

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

目次

[概要](#)

[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](#)

概要

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。

さらに、このドキュメントでは、VRU ペリフェラル インターフェイス マネージャ (PIM) のログにこのエラーメッセージが含まれる場合にも適用されます。

```
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
```

このエラーは、ペリフェラル ゲートウェイ (PG) の PIM プロセス ウィンドウ、または、VRU PIM ログに表示されます。VRU PIM ログは、[Dumplog ユーティリティ](#)を使用して表示できます。

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 の機能
- VRU の機能
- Microsoft SQL クエリ ユーティリティ (Query Analyzer for Microsoft SQL Server バージョン 7.0 または ISQL_W for Microsoft SQL Server バージョン 6.5)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)

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 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

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。

症状

VRU/IVR が使用するペリフェラル ID に対し、次のような Microsoft SQL クエリを、管理ワークステーション (AW) 上で Microsoft ISQL_w または Query Analyzer を使用して実行中、発信がゼロです。

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

このクエリを実行すると、VRU PIM ログには次のエラーメッセージが表示されます。

```
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

VRU/IVR と PG 間のインターフェイスが正しく設定されていない場合に VRU PIM がこのエラーを生成します。ユーザは、VRU アプリケーション プログラミング インターフェイス (API) によって、使用されるインターフェイスの種類を確認および変更できます。サポートされているインターフェイスを顧客または VRU/IVR ベンダーに確認することをお勧めします。サポートされているインターフェイスは次のとおりです。

- イベント データ フィールド
- ポーリング済みデータ フィールド
- コール ルーティング インターフェイス
- 時刻同期インターフェイス
- サービス コントロール インターフェイス

インターフェイスのバージョンが VRU/IVR によってサポートされていることを確認したら、セッティングプログラムを実行して確認するか、サポートされるインターフェイスに変更します。

関連情報

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