

# Dépannage CUIC : Lorsque les appels offerts sont moins nombreux que les appels traités

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit en détail le scénario spécifique dans lequel les appels offerts sont moins nombreux que les appels traités dans le rapport Unified Intelligence Center (CUIC).

## Conditions préalables

## Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Intégration de Cisco Unified Intelligence Center à la base de données ICM (pour les rapports).
- Composants ICM principaux (routeur, enregistreur, PG et AW/HDS)

## Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- 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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Problème

Dans CUIC, si le rapport historique de tous les champs est exécuté, il affiche plusieurs champs et certains d'entre eux sont des appels offerts et des appels traités. Dans ce rapport et dans plusieurs autres, il est prévu que les appels offerts seront égaux ou même supérieurs aux appels traités. Bien que dans ce scénario très unique, les appels ayant obtenu une réponse soient plus nombreux que les appels offerts.

## Solution

## Étapes sur la façon dont les données sont écrites

1. Le routeur ICM reçoit un nouvel appel et génère l'InvokeID pour cet appel.
2. Le routeur envoie l'indication prédéfinie à la cible du périphérique, puis marque l'appel comme " " offert.
3. PG OPC envoie périodiquement (par défaut, l'intervalle est de 3 secondes) la mise à jour de l'état de l'agent au routeur ICM. Le routeur ICM augmentera le nombre de " " ayant obtenu une réponse en fonction de l'InvokeID " et de l'état " de conversation " agent.
4. Une fois l'appel terminé, OPC videra l'enregistrement TCD vers le routeur ICM, puis le routeur augmentera le nombre de " " traités de 1.

Note: Veuillez noter que la fréquence de vidage TCD du PC au routeur dépend du registre MaxNumTCDBuffered dans le serveur PG. Si le volume d'appels est très élevé, le vidage TCD sera plus fréquent.

## Cause du problème

1. En résumé, le routeur génère le nombre " Appels"Offerts lorsqu'il achemine l'appel vers la cible du périphérique.
2. Le nombre d'appels répondus est déclenché par la mise à jour périodique de l'état de l'agent alors que le nombre d'appels traités est basé sur l'enregistrement TCD lorsque l'appel est terminé.
3. L'important ici est de noter que lorsqu'il y a un scénario où un appel est très court (moins de 3 secondes) , le vidage TCD arrive avant la mise à jour de l'état de l'agent.
4. Ainsi, la table Call\_Type\_Interval aura moins d'AppelsRépondus que le nombre CallsHandled.

Pour récapituler ; Appels offerts == Appels répondus + Appels abandonnés // cette instruction ne peut pas être entièrement vraie et une corrélation plus étroite des données de la table de groupe de compétences serait requise.

## Solution de contournement

Une solution de contournement peut être » pour examiner la table des demi-heures/intervalles du groupe de compétences associée pour la création de rapports ou pour augmenter l'intervalle TCDflush (cette étape particulière ne sera recommandée que si l'unité binaire identifie un besoin urgent de le faire). Si les rapports de stock CUIC ne sont pas vraiment utiles ici et que le client souhaite utiliser un rapport personnalisé, cela dépasse malheureusement la situation de dépannage du TAC. Nous vous recommandons donc de coordonner davantage de requêtes avec [l'équipe Cisco Devnet](#) .