CVP de la configuración y IPIVR en una configuración dual de la independiente VRU

Contenido

Introducción prerrequisitos Requisitos Componentes Utilizados Antecedentes Configurar Verificación Troubleshooting

Introducción

Este documento describe cómo abordar el problema del portal de la voz del cliente (CVP) y de la respuesta de voz interactiva IP (IPIVR) que coexiste con uno a en el Intelligent Contact Management (ICM).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP
- IPIVR
- ICM

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Antecedentes

Debido a la coexistencia de la migración o de la prueba del IPIVR y del CVP como Voice Response Unit (VRU) en el ICM, puede haber una necesidad de ellos de trabajar de lado a lado. Las reglas para la selección VRU son las siguientes: **Paso 1.** Las en primer lugar controles del router para ver qué instancia del cliente se configura para el Número marcado que ejecutó el script.

Paso 2. Si se configura una instancia del cliente, marca para considerar qué VRU se asocia a esa instancia del cliente.

Para ver qué VRU se asocia a una instancia del cliente, navegue al administrador de configuración y hojee **para configurar ICM > empresa > nodo ICM > explorador del caso ICM**. Seleccione la definición del cliente y a la derecha usted puede ver la **red VRU** asociada a la instancia del cliente.

Paso 3. Si no hay red VRU asociada a la instancia del cliente, o el Número marcado tiene la instancia del cliente fijada a ningunos, el router elige la red predeterminada VRU.

Para ver la red predeterminada VRU, navegue al **administrador de configuración** y hojee **para configurar ICM > Enterprise > System Information (Información del sistema) > información del sistema**.

Paso 4. Una vez que el router determina cuáles es la red VRU, entonces marca para considerar qué escritura de la etiqueta se configura para el Routing Client que envió en el pedido de ruta inicial.

Para ver qué escrituras de la etiqueta se configuran para la red VRU, navegan al **administrador de configuración** y hojean a las **herramientas > al explorador equipa > explorador de la red VRU** y localiza la **red** apropiada **VRU**. Busque la escritura de la etiqueta configurada para el Routing Client que envió en el pedido de ruta inicial.

Configurar

Una vez que usted entiende cómo esto trabaja, usted puede configurar fácilmente esta coexistencia.

Paso 1. Cree su CVP y IPIVR VRU en el explorador VRU.

Paso 2. Cree dos definiciones del cliente bajo caso ICM.

• Uno para el IPIVR con IPIVR VRU

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

• Uno para el CVP con el CVP VRU

Select filter data	[
Optional Filter Condition Value None Image: transmitted standard Save Retrieve Cancel filter changes Instance number: * 0 Metwork ICM instance Image: transmitted standard Image: transmitted standard Image	•
2 ucce.ipivr Customer definition Customer options Name: * ucce.cvp Network VRU: CVP Description: Feature control set: Route NONE	

Paso 3. Asocie las definiciones del cliente en los Números marcados.

• Para el IPIVR basado transporte-encaminamiento

Dialed Number / Script Selector List		
Select filter data	Attributes Dialed Number Mapping Dialed Numbe	r Label
Routing client	Routing client * CUCMPO	a_PIM.RC. ▼
Optional Filter Condition Value	- Media routing domain * Cisco_Vo	pice
None	Dialed number string / Script selector * 4150	
Save Retrieve Cancel filter changes	Name * CUCMPG	;_PIM.RC.4150
Dialed Number / Script Selector	Customer ucce.ipiv	r
Name CUCMPG PIM.RC.4150	Default label <none></none>	_
CUCMPG_PIM.RC.4199	Description Trigger fo	or IPIVR Queue
CUCMPG_PIM.RC.RecordAgentGreetin	Permit application routing	
EVP_PIM.RC.8005532447	Reserved by IVR	
CVP_PIM.RC.8005532449 CVP_PIM.RC.8005532450		
CVP_PIM.RC.8005532451		
CVP_PIM.RC.8005532453		
MRPG_SIPPIM.RC.2500		
MRPG_SIPPIM.RC.2501		
	5	
Add Delete Revert		Save Close Help

Para el CVP basado Post Routing o pre-ruteo

Dialed Number / Script Selector List			- 🗆 ×
Select filter data	Attributes Dialed Number Mapping	Dialed Number Label	
Routing client <all></all>	Routing client	* CVP_PIM.RC	
Optional Filter Condition Value	Media routing domain	* Cisco_Voice	•
None	Dialed number string / Script selector	* 8005532449	
Save <u>Retrieve</u> Cancel filter changes	Name	* CVP_PIM.RC.8005532449	
Dialed Number / Script Selector	Customer	ucce.cvp	I
Name VCUCMPG_PIM.RC.4150	Default label	<none></none>	-
CUCMPG_PIM.RC.4199	Description		
CUCMPG_PIM.RC.RecordAgentGreetin	Permit application routing		
CVP_PIM.RC.8005532448	Reserved by IVR		
CVP_PIM.RC.8005532445			
CVP_PIM.RC.8005532451			
I CVP_PIM.RC.8005532453 I CVP_PIM.RC.8005532454			
MRPG_SIPPIM.RC.2500 MRPG_SIPPIM.RC.2501			
MRPG_SIPPIM.RC.PersonalCallback			
Add Delete Revert		Save Close H	elp
CM Instance: ucce			

Verificación

- Haga una llamada al Número marcado del Routing Client del CVP en el flujo de llamada completo del CVP y la llamada debe trabajar con el CVP como IVR.
- Haga una llamada al Número marcado del Routing Client CUCM de CUCM y la llamada debe trabajar hacia el script IPIVR.

Troubleshooting

Por alguna razón, si el VRU correcto no se selecciona, usted puede marcar los registros del router ICM:

```
traza ra-RTR de 16:01:37:990: (65536 x 0: 0 0) NewCall: CID=(152454,501), DN=4150, ANI=3003, CED=, RCID=5000, MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCode=0. traza ra-RTR de 16:01:38:054: (65536 x 0: 0 0) TranRouteToVRU: Label=4100, CorID=1, VRUID=5001.
```

```
El RCID es CUCM puesto que la llamada está ruteando de CUCM y de VRUID es IPIVR.
```

Si el VRU ID es incorrecto, después la configuración debe ser corregida.