

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[队列节点故障的原因](#)

[原因1：疏忽转移呼叫到VRU](#)

[原因2：路由目标不在同样MRD](#)

[原因3：队列到达最长队列长度](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述队列节点的失败的三个原因在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)企业或IP Contact Center (IPCC)企业环境的。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM Enterprise
- Cisco IPCC Enterprise
- ICM脚本

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版本5.x和以后

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](#)。

背景信息

您能发出一个排队的呼叫在语音应答单元(VRU)一个或更多的：

- 技能组
- 企业技能组
- 使用队列节点的已计划目标

如果代理程序变得可用在其中一个技能组或被安排的目标中，系统路由呼叫到该代理程序。

您不能参考目标的两种类型(例如，技能组和被安排的目标)在单个队列节点内。然而，您能顺序地执行多个队列节点排队呼叫到不同的目标类型。

队列节点故障的原因

此部分说明队列节点的失败的原因。

原因1：疏忽转移呼叫到VRU

当您发出队列节点时，必须转接呼叫到VRU。如果呼叫不能到达VRU，队列节点发生故障。

进行这些操作为了证实对VRU的呼叫转移是否发生故障：

- 运行RTRTRACE工具打开路由请求trace。
- 运行RTRTRACE工具打开网络VRU trace。
- 调查rtr进程的日志。
- 检查路由呼叫详细信息(RCD)。

原因2：路由目标不在同样MRD

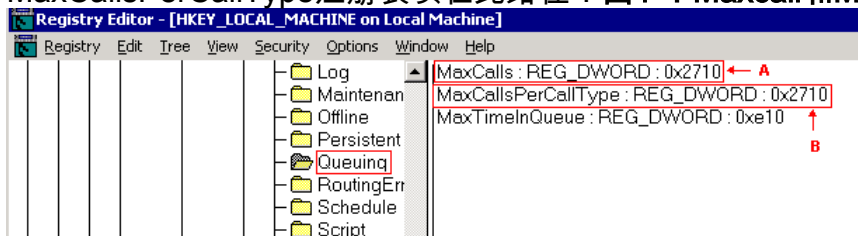
队列节点也发生故障，当在队列节点存在的路由目标不属于同一梅迪亚路由域(MRD)。MRD是您连结与介质的技能组集合和服务。ICM软件使用MRD路由任务到您连结与技能组和一特定的介质的代理程序。如果在队列节点的路由目标不属于同样MRD，队列节点发生故障。

检查配置确保，导致队列节点故障的拨叫号码(DN)属于MRD和其中一个路由目标一样。

原因3：队列到达最长队列长度

如果队列空间不是可用的，队列节点发生故障。当这些情况之一符合时，您能推断队列空间全双工：

- 当前总呼叫量的总和在呼叫路由器队列和总呼叫量转接对VRU加入在CallRouter的队列是等于或大于Maxcall注册表项的值(请参阅箭头A在表1)。
- 当前总呼叫量的总和在呼叫类型队列和该呼叫类型总呼叫量转接对VRU是等于或大于MaxCallsPerCallType注册表项的值(请参阅箭头B在表1)。注意：您能找出Maxcall和MaxCallsPerCallType注册表项在此路径：**图1 ? Maxcall和MaxCallsPerCallType注册**



- 当前总呼叫量的总和在MRD队列和总呼叫量转接对VRU加入MRD队列是等于或大于值集在MRD的最大值字段在MRD列表(请参阅箭头A在[表2](#))。
- 总呼叫量在MRD队列的一种特定的呼叫类型和总呼叫量的总和转接对VRU加入MRD队列是等于或大于在麦斯的值集每个MRD的呼叫类型字段在MRD列表(请参阅箭头B在[表2](#))。图2 ? 梅迪亚路由域列表(排队的呼叫部分)

Calls in Queue

Max	<input type="text"/>	← A
Max per call type	<input type="text"/>	← B
Max time in queue	<input type="text"/>	seconds

如果RouterQueueCallTypeLimitToHalf字段或RouterQueueGlobalLimitToHalf字段在Cal_Type_Half_Hour表里超过0使用的呼叫类型的，您体验其中一个最大排队呼叫限额。

[相关信息](#)

- [如何使用RTRTRACE实用程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)