

IP IVR が ICM からコールをルーティングできない - スクリプト名の問題

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で、IP Interactive Voice Response (IVR) が Cisco Intelligent Contact Management (ICM) から Cisco Customer Response Solutions (CRS) へのコールのルーティングに失敗する原因の 1 つについて説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM
- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 および 5.x
- Cisco CallManager バージョン 3.x
- Cisco CRS

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ

さい。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

Cisco CRS システムは Cisco ICM と通信するのに ICM サブシステムを使用します。Cisco IPCC は Cisco ICM をサイトおよび呼処理環境を渡る着信呼分配を管理するのに使用します。

Cisco ユーザー・トゥ・ユーザー (UU) スクリプト設計は完全なコールを扱いません。手順を次々に実行する UU は Cisco CRS サーバに異なる通話処理手順を提供します。たとえば、VRU スクリプトはプロンプトをするか、またはデュアルトーン複数周波数 (DTMF) (DTMF) 値を得ることができます。

Cisco ICM が Cisco CRS システムに実行 VRU Script 要求を送信する時動作する VRU スクリプト。Cisco ICM は ICM スクリプトで Run External Script ノードのために VRU スクリプトを実行するのに使用します。Cisco ICM が VRU スクリプトを呼出すことができる前にリポジトリにスクリプトを設定し、アップロードして下さい。

問題

Cisco ICM バージョン 4.6.x の実行 VRUスクリプト ノードまたは Cisco ICM バージョン 5.x の Run External Script ノードのためのコールは実行 VRU スクリプトを通して Cisco IP IVR にルーティングされます。コールはエージェントが利用可能になることができるようにキューに入り、待ちます。ただし、コールはキューから決して 1 つが利用可能になるとき引き出されないし、エージェントにルーティングされます。コールフローはここにあります:

1. Cisco ICM は Cisco IP IVR にコールを送ります。
2. Cisco IP IVR はコールをキューに入れません。
3. Cisco IP IVR はコールを廃棄し、発信者はビジーシグナルを受け取ります。

解決策

これは設定に関する問題です。[VRUTrace ユーティリティ](#)を実行した後 `c:\icr\ <cust_inst> \ pgxx \ vrucap` ディレクトリにある VRUCAP ログを検査して下さい。ログは名前 `BasicQ.aef` の規定されたスクリプトが太字に示すように無効または不明、示します:

```
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)

```

注: カスタム インスタンスおよび pgxx は顧客別です。たとえば、顧客が XYZ であり、PG が PG1A なら、サブディレクトリは c:\icr\xyz\pg1a\vrucap です。

Cisco IP IVR は Cisco ICM バージョン 4.6.x の実行 VRUスクリプト ノードまたは Cisco ICM バージョン 5.x の Run External Script ノードのための実行 VRU スクリプトのスクリプトネームを識別しません。従って、ダイアログは失敗し、コールはキューに残ります。かどうか Cisco IP IVR で存在 するスクリプト確かめて下さい。

この問題を解決するために、Cisco IP IVR のスクリプトネームを変更して下さい (Cisco ICM バージョン 4.6.x の実行 VRUスクリプト ノードまたは Cisco ICM 一致するために [図を](#) バージョン 5.x の Run External Script ノードのスクリプトネームを [1\)](#) 参照して下さい ([図を](#) [2\)](#) 参照して下さい。

図 1 – Cisco IP IVR のスクリプトネームを変更して下さい

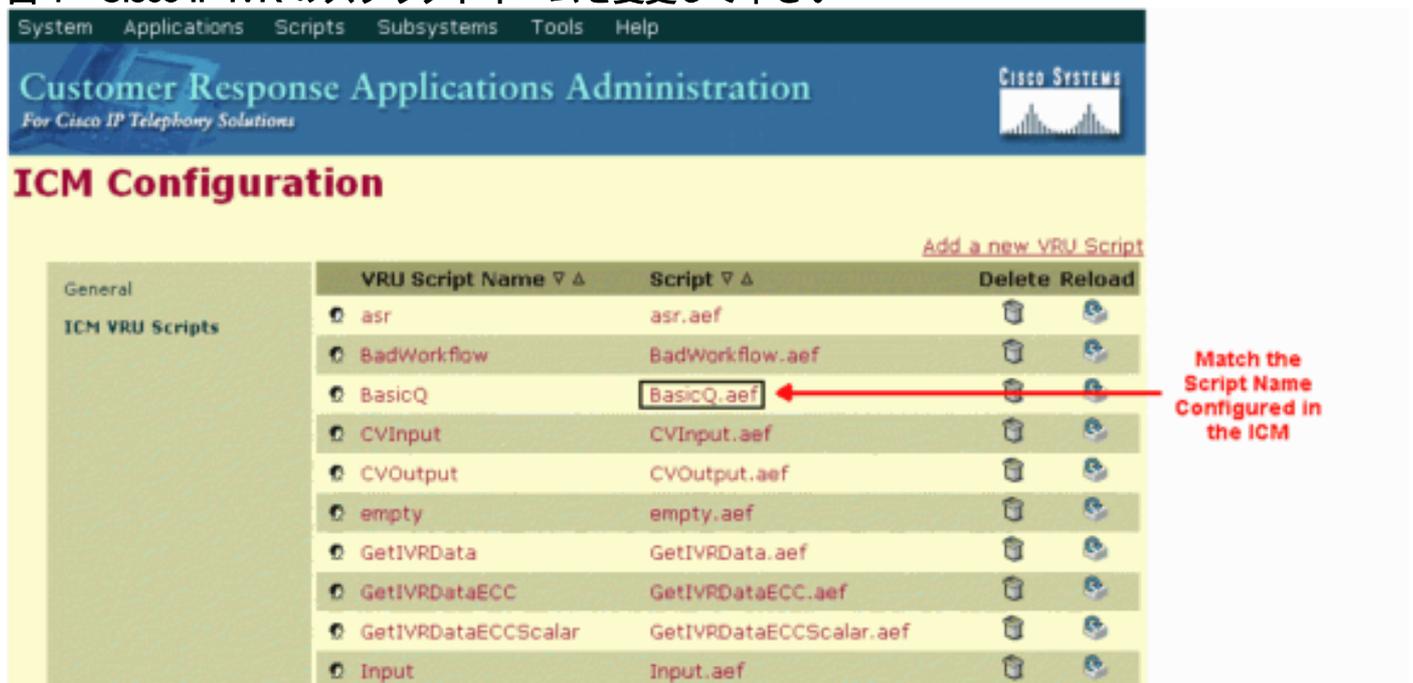
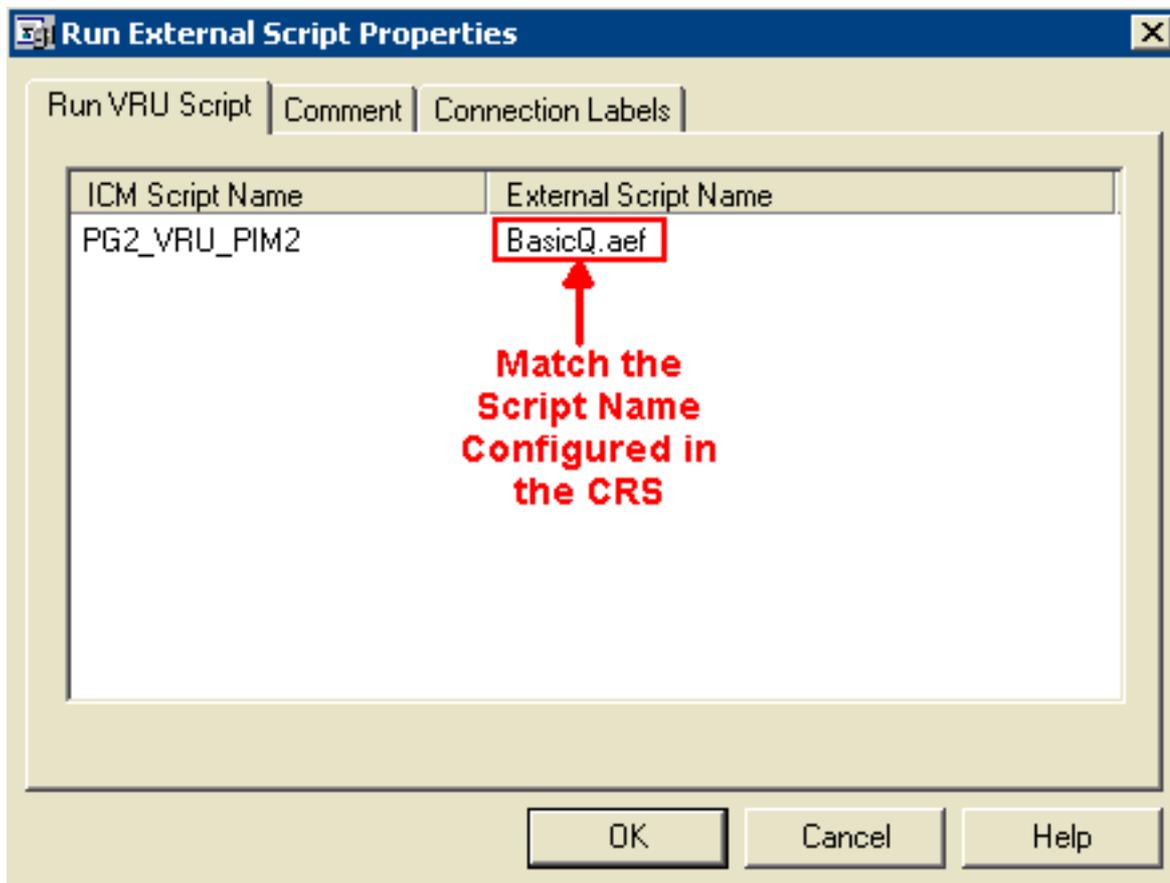


図 2 – Cisco IP IVR のスクリプトネームは実行 VRU/External Script ノードのスクリプトネームを一致する必要があります



関連情報

- [VRUTrace ユーティリティの使用方法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)