

# Каково максимальное время сохранения вызова Cisco ICM в очереди?

## Содержание

[Введение](#)

[Каково максимальное время сохранения вызова Cisco ICM в очереди?](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Можно использовать реестр Microsoft Windows для установки, сколько времени вызов может остаться в очереди в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) среда. Можно настроить значение для этой записи реестра. Этот документ определяет эту запись Реестра Windows, которую ICM Cisco использует в качестве периода по умолчанию.

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Вопрос. . Каково максимальное время сохранения вызова Cisco ICM в очереди?

О. После того, как вызов был в очереди в течение часа, вызов переходит к маршруту по умолчанию. Затем Просмотр событий отображает это сообщение об ошибках в журнале приложения:

```
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
```

**Примечание:** Вышеупомянутое значение отображено по составным строкам из-за ограничений длины.

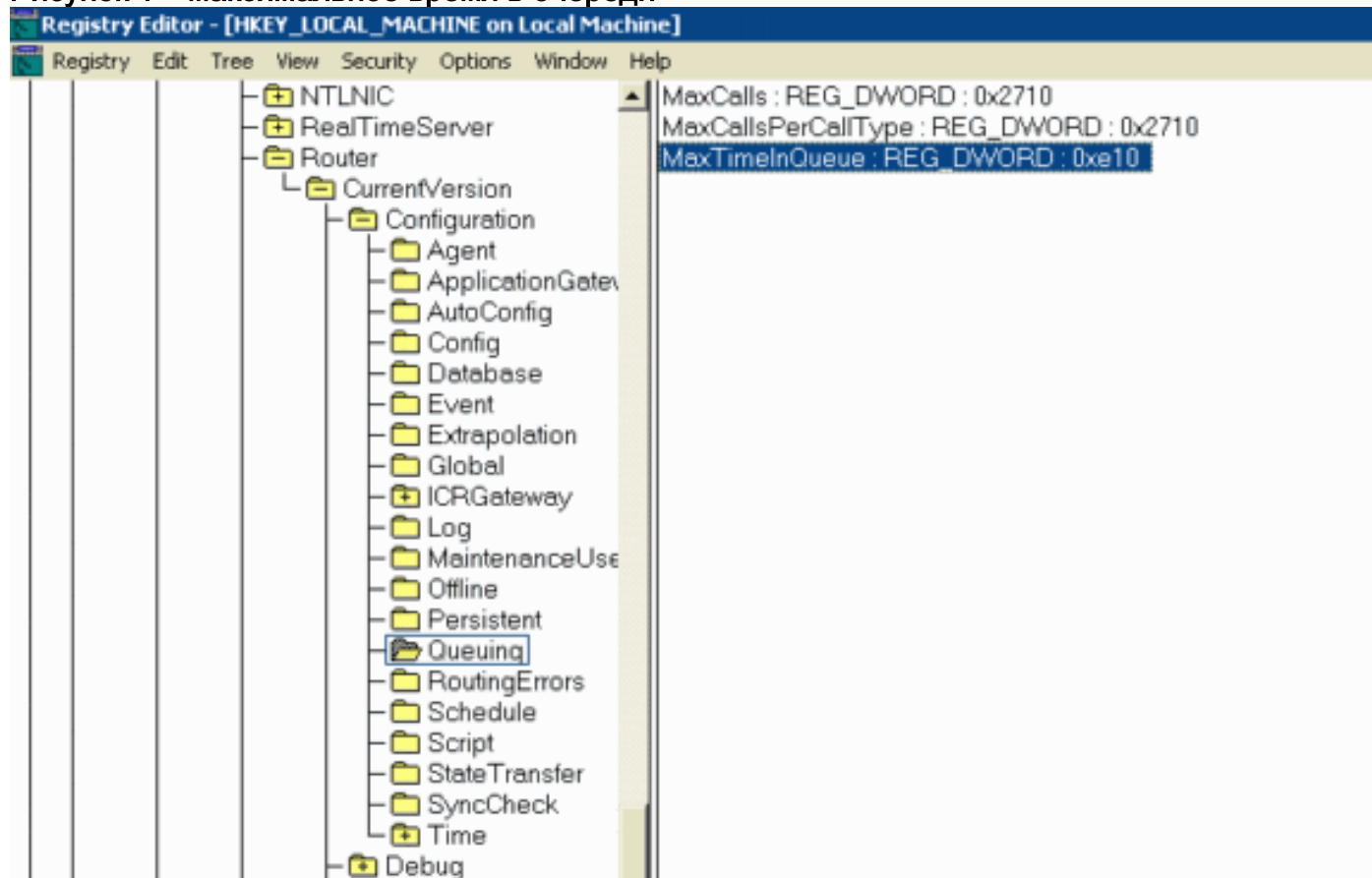
Вот запись Реестра Windows, которая управляет периодом времени, вызов может остаться в очереди:

- Для Cisco ICM Version 4.6.2:`HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing`
- Для версии ICM 5.x и позже:`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing`

**Примечание:** Эти ключи реестра появляются более чем две линии здесь из-за ограничений длины.

Единица времени этой записи является одной секундой, и период времени по умолчанию составляет 3600 секунд. Это значение равно 10 в hexadecimal (см. [рисунок 1](#)).

**Рисунок 1 – максимальное время в очереди**



Когда вы модифицируете это значение, гарантируете что вы:

- Модифицируете значение и на CallRouterA и на CallRouterB.
- Циклически повторите все сервисы и на CallRouterA и на CallRouterB.

## Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)