

Причины сбоя узла очереди

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Причины сбоя узла очереди](#)

[Причина 1: сбой для передачи вызова VRU](#)

[Причина 2: Объекты назначения маршрутизации не находятся в Том же MRD](#)

[Причина 3: очередь достигает длины максимального размера очереди](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает три причины для сбоя узла Очереди в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Среда предприятия Контактного центра ip (IPCC) или Предприятие.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- ICM Enterprise Cisco
- Cisco IPCC Enterprise
- Сценарий ICM

Используемые компоненты

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

- Cisco ICM Version 5.x 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.](#)

Общие сведения

Можно заказать телефонный разговор в очереди в Устройстве с речевым ответом (VRU) для один или больше:

- Группы умений
- Корпоративные группы опытных пользователей
- Запланированные цели, которые используют узел Очереди

Если агент становится доступным в одной из групп умений или планируемых целей, системные маршруты вызов тому агенту.

Вы не можете сослаться на два типа целей (например, группы умений и планируемые цели) в узле одной очереди. Однако можно выполнить несколько очередей узлы последовательно для организации очереди вызова к другим целевым типам.

Причины сбоя узла очереди

Этот раздел объясняет причины для сбоя узла Очереди.

Причина 1: сбой для передачи вызова VRU

При запуске узла Очереди вызов должен быть передан VRU. Если вызов не в состоянии достигать VRU, сбоев узла Очереди.

Выполните эти действия, чтобы проверить, отказывает ли передача вызова к VRU:

- Выполните [служебную программу RTRTRACE](#) для включения трассировки Запросов маршрутизатора.
- Выполните [служебную программу RTRTRACE](#) для включения Сетевой трассировки VRU.
- Исследуйте журнал процесса rtr.
- Исследуйте Сведения вызова маршрута (RCD).

Причина 2: Объекты назначения маршрутизации не находятся в Том же MRD

Узел Очереди также отказывает, когда Объекты назначения маршрутизации, которые существуют в узле Очереди, не принадлежат тому же Домену маршрутизации медиа-трафика (MRD). MRD является набором групп умений и сервисов, которые вы привязываете к среде. Программное обеспечение ICM использует MRD для маршрутизации задачи агенту, которого вы привязываете к группе умений и particular medium. Если Объекты назначения маршрутизации в узле Очереди не принадлежат тому же MRD, сбоям узла Очереди.

Проверьте конфигурацию, чтобы удостовериться, что Набранный номер (DN), который

вызвал сбой узла Очереди, принадлежит тому же MRD как один из Объектов назначения маршрутизации.

Причина 3: очередь достигает длины максимального размера очереди

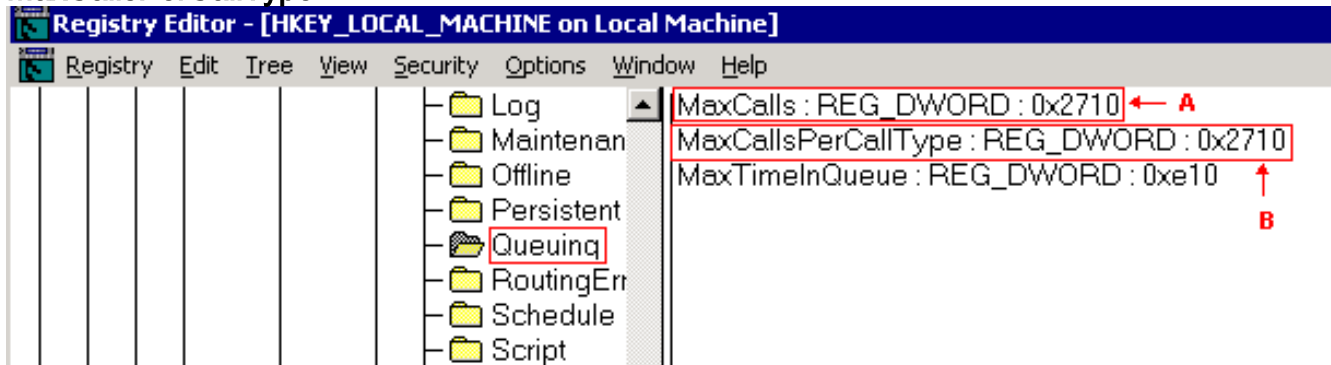
Если никакое пространство очереди не доступно, сбой узла Очереди. Когда одно из этих условий соблюдают, можно вывести, что пространство очереди полно:

- Сумма общих количеств вызовов в настоящее время в очереди CallRouter и общих количества вызовов, переданных VRU для присоединений к очереди в CallRouter, равна или больше, чем значение ключа реестра MaxCalls (см. стрелку на [рисунке 1](#)).
- Сумма общих количеств вызовов в настоящее время в очереди типа вызова и общих количества вызовов того типа вызова, переданного VRU, равна или больше, чем значение ключа реестра MaxCallsPerCallType (см. стрелку B на [рисунке 1](#)). **Примечание:** Можно определить местоположение MaxCalls и ключей реестра

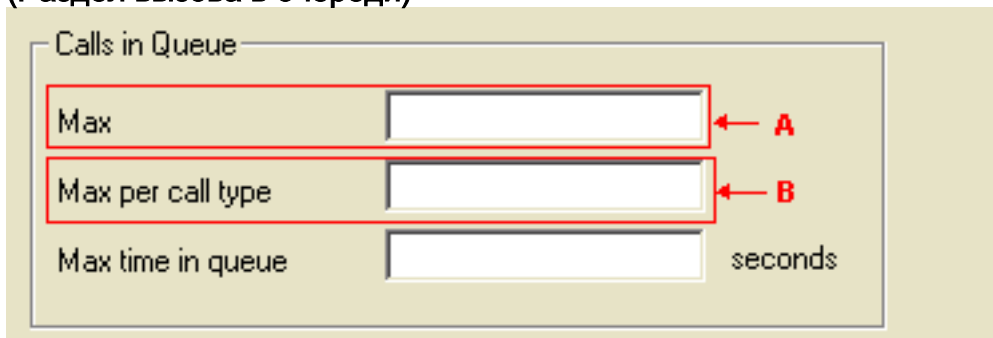
MaxCallsPerCallType в этом пути: HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/Cisco
Systems, Inc/ICM/<cust_inst>/Router<A/B>/

Router/CurrentVersion/Configuration/Queuing **Рисунок 1 – MaxCalls и реестр**

MaxCallsPerCallType



- Сумма общих количеств вызовов в настоящее время в очереди MRD и общих количества вызовов, переданных VRU для присоединения к очереди MRD, равна или больше, чем заданное значение в поле Max для MRD в Списке MRD (см. стрелку на [рисунке 2](#)).
- Сумма общих количеств вызовов определенного типа вызова в очереди MRD и общих количества вызовов, переданных VRU для присоединения к очереди MRD, равна или больше, чем заданное значение в Max на поле типа вызова для MRD в Списке MRD (см. стрелку B на [рисунке 2](#)). **Рисунок 2 – список доменов маршрутизации медиа-трафика (Раздел вызова в очереди)**



Если или поле RouterQueueCallTypeLimitToHalf или поле RouterQueueGlobalLimitToHalf в таблице Cal_Type_Half_Hour превышают 0 для используемого типа вызова, вы испытываете один из Max. пределов вызовов с очередями.

Дополнительные сведения

- [Методы использования служебной программы RTRTRACE](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)