

CUIC-Fehlerbehebung: Wenn weniger Anrufe angeboten werden, dann werden Anrufe entgegengenommen.

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument werden die Details zu dem spezifischen Szenario beschrieben, in dem weniger Anrufe angeboten werden als Anrufe, die im Unified Intelligence Center (CUIC)-Bericht beantwortet werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified Intelligence Center-Integration mit ICM DB(für Berichte)
- Die Core-ICM-Komponenten (Router, Logger, PG und AW/HDS)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- ICM 11,6
- CUIC 11.6

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

Wenn in CUIC der Bericht Verlaufsdaten aller Felder ausgeführt wird, werden mehrere Felder angezeigt, von denen einige Anrufe angeboten und beantwortet werden. In diesem und mehreren anderen Berichten wird erwartet, dass die angebotenen Anrufe mindestens gleich den angenommenen Anrufen sind. In diesem einzigartigen Szenario werden Anrufe jedoch mehr beantwortet als Anrufe angeboten werden.

Lösung

Schritte zum Schreiben von Daten

1. Der ICM-Router empfängt einen neuen Anruf und generiert für diesen Anruf die InvokeID.
2. Der Router sendet die Ansage an das Zielgerät und markiert den Anruf dann als "angeboten".
3. PG OPC sendet in regelmäßigen Abständen (standardmäßig ist das Intervall 3 Sekunden) das Update des Agentenstatus an den ICM-Router. Der ICM-Router erhöht die Anzahl der "Angerufenen" basierend auf dem Status "InvokeID" und "sprechender" Agent.
4. Nach Beendigung des Anrufs leeren OPC den TCD-Datensatz an den ICM-Router, und der Router erhöht die Anzahl der "Handled"-Anrufe um 1.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Häufigkeit des TCD-Flush von OPC zu Router abhängig von der Registrierung MaxNumTCDBuffered im PG-Server ist. Wenn das Anrufaufkommen sehr hoch ist, wird der TCD-Spush häufiger ausgeführt.

Ursache des Problems

1. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Router die Anzahl der "Anrufe angeboten" generiert, wenn er den Anruf an das Zielgerät weiterleitet.
2. Die Anzahl der Anrufe wird durch das regelmäßige Aktualisieren des Agentenstatus ausgelöst, während die Anzahl der AnrufeHandled beim Beenden des Anrufs auf dem TCD-Datensatz basiert.
3. Wichtig ist hierbei, dass bei einem Szenario, in dem ein sehr kurzer Anruf (weniger als 3 Sekunden) eingeht, vor der Aktualisierung des Agentenstatus ein TCD-Flush eingeht.
4. Die Call_Type_Interval-Tabelle verfügt somit über weniger AnrufeAnswered als die CallHandled-Anzahl.

Zusammenfassung: Angezeigte Anrufe == Angenommene Anrufe + Abgebrochene Anrufe // Diese Anweisung kann nicht vollständig stimmen, und es wäre eine weitere Korrelation der Daten aus der Tabelle skill_group erforderlich.

Problemumgehung

Eine Problemumgehung "kann" sein, um die skill_group-bezogene Halbstunde/Intervalltabelle für die Berichterstattung zu überprüfen oder das TCDflush-Intervall zu erhöhen (dieser spezielle Schritt wird nicht empfohlen, es sei denn, BU stellt fest, dass dies dringend erforderlich ist). Wenn die CUIC-Bestandsberichte hier nicht wirklich von Nutzen sind und der Kunde einen benutzerdefinierten Bericht erstellen möchte, liegt dieser leider außerhalb der Fehlerbehebungssituation des TAC. Daher empfehlen wir Ihnen, weitere Anfragen mit dem [Cisco Devnet Team](#) zu koordinieren.