

¿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 de 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.

- Cisco ICM 4.6.2 y posterior

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 seguimiento 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]
```

.
.
.

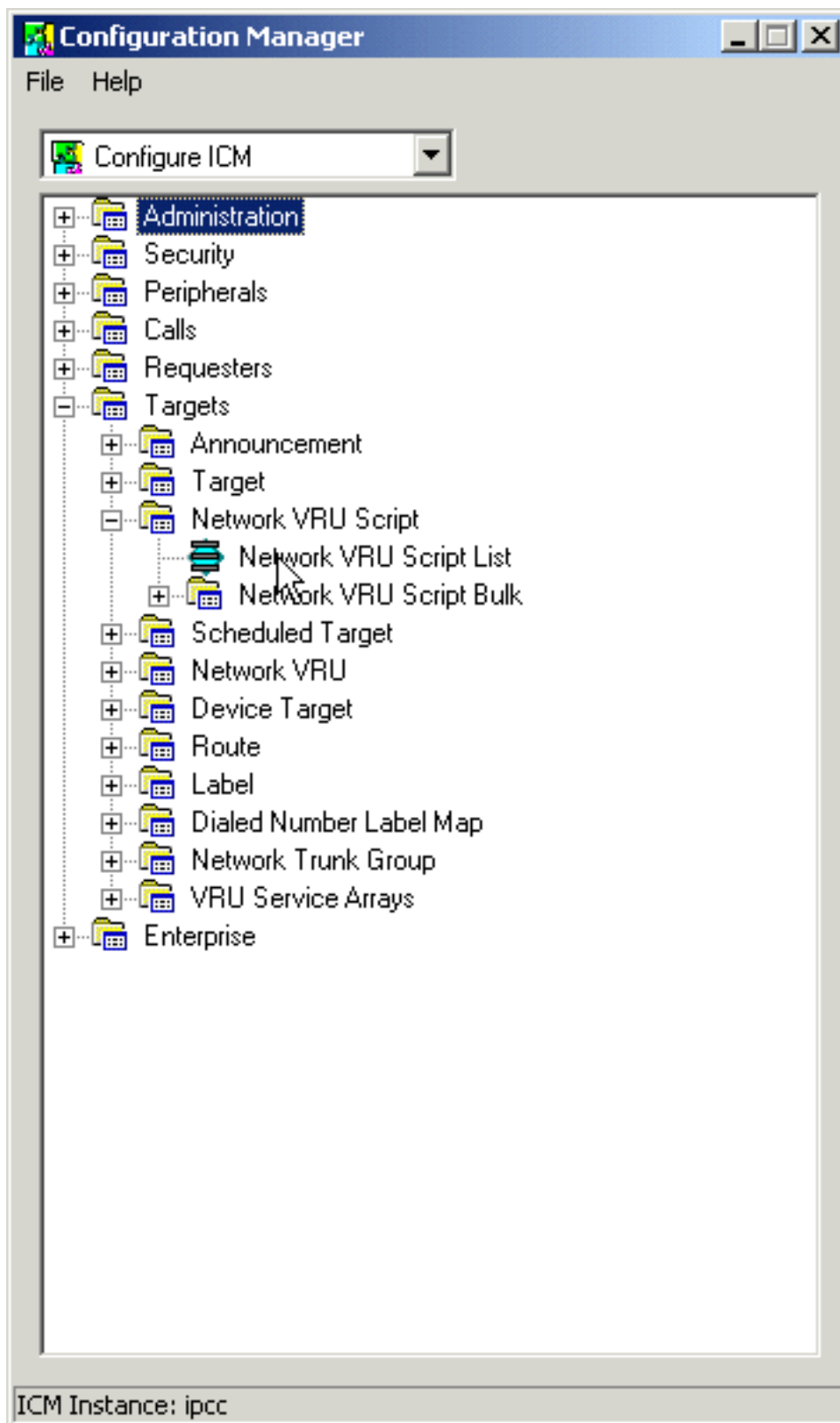
```
4865: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-MSG_RECEIVED:ICM message received:
ICM Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1] 4866: Aug 28
11:53:17.015 GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-UNK:processing message done: ICM
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]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

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

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Seleccione **Start > Programs > administrador de configuración** en un AW para abrir al administrador de configuración.
2. Abrir configurar ICM.**Figura 1: Administrador de 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>
	<input type="checkbox"/>	Interruptible
	<input type="checkbox"/>	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 Cisco ICM deba esperar una respuesta después de que ordenen al Routing Client ejecutar el script. Si el Cisco ICM no recibe una respuesta del Routing Client 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 comerciales para la ubicación.**Nota:** Hay una clave de registro en Peripheral Gateway (PG) bajo Open Peripheral Controller (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](#)