

# IP IVR从ICM路由呼叫失败-脚本名问题

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

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

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### [Components Used](#)

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

### [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 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。

Cisco用户到用户的(UU)脚本设计不处理完全呼叫。UU提供不同的呼叫处理指令给Cisco CRS服务器，顺序地执行指令。例如，VRU脚本能示出提示符或获取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，您必须配置和加载脚本到贮藏库。

## 问题

呼叫路由到Cisco IP IVR通过运行VRU脚本节点在Cisco ICM版本4.6.x或运行外部脚本节点的运行VRU脚本在Cisco ICM版本5.x。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，并且呼叫人接受一个占线信号。

## 解决方案

这是一个配置问题。在您运行[VRUTRACE](#)工具后，检查位于c:\icr\ <cust\_inst>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)
```

**Note:** 用户实例和pgxx特定的用户的。例如，如果用户是XYZ，并且PG是PG1A，子目录是c:icrxyzpg1avrucap。

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。验证脚本是否存在于Cisco IP IVR。

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

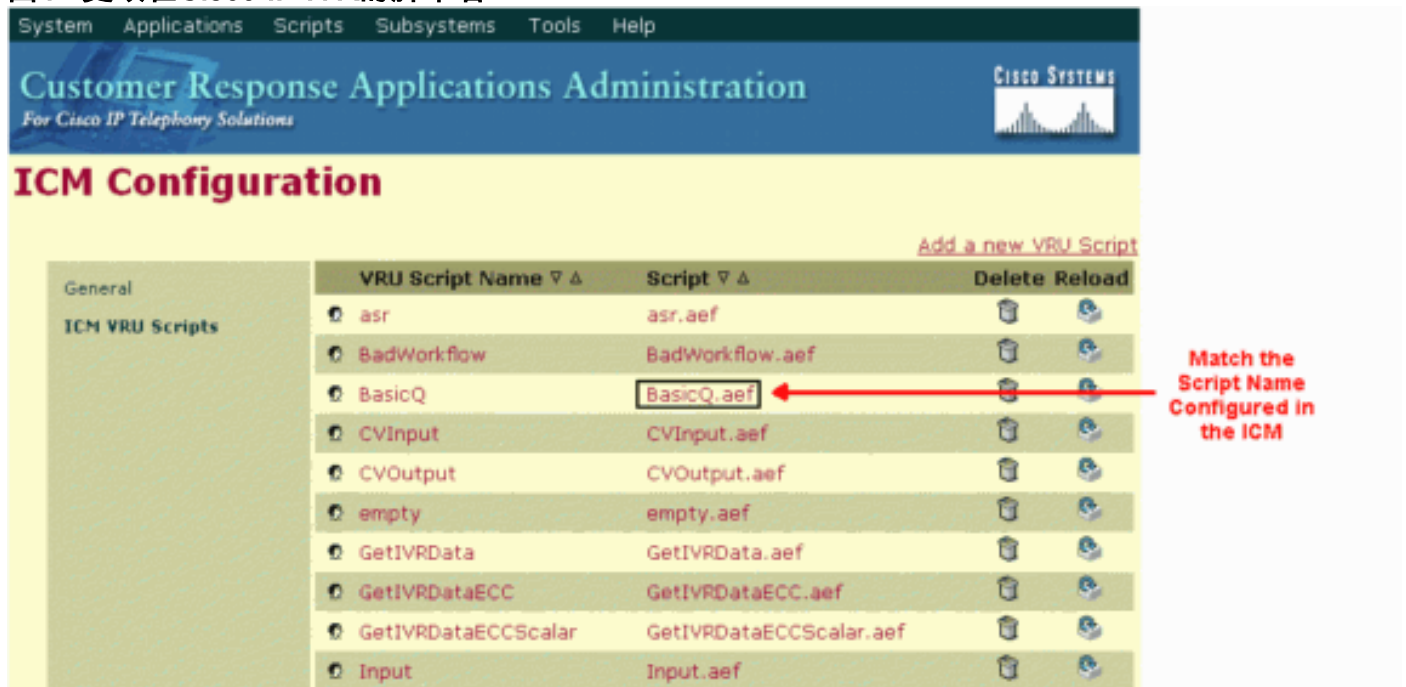
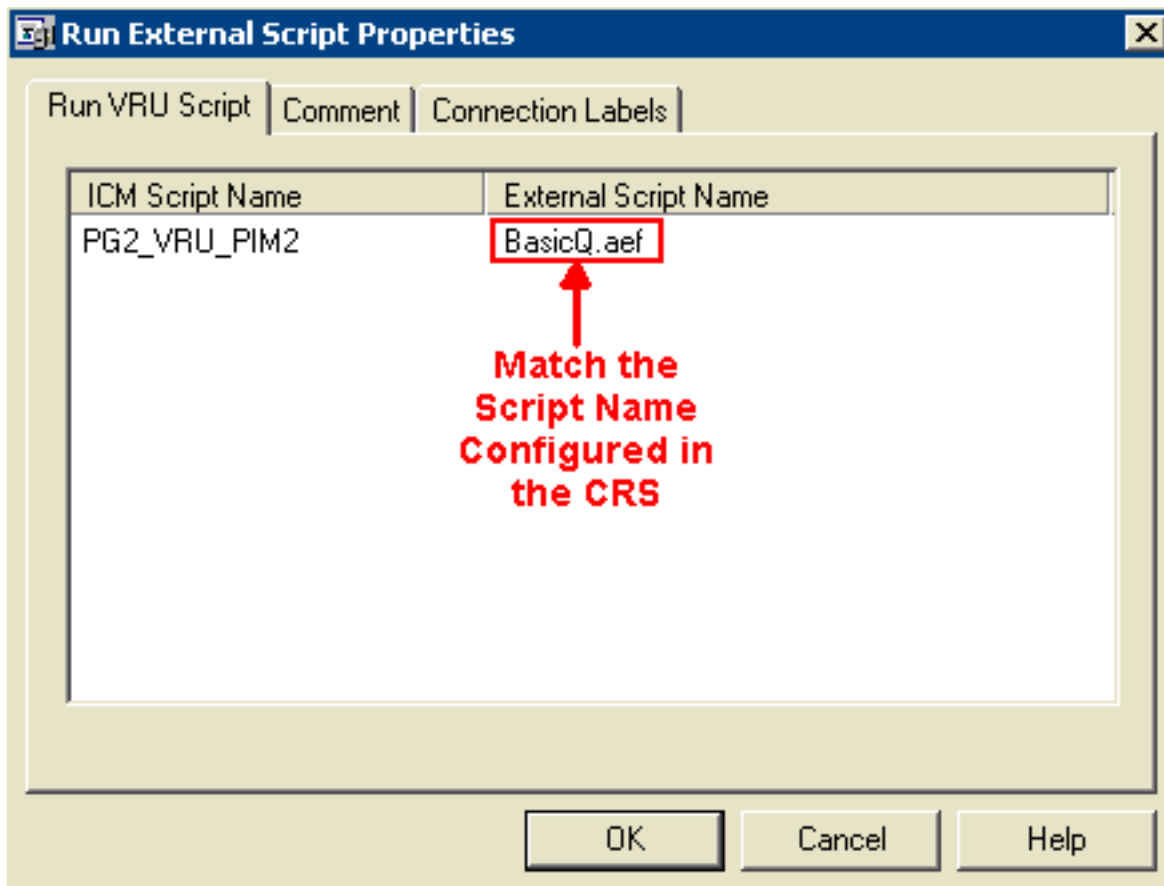


图2 –在Cisco IP IVR的脚本名必须匹配在运行VRU/External脚本节点的脚本名



## [Related Information](#)

- [如何使用vrutrace工具](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)