

IPCC企业呼叫路由器实时状态常见问题

目录

[简介](#)

[ICM状态大小是多少，并且什么组件造成其增长/大小？](#)

[发现状态大小动摇是否是正常的？通常它似乎增长，但是在其它的时候它是否是为什么回到下来对更加小型，？](#)

[有没有最大数量状态大小的支持的限制？](#)

[呼叫处理性能如何受在ICM呼叫路由器的大状态大小的影响？](#)

[是否需要评估给的硬件的更高的specs—特定的大小状态？](#)

[我看到陈述的警告消息，“路由器的状态大小31 MB在30 MB之外报警限制增长”。当我看到此消息时，什么此事件平均值，和需要采取行动？](#)

[相关信息](#)

简介

在本文内的信息定义了IPCC呼叫路由器内存内保持，包括信息种类包含的IPCC企业状态，能占其大小的项目和状态大小在路由环境能有的影响。

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Q. ICM状态大小是多少，并且什么组件造成其增长/大小？

A. 状态在ICM呼叫路由器的内存内保持和与整体ICM配置的大小某种程度涉及，但是什么在状态内包含比配置是更多。呼叫路由器装载从记录器数据库和暂挂的ICM配置在内存内的该配置。如果环境没有活跃或能路由发生的呼叫和进一步活动，在ICM呼叫路由器的状态大小依然是相当小和不变。

作为呼叫和任务请开始在环境内处理，ICM呼叫路由器维护知识某些片段关于每个项目的在配置和用途知识做出路由决策和填充实时报告内。这些已添加信息在呼叫路由器的内存内也维护并且被添加到状态的大小。状态大小与呼叫路由器需要分配的内存数量是相等的并且保持‘得知’在配置内的每个项目的所有信息。

例如，为ICM呼叫路由器有在配置内它从记录器接收的每服务，此缩写列表在状态数据的提及片段(基本上所有实时数据)内被维护：

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

当您考虑状态大小时，您也需要考虑到这是可靠对于在配置内的每个对象：技能组、服务、中继组

、脚本、代理程序、LAA或者MED值等等。在配置内保持的所有这些项目也有路由器在其内存内学习并且保持的实时数据。状态更新经常根据进入从PG和NIC的路由器的信息。大多数此实时数据通过实时供给在管理工作站的实时表里通过，填充，并且使用实时报告。更多项目在配置里，并且越多实时数据有关于他们，越大状态大小增长。

Q. 发现状态大小动摇是否是正常的？通常它似乎增长，但是在其它的时候它是否是为什么回到下来对更加小型，？

A. 因为内存分配到状态据相当数量实时详细信息要求增长，是，这是看到状态大小的正常行为增长。ICM呼叫路由器接收在从记录器数据库的配置的相当数量数据只是什么的一部分组成FULL状态大小。因为许多其他信息在呼叫路由器的内存内保持为了完成任务关联与智能呼叫路由和实时报告，许多其他要素添加到状态的大小。当在环境内的活动更改，并且任务处理，因此完成状态大小更改。

例如，当配置和状态首次加载发送到呼叫路由器时，关于已配置的代理程序的信息包括。关于那些代理程序的信息由每个外围更新至于哪些技能代理程序登录。此数据在实时数据保持为SkillGroupMembers。如果那些代理程序然后reskilled给另一技能组，该代理程序技能分配的原始数据在呼叫路由器的状态内仍然存在，并且新的技能分配也被添加。代理程序的原始技能分配的信息在呼叫路由器状态内被保存为了结束报告的实时该代理程序的。因为关于此代理程序的技能分配的信息当前增加，内存要求为了呼叫路由器能保持数据也增加，并且状态大小增长更加大。

注意：这只是一示例状态如何能要求实时状态数据的存储器分配能也增加;数据的其他类型能也造成状态如此增长。

Q. 有没有最大数量状态大小的支持的限制？

A. 状态大小受配置大小的影响和更改、以及呼叫量和活动，例如代理程序reskilling。因此事实，预测根据配置的大小的状态的大小在记录器数据库内的是不可能的，并且它如此比其他能增长大在一些环境。思科不指明任何特定限额对状态大小的上限任何一用户环境的，但是在1500MB客户面对这些考虑事项：

- 32位Microsoft Windows机器对2000MB限制每进程的内存。如果状态大小超出1500MB，可以超过Microsoft Windows限制。
- 最长时间被采取完成在间私有网络的状态转移。
- 增加的内存使用和CPU利用率在呼叫路由器和管理工作站：必须有支持状态大小的足够的物理存储器。在现代硬件上，有内存2-4GB的，这很少是问题。
- 有必要提供附加带宽和速度在私有网络实现状态转移，以及在公共网络到/从外围通路和管理工作站(下面*see注意实现数据传输)。
- 增加的缓冲区利用率为进程是需要的，例如RTServer、RTDistributor和Rtclient在管理工作站。
- 增加的缓冲区利用率为为进程是需要的，例如PGAG和CCAG在外围通路和呼叫路由器之间。
- AWDB数据库的增加的大小可以是必要适应增加数量的实时数据。

在侧之间的*The私有网络一定能转接适当量的时刻的状态。当状态准备发送，一简要中断可以在状态转移内预计。这典型地是在大状态大小的几秒钟。在此窗口内，呼叫可以是默认路由。

Q. 呼叫处理性能如何受在ICM呼叫路由器的大状态大小的影响？

A. 状态大小通常不影响在处理呼叫的路由器性能根据呼叫每第二或响应时间。影响一个方案的唯一的性能，给大状态大小，与网络速度和需的资源涉及执行状态转移或传实时信息上一步到设备在环境内(外围通路和管理工作站)或在进程要求的内存超过2000MB Microsoft Windows 32位限制的情况。

。

ICM呼叫路由器的能力回答Inbound路由请求和提供标签/智能路由决策没有影响的是受状态大小的。目前多数IPCC企业用户顺利地经营与在300-500MB范围的状态大小。

Q. 是否需要评估给的硬件的更高的specs特定的大小状态？

A. 服务器大小的建议和产能在[硬件内](#)概述，[并且Cisco Unified ICM的/Unified系统软件规格CC企业&托管的版本](#)，以前知道作为ICM材料清单。在此指南内是低和高端部署的大小时需求。只要状态大小低于Microsoft Windows 32位限制，没有需要增加产能或规格硬件的在本文内概述的那些上。

Q. 我看到陈述的警告消息，“路由器的状态大小31 MB在30 MB之外报警限制增长”。当我看到此消息时，什么此事件平均值，和需要采取行动？

A. 此消息信息性。报告的编号来自直接地此注册表值，并且不影响性能。

Registry Value Location = /Router/CurrentVersion/StateTransfer/StateSizeThresholdMB.

参考[什么执行ICM事件“路由器状态大小31 MB在30 MB之外报警限制增长”平均值？](#)此值的进一步说明的技术提示。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)