

ICMルータのキューの最大時間の値を変更する方法

内容

[概要](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Intelligent Contact Management(ICM)ルータのキューの最大時間を変更する手順について説明します。

要件

このドキュメントに特有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、ICMルータに基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

コール量が多い状況では、エージェントのアベイラビリティが低下し、コールが予想よりもキューに留まることとなります。キュー内のデフォルトの最大時間は3600秒（0xE10と等しい）です。

問題

コールが1時間（3600秒）キューの最長時間に達すると、ルータは次のメッセージでコールを終了します。コールが1時間待ち行列に入ると、そのコールはデフォルトルートに移動します。

```
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
```

イベントビューアでは、アプリケーションログに次のエラーメッセージが表示されます。

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

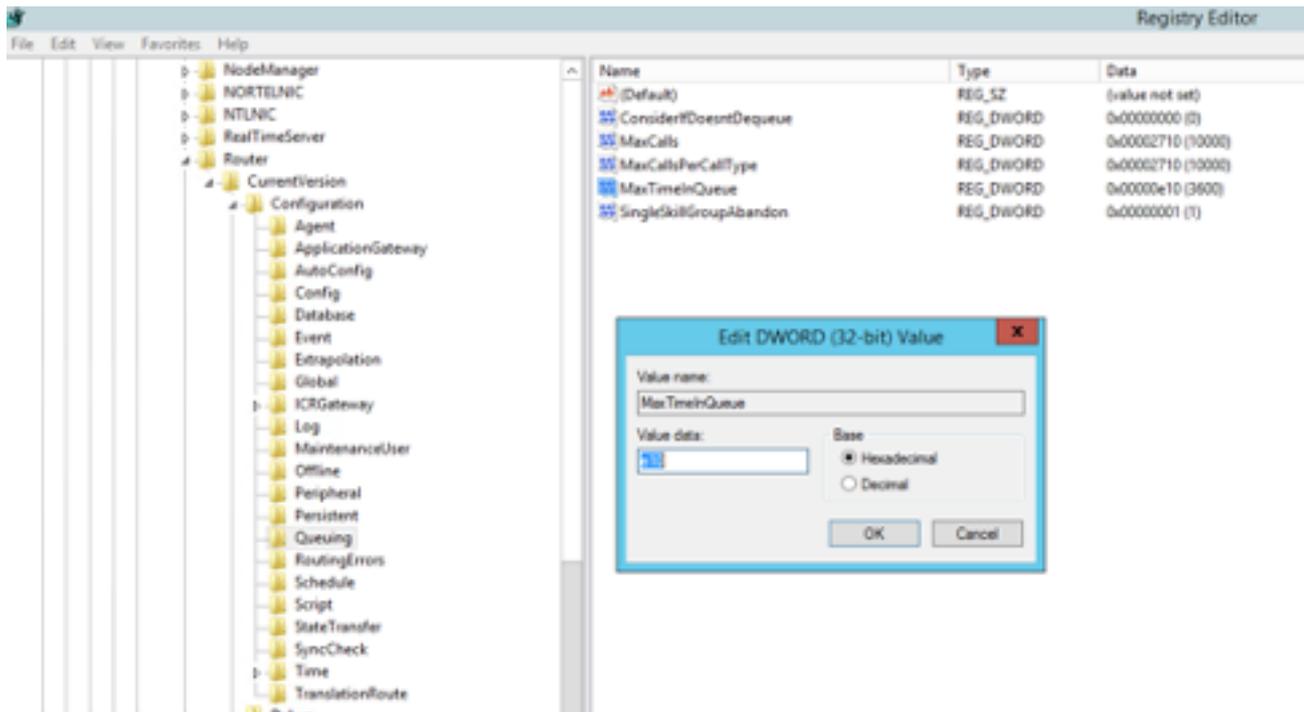
解決方法

1.呼び出しがキューに留まる時間を制御するWindowsレジストリエントリは次のとおりです。

ICMバージョン5.x以降：

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

このエントリの時間の単位は1秒で、デフォルトの時間は3600秒です。この値は、図に示すように、10進数の10に等しい。

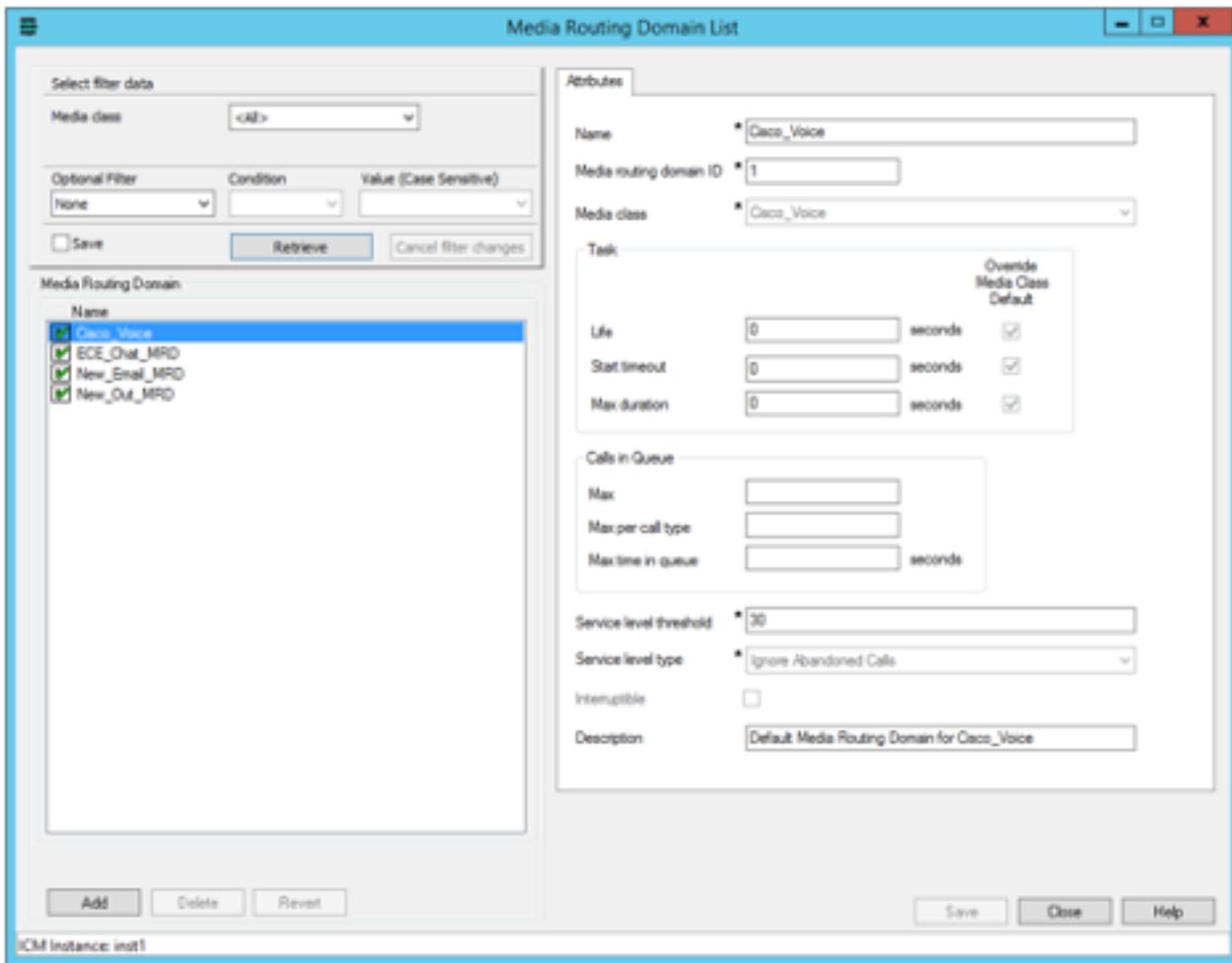


それに応じて、タイマー値を7200秒または5400秒に増やすことができます。

この値を変更する場合は、次のことを確認してください。

- CallRouterAとCallRouterBの両方の値を変更します。
- CallRouterAとCallRouterBの両方のすべてのサービスを再起動します。

2.追加ICM Configuration Manager > Media Routing Domain list > Cisco_Voiceにもキュー内の最大時間フィールドがあります。キャプチャに示すように、空白のままにするか、レジストリ設定と一致するように値を大きくします。



3.実行された最大ノードも、実行された外部スクリプトノードが実行されて顧客に音楽をキューで再生する回数が原因で影響を及ぼす場合があります。 必要に応じて、ノードの数を増やしたり、キュー音楽wavファイルの長さを増やす (キャプチャに示すように)。

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

