

# Vertraagde wijziging in Agent voor probleemoplossing

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Problemen oplossen](#)

[Conclusie](#)

[Resolutie](#)

## Inleiding

Dit document bevat informatie over het routeren van de vertragingen in de Agent-status die u hebt gezien op het bureaublad Finesse Agent.

Bijgedragen door Rohit Harsh, Cisco TAC Engineer.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- Finesse 11.5
- UCS E11.5

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Probleem

Wanneer de Agent een oproep ontvangt (inkomende/uitgaande), wordt de verandering van staat

van Klaar —> Voorbehouden —> Talking uitgesteld.

## Problemen oplossen

Om dit type probleem op te lossen, kunt u deze logbestanden van de Finse server en client ophalen:

- Logs van WebServices voor desktop voltooien
- Kanttekeningen aan clientzijde

Clientlogbestanden voltooien

CTI-bericht ontvangen voor de Agent State Change:

```
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 [invokelD=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
```

Echter pas na 14 seconden zet Finesse de agens in een gereserveerde staat:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodellD=/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
```

Als je ziet wat de agent op dat moment deed, zie je dat de agent de staat probeerde te veranderen in "Not Ready State", slechts 14 seconden voor de aanroep op het Desktop en het werd uitgesteld door Finesse.

```
2017-04-14T14:00:22.128 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:22.137 -0700: Header : _changeStateCallback():
User changed state to NOT_READY with a reason code of: Break 2017-04-14T14:00:22.129 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com:
```

Apr 14 2017 14:00:22.138 -0700: Header : Agent selected or went NOT\_READY -- Linda flag cleared. 2017-04-14T14:00:22.130 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:22.139 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db', Making REST request: method=PUT, url='https://finesse.cisco.com:/finesse/api/User/1234' 2017-04-14T14:00:22.159 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:22.168 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db', Returned with status=202, content='null' 2017-04-14T14:00:27.129 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:27.138 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to lookup error message in resource bundle(errorBundle=null, error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:27.130 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:27.139 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to get error message from response(error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:27.130 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:27.139 -0700: Header : \_showOperationError(): Displayed generic error message.

Hier probeerde agent het opnieuw.

2017-04-14T14:00:39.093 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.102 -0700: Header : \_changeStateCallback(): User changed state to NOT\_READY with a reason code of: Training 2017-04-14T14:00:39.093 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.102 -0700: Header : Agent selected or went NOT\_READY -- Linda flag cleared. 2017-04-14T14:00:39.095 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.104 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='eb6659c6-06f2-4f02-a244-95839c450b48', Making REST request: method=PUT, url='https://finesse.cisco.com:/finesse/api/User/1234' 2017-04-14T14:00:39.109 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.118 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='eb6659c6-06f2-4f02-a244-95839c450b48', Returned with status=202, content='null' 2017-04-14T14:00:39.120 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.128 -0700: Header : Client: 2017-04-14T21:00:39.115Z, Server: 2017-04-14T21:00:39.123Z, Drift: 8ms, Network Latency (round trip): 8ms 2017-04-14T14:00:44.093 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:44.101 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to lookup error message in resource bundle(errorBundle=null, error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:44.094 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:44.102 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to get error message from response(error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:44.094 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:44.102 -0700: Header : \_showOperationError(): Displayed generic error message.

Nu in de Logs van Desktop WebServices:

Finesse heeft het **Not Ready** verzoek van de agent ontvangen.

0051191445: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.148 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-6-REQUEST\_START: %[method\_name=PUT][parameter\_name={ }][resource\_name=/User/1234][usr=1234]: Request start 0051191446: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.149 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-6-API\_REQUEST: %[REQUEST\_URL=User/1234][agent\_id=1234][requestId=ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db][request\_method=user.PUT][request\_parameters= state:NOT\_READY]: Request from client to webservice api 0051191447: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.149 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-7-API.REQUEST: {Thrd=http-apr-8445-exec-13} Received handleRequest for [requestedObjectId=1234], [requestId=ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db] 0051191449: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.150 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-7-DISPATCHER: {Thrd=http-apr-8445-exec-13} queueing command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051191450: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.150 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-7-FinesseApiResponseFilter: {Thrd=http-apr-8445-exec-13} FinesseApiResponseFilter : Added header Access-Control-Allow-Origin: null to the response of the REST API request=https://finesse.cisco.com/finesse/api/User/1234

Ook in dit geval zijn er dezelfde gebeurtenissen als in het tweede **Not Ready**-verzoek:

0051195056: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.110 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-6-REQUEST\_START: %[method\_name=PUT][parameter\_name={ }][resource\_name=/User/1234][usr=1234]: Request start 0051195060: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-DISPATCHER: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} queueing command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051195061: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-FinesseApiResponseFilter: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} FinesseApiResponseFilter : Added header Access-Control-Allow-Origin: null to the response of the REST API request=https://finesse.cisco.com/finesse/api/User/1234 0051195060: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-DISPATCHER: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} queueing command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051195061: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-FinesseApiResponseFilter: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} FinesseApiResponseFilter : Added header Access-Control-Allow-Origin: null to the response of the REST API request=https://finesse.cisco.com/finesse/api/User/1234

Finesse begon het verzoek pas na 1 min 2 seconden te verwerken:

0051220500: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:24.585 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26553 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051223431: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:24.766 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker118} completed command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051227244: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:27.078 -

0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26563 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051229958: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:27.274 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker130} completed command SetAgentState for sequencer: [1234]

Wanneer u verder naar de WebServices-logbestanden van het Desktop graaft, kunt u zien dat systeemgebeurtenissen vaak worden ontvangen met systemEventID=10 die (SYS\_INSTRUMENT\_OUT\_OF\_SERVICE - aangeeft dat het doel van een Enterprise Agent-apparaat uit de service is verwijderd. SystemEventArgs1 bevat de randapparatuur van de randapparatuur en SystemEventText bevat de AgentInstrument dat van de service is verwijderd. )

0051220500: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:24.585 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26553 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051223431: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:24.766 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker118} completed command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051227244: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:27.078 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26563 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051229958: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:27.274 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker130} completed command SetAgentState for sequencer: [1234]

In Finse System events zijn kritieke gebeurtenissen en die worden verwerkt als er geen andere gebeurtenissen in de uitvoeringswachtrij staan. Door deze conditie zal een back - up worden gemaakt van alle andere hangende gebeurtenissen en zal de verwerking van de gebeurtenissen over het algemeen traag verlopen .

Finesse ziet ook willekeurig een vertraging in CLEAR\_CONNECTION opdracht van ongeveer één minuut, die timing-out zijn (CF\_REQUEST\_TIMEOUT\_REJECTION). Dit is voor dezelfde verlenging waarvoor Finesse een SystemEvent krijgt.

Hier is het specifieke voorbeeld van wat er in Finesse is gebeurd, bijvoorbeeld:

Finse Web service ontving het verzoek en stuurde het naar de ICM CTI server

0051049979: 10.106.81.82: Apr 14 2017 13:56:20.806 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker146-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26488 , callId: 54473438, extension: 8888, peripheralId: 5000, connectionDeviceIdType : 0, connectionDeviceId: 8888][cti\_message\_name=ClearConnectionReq]: Message going to the backend cti server 0051061608: 10.106.81.82: Apr 14 2017 13:57:21.758 -0700: %CCBU\_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED\_MESSAGE\_FROM\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=CTIControlFailureConf [failureCode=78, peripheralErrorCode=0, text=null]CTIMessageBean [invokeID=26488, cti\_sequence\_id=863946, msgID=35, timeTracker={"id":"ControlFailureConf","CTI\_MSG\_NOTIFIED":1492203441758,"CTI\_MSG\_RECEIVED":1492203441758}, msgName=ControlFailureConf, deploymentType=CCE][cti\_response\_time=0][dispatch\_phase=DnD-CHECKPOINT-3A]: Decoded Message to Finesse from backend cti server

PG CTI-server heeft het verzoek ontvangen

13:56:20:784 cg1A-ctisvr Trace: \*\*\* ClearConnectionRequest DefaultCallInstrument - callID:54473438.+9999(d) ... inst:"8888"  
13:56:20:784 cg1A-ctisvr Trace: CSTAClearConnection: InvokeID=0x2114a2fb Call(CID=54473438,Dev=8888,Type=Static)  
13:56:20:784 cg1A-ctisvr Trace: PRIVATE\_DATA: CompoundRequestType=Unknown CSTA Event Type SubjectDevice=8888

Maar door een uitzondering op JTAPI werd de verbinding normaal niet verbroken.

13:56:20:846 PG1A-jgw1 Trace: MsgClearConnection: CID: 54473438 ConnDevID: 8888/0 CompReqType: -1 InVID: 8285054.  
13:56:35:862 PG1A-jgw1 Trace: Call to connection[54473438,8888].disconnect() encountered exception.  
com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: Could not meet post conditions of disconnect().

Uiteindelijk wordt de oproep aan de ICM kant ontruimd.

14:08:05:647 PG1A-opc Trace: CSTA\_CONNECTION\_CLEARED (PID=5000):  
DroppedConn=(CID=54473438,Dev=8888,Type=Static) ReleasingDev=(DEV)8888 localConnInfo(-1)=CS\_NONE cause=-1  
14:08:05:647 PG1A-opc Trace: CSTAConnectionClearedEvent\_PD:: CorrData=102785  
UniqueID=0000000003F32DE0309F1600000000 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5000) -  
CallID=54473438 CallObj=(0x6c33110) NewState=NONE OldState=CONNECTED. 14:08:05:647 PG1A-opc Trace:  
Cleared(PID=5000): CallObj=(0x6c33110) SrcConn(CID=54473438,Dev=+13003001858,DevType=Dynamic)  
DestConn(CID=54473438,Dev=8888,DevType=Static) 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: AgentStateUpdate (OPC Time=04/14  
21:08:05) - Updating 2 Agent Records on Peripheral 5000 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: - PID=5000 AGSTID=7295  
Periph#=8888 Ext=8888 SG#=29808 Dur=0 State=AS\_NOT\_READY CurrentLine=0 Reason=8 NetworkTID=0 NumLines=0  
AgentObj=0x52f50f8 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: SetAgentState: ASTID=7295 Periph#=8888 MRDomainID=1 SGSTID=5000  
SG#=29808(0x7470) OldState=AS\_BUSY\_OTHER NewState=AS\_NOT\_READY Duration=0 CurLine=0 ReasonCode=8  
AgentObj=0x52f50f8 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: - PID=5000 AGSTID=7295 Periph#=8888 Ext=8888 SG#=3957053 Dur=0  
State=AS\_NOT\_READY CurrentLine=0 Reason=8 NetworkTID=0 NumLines=0 AgentObj=0x52f50f8

## Conclusie

De reden waarom alle gebeurtenis van de Agent wordt uitgesteld is omdat wanneer Finesse de "ClearConnectionReq" naar CTI Server verstuurt, CTI Server het verzoek naar PeriRandGateway (PG) Open Perifere Controller-service (OPC) stuurt, die het verzoek naar CUCM via PG Perifere Interface Manager (PIM) / PG JTAPI Gateway (JGW) CTI Server wacht op de website. Als reactie op CUCM (dat uiteindelijk faalde) begint Finesse de SystemEvents te krijgen die prioriteit hebben en dus de vertraging om op het verzoek van de Agent-staat te reageren.

## Resolutie

De oplossing van dit probleem wordt gevolgd door deze gebreken, die zijn vastgesteld in Finesse 11.5(1) ES4

[CSCve12017](#) Voor ICM (pg.cucm)

[CSCve1977](#) voor boetes