

Como eu mudo o tempo máximo para chamadas em fila?

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma edição no ambiente do CallManager de Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) onde os atendimentos são enfileirados e terminados então em 180 segundos e em uma alternativa possível.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Configuração do IVR DE IP

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco ICM 4.6.2 e mais atrasado

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](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

Problema

Os logs MIVR e de JTAPI são gerados sob o trajeto de C:\Program Files\wfavvid\log no servidor IVR de IP:

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

No servidor IVR de IP, abra CiscoMIVRxx.log pelo momento na pergunta de encontrar o problema. Os níveis do seguimento mostrados neste exemplo devem ser girados acima no processo do IVR DE IP.

Este é um exemplo de um atendimento seguido por um mensagem de cancelamento 180 segundos (3 minutos) mais tarde.

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]
```

Para que o traço do IVR DE IP, o **appadmin > Engine > configuração de rastreamento seletor** e o clique selecione o **SS_TEL**, o **SS_ICM**, e o **LIB_ICM**.

Solução

Termine estas etapas para resolver este problema:

1. Selecione o **Start > Programs > o gerenciador de configuração em um AW** para abrir o gerenciador de configuração.
2. Abra Configure ICM. **Figura 1: Gerenciador de configuração**
3. **Alvos seletos > script da rede VRU > lista do script da rede VRU.**
4. O clique **recupera**. Isto puxa a configuração VRU da toda a rede e o indicador dos atributos abre. **Figura 2: Atributos Nota:** O campo do intervalo, que é exigido, é definido pelo número de segundos (o padrão é 180). Este valor é o número de segundos que Cisco ICM deve esperar uma resposta depois que o cliente de roteamento é dirigido executar o script. Se Cisco ICM não recebe uma resposta do cliente de roteamento que olha esta vez, supõe que o script VRU falhou.
5. Aumente este temporizador a 3600 segundos ou mais alto, com base nas exigências do negócio para o lugar. **Nota:** Há uma chave de registro em Peripheral Gateway (PG) sob Open Peripheral Controller (OPC) "MaxQueueTimeAllowedForCall chamado processo". Este valor

não tem nenhum efeito neste problema.

Informações Relacionadas

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)