

IP IVR이 ICM에서 통화를 라우팅하지 못함 - 스크립트 이름 문제

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 IP IVR(Interactive Voice Response)이 Cisco IP Contact Center(IPCC) 환경에서 Cisco ICM(Intelligent Contact Management)에서 Cisco CRS(Customer Response Solutions)로 통화를 라우팅하지 못하는 한 가지 이유에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco ICM 버전 4.6.2 및 5.x
- Cisco CallManager 버전 3.x
- Cisco CRS

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

배경 정보

Cisco CRS 시스템은 ICM 하위 시스템을 사용하여 Cisco ICM과 통신합니다. Cisco IPCC는 Cisco ICM을 사용하여 사이트 및 통화 처리 환경 전체에서 통화 분배를 관리합니다.

Cisco UU(User to User) 스크립트 설계에서는 전체 통화를 처리하지 않습니다. UU는 Cisco CRS 서버에 다양한 통화 처리 지침을 제공하며, 이 명령은 순차적으로 실행됩니다. 예를 들어 VRU 스크립트는 프롬프트를 재생하거나 DTMF(Dual Tone Multi-frequency) 값을 가져올 수 있습니다.

Cisco ICM이 Cisco CRS 시스템에 VRU 스크립트 실행 요청을 보낼 때 VRU 스크립트가 실행됩니다. Cisco ICM은 ICM 스크립트에서 외부 스크립트 실행 노드에 VRU 스크립트 실행을 사용합니다. Cisco ICM에서 VRU 스크립트를 호출하려면 먼저 스크립트를 구성하고 리포지토리에 업로드해야 합니다.

문제

Cisco ICM 버전 4.6.x의 VRU 스크립트 실행 노드 또는 Cisco ICM 버전 5.x의 외부 스크립트 실행 노드를 통해 통화가 Cisco IP IVR로 라우팅됩니다. 통화가 대기열에 추가되고 상담원이 사용 가능해질 때까지 대기합니다. 그러나 통화가 대기열에서 빠지지 않고 통화가 사용 가능해지면 상담원에게 라우팅되지 않습니다. 통화 흐름은 다음과 같습니다.

1. Cisco ICM은 Cisco IP IVR로 통화를 전송합니다.
2. Cisco IP IVR이 통화를 대기시키지 못합니다.
3. Cisco IP IVR이 통화를 삭제하고 발신자가 통화 중 신호를 수신합니다.

솔루션

구성 문제입니다. VRUTRACE 유틸리티를 실행한 후 c:\icr\BasicQ.aef 이거나 알 수 없는 지정된 스크립트를 표시합니다.

```
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)

```

참고: 고객 인스턴스와 pgxx는 고객별로 다릅니다. 예를 들어 고객이 XYZ이고 PG가 PG1A인 경우 하위 디렉토리는 c:\icr\xyz\pg1a\vrucap.

Cisco IP IVR은 Cisco ICM 버전 4.6.x의 VRU 스크립트 실행 노드 또는 Cisco ICM 버전 5.x의 외부 스크립트 실행 노드의 VRU 스크립트 실행 스크립트 이름을 알지 못합니다. 따라서 대화 상자가 실패하고 통화가 대기열에 남아 있습니다. 스크립트가 Cisco IP IVR에 있는지 확인합니다.

이 문제를 해결하려면 Cisco IP IVR의 스크립트 이름(그림 1 참조)을 변경하여 Cisco ICM 버전 4.6.x의 VRU 스크립트 실행 노드 또는 Cisco ICM 버전 5.x의 외부 스크립트 실행 노드의 스크립트 이름과 일치시킵니다(그림 2 참조).

그림 1 - Cisco IP IVR에서 스크립트 이름 변경

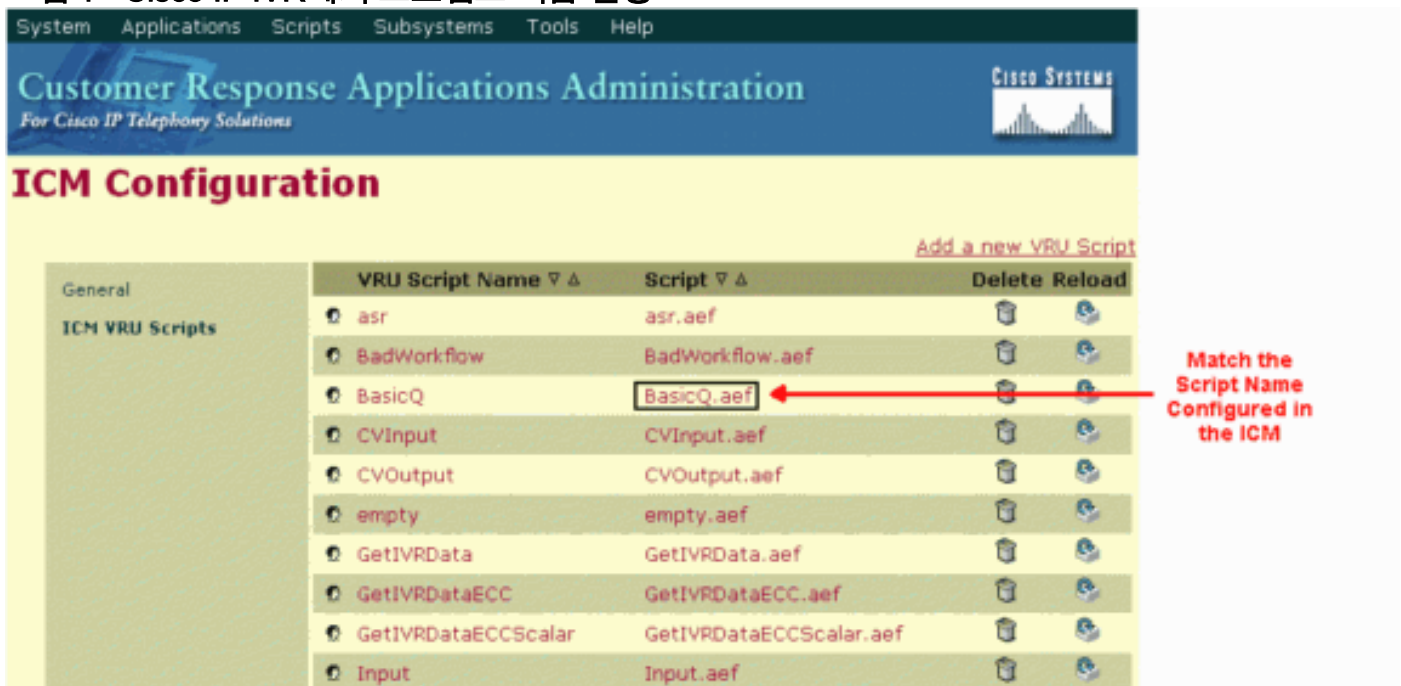
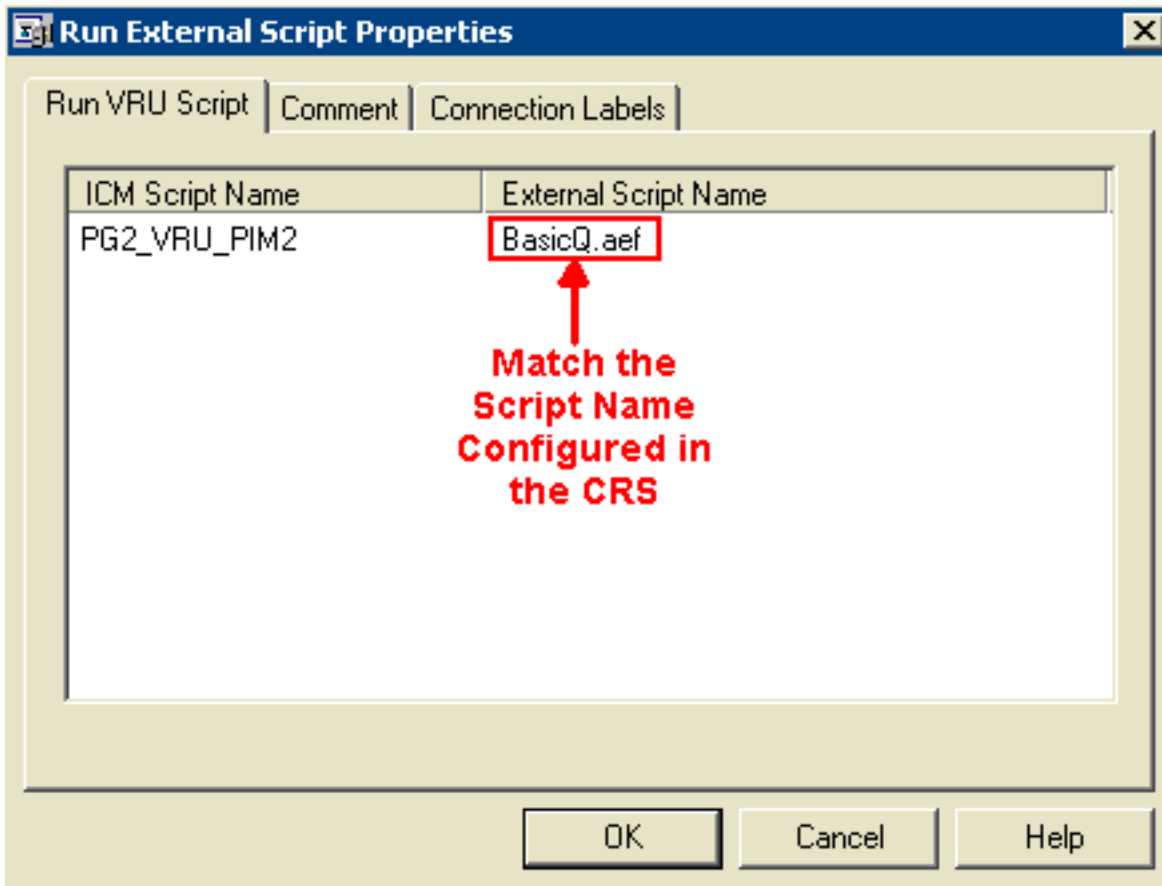


그림 2 - Cisco IP IVR의 스크립트 이름이 실행 VRU/외부 스크립트 노드의 스크립트 이름과 일치해야 합니다.



관련 정보

- [vrutrace 유틸리티 사용 방법](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)