

Agente de la delicadeza/problema de la actualización Stats de la cola/del skillgroup del supervisor.

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Síntomas del problema:](#)

[Buffer de la Mensajería de la delicadeza CTI y Stats de la cola de la delicadeza](#)

[Posibles causas para la saturación del búfer Stats de la cola de la delicadeza](#)

[Traza de la delicadeza de Relavent](#)

[Análisis del registro:](#)

[Solución alternativa:](#)

Introducción

El documento describe el método de Troubleshooting para la Identificación del problema en los problemas de la actualización stats de la cola o del skillgroup observado en el entorno del escritorio del agente de la delicadeza, causado específicamente por los retardos del mensaje entre los servidores de Integración de telefonía de computadora (CTI) y los servidores de la delicadeza. El artículo proporciona los análisis del registro, y concluye con una solución alternativa para mejorar la Capacidad del servidor de la delicadeza en la manipulación de estos mensajes de actualización Stats en una red retrasada subóptima.

Contribuido por los leus Xia de Tian, ingeniero de Cisco TAC.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco le recomienda para tener el conocimiento anterior de estos temas

- CTI Server de Cisco UCCE
- Servidor de la delicadeza de Cisco

Componentes Utilizados

Agente Peripheral Gateway UCCE con el CTI Server (CTISVR) instalado.

Clúster de servidor de la delicadeza.

Convenciones

Refiera a los [convenios de los consejos técnicos de Cisco](#) para la información sobre las convenciones sobre documentos.

Antecedentes

Los servidores de la delicadeza que inscriben al CTI SEPARAN como clientes CTI, proporcionan las funciones del agente que son similares a un qué servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía (CTIOS) y un Cisco Agent Desktop (CAD) puede ofrecer. Los agentes/los supervisores de la delicadeza pueden también experimentar algunos de los problemas hechos frente por los agentes CTIOS y CAD.

Uno de tales problemas es stats en tiempo real de la cola o del skillgroup que no se pone al día al agente/al Supervisor de escritorio de la delicadeza. En el entorno CTIOS y CAD, los ingenieros marcan los guildlines del diseño y los verifican generalmente si los límites de configuración tales como skillgroup por el agente, skillgroups totales por los periférico y equipos por el supervisor etc. han sido con demasiada demanda. Los ingenieros también número de control de conexiones cliente simultáneas del cti en el CTISVR, referir a la [guía de diseño del Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 10.0\(1\)](#)

La información de Relavant se puede también referir de las guías de diseño para la versión 10.5(x), y la versión 11.

El troubleshooting de este tipo de problema en los agentes/los superisors de la delicadeza también comienza con las verificaciones antedichas del límite del diseño. Sin embargo, los agentes de la delicadeza se pueden afectar por las limitaciones adicionales que se encuentran exclusivamente en los servidores de la delicadeza.

Síntomas del problema:

El stats de la cola o del skillgroup que no pone al día el problema se encuentra típicamente en el escenario siguiente:

- No reflejan a los estados de agente actuales en las habilidades individuales/el gadget de las colas de administración del tráfico en el escritorio del agente de la delicadeza. Sin embargo, marcando a los estados de agente que usan el **opctest** con el **comando la** en el agente Peripheral Gateway (PG), indica que los estados de agente están correctos con los skillgroups
- El número de agentes está en el estado QUE HABLA durante algún tiempo, sin embargo, el agente de la delicadeza o los escritorios del supervsior todavía muestra 0 en las habilidades/las colas de administración del tráfico por el tiempo que habla.
- El reinicio del servidor de la delicadeza permitiría que el sistema trabajara temporalmente, pero el mismo problema vuelve a allanar generalmente en cuestión de minutos o las horas.

Buffer de la Mensajería de la delicadeza CTI y Stats de la cola de la delicadeza

Los stats de la cola del agente de la delicadeza o las actualizaciones stats de la habilidad se realizan con los intercambios de los pares siguientes de mensajes de la petición y de la respuesta CTI en los servidores de la delicadeza.

petición del mensaje del `getQueryQueueStatisticsReq()` por la delicadeza y el mensaje de `QuerySkillGroupStatisticsConf` como resultado de las respuestas CTISVR.

Por abandono, la delicadeza puede procesar a 751 grupos de capacidades que las peticiones dentro de los 10 segundos stats señalados restauran el intervalo. Pide que no se procesa será mitigado en una cola de mensaje que se procesará en otro momento. La delicadeza por abandono se inicializa con esta cola del búfer del mensaje para llevar a cabo 5000 mensajes request.

Sin embargo, si el buffer se llena y se abruma, algunos de estos mensajes request stats de la cola serán medidos el tiempo hacia fuera y caídos.

Posibles causas para la saturación del búfer Stats de la cola de la delicadeza

1. Suscripción excesiva del diseño/de la configuración. eg. las habilidades por los agentes, los skillgroups totales por los periférico y los equipos por el supervisor etc. refieren a la [guía de diseño del Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) para los límites de la configuración recomendada. La suscripción excesiva puede llevar a las Mensajerías excesivas CTI en las actualizaciones Stats, y por lo tanto sobra el buffer de la petición Stat de la cola de la delicadeza.
2. Exceder la conexión simultánea permitida máxima del cliente CTI incluyendo todas las conexiones de los eventos y las conexiones monitoreadas del modo. Agotamiento del recurso CTISVR que llevan al retraso significativo en la velocidad de procesamiento de mensajes CTI.
3. Funcionamiento PG eg. CPU, etc entrada-salida de la memoria, y del disco.
4. No bastante ancho de banda de la red para soportar los retardos messageing CTI permitió la aplicación de la delicadeza, IE 62ms.

La calculadora del ancho de banda de la delicadeza proporcionada en el link abajo con espec. actuales del diseño, para afectar un aparato recomendó el ancho de banda de la red. <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-technical-reference-list.html>

Saturación del búfer Stats de la cola de Finess debido al retardo del mensaje CTI.

De acuerdo con esta limitación de la delicadeza en la velocidad de procesamiento del mensaje request y el búfer del mensaje, el valor predeterminado de la petición/del retardo medios máximos de la respuesta es 62ms para las implementaciones de la delicadeza del average. Si los retrasos promedio exceden perceptiblemente la prueba patrón de 62ms, eg. Retardo del mensaje CTI

alrededor de 100ms. Los mensajes entonces buffered del cti del `getQueryQueueStatisticsReq()` se pueden nunca enviar al CTISVR y ser respondido con los mensajes de `QuerySkillGroupStatisticsConf` rápidamente bastante dentro de ese 10 segundos restaure el intervalo. Y hacia fuera medidos el tiempo que siguen habiendo los mensajes del `getQueryQueueStatisticsReq()` serán caídos del buffer Stats de la cola

Traza de la delicadeza de Relavent

Los mensajes Stats de la cola se pueden encontrar en el registro de la delicadeza de los `webservices`. Requiere el nivel de traza del DEBUG revelar los mensajes detallados stats de la cola.

Para que los pasos den vuelta encima del nivel de traza del DEBUG para los `webservices`, refiera por favor al link de siguiente del docwiki.

Análisis del registro:

Cuando ocurre el overrun del búfer de cola el snippets de siguiente del registro se puede observar del registro de los `webservices`.

Busque el principio de una ronda de la actualización de la petición stat de 751 colas, al principio de 10 segundos restauran el intervalo.

eg.

```
22 de septiembre de 2014 14:34:59.878 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-6-
QUEUE_STATISTICS_REQUEST: %[count=751]: Comenzar la nueva ronda de las
estadísticas activas de la cola que preguntan
```

Entre el y la siguiente ronda de 751 peticiones que ocurre después de 10 segundos, filtre y verifique con una herramienta del texto eg. Notepad++, si está correspondiendo con 751 mensajes de `QuerySkillGroupStatisticsConf`.

eg.

```
22 de septiembre de 2014 14:34:59.888 -0700:
%CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER:
%[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000,
skillGroupNumber=28353, routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0,
agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0, agentsTalkingOut=0,
agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0,
agentsWorkReady=0]CTIMessageBean [invokeID=112223, msgID=115,
timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf","CTI_MSG_NOTIFIED":141
1536082977,"CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976},
msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,
deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Mensaje decodificado a la
delicadeza del CTI Server backend
```

Por ejemplo, si hay solamente 329 mensajes de `QuerySkillGroupStatisticsConf` procesados por la delicadeza para esta ronda, en otra palabra, allí debe ser 422 mensajes que son hechos cola en el buffer. Obviamente, si alrededor de 400 mensajes es ser hecha cola cada 10 segundos entonces que el buffer puede alcanzar su umbral de 5000 mensajes en el plazo de 3 minutos.

La búsqueda para el primer acontecimiento del error de la interrogación sucede en el plazo de 3 minutos, eso es la muestra de la saturación del búfer.

```
22 de septiembre de 2014 14:37:29.883 -0700: ESTADÍSTICAS %CCBU_POOL-21-
THREAD-1-3-QUEUE QUE SONDEAN EL ERROR: % del [error_message=Thread pool
saturated, discarding execution] del [ERROR_DESCRIPTION= maximum pool
and queue capacity reached so discarding execution]: Error durante
sondear de las estadísticas de la cola
```

Ejemplo del retardo de procesamiento CTISVR.

- La delicadeza envía la petición del *getQueryQueueStatisticsReq()* al CTISVR - seguimiento de **invokeld=112223, queuelid=28353**

```
23 de septiembre de 2014 22:21:22.875 -0700: %CCBU_pool-19-thread-4-
7-CTIWriter.getQueryQueueStatisticsReq(): params {Thrd=pool-19-
thread-4}: invokeId=112223, queueId=28353
```

- El CTISVR recibió la petición -
haga juego **InvokeID:0x1b65f** con **invokeld=112223** en la petición de la delicadeza

y **SkillGroupNumber:28353** con el **queuelid** en la petición de la delicadeza

```
SESIÓN 9 de 22:21:22:921 cglA-ctisvr: MsgType:
QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
SESIÓN 9 de 22:21:22:921 cglA-ctisvr: SkillGroupNumber:28353
SkillGroupID: N/A)
```

- Respuesta CTISVR

```
SESIÓN 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: MsgType:
QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF (InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
SESIÓN 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: SkillGroupNumber:28353
SkillGroupID:9431 AgentsLoggedOn:0 AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
SESIÓN 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsReady:0
AgentsTalkingIn:0 AgentsTalkingOut:0 AgentsTalkingOther:0
SESIÓN 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsWorkNotReady:0
AgentsWorkReady:0 AgentsBusyOther:0 AgentsReserved:0 AgentsHold:0
SESIÓN 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsICMAvailable:0
AgentsApplicationAvailable:0 AgentsTalkingAutoOut:0
SESIÓN 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsTalkingPreview:0
AgentsTalkingReservation:0 RouterCallsQNow:0
```

- La delicadeza recibió la respuesta CTISVR, y formó el mensaje de **QuerySkillGroupStatisticsConf**

```
23 de septiembre de 2014 22:21:22.977 -0700:
%CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER:
%[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000,
skillGroupNumber=28353, routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0,
agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0,
agentsTalkingOut=0, agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0,
agentsWorkReady=0]CTIMessageBean [invokeID=112223, msgID=115,
timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf", "CTI_MSG_NOTIFIED":
1411536082977, "CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976},
```

```
msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,  
deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Mensaje decodificado a la  
delicadeza del CTI Server backend
```

Aviso asumió el control los segundos 100ms para la delicadeza a recibir el mensaje de **QuerySkillGroupStatisticsConf** que correspondía con, si esto es un tiempo de respuesta del avenge. La delicadeza puede funcionar con en el overrun de la cola del buffer el problema.

Solución alternativa:

Hay una propiedad en *aws.properties* que fije el intervalo de la restauración en el lado del servidor de la delicadeza. Éste es básicamente el intervalo entre dos rondas de las peticiones stats de la cola (el un ser redondo 751 peticiones stats de la cola en este despliegue) de la delicadeza al CTISVR. La delicadeza por abandono lo pide cada 10 segundos. Esta propiedad se podría potencialmente cambiar algo más arriba en el valor que significaría que la delicadeza tendrá un poco más tiempo (eg.: 20sec en vez 10sec) de la ronda del proceso uno de las peticiones stats de la cola. También amplía con eficacia el retardo de la petición/de la respuesta stats de la habilidad de la prueba patrón CTI de 62ms a 124ms.

- Acceso a raíz obtenido a la Plataforma OS de las delicadezas.
- VI al archivo de propiedades /opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties
- Modificó el valor de propiedad siguiente a partir del 10 a 20
com.cisco.cc.webservices.reporting.core.queue_statistics_refresh_interval

Nota: Restaure el intervalo para las estadísticas de la cola en los segundos

- salve el archivo aws.properties
- recomenzó el servicio de Tomcat de la delicadeza
- Los mismos pasos deben ser realizados en todos los Nodos de la delicadeza dentro del cluster de la delicadeza