

CUIC 문제 해결:제공된 통화가 응답된 통화 수보다 적은 경우

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 CUIC(Unified Intelligence Center) 보고서에서 응답한 통화 수를 줄이면서 제공된 통화를 볼 수 있는 특정 시나리오에 대한 세부 정보를 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unified Intelligence Center와 ICM DB의 통합(보고서용)
- 코어 ICM 구성 요소(라우터, 로거, PG 및 AW/HDS)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- ICM 11.6
- CUIC 11.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

문제

CUIC에서 모든 내역 필드 보고서가 실행되는 경우 여러 필드가 표시되며 그 중 일부는 통화 제공됨 및 통화 응답됨 상태가 됩니다.이 보고서 및 기타 여러 보고서에서 제공된 통화는 응답된 통화보다 같거나 더 많을 것으로 예상됩니다.이 매우 고유한 시나리오에서는 실제로 제공된 통화보다 더 많은 통화에 응답한 것을 볼 수 있습니다.

솔루션

데이터 작성 방법에 대한 단계

1. ICM 라우터가 새 통화를 수신하고 이 통화에 대한 InvokeID를 생성합니다.
2. 라우터가 디바이스 타겟에 전통화 표시를 보낸 다음 통화를 "제공됨"으로 표시합니다.
3. PG OPC는 주기적으로(기본적으로 간격은 3초) 에이전트 상태 업데이트를 ICM 라우터로 전송합니다. ICM 라우터는 "InvokeID" 및 상담원 "통화 중" 상태에 따라 "응답됨" 수를 늘립니다.
4. 통화가 완료되면 OPC에서 TCD 레코드를 ICM 라우터로 플래시하면 라우터가 "처리된" 수를 1씩 늘립니다.

참고: OPC에서 라우터로 TCD 플래시의 빈도는 PG 서버에 제공된 레지스트리 MaxNumTCDB에 따라 달라집니다. 통화 볼륨이 매우 높으면 TCD 플래시가 더 자주 발생합니다.

문제의 원인

1. 요약하면 라우터가 통화를 디바이스 대상으로 라우팅할 때 "CallsOffered" 카운트를 생성합니다.
2. CallsAnswered 수는 통화가 종료될 때 CallsHandled 수가 TCD 레코드를 기반으로 하는 동안 정기 상담원 상태 업데이트에 의해 트리거됩니다.
3. 여기서 중요한 것은 통화가 매우 짧은(3초 미만) 시나리오가 있는 경우 상담원 상태 업데이트 전에 TCD 플래시가 도착한다는 점입니다.
4. 따라서 Call_Type_Interval 테이블에는 CallsHandled 개수보다 CallsAnswered 개수가 적습니다.

요약하자면, 통화 제공됨 == 통화 응답됨 + 통화 취소됨 // 이 문은 전적으로 true일 수 없으며 skill_group 테이블의 데이터 상관 관계가 더 필요합니다.

해결 방법

"may be"를 사용하여 보고용 skill_group 관련 30분/간격 테이블을 검토하거나 TCDflush 간격을 늘립니다(BU에서 그렇게 해야 할 긴급한 필요가 있다고 식별하지 않는 한 이 특정 단계를 권장하지 않음). CUIC 주식 보고서가 여기에 별로 도움이 되지 않고 고객이 맞춤형 보고서를 사용하기를 원할 경우, 안타깝게도 이는 TAC의 문제 해결 상황을 넘어서는 것입니다. 따라서 [Cisco Devnet Team](#)과 더 많은 쿼리를 조정하는 것이 좋습니다.