

MIS タイムアウト - Windows 2000 へのアップグレード後の ECS PIM の変更

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[MIS のアーキテクチャ](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、なぜ Message Integration Service (MIS) プロセスがタイムアウトするかの原因を説明し、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 環境での解決策を説明します。

前提条件

要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- Cisco ICM
- Microsoft Windows NT および 2000 Server
- ペリフェラル ゲートウェイ (PG) での MIS プロセス

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2
- Microsoft Windows NT および 2000 Server

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[MIS のアーキテクチャ](#)

MIS は、標準的なノード管理型アプリケーションであり、音声応答装置 (VRU) の PG サービス内で VRU ペリフェラル インターフェイス マネージャ (PIM) とともに実行されます。次の図は、MIS のプロセス アーキテクチャの概要です。

図 1: MIS のアーキテクチャ

[問題](#)

Windows NT 4.0 を Windows 2000 Server に更新すると、MIS のタイムアウトが原因で VRU PG 上の MIS プロセスが VRU を停止します ([図 2](#) を参照)。

図 2: トポロジ

[解決策](#)

この問題は、レジストリ設定に起因します。オペレーティング システム (OS) または ICM をアップグレードする際、古いレジストリ変更は保持されません。現在のレジストリ設定は新しいデフォルトによって上書きされます。したがって、Windows NT を Windows 2000 Server にアップグレードすると、原因不明の理由で、レジストリ キーの値がキュー内のコールの状態を表す値に設定され、コール確立イベントがそのコールのオープン ペリフェラル コントローラ (OPC) へ送信されません。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Geotel\ICR\<cust_inst>\PGnum\PG\CurrentVersion\  
PIMS\pim1\ATTDData\Dynamic\ConverseConnectRemainsInQueue
```

これにより MIS プロセスはタイムアウトになります。

`ConverseConnectRemainsInQueue` を FALSE (0) に設定してください。これにより、コールが CONNECT 状態になり、CSTA 確立イベントが OPC に送信されて、問題が解消されます。これはダイナミック レジストリ キーであり、プロセスをリサイクルする必要はありません。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)