

キュー ノード障害の原因

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[キュー ノード障害の原因](#)

[理由 1：VRU にコールを転送できない](#)

[理由 2：ルート ターゲットが同じ MRD 内がない](#)

[理由 3：キューが最大キューの長さに達している](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise または IP Contact Center (IPCC) Enterprise 環境でキュー ノード障害が発生する 3 つの原因について説明します。

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
- ICM スクリプト

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 バージョン 5.x 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。

[背景説明](#)

音声応答装置 (VRU) のキューには、次をターゲットとするコールを入れることができます。

- スキル グループ
- エンタープライズ スキル グループ
- キュー ノードを使用するスケジュールされたターゲット

キューに入れられたコールは、スキル グループのいずれか、またはスケジュールされたターゲットのいずれかでエージェントが使用可能になると、そのエージェントにルーティングされます。

1つのキュー ノードで2つのタイプのターゲット (たとえば、スキル グループとスケジュール ターゲット) を指定できません。ただし、複数のキュー ノードを連続的に実行すれば、異なるタイプのターゲットに対して同じコールをキューイングできます。

[キュー ノード障害の原因](#)

ここでは、キュー ノード障害の原因について説明します。

[理由 1: VRU にコールを転送できない](#)

キュー ノードを発行するとき、コールは VRU に転送する必要があります。コールが VRU に達しないと、キュー ノードは失敗します。

VRU へのコール転送が失敗するかどうかを確認するには、次の操作を実行します。

- [RTRTRACE](#) ユーティリティを実行して、ルーティング要求トレースをオンにします。
- [RTRTRACE](#) ユーティリティを実行して、ネットワーク VRU トレースをオンにします。
- rtr プロセスのログを調べます。
- コール ルーティング詳細 (RCD) を調べます。

[理由 2: ルート ターゲットが同じ MRD 内でない](#)

キュー ノードに存在するルーティング ターゲットが同じメディアルーティング ドメイン (MRD) に属している場合も、キュー ノードは失敗します。MRD とは、メディアに関連付けるスキル グループとサービスのコレクションのことです。MRD のスキル グループと特定のメディアを関連付けると、ICM ソフトウェアは、その MRD を使用してタスクをエージェントにルーティングします。キュー ノードにあるルーティング ターゲットが同じ MRD に属していなければ、キュー ノードは失敗します。

設定を調べて、キュー ノード障害が発生したダイヤル番号 (DN) がルーティング ターゲットのいずれかと同じ MRD に属していることを確認してください。

[理由 3: キューが最大キューの長さに達している](#)

キューのスペースが利用できないと、キュー ノードは失敗します。 次のいずれかの条件に該当する場合は、キューのスペースがフルであると推測できます。

- 現在 CallRouter キューに入れられているコール総数と、CallRouter 内のキューに参加するために VRU に転送されたコール総数を合計した数が、MaxCalls レジストリ キーの値 ([図 1](#) の矢印 A を参照) と同じか、それ以上になっている。
- 現在コール タイプ キューに入れられているコール総数と、VRU に転送された、そのコール タイプのコール総数を合計した数が、MaxCallsPerCallType レジストリ キーの値 ([図 1](#) の矢印 B を参照) と同じか、それ以上になっている。注: MaxCalls および MaxCallsPerCallType レジストリ キーは、次のパスで確認できます。 HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/Cisco

Systems,Inc/ICM/<cust_inst>/Router<A/B>/
Router/CurrentVersion/Configuration/Queuing **図 1 – MaxCalls および MaxCallsPerCallType レジストリ**

- 現在 MRD キューに入れられているコール総数と、MRD キューに参加するために VRU に転送されたコール総数を合計した数が、MRD リストで MRD に設定された [Max] フィールドの値 ([図 2](#) の矢印 A を参照) と同じか、それ以上になっている。
- 現在 MRD キューに入れられている特定のコール タイプのコール総数と、MRD キューに参加するために VRU に転送されたコール総数を合計した数が、MRD リストで MRD に設定された [Max per call type] フィールドの値 ([図 2](#) の矢印 B を参照) と同じか、それ以上になっている。 **図 2 –メディア ルーティング ドメイン リスト ([Call in Queue] セクション)**

[Cal_Type_Half_Hour] テーブルの [RouterQueueCallTypeLimitToHalf] フィールドまたは [RouterQueueGlobalLimitToHalf] フィールドのいずれかが、使用されたコール タイプに対して 0 を超えている場合、キュー内の最大コール数の制限が適用されます。

関連情報

- [RTRTRACE ユーティリティの使用法](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)