

O IVR DE IP não distribui atendimentos do ICM - edição do nome de script

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O documento descreve uma razão pela qual a resposta de voz interativa IP (IVR) não distribui o atendimento de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) às soluções de resposta do cliente Cisco (CR) em um ambiente de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 4.6.2 e 5.x de Cisco
- Versão do CallManager da Cisco 3.x
- Cisco CRS

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

O sistema Cisco CRS usa o subsistema ICM para comunicar-se com Cisco ICM. Cisco IPCC usa Cisco ICM para controlar a distribuição de chamada através dos locais e dos ambientes do processamento de chamada.

O projeto usuário para usuário do script de Cisco (UU) não segura atendimentos completos. O UU fornece instruções diferentes do tratamento de chamada ao servidor Cisco CRS, que executa as instruções sequencialmente. Por exemplo, os scripts VRU podem jogar uma alerta ou adquirir valores do Dual Tone Multi-frequency (DTMF).

Os scripts VRU executados quando Cisco ICM enviar um pedido do script da corrida VRU ao sistema Cisco CRS. Cisco ICM usa um script da corrida VRU para o nó de script externo da corrida em um script ICM. Antes que Cisco ICM possa chamar um script VRU, você deve configurar e transferir arquivos pela rede o script ao repositório.

Problema

Um atendimento é distribuído ao Cisco IP IVR com o script da corrida VRU para o nó de Script VRU da corrida na versão do ICM 4.6.x de Cisco ou o nó de script externo da corrida na versão do ICM 5.x de Cisco. O atendimento é enfileirado, e espera para que um agente torne-se disponível. Contudo, o atendimento está retirado nunca da fila e distribuído a um agente quando um se torna disponível. Está aqui o fluxo de chamadas:

1. Cisco ICM envia o atendimento ao Cisco IP IVR.
2. O Cisco IP IVR não enfileira o atendimento.
3. O Cisco IP IVR deixa cair o atendimento e o chamador recebe um busy signal (sinal ocupado).

Solução

Este é um problema de configuração. Examine o log VRUCAP situado no <cust_inst> de c:\icr\ \ pgxx \ diretório vruca, depois que você executa o [utilitário vrutrace](#). O log mostra que o script especificado com o nome `BasicQ.aef` é inválido ou desconhecido, segundo as indicações de corajoso:

```
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)**

Nota: A instância de cliente e o pgxx são específico de cliente. Por exemplo, se o cliente é XYZ e o PG é PG1A, o sub-diretório é `c:\icr\xyz\pg1a\vrucap`.

O Cisco IP IVR não conhece o nome de script no script da corrida VRU para o nó de Script VRU da corrida na versão do ICM 4.6.x de Cisco ou o nó de script externo da corrida na versão do ICM 5.x de Cisco. Conseqüentemente, o diálogo falha e as sobras do atendimento na fila. Verifique se o script existe no Cisco IP IVR.

A fim fixar este problema, mude o nome de script no Cisco IP IVR (veja [figura 1](#)) para combinar o nome de script no nó de Script VRU da corrida na versão do ICM 4.6.x de Cisco ou no nó de script externo da corrida na versão do ICM 5.x de Cisco (veja [figura 2](#)).

Figura 1 – Mude o nome de script no Cisco IP IVR Figura 2 – O nome de script no Cisco IP IVR deve combinar o nome de script no nó de script da corrida VRU/External

[Informações Relacionadas](#)

- [Como usar o utilitário vrutrace](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)