

# 排除CVP代理程序问候问题故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题汇总1](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总2](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总3](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总4](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总5](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总6](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总7](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总8](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总9](#)

**错误消息**

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总10](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总11](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

## Introduction

本文描述如何排除几个问题故障与Cisco用户语音门户(CVP)代理程序问候(AG)功能有关。

## Prerequisites

### Requirements

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)配置

### Components Used

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)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## 问题汇总1

当呼叫需要排队时，罐装AG.ICMS脚本不能播放语音应答单元(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 : -0400 10月01日2010年15:09:28.917  
: %CVP\_8\_5\_IVR-3-CALL\_ERROR : CALLGUID=5A120D800001000000000002F288560A  
DNIS=155552191994媒体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)被配置。

## 推荐的行为

在CVP OAMP，请连接对**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。然后请点击**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。

## 错误消息

当代理程序问候录音按钮被按时，桌面显示“没有配置记录拨号号码”。统一的CCE外围网关指示“没能演奏代理程序问候，因为特殊拨号号码**记录代理程序问候**在外围设备的路由客户端没有被配置”。(EnterpriseAgent PIM错误ID : 43) ICM路由器事件ID : 63 , 66

## 可能的原因

未适当配置拨号号码RecordAgentGreeting。

## 推荐的行为

创建正确的外围设备的ICM拨号号码RecordAgentGreeting并且安排一个适当的脚本于它。

## 问题汇总3

代理程序问候记录发生故障。

## 错误消息

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

## 可能的原因

FTP服务器未被定义。

## 推荐的行为

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

## 问题汇总4

代理程序问候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应用程序的故障节点。CVP呼叫服务器日志显示对“... server.vxml的”一次尝试的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服务器安装有呼叫服务器。保证媒体服务器在OAMP或UCCE路由脚本正确地被配置。保证FTP服务器是安装和运行以适当的用户凭证和访问权限。

### 推荐的行为

配置记录脚本名作为“GS，服务器，V”。

## 问题汇总5

代理程序问候放音获得截止。

### 错误消息

CVP呼叫服务器日志显示：“%CVP\_8\_5\_SIP-3-SIP\_ERROR\_SNMP：出故障的代理程序招呼。CALLGUID = 7CE0BF800001000000000217D581560A LEGID = 7ce0bf80-ca11fb44-217-d581560a - [INBOUND] -异常地结束-使用SURV TCL标志位[false]，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，NON正常标志位[true]，使用错误参考与使用周期(msecs) 12281和呼叫历史记录标志位[true]：777333331087|-1;[id:5010]”

### 可能的原因

媒体非活动在网关被配置。

### 推荐的行为

从网关去除所有媒体非活动例如timer receive-rtcp。

## 问题汇总6

代理程序问候不能使用。

## 错误消息

ICM路由器日志指示“VRU报告的x错误，当演奏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文件。
3. 在代理程序问候放音路由脚本，没有正确地配置代理程序问候网络VRU脚本。

## 推荐的行为

1. 代理程序问候文件的格式是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类型的问候。
2. 检查被配置的ICM网络VRU脚本代理程序问候。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

代理程序问候不能使用。

## 错误消息

ICM路由器指示“无法映射拨号号码xxx.PlayAgentGreeting到呼叫类型” (ICM路由器错误代码 : 63) UCCE外围网关指示“失败演奏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

没有与代理程序问候拨号号码产生关联的路由脚本。

## 推荐的行为

在ICM脚本编辑器，请创建代理程序问候呼叫的一个脚本并且连结它与PlayAgentGreeting拨号号码

## 问题汇总8

代理程序问候不能使用。

## 错误消息

UCCE外围网关指示“没能演奏代理程序问候使用围嘴由于没被配置的围嘴资源。” (EnterpriseAgent PIM事件ID:57)或

UCCE外围网关指示“没能演奏代理程序问候...由于不可用围嘴的资源”。 (EnterpriseAgent PIM事件ID : 49)

## 可能的原因

在没被启用的设备的围嘴。

**Note:**不是所有统一的通信Manager(CUCM)电话技术支持代理程序问候功能。参考代理程序代理程序问候功能的支持的围嘴电话列表的问候文件。

## 推荐的行为

1. 选择正确/支持的设备使用代理程序问候功能。
2. 支持围嘴的设备的Enable (event)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，请设置**被构件在网桥对**。

## 问题汇总9

代理程序问候不能使用。

## 错误消息

UCCE外围网关指示“没能演奏由于代理程序的问候...开始媒体请出故障”。 (EnterpriseAgent PIM事件ID : 52)

## 可能的原因

1. 代理程序设备不支持问候功能，虽然在设备的围嘴是启用的。
2. 没有正确地配置呼叫管理器周边路由客户端的VRU标签。
3. CUCM路由模式没有为CVP VRU标签正确地被配置。
4. CUCM周边路由客户端的VRU标签不匹配统一的CM路由模式。
5. CVP是没被配置或适当地工作。

## 推荐的行为

1. 选择正确/支持的设备使用代理程序问候功能。
2. 在ICM网络VRU配置中，请检查VRU标签正确地配置周边路由客户端的呼叫管理器。
3. 在呼叫管理器Admin配置中，请选择**呼叫路由>路由/搜索>路由模式**。检查路由模式为CVP

VRU标签正确地被配置和与饮者Trunk产生关联指向代理程序问候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

代理程序问候不能使用。

### 错误消息

UCCE外围网关指示“没能演奏代理程序问候...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路由请求。

### 推荐的行为

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

代理程序问候不能使用。

### 错误消息

UCCE外围网关指示“没能演奏代理程序问候...由于代理程序问候请求超时”。(EnterpriseAgent PIM事件ID : 38)。

### 可能的原因

代理程序对CUCM时间的问候请求。

### 推荐的行为

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。