

Cisco IPCC Express : Dépannage des appels bloqués dans la file d'attente

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Logique](#)

[Explication](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Le superviseur perd la connexion et l'écran vide est vu toutes les quelques secondes](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Données vocales vides le résumé de la transmission CSQ dans le CSD](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Supervisor Desktop n'affiche pas les stats de la Voix CSQ](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document discute pourquoi un agent de la distribution de contact intégré par IP de Cisco (ICD) entre aléatoirement dans l'état **réservé** et ne peut pas sortir de l'état à moins que l'agent se déconnecte et ouvre une session de nouveau dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC). Ce document décrit également la procédure pour dépanner ce problème.

Remarque: Le problème décrit dans ce document se pose dans la version 3.0(2) d'IPCC Express de Cisco. Pour des détails, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCeb36950](#) (clients [enregistrés](#) seulement) : Documentation sur l'étape choisie de ressource.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco

Composants utilisés

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

- Version 3.0(2) d'IPCC Express de Cisco
- Cisco CallManager 3.2(3) ou 3.3(3)

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 opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Si les utilisations de script **se connectent** pour exécuter un transfert de consultation à un agent de Cisco ICD, l'appel poursuit pour chronométrer et entre dans la sonnerie-aucun-réponse due d'**état défaillant**. S'il y a une étape de **Goto** qui branche à **en attente** dans la **ressource choisie**, des ressources indisponibles en agent ne sont pas vérifiées. L'appelant reste dans la boucle de script ICD et ne se connecte pas à un agent, même si on devient disponible. L'agent est laissé dans **réservé** si l'appel est aligné alors conduisait à un agent (avant qu'il disparaît de la file d'attente).

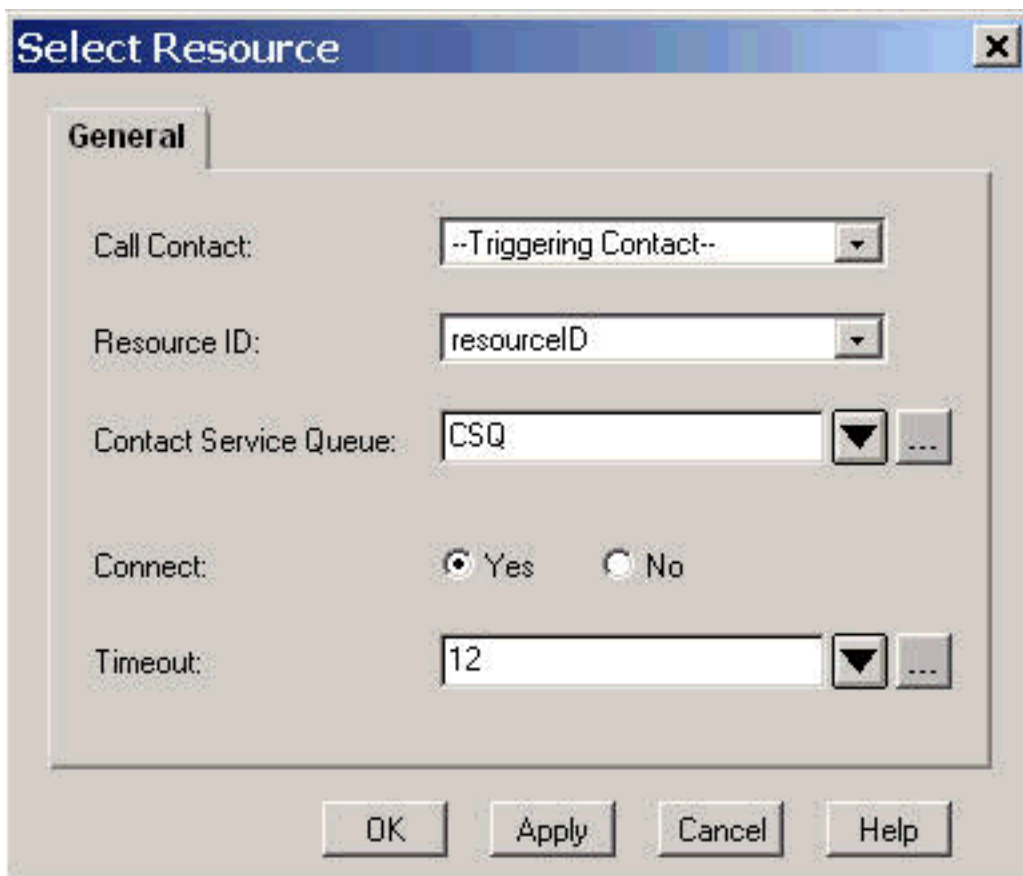
Quand vous dépannez ce problème, il est important de comprendre le callflow précis et de collecter les informations relatives, suivant les indications de la [liste de contrôle de support d'IPCC Express de Cisco](#).

Logique

La livraison de sélection et d'appel d'agent est exécutée par l'étape **choisie de ressource** dans le script. Cette étape examine les agents (ressources) qui sont des membres de la file d'attente du service de contact (CSQ) dans un état **prêt**. Cette étape sélectionne alors l'agent basé sur les critères de sélection de ressource CSQ, et exécute un transfert de consultation (dirigée) entre le client appelant et le port CTI, au client appelant et au nombre de répertoire de l'agent.

L'étape **choisie de ressource** a plusieurs propriétés, suivant les indications de la [figure 1](#) :

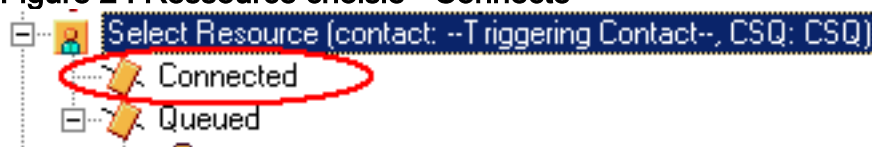
Figure 1 : Ressource choisie



La propriété de **délai d'attente** représente la durée, en quelques secondes, avant que le contact soit récupéré dans la file d'attente. Le délai d'attente par défaut est de 10 secondes. Cette valeur doit être inférieure au délai d'attente de pas de réponse d'appel en avant dans le Cisco CallManager.

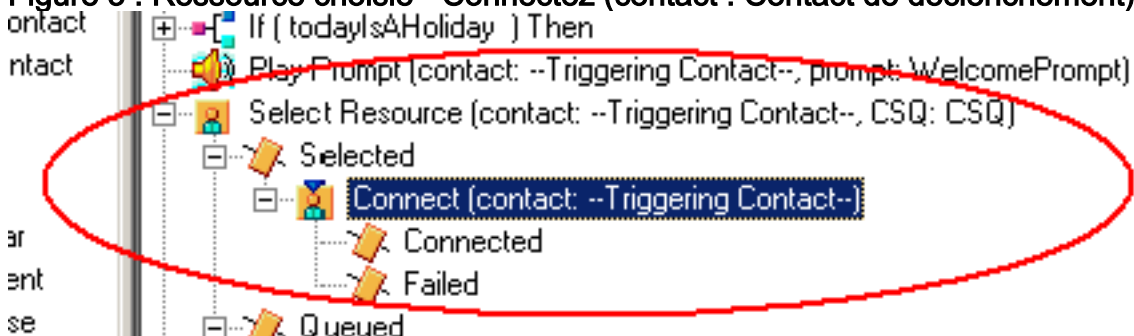
La propriété de **connecter** contrôle si l'appel est fourni immédiatement à l'agent. Quand le positionnement à l'**oui**, le véritable résultat de branchement **est connecté** (le [schéma 2](#)), et l'appel est automatiquement connecté à l'agent disponible.

Figure 2 : Ressource choisie - Connecté



Quand le positionnement à l'**aucun**, le véritable résultat de branchement **est sélectionné** (le [schéma 3](#)). Ceci permet à l'appel pour avoir le traitement supplémentaire d'appel avant la tentative de connecter l'appel, et exige un supplémentaire **connectent** l'étape pour envoyer l'appel à l'agent.

Figure 3 : Ressource choisie - Connectez (contact : Contact de déclenchement)



Explication

Les propriétés **choisies de ressource** ont une incidence sur des exécutions. Quand **Connect** est placé à l'**oui**, la logique est semblable à `DO_WHILE`. Par exemple, quand l'agent est sonnerie-aucun-réponse, la **ressource choisie** fonctionne à plusieurs reprises jusqu'à ce qu'il n'y ait aucun agent disponible. Si aucun agent n'est disponible, le contrôle s'embranché à **en attente**.

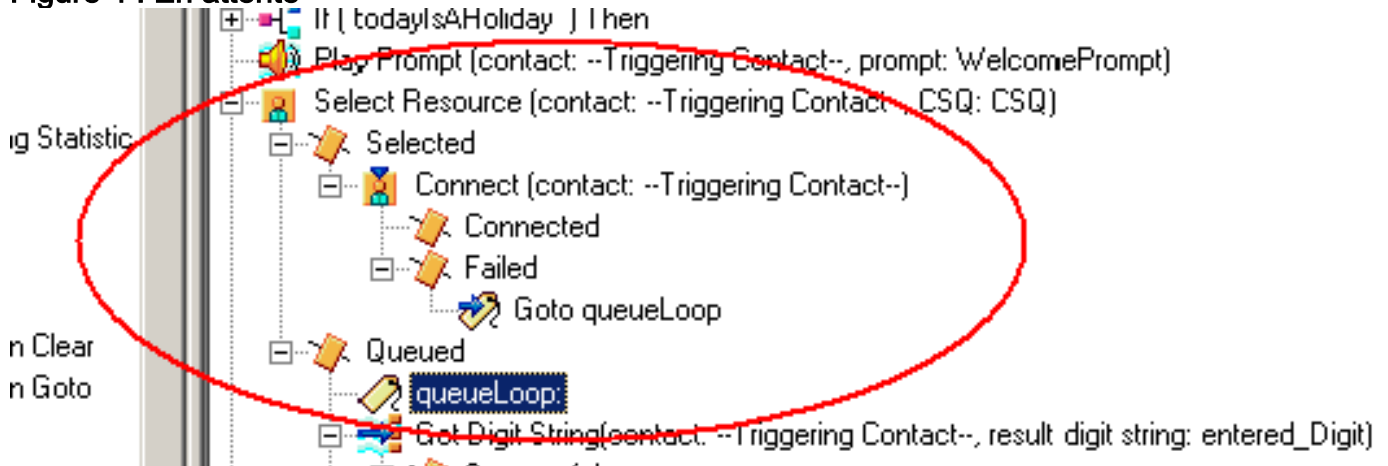
Quand **Connect** est placé à l'**aucun**, la logique est imbriquée avec **se connectent**. Par exemple, si l'étape de **connecter** renvoie **vrai**, l'appel est connecté et le branchement **connecté** est pris. Si l'étape de **connecter** renvoie **faux**, le résultat est le branchement **défectueux**, et la logique doit retourner à la boucle extérieure.

On le mal comprend généralement que si l'étape de **connecter** quitte sur **Failed**, il n'y a aucun agent supplémentaire disponible. Quelques scripts sont écrits avec une étape de **Goto** à un intérieur d'étiquette le branchement **en attente de la ressource Select**.

Remarque: Vous ne pouvez pas retirer un appel de l'étape de **connecter**.

Cette logique est non valide s'il y a plus d'un agent disponible quand l'étape **choisie de ressource** est exécutée. Puisque la conception **Connect** est basée sur la logique de DÉCISION (le [schéma 4](#)), emploient une étape de **Goto** pour sauter la **ressource choisie** et déterminer un autre agent disponible sur **Connect a manqué sonnerie-aucun-réponse** de ruptures.

Figure 4 : En attente

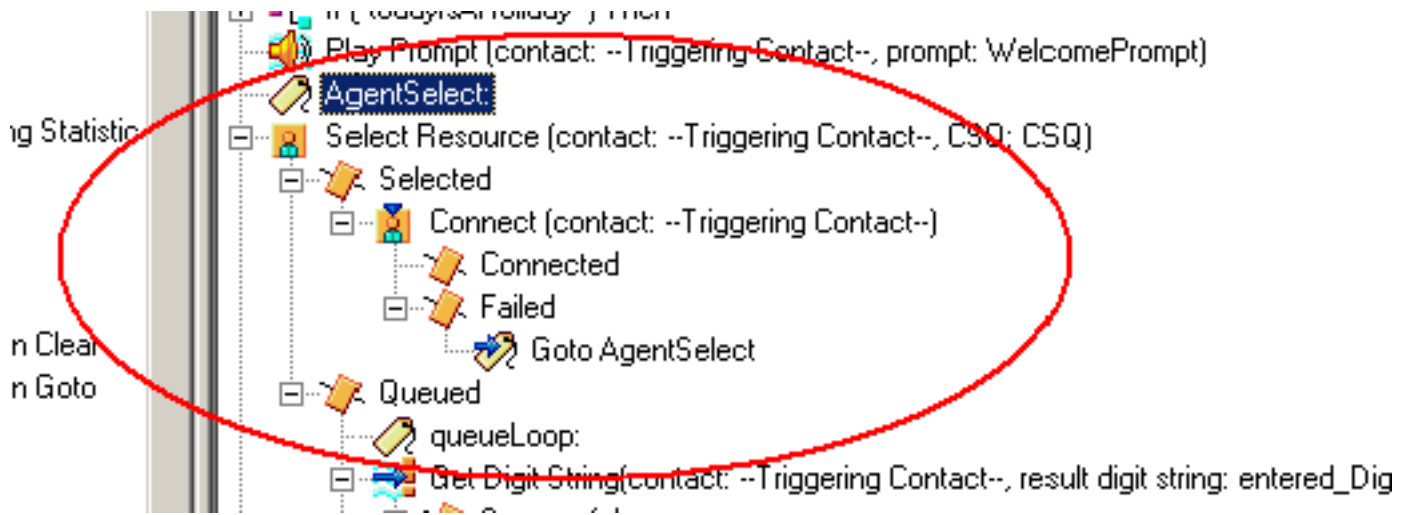


Le symptôme semble être le résultat d'un agent coincé dans l'état **réserve**, et d'autres agents peuvent être laissés dans l'état **non prêt** pendant une période. L'état en temps réel pour des **contacts** pourrait voir un appel laissé dans la file d'attente, **coincée dans la file d'attente**.

Solution

Une étiquette telle qu'**AgentSelect** doit être placée avant **ressource choisie**, suivant les indications de la [figure 5](#). Sur le branchement **défectueux Connect**, ajoutez une étape de **Goto** à **AgentSelect**. La logique de la **ressource choisie**, quand `agents=0`, s'embranché à l'**en attente**.

Figure 5 : Étiquette - AgentSelect



Cette question peut également se produire quand le CSS et les partitions misconfigured. Si vous avez configuré le CSS et les partitions, assurez-vous que les ports CTI/déclencheur contient la partition de la ligne d'agents.

Remarque: Afin d'effacer les stucks d'appels dans la file d'attente, redémarrez les services de l'engine CRS et de gestionnaire de noeud CRS du **système** > du **Control Center** dans les CRS AppAdmin.

Problème

Le superviseur perd la connexion et l'écran vide est vu toutes les quelques secondes

Quand le superviseur tente de visualiser le **résumé d'équipe de la Voix CSQ**, il apparaît blanc et les agents ne voient pas provenir d'appel qui CSQ.

The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice CSQ - Summary' selected and circled in red. The main area shows several data panels:

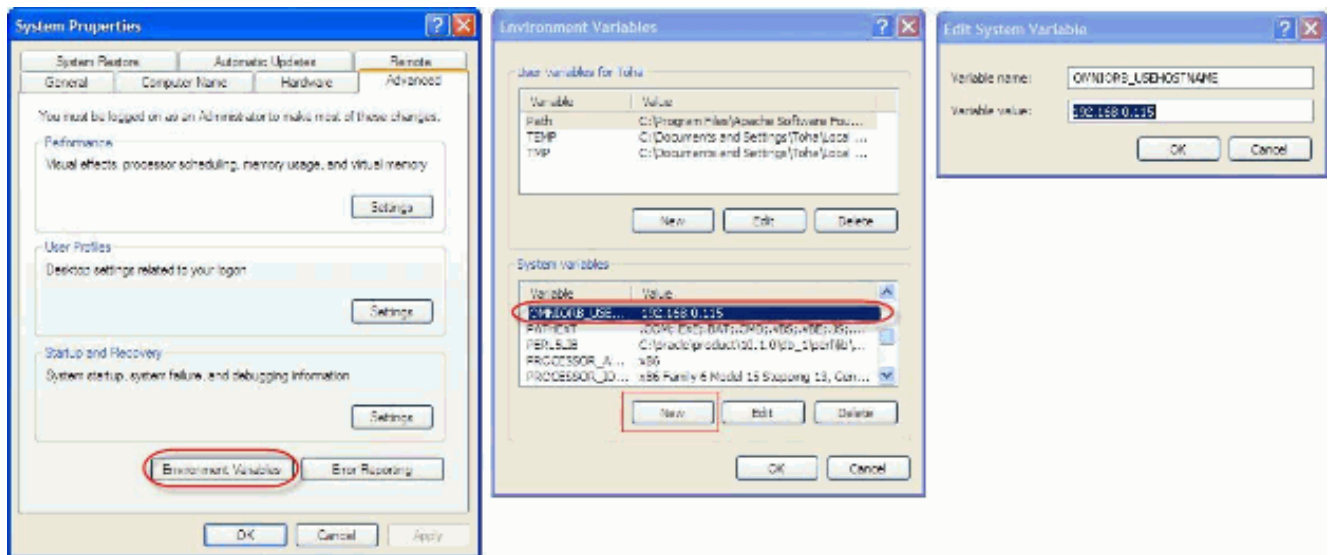
- Voice CSQ - Detail:** A table listing agents and their current states.

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Tracy Appleby	In Work			00:00:46	0
Paul Keeley	Ready			00:01:27	0
Leanne Paa	In Work			00:00:30	0
Annette Toner	Ready			00:00:54	0
Louise Kelly	Ready			00:02:20	0
- 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.
- 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.
- Agents - Team Static:** A table with columns for Agent Name, Current State, Skill Group, Contact Service Queue, State Duration, and Reason Code.

Solution

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsx78524](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Cliquez avec le bouton droit **mon ordinateur** et cliquez sur **Properties**. Puis, ouvrez l'onglet **Avancé**.
2. **Variables d'environnement de clic**.
3. Sous des **variables système**, cliquez sur **New**.
4. Écrivez **OMNIORB_USEHOSTNAME** comme **nom de la variable**. Écrivez l'adresse IP comme **valeur variable**.



Si la variable ne répare pas la question puis on l'exige pour déplacer la variable à d'abord sur la liste, ou retirez-et re-ajoutez-la à la première entrée.

5. Cliquez sur OK et fermez la fenêtre.
6. Redémarrez le serveur.

Problème

Données vocales vides le résumé de la transmission CSQ dans le CSD

Le résumé de bureau d'équipe de superviseur ne le remplit avec aucune valeur. Il ne peut pas allouer les ressources. Le résumé de The Voice CSQ disparaît du client du Cisco Secure Desktop (CSD) et une réinitialisation de serveur est exigée pour afficher à ceux des statistiques de nouveau.

Solution

Cette question est au service d'entreprise de bureau de Cisco sur le serveur. Afin de résoudre ce problème :

- Redémarrez le service d'entreprise de bureau de Cisco. Si cela ne fonctionne pas, redémarrez la case unifiée du Contact Center Express de contact (UCCX) par le CLI avec la commande de **redémarrage du système d'utilis.**

En outre, collectez les logs comme mentionné ici. Ceci est exigé pour soulever une transmission des problèmes non-urgente ainsi l'unité commerciale de relations clients (CCBU) peut commencer fonctionner sur une difficulté :

1. Activez les journaux du serveur d'entreprise au niveau de SUIVI.
2. Activez les logs de superviseur au niveau de SUIVI.
3. Activez les logs de LDAPMon au niveau de SUIVI.
4. Activez les logs LRM au niveau de SUIVI.
5. Laissez tous autres journaux du serveur de Calabrio (niveau par défaut).
6. MIVR et MCVD se connecte (le niveau par défaut)
7. Reprise CSD, résumé d'équipe d'exposition.
8. Collectez tous les logs ci-dessus des deux Noeuds. Utilisant l'accès de racine, collectez tous les logs à partir de ces répertoires

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

9. Collectez un tir d'écran de la question avec l'horodateur.
10. Collectez un tir d'écran de tous les services sur le CSD.

Terminez-vous ces étapes afin d'activer les logs de bureau de service d'entreprise de Cisco :

1. Dans **Appadmin > utilité > suivi > configuration de Cisco Unified CCX, service** choisi d'appareil de bureau de Cisco Unified CCX.
2. Placez le service d'entreprise de bureau de Cisco à **mettre au point 4**.

Remarque: Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtk82341](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Problème

Supervisor Desktop n'affiche pas les stats de la Voix CSQ

L'appareil de bureau de superviseur UCCX n'affiche pas les stats de la Voix CSQ. Quand le superviseur essaye de visualiser le compte rendu succinct d'équipe de la Voix CSQ dans la version 8.x UCCX, elle par intermittence ne remplit aucune donnée.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a sidebar with 'Skill Groups' and 'Agents'. The 'Agents' list is mostly redacted with a green box. The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below it, there is an 'Agents - Team Summary' table and an 'Agents - Team State' table.

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

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		(Logout)
[Redacted]	Not Ready	00:05:54		(Call ended)
[Redacted]	Not Ready	00:03:03		(Call ended)
[Redacted]	Not Ready	00:00:11		(Logout)
[Redacted]	Ready	00:03:25		

Solution

La question peut être avec le service d'entreprise de bureau de Cisco sur le serveur. Afin de résoudre ce problème, redémarrez le **service d'entreprise de bureau de Cisco**.

Remarque: Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtk82341](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Informations connexes](#)

- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)