

排除故障CVP代理程序问候语问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题汇总1](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总2](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总3](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总4](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总5](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总6](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总7](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总8](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总9](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总10](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总11](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

简介

本文描述如何排除故障与Cisco用户语音门户(CVP)代理程序问候语(AG)功能涉及的几个问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP高级特性
- Cisco Unified智能联络管理(ICM) ， Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)部署

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- 语音XML (VXML)网关
- Cisco Unified Communications管理器(CUCM)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题汇总1

当呼叫需要排队时，罐装AG.ICMS脚本发生故障播放语音应答单元(VRU)脚本

在此方案中，媒体服务器在ICM路由脚本没有设置。

错误消息

CVP呼叫服务器日志显示："92 : 10.86.136.245 : 十月01 2010 15:09:28.917 -0400
: %CVP_8_5_IVR-3-CALL_ERROR : CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A
DNIS=155552191994梅迪亚URL=file:///../MediaFiles/en-us/app/ICMWait4NextAvail.wav的(客户端
取指令错误 : 10.86.139.70) [id:3023]"

可能的原因

默认媒体服务器需要在CVP操作和管理控制台(OAMP)配置。

建议操作

在CVP OAMP，请导航对**设备管理>媒体服务器**，添加媒体服务器IP地址并且配置代理程序问候语的FTP。并且请选择在默认媒体服务器列表的媒体服务器。然后请单击**集合按钮**设置它作为默认媒体服务器。

问题汇总2

无法的代理程序记录代理程序问候语。

错误消息

当代理程序问候语录音按钮按时，桌面不显示“记录的呼叫号码配置”。Unified CCE外围网关指示“失败播放代理程序问候语，因为特殊呼叫号码**记录代理程序问候语**在外围的路由客户端没有配置”。
(EnterpriseAgent PIM错误ID : 43) ICM路由器事件ID : 63, 66

可能的原因

呼叫号码RecordAgentGreeting未适当地配置。

建议操作

创建正确外围的ICM呼叫号码RecordAgentGreeting并且安排一份适当的脚本于它。

问题汇总3

代理程序问候语录音发生故障。

错误消息

VXMLServer/应用程序/RecordAgentGreeting/日志/ActivityLog显示：“请检查必填信息，退出，没有FTP服务器”。

可能的原因

FTP服务器未定义。

建议操作

保证FTP服务器定义在ICM脚本或在CVP OpsConsoleServer。

问题汇总4

代理程序问候语记录应用程序发生故障。

错误消息

RecordAgentGreeting VXML应用程序发生故障。ICM路由脚本显示呼叫路径退出RecordAgentGreeting应用程序的失败节点。CVP呼叫服务器日志显示对“... server.vxml的”一已尝试URL访问

可能的原因

ICM VRU脚本正式记录在案应用程序的可能的误配置。VRU脚本名区分大小写。正确名称是“服务器”。保证VXML服务器用呼叫服务器安装。保证媒体服务器正确地配置在OAMP或UCCE路由脚本。保证FTP服务器安装和与适当的用户凭证和访问权限的运行。

建议操作

配置记录脚本名作为“GS，服务器，V”。

问题汇总5

代理程序问候语播放获得截止。

错误消息

CVP呼叫服务器日志显示：“%CVP_8_5_SIP-3-SIP_ERROR_SNMP：失败的代理程序问候语。CALLGUID = 7CE0BF800001000000000217D581560A LEGID = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [INBOUND] -异常地结束- SIP代码[200]，原因Hdr [Q.850;cause=102] Q850原因[102 - 在计时器逾期的恢复，也许是IOS媒体不活动计时器断开。]，GW呼叫使用SURV TCL标志[false]，NON正常标志[true]，与年龄(msecs) 12281的使用错误参考的标志[true]和呼叫历史记录：777333331087|-1;[id:5010]”

可能的原因

梅迪亚非活动在网关配置。

建议操作

从网关删除所有媒体非活动例如timer receive-rtcp。

问题汇总6

代理程序问候语发生故障播放。

错误消息

ICM路由器日志指示“VRU x报告的错误，当播放代理程序代理程序的招呼的Y有SkillTargetID的Z”时 (ICM路由器事件ID : 637)。

可能的原因

1. 代理程序问候语在CVP媒体服务器不存在。
2. VXML网关有拿来的问题从媒体服务器的代理程序问候语文件。
3. 在代理程序问候语播放路由脚本，代理程序问候语网络VRU脚本没有正确地配置。

建议操作

1. 代理程序问候语文件的格式是AgentLoginName_GreetingType.wav。检查该文件是否在媒体服务器存在。否则，代理程序需要记录他的问候语类型的问候语。
2. 检查配置的ICM网络VRU脚本代理程序问候语。VRU脚本名必须是PM， - a。
3. 检查在CVP和VXML网关的错误。

问题汇总7

代理程序问候语发生故障播放。

错误消息

ICM路由器指示“无法映射呼叫号码xxx.PlayAgentGreeting到呼叫类型” (ICM路由器错误代码 : 63)
UCCE外围网关指示“失败播放代理程序招呼由于路由选择错误”。 (EnterpriseAgent PIM事件ID:27)

可能的原因

没有用代理程序招呼的呼叫号码关联的路由脚本。

建议操作

在ICM脚本编辑器，请创建代理程序问候语呼叫的一份脚本并且连结它与PlayAgentGreeting呼叫号码

问题汇总8

代理程序问候语发生故障播放。

错误消息

UCCE外围网关指示“失败播放代理程序问候语使用围嘴由于没配置的围嘴资源。” (EnterpriseAgent PIM事件ID:57)或

UCCE外围网关指示“失败播放代理程序问候语...由于不可用围嘴的资源”。 (EnterpriseAgent PIM事件ID : 49)

可能的原因

在没启用的设备的围嘴。

注意：不是所有Unified通信Manager(CUCM)电话技术支持代理程序问候语功能。支持的围嘴电话列表的参考的代理程序问候语文档代理程序问候语功能的。

建议操作

1. 选择正确/支持的设备使用代理程序问候语功能。
2. 启用设备的围嘴该支持围嘴。在CUCM Admin配置中，请选择**Device > Phone**，然后选择座席电话。在设备信息配置中，设置在**网桥构件**的对。

问题汇总9

代理程序问候语发生故障播放。

错误消息

UCCE外围网关指示“失败播放由于代理程序的问候语...开始媒体出故障”。 (EnterpriseAgent PIM事件ID : 52)

可能的原因

1. 代理程序设备不支持问候语功能，虽然在设备的围嘴启用。
2. CallManager周边路由客户端的VRU标签没有正确地配置。
3. CUCM路由模式没有为CVP VRU标签正确地配置。
4. CUCM周边路由客户端的VRU标签不匹配Unified CM路由模式。
5. CVP没有配置或工作正常。

建议操作

1. 选择正确/支持的设备使用代理程序问候语功能。
2. 在ICM网络VRU配置中，请检查VRU标签周边路由客户端正确地配置的CallManager。

3. 在CallManager Admin配置中，请选择**呼叫路由>路由/寻线>路由模式**。检查路由模式为CVP VRU标签正确地配置和用sip中继关联指向代理程序问候语CVP呼叫服务器。

4. 在CVP，请检查所有服务是正在运行的。

问题汇总10

代理程序问候语发生故障播放。

错误消息

UCCE外围网关指示“失败播放代理程序问候语...由于被计时的路由请求”。(EnterpriseAgent PIM事件ID : 40)。

可能的原因

有延迟的ICM路由器或PG或者在那两个组件之间，导致被计时的代理程序问候语路由请求。

建议操作

1. 检查是否有在ICM路由器或外围网关(PG)之间的任何故障切换。
2. 检查网络配置。

问题汇总11

代理程序问候语发生故障播放。

错误消息

UCCE外围网关指示“失败播放代理程序问候语...由于代理程序问候语请求超时”。(EnterpriseAgent PIM事件ID : 38)。

可能的原因

代理程序对CUCM时间的问候语请求。

建议操作

1. 检查在UCCE JTAPI网关(JGW)和CUCM之间的网络。
2. 检查CUCM和CVP服务器。