

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.

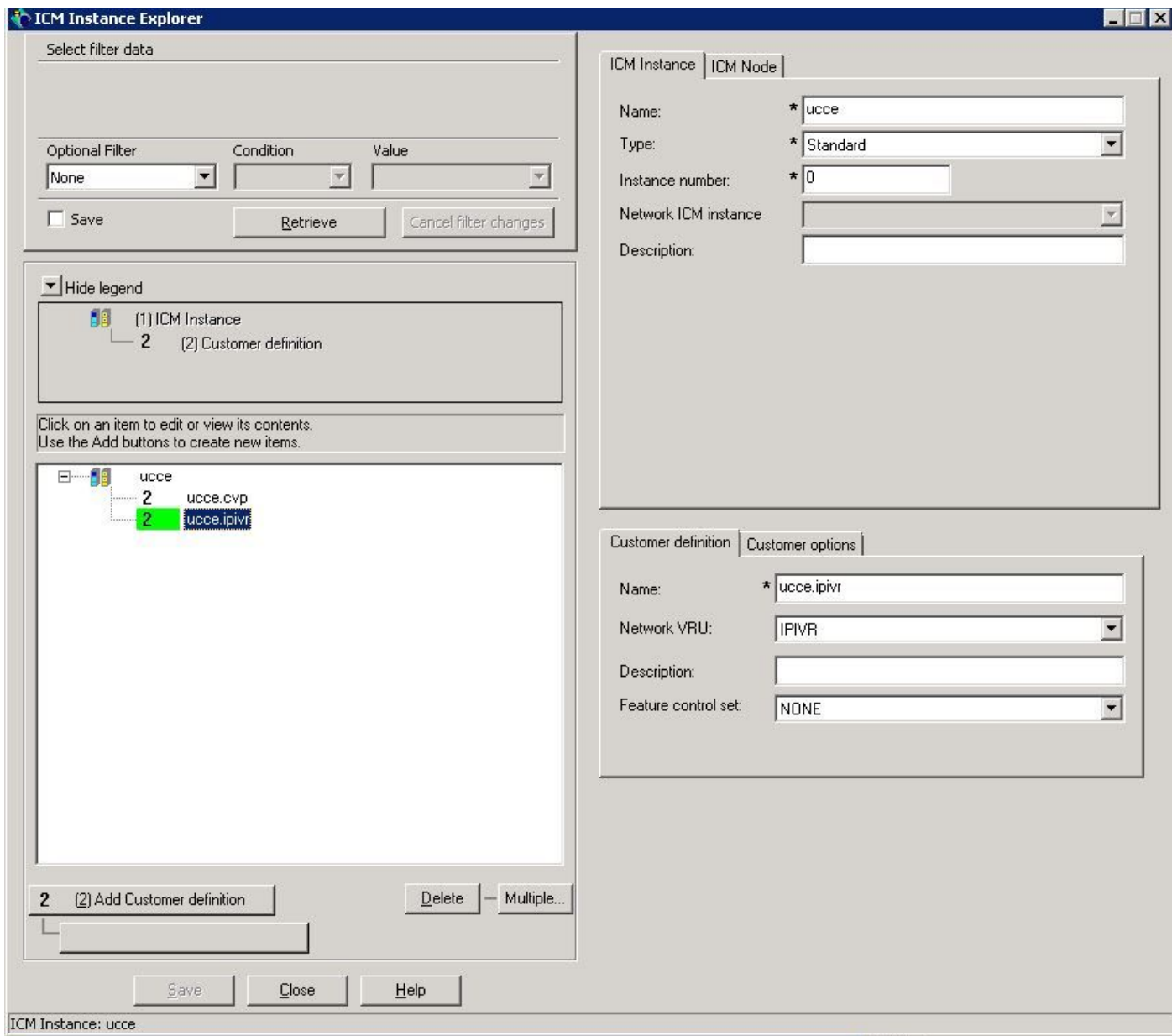
Configurar

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

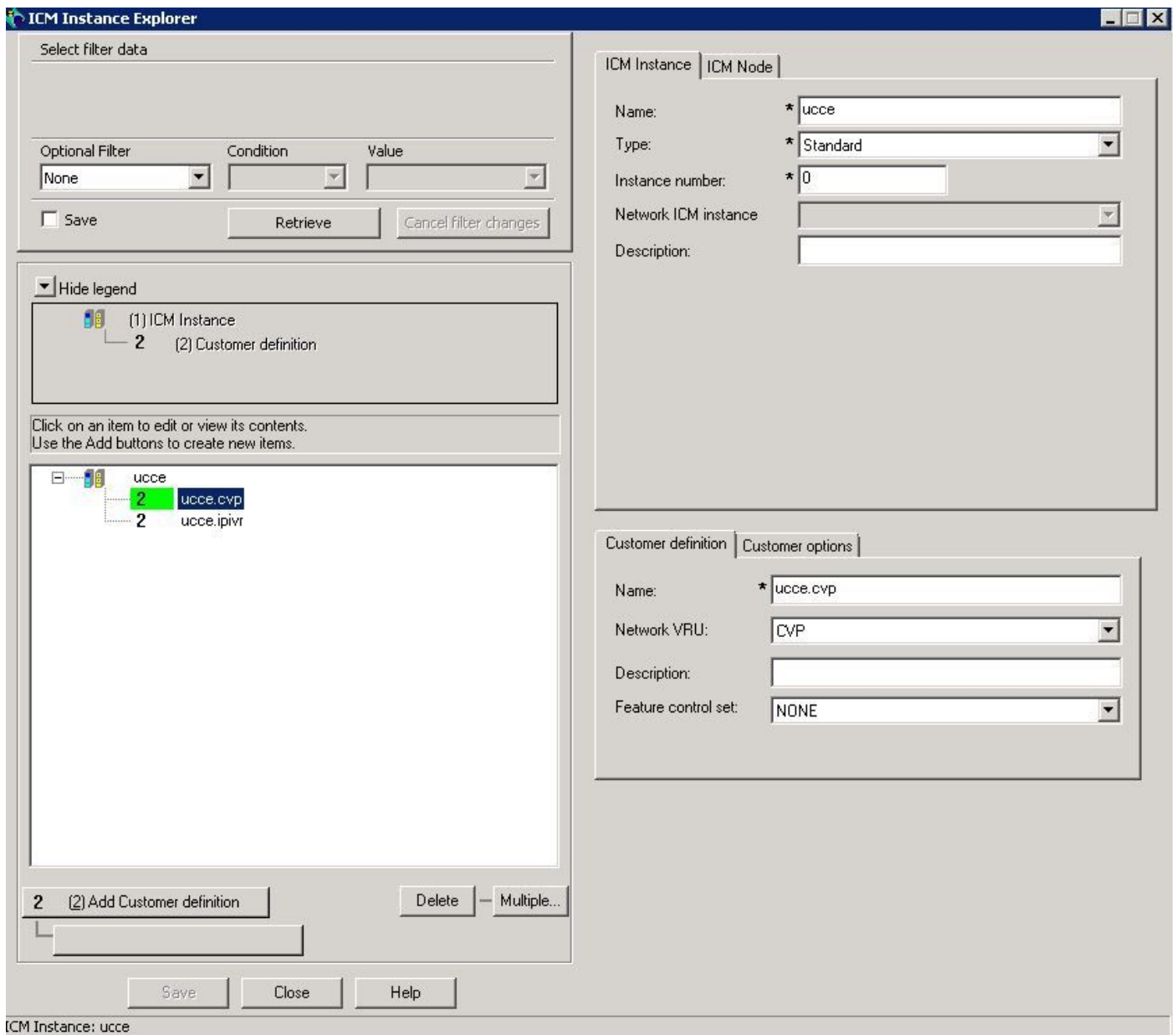
Paso 1. Cree su CVP y IPIVR VRU en el explorador VRU.

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

- Uno para el IPIVR con IPIVR VRU

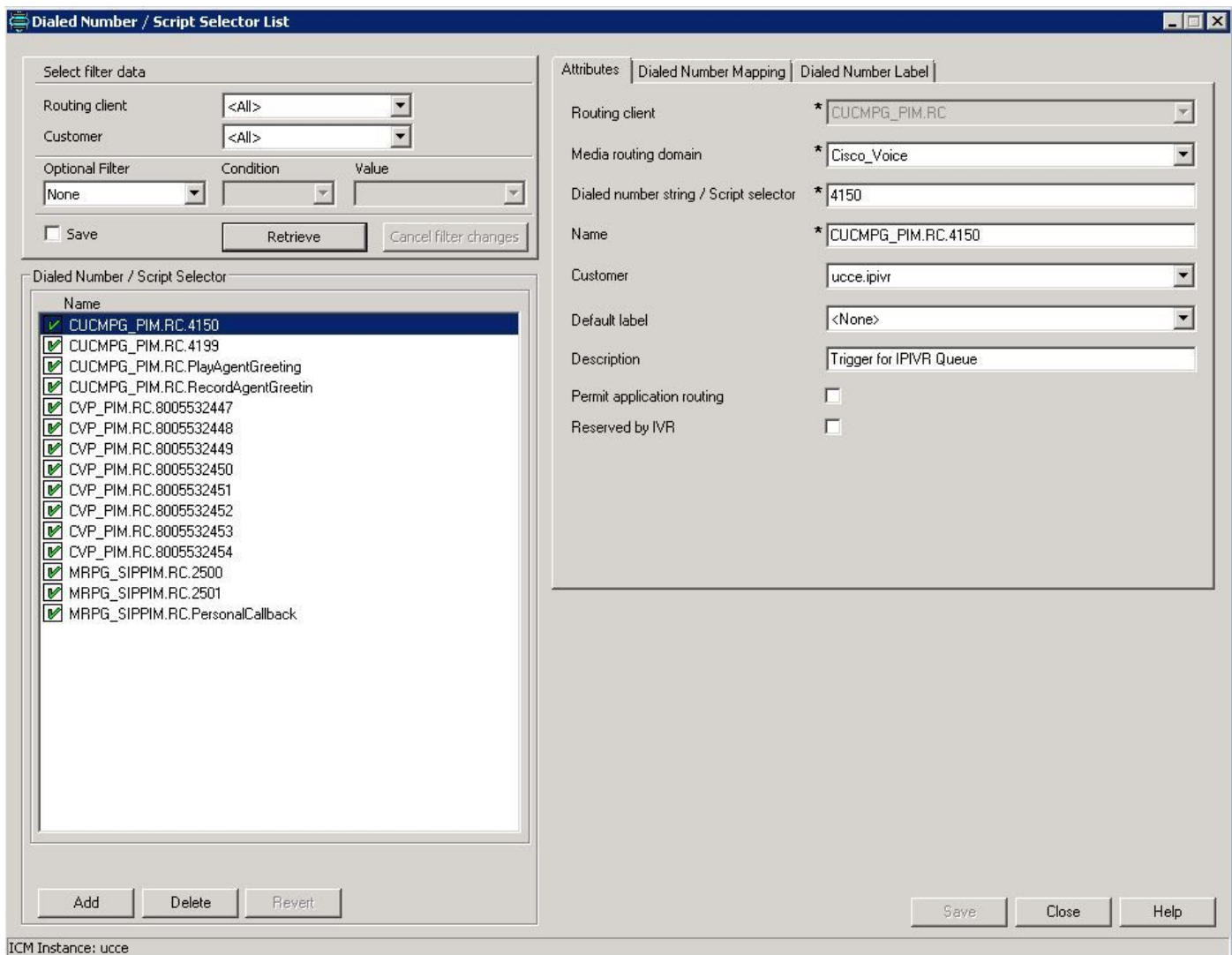


- Uno para el CVP con el CVP VRU

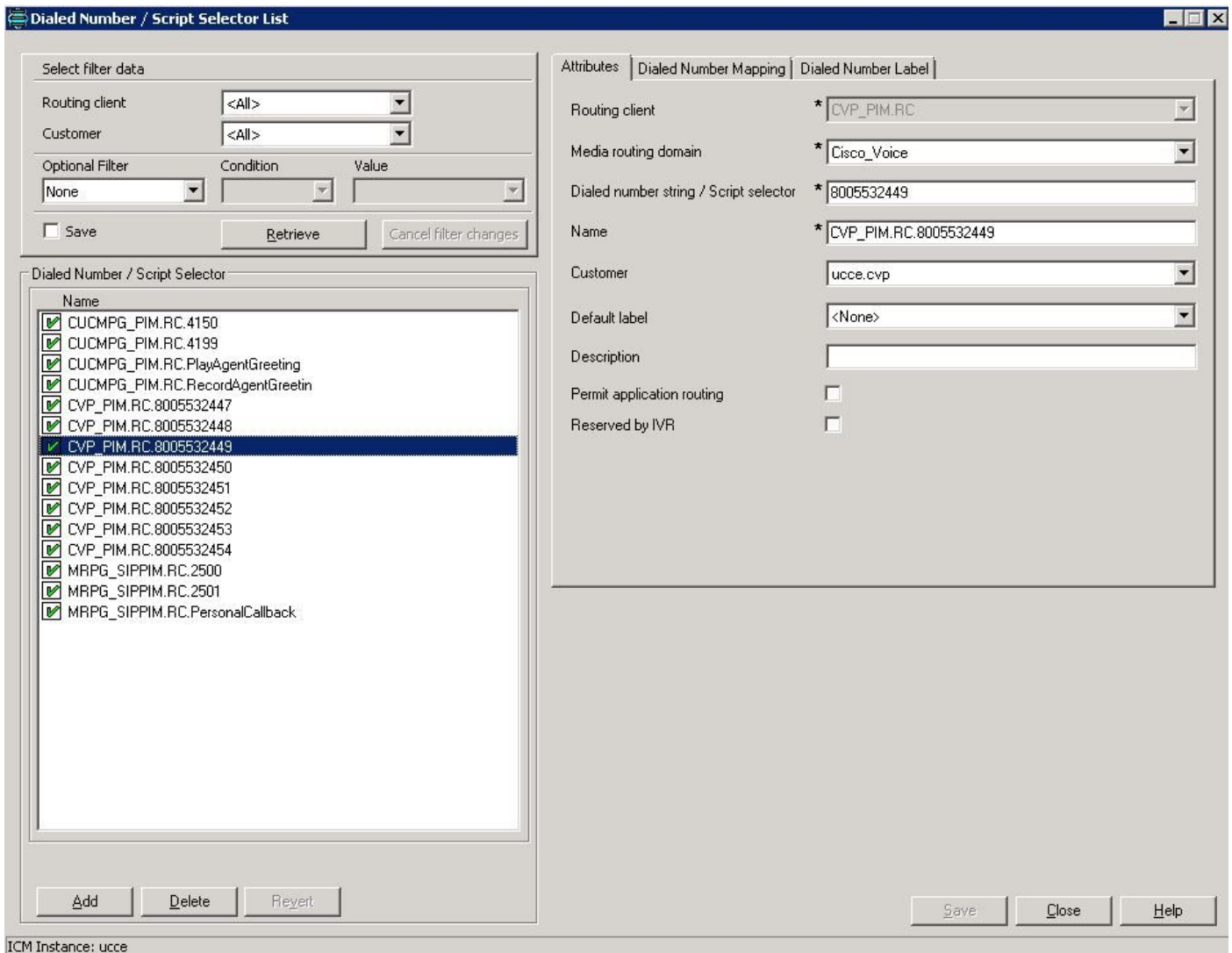


Paso 3. Asocie las definiciones del cliente en los **Números marcados**.

- Para el IPIVR basado transporte-encaminamiento



- Para el CVP basado Post Routing o pre-ruteo



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.