

Como alterar o valor de Tempo máximo na fila no Roteador ICM.

Contents

[Introduction](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento para alterar o tempo máximo na fila do roteador ICM (Intelligent Contact Management).

Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Roteador ICM.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Em situações em que o volume da chamada é alto, resulta em menos disponibilidade de agentes e as chamadas permanecerão na fila mais do que o tempo esperado. O tempo máximo padrão na fila é de 3600 segundos (igual ao tempo em 0xE10).

Problema

Se as chamadas alcançarem o tempo máximo na fila por uma hora (3600 s), o roteador encerrará a chamada com as mensagens abaixo. Depois que uma chamada estiver na fila por uma hora, ela vai para a rota padrão.

```
18:31:21 ra-rtr Call on dialed number I10test_I72_CVP1A (ID 5004) terminated for exceeded maximum queue time limit.
```

```
18:31:21 ra-rtr No default label available for dialed number
```

O Visualizador de Eventos apresenta esta mensagem de erro no registro da aplicação:

Event Type: Error
Event Source: GeoTel ICR
Event Category: Call Router
Event ID: 499
Date: 9/18/2019
Time: 5:22:00 PM
User: N/A
Computer: Test-RGRB
Description:
Call on dialed number TEST_CM.32111 (ID 5012) terminated for exceeded maximum queue time limit

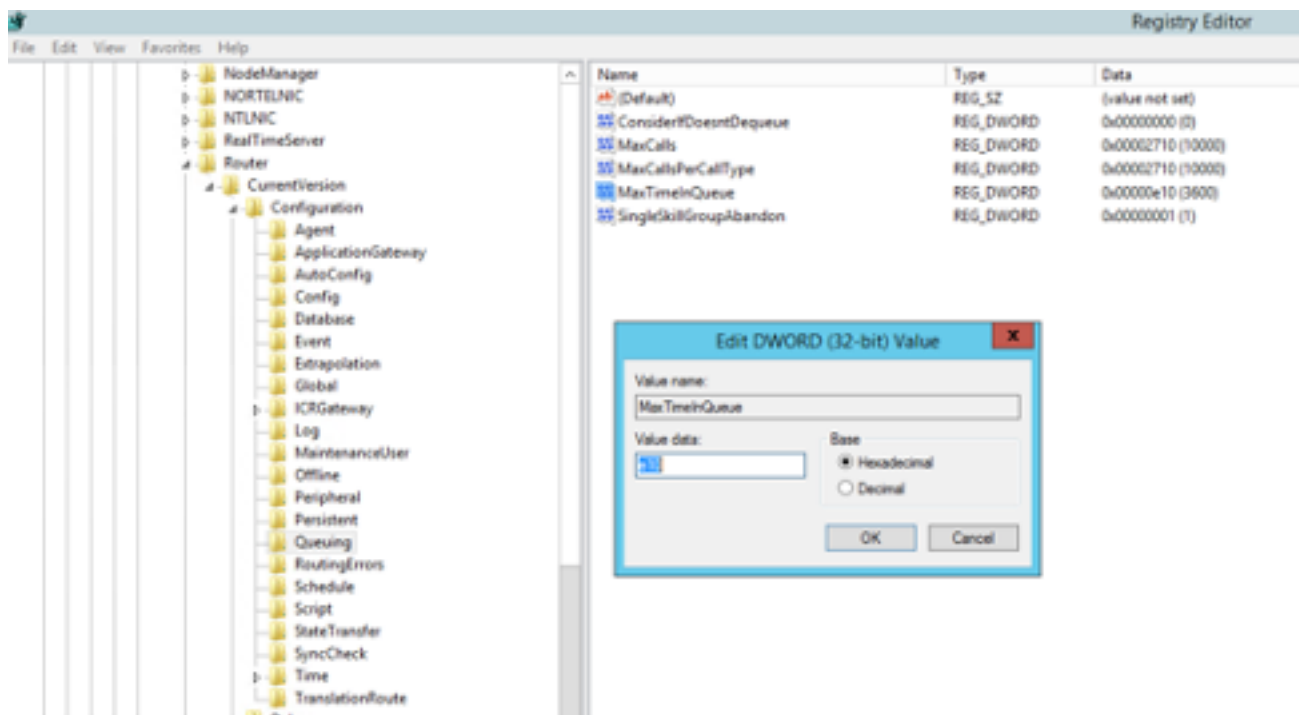
Solução

1. Esta é a entrada do registro do Windows que controla o tempo durante o qual uma chamada pode permanecer na fila:

Para o ICM versão 5.x e posterior:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing

A unidade de tempo dessa entrada é um segundo e o período de tempo padrão é 3600 segundos. Esse valor é igual a 10 em hexadecimal, como mostrado na imagem,

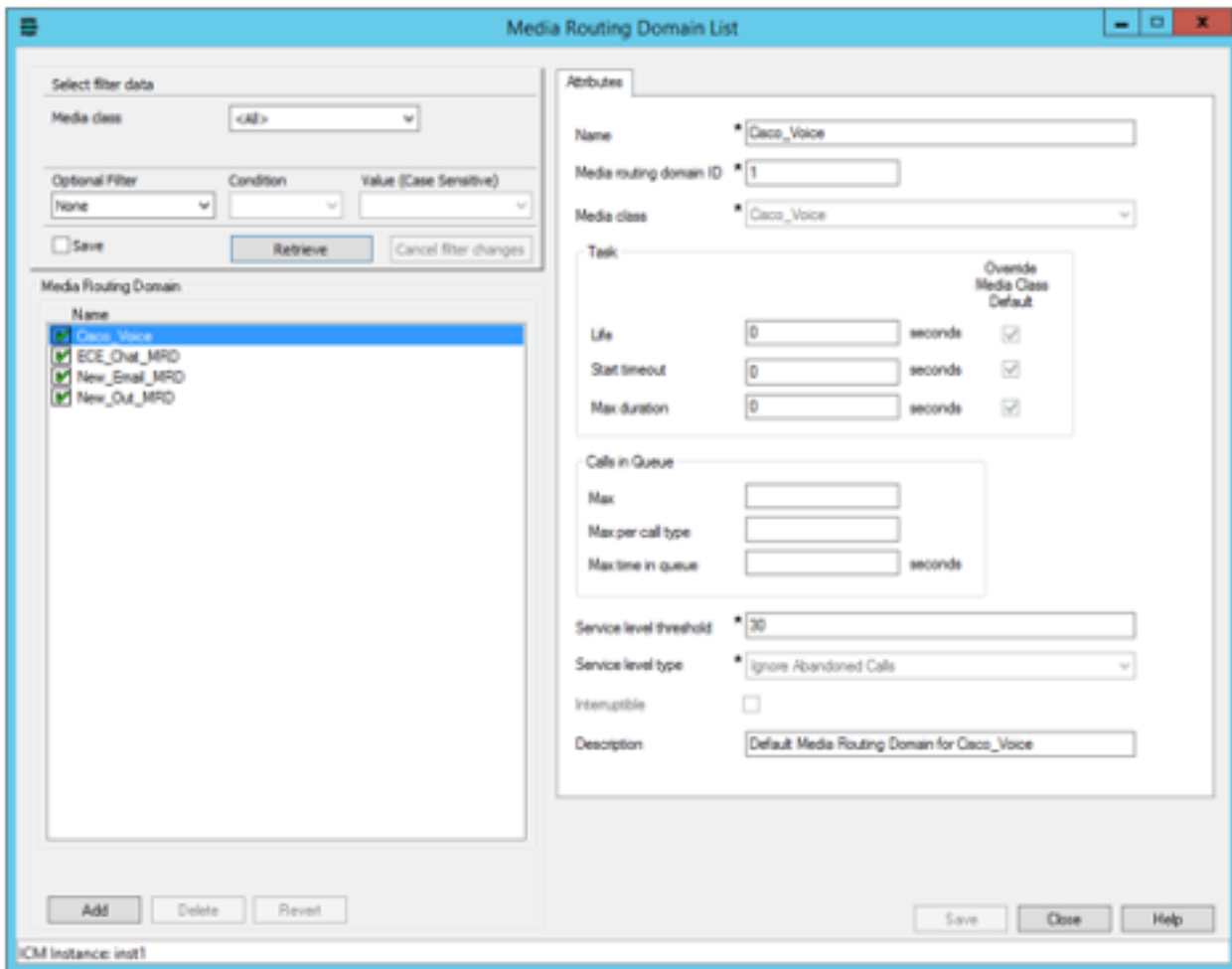


Você pode aumentar o valor do temporizador para 7200 s ou 5400 s de acordo.

Ao modificar esse valor, certifique-se de que:

- Modifique o valor em CallRouterA e CallRouterB.
- Desligue e desligue todos os serviços em CallRouterA e CallRouterB.

2. Além disso, no **Gerenciador de Configuração do ICM > Lista de Domínio de Roteamento de Mídia > Cisco_Voice** também tem **tempo máximo no campo da fila**. Deixe-o em branco ou aumente-o para corresponder às configurações do Registro, como mostrado na captura,



3. O número máximo de nós executados também pode ter um impacto, devido ao número de vezes que o nó de script externo de execução é executado para reproduzir música de fila para o cliente. Se necessário, você pode aumentar o número de nós ou aumentar a duração do arquivo queue music wav , como mostrado na captura,

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,
 Inc.\ICM<instance>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Script\MaxNodesExecuted

