

どのようにキュー コールのための最大時間を変更しますか。

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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する必要があります。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- IP IVR 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 サーバで C:\Program Files\wfvavvid\log のパスの下で生成されます:

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

IP IVR サーバで、問題を見つけるために疑わしい時間のための CiscoMIVRxx.log を開いて下さい。この例で示されているトレースのレベルは IP IVR プロセスで回す必要があります。

これは取り消しメッセージに先行しているコールの例 180 秒 (3 分) 以降です。

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

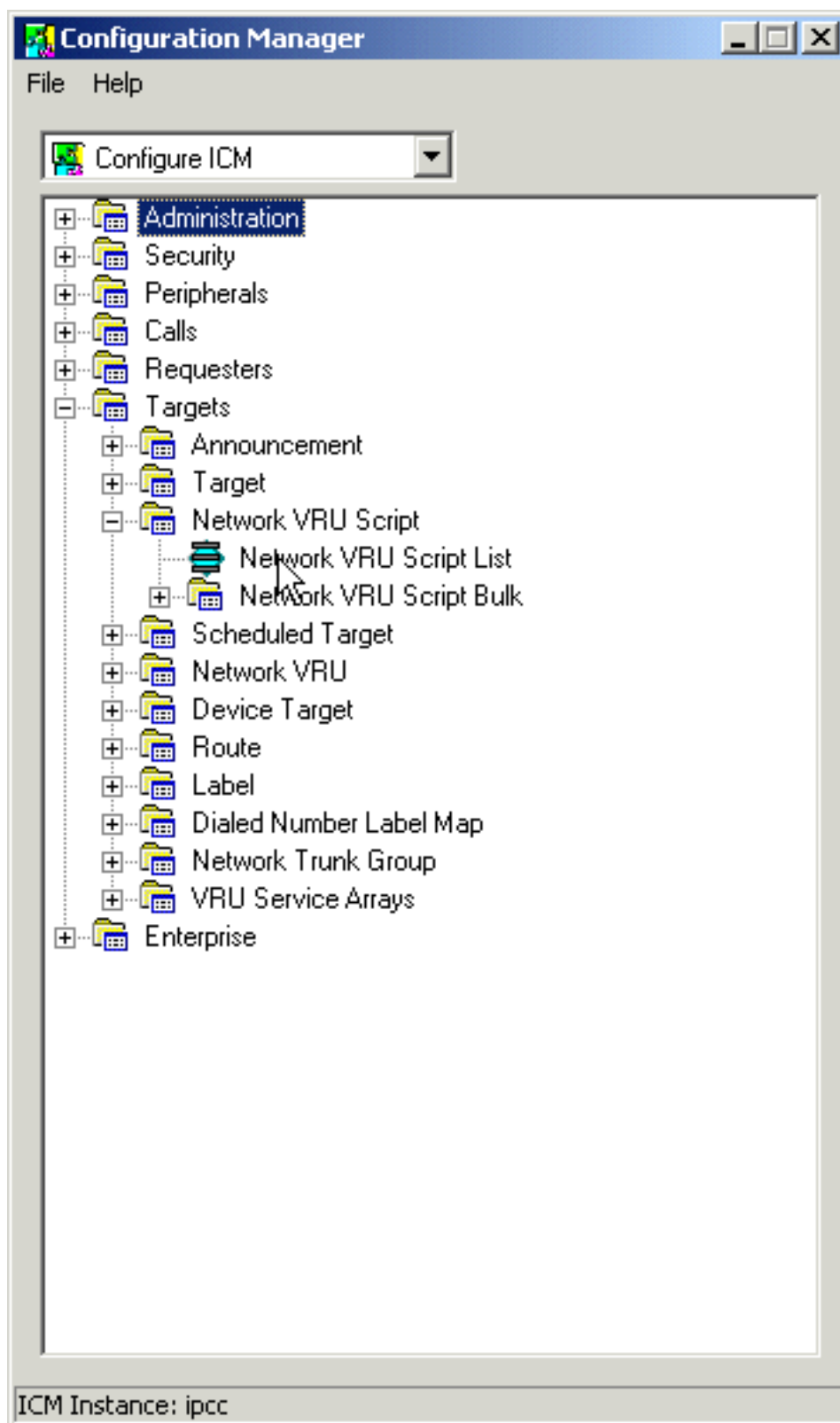
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]

IP IVR トレースに関しては、**SS_ICM** 『SS_TEL』を選択するためにおよび LIB_ICM AppAdmin > Engine > Trace Configuration の順に選択し、クリックして下さい。

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. >コンフィギュレーションマネージャを開く AW のコンフィギュレーションマネージャ 『Start > Programs』を選択して下さい。
2. 設定 ICM を開いて下さい。図 1: コンフィギュレーションマネージャ



3. Targets > Network VRU Script > Network VRU Script List の順に選択して下さい。
4. 『Retrieve』 をクリックして下さい。これはネットワーク全体 VRU 設定を引っ張り、Attributes ウィンドウは開きます。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: タイムアウト フィールドは秒数、必要となる、定義されます (デフォルトは 180) あります。この値はスクリプトを実行するためにルーティングクライアントが指示された後 Cisco ICM が応答を待つはずである秒数です。Cisco ICM が今回を視聴するルーティングクライアントから応答を受け取らなければ、VRU スクリプトが失敗したことを仮定します。

5. 3600 秒にこのタイマーをまたは場所のために、ビジネスの要求に基づいてより高い増長して下さい。注: 「MaxQueueTimeAllowedForCall」と呼ばれる Open Peripheral Controller (OPC) プロセスで Peripheral Gateway (PG) にレジストリキーがあります。この値はこの問題に効果をもたらしません。

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](#)