

Solução de problemas do CUIC: Quando As Chamadas Oferecidas São Menores, As Chamadas Atendidas

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve os detalhes sobre o cenário específico em que você verá chamadas oferecidas menos que chamadas atendidas no relatório do Unified Intelligence Center (CUIC).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Integração do Cisco Unified Intelligence Center com ICM DB(para relatórios).
- Os principais componentes do ICM (Roteador, Agente de Log, PG e AW/HDS)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões 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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

No CUIC, se o relatório histórico de todos os campos for executado, ele mostrará vários campos e alguns deles serão chamadas oferecidas e chamadas atendidas. Neste relatório e em vários outros, espera-se que as chamadas oferecidas sejam iguais ou ainda mais do que as chamadas atendidas. Embora neste cenário único, você verá as chamadas respondidas mais do que as chamadas oferecidas.

Solução

Etapas sobre como os dados são gravados

1. O Roteador ICM recebe uma nova chamada e gera o InvokeID para esta chamada.
2. O roteador envia a indicação exata ao destino do dispositivo e marca a chamada como "oferecida".
3. Periodicamente, o PG OPC (por padrão, o intervalo é de 3 segundos) envia a atualização de status do agente ao roteador ICM. O roteador ICM aumentará a contagem "respondida" com base no status "InvokeID" e "conversando" do agente.
4. Quando a chamada for concluída, o OPC limpará o registro TCD para o Roteador ICM e o Roteador aumentará a contagem "Tratadas" em 1.

Note: Observe que a frequência de liberação de TCD do OPC para o Roteador depende do registro MaxNumTCDBufered no servidor PG. Se o volume da chamada for muito alto, a limpeza do TCD será mais frequente.

Causa do problema

1. Em resumo, o Roteador gera a contagem "CallsOffered" quando roteia a chamada para o destino do dispositivo.
2. A contagem de chamadas respondidas é disparada pela atualização periódica do status do agente, enquanto a contagem de chamadas tratadas é baseada no registro TCD quando a chamada é encerrada.
3. O que é importante aqui é observar que quando há um cenário em que uma chamada é muito curta (menos de 3 segundos), a limpeza de TCD chegará antes da atualização do status do agente.
4. Assim, a tabela Call_Type_Interval terá menos número de CallsAnswered do que a contagem de CallsHandled.

Para resumir; Chamadas Oferecidas == Chamadas Atendidas + Chamadas Abandonadas // esta instrução não pode ser totalmente verdadeira e seria necessária mais correlação de dados da tabela grupo_habilidades.

Solução

Uma solução alternativa "pode ser" para revisar a tabela de intervalo/meia hora relacionada ao grupo de habilidades para reportar ou aumentar o intervalo de descarga de TCDs (esta etapa específica não será recomendada a menos que a BU identifique que há uma necessidade urgente de fazer isso). Se os relatórios de estoque do CUIC não forem realmente benéficos aqui e o cliente quiser fazer um relatório personalizado, infelizmente isso está além da situação de solução de problemas do TAC. Portanto, recomendamos que você coordene mais consultas com a [equipe de desenvolvedores da Cisco](#).