

IP IVR führt keine Anrufe vom ICM aus - Problem mit dem Skriptnamen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Das Dokument beschreibt einen Grund, warum die IP Interactive Voice Response (IVR) den Anruf von Cisco Intelligent Contact Management (ICM) nicht an die Cisco Customer Response Solutions (CRS) in einer Cisco IP Contact Center (IPCC)-Umgebung weiterleitet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco ICM Version 4.6.2 und 5.x
- Cisco CallManager Version 3.x
- Cisco CRS

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie

die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Hintergrundinformationen

Das Cisco CRS-System verwendet das ICM-Subsystem für die Kommunikation mit Cisco ICM. Cisco IPCC verwendet Cisco ICM, um die Anrufverteilung zwischen Standorten und Anrufverarbeitungsumgebungen zu verwalten.

Das Skriptdesign von Cisco User to User (UU) verarbeitet keine vollständigen Anrufe. UU stellt dem Cisco CRS-Server unterschiedliche Anrufbearbeitungsanweisungen zur Verfügung, die die Anweisungen nacheinander ausführen. So können die VRU-Skripts beispielsweise eine Eingabeaufforderung abspielen oder DTMF-Werte (Dual Tone Multi Frequency) abrufen.

Die VRU-Skripts werden ausgeführt, wenn die Cisco ICM eine Skriptanforderung für das Ausführen von VRU an das Cisco CRS-System sendet. Cisco ICM verwendet ein VRU-Skript ausführen für den Knoten Externes Skript ausführen in einem ICM-Skript. Bevor die Cisco ICM ein VRU-Skript aufrufen kann, müssen Sie das Skript konfigurieren und in das Repository hochladen.

Problem

Ein Anruf wird über das Skript "Ausführen der VRU" für den Knoten "Ausführen der VRU-Skript" in der Cisco ICM-Version 4.6.x oder über den Knoten "Externes Skript ausführen" in der Cisco ICM-Version 5.x an die Cisco IP IVR weitergeleitet. Der Anruf wird in die Warteschlange gestellt und wartet, bis ein Mitarbeiter verfügbar ist. Der Anruf wird jedoch niemals aus der Warteschlange gezogen und an einen Mitarbeiter weitergeleitet, wenn ein Anruf verfügbar ist. Der Anruffluss sieht folgendermaßen aus:

1. Der Cisco ICM sendet den Anruf an die Cisco IP IVR.
2. Der Anruf kann vom Cisco IP IVR nicht in die Warteschlange gestellt werden.
3. Die Cisco IP IVR verwirft den Anruf, und der Anrufer erhält ein Besetztzeichen.

Lösung

Dies ist ein Konfigurationsproblem. Überprüfen Sie das VRUCAP-Protokoll im Verzeichnis `c:\icr\<cust_inst>\pgxx\vrucap`, nachdem Sie das [VRUTRACE](#)-Dienstprogramm ausgeführt haben. Das Protokoll zeigt, dass das angegebene Skript mit dem Namen `BasicQ.aef` ungültig oder unbekannt ist, wie in fett dargestellt:

```
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)

```

Hinweis: Die Kundeninstanz und pgxx sind kundenspezifisch. Wenn der Kunde beispielsweise XYZ ist und PG1A ist, lautet das Unterverzeichnis `c:\icr\xyz\pg1a\vrucap`.

Der Cisco IP IVR ist der Skriptname im Skript "VRU-Skript ausführen" für den Knoten "Skript ausführen" in Cisco ICM, Version 4.6.x, oder im Knoten "Externes Skript ausführen" in Cisco ICM, Version 5.x nicht bekannt. Daher schlägt der Dialog fehl, und der Anruf bleibt in der Warteschlange. Überprüfen Sie, ob das Skript in Cisco IP IVR vorhanden ist.

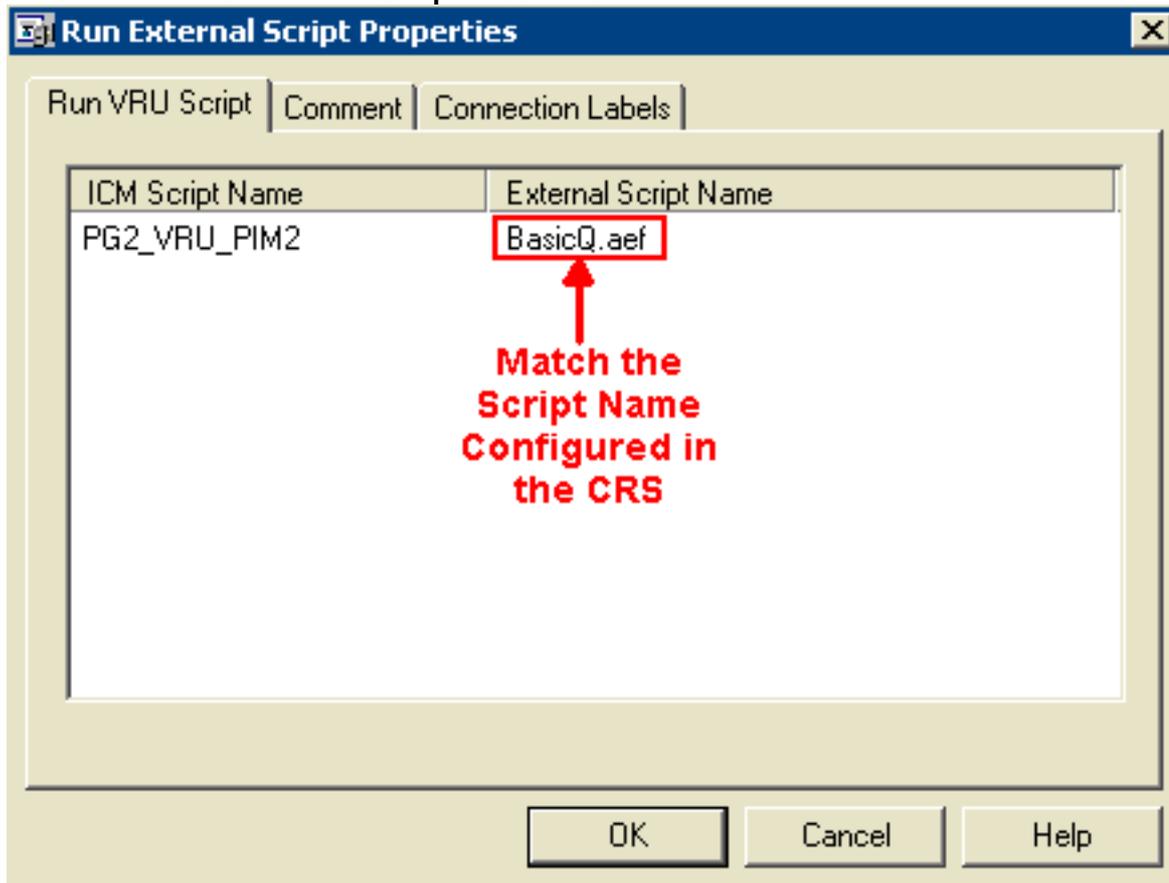
Um dieses Problem zu beheben, ändern Sie den Skriptnamen im Cisco IP IVR (siehe [Abbildung 1](#)) so, dass er dem Skriptnamen im Knoten Skript ausführen im Cisco ICM Version 4.6.x oder dem Knoten Externes Skript ausführen in der Cisco ICM Version 5.x entspricht (siehe [Abbildung 2](#)).

Abbildung 1: Ändern des Skriptnamens in Cisco IP IVR

The screenshot shows the Cisco Customer Response Applications Administration (ICM Configuration) interface. The main heading is "ICM Configuration" with a sub-heading "ICM VRU Scripts". A table lists various VRU scripts. The "BasicQ" script is highlighted, and a red arrow points to its name "BasicQ.aef" in the "Script" column. A red text box on the right side of the table says "Match the Script Name Configured in the ICM".

VRU Script Name	Script	Delete	Reload
asr	asr.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
BadWorkflow	BadWorkflow.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
BasicQ	BasicQ.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
CVInput	CVInput.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
CVOutput	CVOutput.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
empty	empty.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
GetIVRData	GetIVRData.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
GetIVRDataECC	GetIVRDataECC.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
GetIVRDataECCScalar	GetIVRDataECCScalar.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]
Input	Input.aef	[Delete Icon]	[Reload Icon]

Abbildung 2: Der Skriptname in der Cisco IP IVR muss mit dem Skriptnamen im Knoten "Ausführen VRU/External Script" übereinstimmen.



Zugehörige Informationen

- [Verwenden des Programms vrutrace](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)