

CUIC故障排除：当已受理呼叫数较少时，呼叫应答

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍有关特定场景的详细信息，在该场景中，您将看到提供的呼叫少于在统一情报中心(CUIC)报告中应答的呼叫。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Intelligence Center与ICM数据库集成（用于报告）
- 核心ICM组件（路由器、记录器、PG和AW/HDS）

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

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，如果运行历史所有字段报告，将显示多个字段，其中一些字段是已受理的呼叫和已应答的呼叫。在此报告和多个其他报告中，预计所提供的呼叫将等于或多于已应答的呼叫。尽管在这个非常独特的场景中，您会看到应答的呼叫实际上比已受理的呼叫多。

解决方案

有关数据写入方式的步骤

1. ICM路由器收到新呼叫并生成此呼叫的InvokeID。

2. 路由器向设备目标发送预先指示，然后将呼叫标记为“已受理”。
3. PG OPC定期（默认情况下，间隔为3秒）将代理状态更新发送到ICM路由器。ICM路由器将根据“InvokeID”和座席“通话”状态增加“已应答”计数。
4. 呼叫完成后，OPC会将TCD记录刷新到ICM路由器，然后路由器将“已处理”计数增加1。

注意：请注意，TCD从OPC刷新到路由器的频率取决于PG服务器中的注册表MaxNumTCDBuffered。如果呼叫量很高，TCD刷新将更频繁。

问题原因

1. 总之，路由器在将呼叫路由到设备目标时会生成“CallsOffered”计数。
2. CallsAnswered计数由定期座席状态更新触发，而CallsHandled计数基于呼叫结束时的TCD记录。
3. 这里需要注意的是，当呼叫非常短（少于3秒）时，TCD刷新将在座席状态更新之前到达。
4. 因此，Call_Type_Interval表的CallsAnswered计数将少于CallsHandled计数。

总结；已受理呼叫==已应答呼叫+已放弃呼叫//此陈述不能完全正确，需要更多关联来自skillgroup表的数据。

解决方法

解决方法“可能”是查看skillgroup相关的半小时/间隔表以进行报告或增加TCDflush间隔（除非BU确定迫切需要执行此操作，否则不建议执行此特定步骤）。如果CUIC库存报告在此并非真正有益，并且客户希望使用自定义报告，则很遗憾，这超出了TAC的故障排除情况。因此，我们建议您与思科设备团队协[调更多查询。](#)