

CUICのトラブルシューティング：提供コールが少ない場合、コールが応答される

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Unified Intelligence Center(CUIC)レポートで応答されたコールよりも少ないコールが提供される特定のシナリオの詳細について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Intelligence CenterとICM DBの統合 (レポート用)
- コアICMコンポーネント (ルータ、ロガー、PG、AW/HDS)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

CUICでは、履歴全フィールドレポートが実行されると、複数のフィールドが表示され、一部のフィールドは提供コールと応答コールです。このレポートおよび他の複数のレポートでは、提供されたコールが、応答されたコールと等しいか、それ以上になると予想されます。この非常にユニークなシナリオでは、実際に応答されたコールが、提供されたコールよりも多く表示されます。

解決方法

データの書き込み手順

1. ICMルータは新しいコールを受信し、このコールのInvokeIDを生成します。
2. ルータはデバイスのターゲットにコール前の指示を送信し、コールを「提供」としてマークします。
3. PG OPCは定期的に（デフォルトでは3秒）エージェントステータス更新をICMルータに送信します。ICMルータは、「InvokeID」およびエージェントの「通話中」ステータスに基づいて、「応答済み」カウントを増やします。
4. コールが終了すると、OPCはTCDレコードをICMルータにフラッシュし、ルータは「処理済み」カウントを1増やします。

注：OPCからルータへのTCDフラッシュの頻度は、PGサーバのレジストリ MaxNumTCDBufferedによって異なることに注意してください。コールの音量が非常に高い場合は、TCDのフラッシュが頻繁に発生します。

問題の原因

1. 要約すると、ルータはコールをデバイスターゲットにルーティングするときに「CallsOffered」カウントを生成します。
2. CallsAnsweredカウントは、定期的なエージェントステータスの更新によってトリガーされます。CallsHandledカウントは、コール終了時のTCDレコードに基づいています。
3. ここで重要なことは、非常に短い（3秒未満）コールが発生した場合、TCDフラッシュがエージェントステータスの更新前に到着するというシナリオがあることに注意することです。
4. したがって、Call_Type_IntervalテーブルのCallsAnsweredカウントは、CallsHandledカウントよりも少なくなります。

まとめると、提供コール==コール+放棄コール//このステートメントは完全に真ではなく、skill_groupテーブルからのデータの関連付けが必要になります。

回避策

レポート用にskill_groupに関連する30分/インターバルのテーブルを確認するか、TCDflushインターバルを増やすことができます（この特定のステップは、BUが差し迫った必要性を認識しない限り、推奨されません）。CUICストックレポートがここではあまり役に立たず、お客様がカスタムレポートを使用したいと考えている場合は、残念ながらTACのトラブルシューティング状況を超えています。そのため、Cisco Devnet Team([Cisco Devnet Team](#))を使用して、より多くのクエリを調整する[ことをお勧めします。](#)