

# Error del suministro en tiempo real entre el Distributor AW y el CallRouter de Cisco

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe una razón del error frecuente de sesiones entre el proceso del Real-Time Distributor (RTD) en el Admin Workstation del distribuidor (AW) y el proceso del Real-time Server (RTS) en el CallRouter de Cisco. Este documento también proporciona una solución en un entorno para empresas del Centro de contacto de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) /IP (IPCC).

## prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa del Cisco ICM
- IPCC Enterprise de Cisco

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 5.x y posterior de Cisco ICM/IPCC

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Problema

Un RTD es un Admin Workstation (AW) ese usted configuración para establecer y mantener una conexión al CallRouter de Cisco. Cada sitio administrativo tiene uno o más AW que usted pueda configurar como RTD.

El suministro en tiempo real es la conexión entre un CallRouter de Cisco y un Distributor AW. **El proceso rtdist.exe** es un proceso RTD en el Distributor AW que mantiene el suministro en tiempo real al rtsrvr.exe. El rtsrvr.exe es un proceso del Real-time Server (RTS) que se ejecuta en el CallRouter de Cisco.

Este documento explica porqué los usuarios experimentan los descensos frecuentes de la sesión entre el proceso RTD en el Distributor AW y el proceso RTS en el CallRouter de Cisco.

## Solución

Un estudio del inicio del proceso RTS el CallRouter de Cisco revela estos hallazgos importantes:

1. La conexión en tiempo real falla (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)).
2. Escriba de los expedientes de la base de tiempo real de tipo de llamada a la conexión cliente falla (véase la flecha B en el [cuadro 1](#)).
3. El valor de los bytes de la cola de resultado actual es igual al valor de los bytes de alto rendimiento de la cola (véase el C de las flechas y D en el [cuadro 1](#)).

### **Cuadro 1 – Registro del proceso RTS**

```

13:11:35 ra-rtts Trace:RealTimeConnection::Close attempting to close connection for EMT ID 1243577...
13:11:35 ra-rtts Trace:OutputThread EMTSend for EMT ID 1243577 failed.Thread exiting. ← A
  Last API Error [-519897076]: Connection broken by call to EMTDisconnect.
13:11:35 ra-rtts Trace:RealTimeConnection::Close successfully closed connection for EMT ID 1243577
13:11:35 ra-rtts Trace:Write of call type real time base records to Client connection failed
13:11:35 ra-rtts Client at [atxx945]/[172.16.102.132] disconnected.

```

```

      0      Total Seconds Active.
      0      Total EMS bytes sent.
8179496    Initial base record bytes sent.
8179496    Total real time bytes sent (including base records).
      0      Total other bytes sent.

8179496    Grand total bytes sent.

      0      Total EMS messages sent.
     2174    Initial base record messages sent.
     2174    Total real time messages sent (including base records).
      0      Total other messages sent.

     2174    Grand total messages sent.

      0      Seconds active since last side switch.

      0      EMS Bytes sent since last side switch.
8179496    Real Time Bytes sent since last side switch.
      0      Other Bytes sent since last side switch.

8179496    Total Bytes sent since last side switch.

      0      EMS Messages sent since last side switch.
     2174    Real Time Messages sent since last side switch.
      0      Other Messages sent since last side switch.

     2174    Total Messages sent since last side switch.

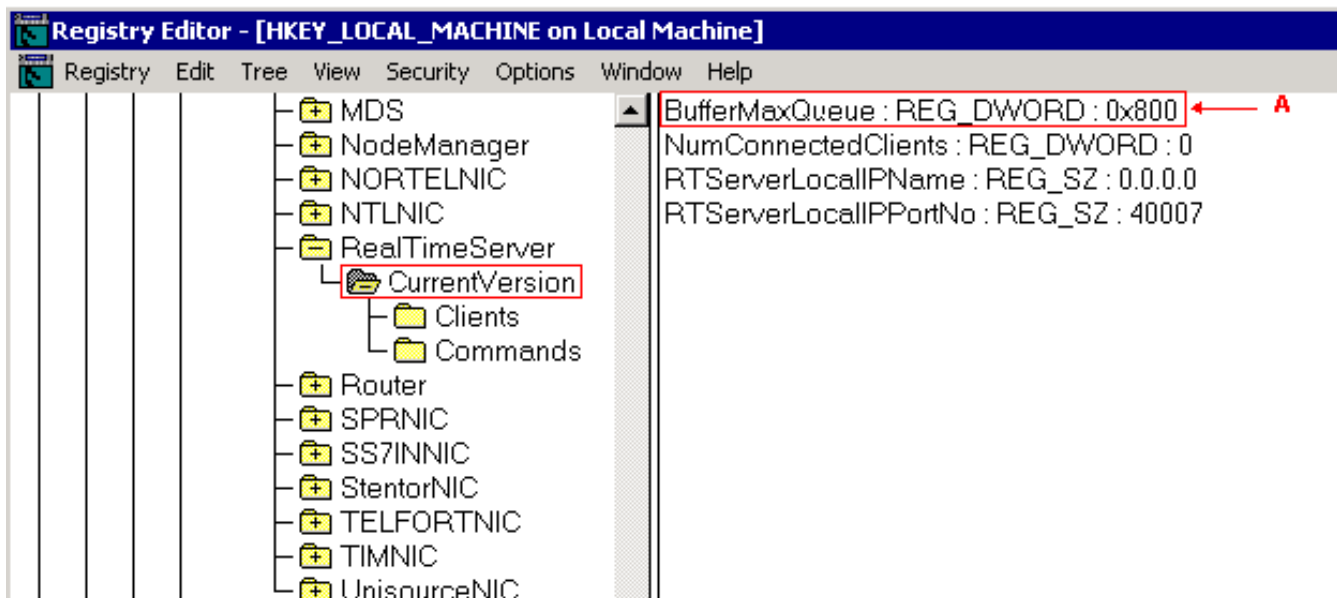
     2049    Current output queue messages.
7701496    Current output queue bytes. ← C
     2049    Highest output queue messages.
7701496    Highest output queue bytes. ← D

```

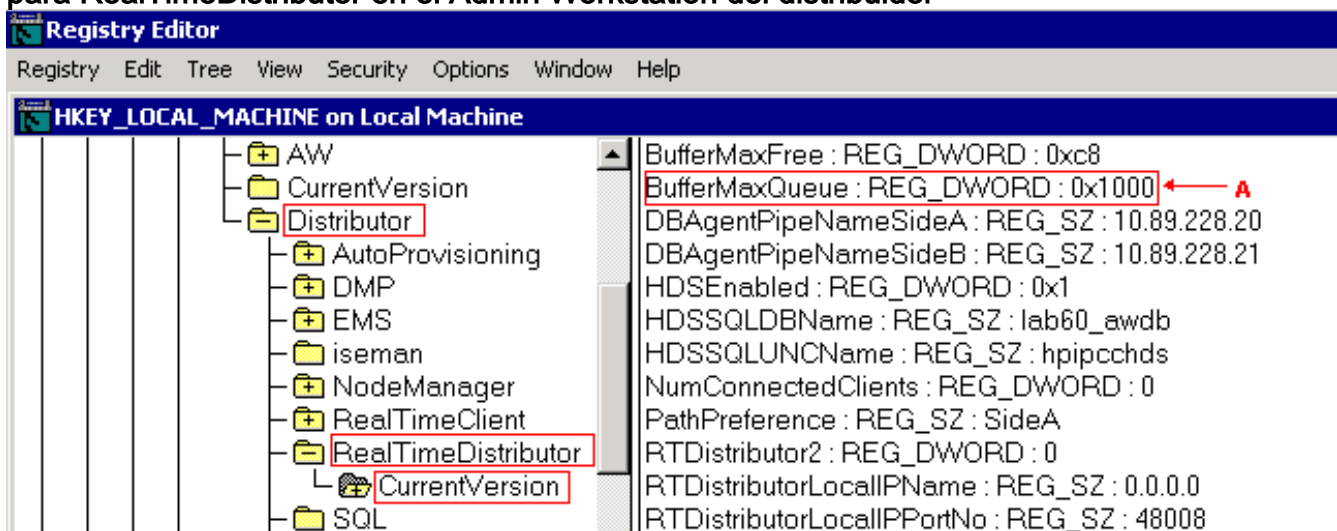


El punto 3 representa el hallazgo dominante. Si el valor de los bytes de la cola de resultado actual se acerca o es igual a los bytes de alto rendimiento de la cola, usted debe aumentar el valor del BufferMaxQueue.

- En el CallRouter de Cisco, el valor doble de la clave de registro del BufferMaxQueue (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)). Usted debe cambiar este valor en ambos, el CallRouterA y el CallRouterB. Aquí está el Trayecto de navegación:HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust\_inst>\ Router<A/B>\RealTimeServer\CurrentVersion\BufferMaxQueue **Cuadro 2 – BufferMaxQueue para RealTimeServer en el CallRouter**



- En el Distributor AW, el valor doble de la clave de registro del BufferMaxQueue (véase la flecha A en el [cuadro 3](#)). Cambie este valor en todo el distribuidor corriente AW. Aquí está el Trayecto de navegación: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust\_inst>\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\BufferMaxQueue **Cuadro 3 – BufferMaxQueue para RealTimeDistributor en el Admin Workstation del distribuidor**



La clave de registro del BufferMaxQueue no es dinámica. Por lo tanto, después de que usted aumente el número, complete un ciclo el proceso RTS en el CallRouter (véase la flecha A en el [cuadro 4](#)), y el proceso RTD en el Distributor AW (véase la flecha A en el [cuadro 5](#)).

#### Cuadro 4 – Complete un ciclo el proceso RTS en el CallRouter



#### Cuadro 5 – Complete un ciclo el proceso RTD en el Distributor AW



Este problema ocurre no más después de que usted aumente el número del BufferMaxQueue en el CallRouter y el Admin Workstation del distribuidor.

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)