# Cisco IPCC Express: Wachtrijen voor probleemoplossing

## Inhoud

Inleiding Voorwaarden Vereisten Gebruikte componenten Conventies **Probleem** Logic verklaring Oplossing Probleem Supervisor verliest de verbinding en het lege scherm wordt elke paar seconden gezien Oplossing Probleem Blancogegevens in Voice CSQ-samenvatting in CSD Oplossing Probleem Supervisor Desktop toont geen spraak-CSQ status Oplossing Gerelateerde informatie

# **Inleiding**

Dit document vertelt waarom een Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) agent willekeurig **naar** een **gereserveerde** status gaat en niet uit de staat kan geraken, tenzij de agent uitlogt en opnieuw inlogt in een Cisco IP Contact Center (IPCC) omgeving. Dit document beschrijft ook de procedure voor het oplossen van dit probleem.

**Opmerking:** het probleem dat in dit document wordt beschreven, is gemeld in Cisco IPCC Express versie 3.0(2). Raadpleeg voor meer informatie Cisco bug-ID <u>CSCeb36950</u> (alleen <u>geregistreerde</u> klanten): Documentatie over stap Resourcegids selecteren.

# Voorwaarden

#### **Vereisten**

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

#### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco IPCC Express versie 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) of 3.3(3)

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 live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

#### **Conventies**

Raadpleeg <u>Cisco Technical Tips Conventions (Conventies voor technische tips van Cisco) voor</u> meer informatie over documentconventies.

# **Probleem**

Als het script **Connect** gebruikt om een consultatieoverdracht naar een Cisco ICD-agent uit te voeren, gaat de oproep om op grond van Ring-no-**antwoord** af te **lopen** op **mislukte** status. Als er een **Goto**-stap is die in **Wachtrij** bij **Selectieresources** springt, worden de niet-beschikbare bronnen niet geverifieerd. De aanroep blijft in de ICD script loop en maakt geen verbinding met een agent, zelfs als deze beschikbaar wordt. De agent blijft **gereserveerd** in **reserve** als de vraag in de wachtrij wordt geplaatst en dan naar een agent wordt routeerd (voordat deze uit de wachtrij verdwijnt).

Wanneer u dit probleem oplossen, is het belangrijk om de exacte callflow te begrijpen en de verwante informatie te verzamelen, zoals weergegeven in <u>Cisco IPCC Express Support Checklist</u>.

## **Logic**

De selectie van de agent en de levering van de vraag worden uitgevoerd door de stap Selectiegereedschap in het script. In deze stap worden agents (resources) onderzocht die lid zijn van de Contact Service Queue (CSQ) in een **kant-en-klaar** staat. Deze stap selecteert vervolgens de agent op basis van de CSQ resource selectiecriteria, en voert een Consult (onder toezicht gehouden) Transfer uit tussen de oproepende klant en de CTI poort, naar de roeping klant en het directory nummer van de agent.

De stap Select Resource heeft verschillende eigenschappen, zoals in afbeelding 1:

#### Afbeelding 1: Selecteer Resource

		-
Call Contact:	-Triggering Contact	<u> </u>
Resource ID:	resourceID	•
Contact Service Queue:	CSQ	
Connect:	☞ Yes C No	
Timeout:	12	<b>.</b>

De eigenschap **Time-out** vertegenwoordigt de tijdsduur, in seconden, voordat het contact in de wachtrij wordt opgehaald. De standaard tijd is 10 seconden. Deze waarde moet lager zijn dan de Call Forward No Response Time out in Cisco CallManager.

De eigenschap **Connect** bepaalt of de vraag onmiddellijk aan de agent wordt geleverd. Wanneer dit item op **Ja** wordt ingesteld, wordt het **True**-filiaalresultaat **aangesloten** (<u>afbeelding 2</u>) en wordt de oproep automatisch verbonden met de beschikbare agent.

#### Afbeelding 2: Selecteer Resource - Connected



Wanneer dit item wordt ingesteld op **Nee**, wordt het **True** tak resultaat **geselecteerd** (<u>afbeelding 3</u>). Dit staat toe om extra telefoonbehandeling te hebben voorafgaand aan de poging om de vraag aan te sluiten en vereist een extra **Connect** stap om de vraag naar de agent te verzenden.



## verklaring

Selecteer eigenschappen van het middel hebben een effect op de bewerkingen. Wanneer Connect op Yes is ingesteld, is de logica gelijk aan DO\_WHILE. Bijvoorbeeld, wanneer de agent ringgeen-antwoord is, Selecteer Resourcegids herhaaldelijk tot er geen agent beschikbaar is. Als er geen agent beschikbaar is, zullen de controle takken in een wachtrij worden geplaatst.

Wanneer **Connect** op **No** is ingesteld, wordt de logica genesteld met **Connect**. Als de **Connect** stap bijvoorbeeld **True** terugkeert, wordt de oproep aangesloten en wordt de **Connected** Branch uitgevoerd. Als de **Connect** stap **False** terugkeert, is het resultaat de **Gestoorde** tak, en de logica moet terug naar de buitenlus.

Men begrijpt vaak verkeerd dat als de **Connect-**stap is beëindigd op **mislukt**, er geen extra agents beschikbaar zijn. Sommige scripts zijn geschreven met een **Goto** step naar een label binnen de **Queued** tak van **Select Resource**.

N.B.: U kunt geen gesprek uit de Connect-stap verwijderen.

Deze logica is ongeldig als er meer dan één agent beschikbaar is wanneer de stap Selectiegereedschap wordt uitgevoerd. Omdat het ontwerp van Connect is gebaseerd op BESLUITlogica (<u>Afbeelding 4</u>), gebruikt u een Goto-stap om Select Resource te omzeilen en test voor een andere beschikbare agent op Connect, een, een defect defect breekt.



Het symptoom lijkt het resultaat te zijn van een agens die vastzit in toestand met voorbehouden werking, en andere middelen kunnen gedurende een periode in de **Not Ready**-toestand worden achtergelaten. Het real-time rapport voor **Contactpersonen** kan een telefoontje in de rij zien, **vastgezet in de rij**.

# **Oplossing**

Een label zoals AgentSelect moet worden geplaatst voordat **Select Resource** wordt **geselecteerd**, zoals in <u>afbeelding 5</u>. Op de **mislukte** tak van **Connect** voeg een **stap naar AgentSelect toe.** De logica van de **Select Resource**, wanneer agents=0, takken aan de **Queued**.

#### Afbeelding 5: Label - AgentSelect



Deze kwestie kan ook voorkomen wanneer CSS en partities verkeerd worden geconfigureerd. Als u CSS en partities hebt ingesteld, zorg er dan voor dat CTRI-poorten/trigger de scheidingslijn bevat.

**Opmerking:** Om de oproepen in de wachtrij te kunnen verwijderen, moet u de CRS Engine en CRS Node Manager-services opnieuw opstarten van **System > Control Center** in de CRS AppAdmin.

# **Probleem**

Supervisor verliest de verbinding en het lege scherm wordt elke paar seconden gezien

Wanneer de supervisor probeert de **samenvatting van het CSQ-team** van de **spraak** te bekijken, verschijnt deze leeg en de agents zien de oproep niet die afkomstig is van welke CSQ.

Cince 1	in permission	Desktop		mat								
- Plant in the	m Tools -	Actions 1940										100
				A188.0.	100	Loss on La	A 100 100					
TEAMI		- 6	- IOI - 130 -				2 42 V					
Shill Gro	-		Real Time Dap	days								
- 8	Contact Ser	Vice Quinant	Vote CSQ - Detail									
10	Voc		durant Name	Canad Uate	Unitions	Contact London Duma	et State Duin	Reason Con	4m			1.1
	<u></u>	CSQ, CREDETORS	Trady Appleter	work.	and strong	The same set of a level	- 00	00.46 0				
	· · · · 2	CTQ_DEPART.	Paul Keeley	Ready			00	01.27 4				
CSQ_DELTAVES CSQ_PER_SAVETY CSQ_PEST_CONFERENCES CSQ_PEST_CONFERENCES		CSQ_ELECTIONS	Learne Rea	Wolk.				0 00 00				- 12
		COLOR DATE	Arriste Toner	- Ready				00.54 0				- 24
		CIO PEST COMPACE	( and the second	- dealers			00	62:20:0				-
		Voice CSQ - Se	ennery )									
		CS0_5HT0-B0440	Contact Service	e Querte Agente Lo	vigorid (s Agentia	in Taking Agents	Flowly Agent	Not Ready Age	nto in Walk Ag	ent: Revened	Current Oldest	Total
	- 18	CSQ_TRADING_STDS										
		CIC WRITE MORT										
		1.342 MINDLE THREE										
			1			10 m						
				. Anna an								10
			Agents - Team	n Stammery								
1			Agent Name	Logon Tene	Call Presented	Calls Handled	Has Taking	Avglaking	Total Taking	Mac Finady	AvgReady	Fate
•			Early McNally	001954	- 0	0	00:00:00	00.00.00	00.00.00	00.0012	00.0012	
			Tsacy Appleby	05.01.39	26	94	00.09.06	00.01.44	92,43,22	00.02.17	20:00 14	
Agents			Ped Kanley	0512.34	66.	66	00.06.75	00:02:00	(212.05)	00:04 12	00.00.20	
- 4	TEAML .		Laum Antile	05.49.47	49	49	00.05.20	00.01.02	00.50:51	00.12.22	90.02-90	
	😸 Apr	htui	Learne Rea	05/52.34	34	90	00.12.40	00:02:10	02.22.56	00.07.35	90.0019	
	- 3 <b>B</b>	Angela Dunn x8269	Arvielle Toret	05.01.05			00.0917	00.02.04	025419	00.02.00	10.0015	
	- i 🔛	Aven Campbell 16272	Louise Kelly	05.23.08	121	121	00.12.20	-00.00.09	62,22.06	00.02.40	00.0019	
	÷ 🖉	Avenite Torier (\$255	Locare Pane	055447		- 85	00.06.20	00.01.56	0246.40	00.05.34	80.00 20	
	- X 📦	Barry Hubble (7150	Angela Diami	05.2210	100	100	00.04.25	00.01.14	02:07:44	00:02:44	00.00.25	
	- T 🖪	Firsts Multilates uR174	Louise Lione	01.41.49			00.04.20	00.00.39	01.13.48	00.05.28	00.01.16	
	- I. B	<ul> <li>Laser Ande Milde</li> </ul>	Anne Campbel	08.42.44	129	126	00:02:19	00.00.49	01.42.34	00:07:59	00:01:19	
	- C - R	Learned Registration	Fona MoAleter	001550	63	- 60	0012:20	00.02.38	63.00.37	00.04.16	00.00.96	
	- î 🖬	Lovana Raime of 258	48					A CONTRACT OF A				
	- ii. 🛛	Louise Kelly st0267	Providencial Station	and and a second se								-
	× 8	Linke Lyone 18271	Agents - Leas	n Male								
	×- 8	Paul Knelny x8262	Agent Name	Current State	SAR Drove	Contact Service Dueu	er State Duce	ton Reason Co	94			
	- 38 - <b>6</b> 3	Tricy Appleby 18260	Louise Loore	Heady			00	05.31 0				
	🗰 Sapi	NTVINOTS	Tracy Appleby:	Wut				02.46 0				
	- A	Barry McNally	Arvie Campbell	Not Fleady			00	0456 25 Confort Do	nak)			
	- A	Cartificate	Early McNaly	Not Pleady				1318 0				
	-		PaulKeeley	Heady			00	01.27 6				
			Frona McAaster	Reals			00	0.03.0				
			Laires Jarde	Flexib			00	02.04 0				
			Leavie Rea	WOR				0.36.0				
			Arysette Toner	Ready				0054 0				
			Louise Kelly	neets				1226.0				
			Lorare Pare.	nexte			. 00	17:36 0				
			Angele Dunn	Peak				D0 J1 0				
-												

### **Oplossing**

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID <u>CSCsx78524</u> (alleen <u>geregistreerde</u> klanten). Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

- 1. Klik met de rechtermuisknop op **Mijn computer** en klik op **Eigenschappen**. Open vervolgens het tabblad **Geavanceerd**.
- 2. Klik op Omgevingsvariabelen.
- 3. Klik onder Systeemvariabelen op Nieuw.
- 4. Typ **OMNIORB\_USEHOSTNAME** als de **naam Variabele**. Voer het **IP-adres** in als de **variabele waarde**.

System Properties	Environment Variables ? 🔀	Edit System Variable ? 🔀
Spitem Restore Automatic Updetee Reinste General Computer Name Handware Advanced	date variables for Table	Verlable name: OVINIORS_USEHOSTINANE
You must be logged on as an Administrator to make most of these changes. Pedromence Visual effects processor scheduling, therrory usage, and visual memory	Wine         Wine           Path         Criptogram this/Apache Software Poul           TEMP         Criptogram this and Settings (Tobe Local           TMP         Criptogram and Settings (Tobe Local	Vectable value: 02:165:01:15 OK Cancel
Setings	New Cdr. Delete	
Desktop settings related to your logon Settings	System variables Variable Vari	
Startup and Recovery System startup, system failure, and debugging information Settings	PERLEJB C1(practignoductist), 1.0(pp_s)port(No1,	
Energenment Valuables Error Reporting	OK Cancel	
DK Carcal Apply		

Als de variabele de kwestie niet repareert, moet de variabele eerst naar de lijst worden verplaatst, of naar de eerste regel worden verwijderd en opnieuw toegevoegd.

- 5. Klik op **OK** en sluit het venster.
- 6. Start de server opnieuw op.

## **Probleem**

#### Blancogegevens in Voice CSQ-samenvatting in CSD

De samenvatting van het desktop team van de supervisor vult niet met enige waarden. Het kan de middelen niet toewijzen. De Voice CSQ-samenvatting verdwijnt uit de Cisco Secure Desktop (CSD)-client en een server-herstart is vereist om deze statistieken opnieuw te tonen.

#### **Oplossing**

Dit probleem bevindt zich op de Cisco-desktopservice op de server. Zo lost u dit probleem op:

• Start de Cisco-desktopservice voor ondernemingen opnieuw. Als dit niet werkt, start u het vakje Unified Contact Center Express (UCCX) opnieuw op via CLI met de opdracht **Start** het **systeem opnieuw** opstarten.

Verzamel ook de blogs zoals hier vermeld. Dit is vereist om een niet-urgente escalatie te verhogen zodat de Customer Contact Business Unit (CCBU) kan beginnen met werken aan een oplossing:

- 1. Zet de logbestanden van de ondernemingsserver op TRACE niveau aan.
- 2. Zet de logbestanden op TRACE-niveau aan.
- 3. Zet de LDAPMon-logboeken op TRACE-niveau aan.
- 4. Zet de LRM logbestanden op TRACE-niveau aan.
- 5. Laat alle andere Calabrio serverloggen (standaard niveau).
- 6. MIVR- en MCVD-loggen (standaardniveau)
- 7. Herstart CSD, laat teamsamenvatting zien.
- 8. Verzamel alle bovenstaande stammen bij beide knooppunten. Verzamel alle logbestanden vanaf deze directories met

worteltoegang:/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/deskto p/

- 9. Verzamel een screenshot van de kwestie samen met de tijdstempel.
- 10. Verzamel een screenshot van alle diensten van de CSD.

Voltooi deze stappen om de Cisco-logbestanden voor Enterprise Service in te schakelen:

- 1. In Appadmin > Cisco Unified CCX-interoperabiliteit > traceren > configuratie, selecteert u Cisco Unified CCX-desktopservice.
- 2. Stel de Cisco-desktopservice in op afluisteren 4.

**Opmerking:** Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID <u>CSCtk82341</u> (alleen <u>geregistreerde</u> klanten).

## **Probleem**

#### Supervisor Desktop toont geen spraak-CSQ status

De desktop van UCCX toont de status van de Spraak CSQ niet. Wanneer de toezichthouder het spraak-CSQ teamsummiere rapport in UCCX versie 8.x probeert te bekijken, vult het periodiek geen gegevens.



#### **Oplossing**

Het probleem kan zich voordoen bij de Cisco-desktopservice op de server. Om dit probleem op te

lossen, start u de Cisco-desktopservice opnieuw.

**Opmerking:** Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID <u>CSCtk82341</u> (alleen <u>geregistreerde</u> klanten).

# **Gerelateerde informatie**

- <u>Cisco IPCC Express-ondersteuningscontrolelijst</u>
- <u>Technische ondersteuning en documentatie Cisco Systems</u>