

Compreenda o roteador de ICM CTSG e o mapeamento CTPQ

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Descrição](#)

[Resumo](#)

Introdução

Este documento descreve como o roteador inteligente do gerenciador de conteúdo (ICM) determina o mapeamento do grupo de habilidades de CallType (CTSG) e da fila de prioridade do tipo de chamada (CTPQ) e como você pode o pesquisar defeitos.

Contribuído pelo sibilo Qiu, Mohini DAS e Jim Kotelly, tac Cisco e coordenadores BU.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda ter conhecimento deste tópico:

- ICM

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- ICM 8.5 e acima

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Informações de Apoio

Atualmente o roteador de ICM é um aplicativo 32bit e a memória máxima pode ser atribuída é 2 Gb. O roteador será causado um crash que druing transferência do estado de à B ou a B a A devido à grande quantidade de configurações. Daqui, é muito importante assegurar-se de que cada um da classe da memória ICM esteja sob o valor máximo apoiado.

Descrição

- Pelo defeito [CSCuq36098](#), o máximo CTSG grava os suportes de roteador é 30,000. Esta é uma representação codificada dura e não pode ser mudada
- Versões mais atrasadas de filas introduzidas ICM da precisão. O mapeamento da fila da precisão de Calltype (CTPQ) iguala CTSG
- Um registro CTSG ou CTPQ está criado dinamicamente quando um atendimento é enfileirado ou enviado a um PQ/SG de um CallType particular. Estes registros são envelhecidos para fora no fim de um dia

Esta é a fórmula para calcular o CTSG ou o CTPQ:

Número de tipos de chamada = de CT

Número de grupos de habilidades = de SG

O número de precisão enfileira-se = PQ

Número de mapeamentos nos scripts = no MS

$$CT \times (SG + PQ) \times \text{registros MS} = \text{CTSG (máximo)}$$

Por exemplo: 500 CT, 20 SG/PQ e 3 mapeamentos nos registros do script $500 \times 20 \times 3 = 30,000$.

Nota: Somente a versão ativa do script contribui ao mapeamento. As versões inativas de scripts ICM não contribuem à alocação de memória. O roteador carrega somente a versão ativa dos scripts

- **O nó seletor da rota** contribui ao CTSG ou ao CTPQ que traçam também
- Você pode monitorar o mapeamento CTSG/CTPQ através do **utilitário rttest**.

`[/?]do [/help] do [/pq] do [/group] do [/calltype] dos dump_CTSG_stats`

- O outro comando para monitorar as classes da memória:

`mais rttest: mem_meters /classes`

Resumo

O roteador de ICM traça dinamicamente o CTSG e o CTPQ baseados nos scripts ativos. Os ruídos de roteador se o CTSG/CTPQ está sobre 30,000; use esta fórmula ao estimar que o número de CTSG/CTPQ grava:

$$CT \times (SG + PQ) \times \text{registros MS} = \text{CTSG (máximo)}$$

