

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

Contenu

[Introduction](#)

[Quelle est la durée maximale pendant laquelle un appel ICM Cisco peut demeurer dans la file d'attente ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Vous pouvez utiliser le Registre Microsoft Windows pour définir la durée pendant laquelle un appel peut rester dans la file d'attente dans un environnement Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Vous pouvez configurer la valeur de cette entrée de Registre. Ce document identifie cette entrée de Registre Windows que Cisco ICM 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. Quelle est la durée maximale pendant laquelle un appel ICM Cisco peut demeurer dans la file d'attente ?

A. Une fois qu'un appel est en file d'attente depuis une heure, il passe à la route par défaut. L'Observateur d'événements affiche ensuite ce message d'erreur dans le journal des applications :

```
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 s'affiche sur plusieurs lignes en raison de limitations d'espace.

Voici l'entrée du Registre Windows qui contrôle la durée pendant laquelle un appel peut rester dans la file d'attente :

- Pour Cisco ICM version 4.6.2 :
HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\\RouterA\Router\

CurrentVersion\Configuration\Queuing

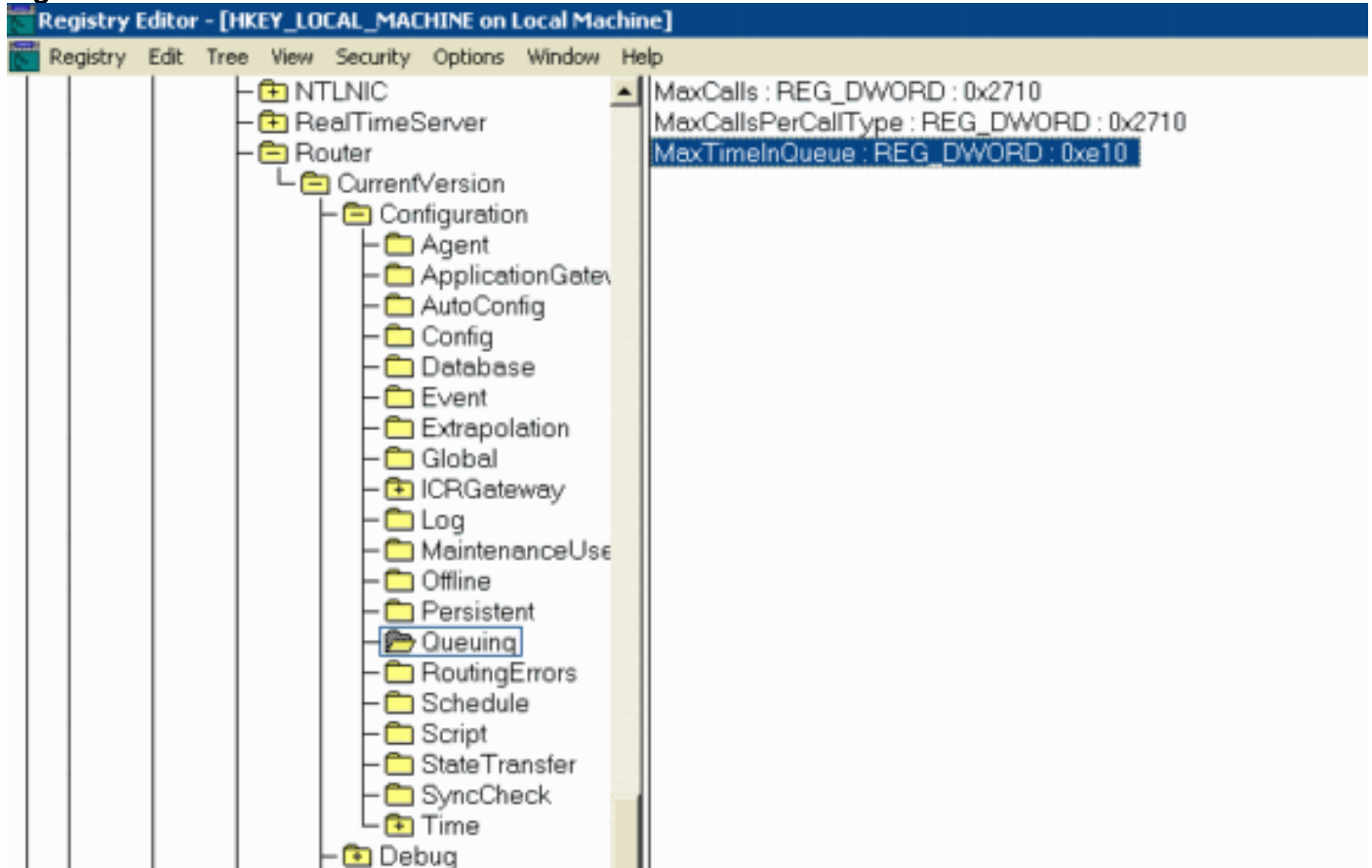
- Pour ICM versions 5.x et ultérieures :

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

Remarque : ces clés de Registre apparaissent sur deux lignes ici en raison de limitations d'espace.

L'unité de temps de cette entrée est d'une seconde et la période par défaut est de 3 600 secondes. Cette valeur est égale à 10 en hexadécimal (voir [Figure 1](#)).

Figure 1 - Durée maximale en file d'attente



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

- Modifiez la valeur sur CallRouterA et CallRouterB.
- Cycle de tous les services sur CallRouterA et CallRouterB.

Informations connexes

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