

# Qual é o tempo máximo que uma chamada do Cisco ICM pode permanecer na fila?

## Contents

[Introduction](#)

[Qual é o tempo máximo que uma chamada do Cisco ICM pode ficar na fila?](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Você pode usar o registro do Microsoft Windows para definir por quanto tempo uma chamada pode permanecer na fila em um ambiente do Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Você pode configurar o valor para esta entrada de registro. Este documento identifica esta entrada do registro do Windows que o Cisco ICM usa como o período padrão.

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

## P. Qual é o tempo máximo que uma chamada do Cisco ICM pode ficar na fila?

A. Depois que uma chamada estiver na fila por uma hora, ela vai para a rota padrão. Em seguida, o Visualizador de Eventos exibe esta mensagem de erro no registro do aplicativo:

```
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
```

**Observação:** o valor acima é exibido em várias linhas devido a limitações de espaço.

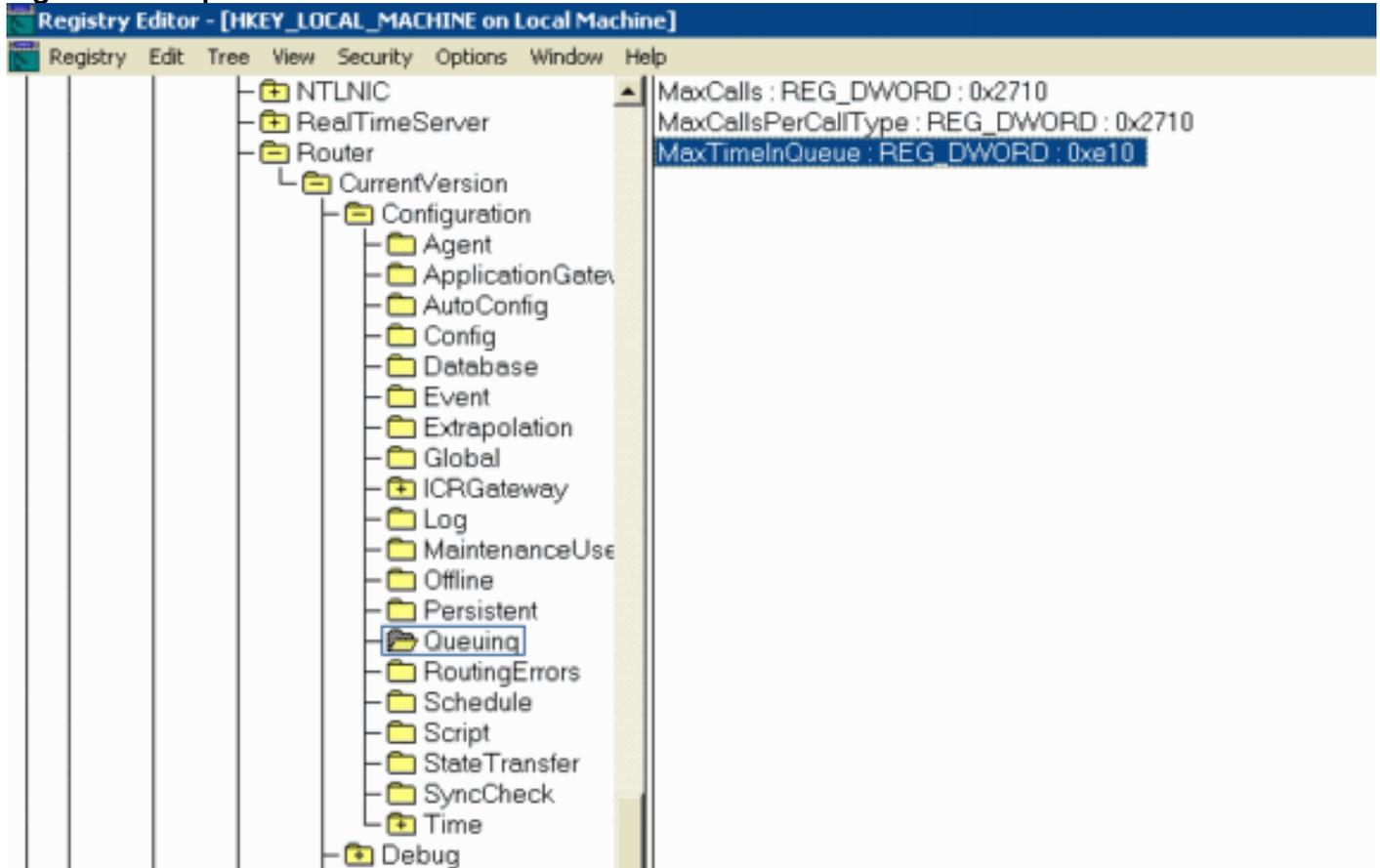
Esta é a entrada do registro do Windows que controla o tempo durante o qual uma chamada pode permanecer na fila:

- Para o Cisco ICM versão 4.6.2:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\GeoTel\ICR\\RouterA\Router\  
CurrentVersion\Configuration\Queuing
- Para o ICM versão 5.x e posterior:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\  
<Instance Name>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Queuing

**Observação:** essas chaves de registro aparecem em duas linhas devido a limitações de espaço.

A unidade de tempo dessa entrada é um segundo e o período de tempo padrão é 3600 segundos. Este valor é igual a 10 em hexadecimal (veja a [Figura 1](#)).

**Figura 1: Tempo máximo na fila**



Ao modificar esse valor, certifique-se de que:

- Modifique o valor em CallRouterA e CallRouterB.
- Desligue e desligue todos os serviços em CallRouterA e CallRouterB.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)