

# État en temps réel du routeur d'appel IPCC Enterprise - Forum Aux Questions

## Contenu

### [Introduction](#)

[Quelle est la taille d'état missile aux performances améliorées et les quels composants contribuent à sa croissance/taille ?](#)

[Est-il normal de voir la taille d'état flotter ? Parfois il semble se développer, mais à d'autres fois qu'il est avalez de retour à un plus de petite taille, pourquoi ?](#)

[Y a-t-il une limite prise en charge par maximum pour la taille d'état ?](#)

[Comment la représentation de Traitement des appels est-elle affectée par une grande taille d'état sur mon routeur d'appel ICM ?](#)

[Est-ce que je dois évaluer des spécifications plus élevées pour mon matériel donné un état particulier de taille ?](#)

[Je vois un message d'avertissement qui énonce, « la taille de l'état du routeur de 31 Mo s'est développé au delà de la limite d'alarme de 30 Mo. » Que ce moyen d'événement, et je fait-il doit-il agir quand je vois ce message ?](#)

### [Informations connexes](#)

## Introduction

Les informations dans ce document définissent le déclarer d'IPCC Enterprise qui est tenu dans la mémoire du routeur d'appels IPCC, qui inclut le type d'informations qu'il contient, les éléments qui peuvent expliquer sa taille, et l'affect que la taille de l'état peut avoir sur l'environnement de routage d'appels.

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

### **Q. Quelle est la taille d'état missile aux performances améliorées et les quels composants contribuent à sa croissance/taille ?**

A. L'état est tenu dans la mémoire du routeur d'appel ICM et est en quelque sorte lié à la taille de la configuration globale missile aux performances améliorées, mais ce qui est contenue dans l'état est plus que la configuration. Le routeur d'appels charge la configuration missile aux performances améliorées de la base de données de l'enregistreur et tient cette configuration dans la mémoire. Si l'environnement n'étaient pas en activité ou capable ne conduire des appels et aucune autre activité se produisait, la taille d'état sur le routeur d'appel ICM demeure assez petite et constante.

Comme appelle et des tâches commencent à être traitées dans l'environnement, le routeur d'appel ICM met à jour certaines parties de la connaissance au sujet de chaque élément dans la configuration et les utilisations que la connaissance de prendre des décisions de routage et de remplir états en temps réel. Ces informations ajoutées sont également mises à jour dans la

mémoire du routeur d'appels et ajoutées à la taille de l'état. La taille d'état est égale à la quantité de mémoire de la laquelle le routeur d'appels exige pour allouer et tient toutes les informations qu'elle « se renseigne » sur chaque élément dans la configuration.

Par exemple, pour chaque service que le routeur d'appel ICM a dans la configuration qu'il a reçue de l'enregistreur, cette liste abrégée mentionne des parties de données qui sont mises à jour dans l'état (fondamentalement toutes les données en temps réel) :

- CallsQueueNow
- AHTto5
- CallsRoutedToday
- AvgDelayQNow
- AgentsTalking
- ASAto5

Quand vous considérez la taille d'état, vous devez également prendre en compte que cela vaut pour chaque objet dans la configuration : Groupes de compétences, services, groupes de joncteur réseau, scripts, agents, valeurs LAA ou de MED, etc. Tous ces éléments tenus dans la configuration ont également des données en temps réel que le routeur apprend et se tient dans sa mémoire. L'état est mis à jour constamment basé sur les informations qui entrent dans le routeur de PGs et de NIC. La majeure partie de ces données en temps réel est passée par le flux en temps réel, remplie dans les tables en temps réel sur les postes de travail d'administration, et utilisée pour l'enregistrement en temps réel. Plus d'éléments dans la configuration, et plus les données il y a au sujet de eux en temps réel, plus la taille d'état se développe grande.

### **Q. Est-il normal de voir la taille d'état flotter ? Parfois il semble se développer, mais à d'autres fois qu'il est avalez de retour à un plus de petite taille, pourquoi ?**

A. Oui, c'est comportement normal pour voir la taille d'état se développer car la mémoire allouée à l'état selon les exigences de la quantité de détail en temps réel se développe. La quantité de données que le routeur d'appel ICM reçoit à la configuration de la base de données de l'enregistreur est seulement une part de ce qui compose la pleine taille d'état. Beaucoup d'autres facteurs ajoutent à la taille de l'état parce que beaucoup d'autres informations sont tenues dans la mémoire du routeur d'appels afin de se terminer les tâches associées avec le routage d'appels intelligent et l'enregistrement en temps réel. Pendant que l'activité dans l'environnement change et des tâches sont traitées, ainsi font la modification de taille d'état.

Par exemple, quand le chargement initial de la configuration et de l'état est envoyé au routeur d'appels, des informations sur les agents configurés sont incluses. Des informations sur ces agents sont mises à jour par chaque périphérique quant dans à quelles qualifications les agents sont enregistré. Ces données sont contenues dans les données en temps réel pour SkillGroupMembers. Si ces agents reskilled alors à un autre groupe de compétences, les données d'origine pour cette affectation de compétence d'un agent existent toujours dans l'état du routeur d'appels, et la nouvelle affectation de compétence est également ajoutée. Les informations pour l'attribution d'origine de compétence de l'agent sont gardées dans l'état de routeurs d'appels afin de se terminer l'enregistrement en temps réel pour cet agent. Puisque des informations sur les attributions de compétence de cet agent sont maintenant augmentées, la mémoire a exigé pour que le routeur d'appels soutienne que des données sont également augmentées, et la taille d'état se développe plus grande.

**Note:** C'est seulement un exemple de la façon dont l'état peut exiger de l'allocation de mémoire pour que les données en temps réel d'état augmentent également ; d'autres types de données

peuvent également faire développer l'état de cette manière.

## **Q. Y a-t-il une limite prise en charge par maximum pour la taille d'état ?**

A. La taille d'état est affectée par taille de la configuration et modifications, aussi bien que volume d'appels et activité, telle que la formation d'agent. En raison de ce fait, il est impossible de prévoir la taille de l'état basé sur la taille de la configuration dans la base de données de l'enregistreur, et il peut se développer plus grand dans quelques environnements plus ainsi que d'autres. Cisco ne dicte aucune limite spécifique aux limites supérieures de la taille d'état pour aucun un environnement de client, mais à 1500MB un client est confronté à ces considérations :

- Microsoft Windows de 32 bits usine la limite le par-processus de mémoire à 2000MB. Si la taille d'état dépasse 1500MB, elle peut dépasser la limite de Microsoft Windows.
- Un plus long temps est pris de se terminer le transfert d'état à travers le réseau privé.
- Utilisation de mémoire et utilisation du processeur accrues sur les Routeurs et les postes de travail d'administration d'appel : il doit y avoir assez de mémoire physique pour prendre en charge la taille d'état. Sur le matériel moderne, avec 2-4GB de mémoire, c'est rarement une question.
- Il y a la nécessité pour fournir plus de bande passante et de vitesse au-dessus du réseau privé pour faciliter le transfert d'état, aussi bien qu'au-dessus du réseau public pour faciliter le transfert des données à et des passerelles d'accès aux périphériques et des postes de travail d'administration (note en \*see ci-dessous).
- L'utilisation de la mémoire tampon accrue est nécessaire pour des processus, tels que le RTServer, le RTDistributor, et le RTClient sur les postes de travail d'administration.
- L'utilisation de la mémoire tampon accrue pour est nécessaire pour des processus, tels que PGAG et CCAG entre les passerelles d'accès aux périphériques et les routeurs d'appels.
- La plus grande taille de la base de données AWDB peut être nécessaire pour faciliter une plus grande quantité de données en temps réel.

le réseau privé de \*The entre les côtés doit pouvoir transférer l'état dans un laps de temps raisonnable. Une brève panne peut être prévue dans un transfert d'état pendant que l'état est préparé pour être envoyé. C'est typiquement plusieurs secondes sur une grande taille d'état. Dans cette fenêtre, les appels peuvent être par défaut conduite.

## **Q. Comment la représentation de Traitement des appels est-elle affectée par une grande taille d'état sur mon routeur d'appel ICM ?**

A. La taille d'état n'affecte pas généralement la représentation de routeur en termes d'appel-par-deuxième ou le temps de réponse en traitant un appel. La seule représentation qui affecte un scénario, donnée une grande taille d'état, est liée à la vitesse du réseau et aux ressources exigées pour exécuter un transfert d'état ou pour passer l'information en temps réel de retour vers le bas aux périphériques dans l'environnement (des passerelles d'accès aux périphériques et des postes de travail d'administration) ou dans les situations où la mémoire exigée par le processus dépasse la limite de 32 bits de Microsoft Windows de 2000MB.

La capacité du routeur d'appel ICM de répondre aux demandes de route d'arrivée et de fournir des étiquettes/décisions intelligentes de routage n'est pas affectée par taille d'état. Actuellement la plupart des clients d'IPCC Enterprise fonctionnent avec succès avec des tailles d'état dans la plage 300-500MB.

**Q. Est-ce que je dois évaluer des spécifications plus élevées pour mon matériel donné un état particulier de taille ?**

A. Des recommandations pour le dimensionnement et la capacité de serveur sont tracées les grandes lignes dans le [matériel et la spécification de logiciel système pour le missile aux performances améliorées de Cisco Unified/entreprise d'Unified CC et les éditions hébergées](#), savent autrefois comme *nomenclature missile aux performances améliorées*. Dans ce guide sont les conditions requises de dimensionnement pour de bas et à extrémité élevé déploiements. Tant que la taille d'état est bien au-dessous de la limite de 32 bits de Microsoft Windows, il n'y a aucun besoin d'augmenter la capacité ou les caractéristiques pour le matériel au-dessus de ceux tracés les grandes lignes dans ce document.

**Q. Je vois un message d'avertissement qui énonce, « la taille de l'état du routeur de 31 Mo s'est développé au delà de la limite d'alarme de 30 Mo. » Que ce moyen d'événement, et je fait-il doit-il agir quand je vois ce message ?**

A. Ce message est informationnel. Le nombre qui est signalé est livré directement de cette valeur de registre et n'affecte pas la représentation.

Registry Value Location = /Router/CurrentVersion/StateTransfer/StateSizeThresholdMB.

Référez-vous au [ce qui fait l'événement missile aux performances améliorées « que la taille d'état du routeur de 31 Mo s'est développé au delà de la limite d'alarme moyen de 30 Mo » ?](#) conseil de tech pour davantage d'explication de cette valeur.

## **Informations connexes**

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