

Que é a quantidade máxima de tempo uma chamada ICM de Cisco pode ficar na fila?

Índice

[Introdução](#)

[Que é a quantidade máxima de tempo uma chamada ICM de Cisco pode ficar na fila?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Você pode usar o registro de Microsoft Windows para ajustar-se quanto tempo um atendimento pode ficar na fila em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Você pode configurar o valor para esta entrada de registro. Este documento identifica esta entrada do registro de Windows que Cisco ICM usa como o período padrão.

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Q. Que é a quantidade máxima de tempo uma chamada ICM de Cisco pode ficar na fila?

A. Depois que um atendimento esteve na fila por uma hora, o atendimento vai à rota padrão. Então o visualizador de eventos indica este Mensagem de Erro no log do aplicativo:

```
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: O valor acima é indicado sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

Está aqui a entrada do registro de Windows que controla a quantidade de tempo que um atendimento pode ficar na fila:

- Para a versão do ICM 4.6.2 de Cisco:HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\- Para a versão do ICM 5.x e mais tarde:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\

Nota: Estas chaves de registro aparecem sobre duas linhas aqui devido às limitações de espaço.

A unidade de tempo desta entrada é segundo e o período de tempo padrão é 3600 segundos. Este valor é igual ao 10 em hexadecimal (veja [figura 1](#)).

Figura 1 – Tempo máximo na fila

Quando você altera este valor, assegure-se de que você:

- Altere o valor no Roteador de chamada A e no Roteador de chamada B.
- Dê um ciclo todos os serviços no Roteador de chamada A e no Roteador de chamada B.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)