

Raisons de l'échec du nœud de file d'attente

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Raisons de l'échec du nœud de file d'attente](#)

[Raison 1 : Manque de transférer l'appel vers un VRU](#)

[Raison 2 : En conduisant des cibles ne soyez pas dans le même MRD](#)

[Raison 3 : La file d'attente atteint la longueur de file d'attente maximum](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit trois raisons pour la panne du nœud de file d'attente dans une entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) ou un environnement d'entreprise de l'IP Contact Center (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
- Script ICM

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco ICM version 5.x et ultérieures

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](#).

Informations générales

Vous pouvez placer un appel dans la file d'attente à une unité de réponse vocale (VRU) pour un ou plusieurs :

- Groupes de compétences
- Groupes de compétence de l'entreprise
- Cibles planifiées qui utilisent le noeud de file d'attente

Si un agent devient disponible dans une des groupes de compétences ou des cibles planifiées, les routes système l'appel à cet agent.

Vous ne pouvez pas mettre en référence deux types de cibles (par exemple, des groupes de compétences et des cibles planifiées) dans un noeud simple de file d'attente. Cependant, vous pouvez exécuter de plusieurs Noeuds de file d'attente séquentiellement pour faire la queue un appel à différents types de cible.

Raisons de l'échec du noeud de file d'attente

Cette section explique les raisons pour la panne du noeud de file d'attente.

Raison 1 : Manque de transférer l'appel vers un VRU

Quand vous émettez le noeud de file d'attente, l'appel doit être transféré vers le VRU. Si l'appel n'atteint pas le VRU, le noeud de file d'attente échoue.

Exécutez ces actions afin de vérifier si l'appel-transfert au VRU échoue :

- Exécutez l'utilitaire [RTRTRACE](#) pour activer le suivi de demandes de route.
- Exécutez l'utilitaire [RTRTRACE](#) pour activer le suivi de VRU de réseau.
- Étudiez le log du processus de rtr.
- Examinez le détail d'appel d'artère (RCD).

Raison 2 : En conduisant des cibles ne soyez pas dans le même MRD

Le noeud de file d'attente échoue également quand les cibles de routage qui existent dans le noeud de file d'attente n'appartiennent pas au même routing domain de medias (MRD). Le MRD est une collection de groupes de compétences et les services que vous associez avec un support. Le logiciel ICM emploie le MRD pour conduire une tâche à un agent que vous associez avec un groupe de compétences et un support particulier. Si les cibles de routage dans le noeud de file d'attente n'appartiennent pas au même MRD, le noeud de file d'attente échoue.

Vérifiez la configuration pour s'assurer que le numéro composé (DN) qui a entraîné la panne de noeud de file d'attente appartient au même MRD qu'une des cibles de routage.

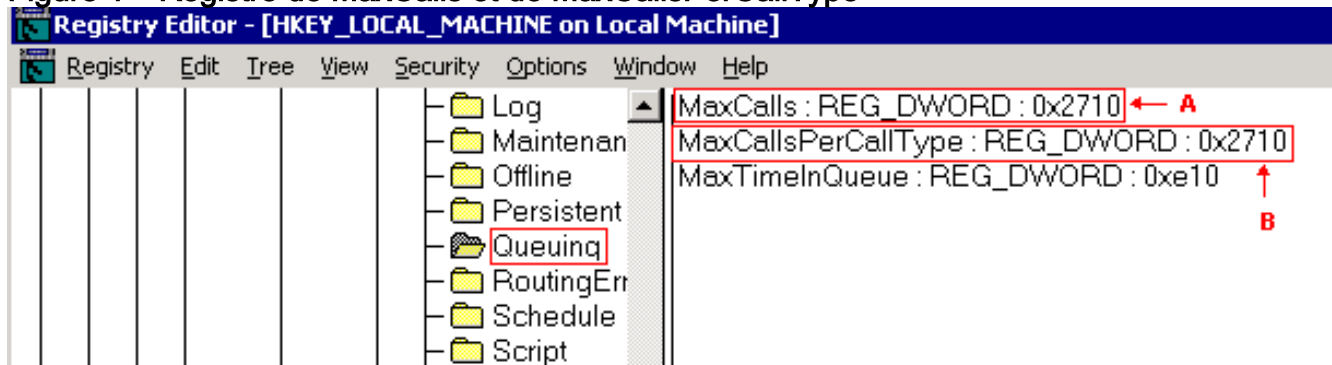
Raison 3 : La file d'attente atteint la longueur de file d'attente maximum

Si aucun espace de file d'attente n'est disponible, le noeud de file d'attente échoue. Quand une de ces conditions est remplie, vous pouvez impliquer que l'espace de file d'attente est plein :

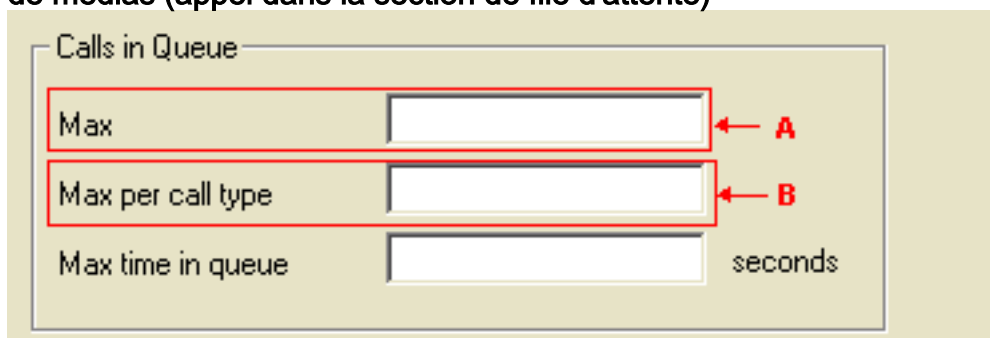
- La somme des totaux des appels actuellement dans la file d'attente de CallRouter, et les totaux des appels transférés vers le VRU pour joindre la file d'attente dans le CallRouter est égal ou plus grand qu'à la valeur de la clé de registre de MaxCalls (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)).
- La somme des totaux des appels actuellement dans une file d'attente de type d'appel, et les totaux des appels de ce type d'appel transféré vers le VRU est égal ou plus grand qu'à la valeur de la clé de registre de MaxCallsPerCallType (voir la flèche B sur le [schéma 1](#)). **Note:** Vous pouvez localiser les clés de registre de MaxCalls et de MaxCallsPerCallType dans ce chemin :

```
HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/Cisco Systems, Inc/ICM/<cust_inst>/Router<A/B>/  
Router/CurrentVersion/Configuration/Queuing
```

Figure 1 – Registre de MaxCalls et de MaxCallsPerCallType



- La somme des totaux des appels actuellement dans la file d'attente MRD, et les totaux des appels transférés vers VRU pour joindre la file d'attente MRD est égal ou plus grand qu'au positionnement de valeur dans le domaine maximum pour le MRD dans la liste MRD (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)).
- La somme des totaux des appels d'un saisis d'appel particulier la file d'attente MRD et des totaux des appels transférés vers VRU pour joindre la file d'attente MRD est égale ou plus grande qu'au positionnement de valeur dans le maximum par champ de type d'appel pour le MRD dans la liste MRD (voir la flèche B sur le [schéma 2](#)). **Figure 2 – Liste de routing domain de medias (appel dans la section de file d'attente)**



Si le champ de RouterQueueCallTypeLimitToHalf ou le champ de RouterQueueGlobalLimitToHalf dans la table de Cal_Type_Half_Hour dépasse 0 pour le type d'appel utilisé, vous éprouvez une des limites maximum d'appels mis en file d'attente.

Informations connexes

- [Comment utiliser l'outil RTRTRACE](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)