

IP IVR non riesce a instradare le chiamate dall'ICM - problema del nome script

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene illustrato uno dei motivi per cui l'IVR (Interactive Voice Response) IP non riesce a instradare la chiamata dal ICM (Cisco Intelligent Contact Management) alle soluzioni CRS (Cisco Customer Response Solutions) di un ambiente IPCC (Cisco IP Contact Center).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco ICM versione 4.6.2 e 5.x
- Cisco CallManager versione 3.x
- Cisco CRS

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali

conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Il sistema Cisco CRS utilizza il sottosistema ICM per comunicare con Cisco ICM. Cisco IPCC utilizza Cisco ICM per gestire la distribuzione delle chiamate tra siti e ambienti di elaborazione delle chiamate.

La progettazione dello script da utente a utente (UU) Cisco non gestisce le chiamate complete. UU fornisce istruzioni diverse per la gestione delle chiamate al server CRS Cisco, che esegue le istruzioni in sequenza. Ad esempio, gli script VRU possono riprodurre un prompt o acquisire valori DTMF (Dual Tone Multi-Frequency).

Gli script VRU vengono eseguiti quando Cisco ICM invia una richiesta di esecuzione dello script VRU al sistema Cisco CRS. Cisco ICM utilizza uno script Run VRU per il nodo Run External Script in uno script ICM. Prima che Cisco ICM possa chiamare uno script VRU, è necessario configurare e caricare lo script nel repository.

Problema

Una chiamata viene instradata al Cisco IP IVR tramite lo script Run VRU per il nodo Run VRU Script in Cisco ICM versione 4.6.x o il nodo Run External Script in Cisco ICM versione 5.x. La chiamata è in coda e attende che un agente diventi disponibile. Tuttavia, la chiamata non viene mai estratta dalla coda e instradata a un agente quando ne diventa disponibile uno. Di seguito è riportato il flusso di chiamata:

1. Cisco ICM invia la chiamata a Cisco IP IVR.
2. Cisco IP IVR non riesce a mettere in coda la chiamata.
3. Cisco IP IVR rifiuta la chiamata e il chiamante riceve un segnale di occupato.

Soluzione

Si tratta di un problema di configurazione. Esaminare il registro VRUCAP nella directory `c:\icr\<cust_inst>\pgxx\vrucap`, dopo aver eseguito l'utilità [VRUTRACE](#). Nel log viene mostrato lo script specificato con il nome `BasicQ.aef` non valido o sconosciuto, come mostrato in grassetto:

```
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)

```

Nota: l'istanza del cliente e pgxx sono specifiche del cliente. Ad esempio, se il cliente è XYZ e PG è PG1A, la sottodirectory è c:\icr\xyz\pg1a\vrucap.

Cisco IP IVR non conosce il nome dello script nello script Run VRU per il nodo Run VRU Script in Cisco ICM versione 4.6.x o il nodo Run External Script in Cisco ICM versione 5.x. Pertanto, la finestra di dialogo ha esito negativo e la chiamata rimane nella coda. Verificare se lo script esiste in Cisco IP IVR.

Per risolvere il problema, modificare il nome dello script in Cisco IP IVR (vedere la [Figura 1](#)) in modo che corrisponda al nome dello script nel nodo Esegui VRU Script in Cisco ICM versione 4.6.x o nel nodo Esegui script esterno in Cisco ICM versione 5.x (vedere la [Figura 2](#)).

Figura 1 - Modifica del nome dello script in Cisco IP IVR

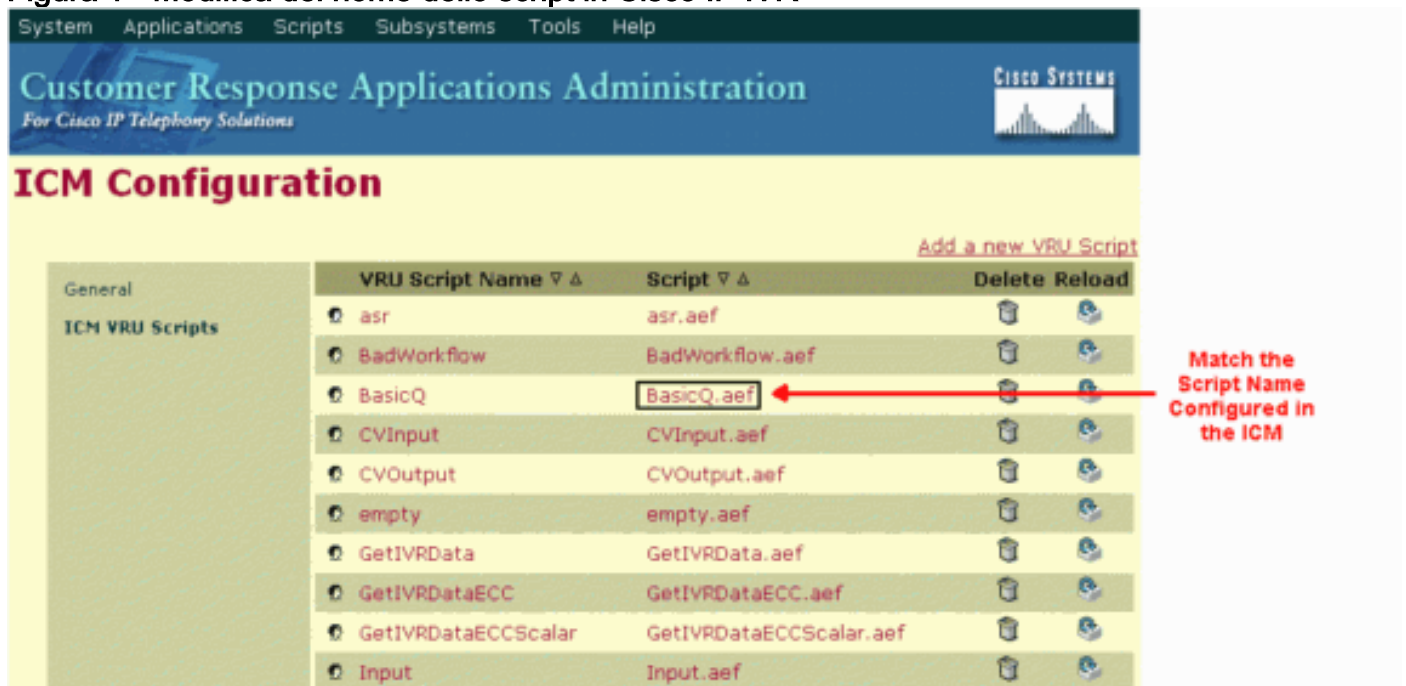
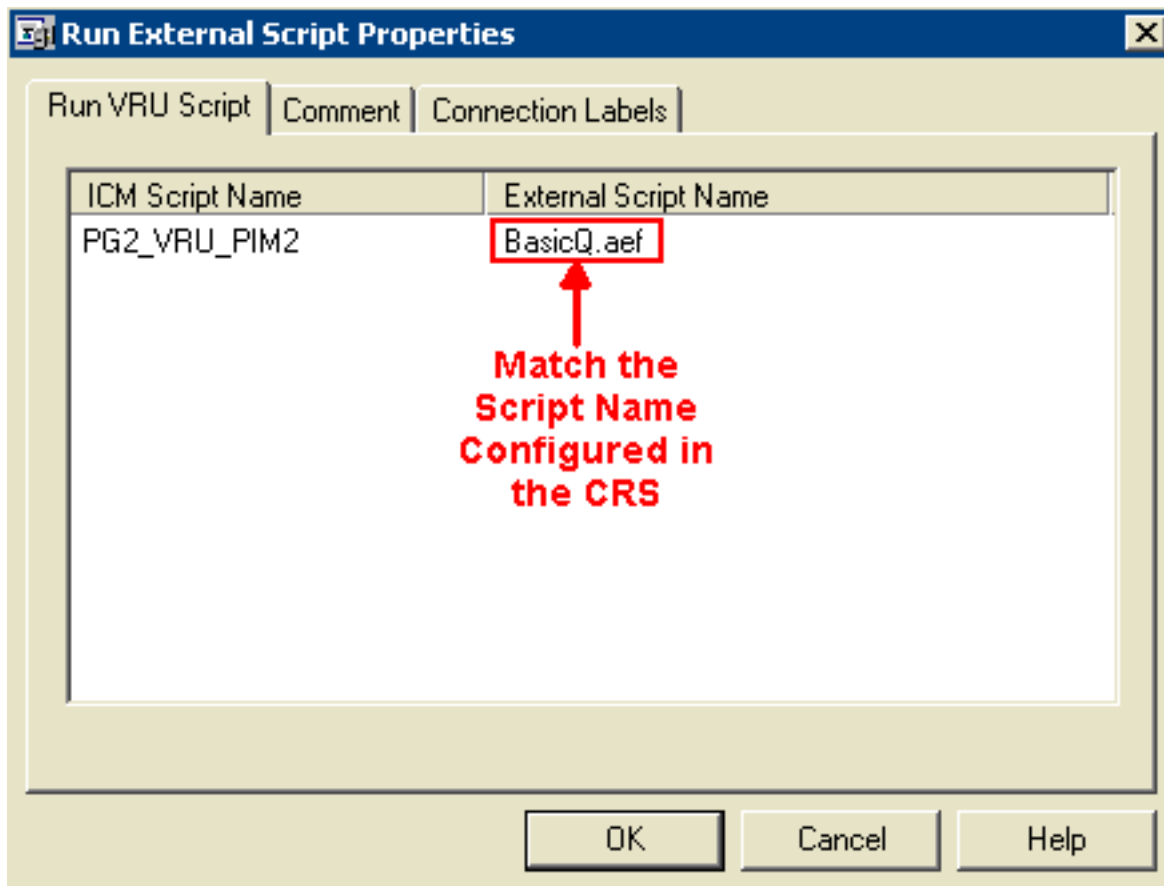


Figura 2 - Il nome dello script in Cisco IP IVR deve corrispondere al nome dello script in Run VRU/External Script Node



[Informazioni correlate](#)

- [Come utilizzare l'utility vrutrace](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)