

待機状態のコールのための最大時間をどのように変更できますか

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、コールがキューイングされ、180 秒で終了する Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) CallManager 環境での問題、および可能な回避策について説明します。

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 Intelligent Contact Management (ICM)
- IP IVR の設定

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 4.6 2 以降

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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。

問題

MIVR および JTAPI ログは、IP IVR サーバ上のパス C:\Program Files\wfavvid\log に生成されます。

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

IP IVR サーバで、CiscoMIVRxx.log を開き、該当する時間に対応する問題を特定します。IP IVR プロセスでは、この例に示されているトレースレベルが有効になっていなければなりません。

以下は、キャンセル メッセージの 180 秒 (3 分) 後に行ったコールの例です。

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

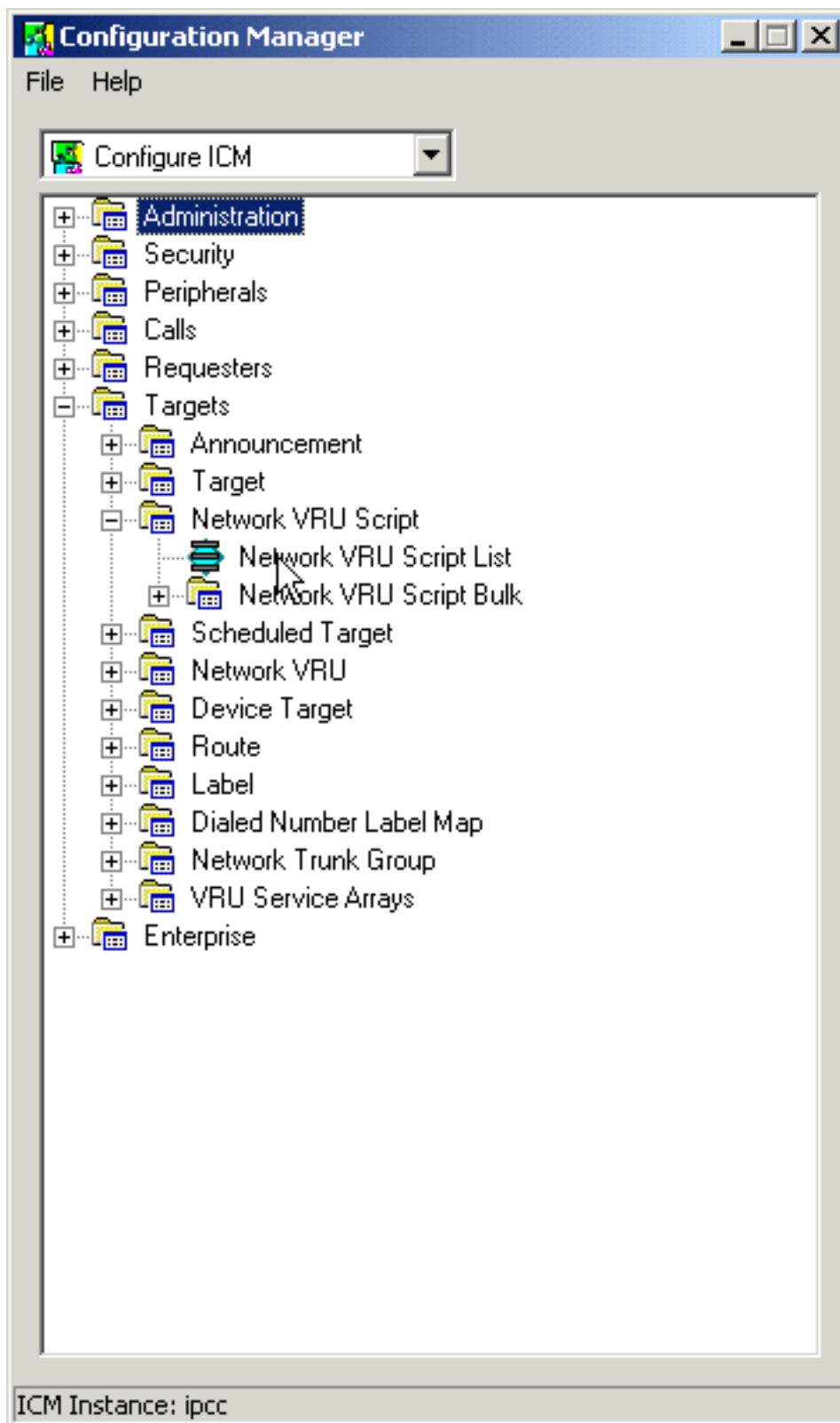
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]

IP IVR をトレースするには、[AppAdmin] > [Engine] > [Trace Configuration] の順に選択し、[SS_TEL]、[SS_ICM]、および [LIB_ICM] をクリックして選択します。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. AW で、[Start] > [Programs] > [Configuration Manager] の順に選択して Configuration Manager を開きます。
2. [Configure ICM] を開きます。図 1 : Configuration Manager



3. [Targets] > [Network VRU Script] > [Network VRU Script List] の順に選択します。
4. [Retrieve] をクリックします。これにより、ネットワーク VRU 設定全体が取得され、[Attributes] ウィンドウが開きます。図 2：属性

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		

注: 必須の [Timeout] フィールドは、秒数で定義します (デフォルト値は 180)。この値は、スクリプトを実行するように指示したルーティング クライアントからの応答をシステムが待機する秒数です。Cisco ICM はこの時間内でルーティング クライアントからの応答を受信しなければ、VRU スクリプトが失敗したと見なします。

5. 該当する場所のビジネス要件に応じて、このタイマーの値を 3600 秒以上に増やしてください。注: Open Peripheral Controller (OPC) プロセスの対象となるペリフェラル ゲートウェイ (PG) には、「MaxQueueTimeAllowedForCall」というレジストリ キーが設定されます。この値は、この問題には影響しません。

関連情報

- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)