

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 内でない](#)

[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

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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\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](#)