

# 目次

## 概要

[ICM ステートのサイズしきい値は何ですか?また増加/サイズにどんなコンポーネントが貢献しますか。](#)

[ステートのサイズしきい値が変動するのを見ることは正常ですか。時々それは育つようですが小型にダウンします、なぜまたある時はありますか。](#)

[ステートのサイズしきい値のための最大によってサポートされる制限がありますか。](#)

[コール処理 パフォーマンスはどのように ICM コール ルータの大きいステートのサイズしきい値から影響を及ぼされるか。](#)

[特定のサイズ状態を示されるハードウェアのためのより高い specs を評価する必要がありますか。](#)

[30 MB のアラーム限界を越えて見ます示す警告メッセージを、「ルータ 31 MB のステートのサイズしきい値育ちました」。このイベント平均は何をこのメッセージを見るとき、処置をとる必要がありますか。](#)

## 関連情報

## 概要

このドキュメントの情報では、IPCC コール ルータのメモリ内に保持される IPCC Enterprise の状態を定義します。これには、その状態に含まれる情報、そのサイズを占める可能性がある項目、状態のサイズによりコール ルーティング環境で発生する可能性のある影響が含まれます。

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。

### Q. ICM ステートのサイズしきい値は何ですか?また増加/サイズにどんなコンポーネントが貢献しますか。

A. 状態は ICM コール ルータのメモリの内保持され、が全面的な ICM 設定のサイズと幾分関連しています、含まれている何が状態の内設定より多くです。呼び出しルータはロガー データベースから ICM 設定をロードし、メモリ内のその設定を保持します。環境が非アクティブであるか、または呼び出しおよびそれ以上のアクティビティをルーティングしないことできる発生したら、ICM コール ルータのステートのサイズしきい値はかなり小さく、一定している残ります。

呼び出しおよびタスクが環境の内処理され始めると同時に ICM コール ルータはルーティング決定を作り、リアルタイムレポートを読み込む設定および使用内の各項目についてのナレッジのある特定のピースをことナレッジ維持します。これらの追加された情報はまた呼び出しルータのメモリの内維持され、状態のサイズに追加されます。ステートのサイズしきい値は呼び出しルータが割り当てるために必要とする、「設定内の各項目について学ぶ」すべての情報を保持しますメモリ量と等しく。

たとえば、ICM コール ルータにそれがロガーから受け取った設定の内である各サービスのために、状態 ( 基本的にすべてのリアルタイムデータ ) の内維持されるデータのこの短縮されたリスト言及ピース:

- CallsQueueNow
- AHTto5

- CallsRoutedToday
- AvgDelayQNow
- AgentsTalking
- ASAt05

ステートのサイズしきい値を考慮するとき、またこれが設定内の各オブジェクトにあてはまることを考慮に入れる必要があります: スキルグループ、サービス、トランクグループ、スクリプト、エージェント、LAA または MED 値、先祖など ルータがメモリの内で学習し、保持すること設定の内で保持されるこれらの項目にすべてまたリアルタイムデータがあります。PG および NIC からのルータに入って来る状態は情報に絶えず基づいていましたアップデートされます。このリアルタイムデータのほとんどはリアルタイム供給を通して配布され、管理ワークステーションのリアルタイム テーブルで読み込まれ、リアルタイム レポートのために使用されます。設定のより多くの項目は、リアルタイムデータがより多くのそれらについてあり、より大きくステートのサイズしきい値はなりません。

**Q. ステートのサイズしきい値が変動するのを見ることは正常ですか。時々それは育つようですが小型にダウンします、なぜまたある時はありますか。**

A. はい、これはリアルタイム詳細の量の定めるところにより状態への割り当てられたメモリが育つので育つのをステートのサイズしきい値が見る正常挙動です。ICM コール ルータがロガー データベースから設定で受け取るデータの量は FULL 状態サイズを構成するものがのたった 1 人の部です。他の多くのファクタは状態のサイズにインテリジェント コール ルーティングおよびリアルタイム レポートと関連付けられるタスクを完了するために他の多くの情報が呼び出しルータのメモリの内で保持されるので追加します。環境内のアクティビティがおよび変更すると同時にタスクは処理されまじたり、従ってステートのサイズしきい値変更をします。

たとえば、設定および状態の初期 ロードが呼び出しルータに送られるとき、設定されたエージェントについての情報は含まれています。それらのエージェントについての情報は各周辺装置によってに関してどのスキルにエージェントがログイン されるかアップデートされます。このデータは SkillGroupMembers のリアルタイムデータで保持されます。それらのエージェントが他のスキルグループにそれから reskilled 場合、まだ呼び出しルータの状態の内で存在 するそのエージェント スキル割り当てのための元データおよび新しいスキル割り当てはまた追加されます。エージェントのオリジナル スキル割り当てのための情報は呼び出しルータ状態の内でそのエージェントのためのリアルタイム レポートを完了するために保持されます。このエージェントのスキル割り当てについての情報が今増加するので、メモリはデータがまた増加し、ステートのサイズしきい値がより大きくなることを呼び出しルータが保持することができるように必要となりました。

注これはリアルタイム状態データがまた増加することができるように状態はメモリ 割り当てがどのようにの要求できるかたった 1 つの例です; データの他の型によりまた状態はこのように育ちます場合があります。

**Q. ステートのサイズしきい値のための最大によってサポートされる制限がありますか。**

A. ステートのサイズしきい値はエージェント reskilling のようなコンフィギュレーションサイズからおよび変更、またコール音量およびアクティビティ、影響を受けます。このような理由でファクト、ロガー データベース内の設定のサイズに基づいて状態のサイズを予測することは不可能であり他よりもっとそういくつかの環境で大きくなることができます。Cisco はあらゆる 1 つの顧客の環境のためのステートのサイズしきい値の上限への特定の制限を定めませんが、1500MB で顧客はこれらの考慮事項に直面されます:

- Microsoft Windows 32ビット マシンは 2000MB にプロセスごとのメモリを制限します。ステ

ートのサイズしきい値が 1500MB を超過する場合、Microsoft Windows 限界を超過できます。

- 長い時間はプライベート ネットワークを渡る状態転送を完了する奪取されます。
- 呼び出しルータおよび管理ワークステーションの高められたメモリ使用量および CPU稼働率: そこにステートのサイズしきい値をサポートする物理メモリが十分ある必要があります。メモリの 2-4GB の現代ハードウェアで、これはほとんど問題ではないです。
- 周辺機器ゲートウェイおよび管理ワークステーション ( 下記の \*see メモ ) に出入してデータ転送を促進するために状態転送を促進するようにプライベート ネットワーク上の、またパブリックネットワーク上のより多くの帯域幅および速度を兼ね備える必要があります。
- 増加されたバッファ使用状況は管理ワークステーションの RTServer、RTDistributor および RTClient のようなプロセスのために必要、です。
- 増加されたバッファ使用状況はのための周辺機器ゲートウェイと呼び出しルータ間の PGAG および CCAG のようなプロセスのために必要、です。
- AWDB データベースの拡大された サイズは増加リアルタイムデータを取り扱って必要である場合もあります。

側間の \*The プライベート ネットワークは十分時間の状態を転送できる必要があります。簡潔な停止は状態転送の内で状態が送信されるために準備されると同時に期待することができます。これは一般的に大きいステートのサイズしきい値の数秒です。ルーティングされるこのウィンドウの中では、呼び出しはデフォルトである場合もあります。

## Q. コール処理 パフォーマンスはどのように ICMコール ルータの大きいステートのサイズしきい値から影響を及ぼされるか。

A. ステートのサイズしきい値はコール毎第 2 の点では一般に ルータパフォーマンスかコールを扱うことの応答時間に影響を与えません。シナリオに影響を与える大きいステートのサイズしきい値を指定される唯一のパフォーマンスが状態転送を行うか、または環境内の ( 周辺機器ゲートウェイおよび管理ワークステーション ) またはプロセスによって必要なメモリが 2000MB の Microsoft Windows 32ビット限界を超過する状況のデバイスにリアルタイム情報を渡すために必要なネットワーク速度およびリソースと関連しています。

ICMコール ルータの機能はステートのサイズしきい値から受信ルート 要求に応答し、ラベル/高度なルーティングの決定を提供する影響を受けません。現在ほとんどの Cisco Unified Contact Center Enterprise 顧客は 300-500MB 範囲のステートのサイズしきい値と正常に操作します。

## Q. 特定のサイズ状態を示されるハードウェアのためのより高い specs を評価する必要がありますか。

A. サーバ サイズ分けに関する推奨事項およびキャパシティは [ハードウェア](#) の内で説明され、[Cisco Unified ICM/統一された CC 企業及びホストされた版のためのシステム ソフトウェア 仕様](#) は ICM 資料 表として、以前確認します。このガイドの中では低く、ハイエンド配備のためのサイズ変更必要条件はあります。ステートのサイズしきい値が Microsoft Windows 32ビット制限よりずっと低い限り、この資料の内で説明されているそれらの上のハードウェアのためのキャパシティが仕様を高める必要性がありません。

## Q. 30 MB のアラーム限界を越えて見ます示す警告メッセージを、「ルータ 31 MB のステートのサイズしきい値育ちました」。このイベント平均は何をこのメッセージを見ると、処置をとる必要がありますか。

A. このメッセージは情報です。報告される番号はこの登録値から直接来、パフォーマンスに影響

を及ぼしません。

[「31 MB のルータの状態サイズ 30 MB のアラーム限界を越えて」が平均育てたか ICM イベントをする何が参照して下さいか。](#) この値のそれ以上の説明のためのテクニカル ティップ。

## 関連情報

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