

如何更改呼叫在队列中的最大时间？

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述在(IVR)的Cisco IP 交互式语音响应Callmanager环境的一个问题呼叫排队然后终止在180秒和一可能的应急方案。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- IP IVR配置

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 4.6.2和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

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\wfavvid\log路径在IP IVR服务器的：

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

在IP IVR服务器上，请打开有问题的时间的CiscoMIVRxx.log找出问题。在IP IVR进程应该启用在本例中跟踪显示的级别。

这是取消消息跟随的呼叫的示例180秒(3分钟)以后。

```
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 trace，请选择AppAdmin > Engine > Trace Configuration并且单击选择SS_TEL、SS_ICM和LIB_ICM。

解决方案

完成这些步骤解决此问题：

1. 选择打开配置管理器的AW的Start > Programs > 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. 单击 Retrieve (检索)。这拉回到整个网络VRU配置，并且Attributes窗口打开。图 2：属性注意：超时字段，要求，由秒钟数量定义(默认是180)。此值是Cisco ICM应该等待答复秒钟的数量，在路由客户端处理运行脚本后。如果Cisco ICM不收到从观看这次的路由客户端的答复，假设VRU脚本失败。
5. 增加此计时器对3600秒或高，根据位置的商业需求。注意：有在外围网关(PG)的一注册表项在呼叫“MaxQueueTimeAllowedForCall的”开放外围控制器(OPC)进程下。此值没有效果在此问题。

相关信息

- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)