

Wie lange kann ein Cisco ICM-Anruf maximal in der Warteschlange verbleiben?

Inhalt

[Einführung](#)

[Wie lange kann ein Cisco ICM-Anruf maximal in der Warteschlange verbleiben?](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Sie können mithilfe der Microsoft Windows-Registrierung festlegen, wie lange ein Anruf in einer Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-Umgebung in der Warteschlange verbleiben kann. Sie können den Wert für diesen Registrierungseintrag konfigurieren. Dieses Dokument identifiziert diesen Windows-Registrierungseintrag, den Cisco ICM als Standardzeitraum verwendet.

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

F. Wie lange kann ein Cisco ICM-Anruf maximal in der Warteschlange verbleiben?

Antwort: Nachdem ein Anruf eine Stunde lang in die Warteschlange gestellt wurde, wird der Anruf zur Standardroute weitergeleitet. Anschließend zeigt die Ereignisanzeige diese Fehlermeldung im Anwendungsprotokoll an:

```
Event Type:Error
Event Source:GeoTel ICR
Event Category:Call Router
Event ID:499
Date:9/18/2003
Time:5:22:00 PM
User:N/A
Computer:SFLDA-ICMRGRB
Description:
Call on dialed number SFD_CM.32111 (ID 5012) terminated for exceeded
maximum queue time limit
```

Hinweis: Der obige Wert wird aufgrund von Platzbeschränkungen über mehrere Posten angezeigt.

Im Folgenden sehen Sie den Windows-Registrierungseintrag, der die Dauer steuert, die ein Anruf in der Warteschlange verbleiben kann:

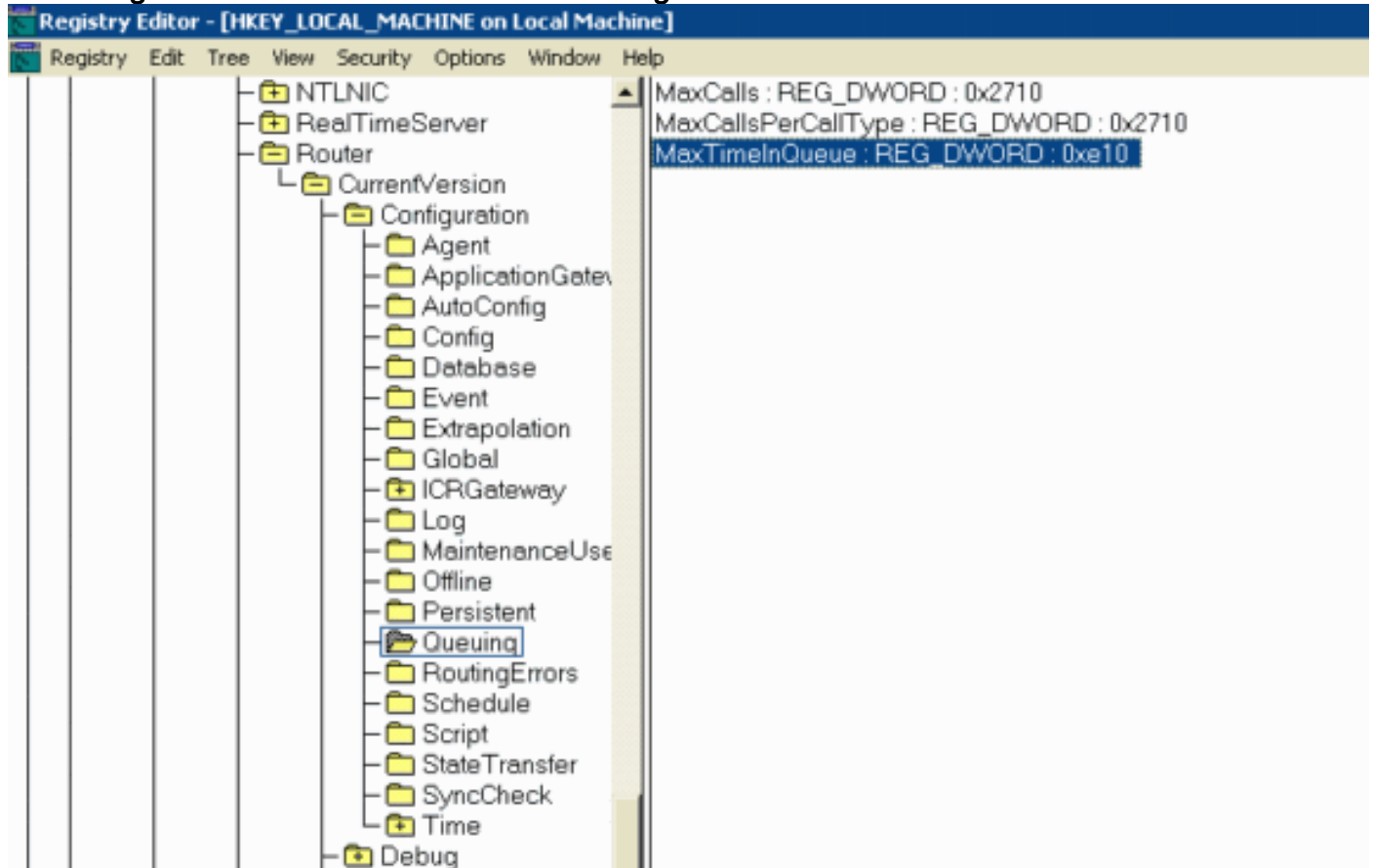
- Für Cisco ICM Version 4.6.2:
HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\CurrentVersion\Configuration\Queuing
- Für ICM Version 5.x und höher:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\

<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing

Hinweis: Diese Registrierungsschlüssel werden hier aufgrund von Platzbeschränkungen über zwei Zeilen angezeigt.

Die Zeiteinheit dieses Eintrags beträgt eine Sekunde, und der Standardzeitraum beträgt 3600 Sekunden. Dieser Wert entspricht 10 im hexadezimalen Format (siehe [Abbildung 1](#)).

Abbildung 1: Maximale Zeit in der Warteschlange



Wenn Sie diesen Wert ändern, stellen Sie sicher, dass Sie:

- Ändern Sie den Wert für CallRouterA und CallRouterB.
- Zyklus aller Dienste auf CallRouterA und CallRouterB.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)