在雙獨立VRU設定中配置CVP和IPIVR

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需採用元件</u> <u>背設 驗難</u> <u>難</u> <u>難</u>

簡介

本文說明如何解決在智慧聯絡人管理(ICM)上客戶語音門戶(CVP)和IP互動式語音響應(IPIVR)共存的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- CVP
- IPIVR
- ICM

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

由於IPIVR和CVP在ICM中作為語音響應單元(VRU)同時存在遷移或測試,因此可能需要它們並行工作。VRU選擇的規則如下:

步驟1. 路由器首先檢查為執行指令碼的撥出號碼配置了哪個客戶例項。

步驟2. 如果配置了客戶例項, 它將檢查哪個VRU與該客戶例項相關聯。

要檢視哪個VRU與客戶例項相關聯,請導航到Configuration Manager並瀏覽到Configure ICM > Enterprise > ICM Node > ICM Instance Explorer。選擇客戶定義,然後在右側可以看到與客戶例項

關聯的網路VRU。

步驟3. 如果沒有與客戶例項關聯的網路VRU,或者撥號號碼將客戶例項設定為None,則路由器會 選擇預設網路VRU。

要檢視預設網路VRU,請導航至Configuration Manager,然後瀏覽至Configure ICM > Enterprise > System Information > System Information。

步驟4. 路由器確定網路VRU後, 會檢查在初始路由請求中傳送的路由客戶端的標籤配置。

若要檢視為網路VRU配置的標簽,請導航到Configuration Manager,然後瀏覽到Tools > Explorer Tools > Network VRU Explorer,並找到適當的Network VRU。查詢為初始路由請求中傳送的路由 客戶端配置的標籤。

設定

一旦您瞭解此工作方式,就可以輕鬆配置此共存性。

步驟1.在VRU資源管理器中建立您的CVP和IPIVR VRU。

步驟2.在ICM例項下建立兩個客戶定義。

• 適用於IPIVR的ONE與IPIVR VRU

🏠 ICM Instance Explorer	
	ICM Instance ICM Node Name: * ucce Type: * Standard Instance number: * 0 Network ICM instance > Description: > Customer definition Customer options Name: * ucce.ipivr Name: * ucce.ipivr Network VRU: IPIVR Description: Feature control set: NONE
Save Close Help	
ICM Instance: ucce	

• 適用於CVP的ONE,帶CVP VRU

ICM Instance Explorer	
Select filter data Optional Filter Condition Value None Value Cancel filter changes Save Retrieve Cancel filter changes Hide legend (1) ICM Instance (2) Customer definition Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	ICM Instance ICM Node Name: * ucce Type: * Standard Instance number: * 0 Network ICM instance Description:
2 ucce.ipivr 2 (2) Add Customer definition Save Close Help	Customer definition Customer options Name: * ucce.cvp Network VRU: CVP Description: Image: Cvp Feature control set: NONE

步驟3.關聯撥出號碼的客**戶定義**。

• 適用於基於IPIVR的傳輸路由

	1 (
elect filter data	Attributes Dialed Number Mapping	Dialed Number Label	
outing client	Routing client	* CUCMPG_PIM.RC	7
ustomer <ali>All></ali>	Media routing domain	* Cisco Voice	
ptional Filter Condition Value		*[400	
	Dialed number string 7 Script selecto	or " 4150	
Save Retrieve Cancel filter cha	nges Name	* CUCMPG_PIM.RC.4150	
ed Number / Script Selector	Customer	ucce.ipivr	
Name	Dofault label	(None)	
CUCMPG_PIM.RC.4150 CUCMPG_PIM.RC.4199			
	Description	Trigger for IPIVR Queue	
2 CUCMP6_PIM.RC.8ecordAgentGreetin 2 CVP_PIM.RC.8005532447	Permit application routing		
0 CVP_PIM.RC.8005532448	Reserved by IVR		
2 CVP_PIM.RC.8005532449 剤 CVP_PIM.RC.8005532450			
CVP_PIM.RC.8005532451			
創 CVP_PIM.RC.8005532452 剤 CVP_PIM_BC 8005532453			
CVP_PIM.RC.8005532454			
グ MRPG_SIPPIM.RC.2500 利 MRPG_SIPPIM.RC 2501			
MRPG_SIPPIM.RC.PersonalCallback			
Add Delete Hevent		Save Clo	se Heln

• 適用於基於CVP的路由後或路由前

	ied Number / Script Selector List
Attributes Dialed Number Mapping I Routing client Media routing domain I Dialed number string / Script selector Name Customer I Default label Description Permit application routing Reserved by IVR	Ited Number / Script Selector List slect filter data outing client ustomer <all> ptional Filter Condition Value Ione Save Retrieve Cancel filter changes Isave CUCMPG_PIM.RC.4150 CUCMPG_PIM.RC.4150 CUCMPG_PIM.RC.4199 CUCMPG_PIM.RC.4199 CUCMPG_PIM.RC.4199 CUCMPG_PIM.RC.8005532447 CVP_PIM.RC.8005532448 CVP_PIM.RC.8005532448 CVP_PIM.RC.8005532445 CVP_PIM.RC.8005532450 CVP_PIM.RC.8005532451 CVP_PIM.RC.8005532452 CVP_PIM.RC.8005532453</all>
Dialed Number Mapping 1	Attributes Routing of Media rou Dialed nu Name Customer Default la Descriptin Permit ap Reserved

驗證

- •在CVP綜合呼叫流程中呼叫CVP路由客戶撥打的號碼,呼叫必須與CVP作為IVR一起使用。
- 從CUCM呼叫到CUCM路由客戶端撥打的號碼,並且呼叫應適用於IPIVR指令碼。

疑難排解

由於某種原因,如果未選擇正確的VRU,您可以檢查ICM路由器日誌:

16:01:37:990路由器跟蹤:(65536 x 0 :0)NewCall:CID=(152454,501)、DN=4150、ANI=3003、 CED=、**RCID=5000**、MRDID=1、CallAtVRU=0、OpCode=0。 16:01:38:054路由器跟蹤:(65536 x 0 :0)TranRouteToVRU:Label=4100,CorID=1,**VRUID=5001**。

RCID是CUCM,因為呼叫是從CUCM路由而VRUID是IPIVR。

如果VRU ID不正確,則應更正配置。