

Tiempo de espera inactivo del MIS - Cambio de ECS PIM después de la actualización al Windows 2000

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Arquitectura de MIS](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el proceso del Message Integration Service (MIS) mide el tiempo hacia fuera y proporciona una solución en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- ICM de Cisco
- Microsoft Windows NT y 2000 servidores
- Proceso MIS en Peripheral Gateway (PG)

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- ICM versión 4.6.2 de Cisco
- Microsoft Windows NT y 2000 servidores

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

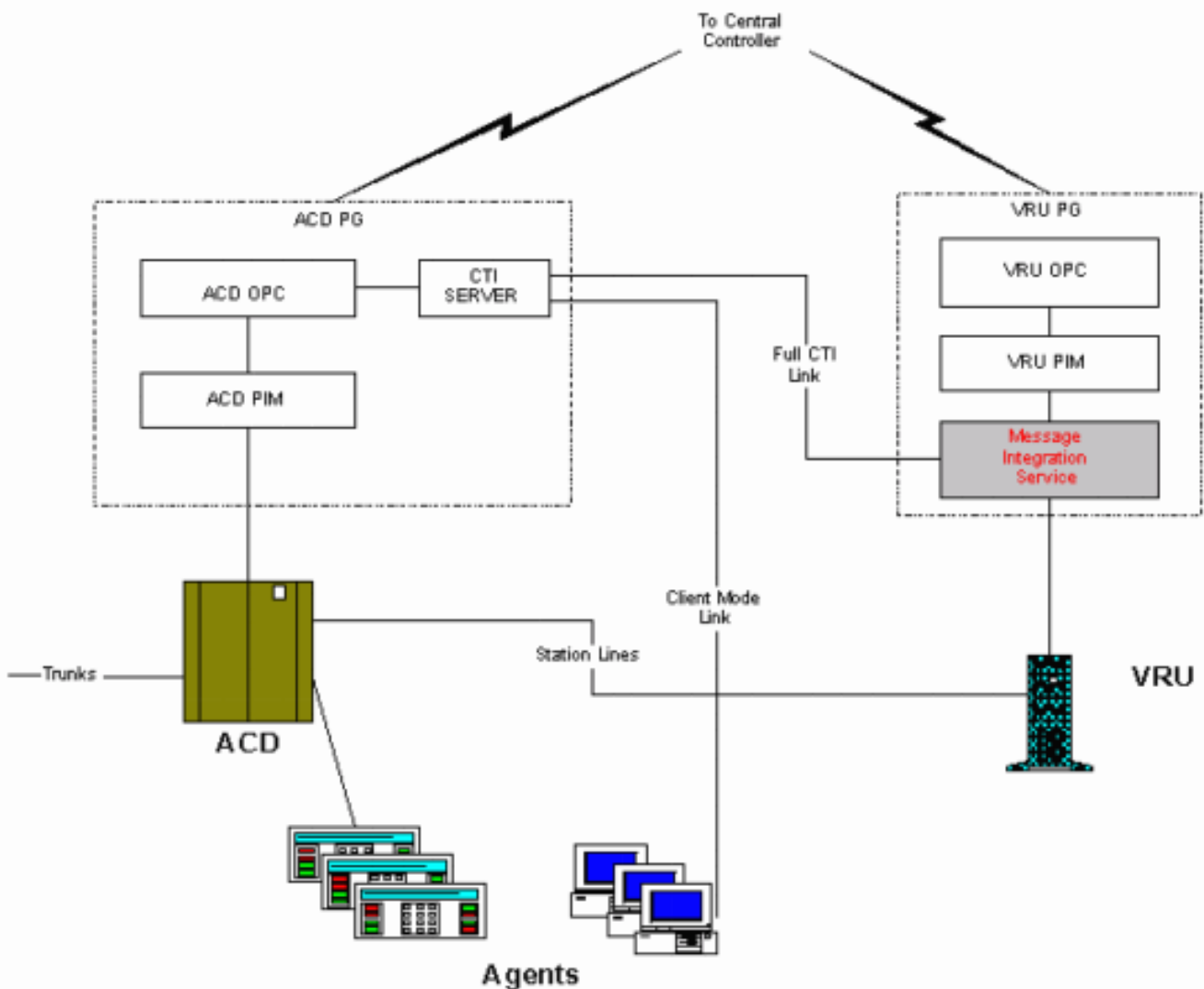
Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Arquitectura de MIS

El MIS es una aplicación nodo-manejada estándar y ejecuta dentro del servicio del Voice Response Unit (VRU) PG junto con el administrador VRU-periférico de la interfaz (PIM). El diagrama siguiente muestra la arquitectura del proceso de alto nivel con el MIS.

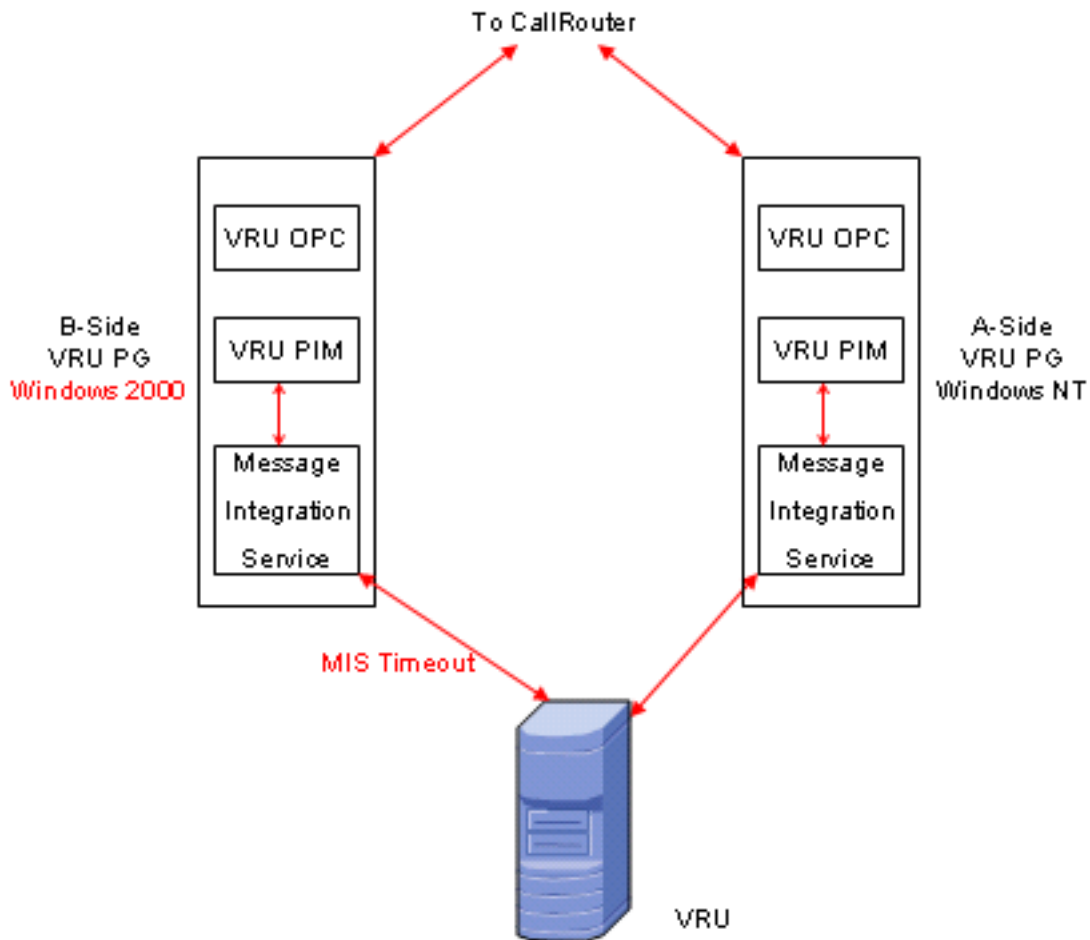
Figura 1: Arquitectura de MIS



Problema

Después de poner al día el Windows NT 4.0 a Windows 2000 Server, el proceso MIS en el VRU PG para el VRU debido al tiempo de espera inactivo del MIS, tal y como se muestra en del [cuadro 2](#).

Figura 2: Topología



Solución

Este problema es causado por una configuración del registro. Al actualizar el operating system (OS) o el ICM, los viejos cambios de registro no se mantienen. La configuración del registro actual está sobregabada con el nuevo valor por defecto. Por lo tanto, mientras que actualiza el Windows NT a Windows 2000 Server, para el desconocido de las razones, el valor de la clave de registro, se fija a una que represente las estancias de la llamada en la cola y ninguna llamada estableció el evento va a Open Peripheral Controller (OPC) para esa llamada.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Geotel\ICR\<cust_inst>\PGnum\PG\CurrentVersion\  
PIMS\pim1\ATTDData\Dynamic\ConverseConnectRemainsInQueue
```

Este causas, el proceso MIS a medir el tiempo hacia fuera.

Fije **ConverseConnectRemainsInQueue** a FALSO (0). Esto representa la llamada que se colocará en un estado de la CONEXIÓN y el evento establecido por CSTA se envía al OPC y repara el problema. Esto es una clave de registro dinámica y no hay necesidad de reciclar ningún proceso.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)