

Dépannez la modification de l'état de l'agent de finesse retardée

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Dépanner](#)

[Conclusion](#)

[Résolution](#)

Introduction

Ce document fournit des informations sur la façon dont au troubleshoot les retards d'état d'agent vus sur l'Agent Desktop de finesse.

Contribué par Rohit dur, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Finesse

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Finesse 11.5
- UCCE 11.5

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Problème

Quand l'agent reçoivent un appel (entrant/sortant), la modification de l'état de prêt --> a réservé --

> parler est retardé.

Dépanner

Pour dépanner ce type de question, vous pouvez tirer ces logs du serveur et du client de finesse :

- Logs de bureau de WebServices de finesse
- Logs de côté client de finesse

Logs de client de finesse

Message CTI reçu pour la modification de l'état de l'agent :

```
0051203603: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:17.196 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-
DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=CTIAgentStateEvent [skillGroupState=7 (BUSY_OTHER),
stateDuration=0, skillGroupNumber=29808, skillGroupPriority=0, agentState=8 (RESERVED), eventReasonCode=0,
numFitSkillGroups=0, CTIClientSignature=Finesse, agentID=1234, agentExtension=1234, agentInstrument=1234,
agentID_Long=null, duration=null, nextAgentState=null, fitSkillGroupNumberList=[], fitSkillGroupIDList=[], fitSkillGroupPriorityList=[],
fitSkillGroupStateList=[], MRDId=1, agentMode=1]CTIMessageBean [invokeID=null, cti_sequence_id=865941, msgID=30,
timeTracker={"id":"AgentStateEvent","CTI_MSG_RECEIVED":1492203677196,"CTI_MSG_DISPATCH":1492203677196},
msgName=AgentStateEvent, deploymentType=CCE]][cti_response_time=0][dispatch_phase=DnD-CHECKPOINT-3B]: Decoded
Message to Finesse from backend cti server
```

Cependant seulement après 14 secondes, la finesse met l'agent dans l'état réservé :

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;
&lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;
&lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;
&lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;
&lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;
&lt;/user&gt;
&lt;/data&gt;
&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;
&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;
&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;
&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Maintenant si vous voyez ce que cela l'agent faisait à ce moment-là, vous pouvez voir que l'agent essayé pour changer les minutes juste 1 d'état non prêt d'état 14 secondes avant l'arrivée d'appel là-dessus l'appareil de bureau et a été retardé par finesse.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
```

```
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;
```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Ici agent essayé de nouveau.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;
```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Maintenant dans les logs de bureau de WebServices :

La finesse a reçu la demande non prête de l'agent.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
```

```
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

De nouveau c'est le même ensemble d'événements pour la deuxième demande **non prête** :

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%[NodeId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Seulement après 1 minute pendant 2 sec, la finesse a commencé traiter la demande :

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%[NodeId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>
```

```

<teamId>5056</teamId>;

<teamName>Test</teamName>;

<uri>/finesse/api/User/1234</uri>;

</user>;

</data>;

<event>PUT</event>;

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>;

<source>/finesse/api/User/1234</source>;

```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Maintenant si la fouille plus loin dans le WebServices de bureau se connecte, vous pouvez voir que des événements de système sont fréquemment reçus avec systemEventId=10 qui indique (SYS_INSTRUMENT_OUT_OF_SERVICE - une cible de périphérique d'agent d'entreprise a été retirée du service. SystemEventArgs1 contient le PeripheralID du périphérique, et SystemEventText contient l'AgentInstrument qui a été retiré du service.)

```

001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%Nodeld=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>;

```

```

<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>;

```

```

<teamId>5056</teamId>;

```

```

<teamName>Test</teamName>;

```

```

<uri>/finesse/api/User/1234</uri>;

```

```

</user>;

```

```

</data>;

```

```

<event>PUT</event>;

```

```

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>;

```

```

<source>/finesse/api/User/1234</source>;

```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Dans la finesse les événements de système sont des événements essentiels et qui sont traités si aucun autre événement n'est dans la file d'attente d'exécution. Tous autres événements en suspens seront dus sauvegardé à cette condition et elle résultera en général lenteur du traitement d'événement.

Également la finesse voit aléatoirement un retard dans la commande CLEAR_CONNECTION d'environ une minute, qui chronomètrent (CF_REQUEST_TIMEOUT_REJECTION). C'est pour la même extension pour laquelle la finesse obtient un SystemEvent.

Voici l'exemple spécifique ce qui s'est produit dans la finesse pour une de l'exemple :

Le service Web de finesse a reçu la demande et l'a envoyée au serveur CTI missile aux performances améliorées

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Le serveur CTI de PAGE a reçu la demande

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Néanmoins en raison d'une exception JTAPI, l'appel n'a pas obtenu déconnecté normalement.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState>/pendingState<
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

    <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

    <teamId>5056</teamId>

    <teamName>Test</teamName>

    <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

    </user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Par la suite l'appel obtient effacé du côté missile aux performances améliorées.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState>/pendingState<
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

    <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

    <teamId>5056</teamId>

    <teamName>Test</teamName>

    <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

    </user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Conclusion

La raison pour laquelle tout l'événement d'état de l'agent est retardé est parce que quand la

finesse envoie le « ClearConnectionReq » au serveur CTI, le serveur CTI envoie la demande au service périphérique ouvert du contrôleur de passerelle de Periheral (PAGE) (OPC), qui envoie la demande à CUCM par l'intermédiaire du gestionnaire d'interface périphérique de PAGE (PIM)/de passerelle de la PAGE JTAPI (JGW). Le serveur CTI attend la réponse de CUCM (qui a par la suite manqué), finesse commence obtenir le SystemEvents qui prend la priorité et par conséquent le retard pour répondre à la demande d'état de l'agent.

Résolution

La résolution de ce problème est dépistée par ces défauts qui sont réparés dans la finesse 11.5(1) ES4

[CSCve12017](#) pour le missile aux performances améliorées (pg.cucm)

[CSCve11977](#) pour la finesse