2. Откройте меню Configure ICM.
3. Перейдите к строке меню и выберите **Targets> Network VRU**.

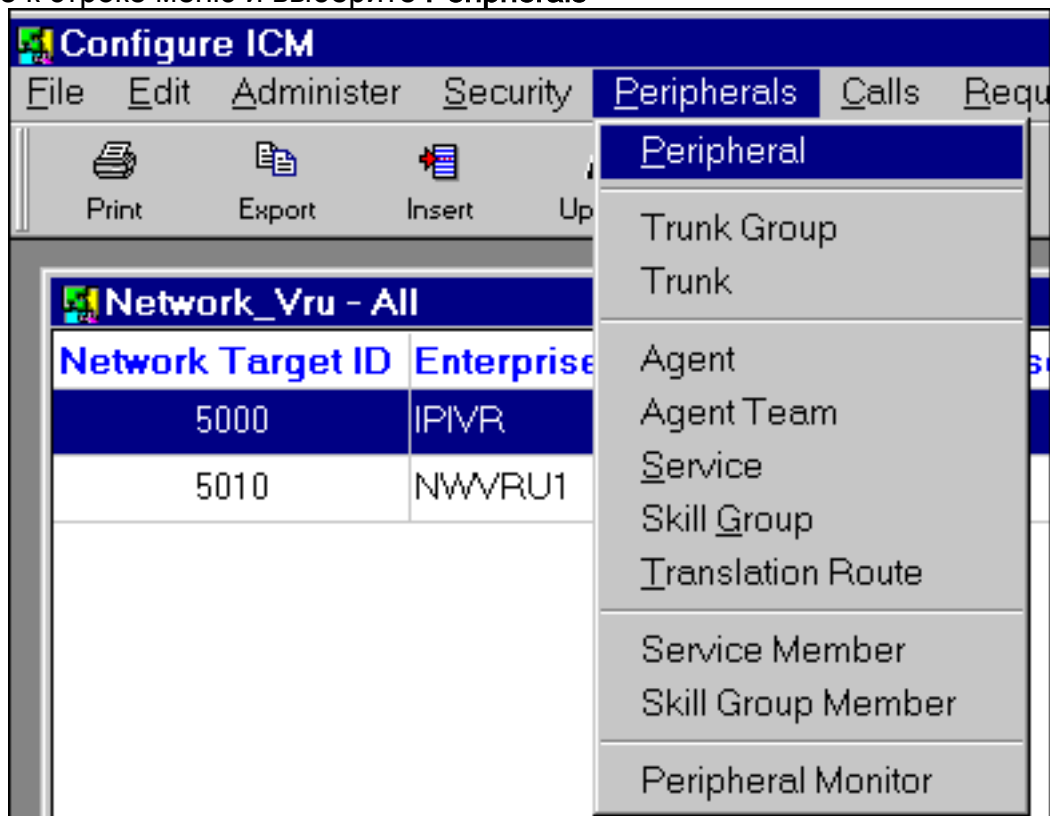


Network_VRU-все диалоговое окно отображено.

4. Щелкните Insert
(Вставить).



5. Введите уникальное имя в поле Enterprise Name.
6. Чтобы выбрать тип, нажмите кнопку со стрелкой вниз и выберите тип "VRU" для требований маршрутизации.
7. Щелкните "Применить".
8. Нажмите "Готово".
9. Перейдите к строке меню и выберите **Peripherals**>

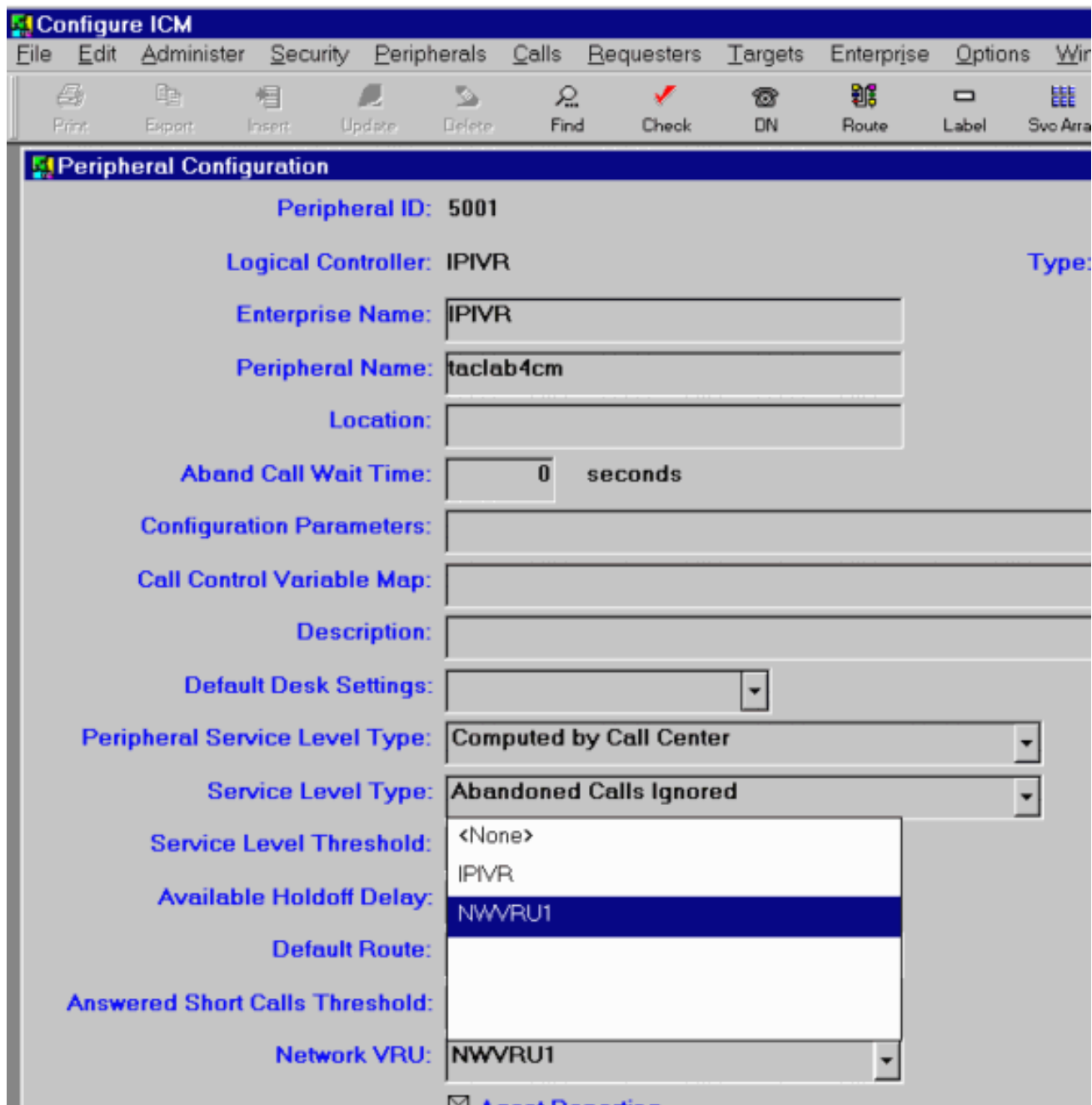


Peripheral.

Диалог

овое окно Peripheral - All отображено.

10. Дважды щелкнуть периферийное устройство, связанное с VRU
PG.



11. Щелкните стрелку вниз и выберите созданный сетевой модуль VRU.
12. Щелкните "Применить".
13. Нажмите "Готово".
14. Закройте меню Configure ICM (Настройка ICM).

Примечание: Эти изменения прозрачны и не требуют перезапуска или сброса никаких сервисов Cisco ICM. Изменения влияют на конфигурацию маршрутизатора и являются эффективными, как только вы сохраняете изменения. Когда конфигурация маршрутизатора была изменена, Ошибка диалога не происходит, и метка возвращена для завершения успешной маршрутизации вызовов с VRU как клиент маршрутизации.

[Дополнительные сведения](#)

- [Использование служебной программы командной строки OPCSTest](#)
- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)