

Come modificare il valore di Max Time in Queue nel router ICM.

Sommario

[Introduzione](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive la procedura per modificare Max Time in Queue (Tempo massimo in coda) in Router per Gestione intelligente dei contatti (ICM).

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sul router ICM.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Negli scenari in cui il volume delle chiamate è elevato, la disponibilità degli agenti è inferiore e le chiamate rimangono in coda per un periodo di tempo superiore a quello previsto. Il tempo massimo predefinito in coda è 3600 secondi (è uguale a in 0xE10).

Problema

Se le chiamate hanno raggiunto il tempo massimo di attesa per un'ora (3600 sec), il router terminerà la chiamata con i messaggi riportati di seguito. Dopo un'ora di attesa, la chiamata viene indirizzata al percorso predefinito.

18:31:21 ra-rtr Call on dialed number I10test_I72_CVP1A (ID 5004) terminated for exceeded maximum queue
18:31:21 ra-rtr No default label available for dialed number

Il Visualizzatore eventi visualizza questo messaggio di errore nel registro applicazioni:

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

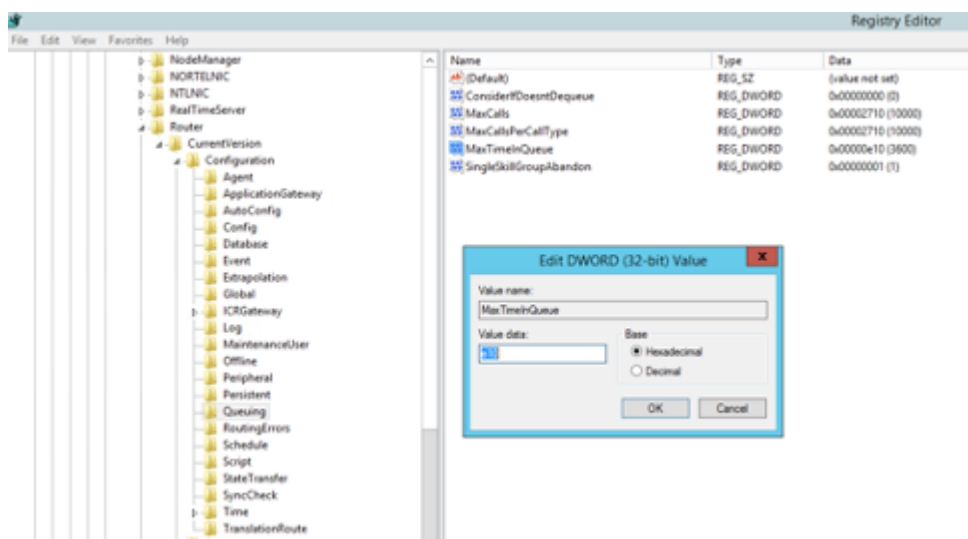
Soluzione

1. Di seguito è riportata la voce del Registro di sistema di Windows che controlla il periodo di tempo durante il quale una chiamata può rimanere nella coda:

Per ICM versione 5.x e successive:

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

L'unità di tempo di questa voce è un secondo e il periodo predefinito è 3600 secondi. Questo valore è uguale a 10 in esadecimale, come mostrato nell'immagine,



È possibile aumentare il valore del timer a 7200 sec o 5400 sec di conseguenza.

Quando modificate questo valore, assicuratevi di:

- Modificare il valore su CallRouterA e CallRouterB.
- Riprodurre tutti i servizi su CallRouterA e CallRouterB.

2. Inoltre in ICM Configuration Manager > Elenco dei domini di routing dei supporti > Cisco_Voice presenta anche il campo Tempo massimo in coda. Lasciare vuoto il campo o aumentarlo in modo che corrisponda alle impostazioni del Registro di sistema, come mostrato nell'acquisizione,

The screenshot shows the 'Media Routing Domain List' window. On the left, there is a list of domains: 'Cisco_Voice', 'ECE_Out_MRD', 'New_Email_MRD', and 'New_Out_MRD'. The 'Cisco_Voice' domain is selected. On the right, the 'Attributes' tab is active, showing configuration details for the selected domain. The configuration includes fields for Name, Media routing domain ID, Media class, Task, Life, Start timeout, Max duration, Calls in Queue, Service level threshold, Service level type, Interruptible, and Description. The 'Life' field is set to 0 seconds, 'Start timeout' is 0 seconds, and 'Max duration' is 0 seconds. The 'Calls in Queue' section has fields for Max, Max per call type, and Max time in queue. The 'Service level threshold' is set to 30, and 'Service level type' is 'Ignore Abandoned Calls'. The 'Description' field contains 'Default Media Routing Domain for Cisco_Voice'.

3. Anche il numero massimo di nodi eseguiti può avere un impatto, a causa del numero di volte in cui il nodo di script esterno eseguito viene eseguito per riprodurre la musica della coda al cliente. Se necessario, è possibile aumentare il numero di nodi o aumentare la durata del file wav di musica in coda, come mostrato in acquisizione,

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instance>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configurat

Registry Editor

ViewFavoritesHelp

Configuration

Agent

ApplicationGateway

AutoConfig

Config

Database

Event

Extrapolation

Global

ICRGateway

Log

MaintenanceUser

Offline

Peripheral

Persistent

Queuing

RoutingErrors

Schedule

Script

StateTransfer

SyncCheck

Time

TranslationRoute

Debug

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	(value not set)
MaxNodesExecuted	REG_DWORD	0x000003e8 (1000)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).