

# 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 [CSCeb36950](#) (alleen [geregistreeerde](#) 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 [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor 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).

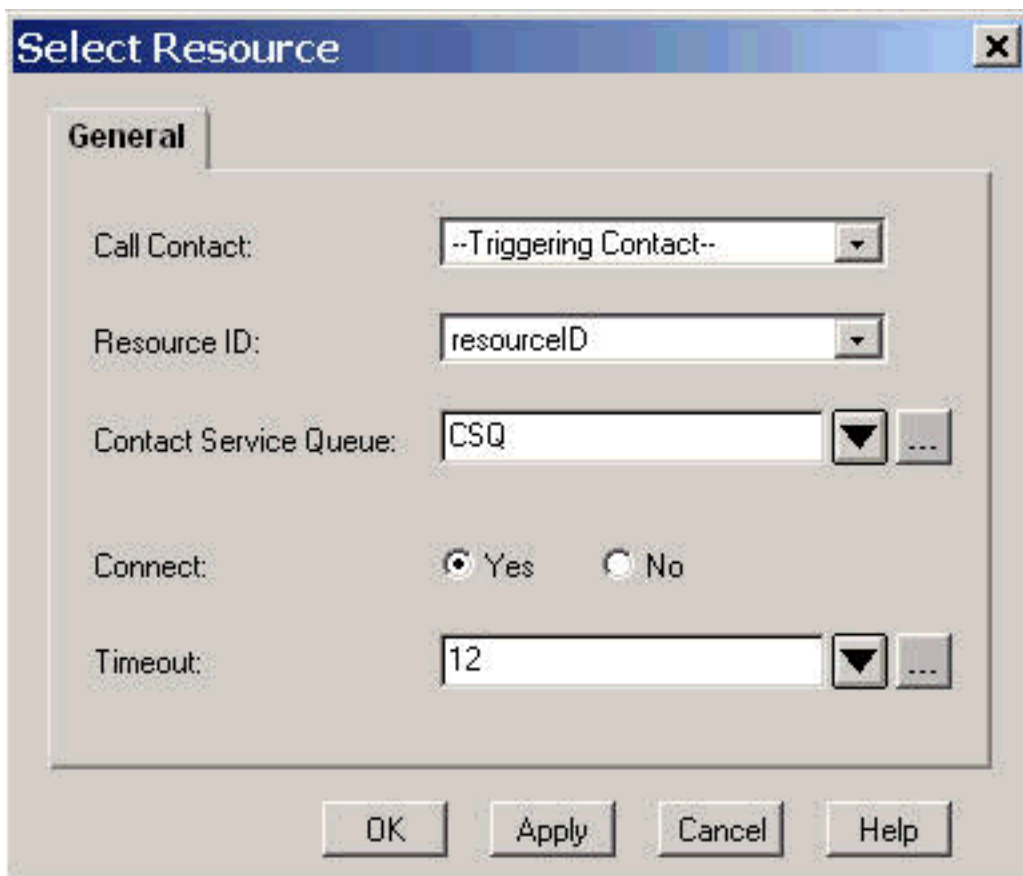
Wanneer u dit probleem oplossen, is het belangrijk om de exacte callflow te begrijpen en de verwante informatie te verzamelen, zoals weergegeven in [Cisco IPCC Express Support Checklist](#).

## 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](#):

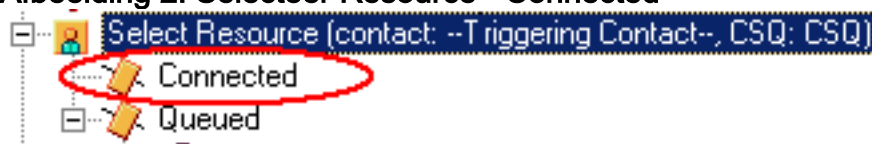
**Afbeelding 1: Selecteer Resource**



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.

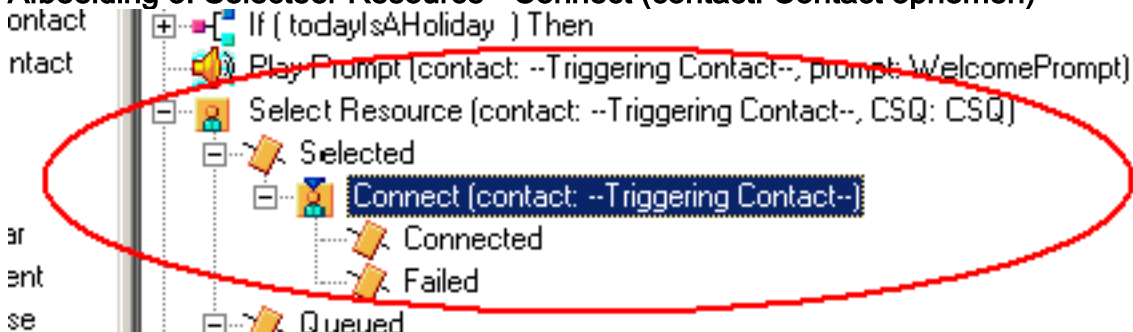
De eigenschap **Connect** bepaalt of de vraag onmiddellijk aan de agent wordt geleverd. Wanneer dit item op **Ja** wordt ingesteld, wordt het **True**-filiaalresultaat **aangesloten** ([afbeelding 2](#)) en wordt de oproep automatisch verbonden met de beschikbare agent.

**Afbeelding 2: Selecteer Resource - Connected**



Wanneer dit item wordt ingesteld op **Nee**, wordt het **True** tak resultaat **geselecteerd** ([afbeelding 3](#)). 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.

**Afbeelding 3: Selecteer Resource - Connect (contact: Contact opnemen)**



## 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 ring-geen-antwoord is, **Selecteer Resource**gids herhaaldelijk tot er geen agent beschikbaar is. Als er geen agent beschikbaar is, zullen de controle takken in een **wachtrij worden geplaatst**.

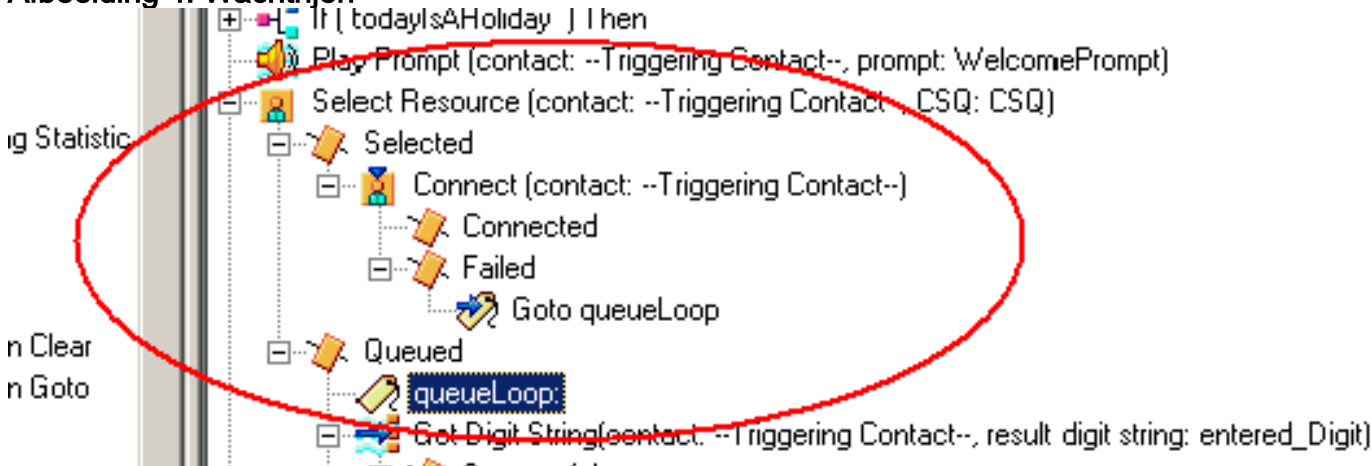
Wanneer **Connect** op **No** is ingesteld, wordt de logica genesteld met **Connect**. Als de **Connect** stap bijvoorbeeld **True** terugkeert, wordt de oproep aangesloten en wordt de **Connected Branch** uitgevoerd. Als de **Connect** stap **False** terugkeert, is het resultaat de **Gestoorde** tak, 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** ([Afbeelding 4](#)), gebruikt u een **Goto**-stap om **Select Resource** te omzeilen en test voor een andere beschikbare agent op **Connect**, een, een **defect defect breekt**.

**Afbeelding 4: Wachtrijen**

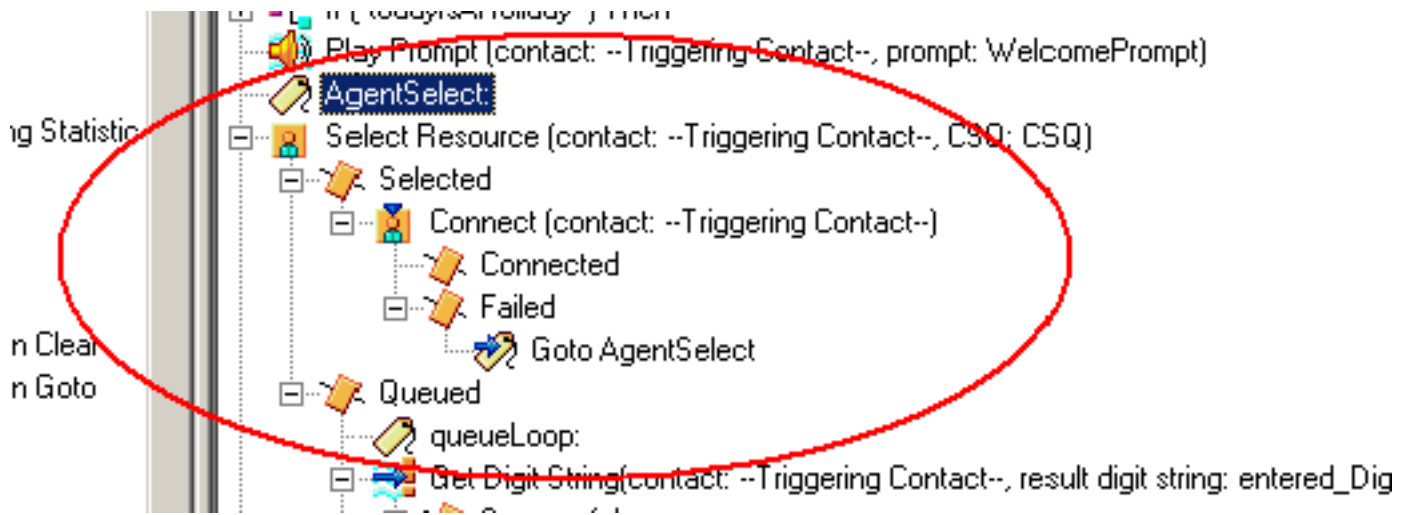


Het symptoom lijkt het resultaat te zijn van een agens die vastzit in toestand met voorbehouden werking, en andere middelen kunnen gedurende een periode in de **Not Ready**-toestand worden achtergelaten. Het real-time rapport voor **Contactpersonen** kan een telefoontje in de rij zien, **vastgezet in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

## Oplossing

Een label zoals **AgentSelect** moet worden geplaatst voordat **Select Resource** wordt **geselecteerd**, zoals in [afbeelding 5](#). 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.

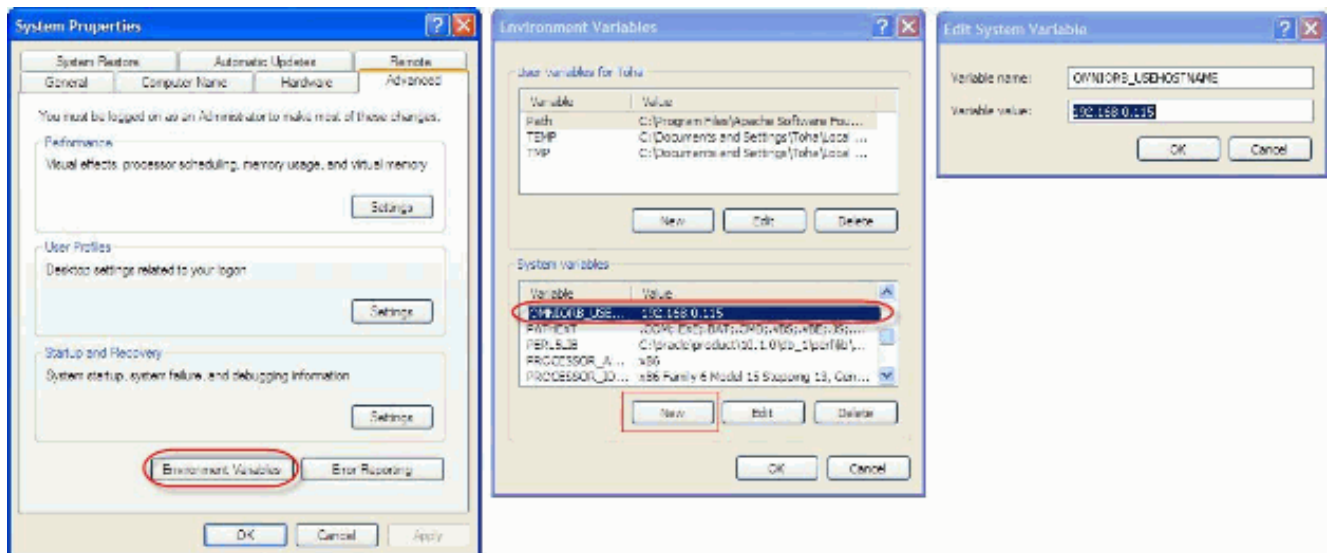
The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various queues like CSQ\_CREDITORS and CSQ\_DEFAULT. Below that is an 'Agents' list for 'TEAM1' with names and IDs. The main area is divided into three sections:

- Voice CSQ - Detail:** A table showing agent names, current states, skill groups, contact service queues, state durations, and reason codes. A red circle highlights the 'Voice CSQ - Summary' link.
- 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 large 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 showing agent names, current states, skill groups, contact service queues, state durations, and reason codes.

## Oplossing

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCsx78524](#) (alleen [geregistreerde](#) 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**.



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/desktop/



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-interoparabiliteit > traceren > configuratie**, selecteert u **Cisco Unified CCX-desktopservice**.

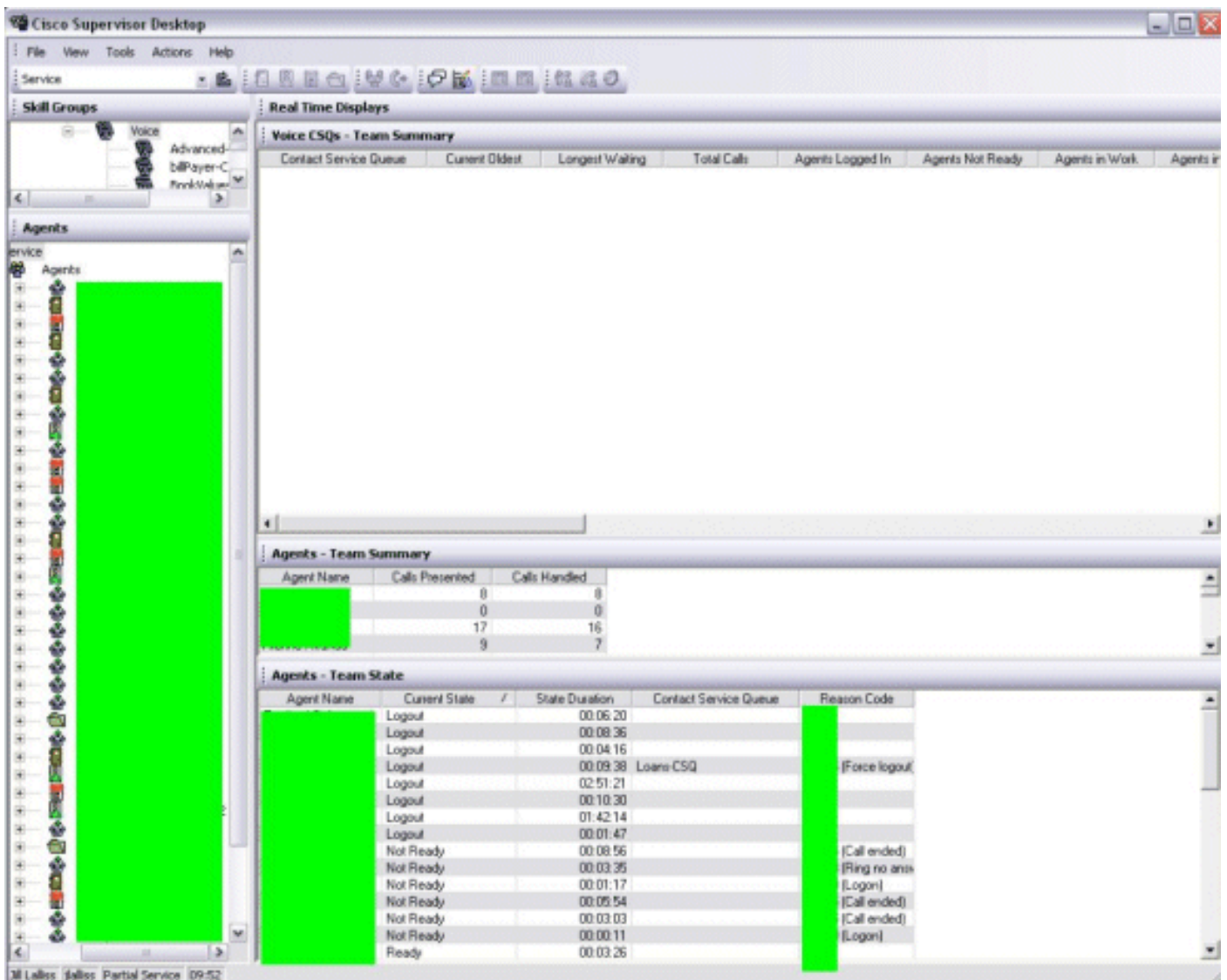
2. Stel de Cisco-desktopservice in op **af luisteren 4**.

**Opmerking:** Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCTk82341](#) (alleen [geregistreerde](#) 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 [CSCtk82341](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

## [Gerelateerde informatie](#)

- [Cisco IPCC Express-ondersteuningscontrolelijst](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)