

# Qual è la quantità massima di tempo per cui una chiamata Cisco ICM può rimanere nella coda?

## Sommario

[Introduzione](#)

[Qual è la quantità massima di tempo per cui una chiamata Cisco ICM può rimanere in coda?](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

È possibile utilizzare il Registro di sistema di Microsoft Windows per impostare il tempo di permanenza di una chiamata nella coda in un ambiente Cisco Intelligent Contact Management (ICM). È possibile configurare il valore per questa voce del Registro di sistema. Questo documento identifica questa voce del Registro di sistema di Windows che Cisco ICM usa come periodo predefinito.

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

### D. Qual è la quantità massima di tempo per cui una chiamata Cisco ICM può rimanere in coda?

R. Dopo un'ora di attesa, la chiamata viene reindirizzata al percorso predefinito. Il Visualizzatore eventi visualizza quindi questo messaggio di errore nel registro applicazioni:

```
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:** il valore precedente viene visualizzato su più righe a causa dei limiti di spazio.

Di seguito è riportata la voce del Registro di sistema di Windows che controlla il periodo di tempo durante il quale una chiamata può rimanere nella coda:

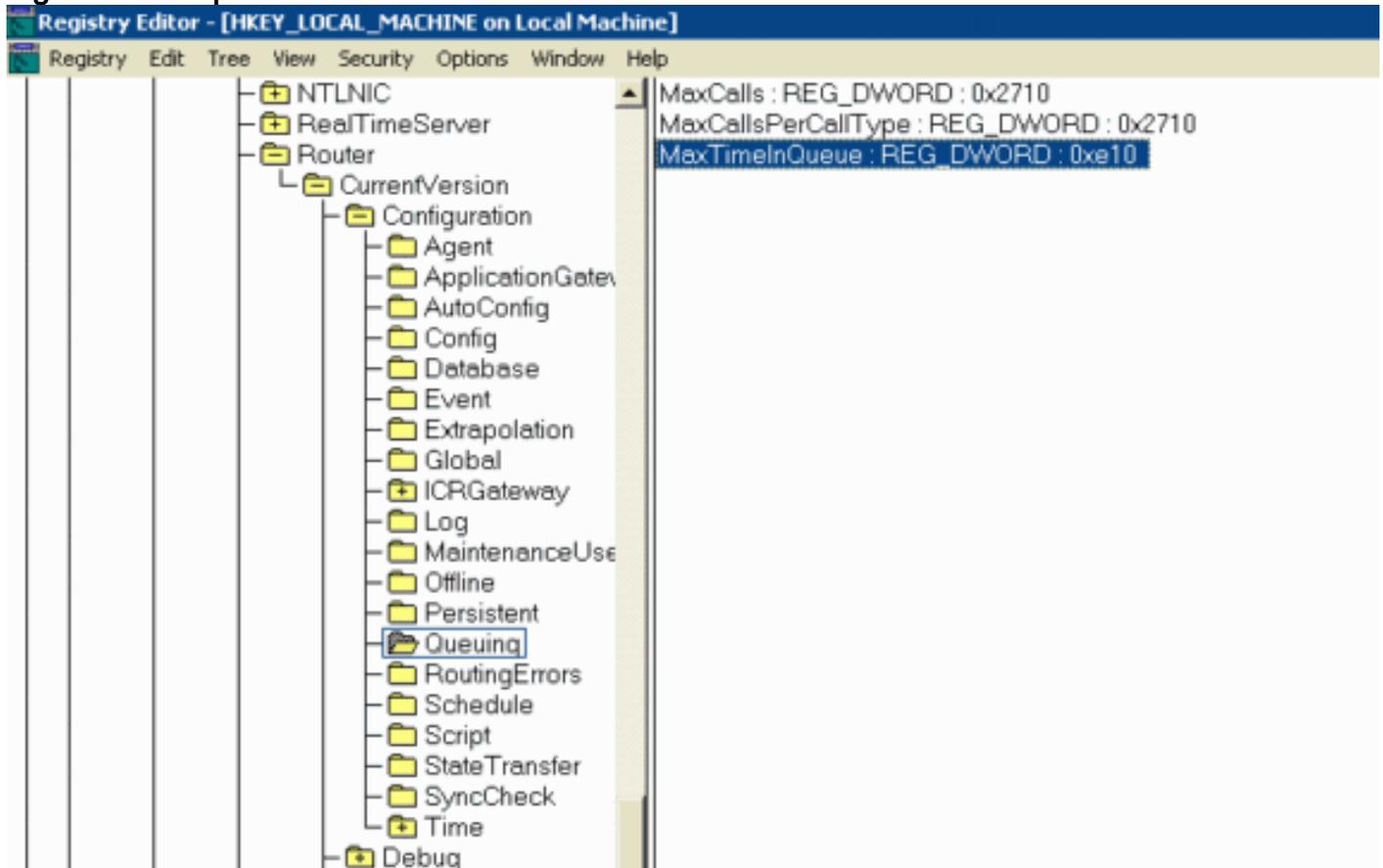
- Per Cisco ICM versione 4.6.2:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\GeoTel\ICR\CurrentVersion\Configuration\Queuing
- Per ICM versione 5.x e successive:

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

**Nota:** queste chiavi del Registro di sistema vengono visualizzate su due righe a causa di limitazioni di spazio.

L'unità di tempo di questa voce è un secondo e il periodo di tempo predefinito è 3600 secondi. Questo valore è uguale a 10 in esadecimale (vedere [Figura 1](#)).

**Figura 1 - Tempo massimo in coda**



Quando modificate questo valore, assicuratevi di:

- Modificare il valore su CallRouterA e CallRouterB.
- Eseguire il ciclo di tutti i servizi su CallRouterA e CallRouterB.

## Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)