

Cisco IPCC Express: Fehlerbehebung bei Anrufen, die in Warteschlange stecken

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Logik](#)

[Erläuterung](#)

[Lösung](#)

[Problem](#)

[Der Supervisor verliert die Verbindung, und der leere Bildschirm wird alle paar Sekunden angezeigt.](#)

[Lösung](#)

[Problem](#)

[Leere Daten im Voice CSQ-Überblick in CSD](#)

[Lösung](#)

[Problem](#)

[Der Supervisor Desktop zeigt keine Voice CSQ-Statistiken an.](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einleitung](#)

In diesem Dokument wird erläutert, warum ein Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD)-Agent zufällig in den **reservierten** Zustand wechselt und erst dann aus dem Status verschwinden kann, wenn sich der Agent abmeldet und sich erneut in einer Cisco IP Contact Center (IPCC)-Umgebung anmeldet. Dieses Dokument beschreibt auch die Vorgehensweise zur Behebung dieses Problems.

Hinweis: Das in diesem Dokument beschriebene Problem tritt bei Cisco IPCC Express Version 3.0(2) auf. Weitere Informationen finden Sie unter Cisco Bug ID [CSCeb36950](#) (nur [registrierte](#) Kunden): Dokumentation zu Select Resource Step.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco IPCC Express Version 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) oder 3.3(3)

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Problem

Wenn das Skript **Connect** verwendet, um eine Weiterleitung an einen Cisco ICD-Agenten durchzuführen, wird der Anruf beendet und **ausgefallen**, weil der Anruf nicht beantwortet wird. Wenn ein **Goto**-Schritt vorhanden ist, der unter **Ressource auswählen** in **Warteschlange** springt, werden nicht verfügbare Agenten-Ressourcen nicht überprüft. Der Anrufer bleibt in der ICD-Skriptschleife und stellt keine Verbindung zu einem Agenten her, selbst wenn dieser verfügbar ist. Der Agent bleibt in **Reserved (Reserviert)**, wenn der Anruf in die Warteschlange gestellt und dann an einen Agenten weitergeleitet wird (bevor er aus der Warteschlange entfernt wird).

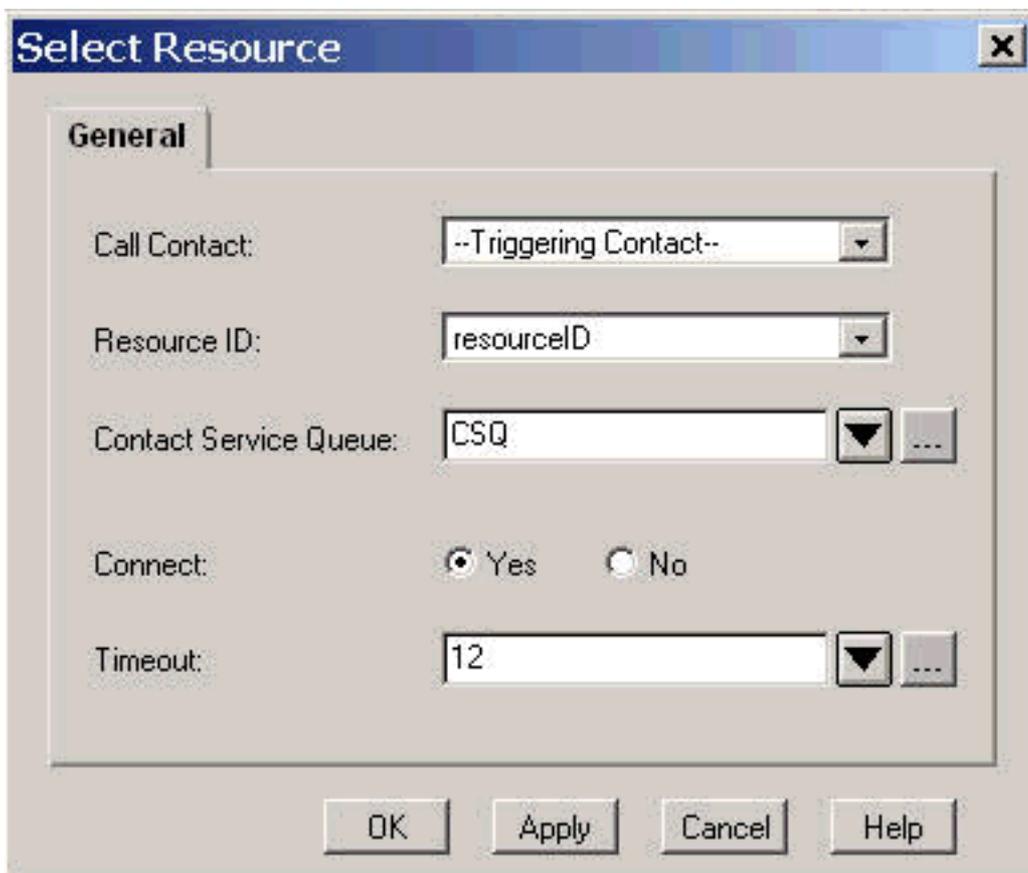
Wenn Sie dieses Problem beheben, ist es wichtig, den genauen Anrufablauf zu verstehen und die entsprechenden Informationen zu erfassen, wie in der [Cisco IPCC Express Support Checkliste](#) gezeigt.

Logik

Die Auswahl des Agenten und die Anrufzustellung erfolgen über den Schritt **Ressource auswählen** im Skript. In diesem Schritt werden Agenten (Ressourcen) untersucht, die Mitglieder der Contact Service Queue (CSQ) in einem **Ready**-Zustand sind. In diesem Schritt wird dann der Agent anhand der CSQ-Ressourcenauswahlkriterien ausgewählt und eine (beaufsichtigte) Weiterleitung zwischen dem anrufenden Kunden und dem CTI-Port, zum anrufenden Kunden und zur Verzeichnisnummer des Agenten durchgeführt.

Der Schritt **Ressource auswählen** verfügt über mehrere Eigenschaften, wie in [Abbildung 1](#) gezeigt:

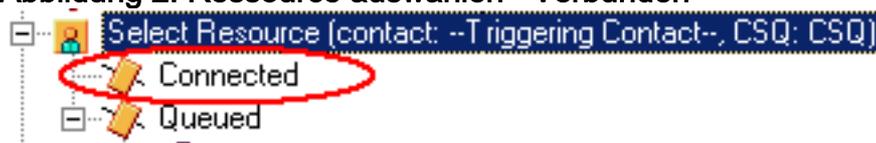
Abbildung 1: Ressource auswählen



Die **Timeout**-Eigenschaft stellt die Zeitdauer in Sekunden dar, bevor der Kontakt in die Warteschlange abgerufen wird. Der Standardwert ist 10 Sekunden. Dieser Wert muss niedriger sein als der Timeout für Rufumleitung bei Nichtantwort in Cisco CallManager.

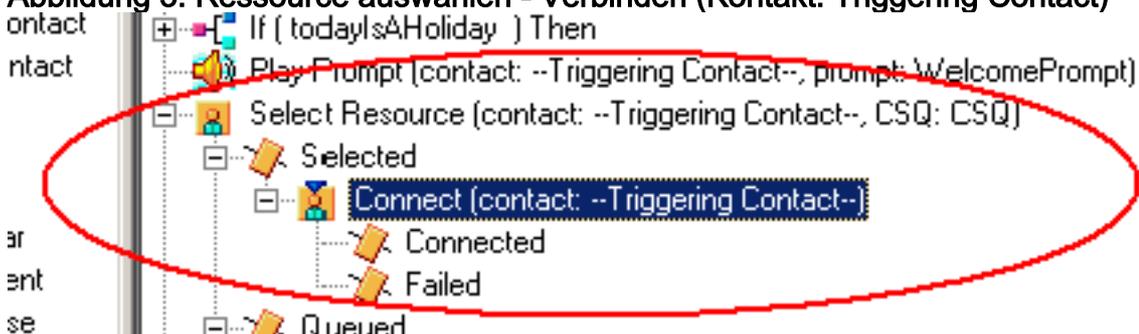
Die **Connect**-Eigenschaft steuert, ob der Anruf sofort an den Agenten weitergeleitet wird. Wenn **Yes (Ja)** festgelegt ist, ist das **True** Branch-Ergebnis **Connected** ([Abbildung 2](#)), und der Anruf wird automatisch mit dem verfügbaren Agenten verbunden.

Abbildung 2: Ressource auswählen - Verbunden



Wenn Sie auf **Nein** gesetzt sind, wird das **True**-Verzweigungsergebnis **ausgewählt** ([Abbildung 3](#)). Dadurch kann der Anruf vor dem Verbindungsversuch einer weiteren Anrufbearbeitung unterzogen werden, und es ist ein zusätzlicher **Connect**-Schritt erforderlich, um den Anruf an den Agenten zu senden.

Abbildung 3: Ressource auswählen - Verbinden (Kontakt: Triggering Contact)



Erläuterung

Wählen Sie Eigenschaften der **Ressource** haben Auswirkungen auf Vorgänge. Wenn **Connect** auf **Yes (Ja)** festgelegt ist, ist die Logik mit `DO_WHILE` vergleichbar. Wenn beispielsweise der Agent "ring-no-answer" (Keine Antwort) lautet, wird **Select Resource** wiederholt ausgeführt, bis kein Agent verfügbar ist. Wenn kein Agent verfügbar ist, wird die Steuerung in **Warteschlange gestellt**.

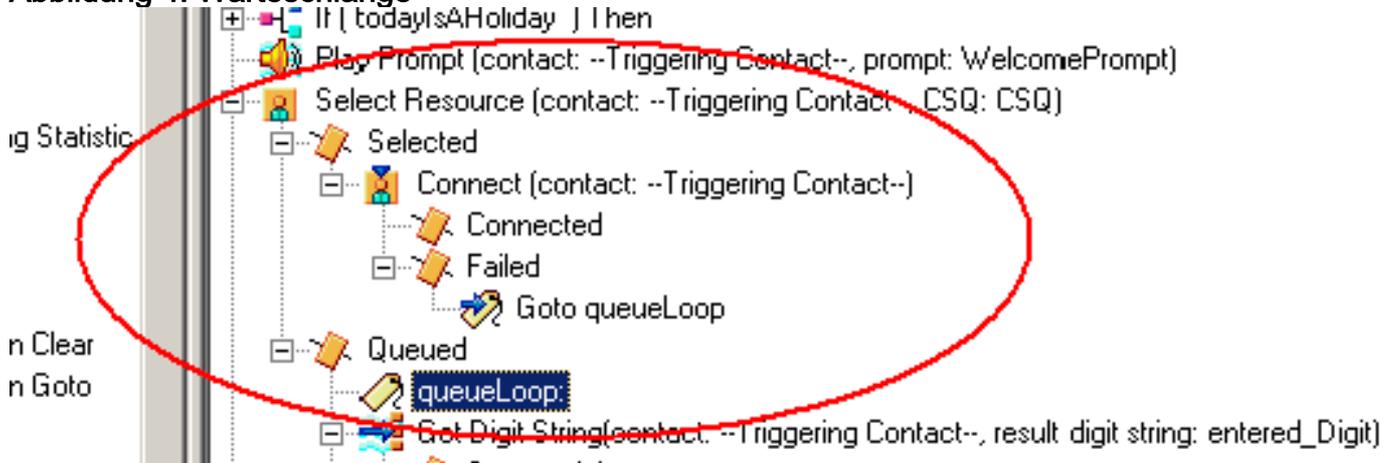
Wenn **Connect** auf **Nein** gesetzt ist, wird Logik mit **Connect** geschachtelt. Wenn beispielsweise der **Connect-Schritt True** zurückgibt, ist der Anruf verbunden und die **verbundene** Verzweigung wird übernommen. Wenn der **Connect-Schritt False** zurückgibt, ist das Ergebnis die **Fehlgeschlagene** Verzweigung, und die Logik muss zur externen Schleife zurückkehren.

Es wird allgemein missverstanden, dass keine weiteren Agenten verfügbar sind, wenn der **Connect-Schritt** bei **Fehlgeschlagen** beendet wird. Einige Skripts werden mit einem **Goto-Schritt** in eine Bezeichnung in der **Warteschlangen-Verzweigung Ressource auswählen** geschrieben.

Hinweis: Sie können einen Anruf nicht aus dem Schritt **Verbinden** entfernen.

Diese Logik ist ungültig, wenn bei der Ausführung des Schritts **Ressource auswählen** mehr als ein Agent verfügbar ist. Da das Design von **Connect** auf der ENTSCHEIDUNGslogik basiert ([Abbildung 4](#)), verwenden Sie einen **Goto-Schritt**, um **Select Resource** zu umgehen, und testen Sie auf einem anderen verfügbaren Agenten **Connect Failed Ring-no-Answer**.

Abbildung 4: Warteschlange

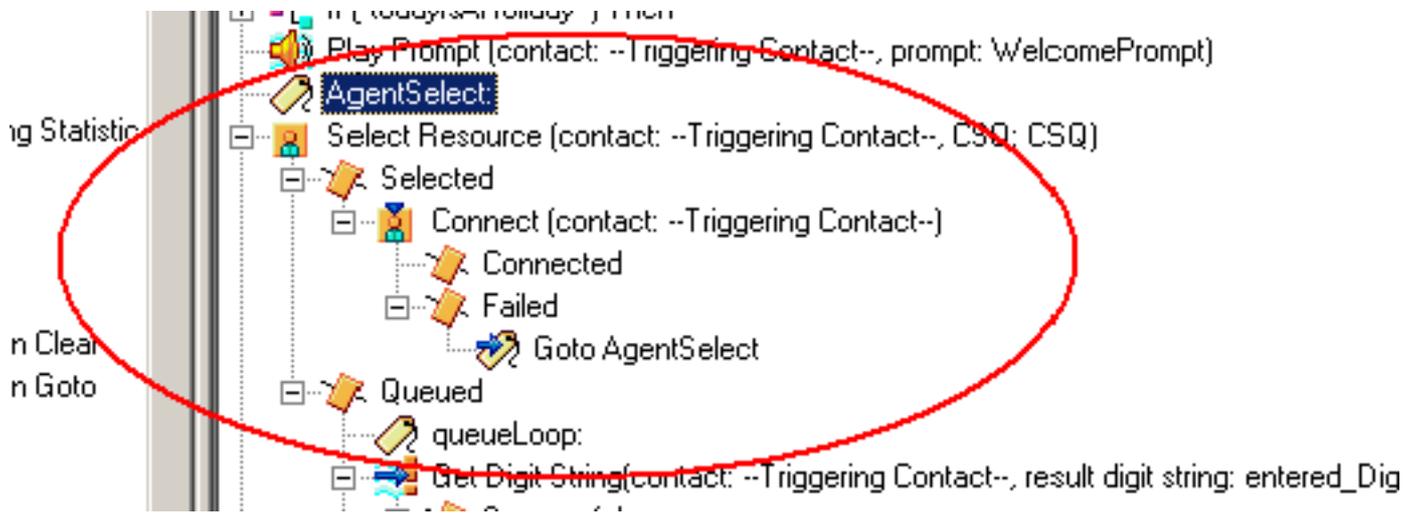


Das Symptom scheint das Ergebnis eines Agenten zu sein, der im **Reserved**-Zustand feststeckt, und andere Agenten können für einen bestimmten Zeitraum im **Not Ready**-Zustand bleiben. Der Echtzeitbericht für **Kontakte** kann einen Anruf sehen, der in der Warteschlange verbleibt und **in der Warteschlange stecken bleibt**.

Lösung

Eine Bezeichnung wie AgentSelect muss vor **Select Resource** platziert werden (siehe [Abbildung 5](#)). Fügen Sie in der **Verzweigung Fehlgeschlagene Verbindung** einen **Goto-Schritt** zu AgentSelect hinzu. Die Logik der **Select Resource** (Ressource auswählen), wenn agent=0, in die **Warteschlange** verlegt wird.

Abbildung 5: Label - AgentSelect



Dieses Problem kann auch auftreten, wenn CSS und Partitionen falsch konfiguriert sind. Wenn Sie CSS und Partitionen konfiguriert haben, stellen Sie sicher, dass CTI-Ports/-Trigger die Partition der Agentenleitung enthält.

Hinweis: Starten Sie zum Löschen der Anrufblockierungen in der Warteschlange die CRS Engine- und CRS Node Manager-Dienste von **System > Control Center** im CRS AppAdmin.

Problem

Der Supervisor verliert die Verbindung, und der leere Bildschirm wird alle paar Sekunden angezeigt.

Wenn der Supervisor versucht, die **Zusammenfassung** des **Voice CSQ-Teams** anzuzeigen, wird der Anruf leer angezeigt, und die Agenten sehen nicht, wie der Anruf von der CSQ einght.

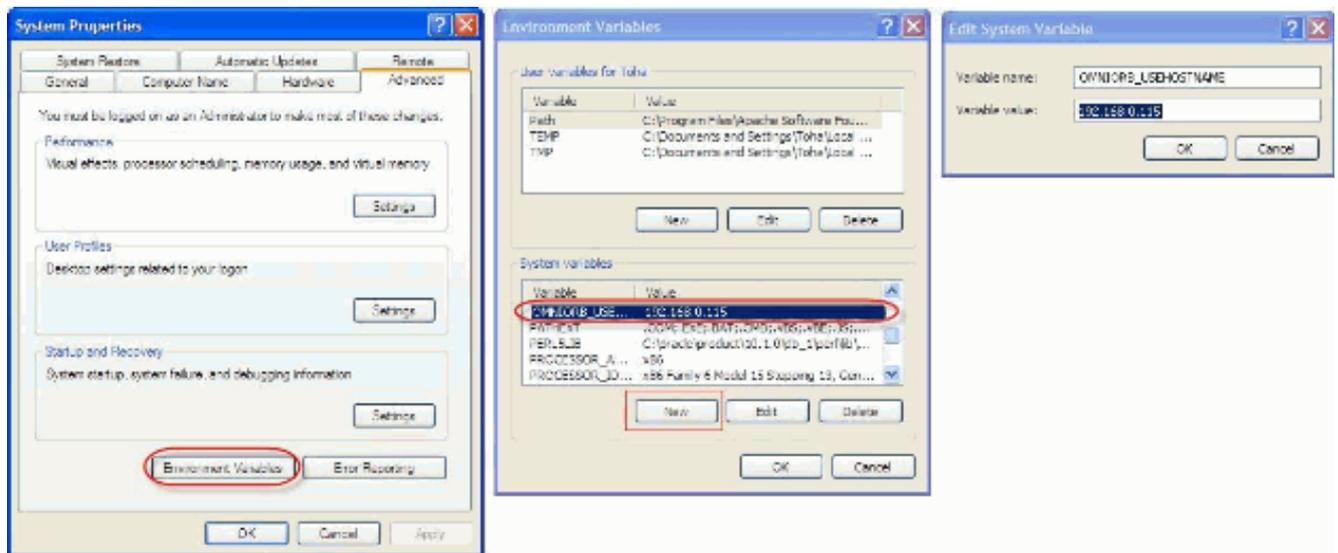
The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various CSQs like 'CSQ_CREDITORS', 'CSQ_DEFAULT', etc. The 'Agents' panel shows a list of agents with their status and team assignments. The main area is divided into several summary and detail panels:

- Voice CSQ - Detail:** A table showing agent names, current states, skill groups, contact service queues, state durations, and reason codes. Agents listed include Tracy Appleby, Paul Keeley, Leanne Paa, Annette Toner, and Louise Kelly.
- Voice CSQ - Summary:** A table with columns for Contact Service Queue, Agents Logged In, Agents in Talking, Agents Ready, Agents Not Ready, Agents in Work, Agents Reserved, Current Object, and Total. This panel is circled in red.
- Agents - Team Summary:** A table with columns for Agent Name, Login Time, Calls Presented, Calls Handled, Max Talking, Avg Talking, Total Talking, Max Ready, Avg Ready, and Total. It lists agents like Barry McNally, Tracy Appleby, Paul Keeley, Lauren Ainslie, Leanne Paa, Annette Toner, Louise Kelly, Loraine Payne, Angela Dunn, Louise Lyons, Anne Campbell, Fiona McAlister, and Fiona McAlister.
- Agents - Team Static:** A table with columns for Agent Name, Current State, Skill Group, Contact Service Queue, State Duration, and Reason Code. It lists agents like Louise Lyons, Tracy Appleby, Anne Campbell, Barry McNally, Paul Keeley, Fiona McAlister, Lauren Ainslie, Leanne Paa, Annette Toner, Louise Kelly, Loraine Payne, and Angela Dunn.

Lösung

Dieses Problem ist in der Cisco Bug-ID [CSCsx78524](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden). Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsplatz** und anschließend auf **Eigenschaften**. Öffnen Sie anschließend die Registerkarte **Erweitert**.
2. Klicken Sie auf **Umgebungsvariablen**.
3. Klicken Sie unter **Systemvariablen** auf **Neu**.
4. Geben Sie **OMNIORB_USEHOSTNAME** als Variablennamen ein. Geben Sie die **IP-Adresse** als Variablenwert ein.



Wenn die Variable das Problem nicht behebt, muss die Variable zuerst in die Liste verschoben oder entfernt und dem ersten Eintrag erneut hinzugefügt werden.

5. Klicken Sie auf **OK** und schließen Sie das Fenster.
6. Starten Sie den Server neu.

Problem

Leere Daten im Voice CSQ-Überblick in CSD

Die Zusammenfassung des Supervisor-Desktop-Teams enthält keine Werte. Die Ressourcen können nicht zugewiesen werden. Die Zusammenfassung der Voice CSQ wird vom Cisco Secure Desktop (CSD)-Client getrennt, und es ist ein Neustart des Servers erforderlich, um diese Statistiken erneut anzuzeigen.

Lösung

Dieses Problem tritt beim Cisco Desktop Enterprise Service auf dem Server auf. So beheben Sie dieses Problem:

- Starten Sie den Cisco Desktop Enterprise Service neu. Wenn dies nicht funktioniert, starten Sie das Unified Contact Center Express (UCCX)-Feld über die CLI mit dem Befehl **utils system restart** neu.

Sammeln Sie auch die Protokolle, wie hier erwähnt. Dies ist erforderlich, um eine nicht dringende Eskalation auszulösen, damit die Geschäftseinheit Customer Contact Business Unit (CCBU) mit der Bearbeitung einer Lösung beginnen kann:

1. Aktivieren Sie Enterprise-Serverprotokolle auf TRACE-Ebene.
2. Aktivieren Sie die Supervisor-Protokolle auf TRACE-Ebene.
3. Aktivieren Sie LDAPMon-Protokolle auf TRACE-Ebene.
4. Aktivieren Sie die LRM-Protokolle auf TRACE-Ebene.
5. Lassen Sie alle anderen Calabrio-Serverprotokolle (Standardstufe).
6. MIVR- und MCVD-Protokolle (Standardstufe)
7. CSD neu starten, Teamzusammenfassung anzeigen.
8. Sammeln Sie alle obigen Protokolle von beiden Knoten. Sammeln Sie mithilfe des Root-Zugriffs alle Protokolle aus diesen

Verzeichnissen:/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/deskt
op/

9. Erstellen Sie einen Screenshot des Problems mit dem Zeitstempel.

10. Erstellen Sie einen Screenshot aller Services auf dem CSD.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Cisco Desktop Enterprise Service-Protokolle zu aktivieren:

1. Wählen Sie unter **Appadmin > Cisco Unified CCX Service ability > trace > configuration** die **Option Cisco Unified CCX Desktop Service** aus.

2. Stellen Sie den Cisco Desktop Enterprise Service auf **Debuggen 4** ein.

Hinweis: Dies ist in der Cisco Bug-ID [CSCtk82341](#) dokumentiert ([nur registrierte](#) Kunden).

Problem

Der Supervisor Desktop zeigt keine Voice CSQ-Statistiken an.

Auf dem UCCX-Supervisor-Desktop werden die Voice CSQ-Statistiken nicht angezeigt. Wenn der Supervisor versucht, den zusammenfassenden Bericht des Voice-CSQ-Teams in UCCX Version 8.x anzuzeigen, werden gelegentlich keine Daten angezeigt.

Agent Name	Calls Presented	Calls Handled
[REDACTED]	0	0
[REDACTED]	0	0
[REDACTED]	17	16
[REDACTED]	9	7

Agent Name	Current State	State Duration	Contact Service Queue	Reason Code
[REDACTED]	Logout	00:06:20		
[REDACTED]	Logout	00:08:36		
[REDACTED]	Logout	00:04:16		
[REDACTED]	Logout	00:09:38	Loans CSQ	(Force logout)
[REDACTED]	Logout	02:51:21		
[REDACTED]	Logout	00:10:30		
[REDACTED]	Logout	01:42:14		
[REDACTED]	Logout	00:01:47		
[REDACTED]	Not Ready	00:08:56		(Call ended)
[REDACTED]	Not Ready	00:03:35		(Ring no ans)
[REDACTED]	Not Ready	00:01:17		(Logon)
[REDACTED]	Not Ready	00:05:54		(Call ended)
[REDACTED]	Not Ready	00:03:03		(Call ended)
[REDACTED]	Not Ready	00:00:11		(Logon)
[REDACTED]	Ready	00:03:26		

Lösung

Das Problem kann beim Cisco Desktop Enterprise Service auf dem Server auftreten. Um dieses Problem zu beheben, starten Sie den **Cisco Desktop Enterprise Service neu**.

Hinweis: Dies ist in der Cisco Bug-ID [CSCtk82341](#) dokumentiert ([nur registrierte](#) Kunden).

Zugehörige Informationen

- [Cisco IPCC Express Support Checkliste](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)