

# Как я могу изменить максимальное время для вызовов в очереди?

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает проблему в Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) Среда CallManager, где вызовы помещены в очередь и затем завершены в 180 секунд и возможный обходной путь.

## Предварительные условия

### Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Конфигурация IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- ICM Cisco 4.6.2 и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

## Проблема

MIVR и журналы JTAPI генерируются под путем C:\Program Files\wfvavid\log на Сервере IP ivr:

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

На Сервере IP ivr откройте CiscoMIVRxx.log в течение рассматриваемого времени для определения местоположения проблемы. Уровни отслеживания показанного в данном примере должны быть включены на процессе IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR).

Это - пример вызова, придерживавшегося сообщением об отмене 180 секунд (3 минуты) позже.

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:

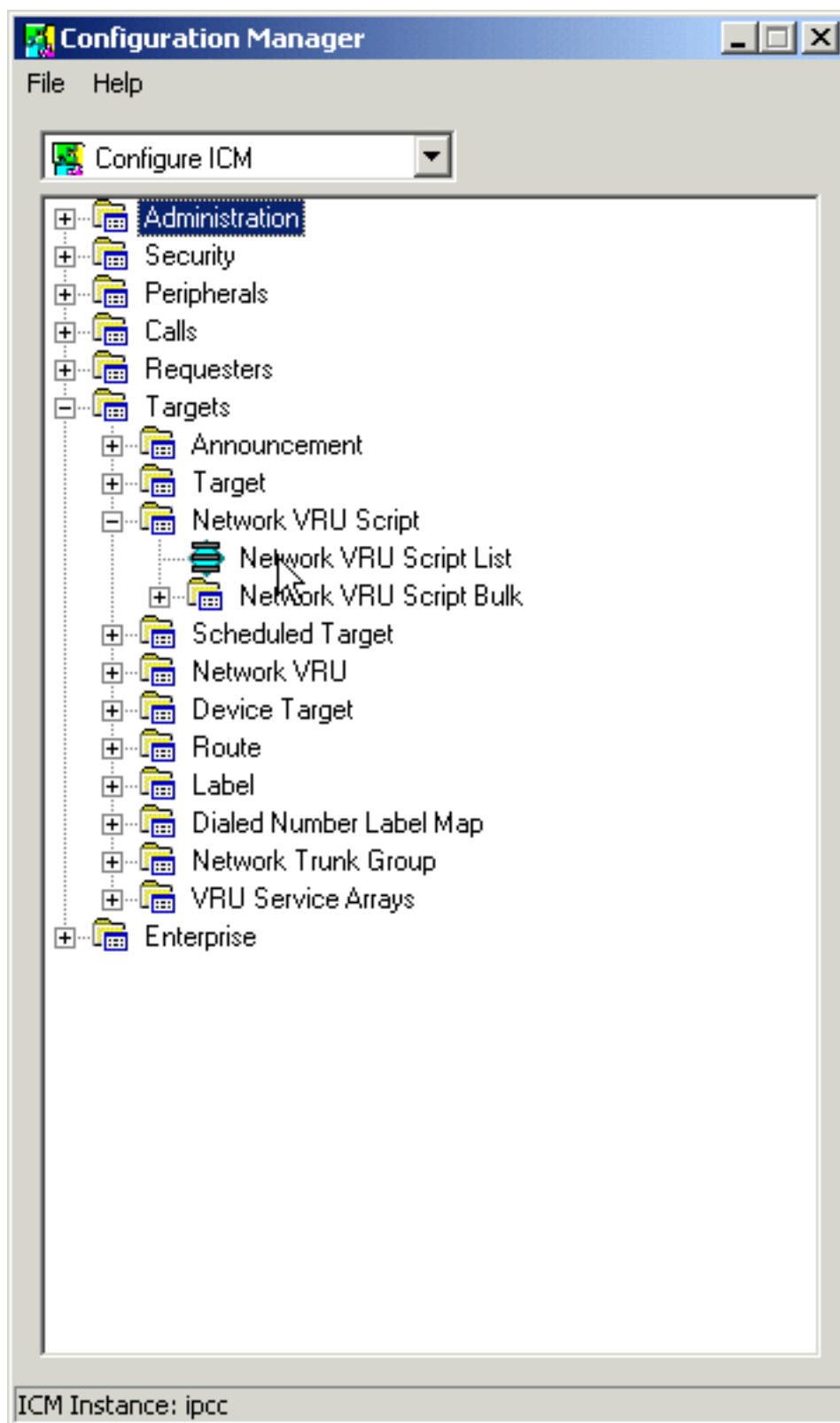
```
ICM Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1] 4866: Aug 28
11:53:17.015 GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-UNK:processing message done: ICM
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]
```

Для трассировки IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) выберите AppAdmin> Engine> Trace Configuration и щелчок для выбора SS\_TEL, SS\_ICM и LIB\_ICM.

## Решение

Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

1. Выберите Start> Programs> Configuration Manager на AW для открытия Менеджера конфигурации.
2. Откройте меню Configure ICM.Рисунок 1: Менеджер конфигурации



3. Выберите **Targets> Network VRU Script> Network VRU Script List**.

4. Нажмите **Retrieve**. Это задерживает конфигурацию VRU всей сети, и окно Attributes открывается. **Рис. 2: Атрибуты**

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		

**Примечание:** Поле Timeout, которое требуется, определено кол-вом секунд (по умолчанию равняется 180). Это значение является кол-вом секунд, что ICM Cisco должен ждать ответа после того, как клиент маршрутизации предписан выполнить сценарий. Если ICM Cisco не получает ответ от клиента маршрутизации, который смотрит на этот раз, он предполагает, что отказал сценарий VRU.

5. Увеличьте этот таймер до 3600 секунд или выше, на основе потребностей бизнеса для местоположения. **Примечание:** Существует ключ реестра на Периферийном шлюзе (PG) при процессе Open peripheral controller (OPC) по имени "MaxQueueTimeAllowedForCall". Это значение не имеет никакого эффекта на эту проблему.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)