

# ICM が IP IVR コールへのトランスレーションルートをドロップする

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[トポロジ](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、変換ルートによって、Cisco IP Contact Center ( IPCC ) 環境の IP Interactive Voice Response ( IVR ) システムにルーティングされたコールを Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) がドロップする理由について説明します。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions ( CRS )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.x 以降
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

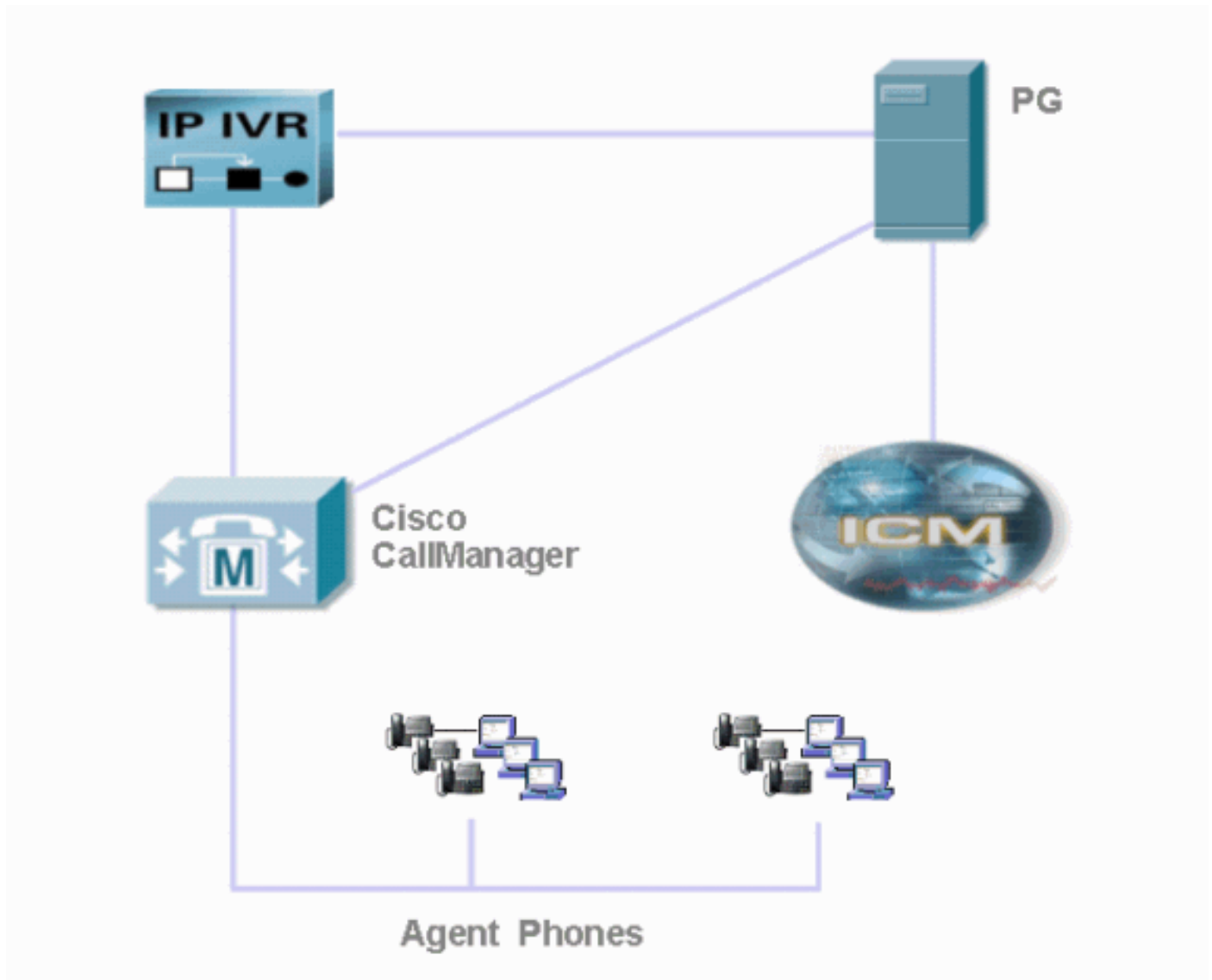
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## トポロジ

障害が発生すると、トポロジは[ここ](#)に示すように設定されます。

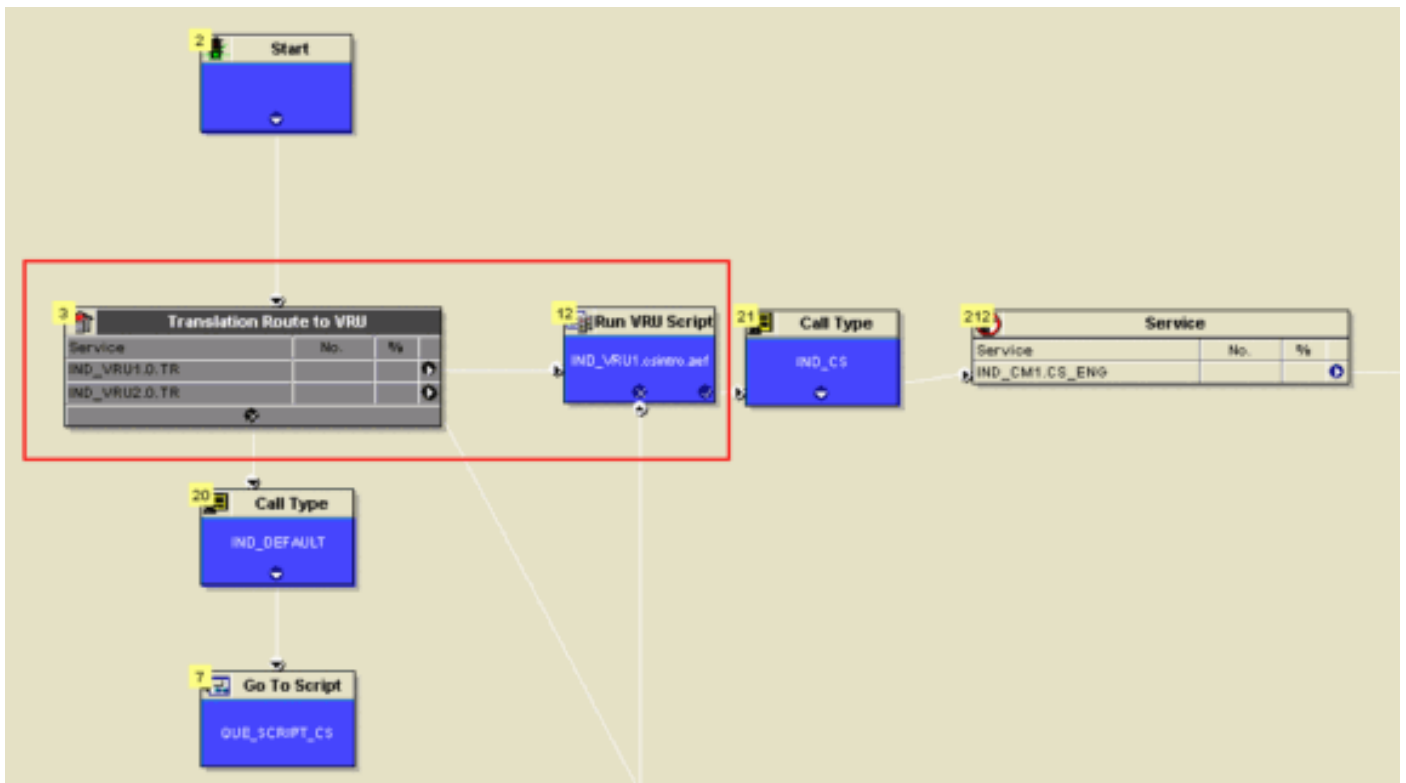


## 問題

[次](#)に示すように、ICM ルート ポイントは、IP IVR 上のスクリプトをトリガーするため、VRU ノードへのトランスレーション ルートを行う ICM スクリプトと関連付けられます。このトランスレーション ルートの VRU ノードが失敗します。

この特定の ICM スクリプトを CallTracer でテストすると、正常に完了します。ただし、着信コールが実稼働環境のルート ポイントに当たると、次のシーケンスで失敗します。

1. 無音の短いビットを経験。
2. ファースト ビジー。



## 解決策

これは設定の問題です。 [Dumplog](#) ユーティリティを使って、ルータ上の rtr ログファイルを表示すると、次のメッセージが表示されます。

15:20:51 ra-rtr Trace: TranRouteToVRU failed. Unable to map route 5009 to a network VRU

特定のルートを確認し、それが特定の IP IVR と関連付けられていることを確認します。次に示すように、[PG Explorer] の設定で、[Advanced] の [Network VRU] 名が特定の IP IVR 名の代わりに [NONE] と設定されていることを確認します。適切なネットワーク VRU 名を選択することで、この問題は解決します。

## 関連情報

- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)