

如何在ICM路由器中更改队列中的最长时间值。

目录

[简介](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍在智能联系管理(ICM)路由器中更改队列中最长时间的过程。

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息基于ICM路由器。

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。如果您的网络处于活动状态,请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在呼叫量较高的情况下,会导致座席可用性降低,并且呼叫在队列中的停留时间将超过预期时间。默认队列中的最长时间为3600秒(等于0xE10)。

问题

如果呼叫在队列中达到最长时间(3600秒),则路由器将使用以下消息终止呼叫。呼叫在队列中已排了一小时后,呼叫将进入默认路由。

```
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
```

事件查看器在应用程序日志中显示以下错误消息:

```
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

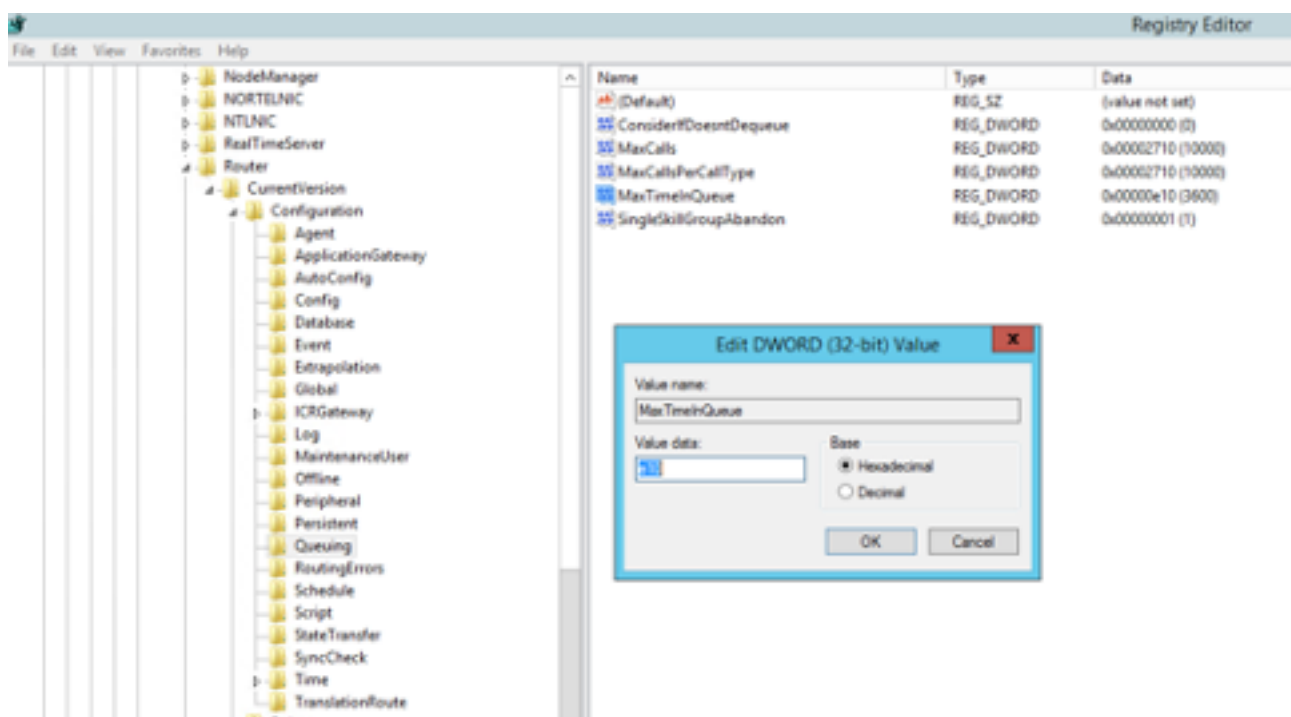
解决方案

1. 以下是Windows注册表项，它控制呼叫在队列中停留的时间：

对于ICM版本5.x及更高版本：

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

此条目的时间单位为1秒，默认时间段为3600秒。如图所示，此值等于十进制的10，

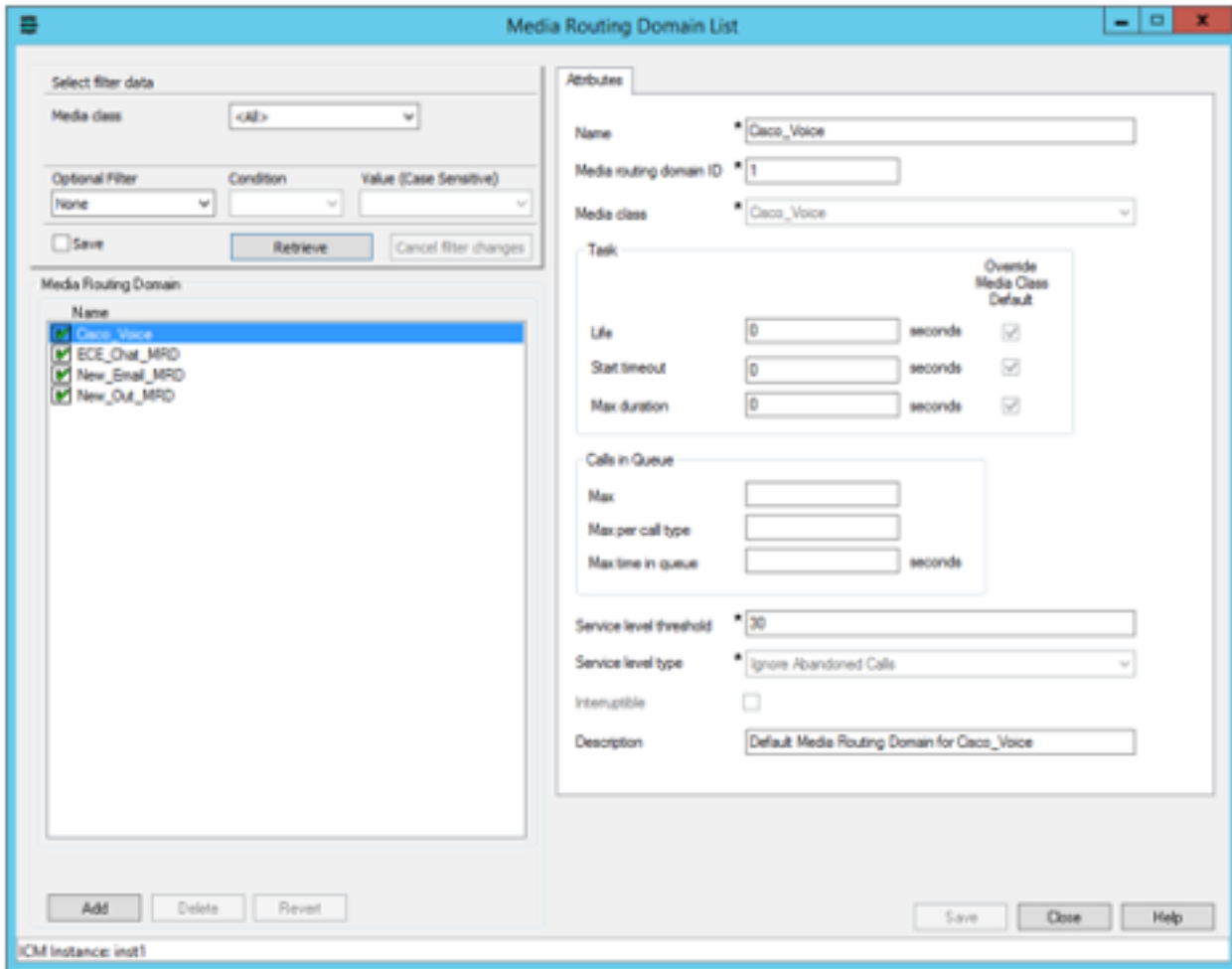


您可以相应地将计时器值增加到7200秒或5400秒。

修改此值时，请确保：

- 修改CallRouterA和CallRouterB上的值。
- 循环CallRouterA和CallRouterB上的所有服务。

2. 其他内容在ICM Configuration Manager > Media Routing Domain list > Cisco_Voice中也有Max time in queue 字段。保留为空或将其增加以匹配注册表设置，如捕获中所示。



3. 由于运行外部脚本节点被执行以向客户播放队列音乐的次数，所以执行的最大节点数可能也会产生影响。 如果需要，您可以增加节点数或增加队列music wav文件的持续时间，如捕获、

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

