

IP IVR从ICM路由呼叫失败-脚本名问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么IP交互语音应答(IVR)不能从Cisco Intelligent Contact Management (ICM)路由呼叫到Cisco用户响应解决方案(CRS)在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2和5.x
- Cisco CallManager版本3.x
- Cisco CRS

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

Cisco CRS系统使用ICM子系统与Cisco ICM联络。Cisco IPCC使用Cisco ICM管理在站点和呼叫处理环境间的呼叫分配。

思科用户到用户的(UU)脚本设计不处理完整呼叫。UU提供不同的呼叫处理说明给Cisco CRS服务器，顺序地执行说明。例如，VRU脚本能显示出提示符或获取Dual Tone Multi-frequency (DTMF)值。

运行的VRU脚本，当Cisco ICM发送运行VRU脚本请求到Cisco CRS系统。Cisco ICM使用运行VRU脚本运行外部脚本节点在ICM脚本。在Cisco ICM能调用VRU脚本前，您必须配置和上传脚本到信息库。

问题

一呼叫路由到Cisco IP IVR通过运行VRU脚本在Cisco ICM版本4.6.x的运行VRU脚本节点或在Cisco ICM版本5.x的运行外部脚本节点的。呼叫排队，并且等候为了代理程序能变得可用。然而，当一个变得可用时，呼叫从未是被拉出的队列和路由对代理程序。这是呼叫流：

1. Cisco ICM发送呼叫到Cisco IP IVR。
2. Cisco IP IVR不能排队呼叫。
3. Cisco IP IVR断开呼叫，并且呼叫方接收占线信号。

解决方案

这是一个配置问题。在您运行[Vrutracer实用程序后](#)，检查在c:\icr\ <cust_inst>查找的VRUCAP日志 \ pgxx \ vrucap 目录。日志显示与命名BasicQ.aef指定的脚本无效或未知，如粗体所显示：

```
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)
```

注意：用户实例和pgxx特定的用户的。例如，如果客户是XYZ，并且PG是PG1A，子目录是c:\icrxyzpglavrucap。

Cisco IP IVR不认识在运行VRU脚本的脚本名在Cisco ICM版本4.6.x的运行VRU脚本节点或在Cisco ICM版本5.x的运行外部脚本节点的。所以，对话发生故障，并且呼叫在队列依然是。验证脚本是否在Cisco IP IVR存在。

为了解决此问题，请更改在Cisco IP IVR的脚本名(请参见[图1](#))匹配在运行VRU脚本节点在Cisco ICM版本4.6.x或运行外部脚本节点的脚本名在Cisco ICM版本5.x (请参见[图2](#))。

图1 –更改在Cisco IP IVR的脚本名

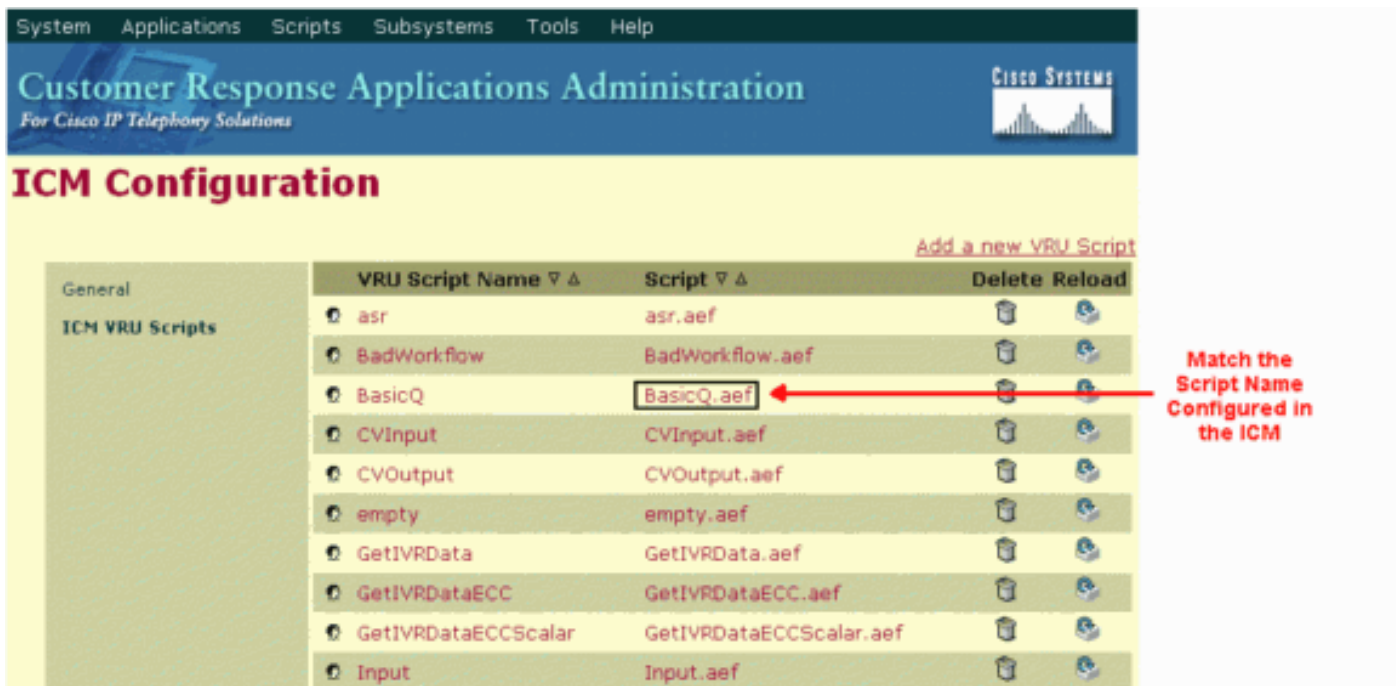
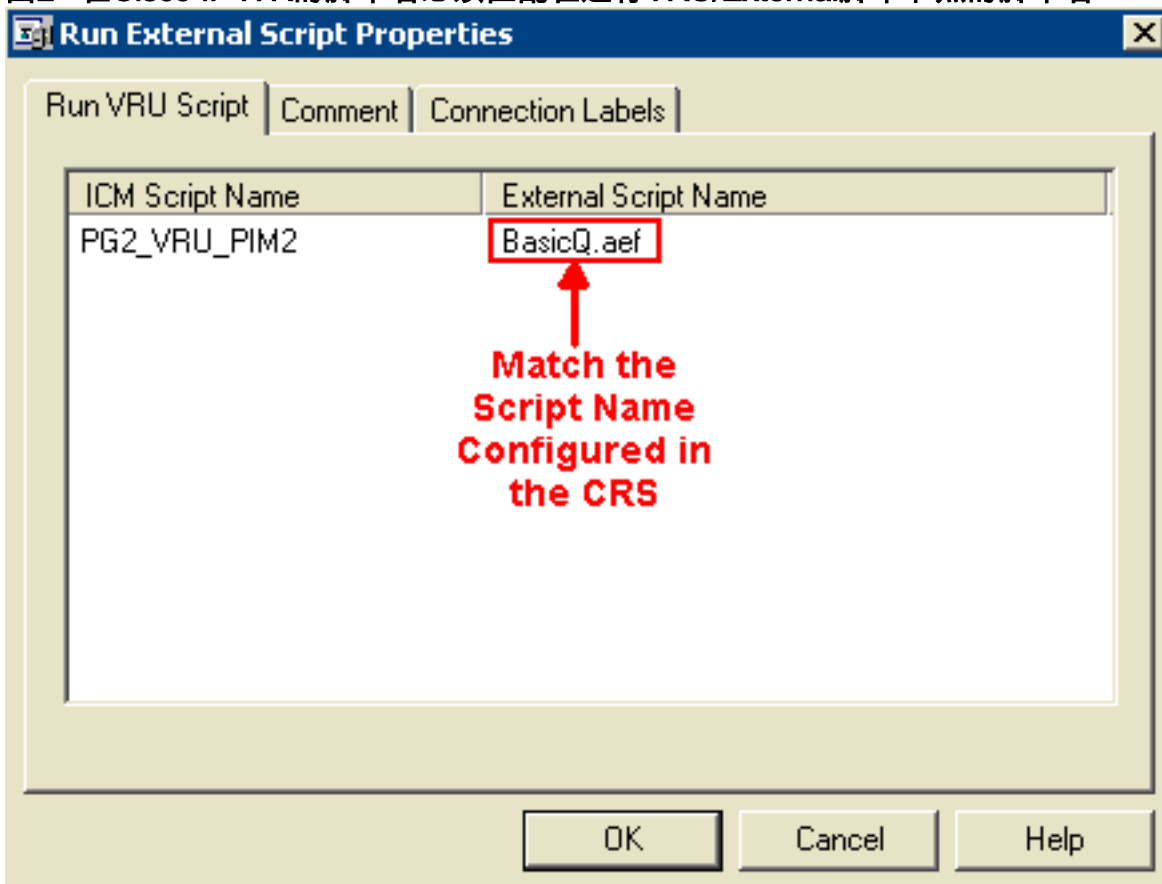


图2 –在Cisco IP IVR的脚本名必须匹配在运行VRU/External脚本节点的脚本名



相关信息

- [如何使用 vrutrace 实用程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)