

# ¿Cuál es la cantidad máxima de tiempo una llamada del Cisco ICM puede permanecer en la cola?

## Contenido

### [Introducción](#)

[¿Cuál es la cantidad máxima de tiempo una llamada del Cisco ICM puede permanecer en la cola?](#)

### [Información Relacionada](#)

## Introducción

Usted puede utilizar el registro de Microsoft Windows para fijar cuánto tiempo una llamada puede permanecer en la cola en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Usted puede configurar el valor para esta entrada de registro. Este documento identifica esta entrada del registro de Windows que el Cisco ICM utilice como el período predeterminado.

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

### Q. ¿Cuál es la cantidad máxima de tiempo una llamada del Cisco ICM puede permanecer en la cola?

A. Después de que una llamada haya estado en la cola por una hora, la llamada va a la ruta predeterminado. Entonces el visor de eventos visualiza este mensaje de error en el log de aplicaciones:

```
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
```

**Nota:** El valor antedicho se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

Aquí está la entrada del registro de Windows que controla la cantidad de tiempo que una llamada puede permanecer en la cola:

- Para la versión 4.6.2 del Cisco ICM:`HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\<Instance Name>\RouterA\Router\`

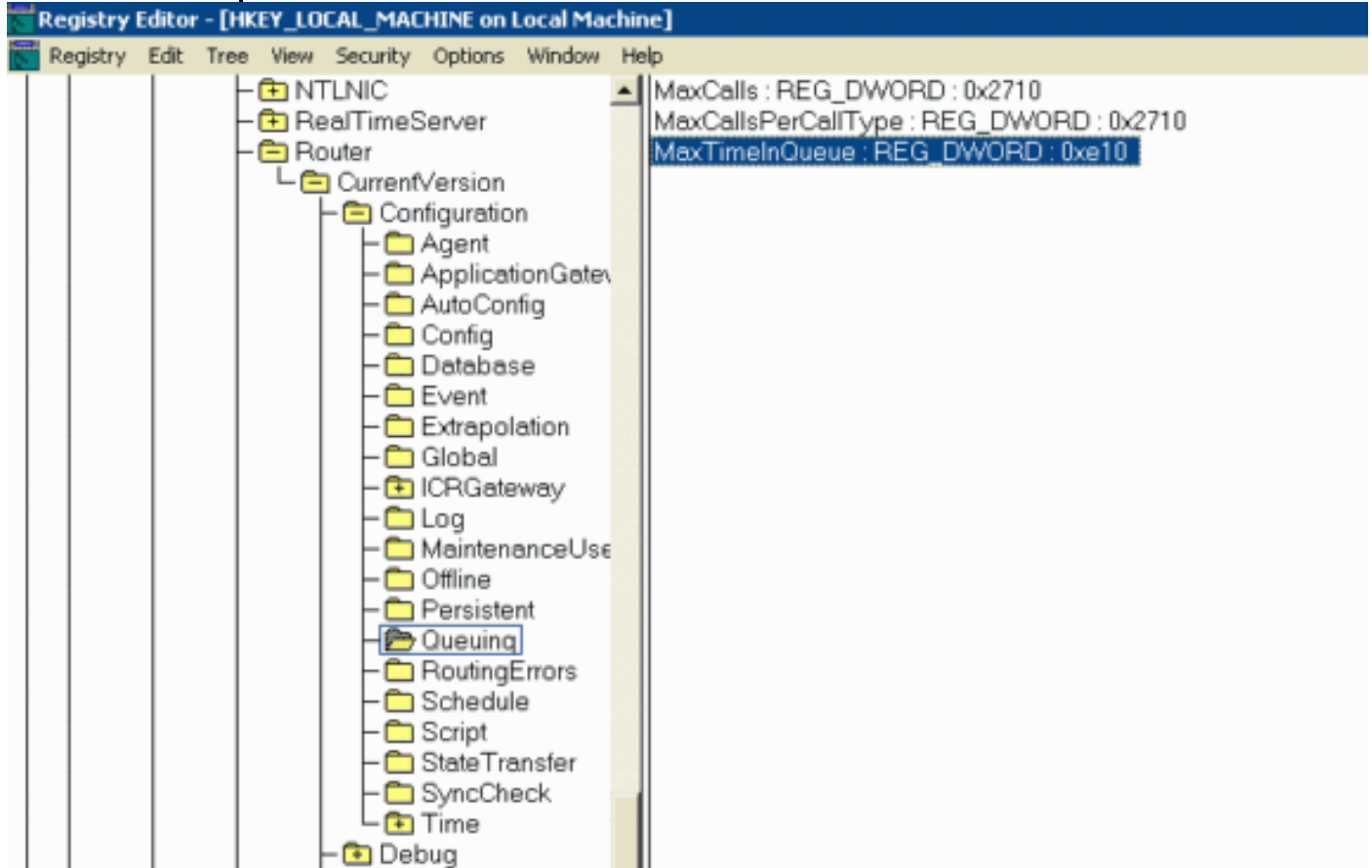
CurrentVersion\Configuration\Queuing

- Para la versión de ICM 5.x y posterior: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\  
<Instance Name>\Router\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing

**Nota:** Estas claves de registro aparecen aquí en dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

La unidad de tiempo de esta entrada es segundo y el período del tiempo predeterminado es 3600 segundos. Este valor es igual a 10 en hexadecimal (véase el [cuadro 1](#)).

### Cuadro 1 – Tiempo máximo en la cola



Cuando usted modifica este valor, asegúrese de que usted:

- Modifique el valor en el CallRouterA y el CallRouterB.
- Complete un ciclo todos los servicios en el CallRouterA y el CallRouterB.

## Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)