

IP IVR無法路由來自ICM的呼叫 — 指令碼名稱問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔描述了IP互動語音響應(IVR)未能將呼叫從Cisco Intelligent Contact Management(ICM)路由到Cisco IP Contact Center(IPCC)環境中的思科客戶響應解決方案(CRS)的一個原因。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM版本4.6.2和5.x
- Cisco CallManager版本3.x
- Cisco CRS

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

Cisco CRS系統使用ICM子系統與Cisco ICM通訊。Cisco IPCC使用Cisco ICM管理跨站點和呼叫處理環境的呼叫分配。

思科使用者到使用者(UU)指令碼設計不處理完整的呼叫。UU向Cisco CRS伺服器提供不同的呼叫處理指令，該伺服器按順序執行指令。例如，VRU指令碼可以播放提示或獲取雙音多頻(DTMF)值。

當Cisco ICM向Cisco CRS系統傳送運行VRU指令碼請求時，VRU指令碼運行。Cisco ICM對ICM指令碼中的「運行外部指令碼」節點使用運行VRU指令碼。在思科ICM可以呼叫VRU指令碼之前，您必須配置指令碼並將其上傳到儲存庫。

問題

呼叫通過Cisco ICM版本4.6.x中運行VRU指令碼節點或Cisco ICM版本5.x中的運行外部指令碼節點的運行VRU指令碼路由到Cisco IP IVR。呼叫正在排隊，正在等待座席變為可用。但是，呼叫並不從隊列中拔出並在座席可用時路由至座席。以下是通話流程：

1. Cisco ICM將呼叫傳送到Cisco IP IVR。
2. 思科IP IVR無法對呼叫進行排隊。
3. Cisco IP IVR丟棄呼叫並且呼叫方收到忙訊號。

解決方案

這是一個組態問題。運行VRUTRACE實用程式後，檢查位於c:\icr\VRUCAP日誌。日誌顯示名為BasicQ.aef的指定指令碼無效或未知，如粗體所示：

```
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)
```

註：客戶例項和pgxx是特定於客戶的。例如，如果客戶是XYZ而PG是PG1A，則子目錄是
c:\icr\xyz\pg1a\vrucap。

Cisco IP IVR不知道Cisco ICM版本4.6.x中「運行VRU指令碼」節點或Cisco ICM版本5.x中「運行外部指令碼」節點的運行VRU指令碼中的指令碼名稱。因此，對話方塊失敗，呼叫仍保留在隊列中。驗證該指令碼是否存在於思科IP IVR中。

要解決此問題，請更改Cisco IP IVR中的指令碼名稱(請參見圖1)，以匹配Cisco ICM 4.6.x版中的「運行VRU指令碼」節點或Cisco ICM 5.x版中的「運行外部指令碼」節點中的指令碼名稱(請參見圖2)。

圖1 — 更改Cisco IP IVR中的指令碼名稱

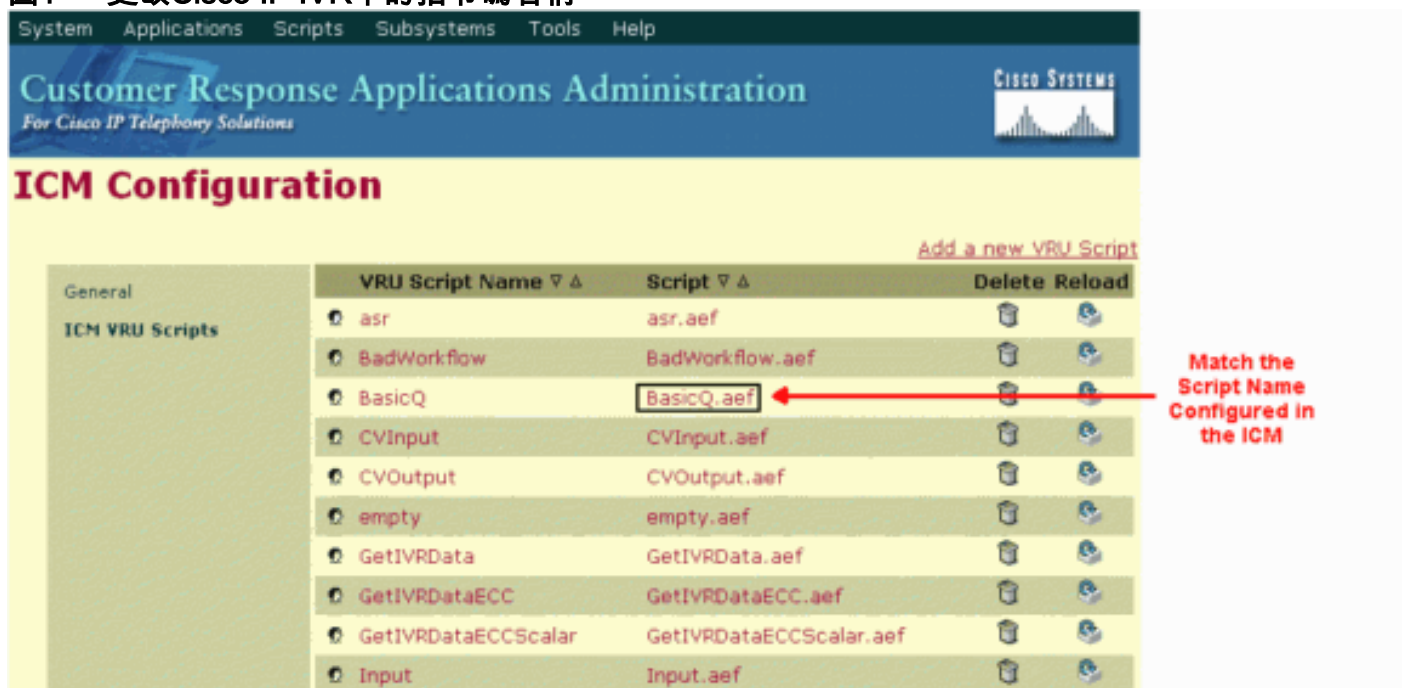
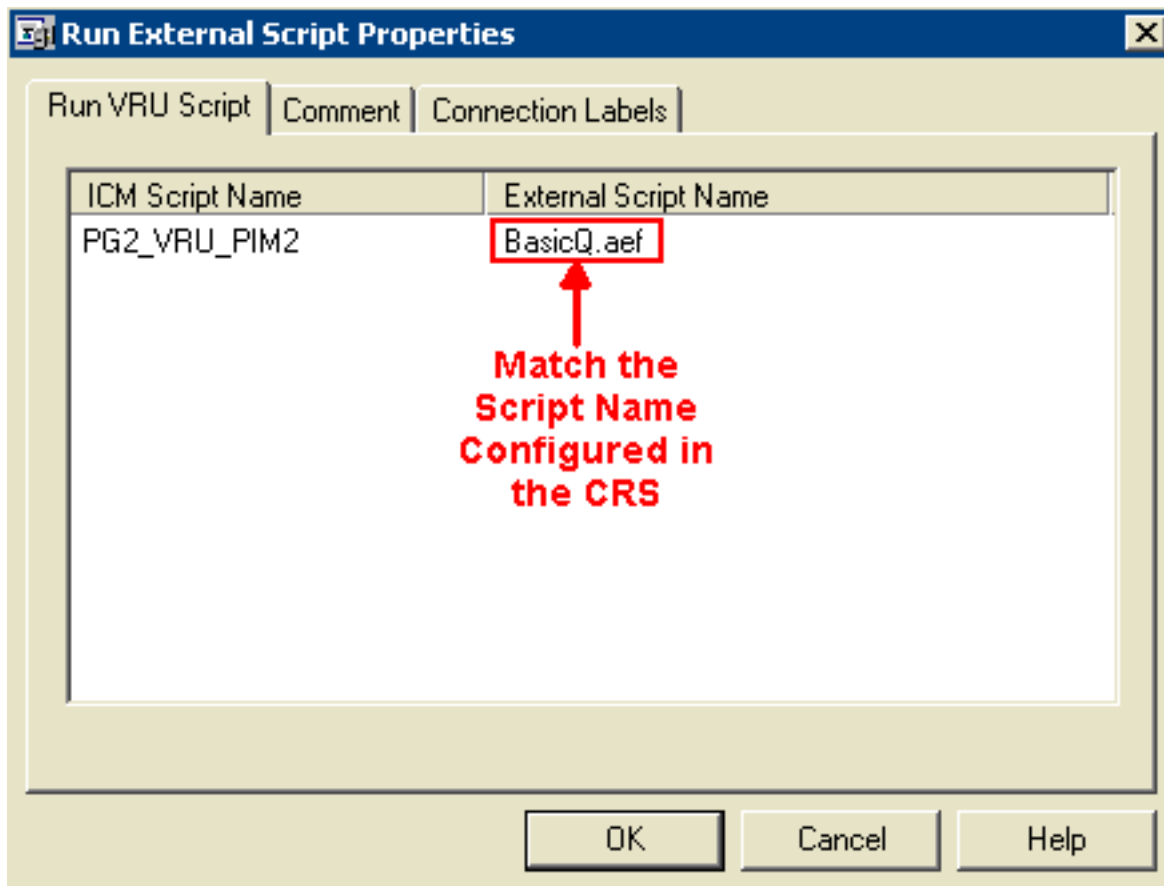


圖2 - Cisco IP IVR中的指令碼名稱必須與運行VRU/外部指令碼節點中的指令碼名稱相匹配



相關資訊

- [如何使用vrutrace實用程式](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)