

# Risoluzione dei problemi CUIC: Quando Le Chiamate Offerte Sono Meno Di Quelle A Cui È Stata Data Risposta

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

Questo documento descrive i dettagli relativi allo scenario specifico in cui verranno visualizzate le chiamate offerte meno di quelle a cui è stato risposto nel report del Centro di intelligence unificato (CUIC).

## Prerequisiti

## Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Integrazione di Cisco Unified Intelligence Center con ICM DB (per report).
- I componenti principali di ICM ( Router, Logger, PG e AW/HDS)

## Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema

In CUIC se il report cronologico di tutti i campi viene eseguito, verranno visualizzati più campi e alcuni di essi sono chiamate offerte e chiamate risposte. In questa relazione e in molte altre si prevede che le chiamate offerte siano pari o anche più di quelle a cui si è risposto. Anche se in questo scenario molto unico si vedranno le chiamate effettivamente risposto più di chiamate offerte.

## Soluzione

### Passaggi relativi alla modalità di scrittura dei dati

1. Il router ICM riceve una nuova chiamata e genera InvokeID per la chiamata.
2. Il router invia l'indicazione di prechiamata alla destinazione del dispositivo e contrassegna la chiamata come "offerta".
3. PG OPC invia periodicamente (per impostazione predefinita, l'intervallo è di 3 secondi) l'aggiornamento dello stato dell'agente al router ICM. Il router ICM aumenterà il conteggio delle risposte in base allo stato "InvokeID" e allo stato "chat" dell'agente.
4. Al termine della chiamata, il sistema OPC scarica il record TCD sul router ICM, quindi il router aumenta il numero di dispositivi gestiti di 1.

Nota: Notare che la frequenza di scaricamento dei dati da OPC al router dipende dal registro MaxNumTCDBuffered nel server PG. Se il volume delle chiamate è molto elevato, lo scaricamento del TCD sarà più frequente.

### Causa del problema

1. In sintesi, il router genera il conteggio "Chiamate offerte" quando instrada la chiamata alla destinazione del dispositivo.
2. Il conteggio di CallAnswered viene attivato dall'aggiornamento periodico dello stato dell'agente, mentre il conteggio di CallHandled si basa sul record TCD al termine della chiamata.
3. È importante notare che in uno scenario in cui una chiamata è molto breve (meno di 3 secondi), lo scaricamento TCD arriverà prima dell'aggiornamento dello stato dell'agente.
4. La tabella Call\_Type\_Interval avrà pertanto un numero di CallAnswered inferiore al numero di CallHandled.

In sintesi: Chiamate offerte == Chiamate con risposta + Chiamate abbandonate // questa istruzione non può essere vera completamente e sarebbe necessaria una maggiore correlazione dei dati dalla tabella skill\_group.

### Soluzione alternativa

Una soluzione "potrebbe essere" quella di rivedere la tabella delle mezz'ora/intervallo correlata al gruppo di abilità per la segnalazione o aumentare l'intervallo TCDflush (questo particolare passaggio non è consigliato a meno che BU non identifichi una necessità urgente di farlo). Se le relazioni sulle scorte CUIC non sono molto vantaggiose in questo caso e il cliente vuole utilizzare una relazione personalizzata, allora purtroppo ciò va oltre la situazione di risoluzione dei problemi di TAC. Ti consigliamo quindi di coordinare altre query con il [Cisco Developer Team](#).