

ICM丢包转换路由到IP IVR呼叫

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[拓扑](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述一个原因，解释在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境中，为什么Cisco Intelligent Contact Management (ICM)断开由转换路由路由到IP交互语音应答(IVR)系统的呼叫。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.x和以上
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

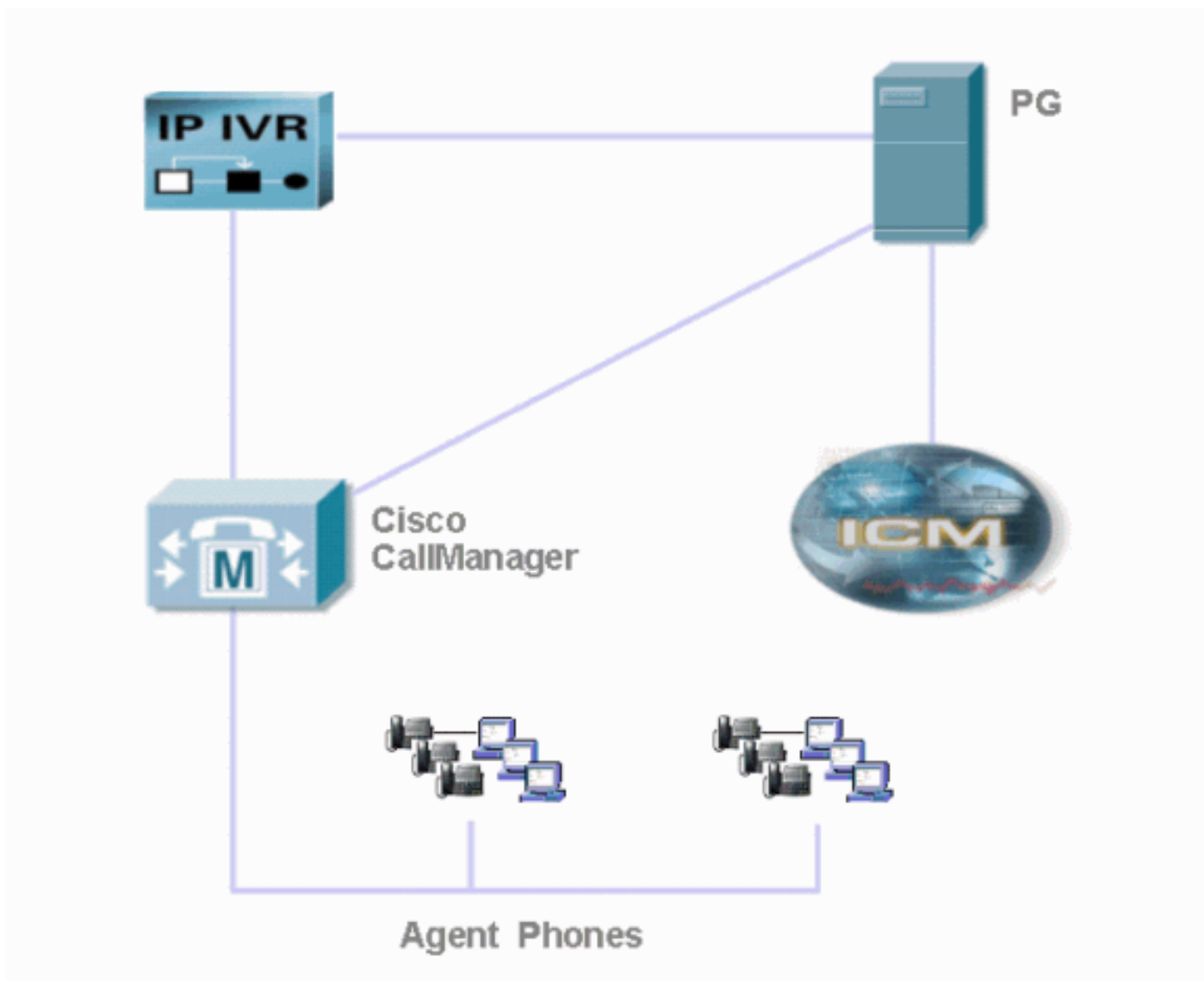
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

拓扑

当故障发生时，拓扑设置如显示[这里](#)。

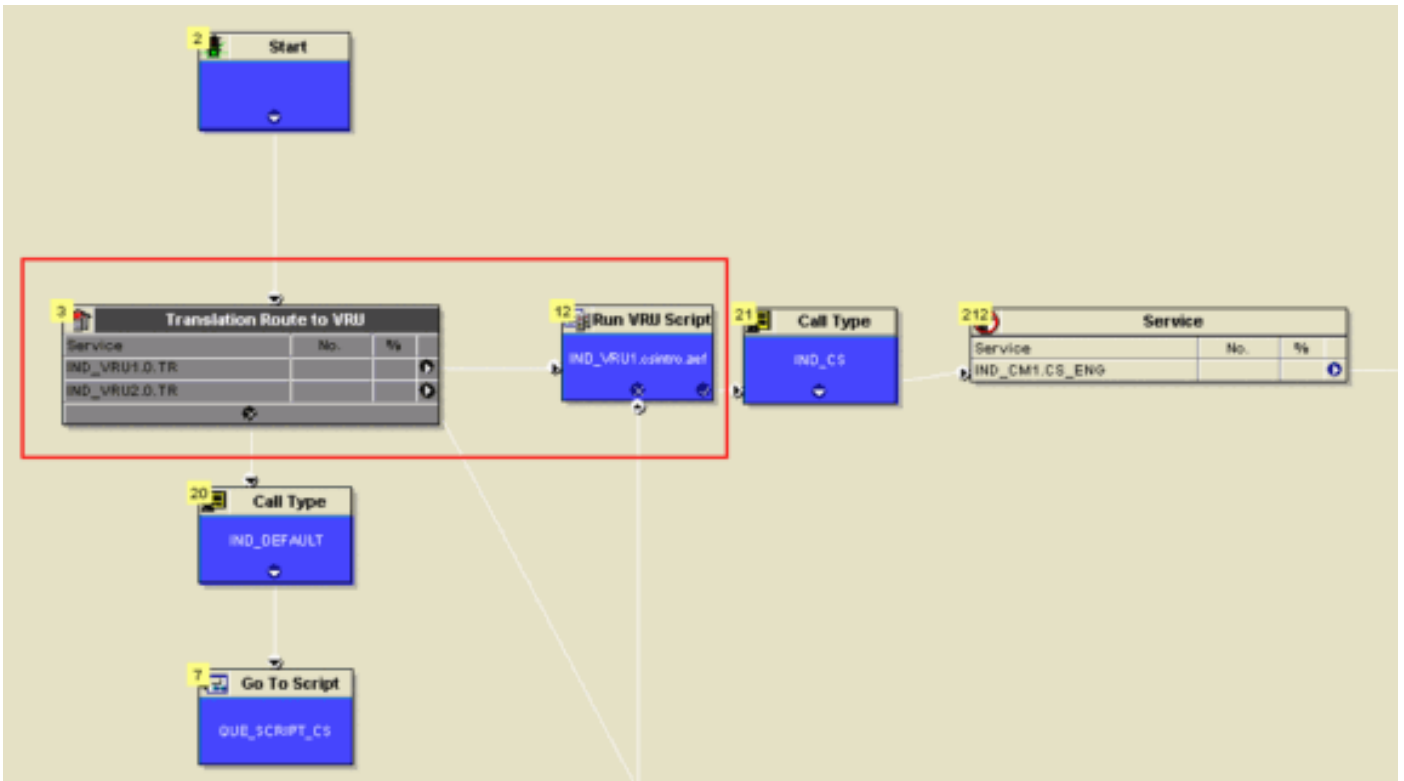


问题

如[下面所显示](#)，ICM路由点与执行转换路由对VRU节点触发在IP IVR的一个脚本的ICM脚本产生关联。此转换路由VRU节点发生故障。

当测试此特定ICM脚本通过CallTracer时，它正确地完成。然而，当呼入的呼叫在生产环境里时击中路由点，它失效与以下顺序：

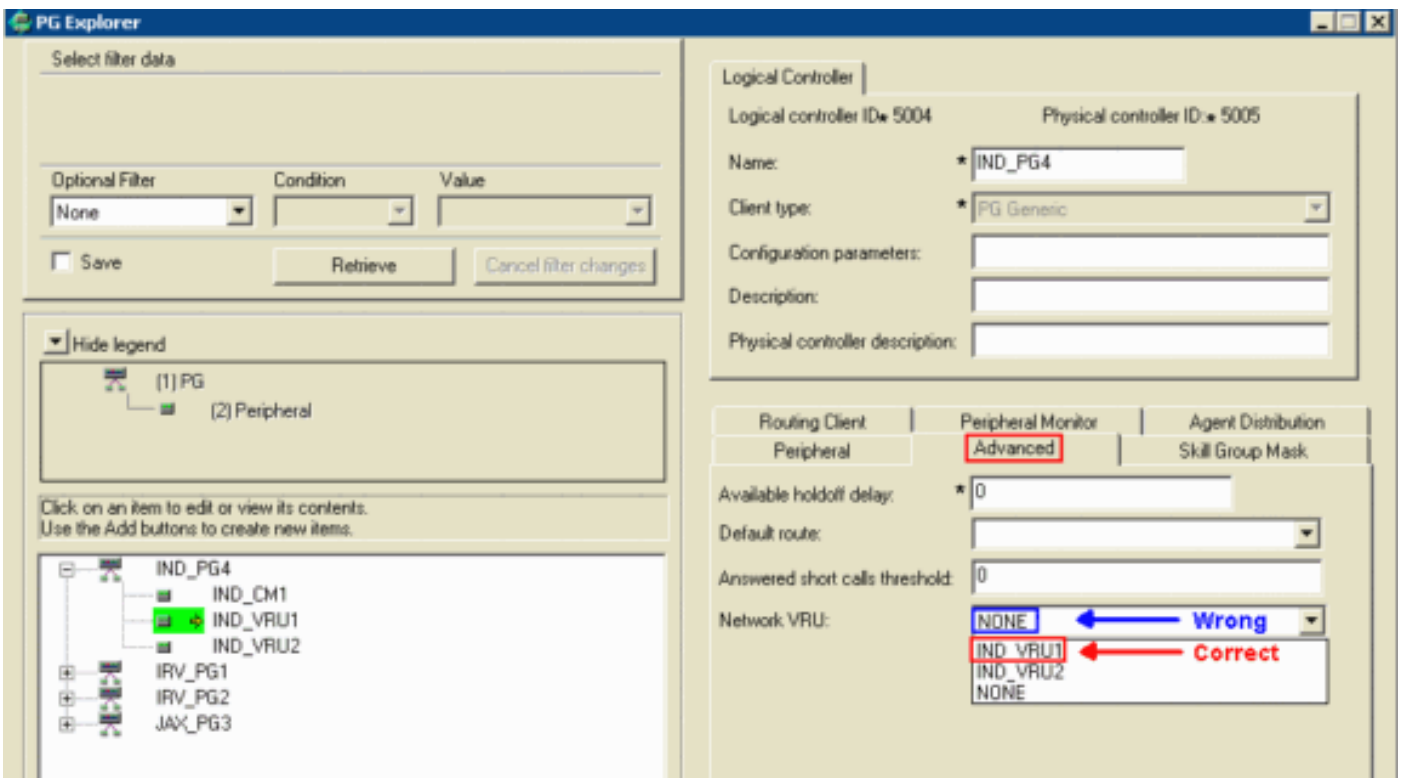
1. 体验短的位沉默。
2. 一个快速忙音。



解决方案

这是一个配置问题。使用[Dumplog程序](#)，查看在路由器的rtr日志文件，下列信息出现：

15:20:51 ra-rtr Trace: TranRouteToVRU failed. Unable to map route 5009 to a network VRU
 验证特定路由，它与特定IP IVR产生关联。检查在PG [Explorer的配置](#)，网络VRU名字设置对无而不是此特定IP IVR的名字在先进下的，如下所示。选择正确的网络VRU名字解决此问题。



Related Information

- [如何使用Dumplog程序](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)