

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[规则](#)
[拓扑](#)
[问题](#)
[解决方案](#)
[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因，解释在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境中，为什么Cisco Intelligent Contact Management (ICM)断开由转换路由路由到IP交互语音应答(IVR)系统的呼叫。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 版本 4.6.x和更高版本
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

拓扑

当故障发生时，拓扑的设置显示如[此处](#)。

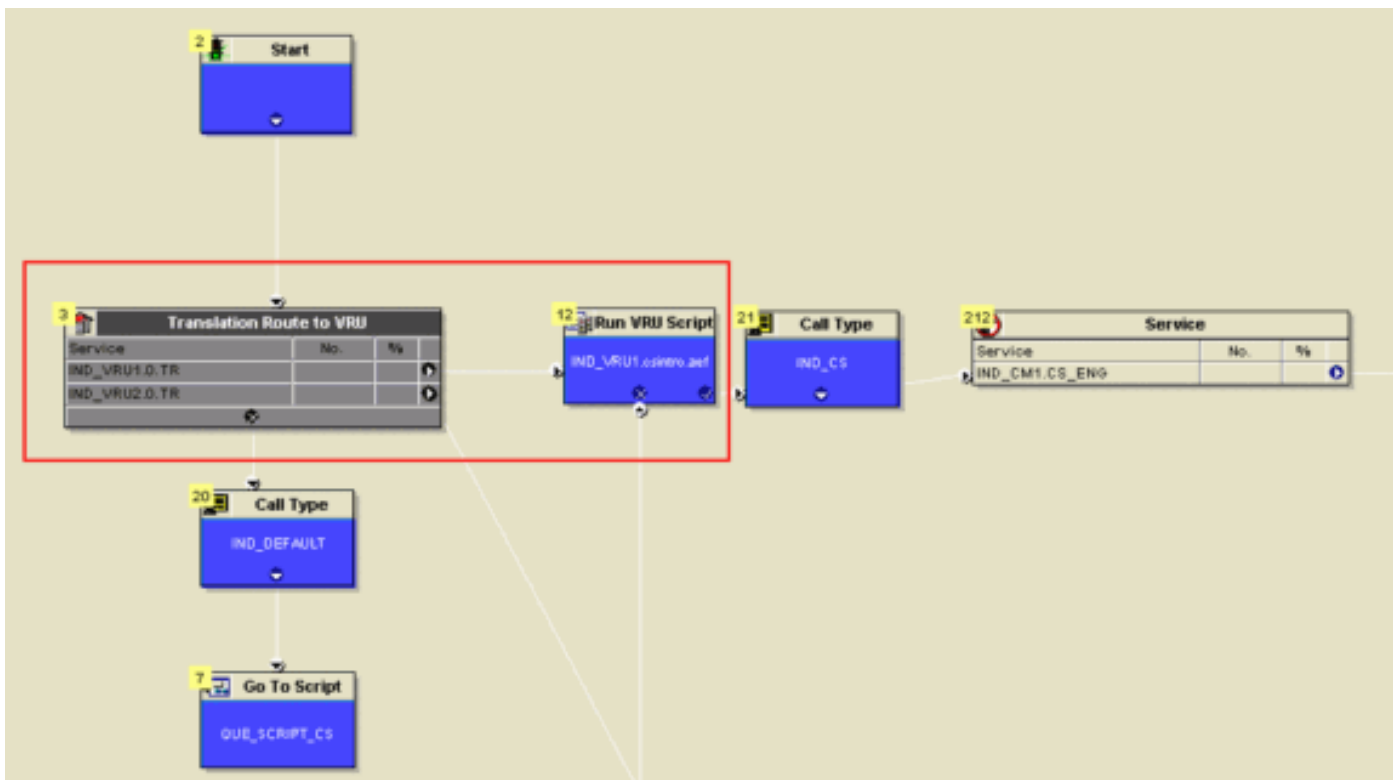


问题

如下面所显示，ICM路由点与一个ICM脚本相关联，该脚本执行转换路由到VRU节点以触发在IP IVR的一个脚本。此转换路由VRU节点发生故障。

当通过CallTracer测试此特定ICM脚本时，它正确地完成。然而，当呼入呼叫到达在生产环境的路由点，它与以下顺序失效：

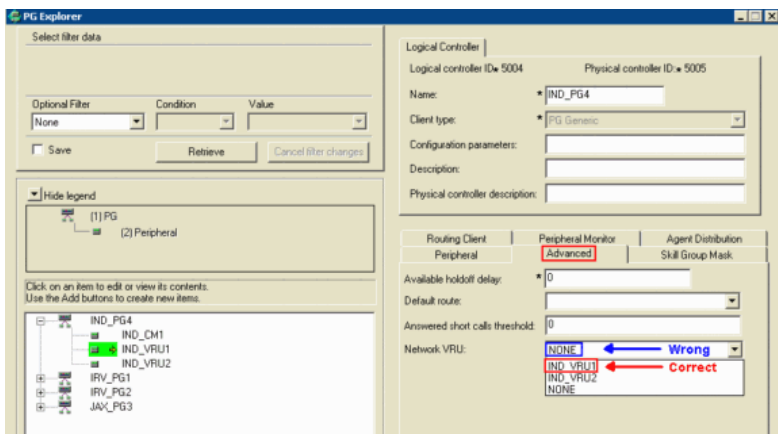
1. 遇到一个短的沉默位。
2. 一个快速忙音。



解决方案

这是一个配置问题。使用Dumplog程序，查看在路由器的rtr日志文件，下列信息出现：

验证特定路由，它与一个特定IP IVR关联。检查在PG Explorer中的配置，Network VRU 名称设置为NONE 而不是Advanced下的此特定IP IVR 的名称，如下所示。选择正确网络VRU 名称以解决此问题



相关信息

- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)