

# 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 企業
- Cisco IPCC 企業

### 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.exe` process 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  を [1](#) 参照して下さい。

### 図 1 か。 RTS プロセスのログ

```
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.

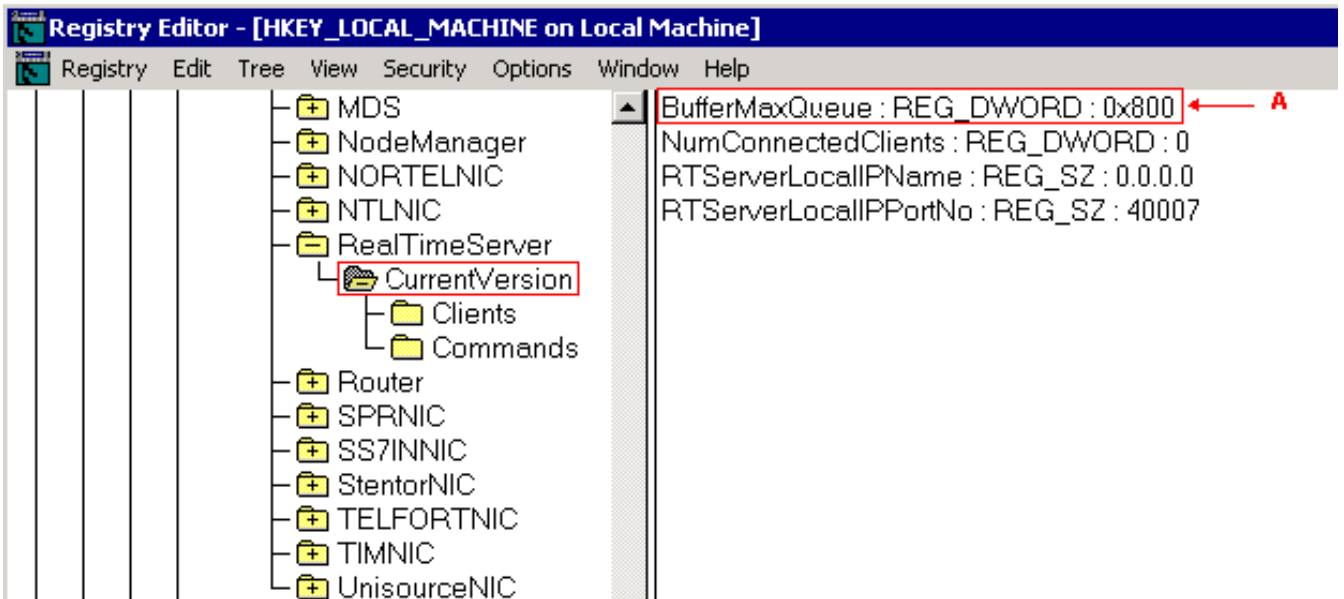
      0   EMS Messages sent since last side switch.
    2174  Real Time Messages sent since last side switch.
      0   Other Messages sent since last side switch.

    2174  Total Messages sent since last side switch.

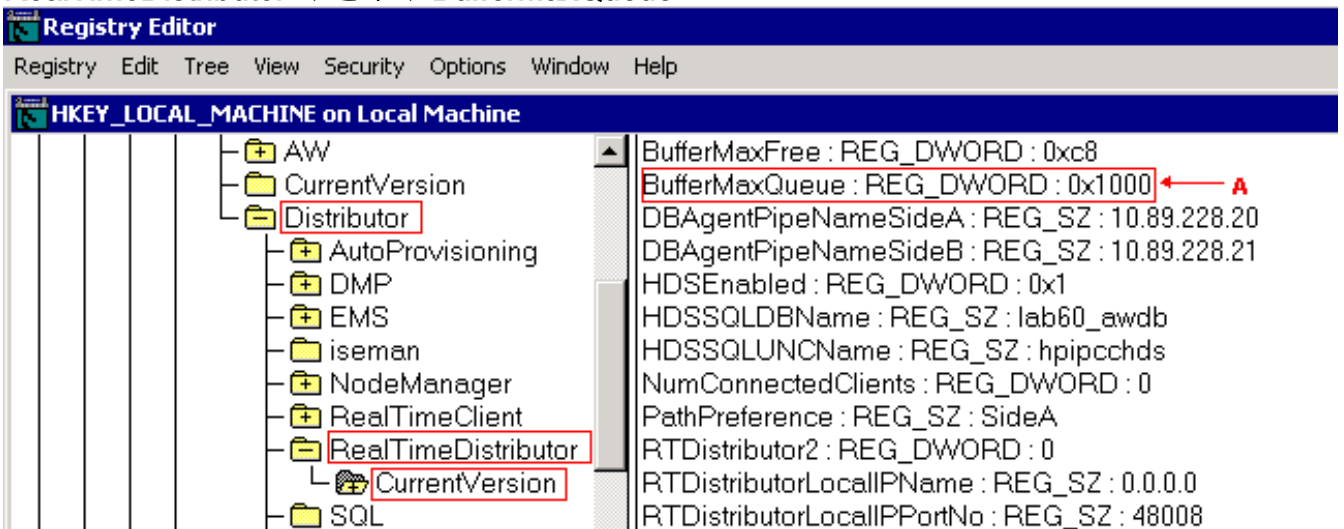
    2049  Current output queue messages.
    7701496  Current output queue bytes. ← C
    2049  Highest output queue messages.
    7701496  Highest output queue bytes. ← D
```

項目 3 はキーに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 ( 図 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: 図 2 か。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 ( 図 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: 図 3 か。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ありません。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 ( 図 の矢印 A、およびディストリビューター AW の RTD プロセスを 4 ) 参照して下さい ( 図 の矢印 A を 5 ) 参照して下さい。

図 4 か。CallRouter の RTS プロセスを循環させて下さい



図 5 か。ディストリビューター 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](#)