

# Ändern des Werts für die maximale Zeit in der Warteschlange im ICM-Router

## Inhalt

---

### [Einleitung](#)

#### [Anforderungen](#)

#### [Verwendete Komponenten](#)

### [Hintergrundinformationen](#)

### [Problem](#)

### [Lösung](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird das Verfahren zum Ändern der maximalen Wartezeit in der Warteschlange im ICM-Router (Intelligent Contact Management) beschrieben.

### Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

### Verwendete Komponenten

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen basieren auf dem ICM-Router.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Hintergrundinformationen

In Szenarien mit hohem Anrufvolumen führt dies zu einer geringeren Verfügbarkeit von Agenten, und die Anrufe verbleiben länger als erwartet in der Warteschlange. Die standardmäßige maximale Wartezeit in der Warteschlange beträgt 3.600 Sekunden (entspricht in 0xE10).

## Problem

Wenn die Anrufe die maximale Wartezeit in der Warteschlange für eine Stunde (3.600 Sekunden) erreicht haben, beendet der Router den Anruf mit den folgenden Meldungen. Wenn sich ein Anruf eine Stunde lang in der Warteschlange befindet, wird er an die Standardroute weitergeleitet.

18:31:21 ra-rtr Call on dialed number I10test\_I72\_CVP1A (ID 5004) terminated for exceeded maximum queue  
18:31:21 ra-rtr No default label available for dialed number

Die Ereignisanzeige zeigt diese Fehlermeldung im Anwendungsprotokoll an:

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

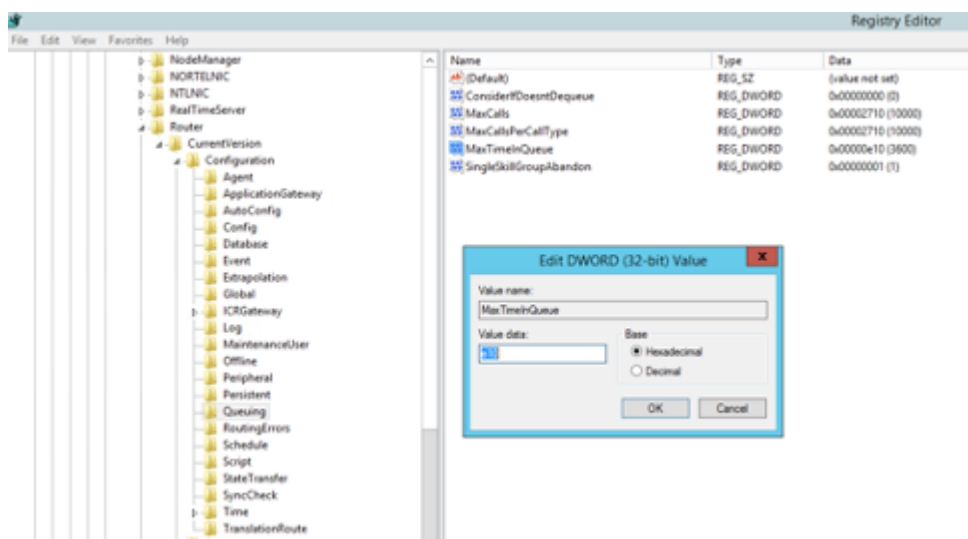
## Lösung

1. Hier ist der Windows-Registrierungseintrag, der steuert, wie lange ein Anruf in der Warteschlange verbleiben kann:

Für ICM Version 5.x und höher:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Config

Die Zeiteinheit dieses Eintrags ist eine Sekunde, und der Standardzeitraum ist 3600 Sekunden. Dieser Wert ist 10 im hexadezimalen Format, wie im Bild gezeigt.

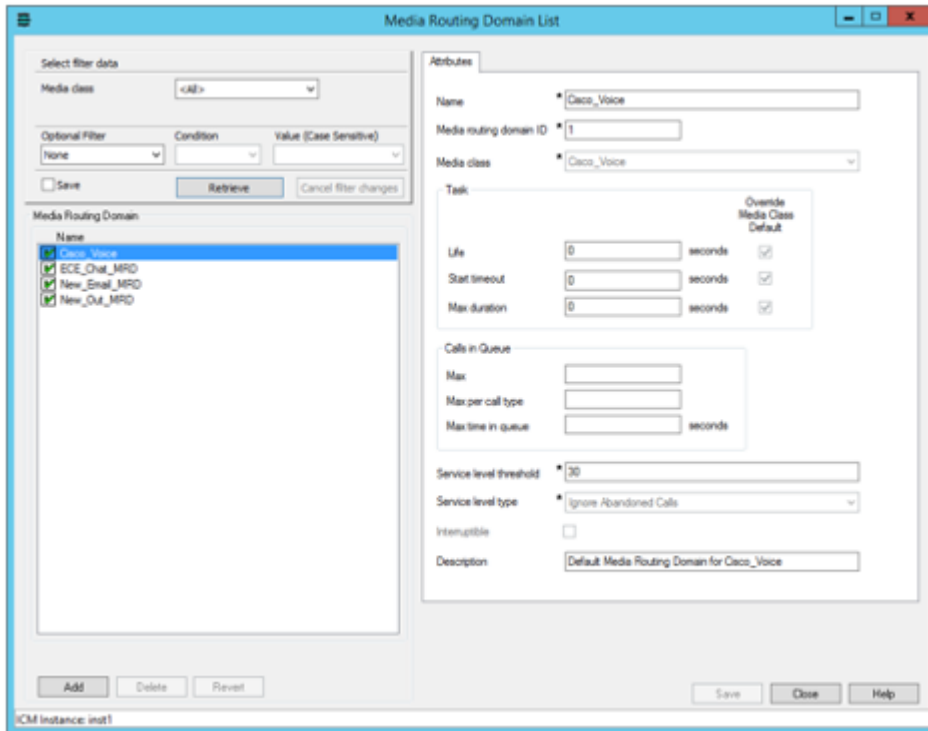


Sie können den Wert für den Zeitgeber entsprechend auf 7.200 Sek. oder 5.400 Sek. erhöhen.

Wenn Sie diesen Wert ändern, stellen Sie Folgendes sicher:

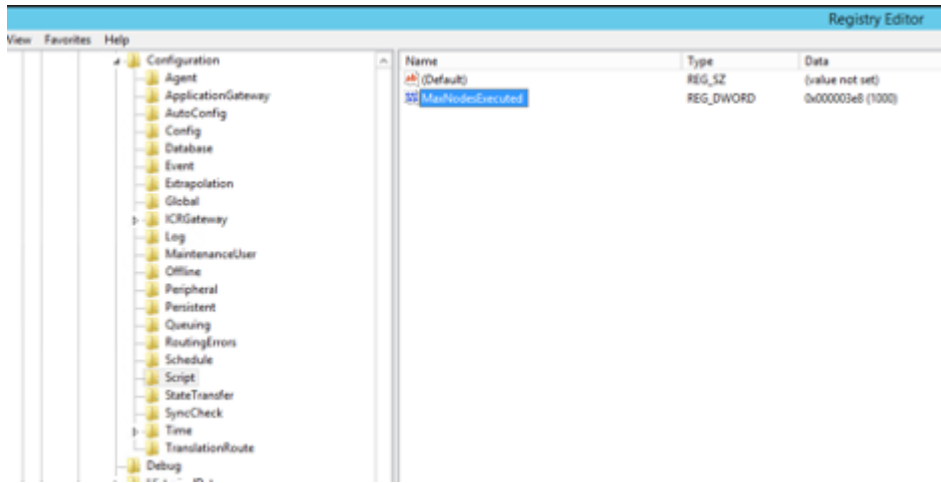
- Ändern Sie den Wert sowohl für CallRouterA als auch für CallRouterB.
- Deaktivieren Sie alle Dienste auf CallRouterA und CallRouterB.

2. Darüber hinaus hat in ICM Configuration Manager > Media Routing Domain list > Cisco\_Voice auch die maximale Zeit im Warteschlangenfeld. Lassen Sie das Feld leer, oder erhöhen Sie es, um die Registrierungseinstellungen abzugleichen, wie in der Erfassung gezeigt,



3. Max Knoten ausgeführt kann auch eine Auswirkung haben, aufgrund der Anzahl der Male, die der Run externen Skript-Knoten ausgeführt wird Warteschlangen-Musik an den Kunden abspielen. Bei Bedarf können Sie auch die Anzahl der Knoten erhöhen oder die Dauer der Warteschlangen-Musik-WAV-Datei erhöhen, wie in Capture,

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<instance>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configurat



### Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.