

# IP IVR no puede rutear las llamadas del ICM - problema del nombre de secuencia de comandos

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

El documento describe una razón por la que la respuesta de voz interactiva IP (IVR) no puede rutear la llamada de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) a las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 y 5.x del Cisco ICM
- Versión del CallManager de Cisco 3.x
- Cisco CRS

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antecedentes

El sistema CRS de Cisco utiliza el subsistema ICM para comunicar con el Cisco ICM. Cisco IPCC utiliza el Cisco ICM para manejar la distribución de llamadas a través de los sitios y de los entornos del procesamiento de llamadas.

El diseño individual del script de Cisco (UU) no maneja las llamadas completas. El UU proporciona diversas instrucciones del manejo de llamadas al servidor CRS de Cisco, que ejecuta las instrucciones secuencialmente. Por ejemplo, los scripts VRU pueden jugar un prompt o adquirir los valores del Dual Tone Multi-frequency (DTMF).

Los scripts VRU funcionan con cuando el Cisco ICM envía una petición del script del funcionamiento VRU al sistema CRS de Cisco. El Cisco ICM utiliza un script del funcionamiento VRU para el nodo de secuencia de comandos externo del funcionamiento en un script ICM. Antes de que el Cisco ICM pueda llamar un script VRU, usted debe configurar y cargar el script al repositorio.

## Problema

Una llamada se rutea al Cisco IP IVR con el script del funcionamiento VRU para el nodo de secuencia de comandos VRU del funcionamiento en la versión 4.6.x del Cisco ICM o el nodo de secuencia de comandos externo del funcionamiento en la versión 5.x del Cisco ICM. La llamada se hace cola, y aguarda para que un agente esté disponible. Sin embargo, la llamada nunca se saca de la cola y se rutea a un agente cuando uno está disponible. Aquí está el flujo de llamada:

1. El Cisco ICM envía la llamada al Cisco IP IVR.
2. El Cisco IP IVR no puede hacer cola la llamada.
3. El Cisco IP IVR cae la llamada y el llamador recibe una señal de ocupado.

## Solución

Esto es un problema de configuración. Examine VRUCAP el registro situado en el `<cust_inst> \ pgxx \ directorio vrucap de c:\icr\`, después de que usted funcione con la [utilidad vrutrace](#). El registro muestra que el script especificado con el nombre `BasicQ.aef` es inválido o desconocido, tal y como se muestra en de intrépido:

```
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
```

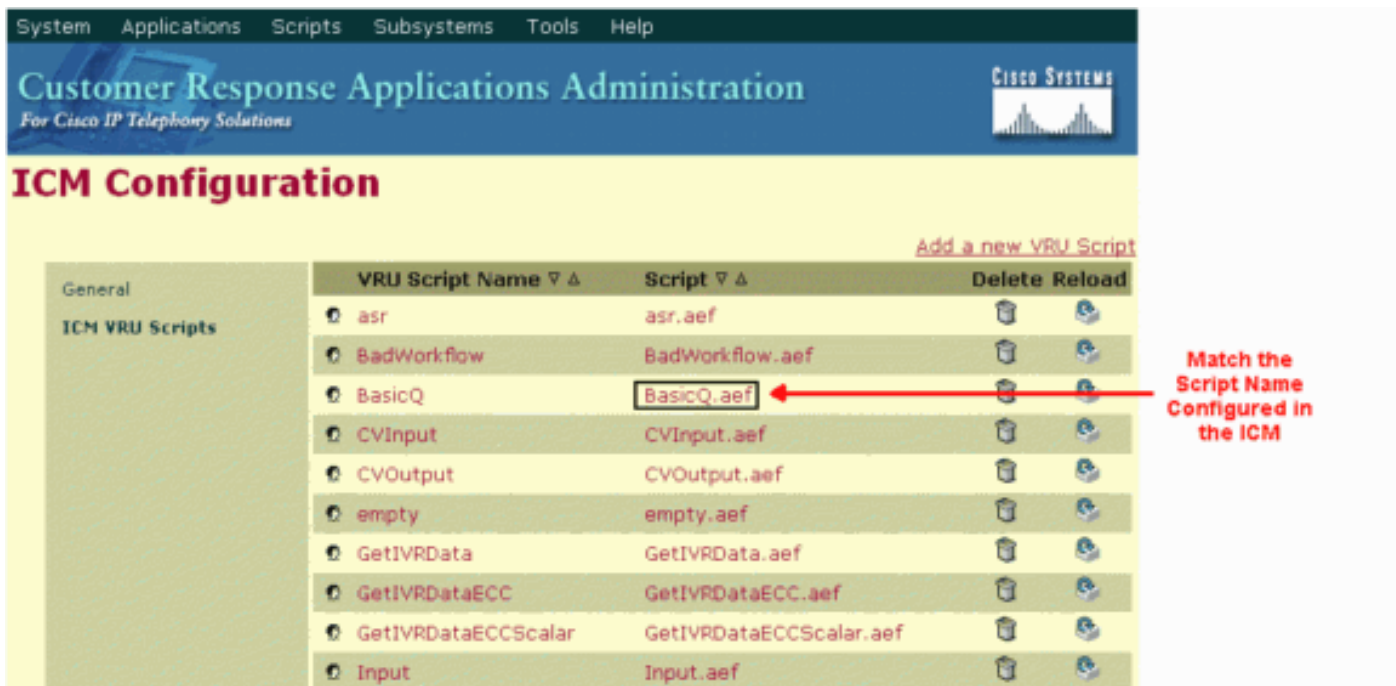
```
Invoke ID: (1) 00000001
Script Name: BasicQ.aef
Script Configuration:
ANI: 7001
CED:
Call Variable 1:
Call Variable 2:
Call Variable 3:
Call Variable 4:
Call Variable 5:
Call Variable 6:
Call Variable 7:
Call Variable 8:
Call Variable 9:
Call Variable 10:
13:53:51.421: VRU->PG: Service Control Message (= 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:** La instancia del cliente y el pgxx son específicos del cliente. Por ejemplo, si el cliente es XYZ y el PG es PG1A, el sub-directorio es `c:\icr\xyz\pg1a\vrucap`.

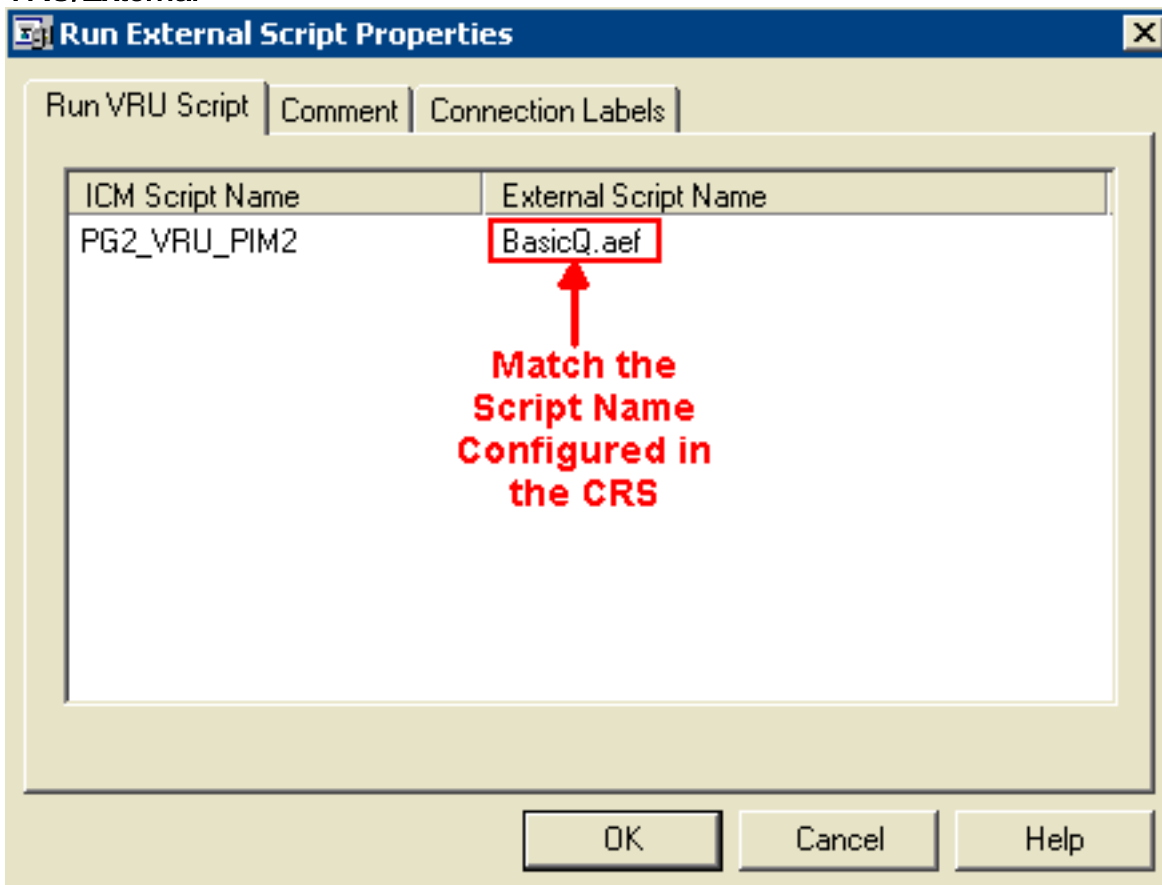
El Cisco IP IVR no conoce el nombre de secuencia de comandos en el script del funcionamiento VRU para el nodo de secuencia de comandos VRU del funcionamiento en la versión 4.6.x del Cisco ICM o el nodo de secuencia de comandos externo del funcionamiento en la versión 5.x del Cisco ICM. Por lo tanto, el diálogo falla y sigue habiendo la llamada en la cola. Verifique si el script exista en el Cisco IP IVR.

Para reparar este problema, cambie el nombre de secuencia de comandos en el Cisco IP IVR (véase el [cuadro 1](#)) para hacer juego el nombre de secuencia de comandos en el nodo de secuencia de comandos VRU del funcionamiento en la versión 4.6.x del Cisco ICM o el nodo de secuencia de comandos externo del funcionamiento en la versión 5.x del Cisco ICM (véase el [cuadro 2](#)).

**Cuadro 1 – Cambie el nombre de secuencia de comandos en el Cisco IP IVR**



Cuadro 2 – El nombre de secuencia de comandos en el Cisco IP IVR debe hacer juego el nombre de secuencia de comandos en el nodo de secuencia de comandos del funcionamiento VRU/External



## [Información Relacionada](#)

- [Cómo usar la utilidad vrutrace](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)