

Échec du flux en temps réel entre la station de travail administrative du distributeur et le routeur d'appels Cisco

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour la panne fréquente des sessions entre le processus en temps réel du distributeur (RTD) sur la station de travail administrateur de distributeur (aw) et le processus en temps réel de serveur (RTS) sur le CallRouter de Cisco. Ce document fournit également une solution dans un environnement d'entreprise du centre de contact de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) /IP (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Entreprise missile aux performances améliorées de Cisco
- IPCC Enterprise de Cisco

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 5.x et ultérieures de Cisco ICM/IPCC

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Un RTD est une station de travail administrateur (aw) cette vous configurent afin d'établir et mettre à jour une connexion au CallRouter de Cisco. Chaque site administratif a un ou plusieurs AWs que vous pouvez configurer comme RTD.

Le flux en temps réel est la connexion entre un CallRouter et un distributeur aw de Cisco. **Le processus rtdist.exe** est un processus RTD sur le distributeur aw qui met à jour le flux en temps réel à rtsrvr.exe. Le rtsrvr.exeprocess est un processus en temps réel de serveur (RTS) qui fonctionne sur le CallRouter de Cisco.

Ce document explique pourquoi les utilisateurs éprouvent des baisses fréquentes de session entre le processus RTD sur le distributeur aw et le processus de RTS sur le CallRouter de Cisco.

Solution

Un examen du login de processus de RTS le CallRouter de Cisco indique ces importants résultats :

1. La connexion en temps réel échoue (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)).
2. Écrivez du type d'appel les enregistrements de base qu'en temps réel à la connexion client échoue (voir la flèche B sur le [schéma 1](#)).
3. La valeur des octets en cours de file d'attente de sortie est égale à la valeur des octets à haute production de file d'attente (voir le C de flèches et le D sur le [schéma 1](#)).

Figure 1 – Log du processus de 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.
8179496    Current output queue bytes. ← C
      2049   Highest output queue messages.
8179496    Highest output queue bytes. ← D

```

Le point 3 représente la recherche de clés. Si la valeur des octets en cours de file d'attente de sortie s'approche ou est égale aux octets à haute production de file d'attente, vous devez augmenter la valeur de BufferMaxQueue.

- Sur le CallRouter de Cisco, la double la valeur de la clé de registre de BufferMaxQueue (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)). Vous devez changer cette valeur sur chacun des deux,

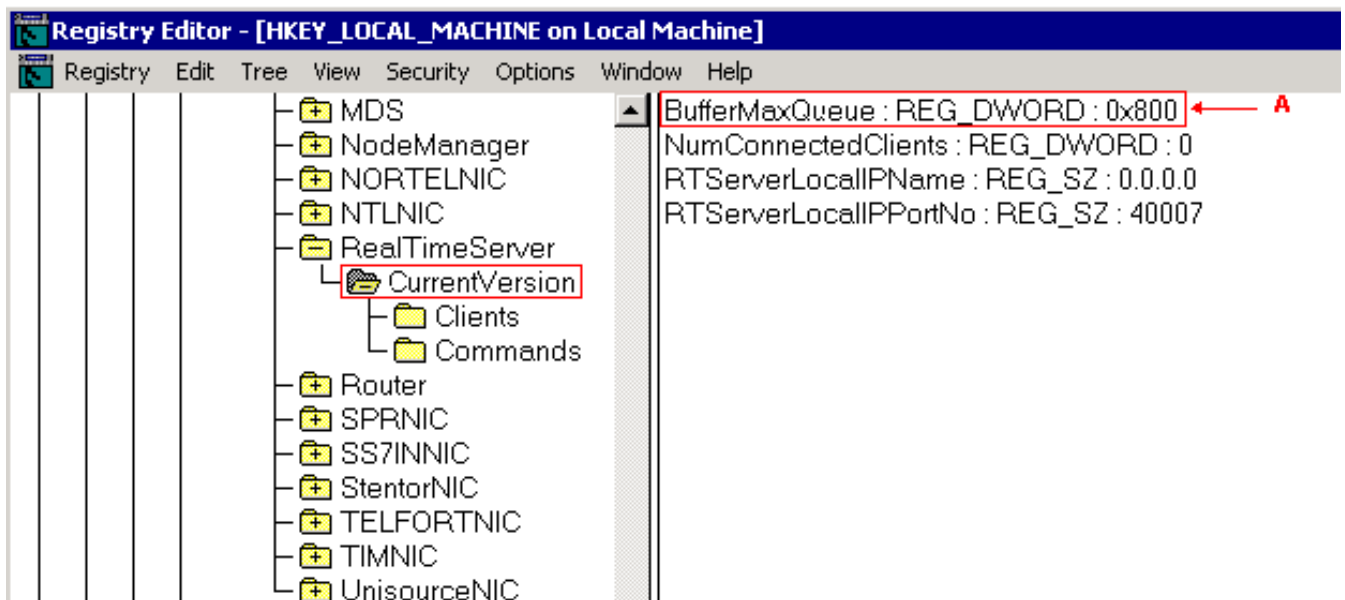
CallRouterA et CallRouterB. Voici le chemin de navigation :

```

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\
Router<A/B>\RealTimeServer\CurrentVersion\BufferMaxQueue

```

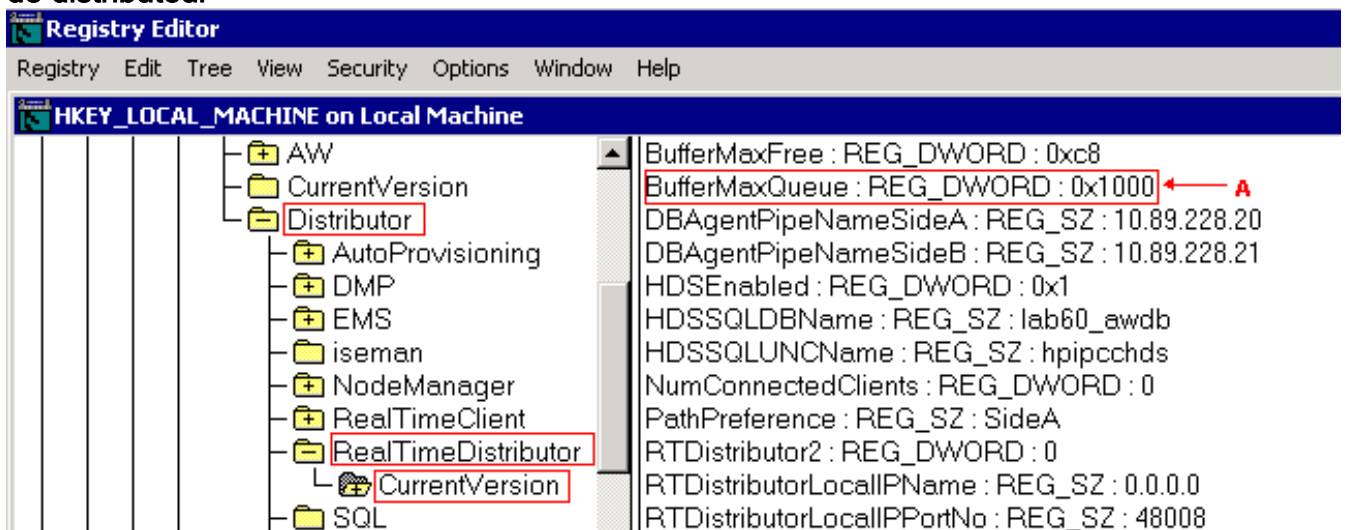
Figure 2 – BufferMaxQueue pour RealTimeServer sur le CallRouter



- Sur le distributeur aw, la double la valeur de la clé de registre de BufferMaxQueue (voir la flèche A sur le [schéma 3](#)). Changez cette valeur sur tout le distributeur courant AWs. Voici le chemin de navigation :

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\
Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\BufferMaxQueue

Figure 3 – BufferMaxQueue pour RealTimeDistributor sur la station de travail administrateur de distributeur



La clé de registre de BufferMaxQueue n'est pas dynamique. Par conséquent, après que vous augmentiez le nombre, faites un cycle le processus de RTS sur le CallRouter (voyez la flèche A sur le [schéma 4](#)), et le processus RTD sur le distributeur aw (voir la flèche A sur le [schéma 5](#)).

Figure 4 – Faites un cycle le processus de RTS sur le CallRouter



Figure 5 – Faites un cycle le processus RTD sur le distributeur aw



Ce problème ne se pose plus après que vous augmentiez le nombre de BufferMaxQueue sur le CallRouter et la station de travail administrateur de distributeur.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)