

IP IVR heeft geen routeoproepen uit de ICM - Script Name Issue

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Het document beschrijft een reden waarom de IP Interactive Voice Response (IVR) de oproep van Cisco Intelligent Contact Management (ICM) niet naar de Cisco Customer Response Solutions (CRS) kan sturen in een Cisco IP Contact Center (IPCC)-omgeving.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS-S

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM versie 4.6.2 en 5.x
- Cisco CallManager versie 3.x
- Cisco CRS-S

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Achtergrondinformatie

Het Cisco CRS-systeem gebruikt het ICM-substelsysteem om met Cisco ICM te communiceren. Cisco IPCC gebruikt Cisco ICM om vraagdistributie over plaatsen en vraag-verwerkingsomgevingen te beheren.

Cisco User to User (UU) script design verwerkt geen volledige oproepen. U biedt verschillende aanspreekinstructies aan de Cisco CRS-server, die de instructies sequentieel uitvoert. Bijvoorbeeld, de VRU scripts kunnen een prompt spelen of dual tone multi-frekwentie (DTMF) waarden verwerven.

De VRU scripts lopen wanneer Cisco ICM een verzoek om VRU Script uitvoeren naar het Cisco CRS-systeem. Cisco ICM gebruikt een RVScript voor de knoop van het Extern script van de Lopen in een ICM script. Voordat Cisco ICM een script kan roepen dat VRU wordt, moet u het script configureren en uploaden naar de Repository.

Probleem

Een aanroep wordt naar Cisco IP IVR via het VRU-scripts uitvoeren voor het uitvoeren van het VRU-scripts in de Cisco ICM versie 4.6.x of het uitvoeren van het externe scripts in de Cisco ICM versie 5.x. De verbinding wordt in de wachtrij geplaatst en wacht op de beschikbaarheid van een agent. Echter, de vraag wordt nooit uit de rij getrokken en naar een agent gestuurd wanneer men beschikbaar wordt. Hier is de call flow:

1. De Cisco ICM stuurt de vraag naar Cisco IP IVR.
2. De Cisco IP IVR stelt de oproep niet in de wachtrij.
3. De Cisco IP IVR daalt de vraag en de aanroep ontvangt een druk signaal.

Oplossing

Dit is een configuratie probleem. Onderzoek het logbestand van VRUCAP in de `c:\icr\ folder nadat u het VRUTRACE hulpprogramma hebt uitgevoerd. Het logbestand toont het opgegeven script met de naam BasicQ.aef is ongeldig of onbekend, zoals in vet weergegeven wordt:`

```
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)

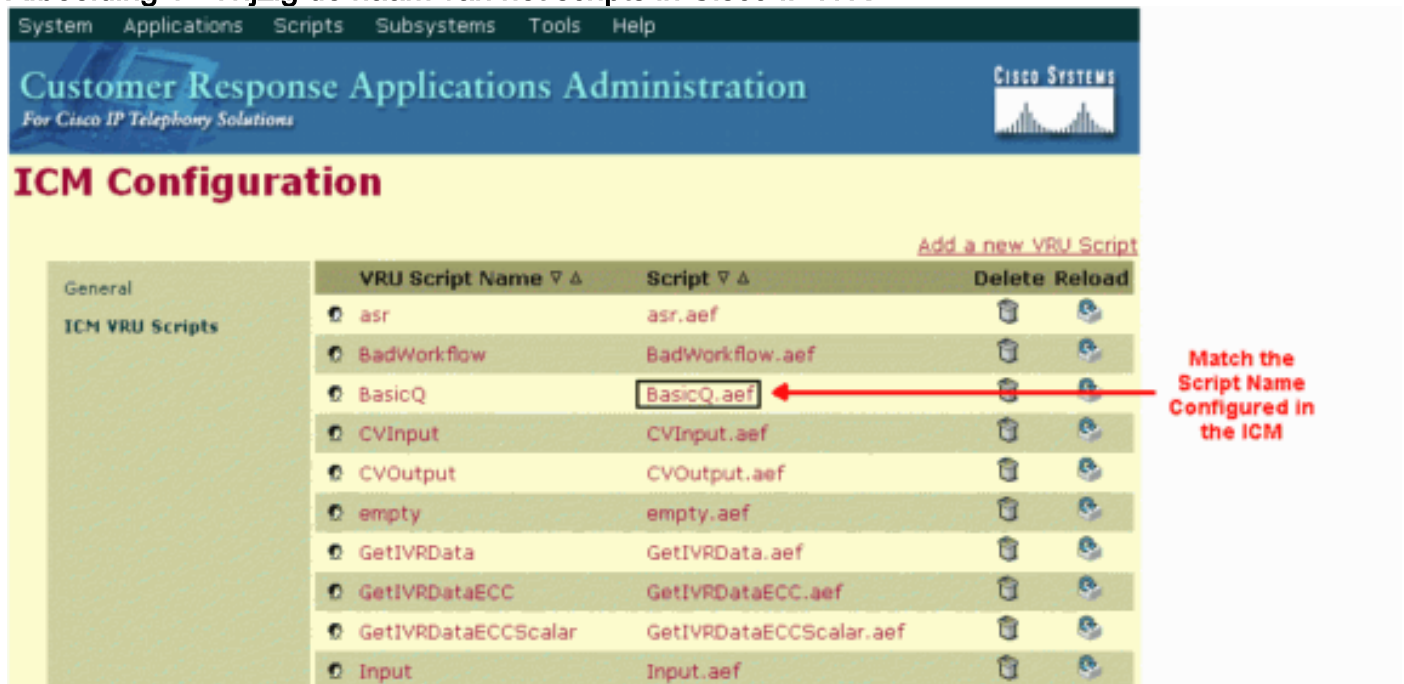
```

Opmerking: De klanteninstantie en pgxx zijn klantspecifiek. Bijvoorbeeld, als de klant XYZ is en PG1A is, is subfolder `c:\icr\xyz\pg1a\vrucap`.

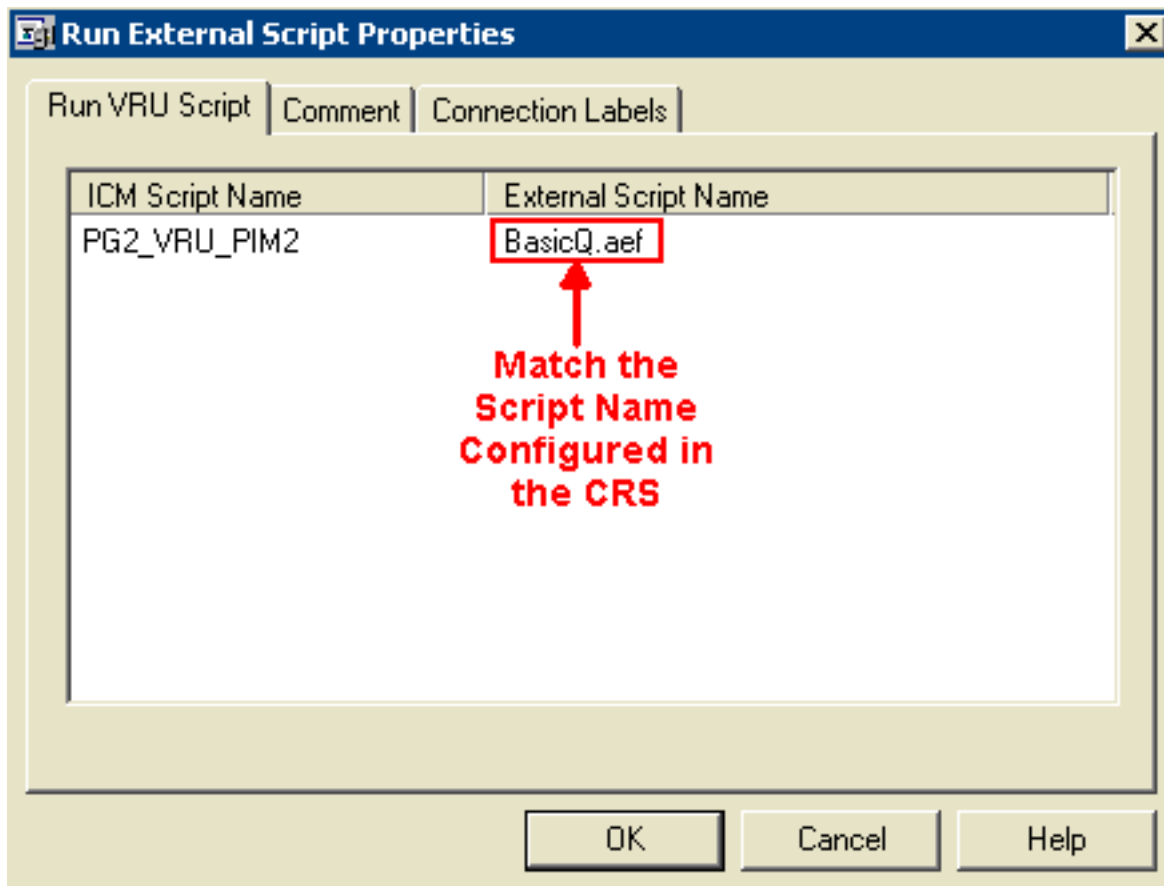
De Cisco IP IVR kent de naam van het script niet in het Run VRU Script voor het uitvoeren van het VRU Script-knooppunt in Cisco ICM versie 4.6.x of het uitvoeren van het externe script knooppunt in de Cisco ICM versie 5.x. Daarom mislukt de dialoog en blijft de oproep in de wachtrij. Controleer of het script in Cisco IP IVR bestaat.

Om dit probleem te repareren, wijzigt u de script naam in Cisco IP IVR (zie [afbeelding 1](#)) om de script naam in de run VRU Script-knooppunt in Cisco ICM versie 4.6.x of de run Extern Script-knooppunt in Cisco ICM versie 5.x (zie [afbeelding 2](#)) aan te passen.

Afbeelding 1 - Wijzig de naam van het scripts in Cisco IP IVR



Afbeelding 2 - De naam van het scripts in Cisco IP IVR moet overeenkomen met de naam van het scripts in de run VRU/Extern Script-knooppunt



[Gerelateerde informatie](#)

- [Het gebruik van het product](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)