

Configurez CVP et IPIVR dans une double installation de l'indépendant VRU

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configurer](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

Introduction

Ce document décrit comment aborder le problème du Customer Voice Portal (CVP) et de la réponse vocale interactive IP (IPIVR) coexistant les uns avec les autres sur l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CVP
- IPIVR
- Missile aux performances améliorées

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Informations générales](#)

En raison de la coexistence de transfert ou de test d'IPIVR et de CVP comme unité de réponse vocale (VRU) dans le missile aux performances améliorées, il peut y a un besoin de eux de fonctionner côte à côte. Les règles pour la sélection VRU sont les suivantes :

Étape 1. Le routeur vérifie d'abord pour voir quel exemple de client est configuré pour le numéro composé qui a exécuté le script.

Étape 2. Si un exemple de client est configuré, il vérifie pour voir quel VRU est associé avec cet exemple de client.

Afin de voir quel VRU est associé avec un exemple de client, naviguez vers la Configuration Manager et parcourez **pour configurer missile aux performances améliorées > entreprise > noeud missile aux performances améliorées > explorateur d'instance d'ICM**. Sélectionnez la définition de client et du côté droit vous pouvez voir le **VRU de réseau** associé avec l'exemple de client.

Étape 3. S'il n'y a aucun VRU de réseau associé avec l'exemple de client, ou le numéro composé a l'exemple de client réglé à aucun, le routeur choisit le VRU de réseau par défaut.

Afin de voir le VRU de réseau par défaut, naviguez vers la **Configuration Manager** et parcourez **pour configurer missile aux performances améliorées > entreprise > informations système > informations système**.

Étape 4. Une fois que le routeur détermine ce qu'est le VRU de réseau, il vérifie alors pour voir quelle étiquette est configurée pour le client de routage qui a introduit la demande de route initiale.

Afin de voir quelles étiquettes sont configurées pour le VRU de réseau, naviguent vers la **Configuration Manager** et parcourent aux **outils > à l'explorateur usine > explorateur de VRU de réseau** et localise le **VRU de réseau** approprié. Recherchez l'étiquette configurée pour le client de routage qui a introduit la demande de route initiale.

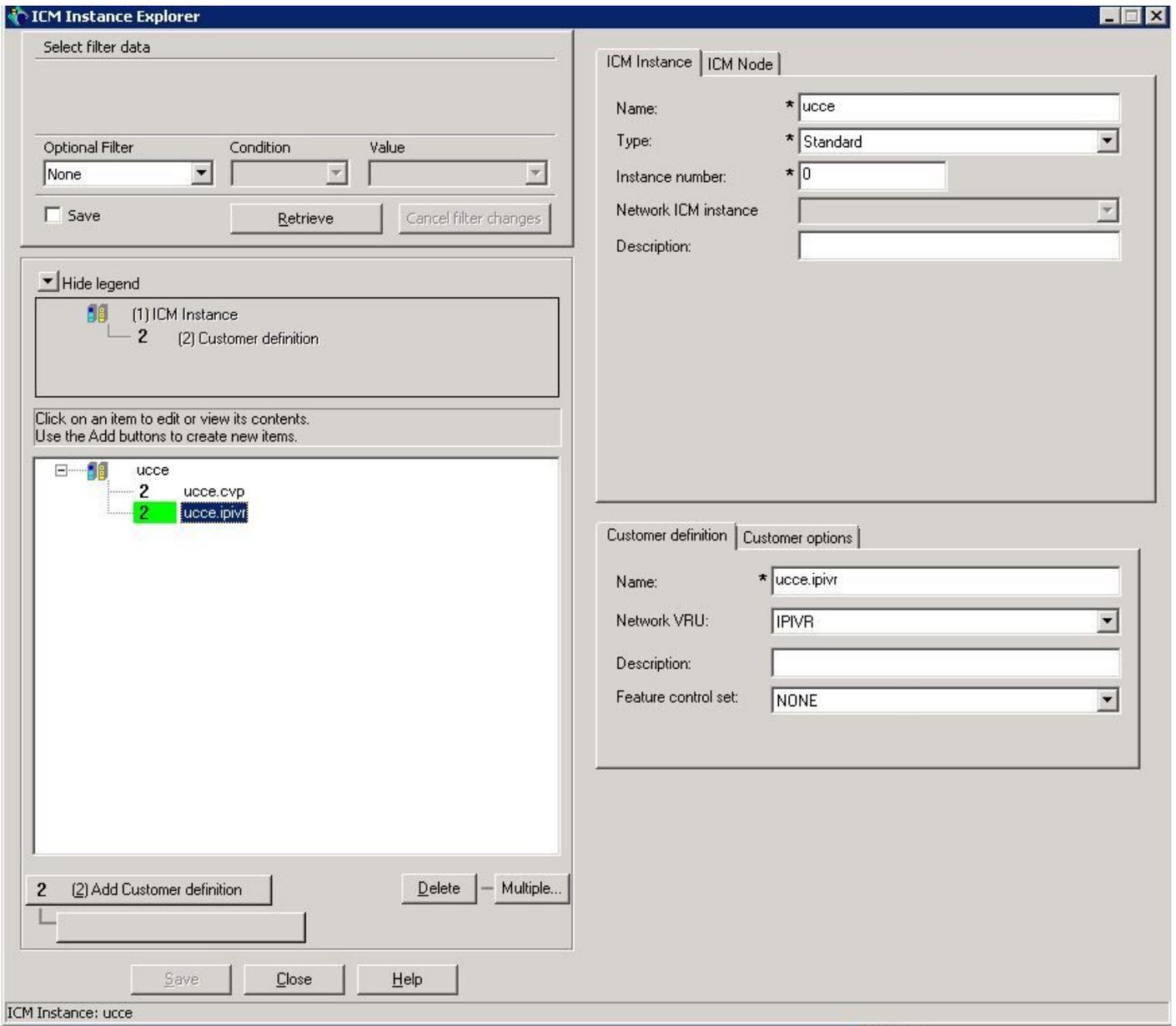
Configurer

Une fois que vous comprenez comment ceci fonctionne, vous pouvez facilement configurer cette coexistence.

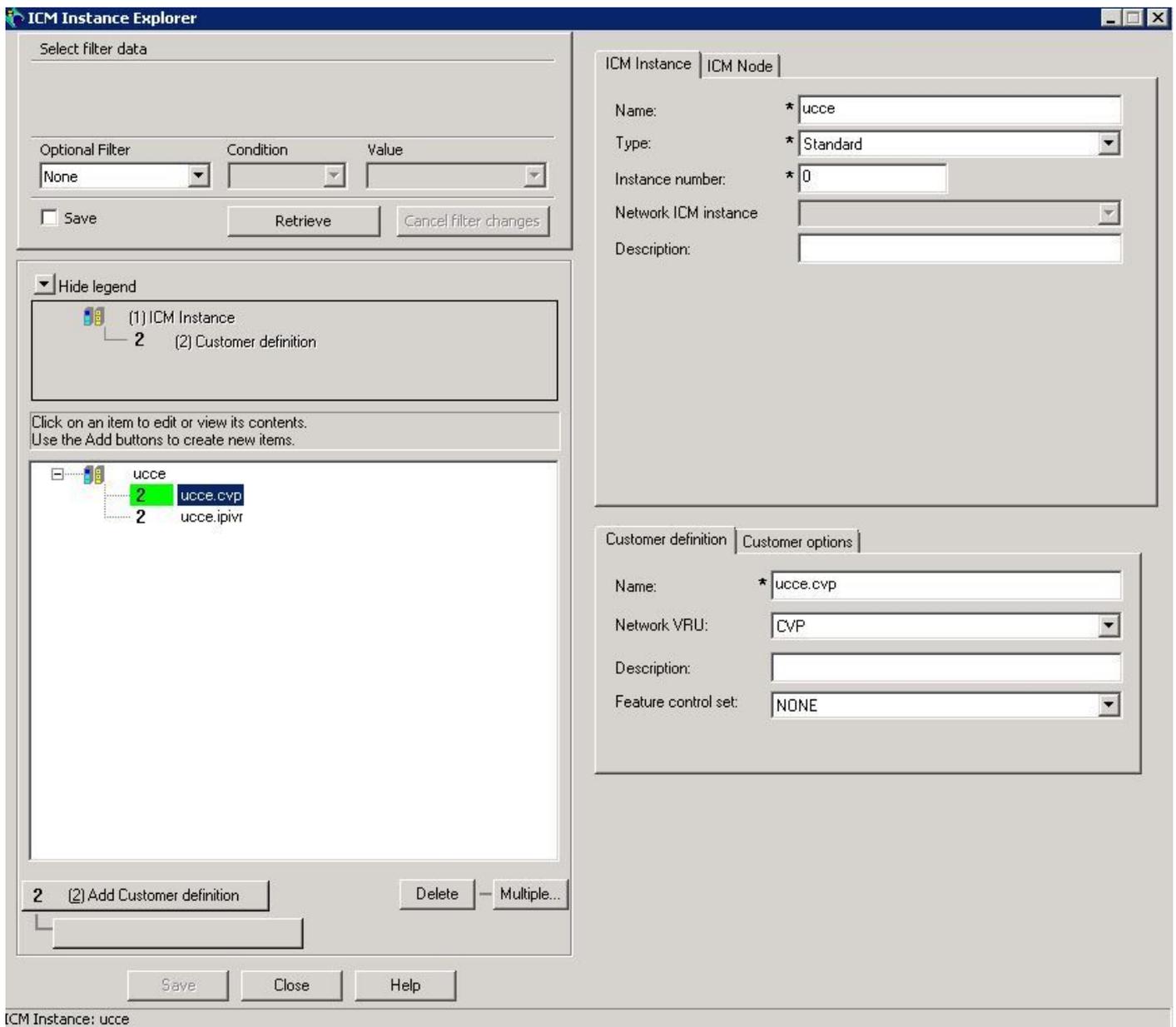
Étape 1. Créez votre CVP et IPIVR VRU dans l'explorateur VRU.

Étape 2. Créez deux définitions de client sous l'**instance d'ICM**.

- Un pour IPIVR avec IPIVR VRU



- Un pour CVP avec CVP VRU



Étape 3. Associez les définitions de client sur les **numéros composés**.

- Pour IPIVR basé transport-routage

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

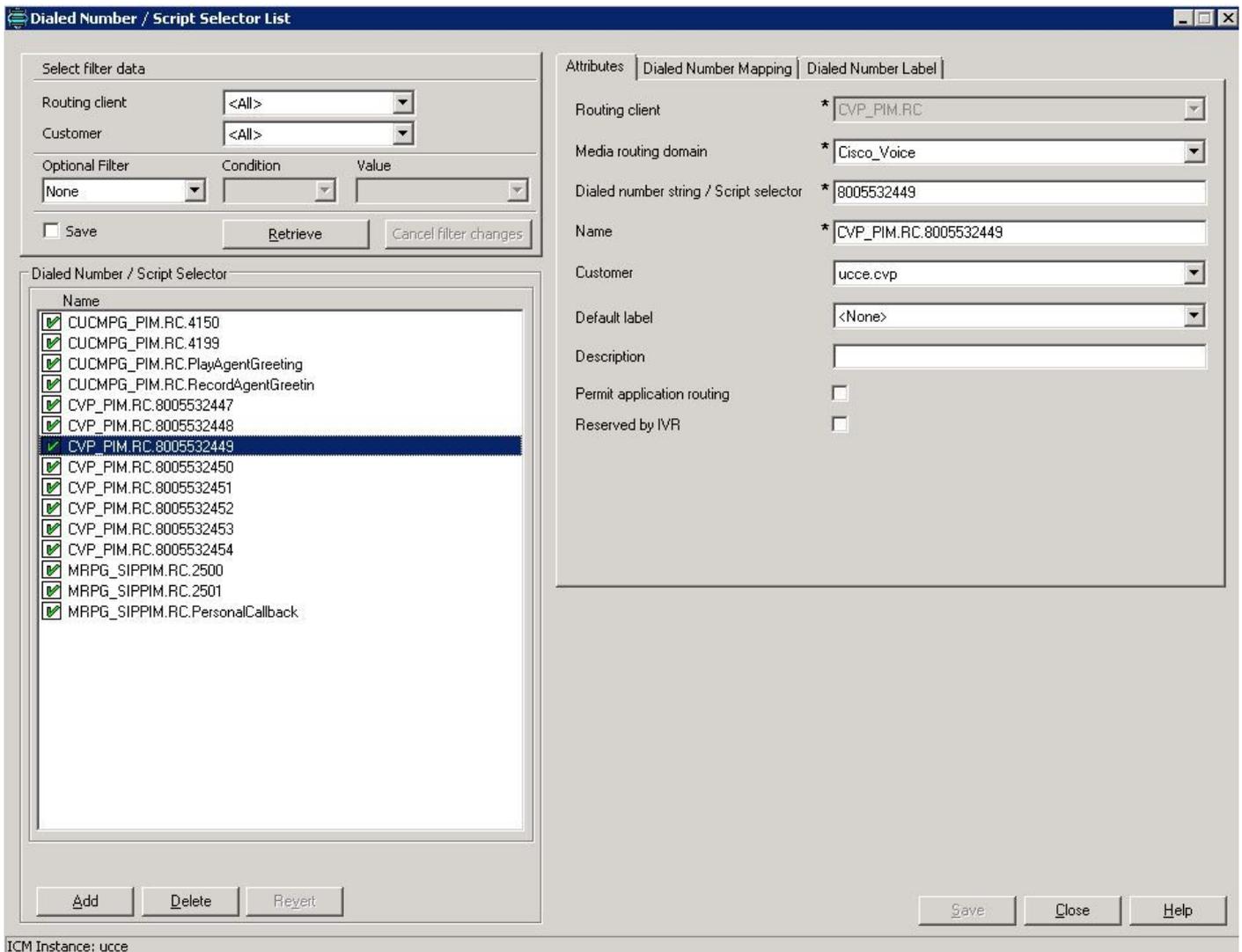
Permit application routing:

Reserved by IVR:

Save Close Help

ICM Instance: ucce

- Pour CVP basé routage ou pré-routage de courrier



Vérifiez

- Faites un appel au numéro composé par client de routage CVP dans l'écoulement complet d'appel CVP et l'appel doit fonctionner avec CVP comme RVI.
- Faites un appel au numéro composé par client de routage CUCM à partir de CUCM et l'appel devrait travailler vers le script IPIVR.

Dépanner

Pour quelque raison, si VRU correct n'est pas sélectionné, vous pouvez vérifier des journaux du routeur missile aux performances améliorées :

suivi de 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.

suivi de Ra-rtr de 16:01:38:054 : (65536 x 0 : 0 0) TranRouteToVRU : Label=4100, CorID=1, **VRUID=5001**.

RCID est CUCM puisque l'appel conduit de CUCM et de VRUID est IPIVR.

Si l'ID VRU est incorrect, alors la configuration devrait être corrigée.