

Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Llamadas Bloqueadas en Cola

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Lógica](#)

[Explicación](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[El supervisor pierde la conexión y ven a la pantalla de blanco cada pocos segundos](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Esconda los datos en el resumen de la Voz CSQ en el CSD](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[El Supervisor de escritorio no muestra el Stats de la Voz CSQ](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento comenta por qué un agente Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) entra aleatoriamente en estado **Reservado** y no puede salir de él, a menos que el agente termine la sesión y vuelva a iniciarla en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC). Este documento también describe el procedimiento para resolver este problema.

Nota: El problema descrito en este documento ocurre en Cisco IPCC Express versión 3.0(2). Para ver detalles, refiérase al ID de bug Cisco [CSCeb36950 \(clientes registrados solamente\)](#): Documentation on Select Resource Step.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco IPCC Express versión 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) o 3.3(3)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Si el script utiliza **Connect** para realizar una transferencia con consulta a un agente ICD de Cisco, la llamada se desconecta y entra en el estado Failed debido a una llamada sin respuesta. Si hay un paso **Goto** que salta a Queued en Select Resource, no se verifican los recursos de agente no disponibles. La llamada permanece en el loop de script ICD y no conecta con un agente, incluso si hay uno disponible. El agente permanece **Reserved** si la llamada se pone en cola cuando se rutea a un agente (antes de que desaparezca de la cola).

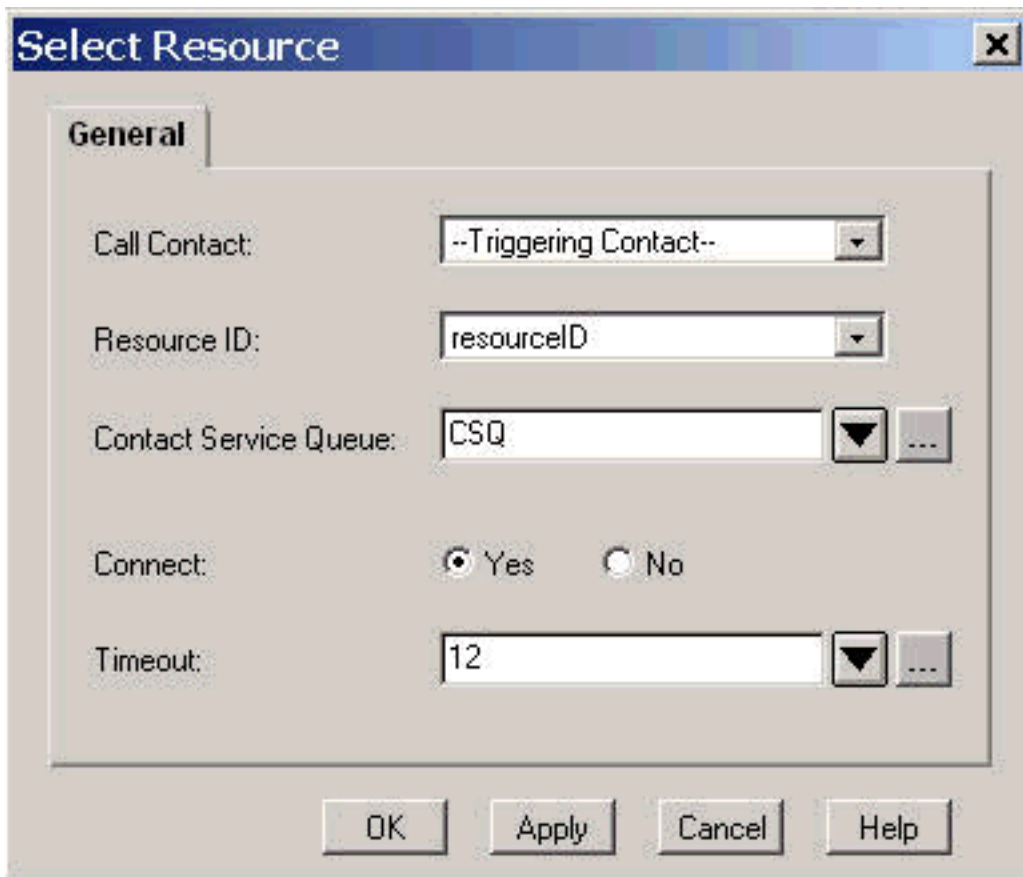
Cuando se resuelva este problema, es importante entender el flujo de llamada exacto y recolectar la información relacionada, tal y como se muestra en [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#).

Lógica

La selección del agente y la distribución de las llamadas se realizan mediante el paso **Select Resource** del script. Este paso examina los agentes (recursos) que son miembros de la Cola de servicios de contacto (CSQ) en un estado **Ready**. Después, este paso selecciona el agente basándose en los criterios de selección de recursos CSQ y realiza una transferencia con consulta (supervisada) entre el cliente que llama y el puerto CTI y el cliente que llama y el número de directorio del agente.

El paso **Select Resource** tiene varias propiedades, tal y como se muestra en la [Figura 1](#):

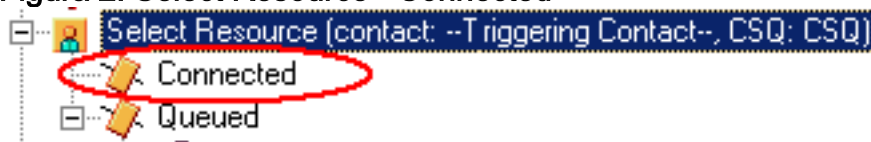
Figura 1: Select Resource



La propiedad **Timeout** representa la longitud de tiempo, en segundos, antes de que el contacto se extraiga en la cola. El tiempo de espera predeterminado es 10 segundos. Este valor debe ser inferior al tiempo de espera de Reenvío de llamada sin respuesta en Cisco CallManager.

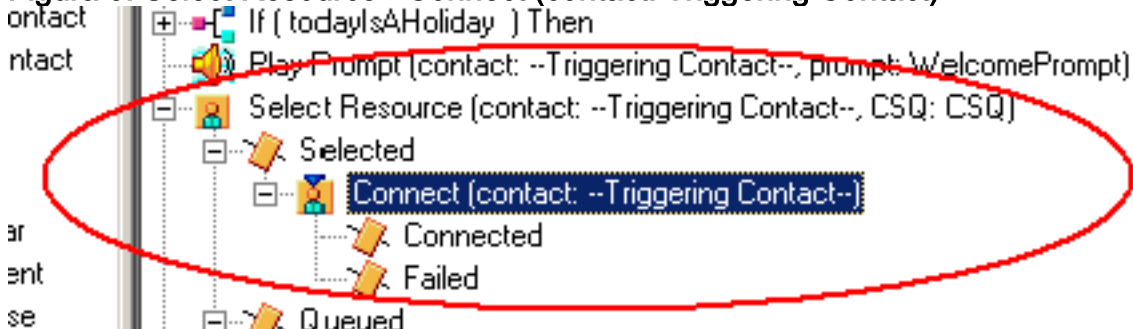
La propiedad **Connect** controla si la llamada se distribuye inmediatamente al agente. Cuando se ajusta en **Yes**, el resultado de ramificación True es Connected ([Figura 2](#)) y la llamada se conecta automáticamente con el agente disponible.

Figura 2: Select Resource - Connected



Cuando se ajusta en **No**, el resultado de ramificación True es Selected ([Figura 3](#)). Esto permite que la llamada tenga un tratamiento de llamada adicional antes del intento de conectarla y requiere un paso **Connect** adicional para enviar la llamada al agente.

Figura 3: Select Resource - Connect (contact: Triggering Contact)



Explicación

Las propiedades **Select Resource** tienen un impacto en las operaciones. Cuando **Connect** se ajusta en Yes, la lógica es similar a DO_WHILE. Por ejemplo, cuando el agente es llamada sin respuesta, **Select Resource** se ejecuta en varias ocasiones hasta que no haya ningún agente disponible. Si no hay ningún agente disponible, el control se ramifica a **Queued**.

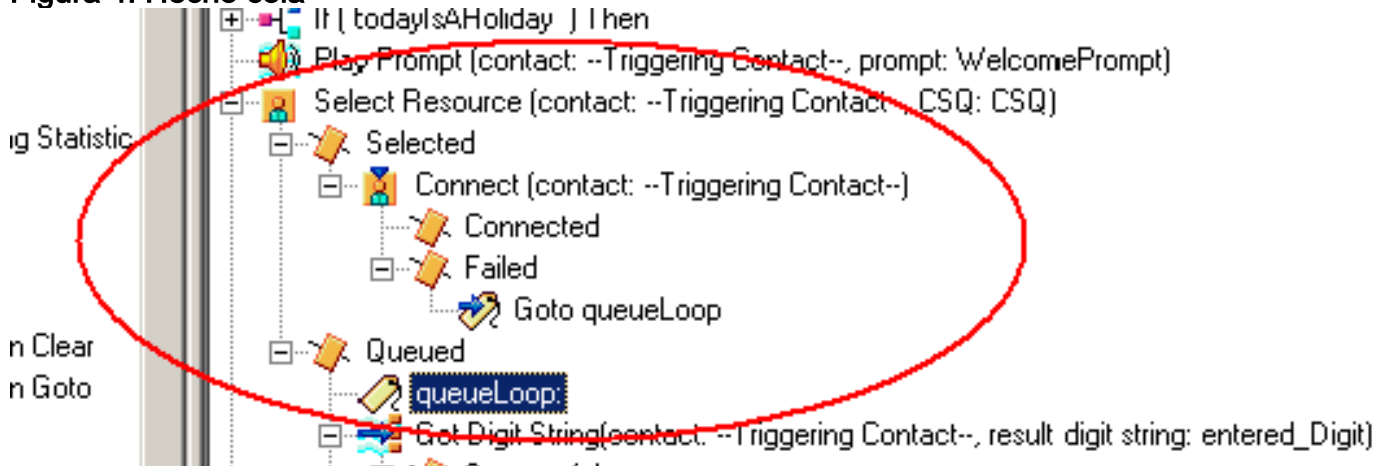
Cuando **Connect** se ajusta en NO, la lógica se anida con Connect. Por ejemplo, si el paso **Connect** devuelve True, la llamada se conecta y se toma la ramificación Connected. Si el paso **Connect** devuelve False, el resultado es la ramificación Failed y la lógica necesita volver al loop externo.

Normalmente se malinterpreta que si el paso **Connect** tiene la salida Failed, no hay agentes adicionales disponibles. Algunos scripts se escriben con un paso **Goto** a una etiqueta dentro de la ramificación Queued de Select Resource.

Nota: No puede remover una llamada del paso **Connect**.

Esta lógica es inválida si hay más de un agente disponible cuando se ejecuta el paso **Select Resource**. Puesto que el diseño de **Connect** se basa en la lógica de DECISIÓN ([Figura 4](#)), utilice un paso Goto para desviarse de Select Resource y probar con otro agente disponible en Connect Failed interrumpe la llamada sin respuesta.

Figura 4: Hecho cola

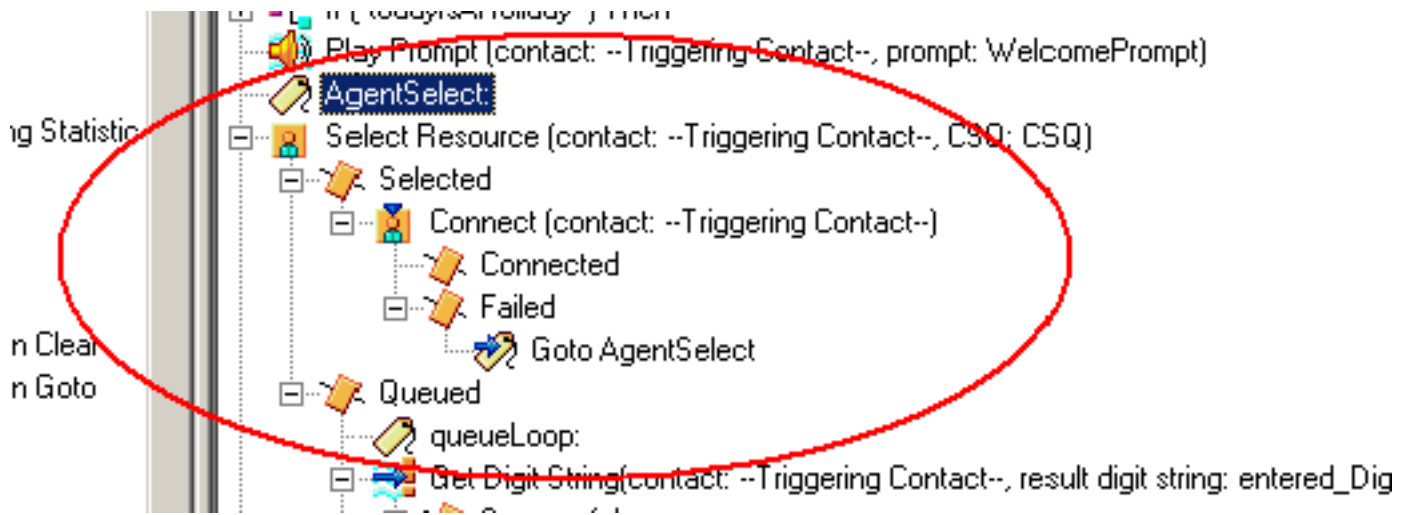


El síntoma parece ser el resultado de un agente atascado en el estado **Reserved** y otro agente se puede dejar en el estado Not Ready durante un período de tiempo. El informe en tiempo real de **Contacts** podría mostrar una llamada dejada en cola, atascada en la cola.

Solución

Una etiqueta como AgentSelect se debe poner antes de **Select Resource**, tal y como se muestra en la [Figura 5](#). En la ramificación **Failed** de Connect, añade un paso Goto a AgentSelect. La lógica de **Select Resource**, cuando agents=0, se ramifica a Queued.

Figura 5: Etiqueta - AgentSelect



Este problema puede también ocurrir cuando se configuran mal el CSS y las divisiones. Si usted ha configurado el CSS y las divisiones, asegúrese que los puertos/activador CTI contienen la división de la línea de los agentes.

Nota: Para borrar los atascos de llamadas en cola, reinicie los servicios CRS Engine y CRS Node Manager desde **System** > Control Center in CRS AppAdmin.

Problema

El supervisor pierde la conexión y ven a la pantalla de blanco cada pocos segundos

Cuando aparecen las tentativas del supervisor de ver el **resumen del equipo de la Voz CSQ**, él el espacio en blanco y los agentes no consideran la llamada el venir de qué CSQ.

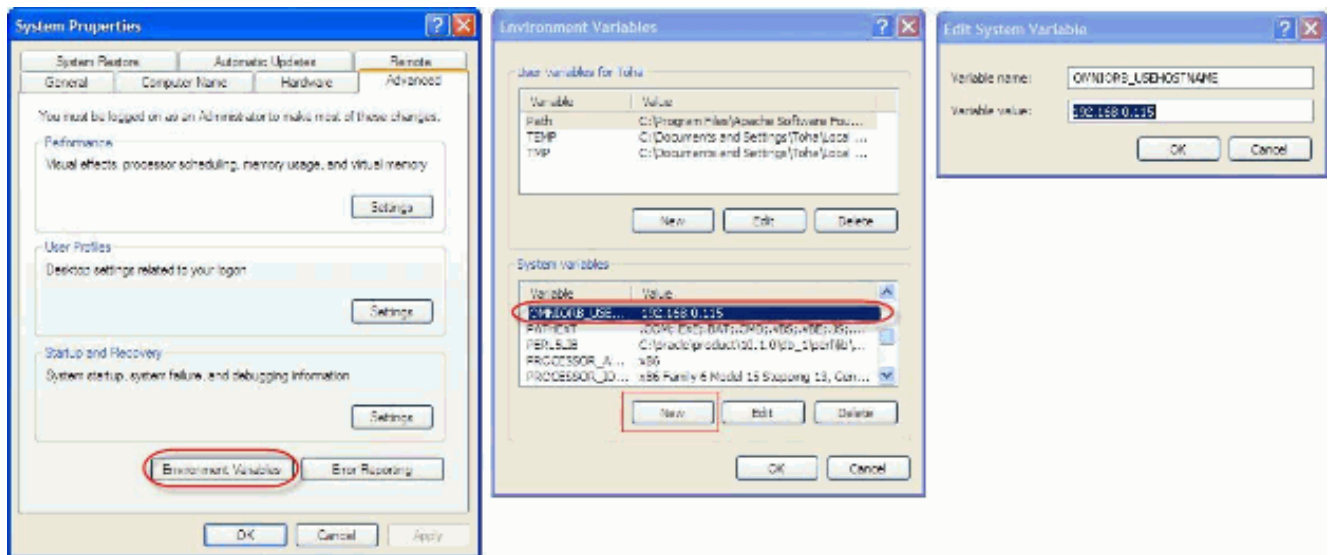
The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various queues like CSQ_CREDITORS, CSQ_DEFAULT, etc. Below that is an 'Agents' list for 'TEAM1' with names and IDs. The main area is divided into three sections:

- 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 summary table for the 'Voice CSQ' contact service queue, with columns for Agents Logged In, Agents in Talking, Agents Ready, Agents Not Ready, Agents in Work, Agents Reserved, Current Oldest, and Total.
- Agents - Team Summary:** A detailed performance table for the team, including columns for Agent Name, Login Time, Calls Presented, Calls Handled, Max Talking, Avg Talking, Total Talking, Max Ready, Avg Ready, and Total.
- Agents - Team Static:** A table showing the current state and skill group for each agent in the team.

Solución

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsx78524](#) ([clientes registrados solamente](#)). Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón el **mi PC** y haga clic las **propiedades**. Entonces, abra la **ficha Avanzadas**.
2. Haga clic las **Variables de entorno**.
3. Bajo **Variables del sistema**, haga clic **nuevo**.
4. Ingrese **OMNIORB_USEHOSTNAME** como el **nombre de variable**. Ingrese el **IP Address** como el **valor variable**.



Si la variable no repara el problema entonces se requiere para mover la variable a primero en la lista, o quítela y re-agregue a la primera entrada.

5. El Haga Click en OK y cierra la ventana.
6. Reinicie el servidor

Problema

Esconda los datos en el resumen de la Voz CSQ en el CSD

El resumen del equipo del Supervisor de escritorio no puebla con ninguna valores. No puede afectar un aparato los recursos. El resumen de The Voice CSQ desaparece del cliente del (CSD) del Cisco Secure Desktop y una reinicialización del servidor se requiere para mostrar esas estadísticas otra vez.

Solución

Este problema está en el Enterprise Service del escritorio de Cisco en el servidor. Para resolver este problema:

- Recomience el Enterprise Service del escritorio de Cisco. Si eso no trabaja, reinicie el cuadro expreso unificado del Centro de contacto del contacto (UCCX) con el CLI con el comando del **reinicio de sistema del utils**.

También, recoja los registros según lo mencionado aquí. Esto se requiere para aumentar una escalada NON-urgente así que la unidad comercial del Contacto del cliente (CCBU) puede comenzar a trabajar en un arreglo:

1. Gire los registros del Servidor de Enterprise en el nivel de traza.
2. Gire los registros del supervisor en el nivel de traza.
3. Gire los registros de LDAPMon en el nivel de traza.
4. Gire los registros LRM en el nivel de traza.
5. Deje el resto de los registros del servidor de Calabrio (nivel predeterminado).
6. MIVR y MCVD registros (nivel predeterminado)
7. Reinicio CSD, resumen del equipo de la demostración.
8. Recoja todos los registros antedichos de ambos Nodos. Usando el acceso a raíz, recoja todos los registros de estos

directorios:/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/

9. Recoja un tiro de pantalla del problema junto con el grupo fecha/hora.

10. Recoja un tiro de pantalla de todos los servicios en el CSD.

Complete estos pasos para habilitar los registros del Enterprise Service del escritorio de Cisco:

1. En Appadmin > Cisco unificó la utilidad CCX > el Trace > Configuration, Cisco selecto unificó el Servicio de escritorio CCX.

2. Fije el Enterprise Service del escritorio de Cisco a hacer el debug de 4.

Nota: Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtk82341](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Problema

El Supervisor de escritorio no muestra el Stats de la Voz CSQ

El Supervisor de escritorio UCCX no muestra el stats de la Voz CSQ. Cuando los intentos del supervisor para ver el informe del resumen del equipo de la Voz CSQ en la versión 8.x UCCX, él no pueblan intermitentemente ningunos datos.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. The left sidebar contains 'Skill Groups' and 'Agents'. The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below it is an 'Agents - Team Summary' table and an 'Agents - Team State' table. The 'Agents' list on the left and the 'Reason Code' column in the 'Agents - Team State' table are redacted with a green box.

Contact Service Queue	Current Oldest	Longest Waiting	Total Calls	Agents Logged In	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents in
[Redacted]							

Agent Name	Calls Presented	Calls Handled
[Redacted]	0	8
[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	00:03:36		[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		

Solución

El problema puede estar con el Enterprise Service del escritorio de Cisco en el servidor. Para resolver este problema, recomience el **Enterprise Service del escritorio de Cisco**.

Nota: Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtk82341](#) ([clientes registrados solamente](#)).

[Información Relacionada](#)

- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)