

نأ نكمري يذلا تقولا رادقم لىصقألا دحلا وه ام عمئاق يف Cisco ICM ءاعدتسا هيف ىقبي راضت نالا

المحتويات

المقدمة

ما هو الحد الأقصى لمقدار الوقت الذي يمكن أن يبقى فيه إستدعاء Cisco ICM في قائمة الانتظار؟
معلومات ذات صلة

المقدمة

يمكنك إستخدام سجل Microsoft Windows لتعيين المدة التي يمكن خلالها للمكالمة البقاء في قائمة الانتظار في بيئة Cisco Intelligent Contact Management (ICM). يمكنك تكوين قيمة إدخال السجل هذا. يحدد هذا المستند إدخال سجل Windows هذا الذي يستخدمه Cisco ICM كفترة افتراضية.

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

س. ما هو الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن أن يبقى فيه إستدعاء Cisco ICM في قائمة الانتظار؟

أ. بعد أن تكون المكالمات في قائمة الانتظار لمدة ساعة، تنتقل المكالمات إلى المسار الافتراضي. ثم يعرض "عارض الأحداث" رسالة الخطأ هذه في سجل التطبيق:

```
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
```

ملاحظة: يتم عرض القيمة المذكورة أعلاه عبر أسطر متعددة بسبب قيود المساحة.

فيما يلي إدخال سجل Windows الذي يتحكم في مقدار الوقت الذي يمكن أن يبقى فيه المكالمات في قائمة الانتظار:

• ل Cisco ICM، الإصدار 4.6.2:

```
\HKEY_LOCAL_MACHINE\GeoTel\ICR\\RouterA\Router
CurrentVersion\Configuration\Queuing
```

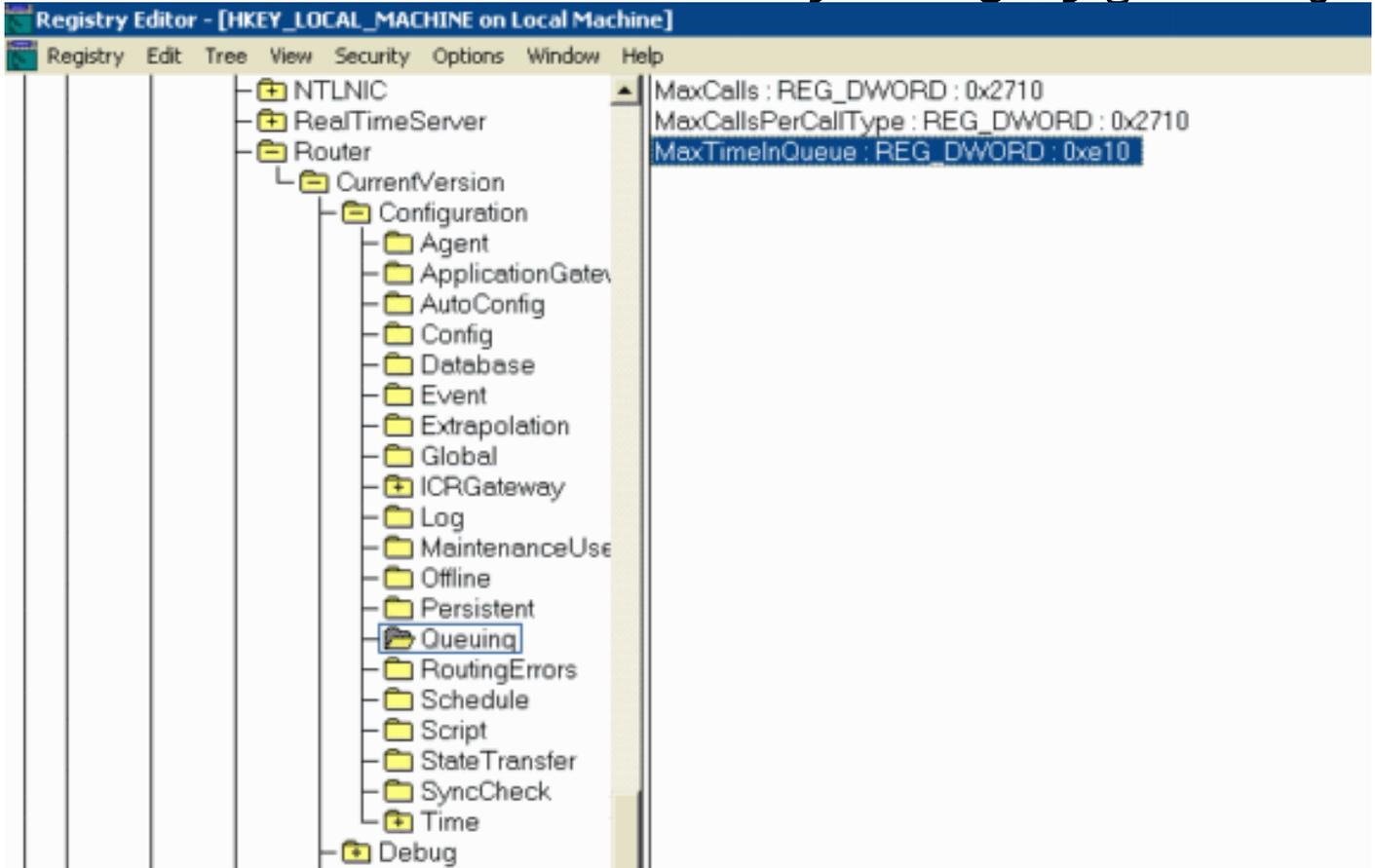
• بالنسبة إلى ICM الإصدار x.5 والإصدارات الأحدث:

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

ملاحظة: تظهر مفاتيح التسجيل هذه على سطرين هنا بسبب قيود المساحة.

وحدة الوقت لهذا الإدخال هي ثانية واحدة والفترة الزمنية الافتراضية هي 3600 ثانية. هذه القيمة تساوي 10 في السداسي العشري (راجع الشكل 1).

شكل 1 - الحد الأقصى للوقت في قائمة الانتظار



عند تعديل هذه القيمة، تأكد من أنك:

- قم بتعديل القيمة على كل من CallRouterA و CallRouterB.
- قم بدورة جميع الخدمات على كل من CallRouterA و CallRouterB.

معلومات ذات صلة

- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

