

# 如何更改排队的呼叫的最大时间？

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文在呼叫排队然后被终止在180秒和一个可能的解决方法的Cisco IP交互语音应答(IVR) Callmanager环境描述一个问题。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco智能联络管理(ICM)
- IP IVR配置

## [Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 4.6.2及以后

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## [Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [问题](#)

MIVR和JTAPI日志生成在C:\Program Files\wfvavid\log路径在IP IVR服务器：

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

在IP IVR服务器上，请打开正在考虑中的时间的CiscoMIVRxx.log找出问题。在IP IVR进程应该启用在本例中显示的追踪的级别。

这是取消消息以后跟随的呼叫的示例180秒(3分钟)。

```
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]
```

.  
.
.

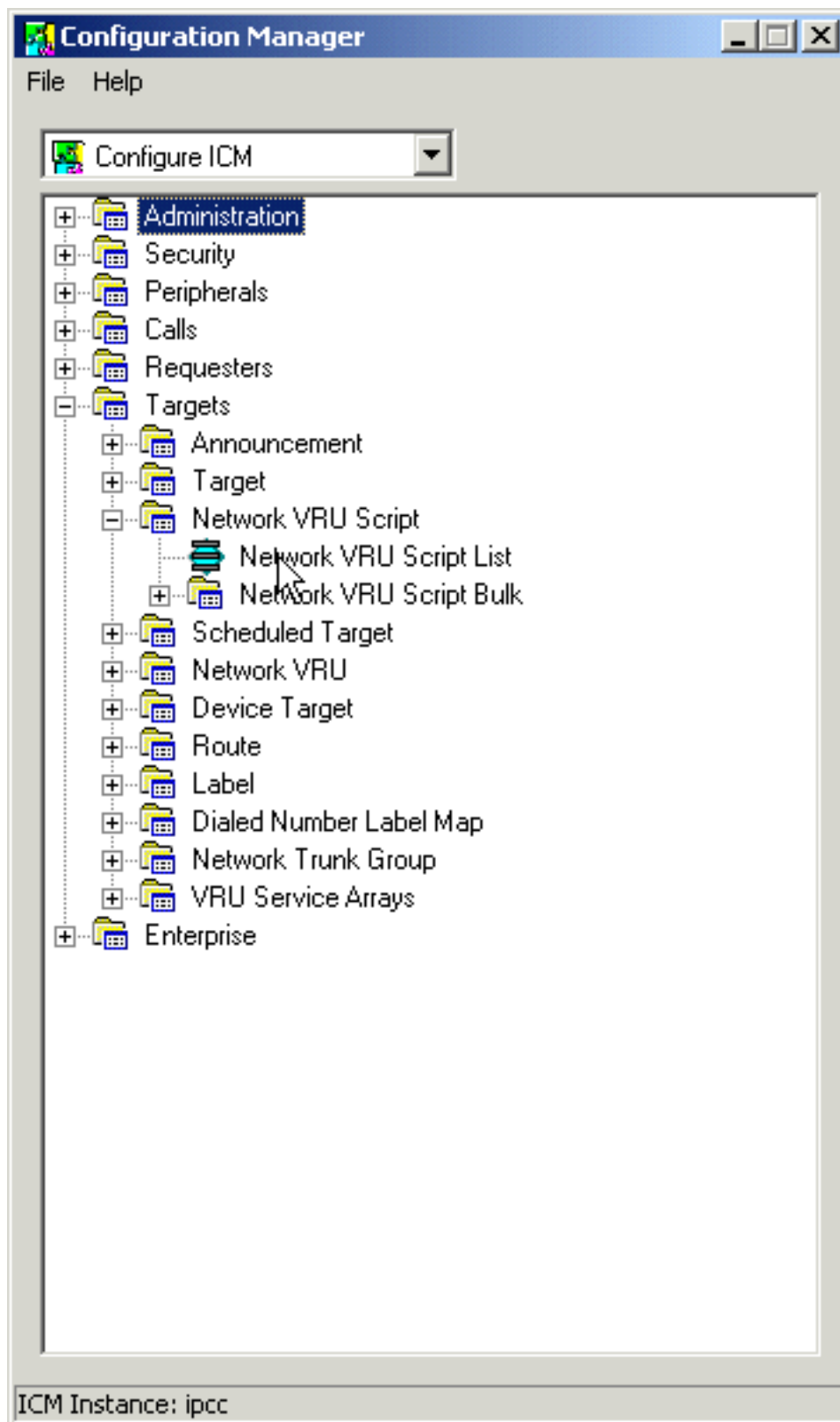
```
4865: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-MSG_RECEIVED:ICM message received:
ICM Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]
4866: Aug 28 11:53:17.015
GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-UNK:processing message done: ICM
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]
```

对于IP IVR跟踪，请选择AppAdmin > Engine > Trace Configuration并且点击选择SS\_TEL、SS\_ICM和LIB\_ICM。

## 解决方案

完成这些步骤解决此问题：

1. 选择Start > Programs >在打开配置管理器的AW的配置管理器。
2. 开放请配置ICM。图 1：配置管理器



3. 选择**Targets > Network VRU Script > Network VRU Script List**。

4. 点击**检索**。这把整个网络VRU配置向后拉，并且Attributes窗口打开。图 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		

**Note:** 超时字段，需要，由秒钟的数量定义(默认值是180)。此值是Cisco ICM应该等待回应秒钟的数量，在路由客户端处理运行脚本后。如果Cisco ICM从观看这次的路由客户端不收到答复，假设VRU脚本发生了故障。

5. 增加此计时器对3600秒或高，根据位置的商业需求。**Note:** 有在外围网关(PG)的一把注册密钥在称为“MaxQueueTimeAllowedForCall的”开放外围控制器(OPC)进程下。此值没有效果在此问题。

## [Related Information](#)

- [如何使用Dumplog程序](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)