

IP IVR が ICM からコールをルーティングできない - スクリプト名の問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で、IP Interactive Voice Response (IVR) が Cisco Intelligent Contact Management (ICM) から Cisco Customer Response Solutions (CRS) へのコールのルーティングに失敗する原因の 1 つについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco 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 4.6.2 および 5.x
- Cisco CallManager バージョン 3.x
- 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。

背景説明

Cisco CRS システムは Cisco ICM と通信するのに ICM サブシステムを使用します。Cisco IPCC は Cisco ICM をサイトおよび呼処理環境を渡る着信呼分配を管理するのに使用します。

Cisco ユーザー・トゥ・ユーザー (UU) スクリプト設計は完全な呼び出しを扱いません。手順を次々に実行する UU は Cisco CRS サーバに異なる通話処理手順を提供します。たとえば、VRU スクリプトはプロンプトをするか、またはデュアルトーン複数周波数 (DTMF) (DTMF) 値を得ることができます。

Cisco ICM が Cisco CRS システムに実行 VRU Script 要求を送信する時動作する VRU スクリプト。Cisco ICM は ICM スクリプトで Run External Script ノードのために VRU スクリプトを実行するのに使用します。Cisco ICM が VRU スクリプトを呼出すことができる前にリポジトリにスクリプトを設定し、アップロードして下さい。

問題

コールは Cisco ICM バージョン 4.6.x の実行 VRUスクリプト ノードまたは Cisco ICM バージョン 5.x の Run External Script ノードのための実行 VRU スクリプトを通して Cisco IP IVR にルーティングされます。コールはエージェントが利用可能になることができるようにキューに入り、待ちます。ただし、コールはキューから決して 1 つが利用可能になるとき引き出されないし、エージェントにルーティングされます。コールフローはここにあります:

1. Cisco ICM は Cisco IP IVR にコールを発信します。
2. Cisco IP IVR はコールをキューに入れません。
3. Cisco IP IVR はコールを廃棄し、発信者はビジーシグナルを受け取ります。

解決策

これは設定の問題です。[VRUTrace ユーティリティ](#)を実行した後 `c:\icr\ <cust_inst> \ pgxx \ vrucap` ディレクトリにある VRUCAP ログを検査して下さい。ログは名前 `BasicQ.aef` の規定されたスクリプトが太字に示すように無効または不明、示します:

```
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)**

注: カスタマー インスタンスおよび pgxx は顧客別です。たとえば、顧客が XYZ であり、PG が PG1A なら、サブディレクトリは `c:\icr\xyz\pg1a\vrucap` です。

Cisco IP IVR は Cisco ICM バージョン 4.6.x の実行 VRUスクリプト ノードまたは Cisco ICM バージョン 5.x の Run External Script ノードのための実行 VRU スクリプトのスクリプト名前を識別しません。従って、ダイアログは失敗し、コールはキューに残ります。かどうか Cisco IP IVR で存在 するスクリプト確かめて下さい。

この問題を解決するために、Cisco IP IVR のスクリプト名前を変更して下さい (Cisco ICM バージョン 4.6.x の実行 VRUスクリプト ノードまたは Cisco ICM 一致するために [図を](#)バージョン 5.x の Run External Script ノードのスクリプト名前を [1\)](#)参照して下さい ([図を](#)[2\)](#)参照して下さい。

図 1 – Cisco IP IVR のスクリプト名前を変更して下さい 図 2 – Cisco IP IVR のスクリプト名前は実行 VRU/External スクリプト ノードのスクリプト名前を一致する必要があります

[関連情報](#)

- [vrutrace ユーティリティの使用方法](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)