

# Falha da alimentação de tempo real entre o Distribuidor AW e o Roteador de Chamada de Cisco

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve uma razão para a falha frequente das sessões entre o processo do Real-Time Distributor (RTD) no Admin Workstation do distribuidor (AW) e o processo do Real-time Server (RTS) no Roteador de Chamada de Cisco. Este documento igualmente fornece uma solução em um ambiente de empreendimento do centro de contato de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) /IP (IPCC).

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Empreendimento ICM de Cisco
- IPCC corporativo de Cisco

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 5.x e mais recente de Cisco ICM/IPCC

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Problema

Um RTD é um Admin Workstation (AW) esse você configura a fim estabelecer e manter uma conexão ao Roteador de Chamada de Cisco. Cada local administrativo tem uns ou vários AW que você pode configurar como RTD.

A alimentação de tempo real é a conexão entre um Roteador de Chamada de Cisco e um Distribuidor AW. O processo **rtdist.exe** é um processo RTD no Distribuidor AW que mantenha a alimentação de tempo real ao **rtsrvr.exe**. O **rtsrvr.exe**process é um processo do Real-time Server (RTS) que seja executado no Roteador de Chamada de Cisco.

Este documento explica porque gotas frequentes da sessão da experiência dos usuários entre o processo RTD no Distribuidor AW e o processo RTS no Roteador de Chamada de Cisco.

## Solução

Uma revisão do fazer logon do processo RTS o Roteador de Chamada de Cisco revela estes resultados importantes:

1. A conexão em tempo real falha (veja a seta A em [figura 1](#)).
2. Escreva dos registros da base do tempo real do tipo de chamada à conexão de cliente falha (veja a seta B em [figura 1](#)).
3. O valor de bytes da fila de saídas atual é igual ao valor dos bytes a rendimento elevado da fila (veja o C das setas e o D em [figura 1](#)).

**Figura 1 – Log do processo RTS**

```

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

```



B

O artigo 3 representa encontrar chave. Se o valor de bytes da fila de saídas atual se aproxima ou se é igual aos bytes a rendimento elevado da fila, você deve aumentar o valor do BufferMaxQueue.

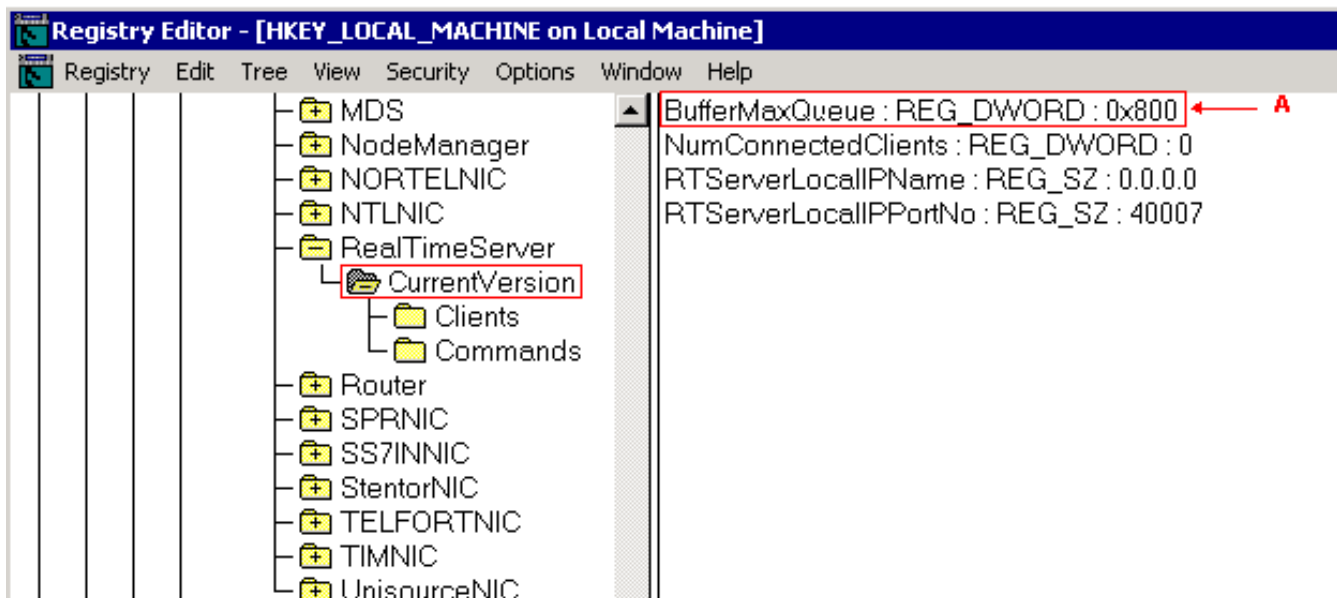
- No Roteador de Chamada de Cisco, o o valor dobro da chave de registro do BufferMaxQueue (veja a seta A em [figura 2](#)). Você deve mudar este valor em ambos, no Roteador de chamada A e no Roteador de chamada B. Está aqui o trajeto da navegação:
 

```

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\
Router<A/B>\RealTimeServer\CurrentVersion\BufferMaxQueue

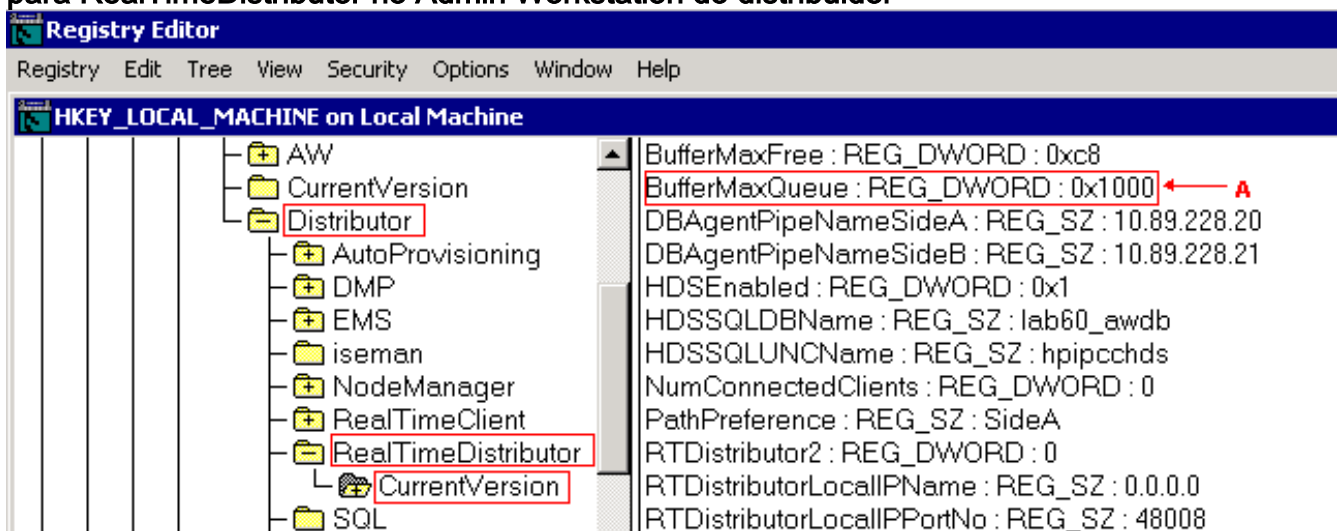
```

**Figura 2 – BufferMaxQueue para RealTimeServer no Roteador de Chamada**



- No Distribuidor AW, o o valor dobro da chave de registro do BufferMaxQueue (veja a seta A em [figura 3](#)). Mude este valor em todo o distribuidor running AW. Está aqui o trajeto da navegação: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust\_inst>\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\BufferMaxQueue

**Figura 3 – BufferMaxQueue para RealTimeDistributor no Admin Workstation do distribuidor**



A chave de registro do BufferMaxQueue não é dinâmica. Consequentemente, depois que você aumenta o número, dê um ciclo o processo RTS no Roteador de Chamada (veja a seta A em [figura 4](#)), e o processo RTD no Distribuidor AW (veja a seta A na [figura 5](#)).

**Figura 4 – Dê um ciclo o processo RTS no Roteador de Chamada**



**Figura 5 – Dê um ciclo o processo RTD no Distribuidor AW**



Este problema já não ocorre depois que você aumenta o número do BufferMaxQueue no Roteador de Chamada e no Admin Workstation do distribuidor.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)