

Configurar o CVP e o IPIVR em uma instalação dupla do independente VRU

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este original descreve como endereçar o problema do portal da Voz de cliente (CVP) e da resposta de voz interativa IP (IPIVR) que coexiste um com o outro no Intelligent Contact Management (ICM).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP
- IPIVR
- ICM

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Devido à coexistência da migração ou dos testes do IPIVR e do CVP como um Voice Response Unit (VRU) no ICM, pode haver uma necessidade para que trabalhem de lado a lado. As regras para a seleção VRU são as seguintes:

Etapa 1. As primeiras verificações do roteador para ver que instância de cliente é configurada para o número discado que executou o script.

Etapa 2. Se uma instância de cliente é configurada, verifica para ver que VRU é associado com essa instância de cliente.

A fim de ver que VRU é associado com uma instância de cliente, navegue ao gerenciador de configuração e consulte ao **configurar ICM > à empresa > ao nó do ICM > ao exemplo ICM explorador**. Selecione a definição de cliente e à direita você pode ver a **rede VRU** associada com a instância de cliente.

Etapa 3. Se não há nenhuma rede VRU associada com a instância de cliente, ou o número discado tem a instância de cliente ajustada a nenhum, o roteador escolhe a rede padrão VRU.

A fim de ver a rede padrão VRU, navegue ao **gerenciador de configuração** e consulte ao **configurar ICM > ao empresa > informação de sistema > à informação de sistema**.

Etapa 4. Uma vez que o roteador determina o que a rede VRU é, verifica então para considerar que etiqueta é configurada para o cliente de roteamento que enviou na solicitação de rota inicial.

A fim de ver que etiquetas são configuradas para a rede VRU, navegam ao **gerenciador de configuração** e consultam às **ferramentas > ao explorador utiliza ferramentas > explorador da rede VRU** e encontra a **rede** apropriada **VRU**. Procure a etiqueta configurada para o cliente de roteamento que enviou na solicitação de rota inicial.

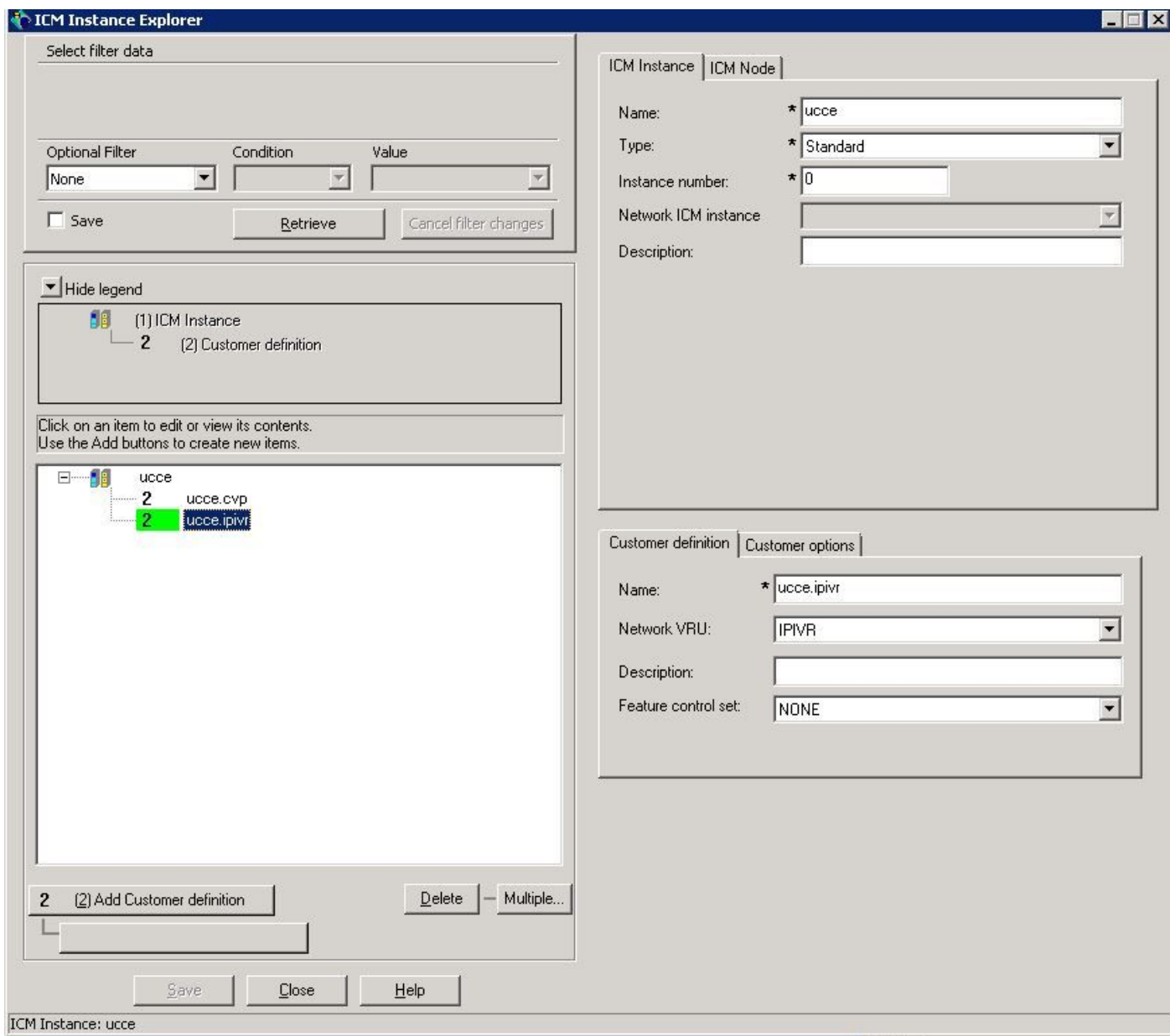
Configurar

Uma vez que você compreende como este trabalha, você pode facilmente configurar esta coexistência.

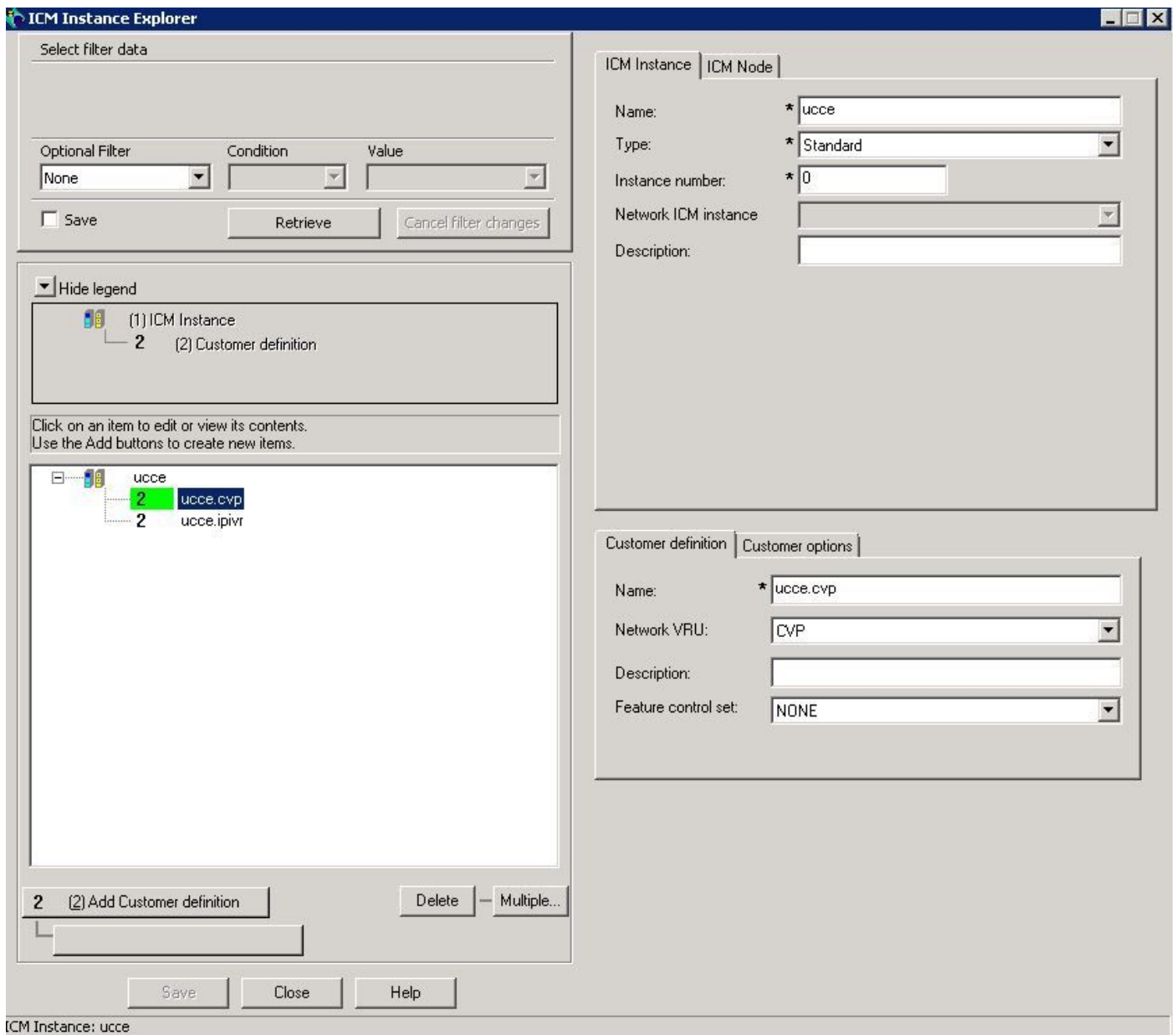
Etapa 1. Crie seus CVP e IPIVR VRU no explorador VRU.

Etapa 2. Crie duas definições de cliente sob o **exemplo ICM**.

- Um para o IPIVR com IPIVR VRU



- Um para o CVP com CVP VRU



Etapa 3. Associe as definições de cliente em **números discados**.

- Para o IPIVR baseado transporte-roteamento

Dialed Number / Script Selector List

Select filter data

Routing client: <All>

Customer: <All>

Optional Filter: None Condition: Value:

Save Retrieve Cancel filter changes

Dialed Number / Script Selector

Name

- CUCMPG_PIM.RC.4150
- CUCMPG_PIM.RC.4199
- CUCMPG_PIM.RC.PlayAgentGreeting
- CUCMPG_PIM.RC.RecordAgentGreetin
- CVP_PIM.RC.8005532447
- CVP_PIM.RC.8005532448
- CVP_PIM.RC.8005532449
- CVP_PIM.RC.8005532450
- CVP_PIM.RC.8005532451
- CVP_PIM.RC.8005532452
- CVP_PIM.RC.8005532453
- CVP_PIM.RC.8005532454
- MRPG_SIPPIM.RC.2500
- MRPG_SIPPIM.RC.2501
- MRPG_SIPPIM.RC.PersonalCallback

Add Delete Revert

Attributes: Dialed Number Mapping Dialed Number Label

Routing client: * CUCMPG_PIM.RC

Media routing domain: * Cisco_Voice

Dialed number string / Script selector: * 4150

Name: * CUCMPG_PIM.RC.4150

Customer: ucce.ipivr

Default label: <None>

Description: Trigger for IPIVR Queue

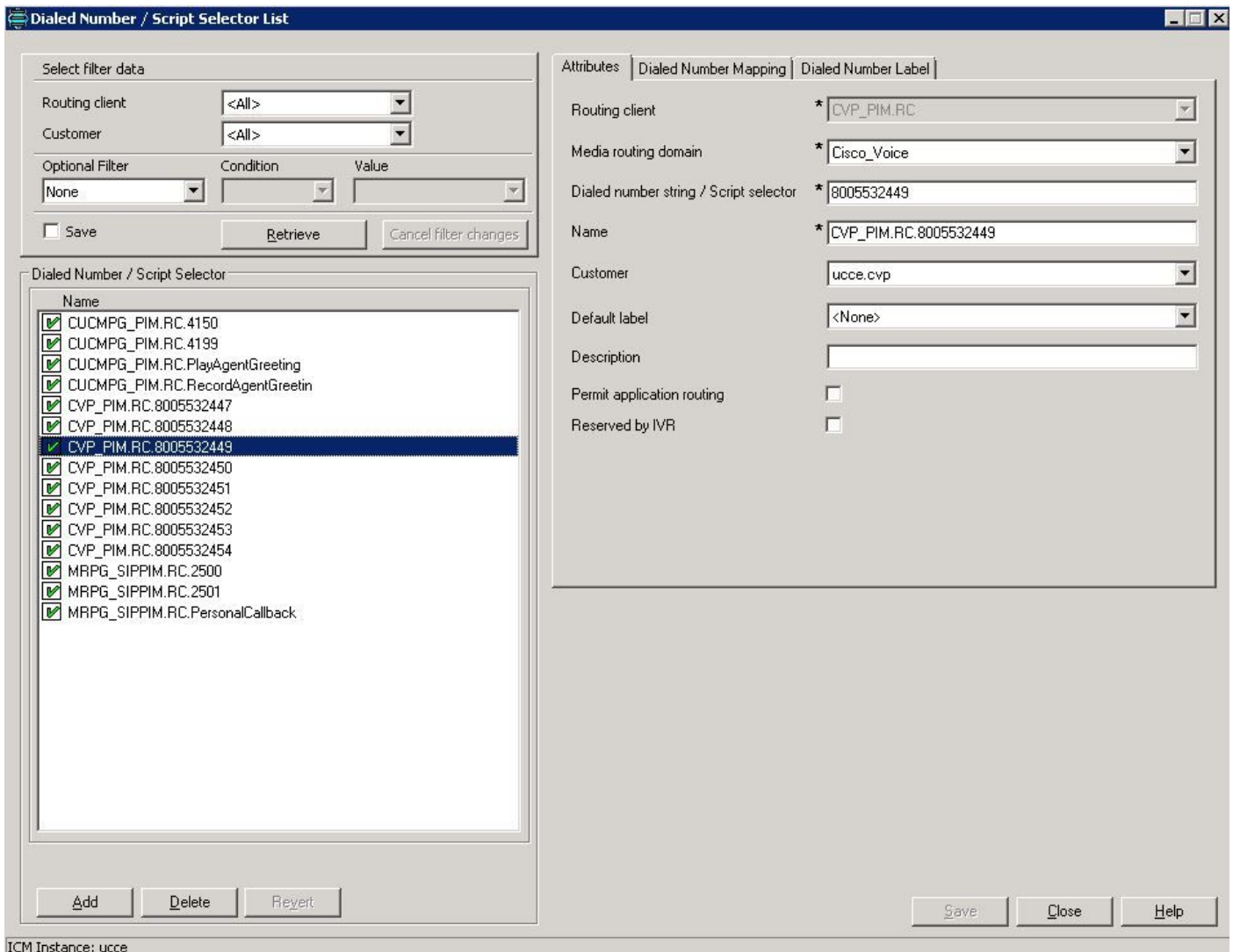
Permit application routing:

Reserved by IVR:

Save Close Help

ICM Instance: ucce

- Para o CVP baseado pós-roteamento ou pré-roteamento



ICM Instance: ucce

Verificar

- Faça um atendimento ao número discado do cliente de roteamento CVP no fluxo de chamadas detalhado CVP e o atendimento deve trabalhar com o CVP como o IVR.
- Faça um atendimento ao número discado do cliente de roteamento CUCM de CUCM e o atendimento deve trabalhar para o script IPIVR.

Troubleshooting

Por qualquer motivo, se o VRU correto não é selecionado, você pode verificar logs do roteador de ICM:

traço 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.

traço ra-RTR de 16:01:38:054: (65536 x 0: 0 0) TranRouteToVRU: Label=4100, CorID=1, **VRUID=5001**.

O RCID é CUCM desde que o atendimento está distribuindo de CUCM e de VRUID é IPIVR.

Se o VRU ID está incorreto, a seguir a configuração deve ser corrigida.