

CUIC排除故障：当提供的呼叫是较少然后应答的呼叫

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

Introduction

本文在您将看到提供较少的呼叫然后在统一的智力中心的特定方案附近描述详细资料(CUIC)报告应答的呼叫。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified智力与ICM DB的中心集成(报告。)
- 核心ICM componets (路由器、日志记录器、PG和AW/HDS)

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

在CUIC中，如果历史报告送它的所有字段显示多个字段和有些是应答的呼叫提供的和呼叫。在此报告和多个其他预计提供的呼叫是相等的对甚至呼叫然后应答。虽则在此非常唯一方案您看到呼叫比提供的呼叫实际上回答了更多。

解决方案

关于怎样的步骤数据被写

1. ICM路由器收到新的呼叫并且生成此呼叫的InvokeID。
2. 路由器发送呼叫之前指示对设备目标然后指示呼叫作为“提供”。
3. PG OPC (默认情况下，间隔是3秒)周期地发送座席状态更新到ICM路由器。ICM路由器将增加根据“InvokeID”和代理程序“对话的”状态的“被回答的”计数。
4. 一旦呼叫完成，OPC将冲洗TCD记录到ICM路由器路由器然后增加“被处理的”计数将1。

注意：请注意频率TCD冲洗从OPC到路由器是根据在PG服务器的注册MaxNumTCDBuffered。如果呼叫量非常高，TCD冲洗频繁地将是。

问题的原因

1. 总之，当路由呼叫对设备目标时，路由器生成“CallsOffered”计数。
2. CallsAnswered计数由定期座席状态更新触发，当CallsHandled计数根据TCD记录时，当结束时呼叫。
3. 什么是重要的这是注意到，当有方案呼叫时是非常短的(少于3秒)，TCD冲洗在座席状态更新之前将到达。
4. 因而Call_Type_Interval表比CallsHandled计数将有较少CallsAnswered计数。

总结;提供的呼叫==呼叫应答+呼叫此语句不可以完全地是真的被放弃的//，并且将需要数据的更多相关性从skill_group表的。

解决方法

解决方法“可能是”查看报告的skill_group涉及的半小时/间隔表或增加TCDflush间隔(此特定的步骤不会是推荐的，除非BU识别那里是迫切需要如此执行)。如果CUIC库存报告不确实有利的在这里，并且用户要连同用户报告，则不幸地然后这是在TAC的故障排除情况之外。因此我们推荐您协调与[Cisco Devnet小组](#)的更多查询。