

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互动式语音响应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：

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 11:50:16.640GMT+200 %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received() ICMCall[id: 2, media: 1902/1,state =
```

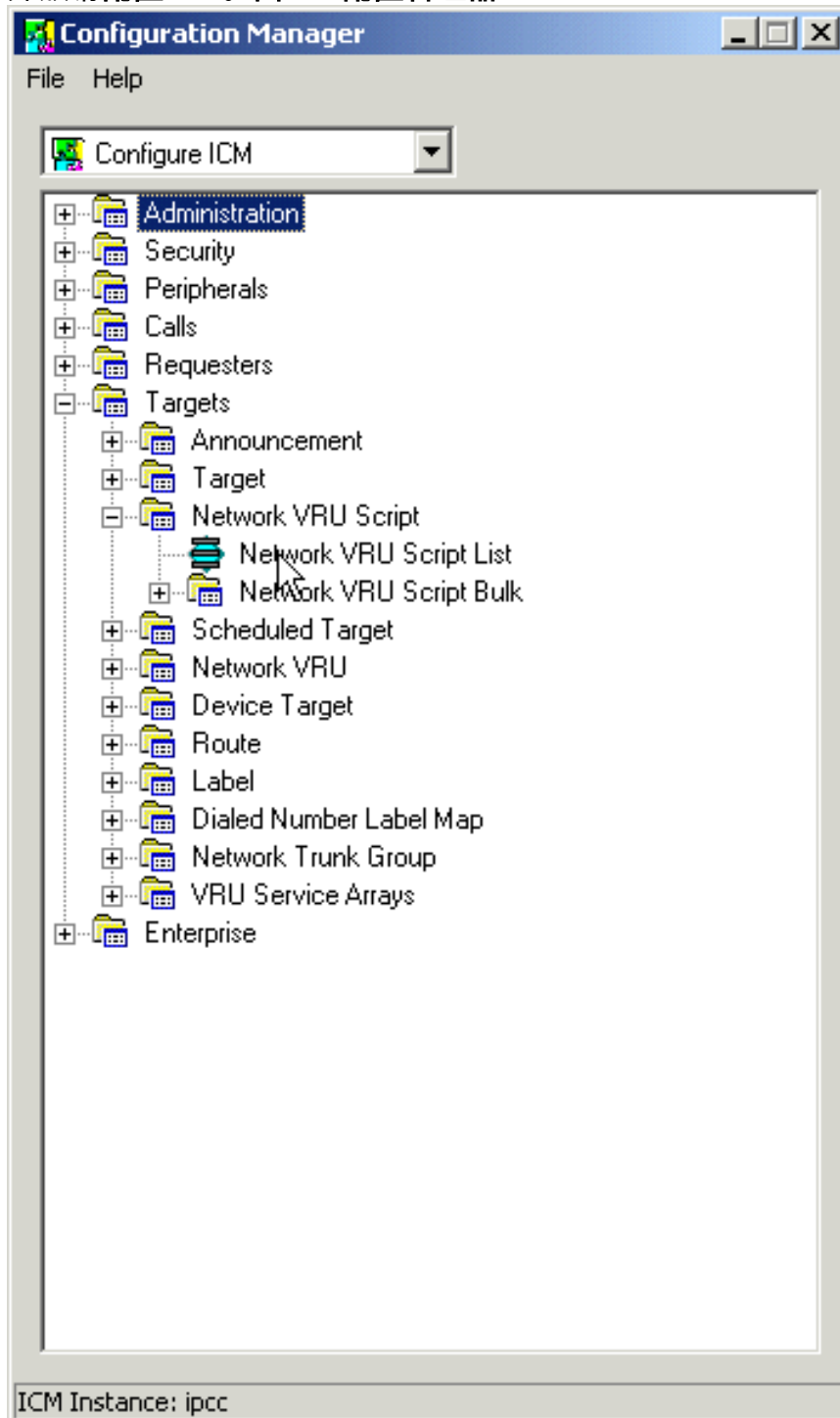
```
RECEIVED, dn = 1230, ani = 1201, lrd = null, type = DIRECT_CALL, route = null, port = null, task = -1, app = null, aborting = false, transferring = false, disconnecting = false]...4865: Aug 28 11:53:17.015GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-MSG_RECEIVED:ICM message received:ICM
Message=CANCEL[length=20,dialogueId=2,sendSeqNo=2,invokedId=2,requestId=1]4866: Aug 28 11:53:17.015GMT+200 %MIVR-LIB_ICM-7-UNK:processing message done:
ICMMessage=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

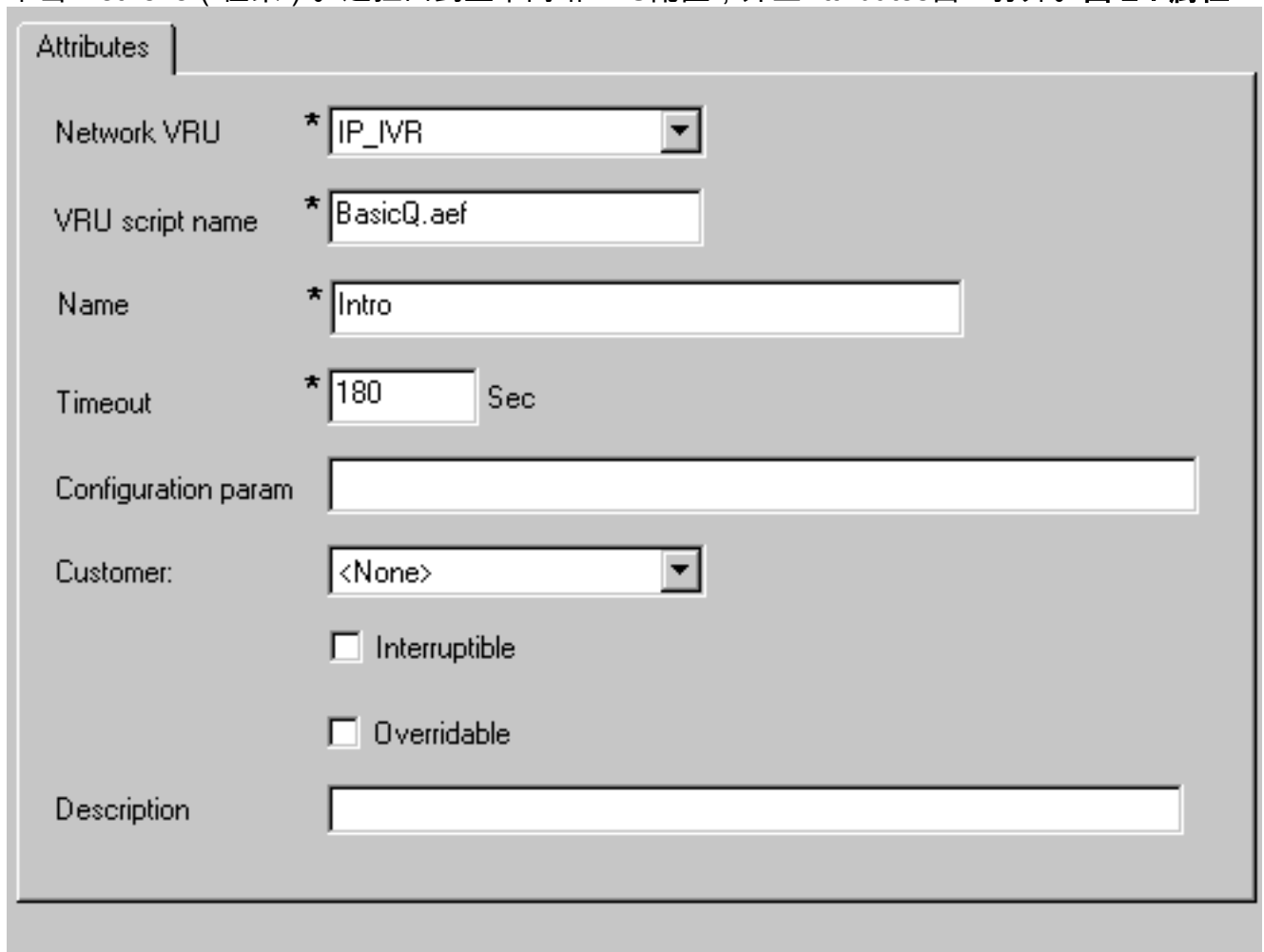
完成这些步骤解决此问题：

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



Attributes

Network VRU * IP_IVR

VRU script name * BasicQ.aef

Name * Intro

Timeout * 180 Sec

Configuration param

Customer: <None>

Interruptible

Overridable

Description

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](#)