

# Содержание

## [Введение](#)

[Каков размер состояния ICM и что компоненты вносят в его рост / размер?](#)

[Действительно ли это обычно, чтобы видеть, что колеблется размер состояния? Время от времени это, кажется, растет, но в других случаях это вернулось до меньшего размера, почему?](#)

[Существует ли максимальный поддерживаемый предел для размера состояния?](#)

[Как производительность обработки вызова влияет большим размером состояния на моем маршрутизаторе Вызова ICM?](#)

[Я должен оценить более высокие спецификации для своих аппаратных средств, данных определенное состояние размера?](#)

[Я вижу предупреждающее сообщение, которое сообщает, "Размер состояния маршрутизатора 31 МБ вырос вне сигнального предела 30 МБ". Что означает это событие, и я должен принять меры, когда я вижу это сообщение?](#)

## [Дополнительные сведения](#)

# Введение

Информация в этом документе определяет состояние Корпоративной версии IPCC, которое проводится в памяти о Маршрутизаторе Call Router IPCC, который включает тип информации, которую это содержит, элементы, которые могут составлять ее размер и влияние, которое размер состояния может иметь на среде маршрутизации вызова.

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

## **Вопрос. Каков размер состояния ICM и что компоненты вносят в его рост / размер?**

**О.** Состояние проводится в памяти о маршрутизаторе Вызова ICM и несколько отнесено к размеру полной конфигурации ICM, но что содержится в состоянии, больше, чем конфигурация. Маршрутизатор Call Router загружает конфигурацию ICM из Базы данных журналов событий (logger database) и держит ту конфигурацию в памяти. Если среда не была активна или была в состоянии направить вызовы, и никакое дальнейшее действие не произошло, размер состояния на маршрутизаторе Вызова ICM остается довольно маленьким и постоянным.

Поскольку вызовы и задачи начинают обрабатываться в среде, маршрутизатор Вызова ICM поддерживает определенные части знания о каждом элементе в конфигурации и использует то знание, чтобы принять решения о маршрутизации и заполнить отчеты в реальном времени. Эти добавленные части информации также поддерживаны в памяти о Маршрутизаторе Call Router и добавлены к размеру состояния. Размер состояния равен на сумму памяти, которой Маршрутизатор Call Router требует, чтобы выделить и содержать всю информацию, которую это 'изучает' о каждом элементе в конфигурации.

Например, для каждого сервиса, который маршрутизатор Вызова ICM имеет в

конфигурации, которую это получило от Logger, этот сокращенный список упоминает части данных, которые поддерживаны в состоянии (в основном все данные в режиме реального времени):

- CallsQueueNow
- AHTto5
- CallsRoutedToday
- AvgDelayQNow
- AgentsTalking
- ASAto5

Когда вы рассматриваете размер состояния, также необходимо учесть, что это истинно для каждого объекта в конфигурации: Группы умений, Сервисы, Группы транков, Сценарии, Агенты, LAA или Значения MED, и т.д. Все эти элементы, проводимые в конфигурации также, имеют данные в режиме реального времени, которые маршрутизатор изучает и держит в его памяти. Состояние постоянно обновляется на основе информации, которая входит в маршрутизатор от PG и NIC. Большинство этих данных в режиме реального времени роздано через источник данных в реальном времени, заполнило в таблицах реального времени на административных рабочих станциях и использовало для создания отчетов в реальном времени. Больше элементов в конфигурации, и чем больше данных в режиме реального времени там о них, тем больше растет размер состояния.

**Вопрос. Действительно ли это обычно, чтобы видеть, что колеблется размер состояния? Время от времени это, кажется, растет, но в других случаях это вернулось до меньшего размера, почему?**

О. Да, это - нормальное поведение, чтобы видеть, что размер состояния растет, когда растет память, выделенная состоянию как требуется суммой подробности в реальном времени. Объем данных, который маршрутизатор Вызова ICM получает в конфигурации от Базы данных журналов событий (logger database), является только одной частью того, что составляет полный размер состояния. Много других факторов добавляют к размеру состояния, потому что много других частей информации проводятся в памяти о Маршрутизаторе Call Router для выполнения задач, привязанных к интеллектуальной маршрутизации вызовов и созданию отчетов в реальном времени. Поскольку действие в рамках изменений среды и задач обработано, изменение размера состояния - также.

Например, когда исходная загрузка конфигурации и состояния передается Маршрутизатору Call Router, информация о настроенных агентах включена. Информация о тех агентах обновлена каждым периферийным устройством, относительно которых навыков входят в агентов. Эти данные проводятся в данных в режиме реального времени для SkillGroupMembers. Если те агенты тогда обучены новым навыкам к другой группе умений, исходные данные для того присвоения навыка агента все еще существуют в состоянии Маршрутизатора Call Router, и новое присвоение навыка также добавлено. Информация для исходного присвоения навыка агента остается в рамках состояния Маршрутизаторов Call Router для завершения создания отчетов в реальном времени для того агента. Так как информация о присвоениях навыка этого агента теперь увеличена, память, требуемая для Маршрутизатора Call Router держать те данные, также увеличена, и размер состояния растет.

**Примечание:** Это - только один пример того, как состояние может потребовать, чтобы также увеличилось распределение памяти для данных состояния в реальном времени; другие типы данных могут также заставить состояние расти этим способом.

## **Вопрос. Существует ли максимальный поддерживаемый предел для размера состояния?**

О. На размер состояния влияют размер конфигурации и изменения, а также интенсивность потока вызовов и действие, такие как агент, обучающий новым навыкам. Из-за этого факта невозможно предсказать размер состояния на основе размера конфигурации в Базе данных журналов событий (logger database), и это может вырасти в некоторых средах больше, чем другие. Cisco не диктует определенных пределов верхним границам размера состояния ни для какого пользовательского окружения, но в 1500 МБ на клиента сталкивается с этими факторами:

- 32-разрядные машины Microsoft Windows ограничивают память для каждого процесса 2000 МБ. Если размер состояния превышает 1500 МБ, он может превысить предел Microsoft Windows.
- Более длинное время потрачено для завершения передачи состояния через частную сеть.
- Увеличенное использование памяти и загрузка ЦПУ на маршрутизаторах Call Router и административных рабочих станциях: должно быть достаточно физической памяти для поддержки размера состояния. На современных аппаратных средствах, с 2-4GB из памяти, это редко - проблема.
- Существует необходимость для обеспечения большего количества пропускной способности и скорости по частной сети для упрощения передачи состояния, а также по открытой сети для упрощения передачи данных к и от периферийных шлюзов и административных рабочих станций (\*see примечание ниже).
- Увеличенное использование буфера необходимо для процессов, таких как RTServer, RTDistributor и RTClient на Административных рабочих станциях.
- Увеличенное использование буфера для необходимо для процессов, таких как PGAG и CCAG между периферийными шлюзами и Маршрутизаторами Call Router.
- Увеличение размера базы данных AWDB может быть необходимым для размещения увеличенной суммы данных в режиме реального времени.

\*Частная сеть между сторонами должна быть в состоянии передать состояние в разумном количестве времени. Краткий простой может ожидаться в рамках передачи состояния, поскольку состояние подготовлено быть переданным. Это, как правило, - несколько секунд на большом размере состояния. В этом окне вызовы могут быть маршрутизированным по умолчанию.

## **Вопрос. Как производительность обработки вызова влияет большим размером состояния на моем маршрутизаторе Вызова ICM?**

О. Размер состояния обычно не влияет на производительность маршрутизатора с точки зрения вызова в секунду или время отклика в обработке вызова. Единственная производительность, которая влияет на сценарий учитывая большой размер состояния, отнесена к скорости сети и ресурсам, требуемым выполнять передачу состояния или пасовать назад поступающие в реальном времени данные вниз к устройствам в среде (периферийные шлюзы и административные рабочие станции) или в ситуациях, где память, требуемая процессом, превышает Microsoft Windows 32-разрядный предел 2000 МБ.

На способность маршрутизатора Вызова ICM ответить на входящие запросы маршрутизатора и предоставить метки / интеллектуальные решения по маршрутизации не

влияет размер состояния. В настоящее время большинство клиентов Корпоративной версии IPCC действует успешно с размерами состояния в 300-500МВ диапазоне.

**Вопрос. Я должен оценить более высокие спецификации для своих аппаратных средств, данных определенное состояние размера?**

О. Рекомендации для калибровки сервера и емкости выделены в рамках [Спецификации Аппаратных средств и Системного программного обеспечения для Cisco Унифицированный ICM / Unified CC Enterprise & Hosted Editions](#), раньше знают как *Перечень материалов ICM*. В этом руководстве требования калибровки для низких и высокопроизводительных развертываний. Пока размер состояния является значительно ниже Microsoft Windows 32-разрядным ограничением, нет никакой потребности увеличить емкость или спецификации для аппаратных средств выше выделенных в этом документе.

**Вопрос. Я вижу предупреждающее сообщение, которое сообщает, "Размер состояния маршрутизатора 31 МБ вырос вне сигнального предела 30 МБ". Что означает это событие, и я должен принять меры, когда я вижу это сообщение?**

О. Это сообщение является информационным. Номер, о котором сообщают, прибывает непосредственно из этого значения регистра и не влияет на производительность.

См., [Какой Делает Событие ICM, "Размер состояния маршрутизатора 31 МБ вырос вне сигнального предела" Среднего значения на 30 МБ?](#) практические указания для дальнейшего пояснения этого значения.

## Дополнительные сведения

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