Como alterar o valor de Tempo máximo na fila no Roteador ICM.

Contents

Introduction Requirements Componentes Utilizados Informações de Apoio Problema Solução

Introduction

Este documento descreve o procedimento para alterar o tempo máximo na fila do roteador ICM (Intelligent Contact Management).

Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Roteador ICM.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Em situações em que o volume da chamada é alto, resulta em menos disponibilidade de agentes e as chamadas permanecerão na fila mais do que o tempo esperado. O tempo máximo padrão na fila é de 3600 segundos (igual ao tempo em 0xE10).

Problema

Se as chamadas alcançarem o tempo máximo na fila por uma hora (3600 s), o roteador encerrará a chamada com as mensagens abaixo. Depois que uma chamada estiver na fila por uma hora, ela vai para a rota padrão.

18:31:21 ra-rtr Call on dialed number I10test_I72_CVP1A (ID 5004) terminated for exceeded maximum queue time limit.

18:31:21 ra-rtr No default label available for dialed number

O Visualizador de Eventos apresenta esta mensagem de erro no registro da aplicação:

```
Event Type: Error

Event Source: GeoTel ICR

Event Category: Call Router

Event ID: 499

Date: 9/18/2019

Time: 5:22:00 PM

User: N/A

Computer: Test-RGRB

Description:

Call on dialed number TEST_CM.32111 (ID 5012) terminated for exceeded

maximum queue time limit
```

Solução

1. Esta é a entrada do registro do Windows que controla o tempo durante o qual uma chamada pode permanecer na fila:

Para o ICM versão 5.x e posterior:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Instance
Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing

A unidade de tempo dessa entrada é um segundo e o período de tempo padrão é 3600 segundos. Esse valor é igual a 10 em hexdecimal, como mostrado na imagem,

ST				Registry Editor
File Edit View Favorites Help				
D- NodeMa D- NORTEL D- RealTime A Router A Curre A Curre	hager ^ VIC Server Server Introduction Infiguration ApplicationSateway ApplicationSateway ApplicationSateway AutoConfig Database Event Estrapolation Etrapolation Global ICRGateway Log MaintenanceUser Offline Peripheral Persistent Queuing RuxtingErrors Script SusteTinanfer SyncCheck Time Time TimeIntervilloute	Name (Consider#DoesnDequeue SMaxCallsPerCallType MaxCallsPerCallType MaxCallsPerCallType MaxTimeInQueue SingleSkillGroupAbandon	Type RIG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD	Duta (value not set) 0x000002710 (10000) 0x00002710 (10000) 0x00000-10 (3600) 0x00000-10 (3600) 0x0000001 (1)

Você pode aumentar o valor do temporizador para 7200 s ou 5400 s de acordo.

Ao modificar esse valor, certifique-se de que:

- Modifique o valor em CallRouterA e CallRouterB.
- Desligue e desligue todos os serviços em CallRouterA e CallRouterB.

2. Além disso, no Gerenciador de Configuração do ICM > Lista de Domínio de Roteamento de Mídia > Cisco_Voice também tem tempo máximo no campo da fila.Deixe-o em branco ou aumente-o para corresponder às configurações do Registro, como mostrado na captura,

E Medi	a Routing Domain List
Select filter data Media class (Al> v	Atributes
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None V V V	Nedia routing domain ID *1 Media class * Caco_Voice v
Save Retrieve Cancel filter changes Media Routing Domain Name	Task Ovende Neda Cass Defaut
Ceco Visce CEC_ONd_MRD New_Enal_MRD New_Enal_MRD	Life 0 seconds ⊘ Start timeout 0 seconds ⊘
(K) see "ne"	Max duration 0 seconds
	Max Maxper calltype Maxtene in queue seconds
	Service level threshold * 30 Service level type * Ignore Abandoned Calls v
	Interuptible Default Media Routine Domain for Clans. Vision
	reaction and react from the care "area
Add Delete Revet	
CM Instance inst1	5.6V0 Lose Hep

3. O número máximo de nós executados também pode ter um impacto, devido ao número de vezes que o nó de script externo de execução é executado para reproduzir música de fila para o cliente. Se necessário, você pode aumentar o número de nós **ou** aumentar a duração do arquivo queue music wav , como mostrado na captura,

Autor Type Data ApplicationGateway ApplicationGateway REG_52 (value not set) AutoConfig Config REG_DWORD 0x000003e8 (100) Database Estapolation Sinterformation REG_DWORD 0x000003e8 (100) Database Estapolation Sinterformation REG_DWORD 0x000003e8 (100) Database Estapolation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Global Due Resplay and the set of the					Registry E
Agent	vorites Help				
Agent Agent ApplicationGateway AutoConfig AutoConfig Config Database Event Global Colline Global Config Database Event Config	a 🏄 Configuration	^	Name	Type	Data
AutoConfig AutoConfig Config Database Exant Exant Exant Global D-1 KRGateway Log MaintenanceUser Offine Perpheral Perpheral Perpheral Perpheral Perpheral Script StateTransfer StateTr	- Agent		(Default)	REG_SZ	(value not set)
AutoConfig Config Detabase Event Event Editopolation Global VoltGateway Log MaintenarceUser Offine Offine Penistent Queuing RoutingErrors Schedule Script StateTransfer SyncCheck SyncCheck Time	- ApplicationGateway		30 MarNodesExecuted	REG_DWORD	0x000003e8 (1000
Config Database Database Event Extrapolation Global Database Database Databa	- AutoConfig				
Detabase Event Event Etrapolation Etrapolation Event Even	- de Config				
Event Event Extrapolation Global Event Global Event Global Event Log Global Event Comparison Offline Peripheral Peristent Event	- 🔔 Database				
Extrapolation Global	- L Event				
Global b-is KRSateway Log MaintenanceUser Offine Peripheral Peristent Quewing RoutingErrors Schedule Script StateTransfer StateTransfer SyncCheck b-is Time	- 🔔 Extrapolation				
b KRGateway Log MaintenanceUser - Offine - Peripheral - Pensistent - Queuing - Schedule - Schedule - StateTransfer - SyncCheck - Time	- 🔒 Global				
Log MaintenarsceUser Offine Offine Peripheral Quessing Quessing RoutingErrors Schedule Script StateTransfer SyncCheck Imme	þ 🍶 ICRGateway				
MaintenanceUser Offline Offline Peripheral Offline RoutingErrors Outsing Schedule Schedule Script Script StateTransfer SyncCheck Firme	- 🛃 Log				
Offline Peripheral Peristent Gussing RoutingErrors Schedule Script StateTransfer SyncCheck Fire					
Peripheral Peristent Quessing RoutingErrors Schedule Scipt StateTransfer StateTransfer StateTransfer Time	- Jacobian Contine				
Persistent Queuing Queuing Schedule Script StateTransfer SyncCheck Fime	Peripheral				
Queuing ReutingErrors Schedule Script StateTransfer SyncCheck SyncCheck Time					
RoutingErrors Schedule Script StateTransfer SyncCheck D. Time					
Schodule Script StateTransfer SyncCheck Time					
Script StateTransfer SyncCheck	- la Schedule				
- StateTransfer - SyncCheck - Time	- script				
	StateTransfer				
3 Time	- January SyncCheck				
	b- 🔒 Time				