配置CVP和IPIVR在一个双重独立VRU设置

Contents

Introduction Prerequisites Requirements Components Used 背景信息 Configure Verify Troubleshoot

Introduction

本文描述如何讨论Customer Voice Portal (CVP)和共存彼此的IP交互语音回应(IPIVR)的问题在智能 联络管理(ICM)。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题:

- CVP
- IPIVR
- ICM

Components Used

This document is not restricted to specific software and hardware versions.

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.

背景信息

由于迁移或IPIVR和CVP测试共存作为在ICM的语音应答单元(VRU),可以有需要对于他们工作并行 。VRU选择的规则下列:

Step 1. 路由器首先检查发现哪用户实例为执行脚本的拨号号码被配置。

Step 2. 如果配置用户实例,检查发现哪个VRU与该用户实例产生关联。

为了看到哪个VRU与用户实例产生关联,请连接到配置管理器并且访问配置ICM >企业> ICM节点>

ICM实例Explorer。选择用户定义,并且在右边您能看到与用户实例产生关联的网络VRU。

第3.步。 如果没有与用户实例产生关联的网络VRU,或者拨号号码有用户实例设置对无,路由器选 择默认网络VRU。

为了看到默认网络VRU,请连接到**配置管理器**并且访问**配置ICM > Enterprise > System Information** >System信息。

第4.步。 一旦路由器确定什么网络VRU是,然后检查发现什么标签为在最初的路由请求发送的路由 客户端被配置。

为了看到什么标签为网络VRU被配置,连接到**配置管理器**并且访问给**Tools> Explorer Tools>网络** VRU Explorer并且找出适当的**网络VRU**。 寻找为在最初的路由请求发送的路由客户端配置的标签。

Configure

一旦知道这如何工作,您能容易地配置此共存。

步骤1.创建您的CVP和IPIVR VRU在VRU Explorer。

步骤2.创建两个用户定义在ICM实例下。

•一与IPIVR VRU的IPIVR的

🏠 ICM Instance Explorer	
	ICM Instance ICM Node Name: * ucce Type: * Standard Instance number: * 0 Network ICM instance • Description: • Customer definition
ICM Instance: ucce	

• 一与CVP VRU的CVP的

🏷 ICM Instance Explorer	
Item Instance Explorer Select filter data Optional Filter None Save Retrieve Cancel filter changes Hide legend Image:	ICM Instance ICM Node Name: * ucce Type: * Standard Instance number: * 0 Network ICM instance Image: Type: Description: Image: Type: Customer definition Customer options Name: * ucce.cvp Network VRU: CVP Description: Image: Type: Typ
2 (2) Add Customer definition Delete — Multiple Saye Close Help ICM Instance: ucce	

步骤3.关联在**拨号号码的**用户定义。

• 根据的IPIVR跨路由

Dialed Number / Script Selector List			
Dialed Number / Script Selector List Select filter data Routing client <all> Customer <all> Optional Filter Condition Value None Save Retrieve Cancel filter changes Dialed Number / Script Selector Name CUCMPG_PIM.RC.4199 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.8005532450 CVP_PIM.RC.8005532450 CVP_PIM.RC.8005532451 CVP_PIM.RC.8005532451 CVP_PIM.RC.8005532453 CVP_PIM.RC.8005532453 CVP_PIM.RC.8005532454 MRPG_SIPPIM.RC.2501 MRPG_SIPPIM.RC.2501 MRPG_SIPPIM.RC.2501 MRPG_SIPPIM.RC.2501 MRPG_SIPPIM.RC.2501 MRPG_SIPPIM.RC.PersonalCallback</all></all>	Attributes Dialed Number Mapping D Routing client Media routing domain D Dialed number string / Script selector Name Customer Default label Description Permit application routing Reserved by IVR	Dialed Number Label * CUCMPG_PIM.RC * Cisco_Voice * 4150 * CUCMPG_PIM.RC.4150 ucce.ipivr <\None> Trigger for IPIVR Queue	
Add Delete Revert		Save Close	Help
IM Instance: ucce			

• 根据的CVP过帐路由或预路由

Vialed Number / Script Se	elector List			
Select filter data		Attributes Dialed Number Mapping)ialed Number Label	
Routing client		Routing client	* CVP_PIM.RC	<u></u>
Customer	<al></al>	Media routing domain	* Cisco_Voice	
Optional Filter None	Condition Value	Dialed number string / Script selector	* 8005532449	
 T Save	Retrieve Cancel filter changes	Name	* CVP_PIM.RC.8005532449	
aled Number / Script Select		l Customer	ucce.cvp	•
Name CUCMPG PIM.RC.4150		Default label	<none></none>	•
CUCMPG_PIM.RC.4199	3 AgentGreeting	Description		
	ordAgentGreetin	Permit application routing		
CVP_PIM.RC.80055324	448	Reserved by IVR		
CVP_PIM.RC.80055324 CVP_PIM.RC.80055324 CVP_PIM.RC.80055324 CVP_PIM.RC.80055324 MRPG_SIPPIM.RC.2500 MRPG_SIPPIM.RC.2500 MRPG_SIPPIM.RC.Pers	451 452 453 454 0 1 1 sonalCallback			
Add Delete	Reyert		Save Close	<u>H</u> elp

Verify

- 做一次呼叫对在CVP全面的呼叫流的CVP路由客户端拨号号码,并且呼叫必须与CVP一起使用 作为ⅣR。
- 做一次呼叫对CUCM路由客户端拨号号码由CUCM,并且呼叫应该工作往IPIVR脚本。

Troubleshoot

由于某种原因,如果正确的VRU没有选择,您能检查ICM路由器日志:

```
16:01:37:990 RA rtr跟踪:(65536 x 0 :0 0) NewCall :CID=(152454,501), DN=4150,
ANI=3003, CED=, RCID=5000, MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCode=0。
16:01:38:054 RA rtr跟踪:(65536 x 0 :0 0) TranRouteToVRU :Label=4100, CorID=1,
VRUID=5001。
```

RCID是CUCM,因为呼叫从CUCM路由,并且VRUID是IPIVR。

如果VRU ID是不正确的,则应该更正配置。