

ICM - نم تامل الكمل ا هي جوت في IP IVR ل ش في ي صن ل ا ج م ان ر ب ل ا م س ا ر ا د ص ا

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يصف المستند أحد الأسباب التي تؤدي إلى فشل الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) ل IP في توجيه المكالمات من إدارة الاتصالات الذكية (ICM) من Cisco إلى حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco IP في بيئة مركز اتصال IP ((IPCC).

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco ICM، الإصدار 4.6.2 و 5.x
- Cisco CallManager، الإصدار 3.x
- Cisco CRS

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

معلومات أساسية

يستخدم نظام Cisco CRS النظام الفرعي ل ICM للاتصال ب Cisco ICM. تستخدم Cisco ICM Cisco IPCC لإدارة توزيع المكالمات عبر المواقع وبيئات معالجة المكالمات.

لا يعالج تصميم البرنامج النصي من مستخدم إلى مستخدم (UU) من Cisco المكالمات الكاملة. توفر UU إرشادات مختلفة لمعالجة المكالمات إلى خادم Cisco CRS، والذي يقوم بتنفيذ التعليمات بشكل تسلسلي. على سبيل المثال، يمكن أن تعرض برامج VRU النصية رسالة حث أو أن تكتسب قيم التردد المتعدد للطنين المزدوج (DTMF).

يتم تشغيل البرامج النصية لوحدة المعالجة الافتراضية (VRU) عندما يرسل Cisco ICM طلب برنامج نصي لتشغيل وحدة المعالجة الافتراضية (VRU) إلى نظام Cisco CRS. يستخدم Cisco ICM برنامج تشغيل VRU النصي لعقدة تشغيل البرنامج النصي الخارجي في برنامج نصي ل ICM. قبل أن يقوم Cisco ICM باستدعاء برنامج VRU نصي، يجب تكوين البرنامج النصي وتحميله إلى المستودع.

المشكلة

يتم توجيه إستدعاء إلى Cisco IP IVR من خلال برنامج نصي على تشغيل VRU لعقدة البرنامج النصي VRU في Cisco ICM الإصدار x.4.6 أو عقدة Run External Script في Cisco ICM الإصدار x.5. تم وضع المكالمة في قائمة الانتظار، وتنتظر وصول عميل. ومع ذلك، لا يتم سحب المكالمة من قائمة الانتظار وتوجيهها إلى وكيل عند توفرها. فيما يلي تدفق المكالمات:

1. يرسل Cisco ICM المكالمة إلى Cisco IP IVR.
2. يفشل IP IVR من Cisco في وضع المكالمة في قائمة الانتظار.
3. يقوم بروتوكول IP IVR من Cisco بإسقاط المكالمة ويستلم المتصل إشارة مشغول.

الحل

هذه مشكلة في التكوين. افحص سجل VRUCAP الموجود في دليل `c:\icr\<cust_inst>\pgxx\vrucap`، بعد أن تقوم بتشغيل الأداة المساعدة [vrutrace](#). يظهر السجل البرنامج النصي المحدد بالاسم `BasicQ.aef` غير صحيح أو غير معروف، كما هو موضح بالخط الغامق:

```
;(PG->VRU: Service Control Message (= Message Type 47 :13:53:51.421
Message Length 58 bytes
;Run Script Req (= Subtype 7); DialogueID: (27) 000001b
SendSeqNo: (1)0000001
Invoke ID: (1) 0000001
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
;(VRU->PG: Service Control Message (= Message Type 47 :13:53:51.421
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
;(Service Control Message (= Message Type 47 :??<--?? :13:53:51.421
Message Length 16 bytes
;Dialogue Failure Event (= Subtype 12); DialogueID: (27) 0000001b
SendSeqNo: (2)00000002
(Error Code: Unspecified Failure (15

```

ملاحظة: إن مثل العميل و PGXX محددان بحسب العميل. على سبيل المثال، إذا كان العميل هو XYZ و PG هو PG1A، فإن الدليل الفرعي هو .c:\icr\xyz\pg1a\vrucap

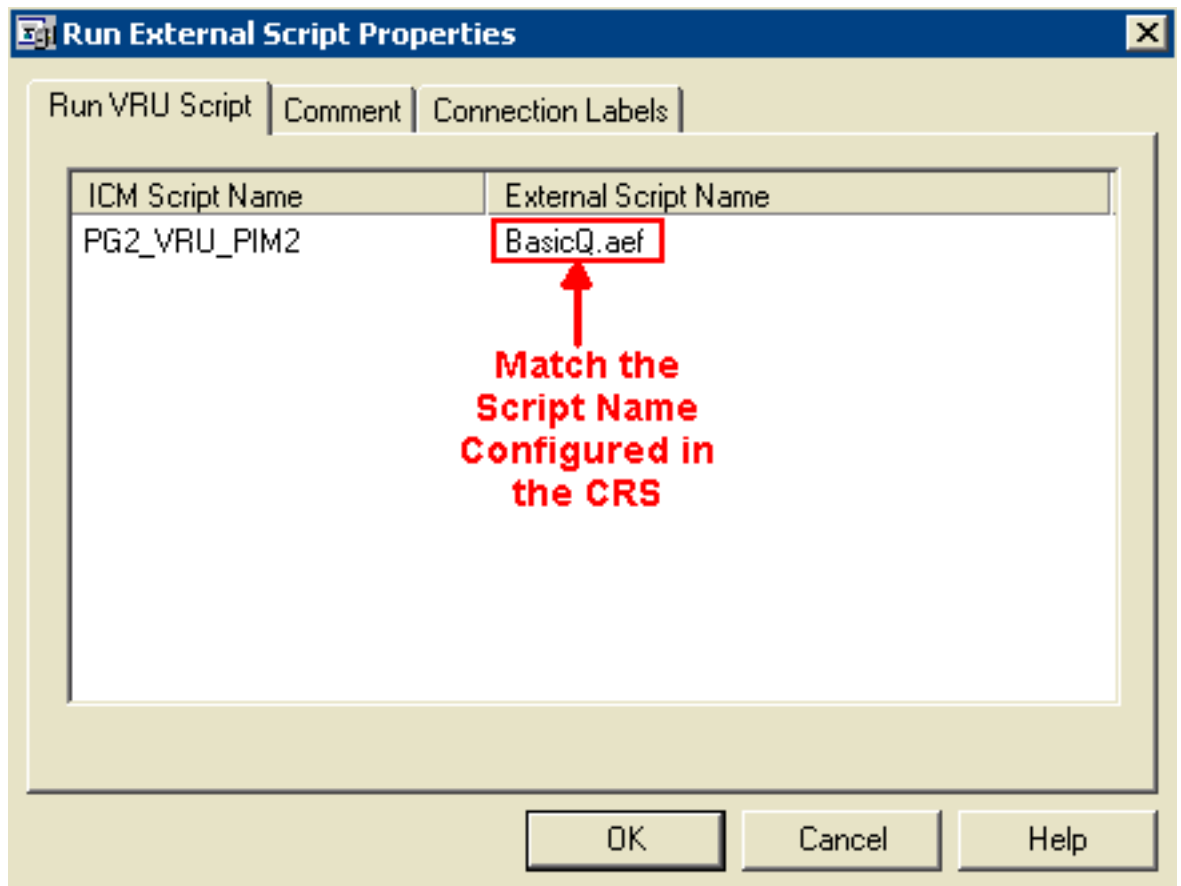
لا يعرف Cisco IP IVR اسم البرنامج النصي في Run VRU Script لعقدة البرنامج النصي Run VRU في Cisco ICM الإصدار x.4.6 أو عقدة Run External Script في Cisco ICM الإصدار x.5. لذلك، يفشل الحوار ويبقى الاستدعاء في قائمة الانتظار. تحقق ما إذا كان البرنامج النصي موجودا في Cisco IP IVR.

لإصلاح هذه المشكلة، قم بتغيير اسم البرنامج النصي في Cisco IP IVR (راجع [الشكل 1](#)) لمطابقة اسم البرنامج النصي في عقدة البرنامج النصي "تشغيل VRU" في الإصدار x.4.6 من Cisco ICM أو عقدة "تشغيل البرنامج النصي الخارجي" في الإصدار x.5 من Cisco ICM (راجع [الشكل 2](#)).

شكل 1 - تغيير اسم البرنامج النصي في Cisco IP IVR



شكل 2 - يجب أن يطابق اسم البرنامج النصي في Cisco IP IVR اسم البرنامج النصي في عقدة البرنامج النصي الذي يتم تشغيله VRU/External



معلومات ذات صلة

- [كيفية استخدام أداة vrutrace المساعدة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا