

Cisco ICM コールをキューに滞留できる最長時間

目次

[概要](#)

[何を時間の最大量はキューに Cisco ICM コールとどまる場合がありますか。](#)

[関連情報](#)

概要

コールが Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 環境のキューで待機できる時間を設定するには、Microsoft Windows のレジストリを使用できます。このレジストリ エントリの値を設定できます。このドキュメントでは、Cisco ICM がデフォルトの時間として使用するこの Windows のレジストリ エントリについて説明します。

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

Q. 何を時間の最大量はキューに Cisco ICM コールとどまる場合がありますか。

A. コールが 1 時間キューにあった後、コールはデフォルト ルートに行きます。それからイベントビューアはアプリケーションログのこのエラーメッセージを表示する:

```
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
```

注: 上記の値は、スペースの制限上、複数行にわたって表示されます。

コールがキューにとどまる場合がある時間数を制御する Windows レジストリ エントリはここに
あります:

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 に関しては:`HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing`
- ICM バージョン 5.x および それ 以降に関しては:`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\
<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing`

注: スペースの制約によりレジストリ キーは 2 行にわたって表示されています。

このエントリの時間の単位は 1秒であり、既定の時刻期間は 3600 秒です。この値は hexadecimal の 10 と等しいです ([図を 1](#)) 参照して下さい。

図 1 - キューの最大時間

この値を修正するとき、以下を確認して下さい:

- CallRouterA および CallRouterB 両方の値を修正して下さい。
- CallRouterA および CallRouterB 両方のすべてのサービスを循環させて下さい。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)