

# Прекращение ICM вызовов, направленных Translation Route в IP IVR

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Топология](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает одну причину, почему Cisco Intelligent Contact Management (ICM) отбрасывает вызовы, направленные Маршрутом трансляции к IP-системе интерактивного голосового ответа (IVR) Система в Cisco IP Contact Center (IPCC) среда.

## Предварительные условия

### Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

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

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 4.6.x и позже
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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

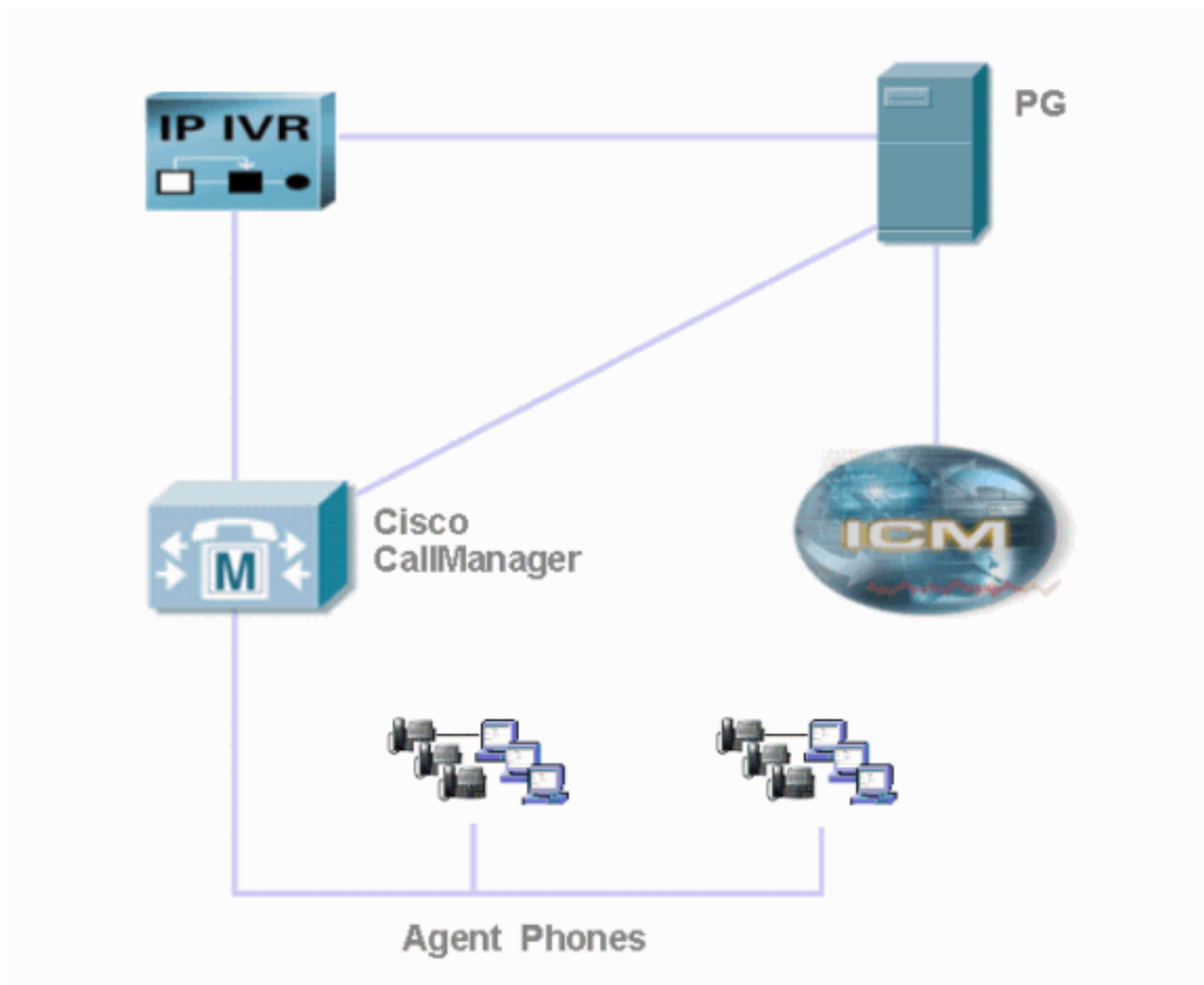
потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

## Топология

Когда сбой происходит, топология установлена как показано [здесь](#).



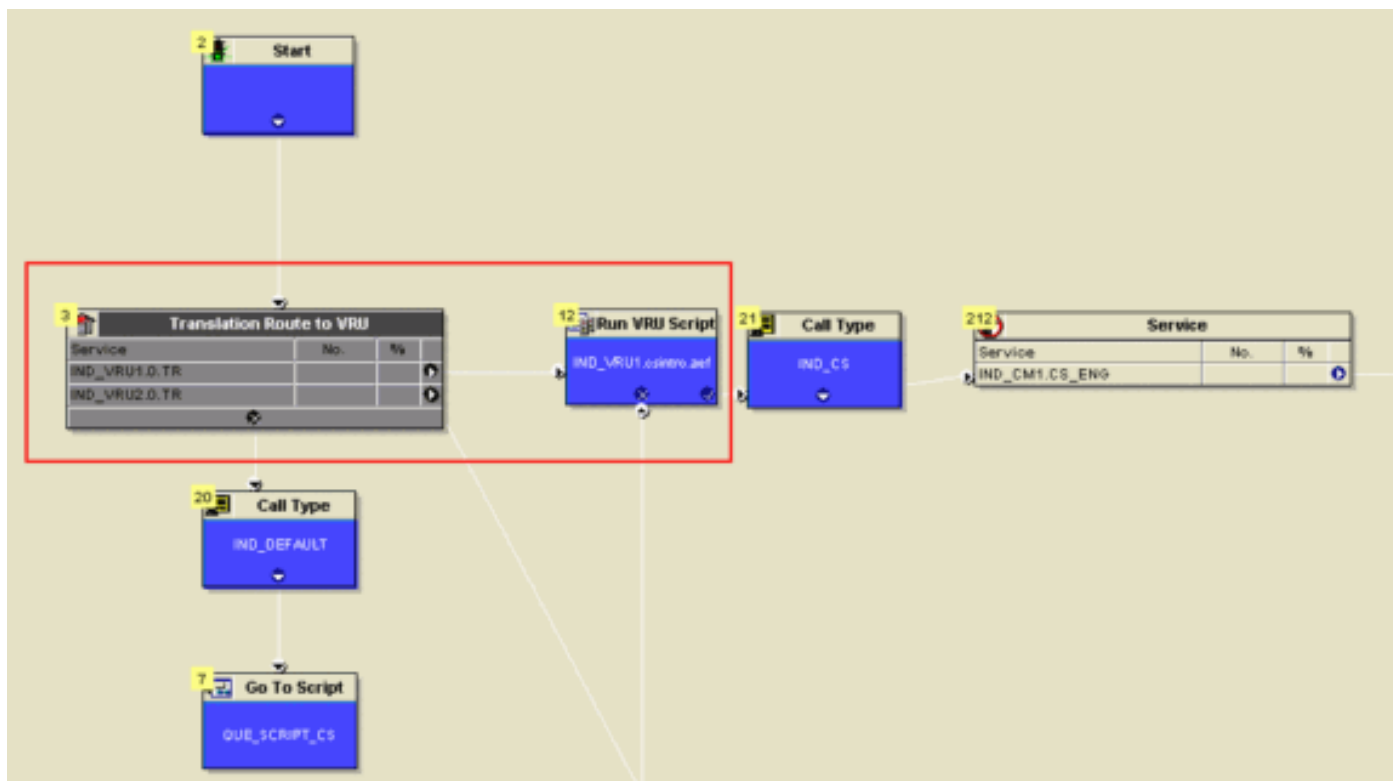
## Проблема

Точка маршрута ICM привязана к сценарию ICM, который делает Маршрут трансляции к узлу VRU для инициирования сценария на IP - СИСТЕМАХ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR), как показано в [ниже](#). Этот узел VRU маршрута трансляции сбой.

При тестировании этого определенного сценария ICM через CallTracer это завершает правильно. Однако, когда входящий вызов поражает точку маршрута в производственной

среде, это отказывает со следующей последовательностью:

1. Испытание короткого бита тишины.
2. Сигнал занятости.

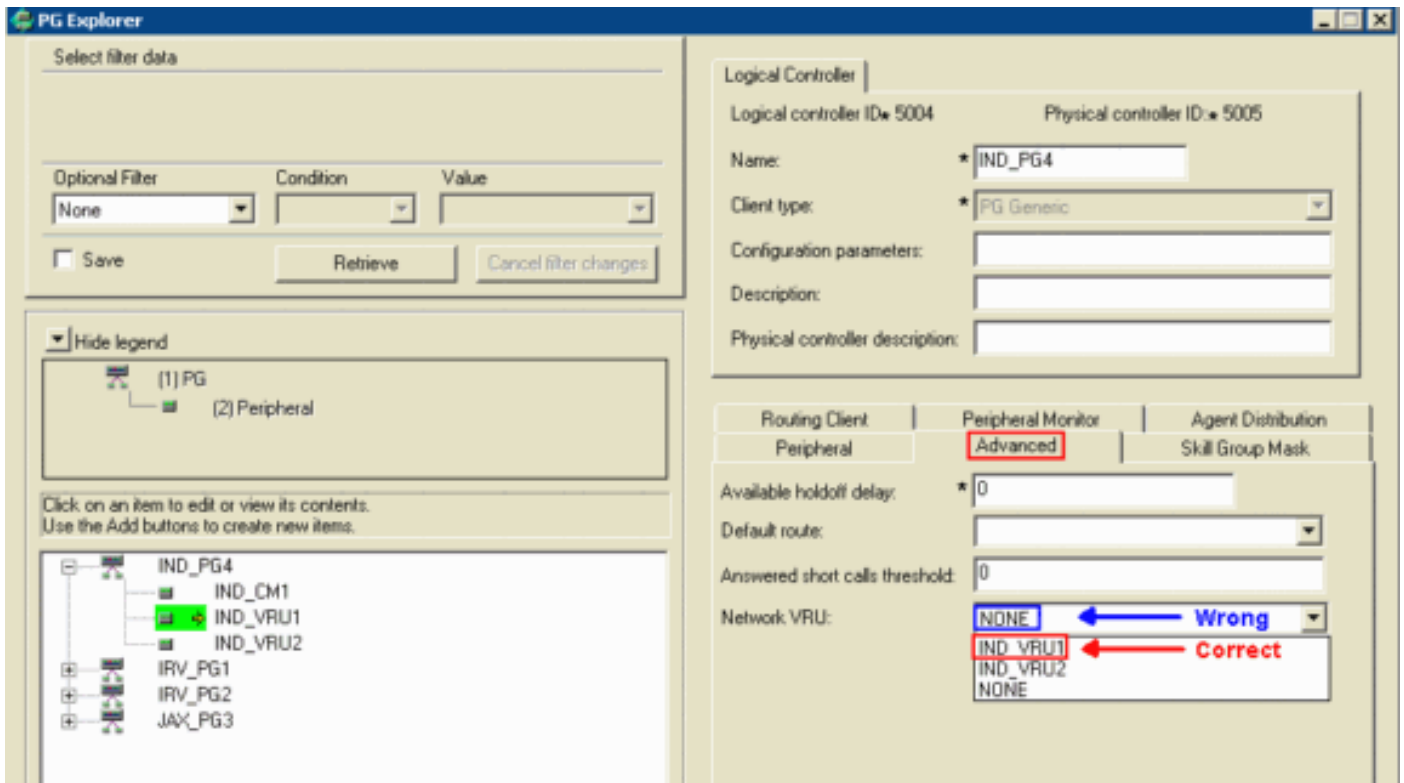


## Решение

Это проблема конфигурации. Просмотрите файл журнала rtr на маршрутизаторе с помощью [Службной программы Dumplog](#), следующее сообщение появляется:

```
15:20:51 ra-rtr Trace: TranRouteToVRU failed. Unable to map route 509 to a network VRU
```

Проверьте определенный маршрут, он привязан к определенному IP - СИСТЕМАМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR). Проверьте конфигурацию в PG Обозреватель, **Сетевое** имя **VRU** определено к **NONE** вместо названия этого определенного IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) под **Усовершенствованным**, как показано [ниже](#). Выберите правильное Сетевое название VRU, решает этот вопрос.



## [Дополнительные сведения](#)

- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)