

# Razones de la falla de nodo de la cola

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Razones de la falla de nodo de la cola](#)

[Razón 1: Error transferir la llamada a un VRU](#)

[Razón 2: Los destinos de ruteo no están en el mismo milirutherford](#)

[Razón 3: La cola alcanza la longitud del almacenamiento en cola máximo](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe tres razones del error del nodo de la cola en una empresa de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) o un entorno para empresas del Centro de contacto IP (IPCC).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa del Cisco ICM
- IPCC Enterprise de Cisco
- Script ICM

### [Componentes Utilizados](#)

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

- Versión 5.x y posterior del Cisco ICM

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.

## Antecedentes

Usted puede poner una llamada en cola en un Voice Response Unit (VRU) para uno o más:

- Grupos de capacidades
- Grupos de capacidades corporativos
- Blancos programadas que utilizan el nodo de la cola

Si un agente está disponible en una de los grupos de capacidades o de las blancos programadas, el sistema rutea la llamada a ese agente.

Usted no puede referirse a dos tipos de blancos (por ejemplo, los grupos de capacidades y las blancos programadas) dentro de un nodo de la cola única. Sin embargo, usted puede ejecutar los Nodos de la cola múltiple secuencialmente para hacer cola una llamada a diversos Tipos de destino.

## Razones de la falla de nodo de la cola

Esta sección explica las razones del error del nodo de la cola.

### Razón 1: Error transferir la llamada a un VRU

Cuando usted publica el nodo de la cola, la llamada se debe transferir al VRU. Si la llamada no puede alcanzar el VRU, el nodo de la cola falla.

Realice estas acciones para marcar si la transferencia de llamada al VRU falla:

- Funcione con la [utilidad RTRTRACE](#) para girar la traza de los pedidos de ruta.
- Funcione con la [utilidad RTRTRACE](#) para girar la traza de la red VRU.
- Investigue el registro del proceso del rtr.
- Examine el detalle de llamada de la ruta (RCD).

### Razón 2: Los destinos de ruteo no están en el mismo milirutherford

El nodo de la cola también falla cuando los destinos de ruteo que existen en el nodo de la cola no pertenecen al mismo dominio de ruteo de los media (milirutherford). El milirutherford es las recolecciones de grupo de capacidades y los servicios que usted asocia a un media. Software ICM utiliza el milirutherford para rutear una tarea a un agente que usted asocie a un grupo de capacidades y a un medio en particular. Si los destinos de ruteo en el nodo de la cola no pertenecen al mismo milirutherford, el nodo de la cola falla.

Marque la configuración para asegurarse que el Número marcado (DN) que causó la falla de nodo de la cola pertenece al mismo milirutherford que uno de los destinos de ruteo.

### Razón 3: La cola alcanza la longitud del almacenamiento en cola máximo

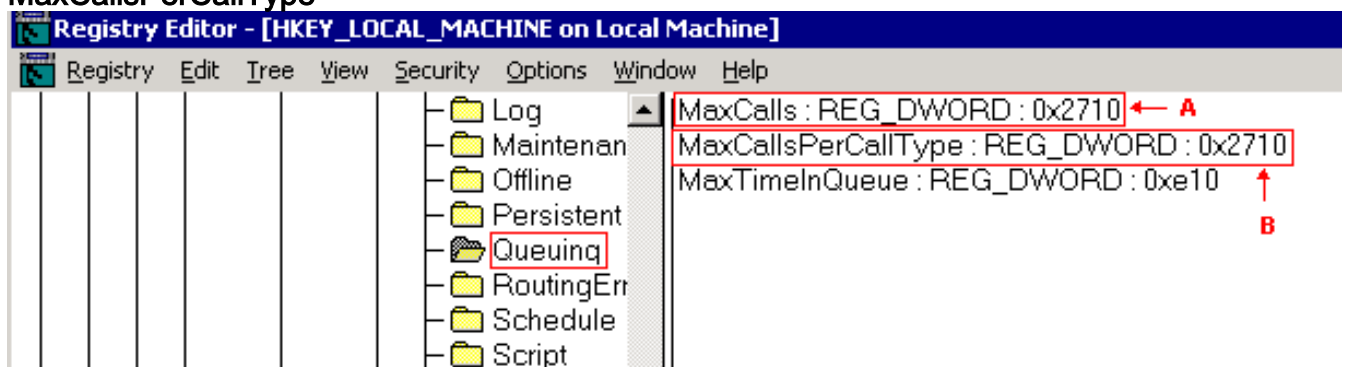
Si no hay espacio de la cola disponible, el nodo de la cola falla. Cuando una de estas condiciones se cumple, usted puede deducir que el espacio de la cola es lleno:

- La suma de los totales de llamada actualmente en la cola del CallRouter, y los totales de llamada transferidos al VRU para unirse a la cola en el CallRouter es iguales o mayores que al valor de la clave de registro de MaxCalls (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)).
- La suma de los totales de llamada actualmente en una cola del tipo de llamada, y los totales de llamada de ese tipo de llamada transferido al VRU es iguales o mayores que al valor de la clave del registro MaxCallsPerCallType (véase la flecha B en el [cuadro 1](#)). **Nota:** Usted puede localizar las claves de MaxCalls y del registro MaxCallsPerCallType en esta

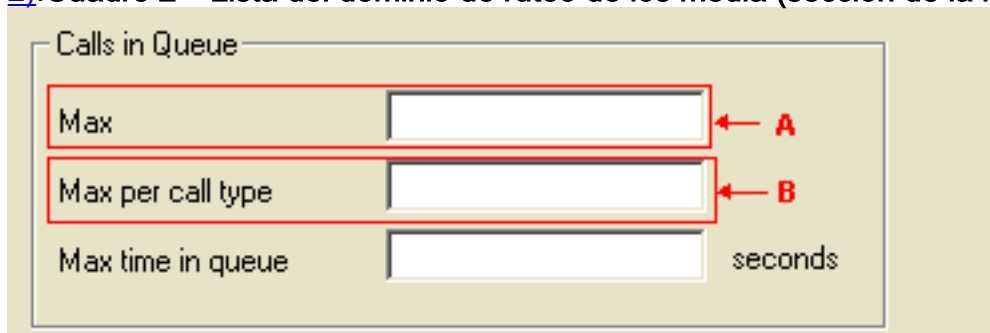
trayectoria: HKEY\_LOCAL\_MACHINE/SOFTWARE/Cisco Systems, Inc/ICM/<cust\_inst>/Router<A/B>/Router/CurrentVersion/Configuration/Queuing

**Cuadro 1 – MaxCalls y registro**

#### MaxCallsPerCallType



- La suma de los totales de llamada actualmente en la cola milirutherford, y los totales de llamada transferidos al VRU para unirse a la cola milirutherford es iguales o mayores que al valor establecido en el campo máximo para el milirutherford en la lista milirutherford (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)).
- La suma de los totales de llamada de un tipo de llamada determinado en la cola milirutherford y de los totales de llamada transferidos al VRU para unirse a la cola milirutherford es igual o mayor que al valor establecido en el máximo por el campo del tipo de llamada para el milirutherford en la lista milirutherford (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)).



Si el campo de RouterQueueCallTypeLimitToHalf o el campo de RouterQueueGlobalLimitToHalf en la tabla de Cal\_Type\_Half\_Hour excede de 0 para el tipo de llamada usado, usted experimenta uno de los límites hechos cola máximos de las llamadas.

### Información Relacionada

- [Cómo usar la utilidad RTRTRACE](#)

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