

# ¿Cuál es la cantidad máxima de tiempo que una llamada de Cisco ICM puede permanecer en la cola?

## Contenido

### [Introducción](#)

[¿Cuál es la cantidad máxima de tiempo que una llamada de Cisco ICM puede permanecer en la cola?](#)

### [Información Relacionada](#)

## Introducción

Puede utilizar el registro de Microsoft Windows para establecer el tiempo que una llamada puede permanecer en la cola en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Puede configurar el valor para esta entrada del Registro. Este documento identifica esta entrada del Registro de Windows que Cisco ICM utiliza como el período predeterminado.

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

### P. ¿Cuál es la cantidad máxima de tiempo que una llamada de Cisco ICM puede permanecer en la cola?

A. Una vez que una llamada ha estado en cola durante una hora, la llamada se dirige a la ruta predeterminada. A continuación, el Visor de eventos muestra este mensaje de error en el registro de la aplicación:

```
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:** El valor anterior se muestra en varias líneas debido a limitaciones de espacio.

Esta es la entrada del Registro de Windows que controla la cantidad de tiempo que una llamada puede permanecer en la cola:

- Para Cisco ICM versión 4.6.2:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\GeoTel\ICR\<<Instance Name>\RouterA\Router\  
CurrentVersion\Configuration\Queuing

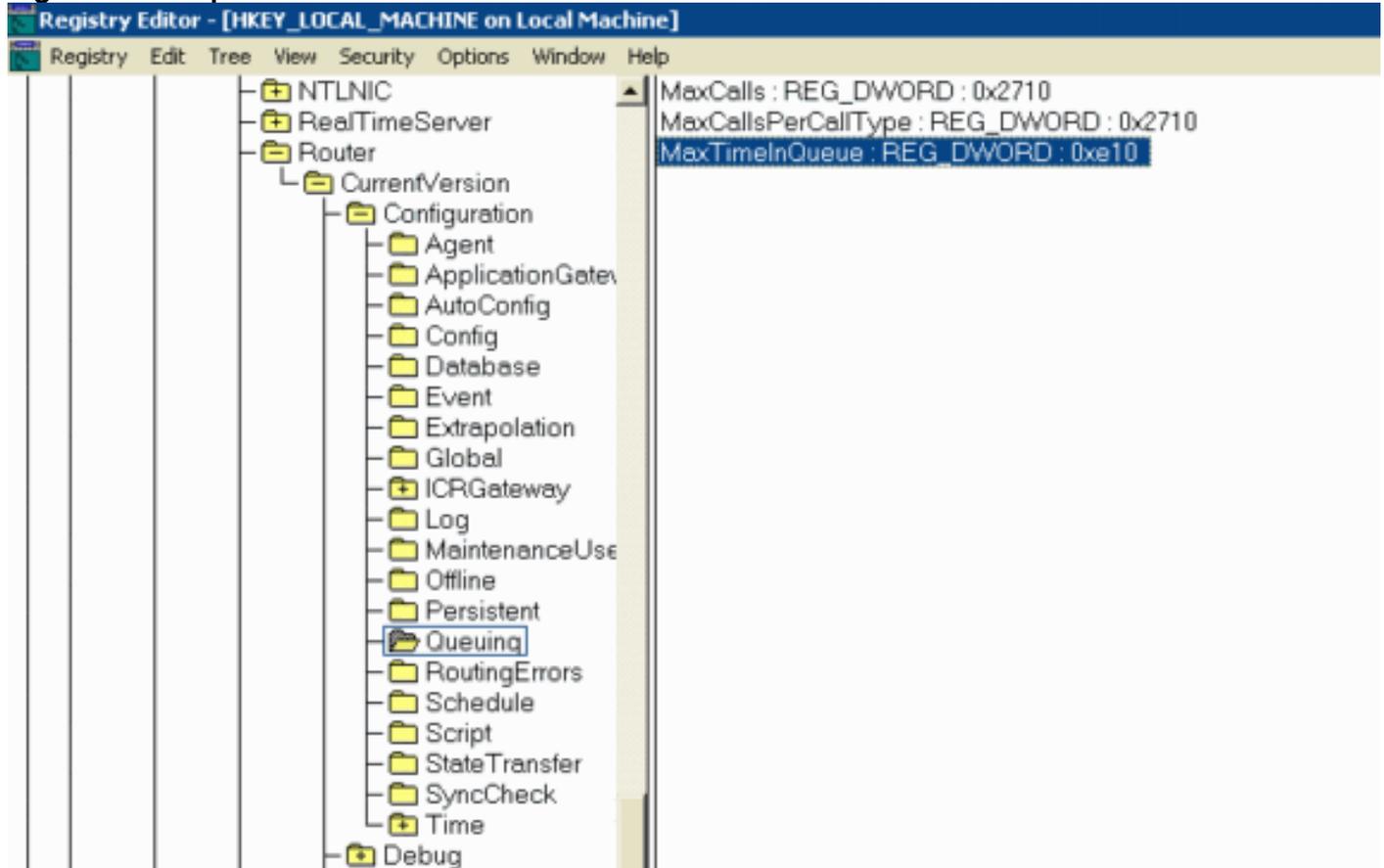
- Para ICM versión 5.x y posterior:

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

**Nota:** Estas claves de registro aparecen aquí en dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

La unidad de tiempo de esta entrada es de un segundo y el período de tiempo predeterminado es de 3600 segundos. Este valor es igual a 10 en hexadecimal (véase la [Figura 1](#)).

**Figura 1: Tiempo máximo en cola**



Al modificar este valor, asegúrese de que:

- Modifique el valor tanto en CallRouterA como en CallRouterB.
- Cicle todos los servicios en CallRouterA y CallRouterB.

## Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)