

IVR IP ne peut pas router les appels à partir d'ICM - Problème de nom de script

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le document décrit une raison pour laquelle la réponse vocale interactive IP (RVI) ne conduit pas l'appel de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) au Cisco Customer Response Solutions (CRS) dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Versions 4.6.2 et 5.x missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 3.x de Cisco CallManager
- Cisco CRS

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Le système de Cisco CRS emploie le sous-système missile aux performances améliorées pour communiquer avec le missile aux performances améliorées de Cisco. Cisco IPCC utilise le missile aux performances améliorées de Cisco pour gérer la distribution d'appel à travers des sites et des environnements de Traitement des appels.

La conception individuelle de script de Cisco (UU) ne traite pas des appels complets. UU fournit différentes instructions de gestion des appels au serveur de Cisco CRS, qui exécute les instructions séquentiellement. Par exemple, les scripts VRU peuvent jouer une demande ou saisir des valeurs multifréquences de double tonalité (DTMF).

Les scripts VRU fonctionnent quand le missile aux performances améliorées de Cisco envoie une demande d'exécution d'un script VRU au système de Cisco CRS. Le missile aux performances améliorées de Cisco utilise une exécution d'un script VRU pour le noeud de script externe de passage dans un script ICM. Avant que le missile aux performances améliorées de Cisco puisse appeler un script VRU, vous devez configurer et télécharger le script au référentiel.

Problème

Un appel est conduit à l'IP RVI de Cisco par l'exécution d'un script VRU pour le noeud exécution d'un script VRU dans la version 4.6.x missile aux performances améliorées de Cisco ou le noeud de script externe de passage dans la version 5.x missile aux performances améliorées de Cisco. L'appel est aligné, et attend pour qu'un agent devienne disponible. Cependant, l'appel n'est jamais retiré de la file d'attente et est conduit à un agent quand on devient disponible. Voici l'écoulement d'appel :

1. Le missile aux performances améliorées de Cisco envoie l'appel à l'IP RVI de Cisco.
2. L'IP RVI de Cisco n'aligne pas l'appel.
3. L'IP RVI de Cisco relâche l'appel et l'appelant reçoit un signal d'occupation.

Solution

Il s'agit d'un problème de configuration. Examinez le log VRUCAP situé dans le répertoire de `<cust_inst> \ pgxx \ vruca` de `c:\icr\`, après que vous exécutiez l'utilitaire [VRUTRACE](#). Le log affiche que le script spécifié avec le nom `BasicQ.aef` est non valide ou inconnu, suivant les indications de gras :

```
13:53:51.421: PG->VRU: Service Control Message (= Message Type 47);  
Message Length 58 bytes  
Run Script Req (= Subtype 7); DialogueID: (27) 0000001b;
```

```
SendSeqNo: (1)00000001
Invoke ID: (1) 00000001
Script Name: BasicQ.aef
Script Configuration:
ANI: 7001
CED:
Call Variable 1:
Call Variable 2:
Call Variable 3:
Call Variable 4:
Call Variable 5:
Call Variable 6:
Call Variable 7:
Call Variable 8:
Call Variable 9:
Call Variable 10:
13:53:51.421: VRU->PG: Service Control Message (= Message Type 47);
Message Length 20 bytes
Dialogue Failure Conf (= Subtype 11); DialogueID: (27) 0000001b;
SendSeqNo: (2)00000002
Invoke ID: (1) 00000001
Error Code: The Script ID Specified is invalid or unknown (29)
13:53:51.421: ??-->??: Service Control Message (= Message Type 47);
Message Length 16 bytes
Dialogue Failure Event (= Subtype 12); DialogueID: (27) 0000001b;
SendSeqNo: (2)00000002
Error Code: Unspecified Failure (15)
```

Remarque: L'exemple et le pgxx de client sont client-particularité. Par exemple, si le client est XYZ et la PAGE est PG1A, le sous-répertoire est `c:\icr\xyz\pg1a\vrucap`.

L'IP RVI de Cisco ne connaît pas le nom de script dans l'exécution d'un script VRU pour le noeud exécution d'un script VRU dans la version 4.6.x missile aux performances améliorées de Cisco ou le noeud de script externe de passage dans la version 5.x missile aux performances améliorées de Cisco. Par conséquent, le dialogue échoue et l'appel demeure dans la file d'attente. Vérifiez si le script existe dans l'IP RVI de Cisco.

Afin de réparer ce problème, changez le nom de script dans l'IP RVI de Cisco (voir le [schéma 1](#)) pour appairer le nom de script dans le noeud exécution d'un script VRU dans la version 4.6.x missile aux performances améliorées de Cisco ou le noeud de script externe de passage dans la version 5.x missile aux performances améliorées de Cisco (voir le [schéma 2](#)).

Figure 1 – Changez le nom de script dans l'IP RVI de Cisco

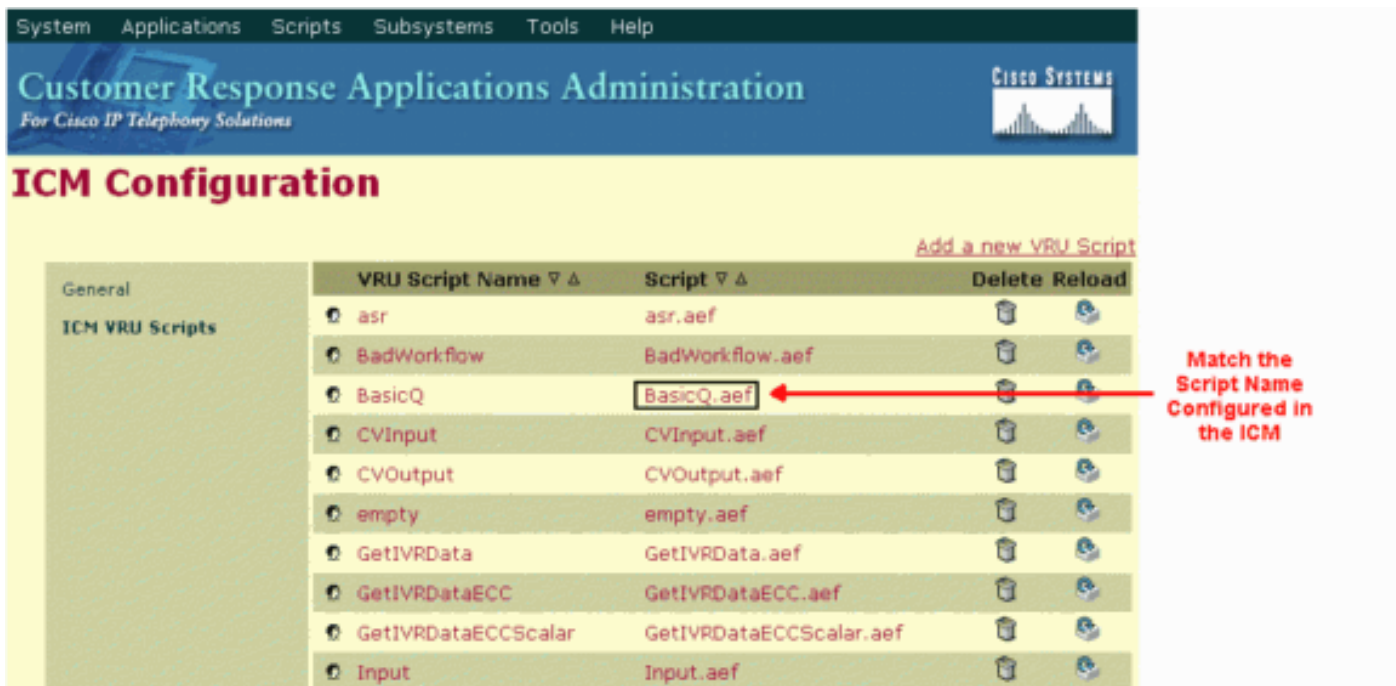
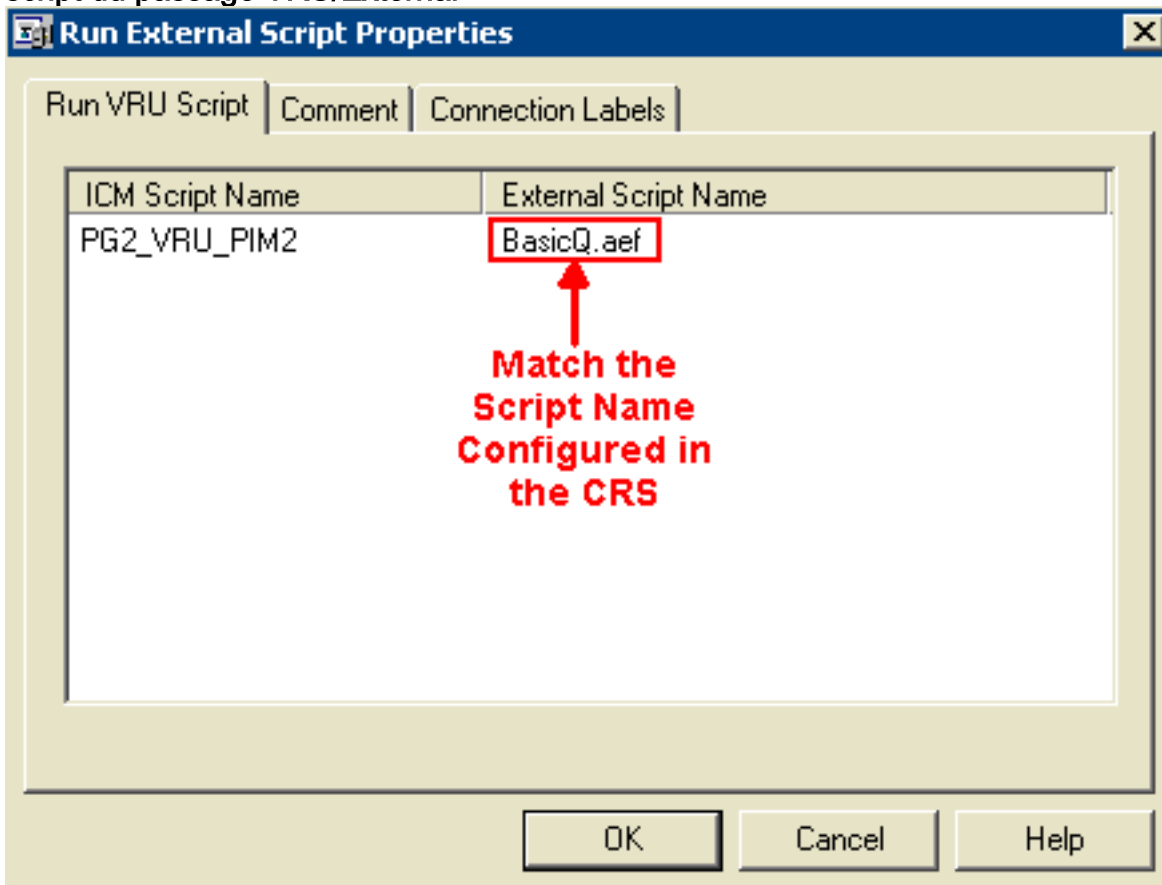


Figure 2 – Le nom de script dans l'IP RVI de Cisco doit apparier le nom de script dans le noeud de script du passage VRU/External



Informations connexes

- [Comment utiliser l'outil vrutrace](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)