

# VRU 无法作为路由客户端

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[开始使用前](#)

[出现在PG的跟踪](#)

[出现在路由器的跟踪](#)

[症状](#)

[消息流更改](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

当您尝试使用语音应答单元(VRU)作为路由客户端时，本文为呼叫路由失败提供一解决方案。本文也讨论与VRU外围网关(PG)，从Cisco Intelligent Contact Management (ICM)版本2.5升级，3.0的问题或者4.1.x到4.5。VRU PG不能路由呼叫适当地，在您升级到Cisco ICM 4.5后，如果网络VRU没有为路由客户端被添加，并且外围配置不显示它正如本文所描述。

**注意：** 当您创建网络VRU类型时，请选择VRU种类如所需求您的呼叫路由需求的。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM PG功能
- VRU功能

### 使用的组件

本文档中的信息根据ICM版本4.5。

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。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 开始使用前

在您排除故障此问题前，请出现在VRU PG和中央控制器路由器的跟踪。

## 出现在PG的跟踪

在VRU PG，在双工环境，您必须确定哪个PG有活动外围设备接口管理器(PIM)。请使用 [OPCTest程序](#) 为了确定哪个PG有活动PIM。

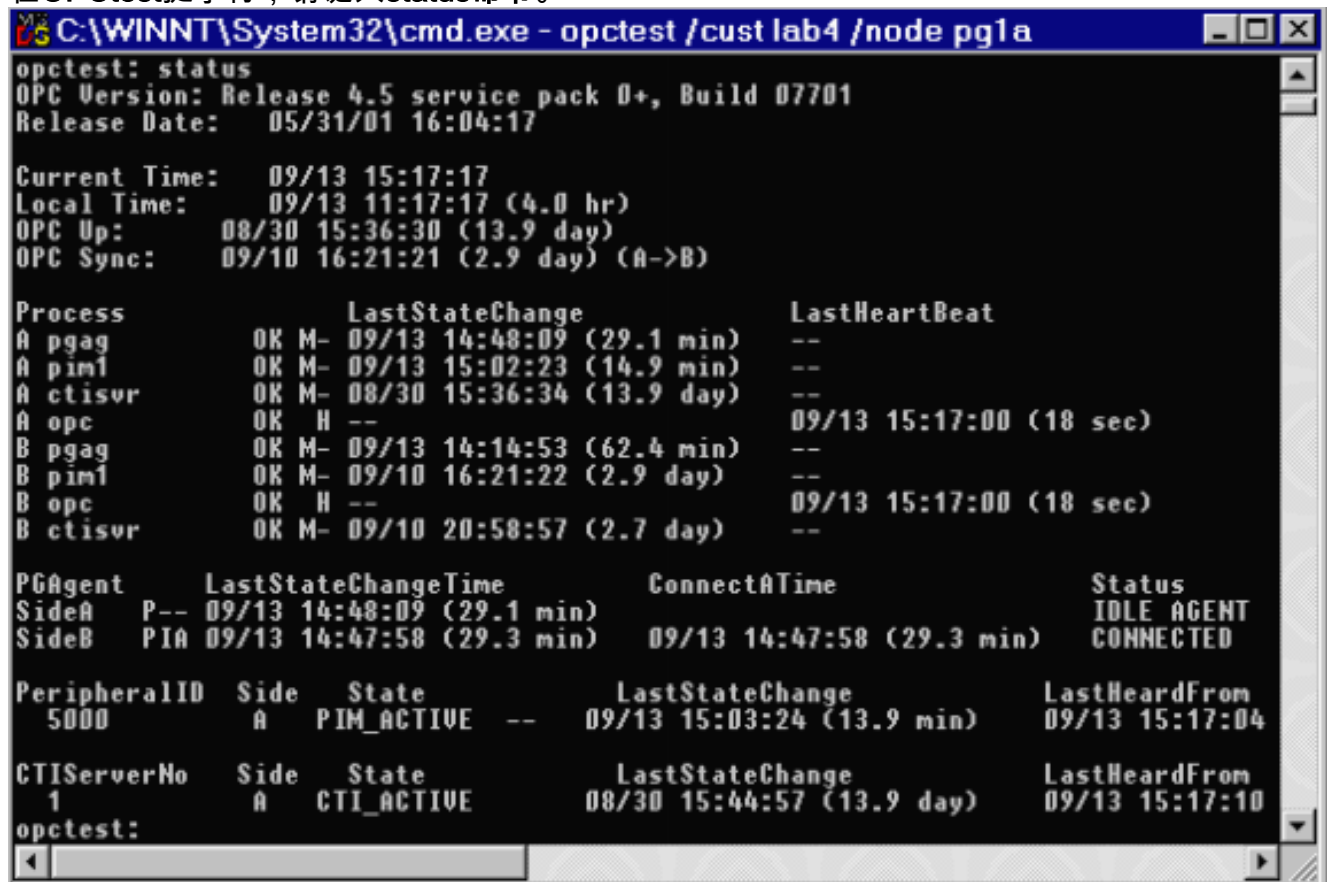
完成这些步骤：

1. 在命令窗口，在一个PG，请运行OPCTest：

```
opctest/cust cust/node node
```

那里 *cust* 用户实例和 *节点* 是 PG 节点。例如：OPCTest /cust lab4 /node pg1a

2. 在OPCTest提示符，请键入status命令。



```
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:
```

在本例中，请注意PeripheralID 5000端A是活跃的，表示激活PG。如果您的屏幕不显示端A作为激活，请离开OPCTest并且运行它在双工贸易伙伴PG。在OPCTest提示符请键入：

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

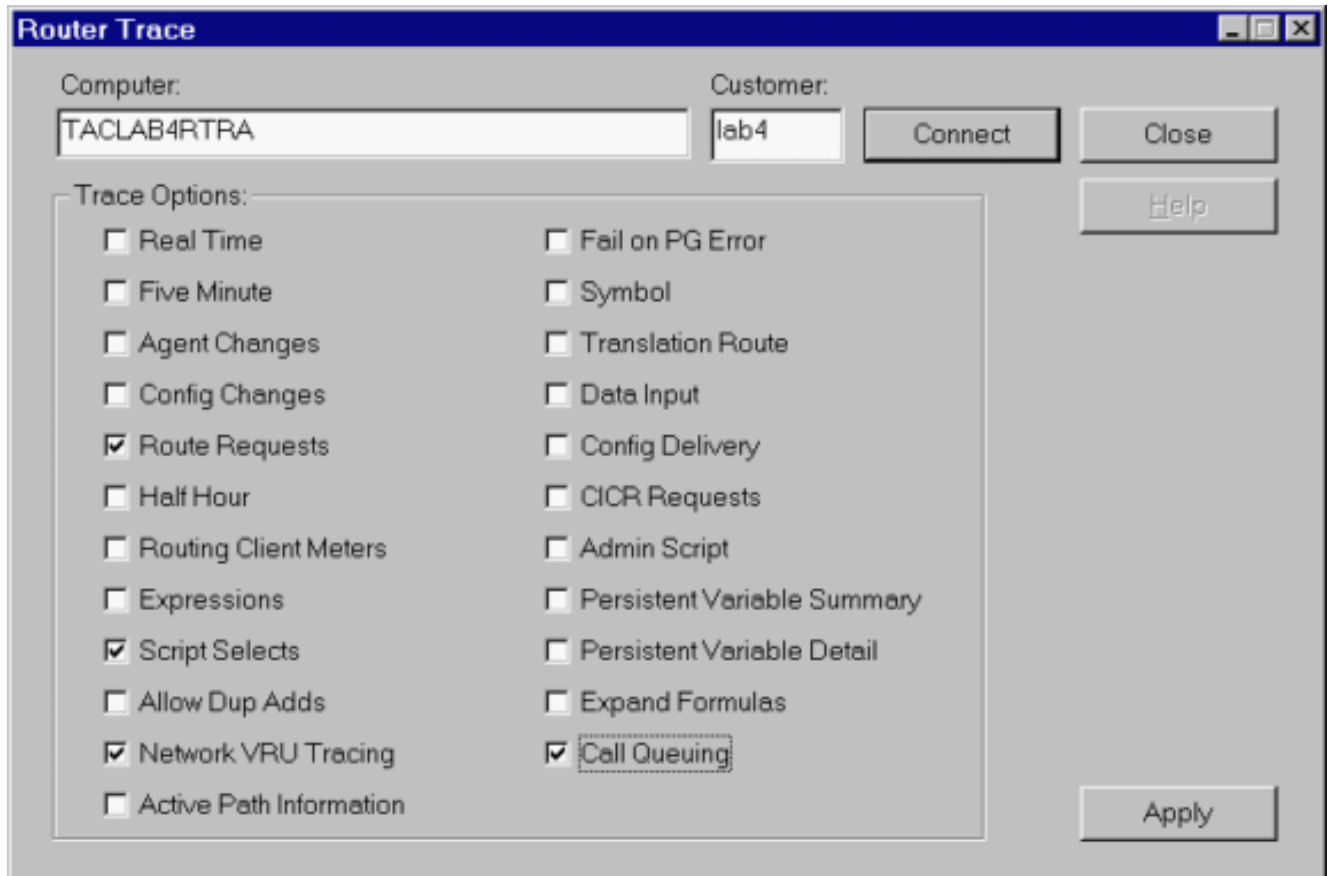
3. 离开OPCTest。

## 出现在路由器的跟踪

虽然也用双工制路由器，确定是不必要的哪个路由器当前活跃的。

完成这些步骤为了出现在路由器的跟踪：

1. 选择**Start > Run**。
2. 在箱式运行的对话：**c:\licm\bin\rtrtrace**
3. 单击**Ok**。路由器跟踪对话框显示



最初，所有Trace选项变灰。

4. 保证计算机和客户名称填充。否则，请输入适当的名称。
5. 单击**Connect**。
6. 检查这些复选框：路由请求脚本选择网络VRU追踪呼叫排队
7. 单击**Apply**。
8. 单击**Close**。

## 症状

在激活PG，开放外围控制器(OPC)处理窗口显示消息类似于此：

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

为了看到此消息，请在[Dumplog程序帮助下](#)查看OPC日志。RCID、callid和XRefID取决于您的配置

。

在您出现跟踪的路由器上，路由器(RTR)处理窗口显示消息类似于此：

```
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).
```

您能在[Dumplog程序帮助下](#)也看到此消息在RTR日志。

## 消息流更改

当跟踪启用在OPC进程的PG，您能看到呼叫的呼叫流/消息流。Cisco ICM版本4.5的消息流表示消息类似于此：

```
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
```

Cisco ICM版本4.0.3和以下的消息流表示消息类似于此：

```
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)
```

**注意：**注意版本4.5和4.0.3之间的差异。4.5的消息流使用期限 **ICR\_NEW\_CALL\_REQ(TRANSFER)**，而消息流4.0.3用途**ICR\_TRANSFER\_CALL\_REQ**。

## 原因

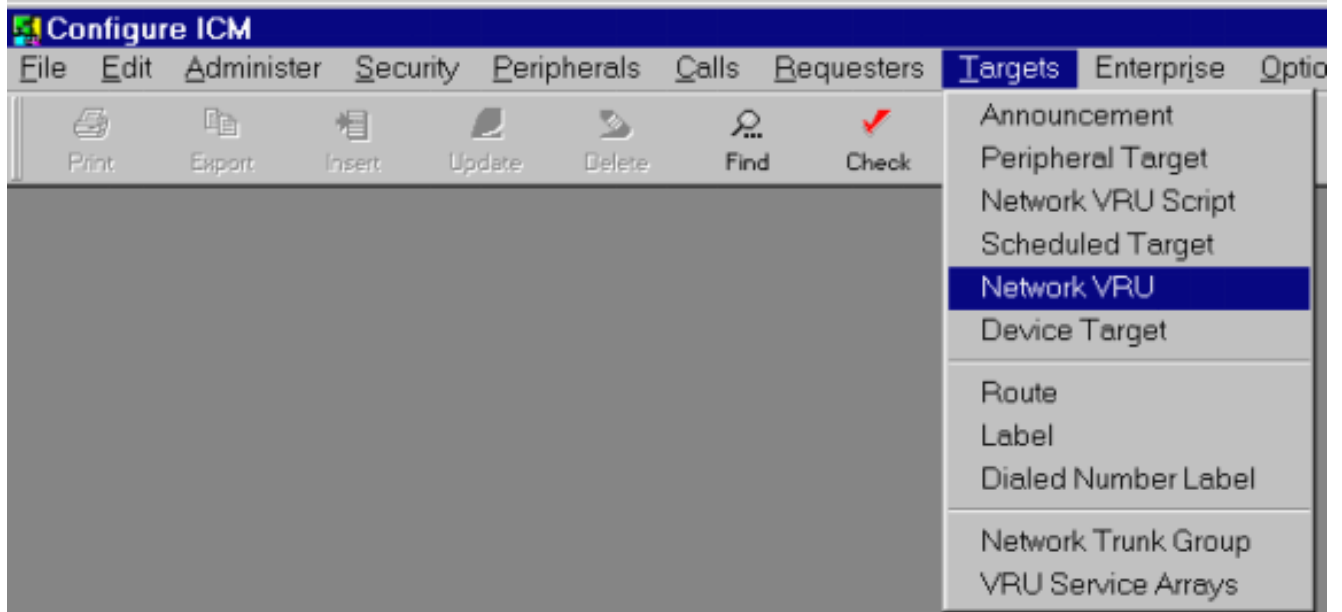
Cisco ICM版本4.5要求VRU的更多的配置为了完成与VRU的路由作为路由客户端。在 **ConfigICM**，需要网络VRU定义与类型的6 (或根据您的呼叫路由需求)并且外围列表需要指向此新建的网络VRU。

## 解决方案

完成这些步骤解决此问题：

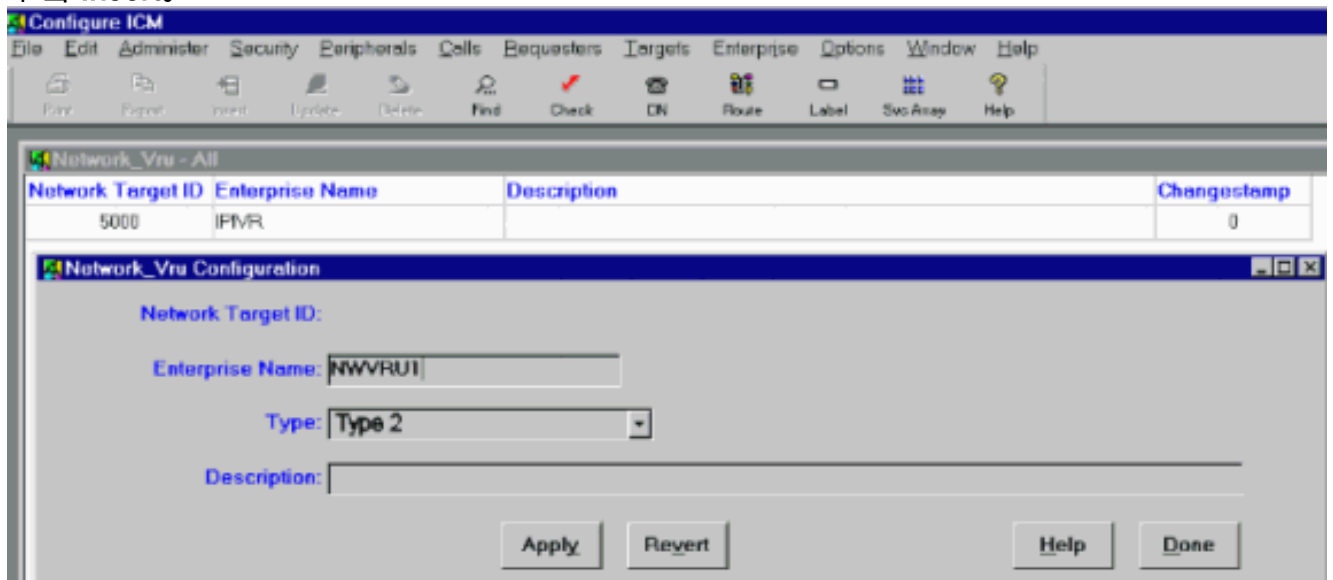
1. 创建网络VRU并且修改周边记录指向新的网络VRU。在管理工作站(AW)必须执行这。

2. 开放请配置ICM。
3. 去菜单栏并且选择目标>网络VRU。

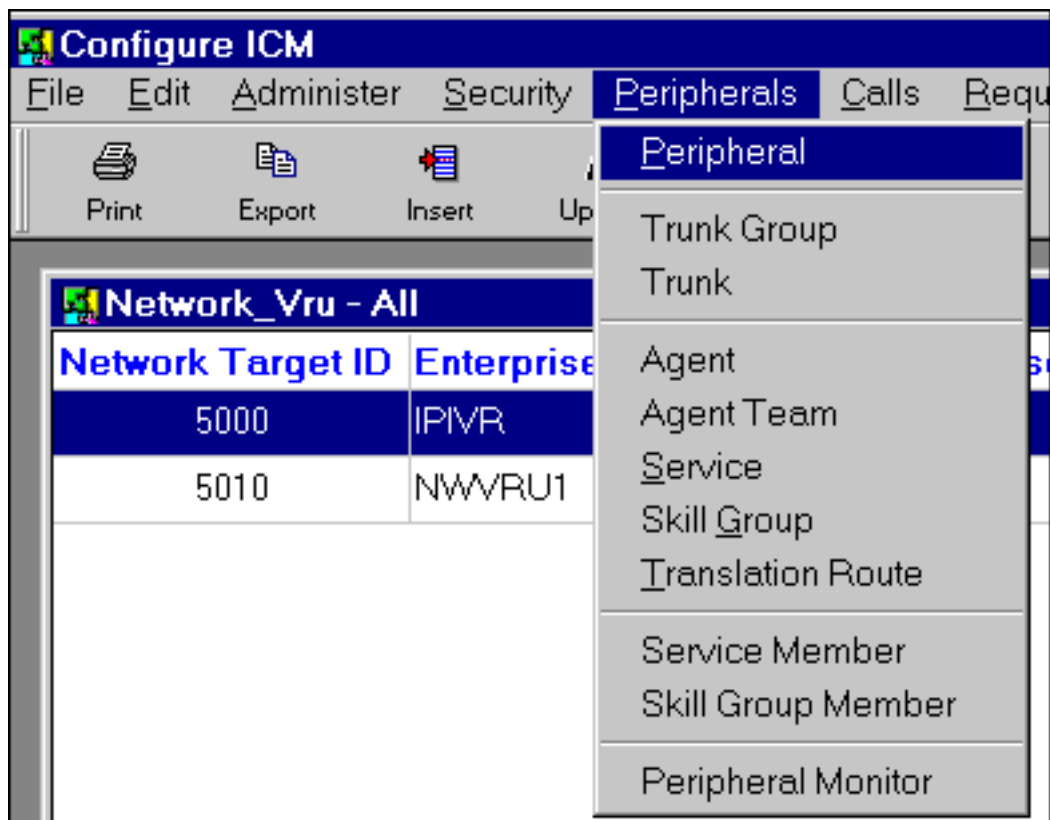


Network\_VRU-All对话框显示。

4. 单击 Insert。



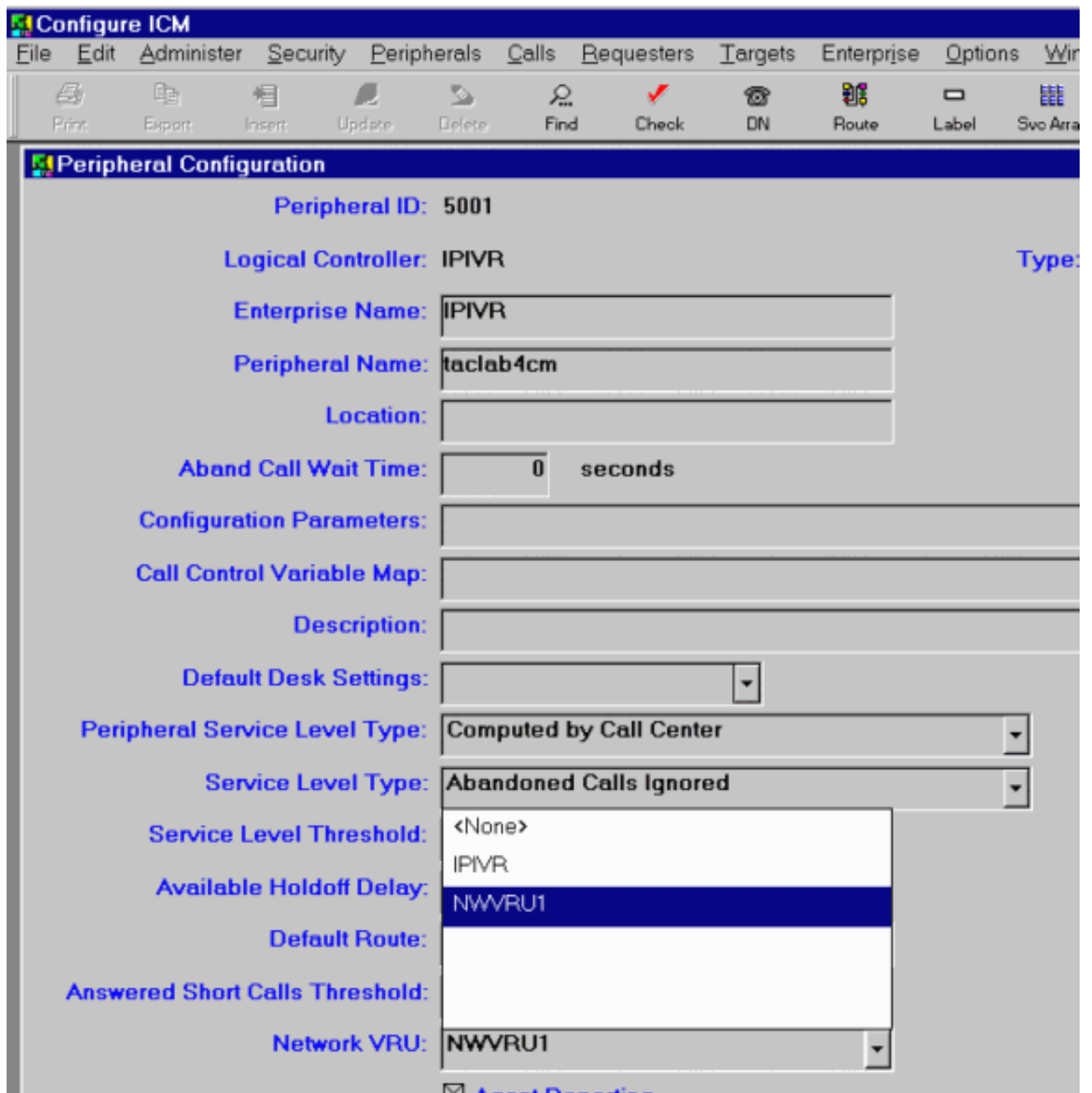
5. 在企业名称名称字段输入一唯一的名称。
6. 点击类型的下箭头并且选择您的路由需求的VRU类型。
7. 单击 Apply。
8. 点击完成。
9. 去菜单栏并且选择外围>外围。



Peripheral-All对话

框显示。

10. 在外围双击关联与VRU PG。



11. 点击**网络VRU**的下箭头，并且选择新建立的**网络VRU**。
12. 单击 **Apply**。
13. 点击**完成**。
14. Close配置ICM。

**注意：** 这些更改透明，并且不要求任何Cisco ICM服务重新启动或重置。当您保存更改，更改影响路由器配置并且有效。当路由器配置更改时，对话失败不发生，并且标签返回完成呼叫成功的路由与VRU的作为路由客户端。

## [相关信息](#)

- [使用OPC test命令行实用程序](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)