

# 如何在ICM路由器中更改隊列中的最長時間值。

## 目錄

[簡介](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文檔介紹在智慧聯絡人管理(ICM)路由器中更改隊列中的最長時間的過程。

## 需求

本文件沒有特定需求。

## 採用元件

本文檔中的資訊基於ICM路由器。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

在呼叫量高的情況下，這會導致座席的可用性較低，並且呼叫將保持在隊列中的時間將超過預期時間。隊列中的預設最大時間為3600秒 ( 等於0xE10中的值 )。

## 問題

如果呼叫達到隊列中的最長時間達一小時 ( 3600秒 )，則路由器將使用以下消息終止呼叫。呼叫在隊列中排隊一小時後，該呼叫將轉至預設路由。

```
18:31:21 ra-rtr Call on dialed number I10test_I72_CVP1A (ID 5004) terminated for exceeded maximum queue time limit.
```

```
18:31:21 ra-rtr No default label available for dialed number
```

事件檢視器將在應用程式日誌中顯示以下錯誤消息：

```
Event Type: Error
Event Source:      GeoTel ICR
Event Category:   Call Router
Event ID:         499
```

Date: 9/18/2019  
Time: 5:22:00 PM  
User: N/A  
Computer: Test-RGRB  
Description:  
Call on dialed number TEST\_CM.32111 (ID 5012) terminated for exceeded maximum queue time limit

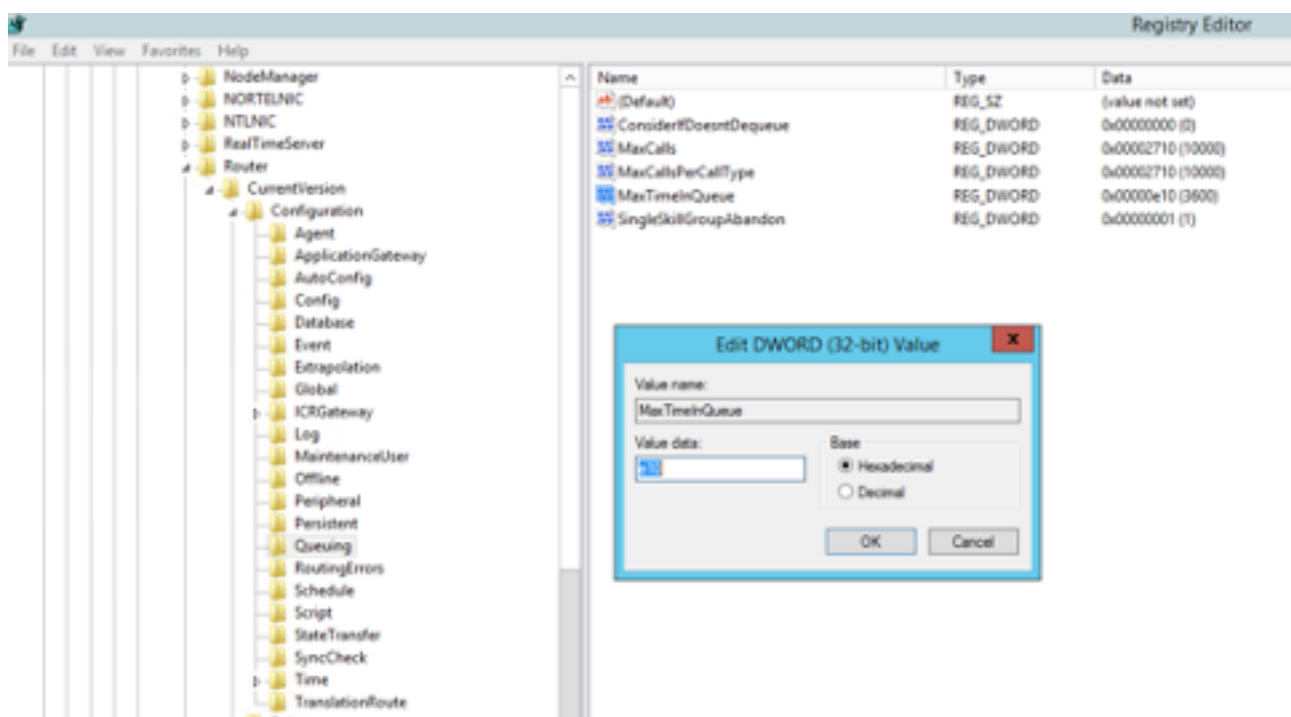
## 解決方案

1. 以下是Windows登錄檔項，用於控制呼叫在隊列中停留的時間：

對於ICM版本5.x及更高版本：

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

此條目的時間單位是一秒，預設時間段為3600秒。此值等於10 (十六進位制)，如圖所示，

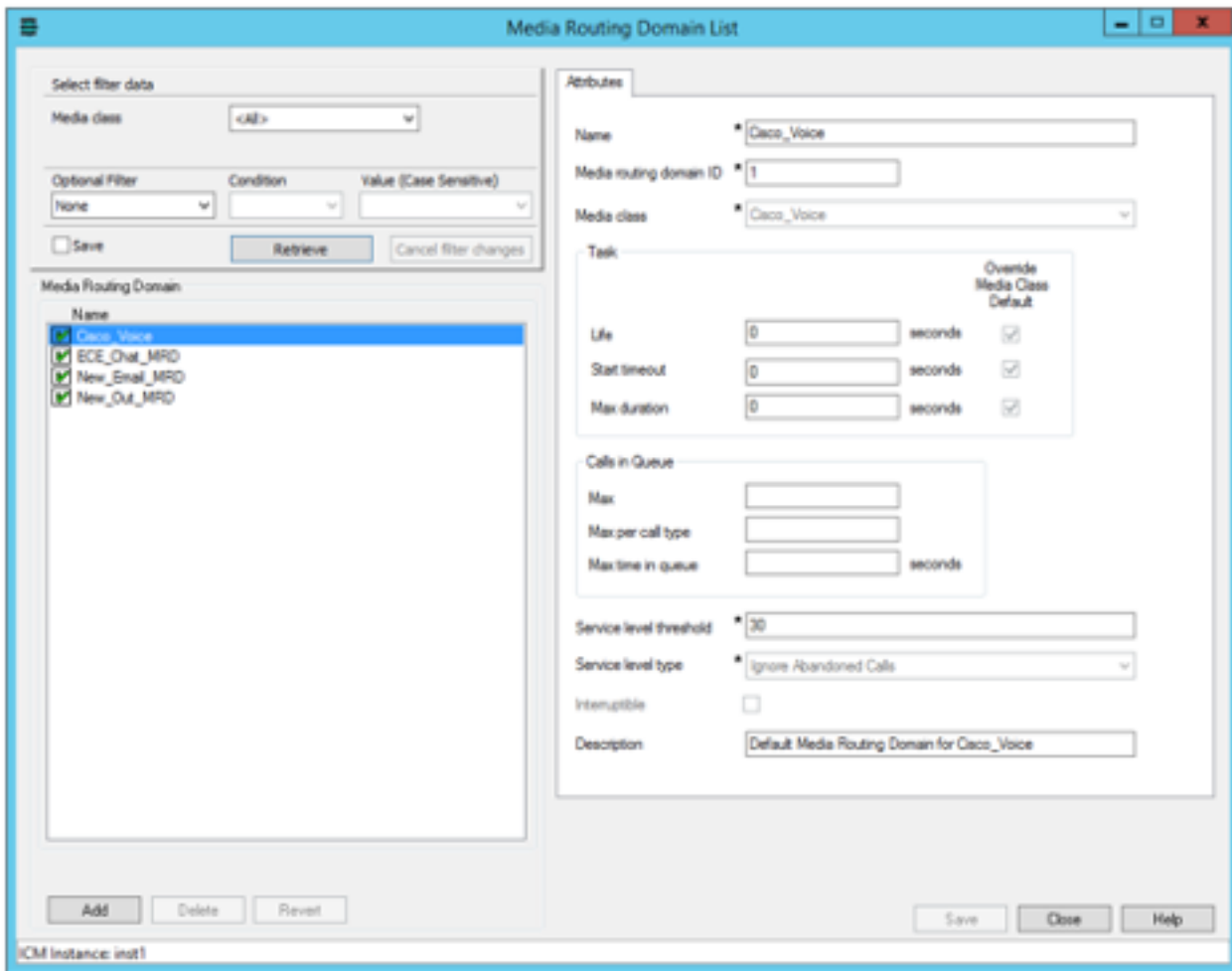


您可以相應地將計時器值增加到7200秒或5400秒。

修改該值時，請確保：

- 修改CallRouterA和CallRouterB上的值。
- 循環CallRouterA和CallRouterB上的所有服務。

2. Additional In ICM Configuration Manager > Media Routing Domain list > Cisco\_Voice has Max time in queue欄位。將其保留為空或增大以匹配登錄檔設定，如捕獲所示，



3.執行的最大節點數也可能產生影響，因為執行運行外部指令碼節點以向客戶播放隊列音樂的次數。 如果需要，您可以同時增加節點數或增加隊列音樂wav檔案的持續時間，如捕獲所示，

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,  
Inc.\ICM\<instance>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Script\MaxNodesExecuted

