

# 二重依存しない VRU 設定の設定 CVP および IPIVR

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

この資料に Intelligent Contact Management ( ICM ) で互いに共存する Cisco Unified Customer Voice Portal ( CVP ) および IP の問題を音声自動応答 ( IVR ) バージョン 1.0 提起する方法を ( IPIVR ) 記述されています。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP
- IPIVR
- ICM

### 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 背景説明

IPIVR および CVP の移行か共存が原因で ICM の Voice Response Unit ( VRU ) としてテスト、隣り合わせにはたらくそれらのための必要がある場合もあります。VRU 選択のためのルールは次です:

ステップ 1: ルータはどのカスタマ インスタンスがスクリプトを実行したダイヤルされた数のために設定されるか見るためにまずチェックします。

呼び出します。 カスタマ インスタンスが設定される場合どの VRU がそのカスタマ インスタンスと関連付けられるか、チェックします。

どの VRU がカスタマ インスタンスと関連付けられるか見るために、**コンフィギュレーションマネージャ**にナビゲートし、**設定するために ICM > エンタープライズ > ICM ノード > ICM 例 エクスプローラ**参照して下さい。 **顧客 定義**を選択すれば右でカスタマ インスタンスと関連付けられる**ネットワーク VRU**を表示できます。

ステップ 3 カスタマ インスタンスと関連付けられるネットワーク VRU がないかまたはダイヤルされた数にどれもに設定される カスタマ インスタンスがなければ場合ルータはデフォルトネットワーク VRU を選択します。

デフォルトネットワーク VRU、移動を**コンフィギュレーションマネージャ**に見、**設定するために参照するため ICM > Enterprise > System Information > システム情報**。

ステップ 4 ネットワーク VRU はであるものルータが判別すればどんなラベルが最初のルート要求で送信した ルーティングクライアントのために設定されるか、それからチェックします。

どんなラベルがネットワーク VRU のために設定され、**コンフィギュレーションマネージャ**にナビゲートし、**ツール > エクスプローラ ツール > ネットワーク VRU エクスプローラ**に参照し、適切な**ネットワーク VRU**を見つけるか見るため。最初のルート要求で送信した ルーティングクライアントのために設定されるラベルを探して下さい。

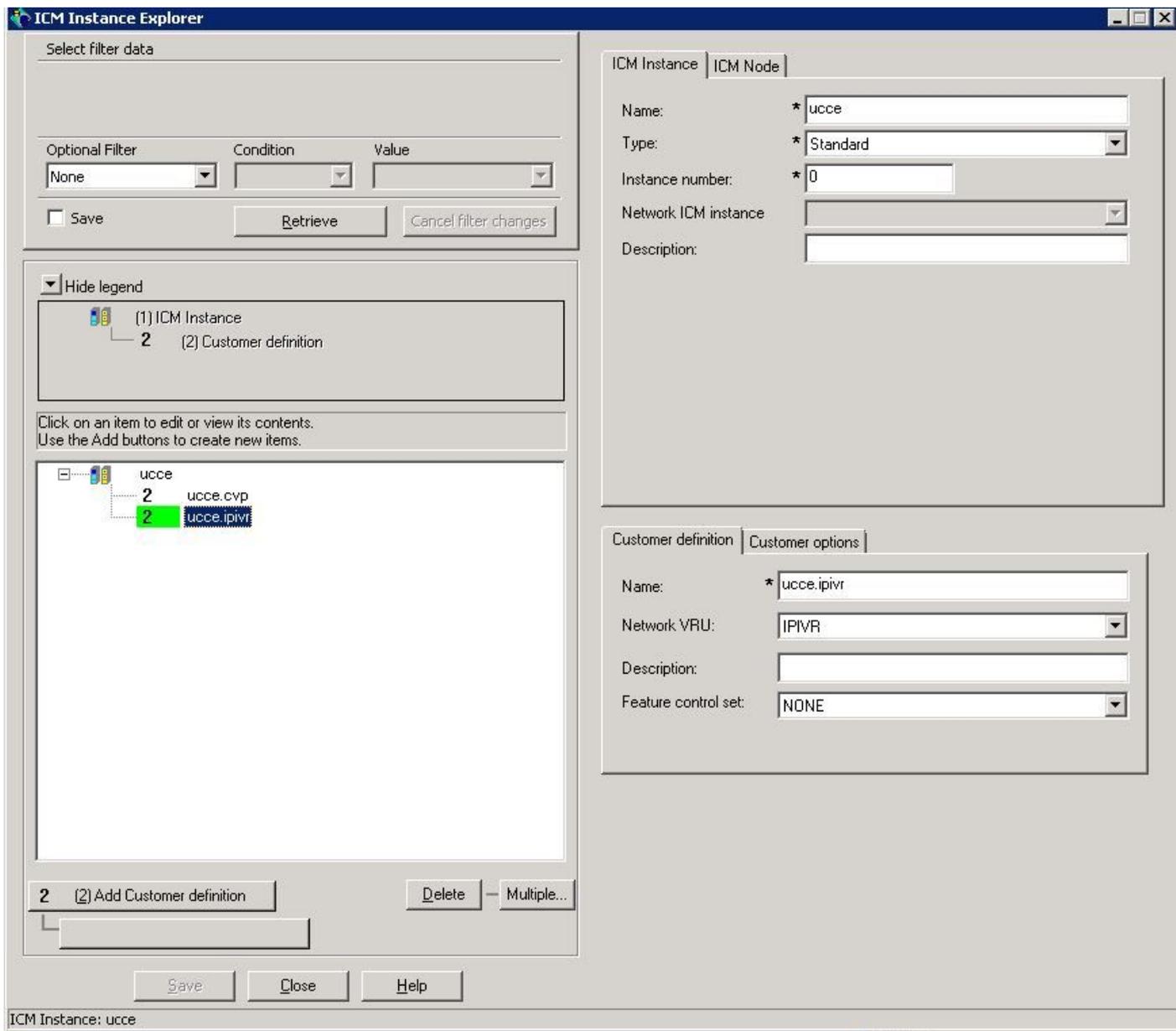
## 設定

これがどのようにはたらくか理解すれば、容易にこの共存を設定できます。

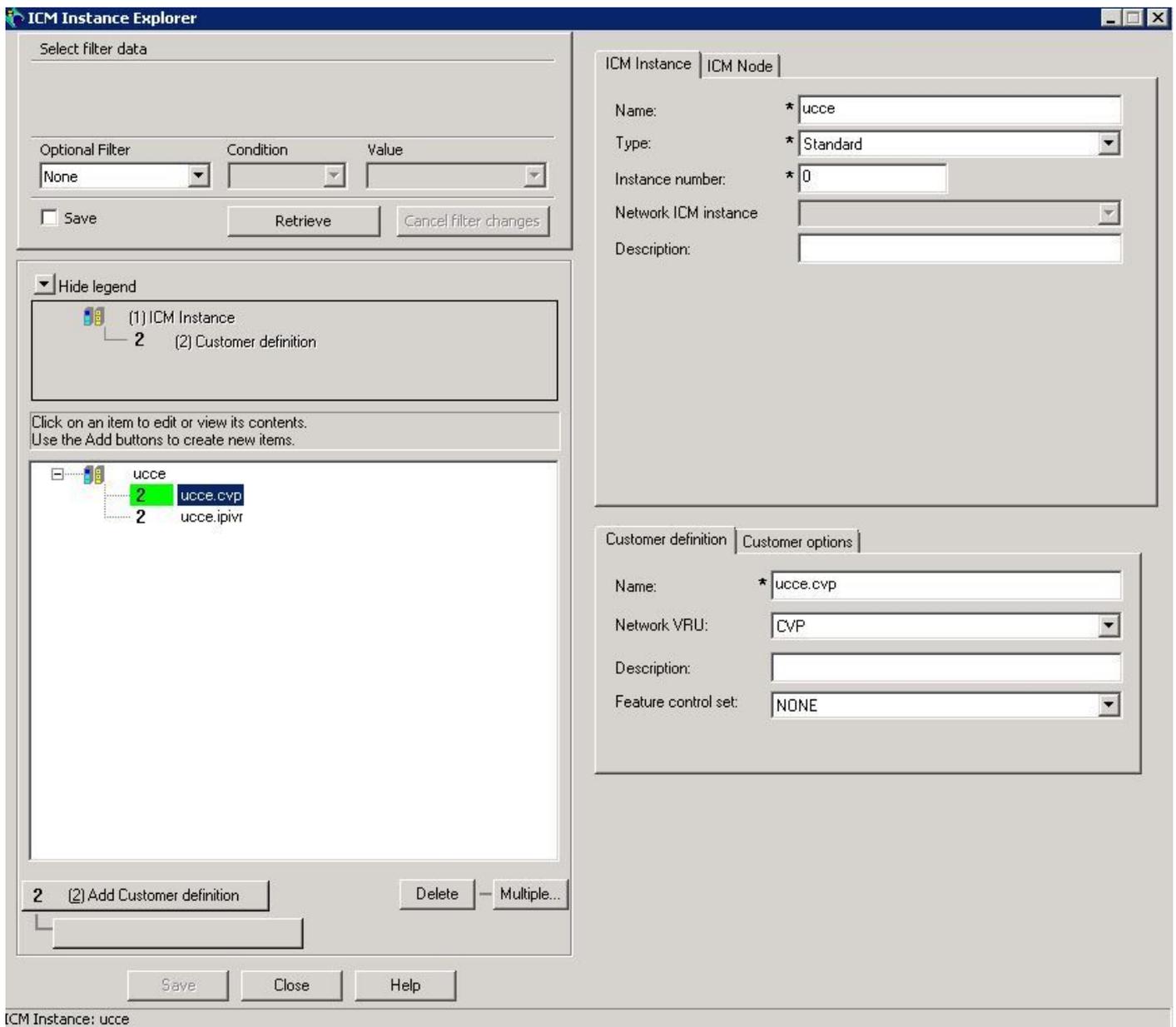
ステップ 1. VRU エクスプローラの CVP および IPIVR VRU を作成して下さい。

ステップ 2. **ICM 例**の下で 2 つの顧客 定義を作成して下さい。

- IPIVR VRU の IPIVR のための 1 つ



- CVP VRU の CVP のための 1 つ



ステップ 3.ダイヤルされた数の顧客 定義を関連付けて下さい。

- IPIVR に関しては基づく TRANS ルーティング

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

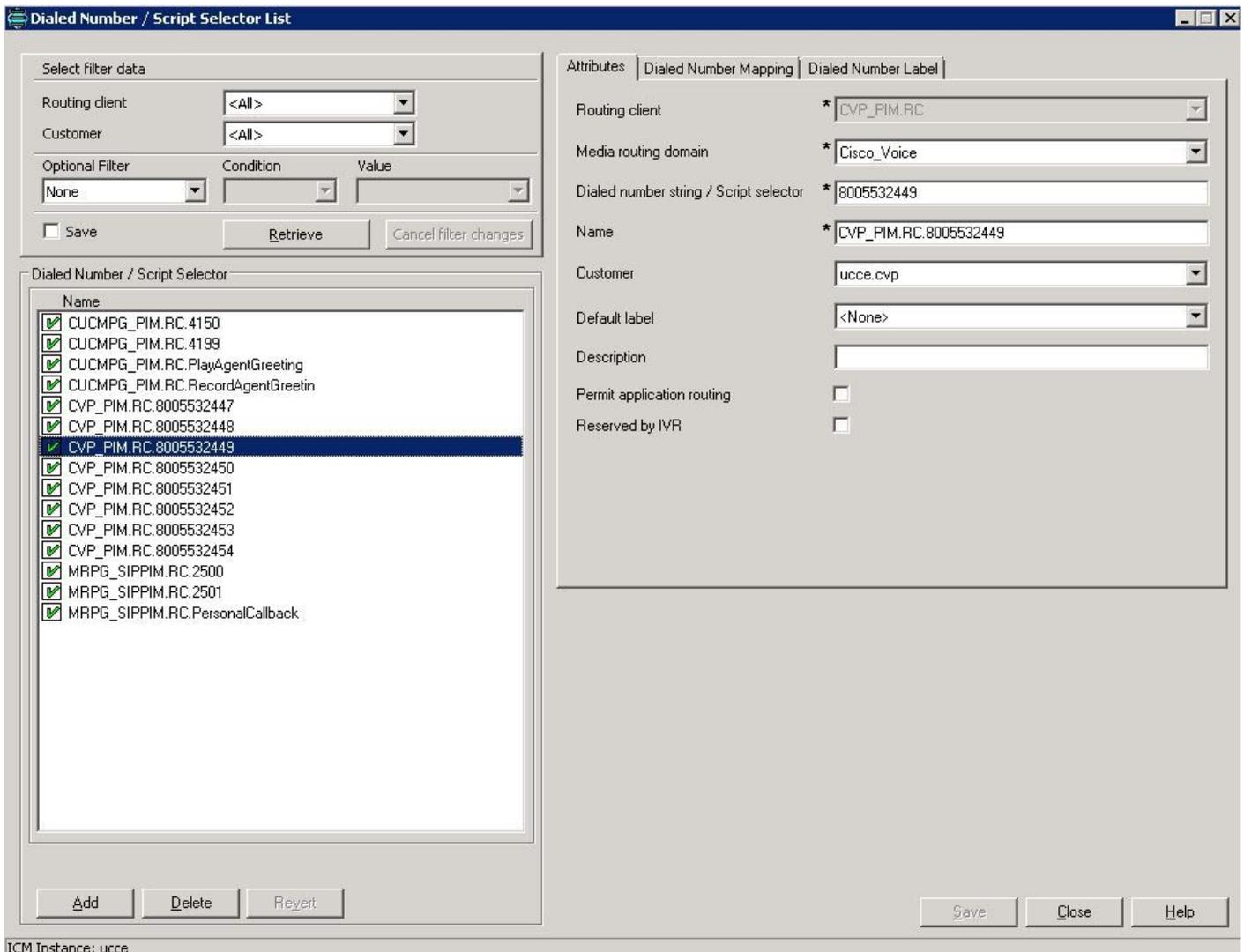
Permit application routing:

Reserved by IVR:

Save    Close    Help

ICM Instance: ucce

- CVP に関しては基づくポスト ルーティングかプリルーティング



## 確認

- CVP 広範囲のコールフローの CVP ルーティングクライアントによってダイヤルされる数にコールをすればコールは IVR として CVP を使用する必要があります。
- CUCM から CUCM ルーティングクライアントによってダイヤルされる数にコールおよびコールを IPIVR スクリプトの方にはたらくべきですして下さい。

## トラブルシューティング

どういうわけか、正しい VRU が選択されなければ、ICM ルータログをチェックできます:

16:01:37:990 RArtr トレース: ( 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 RArtr トレース: ( 65536 x 0: 0 0 ) TranRouteToVRU: Label=4100、CorID=1、VRUID=5001。

RCID はコールが CUCM および VRUID からである IPIVR ルーティングしているので CUCM です。

VRU ID が不正確である場合、設定は訂正するはずです。