

Отказ фида в реальном времени между распределителем AW и Cisco CallRouter

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину для частого сбоя сеансов между процессом Real-Time Distributor (RTD) на Рабочей станции администратора (AW) Дистрибьютора и процессом Real-time Server (RTS) на CallRouter Cisco. Этот документ также предоставляет решение в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Contact Center/IP (IPCC) Среда предприятия.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- ICM Enterprise Cisco
- Cisco IPCC Enterprise

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия 5.x ICM/IPCC Cisco и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

RTD является Рабочая станция администратора (AW), которую вы настраиваете, чтобы установить и поддерживать соединение с CallRouter Cisco. Каждый административный узел имеет один или несколько AWs, которые можно настроить как RTD.

Источник данных в реальном времени является соединением между CallRouter Cisco и Распределителем AW. Процесс **rtdist.exe** является процессом RTD на Распределителе AW, который поддерживает источник данных в реальном времени к **rtsrvr.exe**. Процесс **rtsrvr.exe** является процессом Real-time Server (RTS), который работает на CallRouter Cisco.

Этот документ объясняет, почему пользователи испытывают частые отбрасывания сеанса между процессом RTD на Распределителе AW и процессом RTS на CallRouter Cisco.

Решение

Анализ процесса RTS входит в систему CallRouter Cisco, показывает эти важные результаты:

1. Сбои соединения в режиме реального времени (см. стрелку на [рисунке 1](#)).
2. Запись базовых записей реального времени типа вызова к сбоям клиентского соединения (см. стрелку B на [рисунке 1](#)).
3. Значение байтов очереди текущего вывода равно значению самых высоких байтов очереди вывода (см. стрелки C и D на [рисунке 1](#)).

Рисунок 1 – журнал процесса 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.

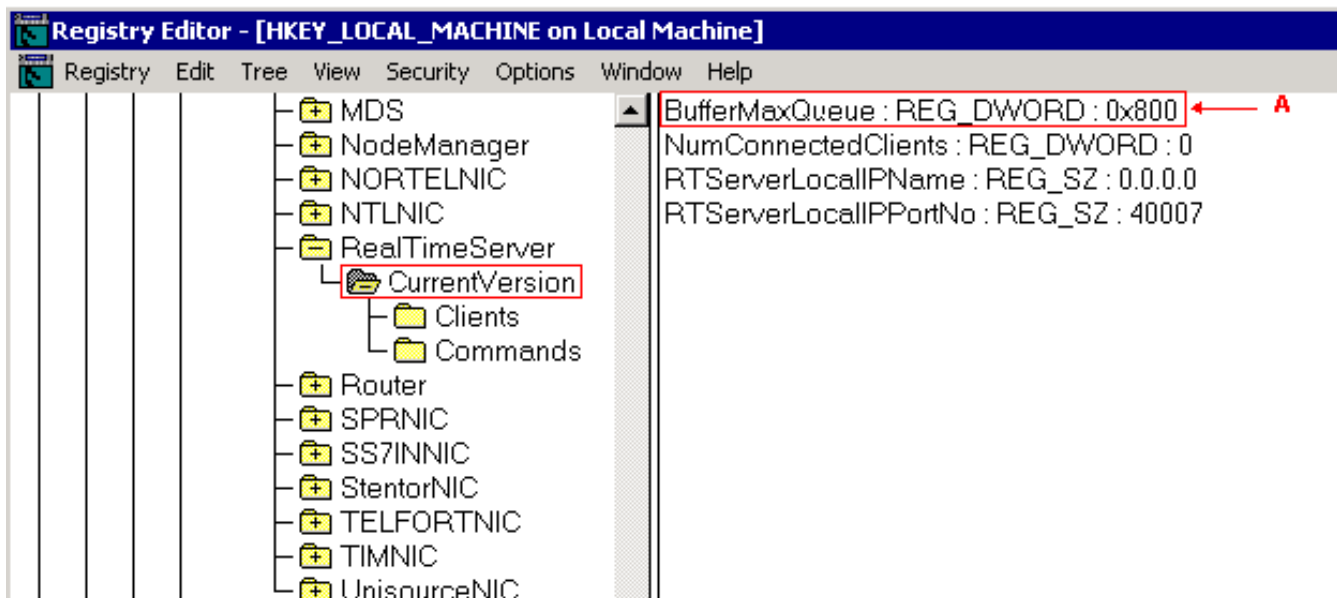
     2049    Current output queue messages.
7701496    Current output queue bytes. ← C
     2049    Highest output queue messages.
7701496    Highest output queue bytes. ← D

```

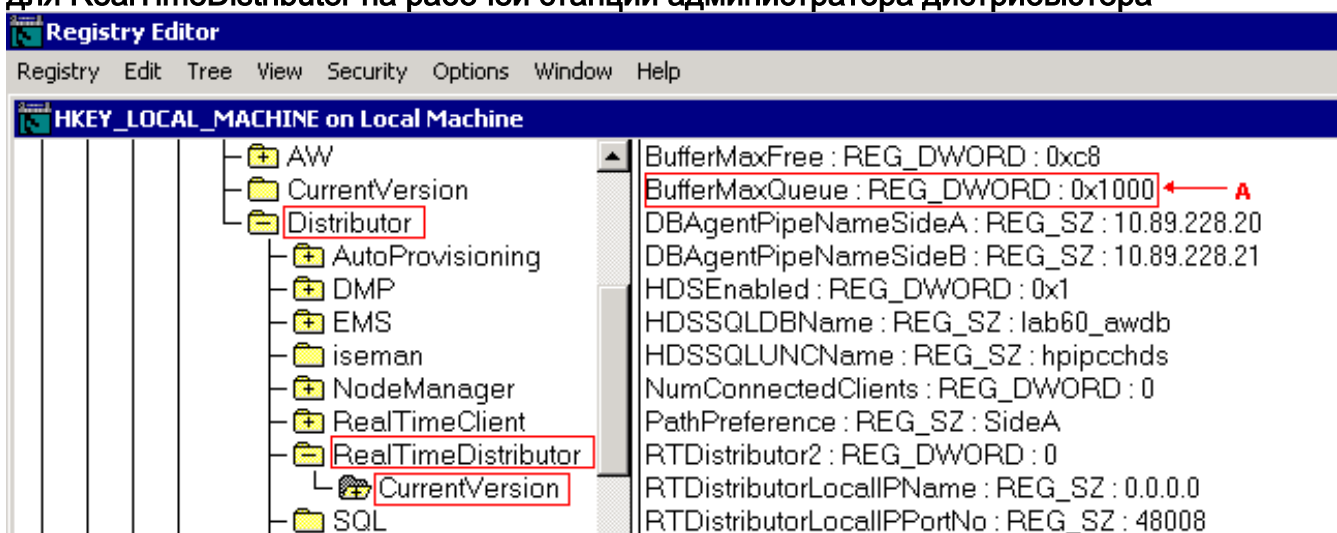
↑
B

Элемент 3 представляет ключевое открытие. Если значение подходов байтов очереди текущего вывода или равно самым высоким байтам очереди вывода, необходимо увеличить стоимость BufferMaxQueue.

- На CallRouter Cisco, дважды значении ключа реестра BufferMaxQueue (см. стрелку на [рисунке 2](#)). Необходимо изменить это значение на обоих, CallRouterA и CallRouterB. Вот путь навигации: HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Router<A/B>\RealTimeServer\CurrentVersion\BufferMaxQueue **Рисунок 2 – BufferMaxQueue для RealTimeServer на CallRouter**



- На Распределителе AW, дважды значения ключа реестра BufferMaxQueue (см. стрелку на [рисунке 3](#)). Измените это значение на всех рабочих Распределителях AW. Вот путь навигации: HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\BufferMaxQueue **Рисунок 3 – BufferMaxQueue для RealTimeDistributor на рабочей станции администратора дистрибьютора**



Ключ реестра BufferMaxQueue не является динамическим. Поэтому после того, как вы увеличиваете число, циклически повторяете процесс RTS на CallRouter (см. стрелку на [рисунке 4](#)), и процесс RTD на Распределителе AW (см. стрелку на [рисунке 5](#)).

Рисунок 4 – циклически повторяет процесс RTS на CallRouter



Рисунок 5 – циклически повторяет процесс RTD на распределителе AW



Эта проблема больше не происходит после увеличения числа BufferMaxQueue на CallRouter и Рабочей станции администратора Дистрибьютора.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)