Comment modifier la valeur Max Time in Queue dans le routeur ICM.

Contenu

Introduction Conditions requises Components Used Informations générales Problème Solution

Introduction

Ce document décrit la procédure à suivre pour modifier la durée maximale en file d'attente dans le routeur Intelligent Contact Management (ICM).

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur le routeur 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Dans les scénarios où le volume d'appels est élevé, il en résulte une moins grande disponibilité des agents et les appels resteront en file d'attente plus longtemps que prévu. La durée maximale par défaut dans la file d'attente est de 3 600 secondes (égale à dans 0xE10).

Problème

Si les appels ont atteint le délai maximal dans la file d'attente pendant une heure (3 600 secondes), le routeur met fin à l'appel avec les messages ci-dessous. Une fois qu'un appel est en file d'attente depuis une heure, il passe à la route par défaut.

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

L'Observateur d'événements affiche ce message d'erreur dans le journal des applications :

```
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
```

Solution

1. Voici l'entrée du Registre Windows qui contrôle la durée pendant laquelle un appel peut rester dans la file d'attente :

Pour ICM versions 5.x et ultérieures :

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

L'unité de temps de cette entrée est d'une seconde et la période par défaut est de 3 600 secondes. Cette valeur est égale à 10 en hexadécimal, comme l'illustre l'image,

| y . | | | | Registry Editor |
|--|----------|---|--|-----------------|
| File Edit View Favorites Help | | | | |
| File Edit View Favorites Help P-M NodeManager P-M NORTELNIC P-M NORTELNIC P-M RealTimeServer A CurrentVersion ApplicationSateway AutoConfig Database Event Estapolation Global P-M ICRGateway Log MaintenanceUser Offline Peipheral Peipheral | へ Nat | ne Default) Sonsiderf/DoesntDequeue AaxCalls AaxCallsPerCallType AaxTimeinQueue inglef3kill@roupAbandon Editt DWORD (32- Value name: MacTimeinQueue Value name: MacTimeinQueue Value data: Base O 0 | Type REG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD | Registry Editor |
| Offline Peripheral Persistent Queuing RoutingErrors Schedule Script StateTransfer SyncCheck p | | | Necessary Cancel | |

Vous pouvez augmenter la valeur du compteur à 7 200 ou 5 400 secondes en conséquence.

Lorsque vous modifiez cette valeur, assurez-vous que vous :

- Modifiez la valeur sur CallRouterA et CallRouterB.
- Cycle de tous les services sur CallRouterA et CallRouterB.

2. En outre, dans ICM Configuration Manager > Media Routing Domain list > Cisco_Voice a également Max time in queue field.Laissez-le vide ou augmentez-le pour qu'il corresponde aux paramètres du Registre , comme illustré dans la capture,

| E Medi | a Routing Domain List |
|--|---|
| Select filter data Media class | Atributes |
| Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None | Media routing domain ID *1 Media class Cisco_Voice |
| I Serve Retrieve Cancel fiter changes Media Routing Domain Name Cancel fiter during Domain | Task. Override Neda Class Defaut Life 0 seconds c |
| M ECE_ONd_MRD Mew_Enal_MRD New_Od_MRD | Start timeout D seconds Seconds Max duration D seconds Seconds |
| | Calls in Queue Max Maxper call type Maxime in Queue Seconds |
| | Service level threshold * 30 Service level type * Ignore Abandoned Calls v Interruptble Description Default Media Routing Domain for Caso, Voice |
| | |
| Add Delete Revet | Save Dose Help |
| ICM Instance: inst1 | |

3. Le nombre maximal de noeuds exécutés peut également avoir un impact, en raison du nombre de fois que le noeud de script externe d'exécution est exécuté pour lire la musique de file d'attente au client. Si nécessaire, vous pouvez également augmenter le nombre de noeuds **ou** augmenter la durée du fichier .wav de musique d'attente, comme illustré dans la capture,

| 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 D Restart Office Sinterformation Sinterformation Office Peripheral Office Sinterformation Sinterformation Sinterformation Script Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Script Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Script Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Sinterformation Script Sinterformation Sinterformation | | | | | 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 | | | | |
| | p- 🔒 Time | | | | |