

# Cisco ICM コールをキューに滞留できる最長時間

## 内容

### [概要](#)

### [Cisco ICM コールをキューに滞留できる最長時間](#)

### [関連情報](#)

## 概要

コールが Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) 環境のキューで待機できる時間を設定するには、Microsoft Windows のレジストリを使用できます。このレジストリ エントリの値を設定できます。このドキュメントでは、Cisco ICM がデフォルトの時間として使用するこの Windows のレジストリ エントリについて説明します。

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## Q. Cisco ICMコールがキューに留まる最大時間はどのくらいですか。

A.コールが1時間待ち行列に入った後、コールはデフォルトルートに移動します。次に、イベントビューアのアプリケーションログに次のエラーメッセージが表示されます。

```
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
```

**注：**上記の値は、スペースの制限により複数行にわたって表示されます。

コールがキューに留まる時間を制御するWindowsレジストリエントリを次に示します。

- Cisco ICMバージョン4.6.2の場合：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\
```

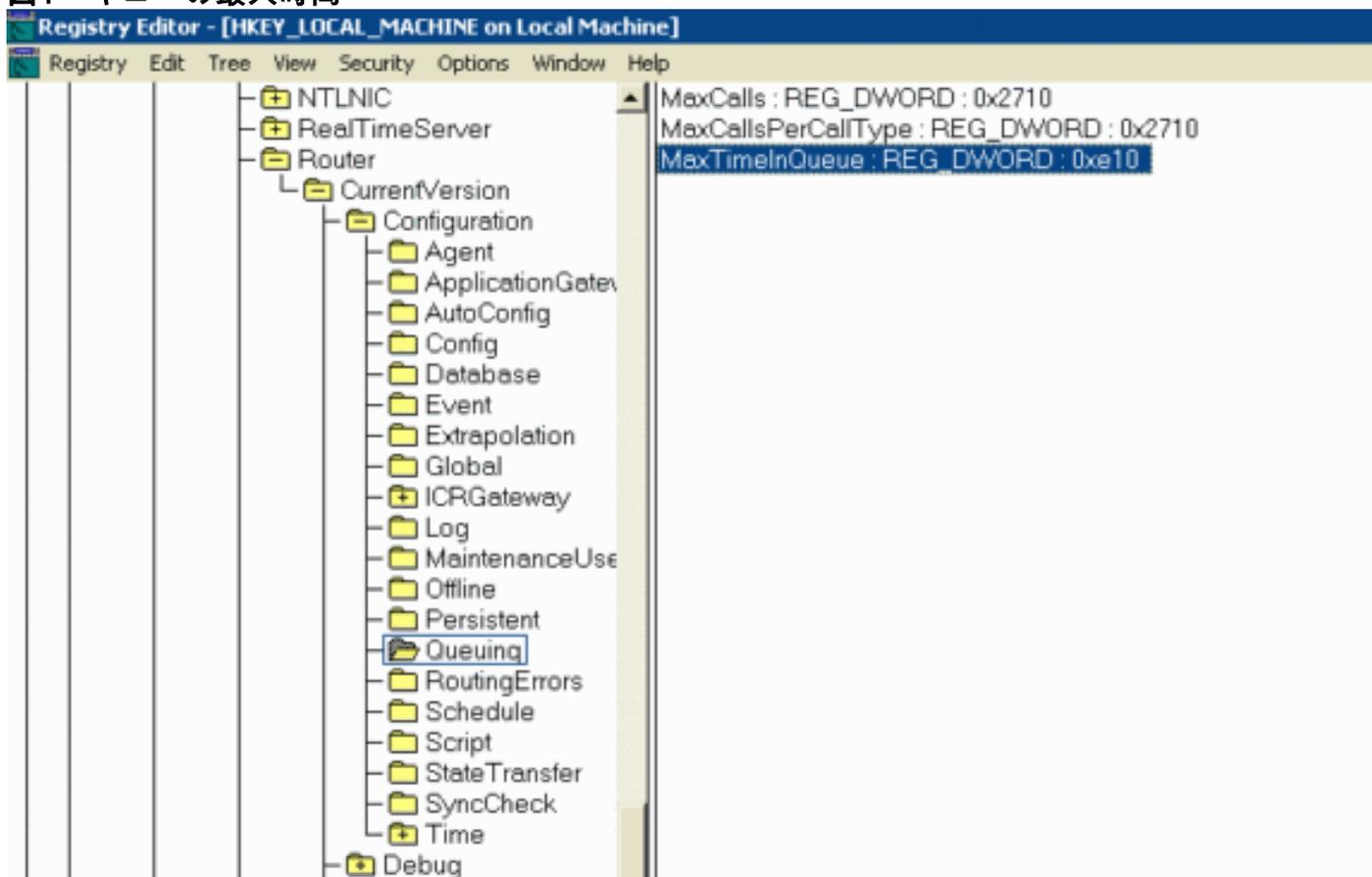
- ICMバージョン5.x以降：

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

**注：**スペースの制限により、これらのレジストリキーは2行にわたって表示されます。

このエントリの時間の単位は1秒で、デフォルトの時間は3600秒です。この値は10に等しい10を16進数で表します(図1を参照)。

図1 – キューの最大時間



この値を変更する場合は、次のことを確認してください。

- CallRouterAとCallRouterBの両方の値を変更します。
- CallRouterAとCallRouterBの両方のすべてのサービスを再起動します。

## 関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)