

Comment modifier le temps maximal des appels dans la file d'attente ?

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une question dans l'environnement de CallManager de la réponse vocale interactive IP de Cisco (RVI) où des appels sont alignés et puis terminés à 180 secondes et à un contournement possible.

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Configuration IP RVI

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco ICM 4.6.2 et ultérieures

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Les logs MIVR et JTAPI sont générés sous le chemin de `C:\Program Files\wfvavvid\log` sur le serveur IP RVI :

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

Sur le serveur IP RVI, ouvrez CiscoMIVRxx.log pendant l'heure en question de localiser le problème. Les niveaux du suivi affichés dans cet exemple devraient être tournés sur le processus IP RVI.

C'est un exemple d'un appel suivi d'un message d'annulation 180 secondes (3 minutes) plus tard.

```
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]
```

.
.
.

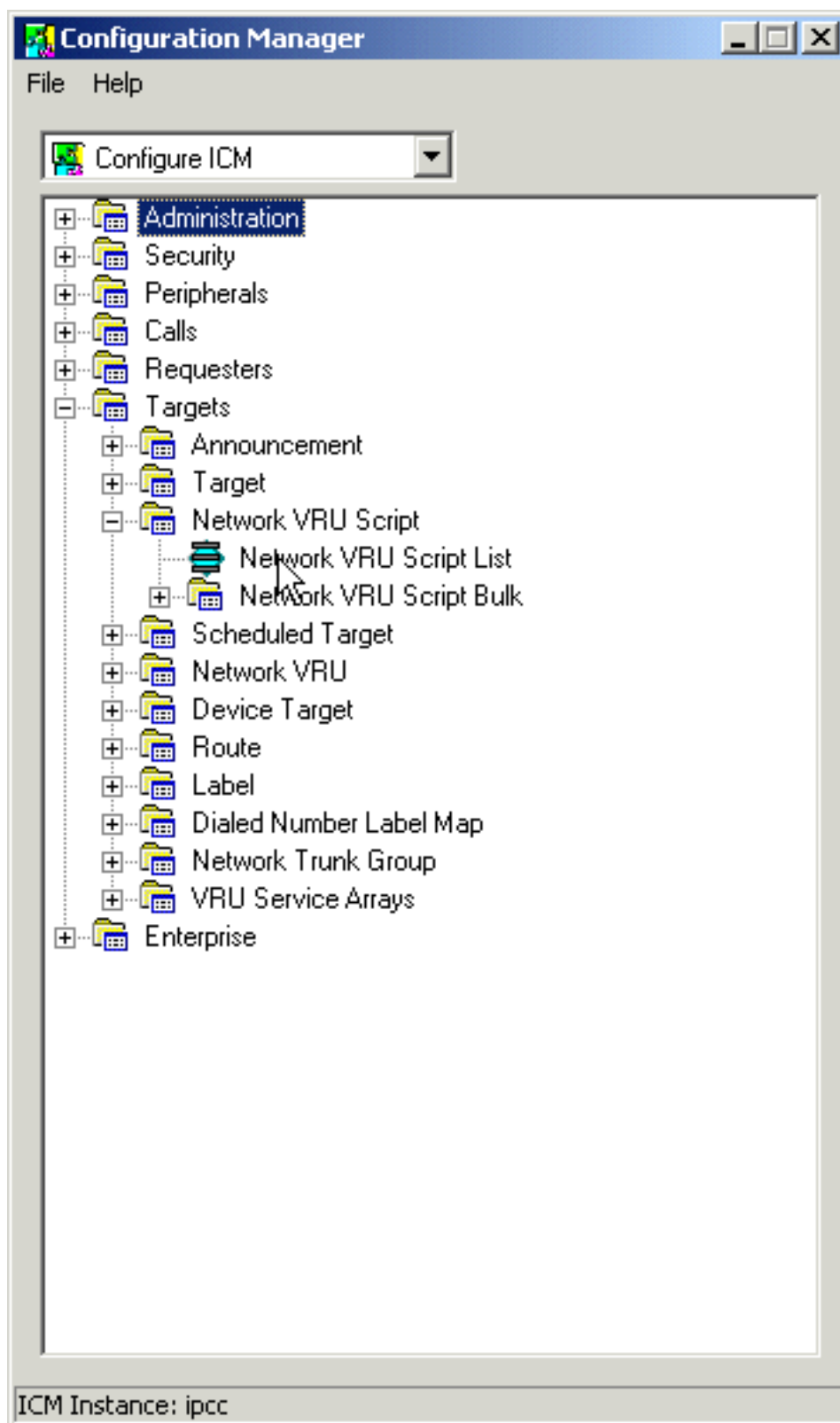
```
4865: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-MSG_RECEIVED:ICM message received:
ICM Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]
4866: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-UNK:processing message done: ICM
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]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

Pour que le suivi IP RVI, l'AppAdmin choisi > l'engine > la configuration et le clic de suivi sélectionne SS_TEL, SS_ICM, et LIB_ICM.

Solution

Terminez-vous ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Sélectionnez le **début** > les **programmes** > la **Configuration Manager** sur un aw pour ouvrir la Configuration Manager.
2. Ouvert configurez le missile aux performances améliorées. **Figure 1 : Configuration Manager**



3. Cibles > script de VRU réseau > liste choisie de script de VRU réseau.
4. Cliquez sur **Retrieve**. Ceci retire la configuration du tout le réseau VRU et la fenêtre d'attributs s'ouvre. **Figure 2 : Attributs**

Attributes

Network VRU * IP_IVR

VRU script name * BasicQ.aef

Name * Intro

Timeout * 180 Sec

Configuration param

Customer: <None>

Interruptible

Overridable

Description

Remarque: Le champ de délai d'attente, qui est exigé, est défini par le nombre de secondes (le par défaut est 180). Cette valeur est le nombre de secondes que le missile aux performances améliorées de Cisco devrait attendre une réponse après que le client de routage soit dirigé exécuter le script. Si le missile aux performances améliorées de Cisco ne reçoit pas une réponse du client de routage qui observe cette fois, elle suppose que le script VRU a manqué.

5. Augmentez ce temporisateur à 3600 secondes ou plus élevé, basé sur les conditions requises d'affaires pour l'emplacement. **Remarque:** Il y a une clé de registre sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) sous le contrôleur périphérique ouvert (OPC) « MaxQueueTimeAllowedForCall » appelé par processus. Cette valeur n'exerce aucun effet sur ce problème.

[Informations connexes](#)

- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)