

# L'agent de finesse/des stats de la file d'attente/groupe de compétences de superviseur mettent à jour le problème.

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Symptômes du problème :](#)

[Messagerie de la finesse CTI et mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse](#)

[Causes possibles pour le dépassement de capacité de mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse](#)

[Suivi de finesse de Relavent](#)

[Analyses de log :](#)

[Contournement :](#)

## Introduction

Le document décrit la méthode de dépannage pour l'identification de problème sur la file d'attente ou les stats de groupe de compétences mettent à jour des questions observées dans l'environnement d'Agent Desktop de finesse, spécifiquement provoqué par des retards de message entre les serveurs de l'intégration de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et les serveurs de finesse. L'article prévoit des analyses de log, et il conclut avec un contournement pour améliorer la capacité de serveur de finesse en manipulant ces messages de mise à jour de stats dans un réseau retardé suboptimal.

Contribué par Tian Lei Xia, ingénieur TAC Cisco.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande pour avoir la connaissance préalable de ces thèmes

- Serveur CTI de Cisco UCCE
- Serveur de Cisco Finesse

### [Composants utilisés](#)

Passerelle de périphérique d'agent UCCE avec le serveur CTI (CTISVR) installé.

Batterie de serveur de finesse.

## Conventions

Référez-vous au [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#) pour les informations sur des conventions de document.

## Informations générales

Les serveurs de finesse qui s'abonnent à CTI DIVISENT comme clients CTI, fournissent les fonctions d'agent qui sont semblables à quel serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTIOS) et un Cisco Agent Desktop (CAD) peut offrir. Les agents/superviseurs de finesse peuvent également rencontrer certains des problèmes considérés par des agents CTIOS et CAD.

Un de tels problèmes est des stats en temps réel de file d'attente ou de groupe de compétences ne mettant pas à jour à l'appareil de bureau d'agent/superviseur de finesse. Dans l'environnement CTIOS et CAD, les ingénieurs habituellement vérifient les guidelines de conception et les vérifient si les limites de configuration telles que le groupe de compétences par agent, les groupes de compétences totaux par périphériques et les équipes par superviseur etc. sur-ont été abonnées. Les ingénieurs également nombre de contrôle de connexions client simultanées de cti sur le CTISVR, se rapporter au [guide de conception de Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 10.0\(1\)](#)

Les informations de Relavant peuvent également être mises en référence des guides de conception pour la version 10.5(x), et la version 11.

Le dépannage de ce type de problèmes sur des débuts d'agents/superisors de finesse également avec la conception mentionnée ci-dessus limitent des vérifications. Cependant, des agents de finesse peuvent être affectés par les limites supplémentaires qui sont exclusivement trouvées sur des serveurs de finesse.

## Symptômes du problème :

Des stats de file d'attente ou de groupe de compétences ne mettant pas à jour la question sont typiquement trouvés dans le scénario suivant :

- Des états actuels de l'agent ne sont pas reflétés dans différentes qualifications/instrument de files d'attente sur l'Agent Desktop de finesse. Cependant, vérifiant l'utilisation d'états de l'agent **opctest** avec la commande de **La** sur la passerelle de périphérique d'agent (PAGE), indique que les états de l'agent sont corrects avec des groupes de compétences
- Le nombre d'agents sont dans l'état PARLANT pendant un moment, cependant, l'agent de finesse ou les appareils de bureau de supervsior affichent toujours 0 dans les qualifications/files d'attente pendant le temps parlant.
- La reprise du serveur de finesse permettrait au système pour fonctionner temporairement, mais habituellement le même problème reblanchissent en quelques minutes ou des heures.

# Messagerie de la finesse CTI et mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse

Des stats de file d'attente d'agent de finesse ou des mises à jour des stats de compétence sont effectués par les échanges des paires suivantes de messages de demande et de réponse CTI dans des serveurs de finesse.

demande de message de `getQueryQueueStatisticsReq()` de finesse et le message de `QuerySkillGroupStatisticsConf` suite aux réponses CTISVR.

Par défaut, la finesse peut traiter 751 groupes de compétences que les demandes dans les 10 seconde stats indiqués régénèrent l'intervalle. Demande qui ne sont pas traités sera mis en mémoire tampon dans une file d'attente de messages à traiter à une date ultérieure. La finesse par défaut est initialisée avec cette file d'attente de mémoire tampon de message pour tenir 5000 messages de DEMANDE.

Cependant, si la mémoire tampon se remplit et est accablée, certains de ces messages de demande de stats de file d'attente seront chronométrés et relâchés.

## Causes possibles pour le dépassement de capacité de mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse

1. Sursouscription de conception/configuration. par exemple les qualifications par agents, les groupes de compétences totaux par périphériques et les équipes par superviseur etc. se rapportent au [guide de conception de Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) pour des limites recommandées de configuration. La sursouscription peut mener aux Messageries excessives CTI sur des mises à jour de stats, et par conséquent déborde la mémoire tampon de demande stat de file d'attente de finesse.
2. Dépassement de la connexion client simultanée permise maximum CTI comprenant toutes les connexions d'événements et connexions de mode surveillé. Épuisement de ressource CTISVR qui mènent au ralentissement significatif sur la vitesse de traitement de message CTI.
3. De PAGE de représentation CPU par exemple, etcs E/S de mémoire, et de disque.
4. Pas assez de bande passante de réseau pour prendre en charge les retards messageing CTI a tenu compte de l'application de finesse, IE 62ms.

La calculatrice de bande passante de finesse fournie dans le lien ci-dessous avec les spécifications de conception en cours, pour allouer a recommandé la bande passante de réseau.

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-technical-reference-list.html>

**La mémoire tampon de stats de file d'attente de Finess débordent en raison du retard de message CTI.**

Basé sur cette limite de finesse sur la vitesse de traitement de message de DEMANDE et la

mémoire tampon de message, la valeur par défaut du délai moyen d'attente maximum de demande/réponse est *62ms* pour des déploiements de finesse d'average. Si les délais moyens dépassent de manière significative le benchmark de 62ms, par exemple retard de message CTI autour de 100ms. Des messages alors buffered de cti de *getQueryQueueStatisticsReq()* peuvent ne jamais être envoyés à CTISVR et être répondu avec des messages de *QuerySkillGroupStatisticsConf* jeûnez assez dans ce 10 seconde régénèrent l'intervalle. Et chronométrés les messages demeurants de *getQueryQueueStatisticsReq()* seront abandonnés de la mémoire tampon de stats de file d'attente

## Suivi de finesse de Relavent

Des messages de stats de file d'attente peuvent être trouvés dans le log de finesse de *webservices*. Il exige le niveau de suivi de DEBUG d'indiquer les messages détaillés de stats de file d'attente.

Pour que les étapes indiquent le niveau de suivi de DEBUG pour des webservices, référez-vous s'il vous plaît au lien suivant de docwiki.

## Analyses de log :

Quand le dépassement de capacité de mémoire tampon de file d'attente a lieu on peut observer des extraits suivants de log du log de webservices.

Recherchez le début d'un rond de mise à jour de demande stat de 751 files d'attente, au début de 10 seconde régénèrent l'intervalle.

par exemple.

```
22 septembre 2014 14:34:59.878 -0700 : %CCBU_pool-21-thread-1-6-
QUEUE_STATISTICS_REQUEST : %[count=751] : Commencer le nouveau rond des
statistiques actives de question de file d'attente
```

Entre présents et les prochain le Round de 751 demandes qui se produit après 10 secondes, filtrez et vérifiez avec un outil par exemple Notepad++ des textes, si là apparient 751 messages de **QuerySkillGroupStatisticsConf**.

par exemple

```
22 septembre 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] : Message décodé à la finesse
du serveur principal de cti
```

Par exemple, s'il y a seulement 329 messages de **QuerySkillGroupStatisticsConf** traités par

finesse pour ce rond, dans un autre mot, là doit être 422 messages étant alignés dans la mémoire tampon. Évidemment, si autour de 400 messages sont être alignée toutes les 10 secondes alors que la mémoire tampon peut atteindre son seuil de 5000 messages dans un délai de 3 minutes.

Recherchez la première occurrence de l'erreur d'interrogation se produit dans un délai de 3 minutes, cela est le signe de dépassement de capacité de mémoire tampon.

```
22 septembre 2014 14:37:29.883 -0700 : ERREUR D'INTERROGATION DE
STATISTIQUES %CCBU_POOL-21-THREAD-1-3-QUEUE : % [groupe maximum
ERROR_DESCRIPTION= et capacité de file d'attente atteinte ainsi jetant
exécution] [groupe d'error_message=Thread saturé, jetant l'exécution] :
Erreur pendant l'interrogation de statistiques de file d'attente
```

Illustration de CTISVR traitant le retard.

- La finesse envoie la demande de *getQueryQueueStatisticsReq()* à CTISVR - cheminement d'**invokeld=112223, queuelid=28353**

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

- CTISVR a reçu la demande -  
appariez **InvokeID:0x1b65f** avec **invokeld=112223** dans la demande de finesse  
et **SkillGroupNumber:28353** avec le **queuelid** dans la demande de finesse

```
SESSION 9 de 22:21:22:921 cglA-ctisvr : MsgType :
QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
SESSION 9 de 22:21:22:921 cglA-ctisvr :
SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID : NON APPLICABLE)
```

- Réponse CTISVR

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

- La finesse a reçu la réponse CTISVR, et a formé le message de **QuerySkillGroupStatisticsConf**

```
23 septembre 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] : Message décodé à la
finesse du serveur principal de cti
```

Avis il a assuré les secondes 100ms pour la finesse à recevoir le message assorti de **QuerySkillGroupStatisticsConf**, si c'est un temps de réponse d'average. La finesse peut fonctionner dans la question de dépassement de capacité de file d'attente de mémoire tampon.

## Contournement :

Il y a une propriété dans *aws.properties* qui place l'intervalle de régénération sur le côté serveur de finesse. C'est fondamentalement l'intervalle entre deux séries des demandes de stats de file d'attente (un être rond 751 demandes de stats de file d'attente dans ce déploiement) de finesse à CTISVR. La finesse par défaut le demande toutes les 10 secondes. Cette propriété pourrait potentiellement être changée à quelque chose plus élevée en valeur qui signifierait que la finesse aura un peu plus de temps (par exemple : 20sec au lieu 10sec) de série du processus un des demandes de stats de file d'attente. Il étend également efficacement le retard de demande/réponse de stats de compétence du benchmark CTI de 62ms à 124ms.

- Accès obtenu de racine à la plate-forme de SYSTÈME D'EXPLOITATION de finesse.
- VI au fichier de propriétés /opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties
- A modifié la valeur d'une propriété suivante de 10 à 20  
com.cisco.cc.we bservices.reporting.core.queue\_statistics\_refresh\_interval

Remarque: Régénérez l'intervalle pour des statistiques de file d'attente en quelques secondes

- sauvegardez le fichier aws.properties
- a redémarré le service de Tomcat de finesse
- Les mêmes étapes doivent être effectuées sur tous les Noeuds de finesse dans la batterie de finesse