

Razões para a falha de nó da fila

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Razões para a falha de nó da fila](#)

[Razão 1: Falha transferir o atendimento a um VRU](#)

[Razão 2: Os alvos de roteamento não estão no mesmo MRD](#)

[Razão 3: A fila alcança o comprimento da fila máxima](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve três razões para a falha do nó da fila em uma empresa de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ou em um ambiente de empreendimento do Centro de Contato de IP (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Empreendimento ICM de Cisco
- IPCC corporativo de Cisco
- Script ICM

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do ICM 5.x de Cisco e mais tarde

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.

Informações de Apoio

Você pode colocar uma chamada em fila em um Voice Response Unit (VRU) para uns ou vários:

- Grupos de habilidades
- Grupos de habilidades de empreendimento
- Alvos programados que usam o nó da fila

Se um agente se torna disponível em um dos grupos de habilidades ou dos alvos programados, o sistema distribui o atendimento a esse agente.

Você não pode prover dois tipos de alvos (por exemplo, grupos de habilidades e alvos programados) dentro de um nó da fila única. Contudo, você pode executar Nós da fila múltipla sequencialmente para enfileirar um atendimento aos tipos de destino diferentes.

Razões para a falha de nó da fila

Esta seção explica as razões para a falha do nó da fila.

Razão 1: Falha transferir o atendimento a um VRU

Quando você emite o nó da fila, o atendimento deve ser transferido ao VRU. Se o atendimento não alcança o VRU, o nó da fila falha.

Execute estas ações a fim verificar se transferência de chamada ao VRU falhe:

- Execute o [utilitário RTRTRACE](#) para girar sobre o traço das solicitações de rota.
- Execute o [utilitário RTRTRACE](#) para girar sobre o traço da rede VRU.
- Investigue o log do processo do rtr.
- Examine os detalhes da chamada da rota (RCD).

Razão 2: Os alvos de roteamento não estão no mesmo MRD

O nó da fila igualmente falha quando os alvos de roteamento que existem no nó da fila não pertencem ao mesmo domínio de roteamento dos media (MRD). O MRD é umas coleções de grupo de habilidades e os serviços que você associe com um media. O software ICM usa o MRD para distribuir uma tarefa a um agente quem você associe com um grupo de habilidades e uma mídia particular. Se os alvos de roteamento no nó da fila não pertencem ao mesmo MRD, o nó da fila falha.

Verifique a configuração para certificar-se de que o número discado (DN) que causou a falha de nó da fila pertence ao mesmo MRD que um dos alvos de roteamento.

Razão 3: A fila alcança o comprimento da fila máxima

Se nenhum espaço da fila está disponível, o nó da fila falha. Quando uma destas circunstâncias é estado conforme, você pode pressupor que o espaço da fila está completo:

- A soma das chamadas total atualmente na fila do Roteador de Chamada, e as chamadas total transferidas ao VRU para juntar-se à fila no Roteador de Chamada são iguais ou maiores do que ao valor da chave de registro de MaxCalls (veja a seta A em [figura 1](#)).
- A soma das chamadas total atualmente em uma fila do tipo de chamada, e as chamadas total desse tipo de chamada transferido ao VRU são iguais ou maiores do que ao valor da chave do registro de Chamadas Máximas Por Tipo de Chamada (veja a seta B em [figura 1](#)). **Note:** Você pode encontrar as chaves de MaxCalls e de registro de Chamadas Máximas Por Tipo de Chamada neste trajeto:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/Cisco Systems, Inc/ICM/<cust_inst>/Router<A/B>/  
Router/CurrentVersion/Configuration/Queuing
```

Figura 1 – MaxCalls e registro de Chamadas Máximas Por Tipo de Chamada

- A soma das chamadas total atualmente na fila MRD, e as chamadas total transferidas ao VRU para juntar-se à fila MRD são iguais ou maiores do que ao conjunto de valores no campo máximo para o MRD na lista MRD (veja a seta A em [figura 2](#)).
- A soma das chamadas total de um tipo de chamada particular na fila MRD e das chamadas total transferidas ao VRU para juntar-se à fila MRD é igual ou maior do que ao conjunto de valores no máximo pelo campo do tipo de chamada para o MRD na lista MRD (veja a seta B em [figura 2](#)). **Figura 2 – Lista do domínio de roteamento dos media (seção da chamada em fila)**

Se o campo de RouterQueueCallTypeLimitToHalf ou o campo de RouterQueueGlobalLimitToHalf na tabela de Cal_Type_Half_Hour excedem 0 para o tipo de chamada usado, você experimenta um dos limites enfileirados máximos dos atendimentos.

[Informações Relacionadas](#)

- [How to Use the RTRTRACE Utility](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)