

エラー : PGX-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence. Ignoring

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[症状](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Voice Response Unit (VRU) または Interactive Voice Response (IVR) にルーティングされた場合に、Termination_Call_Detail テーブルに登録されていないコールの問題について説明します。

この資料は VRU Peripheral Interface Manager (PIM) ログがこのエラー メッセージが含まれているときシナリオにまた適当です:

```
PGXY-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence. Ignoring
Where X is 1, 2, ,3, 4 or 5.... &
      Y is side A or B
```

このエラーは Peripheral Gateway (PG) の PIM process ウィンドウに VRU PIM ログを調べる時、または表示されます。VRU PIM ログを調べるのに [Dumplog ユーティリティ](#)を使用できます。

[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する必要があります。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) PG は機能します
- VRU 機能
- Microsoft SQL クエリユーティリティ (クエリ アナライザか Microsoft SQL Server バージョン 6.5 のための Microsoft SQL Server バージョン 7.0 のための ISQL_W)
- [dumplog ユーティリティの使用法](#)

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 4.5.x および以降
- Microsoft Windows NT 4.0 および Windows 2000
- Microsoft SQL Server バージョン 6.5 および 7.0

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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。

症状

VRU/IVR によって使用される周辺装置 ID のための Admin Workstation (AW) の Microsoft ISQL_w がクエリアナライザと Microsoft 次の SQL クエリを実行するとき 0 コールに注意します：

```
select * from Termination_Call_Detail where PeripheralID = XXXX  
and DateTime > 'Aug 01 2000 00:00'  
Or
```

このクエリを実行した後、VRU PIM ログはこのエラーメッセージを表示します：

```
PGXY-pim1 VRU Status (18) Message Received From VRU Out of Sequence.  
Ignoring Where X is 1, 2, ,3, 4 or 5.... &  
Y is side A or B
```

解決策

このエラーは VRU PIM によって VRU/IVR と PG 間のインターフェイスが正しく設定されないとき生成されます。VRU Application Programming Interface (API; アプリケーションプログラミングインターフェイス) はユーザが使用されるインターフェイスの種類を確認・変更することを可能にします。Cisco はサポートされたインターフェイスのための顧客が VRU/IVR ベンダーと確認することを推奨します。サポートされたインターフェイスは次のとおりです：

- イベント データ フィード
- ポーリングされたデータ フィード
- 呼ルーティング インターフェイス
- 時刻の同期インターフェイス
- サービス制御インターフェイス

インターフェイスバージョンは VRU/IVR によってサポートされることを確認した後、確認のための **セットアッププログラム** を、またはそれをサポートされたインターフェイスに変更するために実行して下さい。

関連情報

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