

Quelle est la durée maximale pendant laquelle un appel ICM Cisco peut demeurer dans la file d'attente ?

Contenu

[Introduction](#)

[Que la durée maximale est-elle un appel ICM de Cisco peut-elle rester dans la file d'attente ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Vous pouvez employer le registre de Microsoft Windows pour placer combien de temps un appel peut rester dans la file d'attente dans un environnement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées). Vous pouvez configurer la valeur pour cette entrée dans le registre. Ce document identifie cette entrée dans le registre de Windows que le missile aux performances améliorées de Cisco utilise comme période par défaut.

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Q. Que la durée maximale est-elle un appel ICM de Cisco peut-elle rester dans la file d'attente ?

A. Après qu'un appel ait été dans la file d'attente pendant une heure, l'appel va au default route. Alors le visualisateur d'événements affiche ce message d'erreur dans le journal d'application :

```
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
```

Remarque: La valeur ci-dessus est affichée au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.

Voici l'entrée dans le registre de Windows qui contrôle la durée qu'un appel peut rester dans la file d'attente :

- Pour la version 4.6.2 missile aux performances améliorées de Cisco :

HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\<<Instance Name>\RouterA\Router\
CurrentVersion\Configuration\Queuing

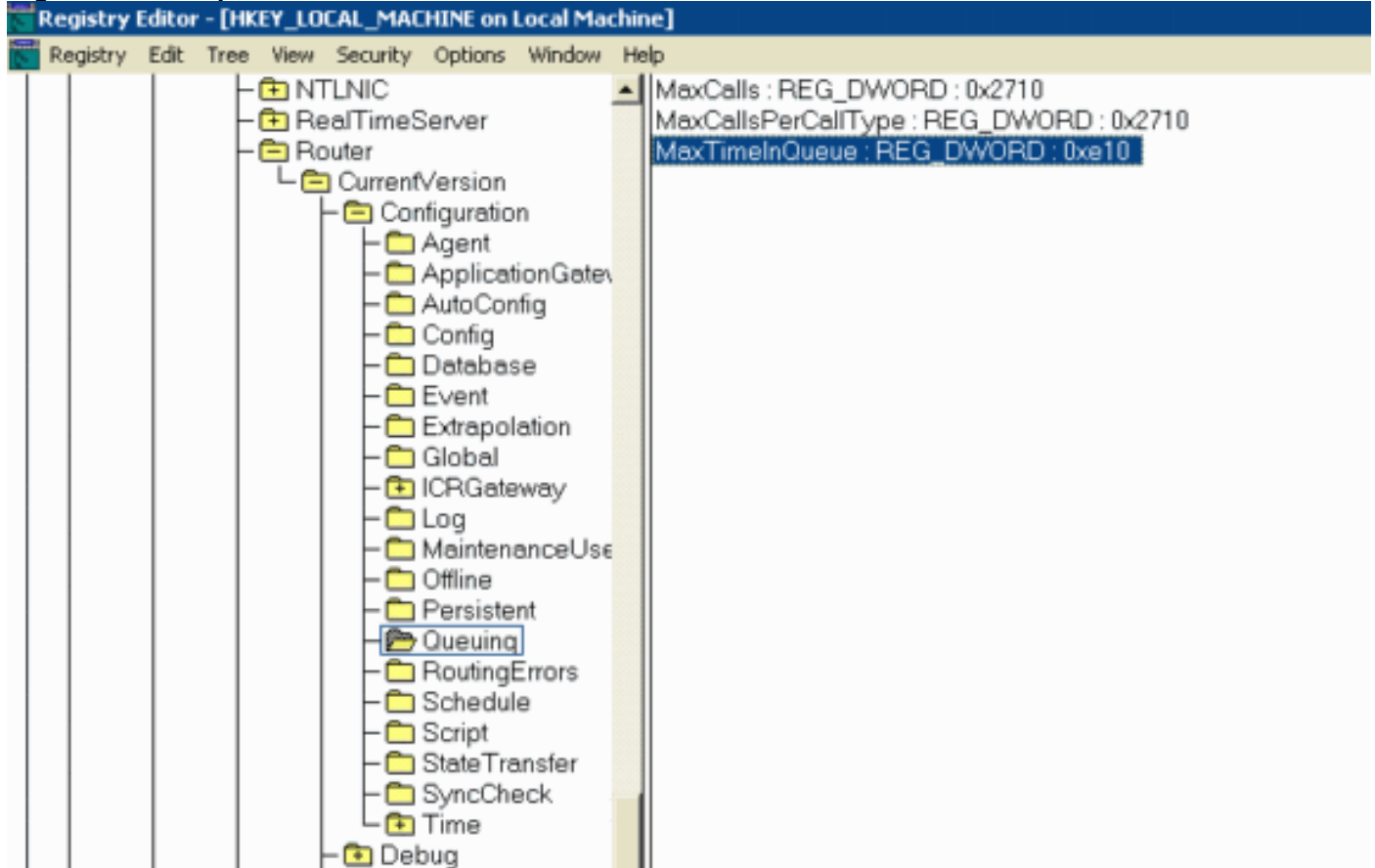
- Pour la version 5.x et ultérieures missile aux performances améliorées :

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

Remarque: Ces clés de registre apparaissent plus de deux lignes ici dues aux limites de l'espace.

L'unité de la période de cette entrée est une seconde et la période de délai par défaut est de 3600 secondes. Cette valeur est égale à 10 dans hexadecimal (voir le [schéma 1](#)).

Figure 1 – Temps maximum dans la file d'attente



Quand vous modifiez cette valeur, assurez-vous que vous :

- Modifiez la valeur sur CallRouterA et CallRouterB.
- Faites un cycle tous les services sur CallRouterA et CallRouterB.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)