

Cisco IPCC Express : キューに滞留するコールのトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[ロジック](#)

[説明](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[スーパーバイザは接続を失い、ブランク画面は数秒ごとに見られます](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[CSD の音声 CSQ 要約のブランク データ](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[スーパーバイザ デスクトップは音声 CSQ 統計を示しません](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) エージェントがランダムに Reserved 状態になり、エージェントがログアウトし、再度ログインしない限り、その状態から出ることができない理由について説明します。このドキュメントでは、この問題をトラブルシューティングするための手順について説明します。

注: この資料に説明がある問題は Cisco IPCC Express バージョン 3.0(2)で発生します。詳細については、Cisco バグ ID [CSCeb36950](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい: Select Resource ステップのシスコのドキュメント。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC Express バージョン 3.0(2)
- Cisco Unified CallManager 3.2(3) か 3.3(3)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

Cisco ICD エージェントにコンサルト転送を行うためにスクリプト使用が**接続する場合**コールは時間を計ることを送られ、ring-no-answer による **FAILED** 状態に入ります。並べられるへのジャンプがリソースを選択する主力のステップがあれば、利用できないエージェントのリソースは確認されません。発信者は ICD スクリプト ループに 1 つが利用可能になっても、残り、エージェントに接続しません。エージェントは**予約済み**に (キューから消える前に) コールがエージェントにルーティングしたらそれからキューに入る場合残っています。

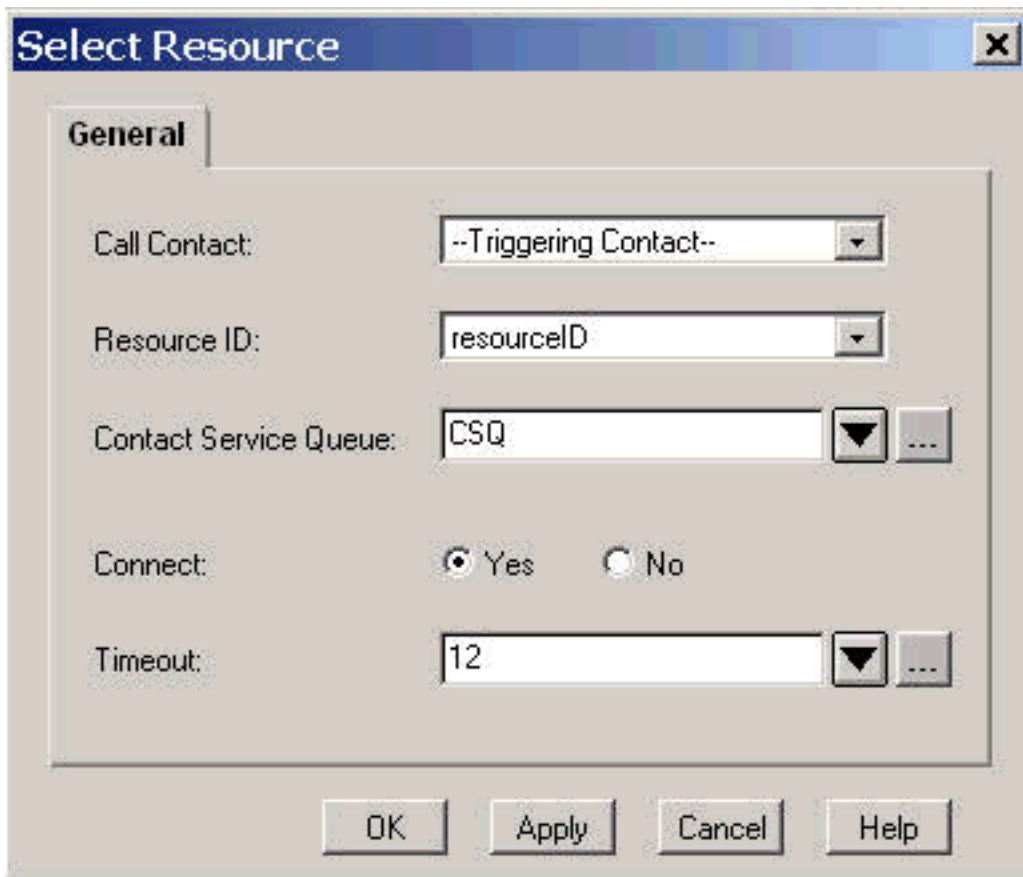
この問題を解決するとき、正確な callflow を理解し、[Cisco IPCC Express チェックリスト](#)に示すように関連情報を、収集することは重要です。

ロジック

エージェント選択およびコール配信はスクリプトの **Select Resource** ステップによって実行された。このステップは **READY** 状態の Contact Service Queue (CSQ) のメンバーであるエージェント (リソース) を検査します。このステップはそれから CSQ リソース 選択基準に基づいてエージェントを選択し呼出す顧客およびエージェントのディレクトリ番号への呼出す顧客と CTI ポート間の相談 (指示される) 転送を、行います。

Select Resource ステップに [図 1](#): に示すように複数のプロパティが、あります

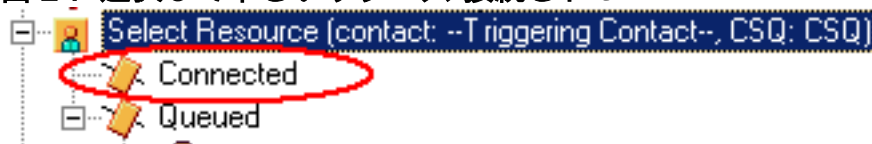
図 1 : [Select Resource]



タイムアウト プロパティは連絡先がキューに取得される前に、時間いっぱい、秒に表します。タイムアウトの既定値は 10 秒です。この値は Cisco Unified CallManager の Call Forward No Answer タイムアウトより下部の必要があります。

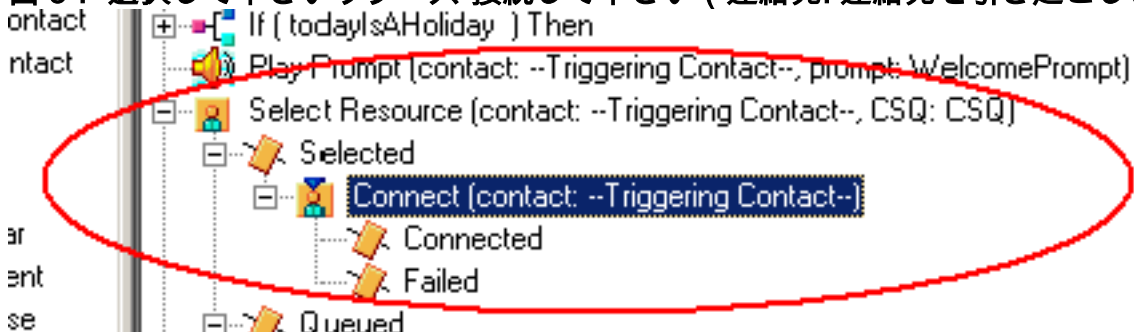
接続応答プロパティはコールがエージェントにすぐに渡されるかどうか制御します。YES へのセットが、本当ブランチ結果接続されるとき (図 2)、およびコール自動的に対応可能なエージェントに接続されます。

図 2 : 選択して下さいリソース-接続される



へのセットが、本当ブランチ結果選択されない時 (3) 図。これはコールがコールを接続する試み前に追加呼出し処置があるようにし追加接続応答ステップをエージェントにコールを発信するように要求します。

図 3 : 選択して下さいリソース-接続して下さい (連絡先: 連絡先を引き起こします)



説明

リソースプロパティを持っていますオペレーションの影響を選択して下さい。接続応答が YES に設定されるとき、ロジックは DO_WHILE に類似したです。たとえばエージェントが ring-no-answer のとき、利用可能なエージェントにならないまでリソース実行を繰り返し選択して下さい。エージェントが利用できない場合、制御は並べられるに分岐します。

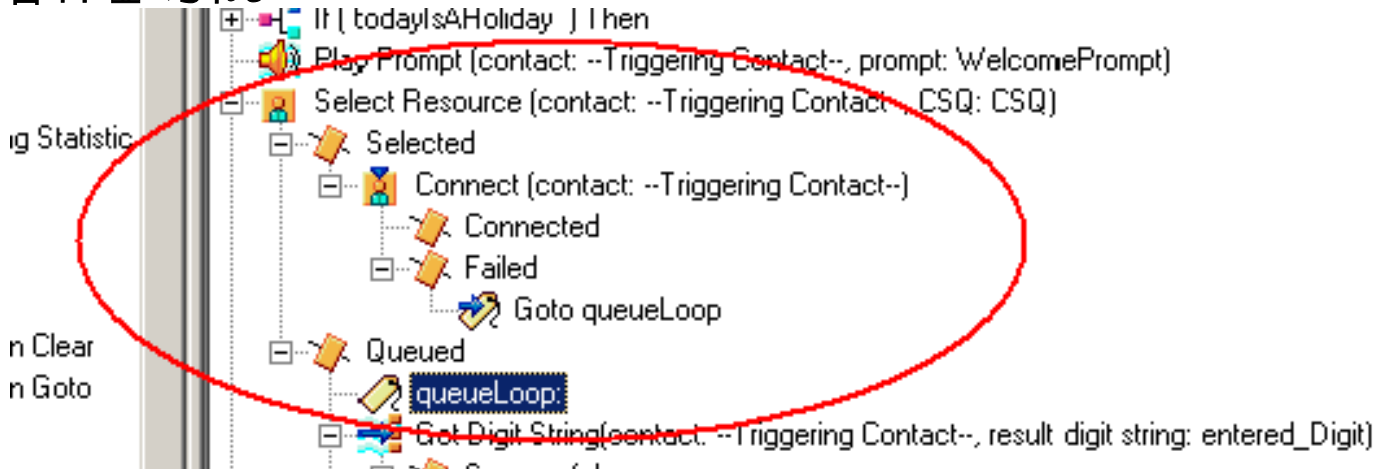
接続応答がに設定されないとき、ロジックは接続応答と入り込みます。たとえば、接続応答ステップが本当を戻せば、コールは接続され、接続されたブランチは奪取されます。接続応答ステップが偽を戻す場合、結果は壊れるブランチであり、ロジックは外部ループに戻る必要があります。

接続応答ステップが失敗するで終了すれば、利用可能な追加エージェントがないことが一般に誤解されます。いくつかの скрипт はラベル内部に主力のステップと Select リソースの並べられたブランチ書かれています。

注: 接続応答ステップからコールを取除くことができません。

このロジックは Select Resource ステップが実行されるとき利用可能な複数のエージェントがある場合無効です。接続応答の設計が DECISION ロジックに基づいているので (4) 図は、主力のステップをバイパスするのに使用しますリソースを選択し、接続応答 ring-no-answer の他の対応可能なエージェントのために失敗しました中断テストして下さい。

図 4：並べられる

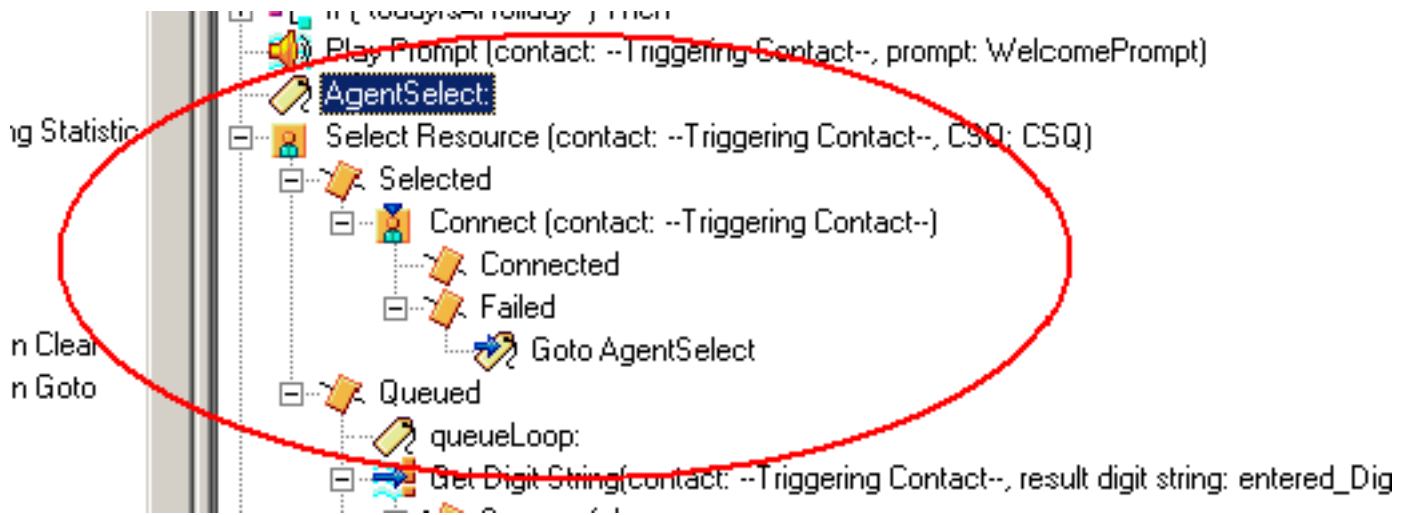


現象は予約済みの状態のままになっているエージェントの結果のようで他のエージェントはない READY 状態にしばらく残すことができます。連絡先のためのリアルタイムレポートはキューでスタックしているキューに残っているコールを見るかもしれません。

解決策

AgentSelect のようなラベルは 図 5. に示すように選択しますリソースを、の前に付ける必要があります。接続応答の壊れるブランチで、AgentSelect に主力のステップを追加して下さい。選定されたリソースのロジックは、時 agents=0、並べられるに分岐します。

図 5：ラベル-AgentSelect



この問題はまた CSS およびパーティションが不適切に設定されているとき発生する場合があります。CSS およびパーティションを設定する場合、CTI ポート/トリガーがエージェント行のパーティションが含まれていることを確かめて下さい。

注: キューの呼び出し stucks をクリアするために、システム > CRS AppAdmin のコントロールセンターからの `CRS` および CRS Node Manager サービスを再開して下さい。

問題

スーパーバイザは接続を失い、空白画面は数秒ごとに見られます

スーパーバイザが音声 CSQ チーム要約を表示するように試みるとき空白を現われ、どの CSQ からエージェントはコールが見ません来ることを。

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various CSQs like 'CSQ_CREDITORS', 'CSQ_DEFAULT', etc. The 'Voice CSQ - Summary' table is highlighted with a red circle. Below it, the 'Agents - Team Summary' table is visible, showing agent performance metrics. At the bottom, the 'Agents - Team Static' table shows agent status and skill groups.

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents In Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved	Current Object	Total
Voice CSQ - Summary								

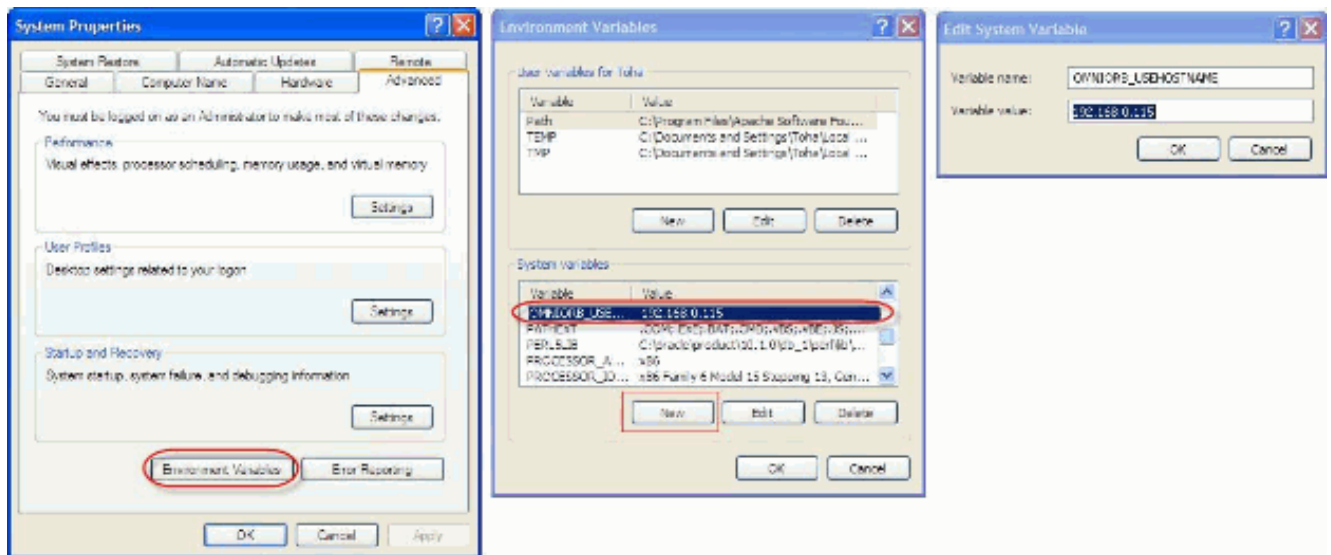
Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total
Barry McNally	00:19:54	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:12	
Tracy Appleby	05:01:30	95	94	00:09:06	00:01:44	02:43:22	00:02:17	00:00:14	
Paul Keeley	05:12:24	66	66	00:06:35	00:02:00	02:12:35	00:04:12	00:00:20	
Lauren Ainslie	05:49:47	49	49	00:05:20	00:01:02	00:50:51	00:12:27	00:02:00	
Leanne Foa	05:52:34	94	92	00:10:40	00:02:10	03:33:56	00:07:35	00:00:19	
Annette Toner	05:01:35	84	84	00:09:17	00:02:04	02:54:13	00:02:00	00:00:15	
Louise Kelly	05:23:09	121	121	00:12:26	00:01:09	02:29:06	00:02:40	00:00:19	
Lorraine Payne	05:54:47	85	85	00:06:20	00:01:56	02:44:40	00:05:34	00:00:20	
Angela Dunn	05:22:19	103	103	00:04:30	00:01:14	02:07:44	00:03:44	00:00:25	
Louise Lyons	04:41:43	115	111	00:04:26	00:00:39	01:13:40	00:05:26	00:01:16	
Anne Campbell	04:43:44	129	126	00:03:19	00:00:40	01:42:34	00:07:29	00:01:19	
Fiona McAlister	05:15:50	69	60	00:12:20	00:02:38	03:00:37	00:04:16	00:00:56	

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Louise Lyons	Ready			00:05:31	0
Tracy Appleby	Work			00:00:46	0
Anne Campbell	Not Ready			00:04:56	25 (Confer Break)
Barry McNally	Not Ready			00:13:18	0
Paul Keeley	Ready			00:01:27	0
Fiona McAlister	Ready			00:01:02	0
Lauren Ainslie	Ready			00:02:04	0
Leanne Foa	Work			00:00:30	0
Annette Toner	Ready			00:00:54	0
Louise Kelly	Ready			00:02:26	0
Lorraine Payne	Ready			00:01:30	0
Angela Dunn	Ready			00:01:31	0

解決策

この問題は Cisco バグ ID [CSCsx78524](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. マイコンピュータを右クリックし、『Properties』をクリックして下さい。それから、**Advanced タブ**を開いて下さい。
2. [Environment Variables] をクリックします。
3. システム 変数の下で、『New』をクリックして下さい。
4. 変数名として **OMNIORB_USEHOSTNAME** を入力して下さい。可変値として IP アドレスを入力して下さい。



変数が問題をリストの変数をに移動することを解決しなければ最初に必要とします、または最初のエントリにそれを取除き、再追加して下さい。

5. ウィンドウを『OK』をクリックし、閉じて下さい。
6. サーバを再起動します。

問題

CSD の音声 CSQ 要約のブランク データ

スーパーバイザ デスクトップ チーム要約はあらゆる値と読み込みません。それはリソースを割り当てることができません。音声 CSQ 要約は Cisco Secure Desktop (CSD) クライアントから消え、それらの統計情報を再度表示するためにサーバ再度ブートするが必要となります。

解決策

この問題はサーバの Cisco デスクトップ企業 サービスにあります。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

- Cisco デスクトップ 企業 サービスを再開して下さい。それがはたらかない場合、utils システム再始動 コマンドで CLI によって連絡先コンタクトセンター Express 統一された (UCCX) ボックスをリブートして下さい。

また、ここに述べられるようにログを集めて下さい。これが緊急でない 拡大を上げるために必要となります従ってカスタマー コンタクト ビジネスユニット (CCBU) は修正で動作し始めることができます:

1. トレース レベルでエンタープライズ サーバ ログをつけて下さい。
2. トレース レベルでスーパーバイザ ログをつけて下さい。
3. トレース レベルで LDAPMon ログをつけて下さい。
4. トレース レベルで LRM ログをつけて下さい。
5. Calabrio 他のサーバログすべて (デフォルトレベル) を残して下さい。
6. MIVR および MCVD は記録します (デフォルトレベル)
7. 再始動 CSD は、チーム要約を表示します。
8. 両方のノードからすべての上のログを集めて下さい。ルートアクセスを使用する、これらのディレクトリからすべてのログを集めて下さい

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

9. タイムスタンプと共に問題のスクリーンショットを集めて下さい。

10. CSD のすべてのサービスのスクリーンショットを集めて下さい。

Cisco デスクトップ企業 サービス ログをイネーブルに設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Appadmin では > Cisco Unified CCX サービスビリティ > Trace > Configuration は、統一された CCX デスクトップサービスを『Cisco』を選択します。

2. 4.のデバッグに Cisco デスクトップ企業 サービスを設定して下さい。

注: これは Cisco バグ ID [CSCtk82341](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

問題

スーパーバイザ デスクトップは音声 CSQ 統計を示しません

UCCX スーパーバイザ デスクトップは音声 CSQ 統計を示しません。スーパーバイザが UCCX バージョン 8.x の音声 CSQ チーム要約レポートを表示するとき断続的にデータを読み込みません。

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. The left sidebar contains 'Skill Groups' and 'Agents' sections. The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below this, there are two more tables: 'Agents - Team Summary' and 'Agents - Team State'.

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
	0	0
	0	0
	17	16
	9	7

Agent Name	Current State	State Duration	Contact Service Queue	Reason Code
	Logout	00:06:20		
	Logout	00:08:36		
	Logout	00:04:16		
	Logout	00:09:38	Loans CSQ	[Force logout]
	Logout	02:51:21		
	Logout	00:10:30		
	Logout	01:42:14		
	Logout	00:01:47		
	Not Ready	00:08:56		[Call ended]
	Not Ready	00:03:35		[Ring no ans]
	Not Ready	00:01:17		[Login]
	Not Ready	00:05:54		[Call ended]
	Not Ready	00:03:03		[Call ended]
	Not Ready	00:00:11		[Login]
	Ready	00:03:26		

解決策

問題はサーバの Cisco デスクトップ企業 サービスとあるかもしれません。この問題を解決するために、Cisco デスクトップ 企業 サービスを再開して下さい。

注: これは Cisco バグ ID [CSCtk82341](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

関連情報

- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)