

CUIC故障排除：當已受理呼叫數少於已應答呼叫數時

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹有關特定方案的詳細資訊，您將在其中看到已受理的呼叫數少於已應答的呼叫數(在 Unified Intelligence Center(CUIC)報告中)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Intelligence Center與ICM DB整合 (用於報告)
- 核心ICM元件 (路由器、記錄器、PG和AW/HDS)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

在CUIC中，如果運行「Historical All fields」報告，將顯示多個欄位，其中有些欄位是已受理呼叫和已應答呼叫。在此報告和其他多個報告中，預期已受理呼叫數將等於或大於已應答呼叫。雖然在這種非常獨特的情況下，您會看到實際應答的呼叫數多於已受理的呼叫。

解決方案

資料寫入步驟

1. ICM路由器收到一個新呼叫並為該呼叫生成InvokeID。

2. 路由器向裝置目標傳送預先呼叫指示，然後將該呼叫標籤為「已受理」。
3. PG OPC定期（預設情況下，間隔為3秒）將代理狀態更新傳送到ICM路由器。ICM路由器將根據「InvokeID」和座席「通話」狀態增加「已應答」計數。
4. 呼叫完成後，OPC會將TCD記錄刷新到ICM路由器，然後路由器會將「已處理」計數增加1。

附註：請注意，從OPC刷新路由器的TCD的頻率取決於PG伺服器中提供的登錄檔MaxNumTCDBuffed。如果呼叫音量很高，則TCD刷新將更加頻繁。

問題的原因

1. 總而言之，路由器在將呼叫路由到裝置目標時生成「已受理」計數。
2. CallsAnswered計數由定期代理狀態更新觸發，而CallsHandled計數基於呼叫結束時的TCD記錄。
3. 這裡必須注意的是，如果出現呼叫非常短（少於3秒）的情況，TCD刷新將在代理狀態更新之前到達。
4. 因此，Call_Type_Interval表的CallsAnswered計數將比CallsHandled計數少。

總結一下；已受理的==叫已應答的呼叫+已放棄的呼叫//此語句不能完全為真，因此需要對skill_group表中的資料進行更多關聯。

因應措施

解決方法「可能是」，以檢視skill_group相關的半小時/間隔表進行報告或增加TCDflush間隔（不建議使用此特殊步驟，除非BU確定迫切需要這樣做）。如果CUIC股票報告在此並不真的有用，而且客戶希望使用自定義報告，則很遺憾，這超出了該TAC的故障排除情況。因此，我們建議您與思科裝置團隊協調[更多查詢](#)。