

CUIC-probleemoplossing: Wanneer oproepen minder worden aangeboden, worden oproepen beantwoord

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de details rond het specifieke scenario waar u minder aangeboden oproepen ziet en vervolgens oproepen die worden beantwoord in het Unified Intelligence Center (CUIC) rapport.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Intelligence Center Intergratie met ICM DB (voor rapporten)
- De Core ICM componenten (router, Logger, PG en AW/HDS)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem

In CUIC als historisch alle velden rapport wordt uitgevoerd zal het meerdere velden tonen en sommige ervan worden aangeboden en beantwoord. In dit verslag en in meerdere andere verslagen wordt verwacht dat de aangeboden oproepen gelijk zullen zijn aan of zelfs meer dan de beantwoorde oproepen. Alhoewel in dit zeer unieke scenario zal je oproepen die eigenlijk meer beantwoord worden dan oproepen die worden aangeboden zien.

Oplossing

Stappen over de manier waarop de gegevens worden geschreven

1. ICM router ontvangt een nieuwe vraag en genereert InvokelD voor deze vraag.
2. De router stuurt de eerste indicatie naar het apparaatdoel en merkt vervolgens de oproep op als "aangeboden".
3. PG OPC periodiek (door gebrek, is het interval 3 seconden) verstuurt de de statusupdate naar de ICM router. ICM router zal de "beantwoord" telling op basis van de "InvokelD" en agens "sprekend" status verhogen.
4. Zodra de verbinding is beëindigd, zal OPC het TCD-record naar de ICM router doorspoelen, dan zal de router de "Handled"-telling met 1 verhogen.

Opmerking: Let op dat de frequentie van het stromen van de CD van OPC naar de router afhankelijk is van de registratie MaxNumTCDBuffered in de PG server. Als het telefoonvolume erg hoog is, wordt het TCD-spoelen vaker weergegeven.

Oorzaak van de zaak

1. Samengevat genereert de router "CallOffered" tellen wanneer het de aanroep naar het apparaatdoel leidt.
2. De CountAnswered wordt geactiveerd door de periodieke de statusupdate van het agent terwijl de telling van CallHandled op het CD record is gebaseerd wanneer de vraag wordt beëindigd.
3. Wat hier belangrijk is, is om op te merken dat wanneer er een scenario is waar een zeer korte vraag (minder dan 3 seconden) is, TCD die zal komen vóór de update van de agensstatus.
4. Dus zal de Call_Type_Interval tabel minder CallAnswered teller hebben dan de CallHandled telling.

Samenvatten; Aangeboden = de Vraag beantwoordt + de Vraag verlaten // deze verklaring kan niet volledig waar zijn en meer correlatie van gegevens van de vaardigheids_groepstabel zou vereist zijn.

Werken

Een tijdelijke oplossing "kan" zijn om de vaardigheids_group gerelateerde half uur/interval tabel te bekijken voor het rapporteren of vergroten van het TCDflush interval (deze specifieke stap zal niet worden aanbevolen tenzij BU vaststelt dat dit dringend nodig is). Als de CUIC-bestandsrapporten hier niet echt goed zijn en de klant met een aangepast rapport wil gaan, dan is dit helaas buiten de probleemoplossing-situatie van de TAC. Daarom raden we u aan om meer vragen met het [Cisco Development Team](#) te coördineren.