

# IP IVR не в состоянии маршрутизировать вызовы от ICM - проблема с именем сценария

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Документ описывает одну причину, почему IP-система интерактивного голосового ответа (IVR) не в состоянии направлять вызовы от Cisco Intelligent Contact Management (ICM) к Cisco Customer Response Solutions (CRS) в Cisco IP Contact Center (IPCC) среда.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 4.6.2 и 5. x
- Версия Cisco CallManager 3. x
- Cisco CRS

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Общие сведения

Система Cisco CRS использует подсистему ICM для передачи с ICM Cisco. IPCC Cisco использует ICM Cisco для управления распределением вызова через среды обработки вызова и узлы.

Пользователь Cisco Пользователю (UU) дизайн сценария не обрабатывает завершенные вызовы. UU предоставляет другие инструкции обработки вызова серверу Cisco CRS, который выполняет инструкции последовательно. Например, сценарии VRU могут играть приглашение или получить двухтональные многочастотные (DTMF) значения.

Когда ICM Cisco отправляет запрос Сценария VRU Выполнения к системе Cisco CRS, сценарии VRU работают. ICM Cisco использует Сценарий VRU Выполнения для Выполнения Внешний Узел запуска сценария в сценарии ICM. Прежде чем ICM Cisco может вызвать сценарий VRU, необходимо настроить и загрузить сценарий к Репозиторию.

## Проблема

Вызов направлен к Cisco IP IVR через Сценарий VRU Выполнения для Узла запуска сценария VRU Выполнения в Cisco ICM Version 4.6.x или Выполнение Внешний Узел запуска сценария в Cisco ICM Version 5. x. Вызов помещен в очередь и ждет для агента для становления доступным. Однако вызов никогда не вытаскивается очереди и направляется агенту, когда каждый становится доступным. Вот поток вызовов:

1. ICM Cisco передает вызов к Cisco IP IVR.
2. Cisco IP IVR не в состоянии помещать вызов в очередь.
3. Cisco IP IVR отбрасывает вызов, и абонент получает сигнал занято.

## Решение

Это проблема конфигурации. Исследуйте журнал VRUCAP, расположенный в каталоге `c:\icr\ после выполнения Утилиты vrutrace. Журнал показывает указанный сценарий с названием, BasicQ.aef недопустим или неизвестен, как показано полужирным:`

```
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)
```

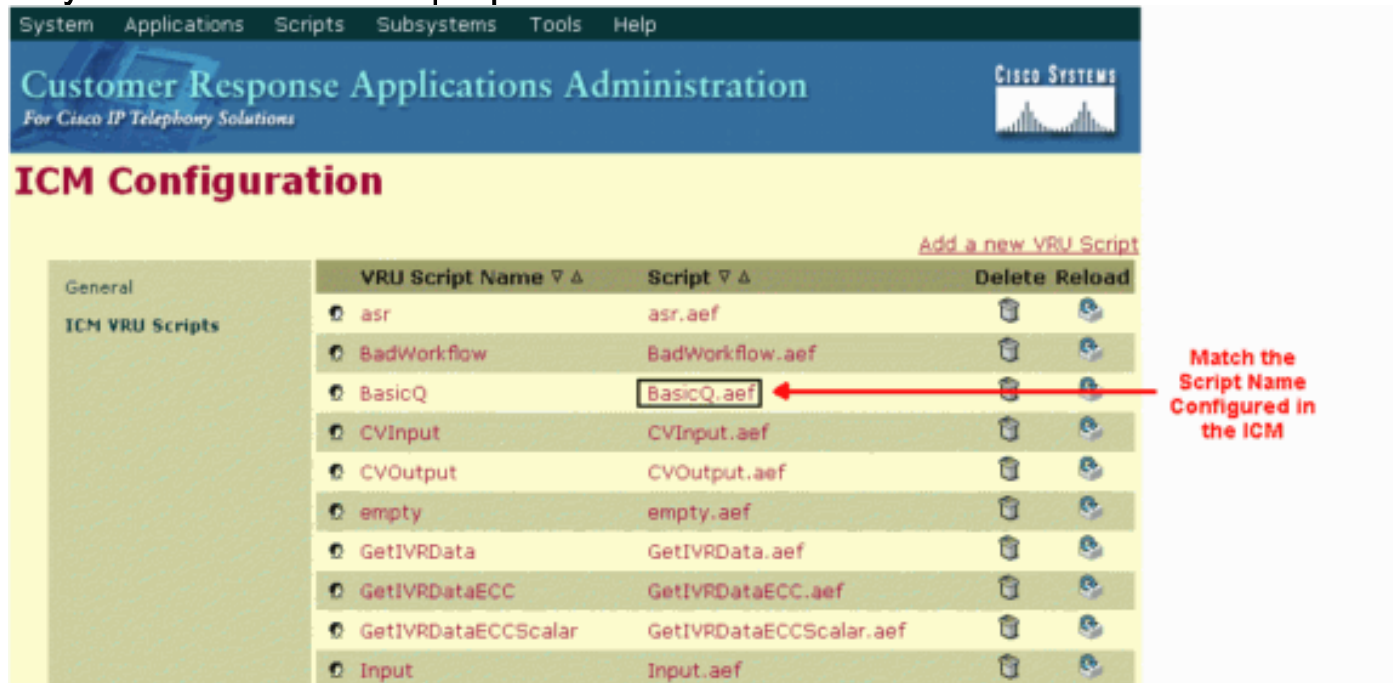
0000001b; SendSeqNo: (2)00000002 Invoke ID: (1) 00000001 Error Code: **The Script ID Specified is invalid or unknown (29)** 13:53:51.421: ??-->?: Service Control Message (= Message Type 47); Message Length 16 bytes Dialogue Failure Event (= Subtype 12); DialogueID: (27) 0000001b; SendSeqNo: (2)00000002 Error Code: **Unspecified Failure (15)**

**Примечание:** Экземпляр клиента и ргхх определяемы клиентом. Например, если клиентом является XYZ, и PG является PG1A, подкаталог является c:\icr\xyz\pg1a\vrucap.

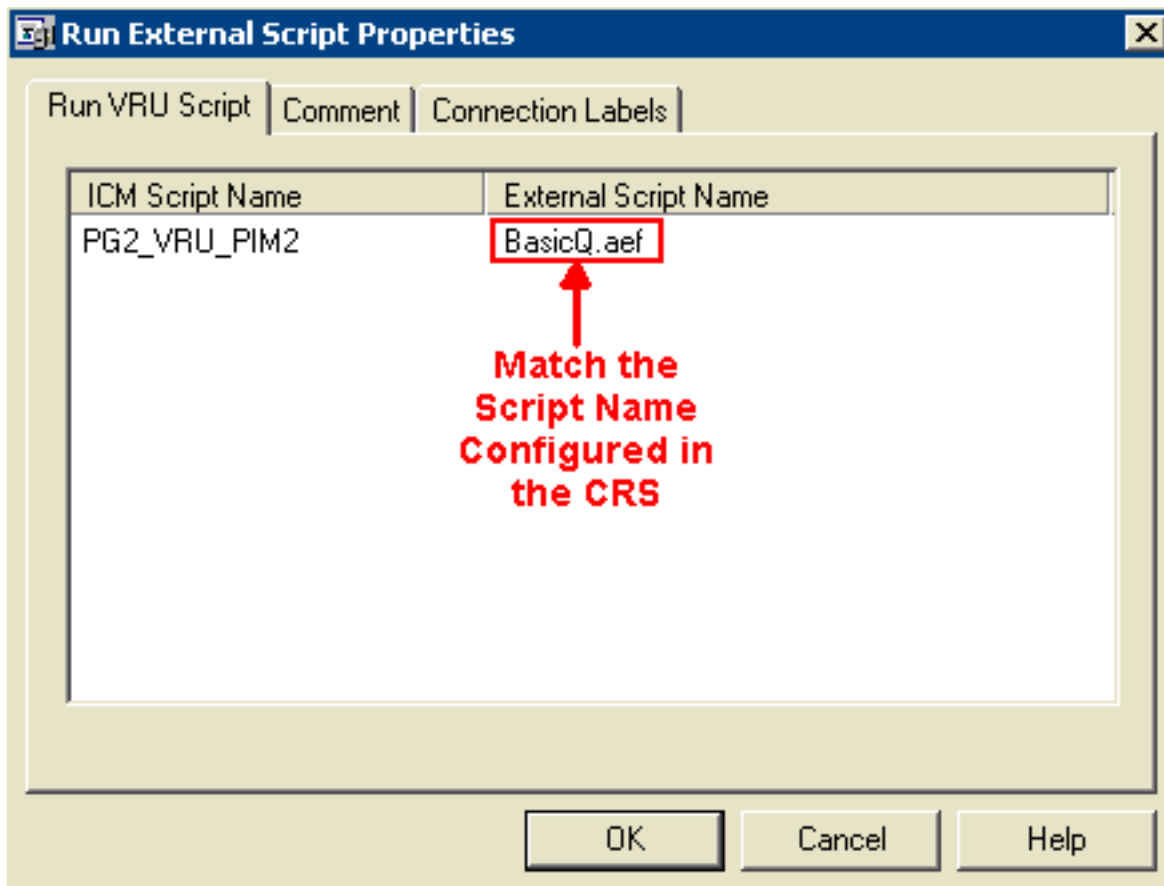
Cisco IP IVR не знает имя сценария в Сценарии VRU Выполнения для Узла запуска сценария VRU Выполнения в Cisco ICM Version 4.6.x или Выполнение Внешний Узел запуска сценария в Cisco ICM Version 5. x. Поэтому сбои диалога и вызов остаются в очереди. Проверьте, существует ли сценарий в Cisco IP IVR.

Для решения этой проблемы измените имя сценария в Cisco IP IVR (см. [рисунок 1](#)) совпадать с именем сценария в Узле запуска сценария VRU Выполнения в Cisco ICM Version 4.6.x или Выполнение Внешний Узел запуска сценария в Cisco ICM Version 5.x (см. [рисунок 2](#)).

**Рисунок 1 – изменяет имя сценария в Cisco IP IVR**



**Рисунок 2 – имя сценария в Cisco IP IVR должно совпасть с именем сценария в VRU выполнения / внешнем узле запуска сценария**



## Дополнительные сведения

- [Методы использования служебной программы vrutrace](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)