

MIS timeout - Mudança ECS PIM após a elevação ao Windows 2000

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Arquitetura MIS](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual o processo do Message Integration Service (MIS) cronometra para fora e fornece uma solução em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

Pré-requisitos

Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- ICM Cisco
- Microsoft Windows NT e 2000 server
- Processo MIS em Peripheral Gateway (PG)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM version 4.6.2
- Microsoft Windows NT e 2000 server

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

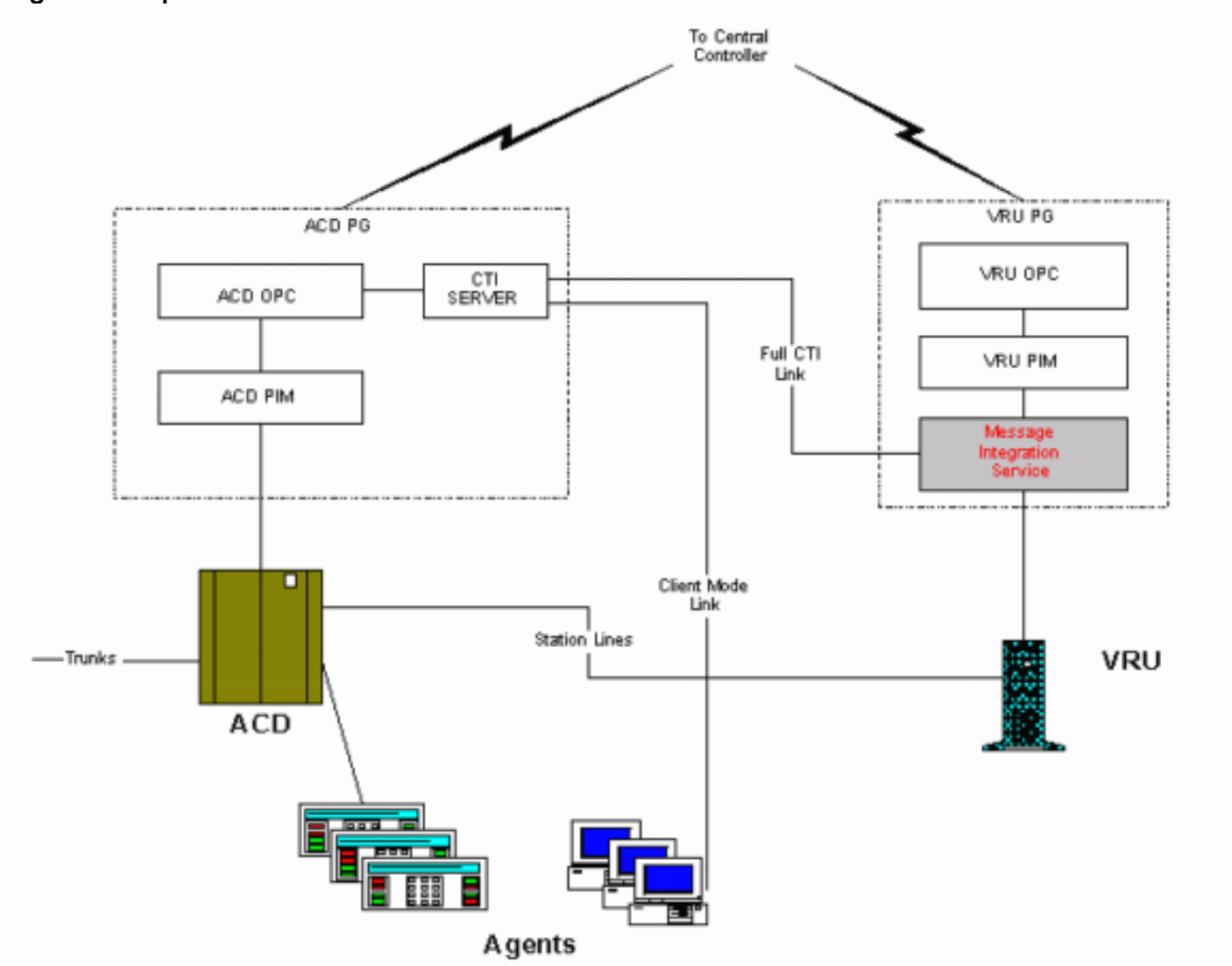
Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Arquitetura MIS

O MIS é um aplicativo nó-controlado padrão e executa dentro do serviço do Voice Response Unit (VRU) PG junto com o gerente VRU-periférico da relação (PIM). O seguinte diagrama mostra a arquitetura do processo de alto nível com o MIS.

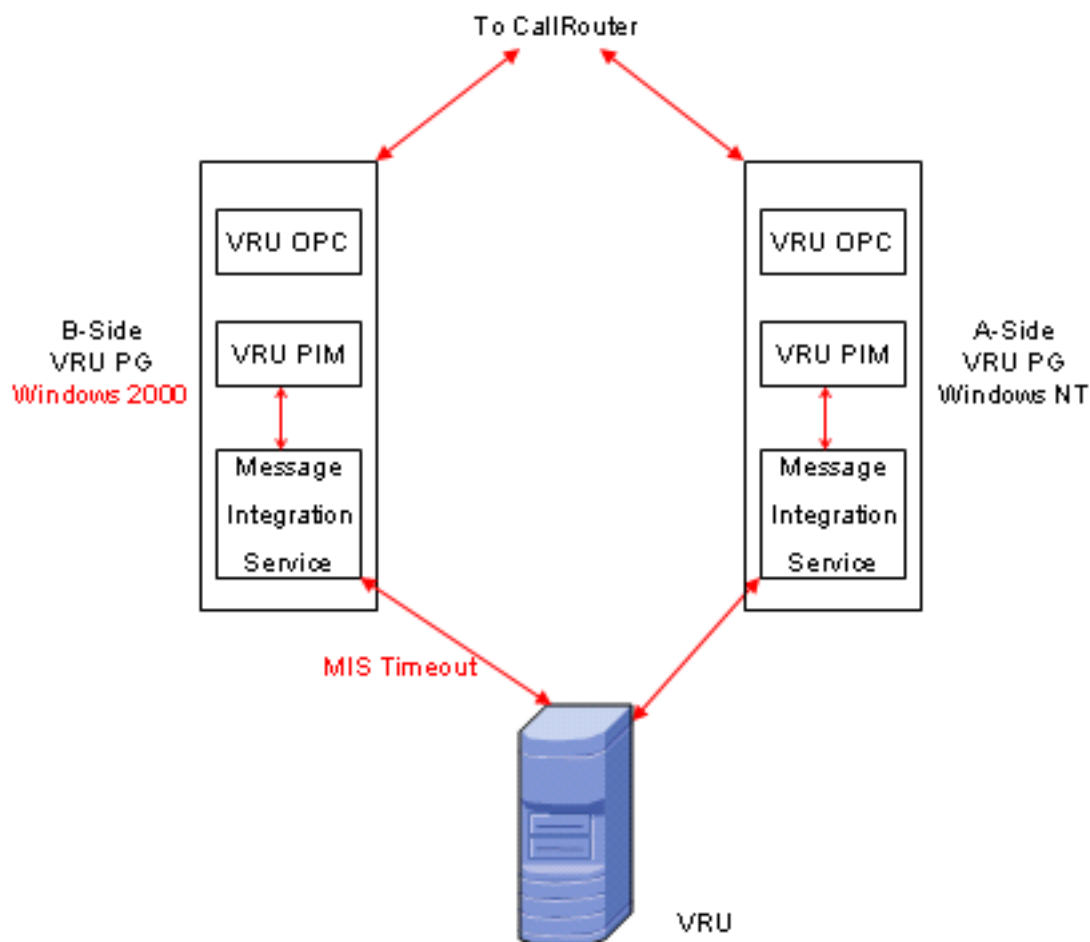
Figura 1: Arquitetura MIS



Problema

Após ter atualizado o Windows NT 4.0 ao servidor do Windows 2000, o processo MIS no VRU PG para o VRU devido ao MIS timeout, segundo as indicações de [figura 2](#).

Figura 2: Topologia



Solução

Este problema é causado por uma configuração de registro. Ao promover o operating system (OS) ou o ICM, as mudanças de registro velhas não são mantidas. A configuração de registro atual overwritten com o padrão novo. Conseqüentemente, ao promover o Windows NT ao servidor do Windows 2000, para o desconhecido das razões, o valor da chave de registro, é ajustado a uma que representa as estadas do atendimento na fila e nenhum atendimento estabeleceu o evento vai a Open Peripheral Controller (OPC) para esse atendimento.

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

Este causas, o processo MIS a cronometrar para fora.

Ajuste **ConverseConnectRemainsInQueue** a FALSO (0). Isto representa o atendimento a ser colocado em um estado da CONEXÃO e o CSTA estabeleceu o evento é enviado ao OPC e fixa o problema. Esta é uma chave de registro dinâmica e não há nenhuma necessidade de reciclar nenhum processo.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)