

# ディストリビュータ AW と Cisco CallRouter 間のリアルタイム フィード障害

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、ディストリビュータ管理ワークステーション ( AW ) の Real-Time Distributor ( RTD ) プロセスと Cisco CallRouter の Real-Time Server ( RTS ) プロセス間のセッションが頻繁に失敗する理由について説明します。このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) /IP Contact Center ( IPCC ) Enterprise 環境におけるソリューションも紹介します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM Enterprise
- Cisco IPCC Enterprise

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM/IPCC バージョン 5.x および それ 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 問題




RTD は Cisco CallRouter への接続を確立および維持するために設定する Admin Workstation (AW) です。各々の管理上のサイトに RTD で設定できる 1つ以上の AW があります。

リアルタイム供給は Cisco CallRouter およびディストリビュータ AW 間の接続です。rtdist.exe プロセスはディストリビュータ AW の RTD プロセスです rtsrvr.exe にリアルタイム供給を維持する。Cisco CallRouter で動作する rtsrvr.exeprocess は Real Time Server (RTS) プロセスです。

この資料はなぜユーザ エクスペリエンス ディストリビュータ AW の RTD プロセスと Cisco CallRouter の RTS プロセス間の頻繁なセッション ドロップ説明したものです。


## 解決策


RTS プロセス ログインの確認は Cisco CallRouter これらの重要な調査結果を明らかにします:


1. リアルタイム接続は失敗します (  の矢印 A を [1](#) 参照して下さい。
2. クライアント接続にコールタイプ リアルタイム ベース レコードの失敗します書いて下さい (  の矢印 B を [1](#) 参照して下さい。
3. 現在の 出力 キュー バイトの値は高出力キュー バイトの値と等しいです (  の矢印 C および D を [1](#) 参照して下さい。

### 図 1 – RTS プロセスのログ



項目 3 はキーを見つけることを表します。現在の 出力 キュー バイトの値が高出力キュー バイトと等しいアプローチするか、または場合、BufferMaxQueue の値を増加して下さい。

- Cisco CallRouter、BufferMaxQueue レジストリキーの二重値 (  の矢印 A を [2](#) 参照して下さい。両方、CallRouterA および CallRouterB のこの値を変更して下さい。ナビゲーションパスはここにあります:`:HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\`

Router<A/B>\RealTimeServer\CurrentVersion\BufferMaxQueue  **図 2 – CallRouter の RealTimeServer のための BufferMaxQueue**

- ディストリビュータ AW、BufferMaxQueue レジストリキーの二重値 (  の矢印 A を [3](#) 参照して下さい。すべての実行ディストリビューター AW のこの値を変更して下さい。ナビゲーションパスはここにあります:`:HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco`

Systems, Inc.\ICM\<cust\_inst>\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\BufferMaxQueue  **図 3 – ディストリビューター Admin Workstation の RealTimeDistributor のための BufferMaxQueue**

BufferMaxQueue レジストリキーはダイナミックではないです。従って数を高めた後、CallRouter の RTS プロセスを循環させて下さい (  の矢印 A、およびディストリビュータ AW の RTD プロセスを [4](#) 参照して下さい (  の矢印 A を [5](#) 参照して下さい。

### 図 4 – CallRouter の RTS プロセスを循環させて下さい 図 5 – ディストリビュータ AW の RTD プロセスを循環させて下さい

この問題はもはや CallRouter およびディストリビューター Admin Workstation の BufferMaxQueue 数を高めた後発生しません。

## 関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)