

# 分配器AW和Cisco CallRouter之间的实时供给故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## [简介](#)

本文描述会话的常见的失败的一个原因在实时分配程序(RTD)进程在总代理管理工作站(AW)和Real Time Server (RTS)进程之间的在思科CallRouter。本文也提供在Cisco Intelligent Contact Management (ICM) /IP Contact Center (IPCC)企业环境的一解决方案。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM Enterprise
- Cisco IPCC Enterprise

### [使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM/IPCC版本5.x和以上

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### [规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

RTD是您配置为了建立并维护对思科CallRouter的一连接的管理工作站(AW)。每个管理站点有您能配置作为RTD的一个或更多AW。

实时供给是思科CallRouter和分配器AW之间的连接。**rtdist.exe**进程是维护实时供给对rtsrvr.exe在分配器AW的一RTD进程。rtsrvr.exe process是在思科CallRouter运行的Real Time Server (RTS)进程。

本文为什么解释在RTD进程在分配器AW和RTS进程之间的用户体验常见的会话丢包在思科CallRouter。

## 解决方案

Cisco CallRouter上的RTS进程日志的回顾显示这些重要发现：

1. 实时连接发生故障(请参阅箭头A在[表1](#))。
2. 写入呼叫类型实时时间基础记录对客户端连接出故障(请参阅箭头B在[表1](#))。
3. 值输出电流输出队列字节与高产队列字节的值是相等的(请参阅箭头C和D在[表1](#))。

### 图1 – RTS进程的日志

项目3代表关键查找。如果值输出电流输出队列字节接近或与高产队列字节是相等的，您必须增加值BufferMaxQueue。

- 在思科CallRouter， BufferMaxQueue注册表项的双值(请参阅箭头A在[表2](#))。您必须更改在两个， CallRouterA和CallRouterB的此值。这是定位路径：`HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\`

`Router<A/B>\RealTimeServer\CurrentVersion\BufferMaxQueue` **图2 – RealTimeServer的BufferMaxQueue在CallRouter**

- 在分配器AW， BufferMaxQueue注册表项的双值(请参阅箭头A在[表3](#))。更改在所有运行分配器AW的此值。这是定位路径：`HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\BufferMaxQueue` **图3 – RealTimeDistributor的BufferMaxQueue在总代理管理工作站**

BufferMaxQueue注册表项不动态。所以，在您增加编号后，请循环在CallRouter的RTS进程(请参阅箭头A在分配器AW的[表4](#))和RTD进程(请参阅箭头A在[表5](#))。

### 图4 –循环在CallRouter的RTS进程 图5 –循环在分配器AW的RTD进程

在您增加在CallRouter和总代理管理工作站后的BufferMaxQueue编号此问题不再发生。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)