

¿Cómo cambio el tiempo máximo para las llamadas en cola?

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un problema en el entorno de CallManager de la respuesta de voz interactiva IP de Cisco (IVR) en donde las llamadas se hacen cola y después se terminan en 180 segundos y una solución alternativa posible.

prerrequisitos

Requisitos

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

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- IP IVR configuración

Componentes Utilizados

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

- ICM 4.6.2 de Cisco y más adelante

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

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Problema

Los registros MIVR y JTAPI se generan bajo la trayectoria de `C:\Program Files\wfvavvid\log` en servidor IVR de IP:

`CiscoMIVR01.log - CiscoMIVR10.log and CiscoJtapi01.log - CiscoJtapi10.log`

En servidor IVR de IP, abra `CiscoMIVRxx.log` por la época en la pregunta de localizar el problema. Los niveles de rastrear mostrados en este ejemplo se deben dar vuelta para arriba en IP IVR el de proceso.

Éste es un ejemplo de una llamada seguida por un mensaje de cancelación 180 segundos (3 minutos) más adelante.

```
4656: Aug 28 11:50:16.640
GMT+200 %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received() ICMCall[id: 2, media: 1902/1,
state = RECEIVED, dn = 1230, ani = 1201, lrd = null, type = DIRECT_CALL,
route = null, port = null, task = -1, app = null, aborting = false, transferring
= false, disconnecting = false]
```

.
.
.

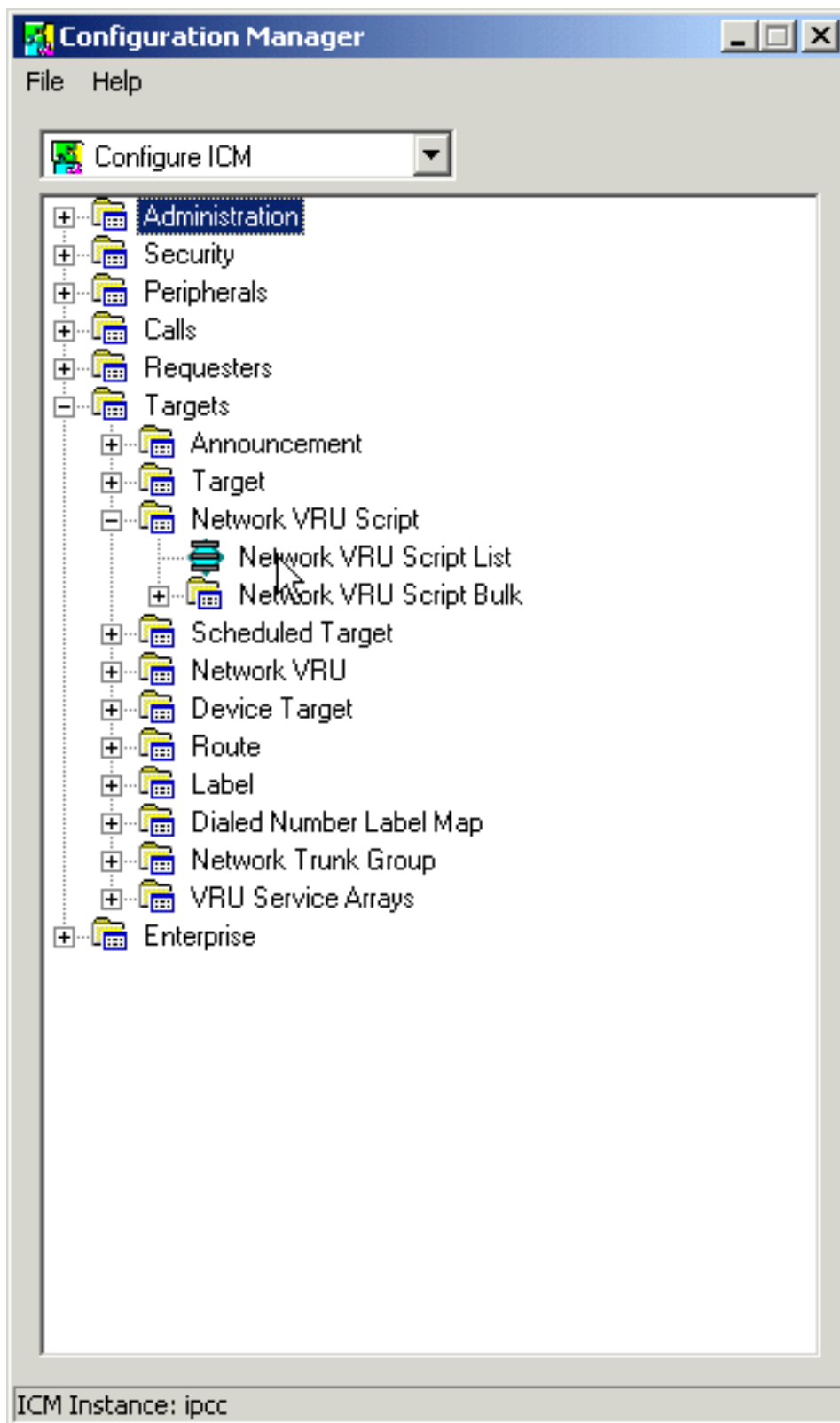
```
4865: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-MSG_RECEIVED:ICM message received:
ICM Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]
4866: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-UNK:processing message done: ICM
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]
```

Para que IP IVR rastreo, **AppAdmin > Engine > Trace Configuration** selecto y tecleo seleccionen **SS_TEL, SS_ICM, y LIB_ICM**.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Seleccione **Start > Programs > encargado de la configuración** en un AW para abrir al encargado de la configuración.
2. Abierto configure el ICM.**Figura 1: Encargado de la configuración**



3. Seleccione el **Targets (Destinos) > Network VRU Script (Secuencia de comandos de red VRU) > Network VRU Script List (Lista de secuencia de comandos de red VRU)**.
4. El tecleo **extrae**. Esto tira toda la red de la configuración de VRU y la ventana de los atributos se abre. **Figura 2: Atributos**

Attributes

Network VRU * IP_IVR

VRU script name * BasicQ.aef

Name * Intro

Timeout * 180 Sec

Configuration param

Customer: <None>

Interruptible

Overridable

Description

Nota: El campo del descanso, se requiere que, es definido por el número de segundos (el valor por defecto es 180). Este valor es el número de segundos que el ICM de Cisco deba esperar una respuesta después de que ordenen al cliente de la encaminamiento ejecutar el script. Si el ICM de Cisco no recibe una respuesta del cliente de la encaminamiento que mira este vez, asume que el script VRU ha fallado.

5. Aumente este temporizador a 3600 segundos o más alto, sobre la base de los requisitos del negocio para la ubicación.**Nota:** Hay una clave de registro en el gateway periférico (PÁGINA) bajo el regulador periférico abierto (OPC) "MaxQueueTimeAllowedForCall llamado proceso". Este valor no tiene ningún efecto sobre este problema.

[Información Relacionada](#)

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)