

Resolución de problemas de CUIC: Cuando Las Llamadas Ofrecidas Son Menos Que Las Llamadas Contestadas

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe los detalles sobre el escenario específico en el que verá las llamadas ofrecidas menos que las respondidas en el informe de Unified Intelligence Center (CUIC).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Integración de Cisco Unified Intelligence Center con ICM DB(para informes)
- Los componentes de Core ICM (Router, Logger, PG y AW/HDS)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

En CUIC, si se ejecuta el informe de todos los campos históricos, se mostrarán varios campos y algunas de ellas son llamadas ofrecidas y llamadas contestadas. En este informe y en muchos otros, se espera que las llamadas ofrecidas sean iguales o incluso más que las llamadas contestadas. Aunque en este escenario único verá las llamadas respondidas en realidad más que las llamadas ofrecidas.

Solución

Pasos sobre cómo se escriben los datos

1. El router ICM recibe una nueva llamada y genera el ID de invocación para esta llamada.
2. El router envía la indicación de prellamada al dispositivo de destino y marca la llamada como "ofrecida".
3. PG OPC periódicamente (de forma predeterminada, el intervalo es de 3 segundos) envía la actualización del estado del agente al router ICM. El router ICM aumentará el recuento "contestado" en función del estado "InvokeID" y "Hablando" del agente.
4. Una vez finalizada la llamada, OPC vaciará el registro TCD en el router ICM y el router aumentará el recuento "Gestionado" en 1.

Nota: Tenga en cuenta que la frecuencia de vaciado de TCD de OPC al router depende del registro MaxNumTCDBufered en el servidor PG. Si el volumen de llamada es muy alto, el vaciado de TCD será más frecuente.

Causa del problema

1. En resumen, el router genera el recuento de "LlamadasOfrecidas" cuando enruta la llamada al dispositivo de destino.
2. La actualización periódica del estado del agente activa el recuento de LlamadasContestadas mientras que el recuento de LlamadasGestionadas se basa en el registro TCD cuando finaliza la llamada.
3. Lo que es importante aquí es tener en cuenta que cuando hay un escenario en el que una llamada muy corta (menos de 3 segundos) , llegará el vaciado de TCD antes de la actualización del estado del agente.
4. Por lo tanto, la tabla Intervalo_de_tipo_de_llamada tendrá menos recuento de LlamadasContestadas que el recuento de LlamadasGestionadas.

Para resumir; Llamadas ofrecidas == Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas // Esta instrucción no puede ser totalmente verdadera y se requeriría una mayor correlación de los datos de la tabla grupo_de_habilidades.

Solución Alternativa

Una solución alternativa "puede ser" para revisar la tabla de media hora/intervalo relacionada con el grupo de habilidades para informar o aumentar el intervalo de vaciado de TCD (este paso en particular no se recomendará a menos que la BU identifique que hay una necesidad apremiante de hacerlo). Si los informes prediseñados de CUIIC no son realmente beneficiosos aquí y el cliente quiere ir con un informe personalizado, desafortunadamente esto va más allá de la situación de solución de problemas del TAC. Por lo tanto, le recomendamos que coordine más consultas con el [equipo de desarrollo de Cisco](#) .