

Pesquise defeitos a disponibilidade de agente PQ e atribua a prioridade

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Árvore PQ](#)

[Comandos diagnostic de RTTest](#)

Introdução

Este original descreve como pesquisar defeitos a disponibilidade de agente da fila da precisão (PQ) e atribuir a prioridade na empresa do Contact Center de Cisco (CCE).

Contribuído por Sureshkumar Mohanraj, engenheiro de TAC da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco empacota a empresa do Contact Center (PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Componentes Utilizados](#)

A informação usada no original é baseada na versão PCCE/UCCE 12.0.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial de toda a etapa.

Informações de Apoio

A lógica de como o sistema seleciona um agente é baseada em seu script do Intelligent Contact Management (ICM). Você pode configurar o script com circunstâncias para dar a prioridade a filas, distribui o atendimento ao Longest Available Agent, etc. O log do roteador do roteador CCE (RTR) mostra como o atendimento é distribuído e que etiqueta (extensão de agente) é selecionado.

Se você examina os logs RTR, mostra o processamento no PQ e nas etapas atravessados. Você pode aumentar o nível de rastreamento com a ferramenta RTRTRACE.

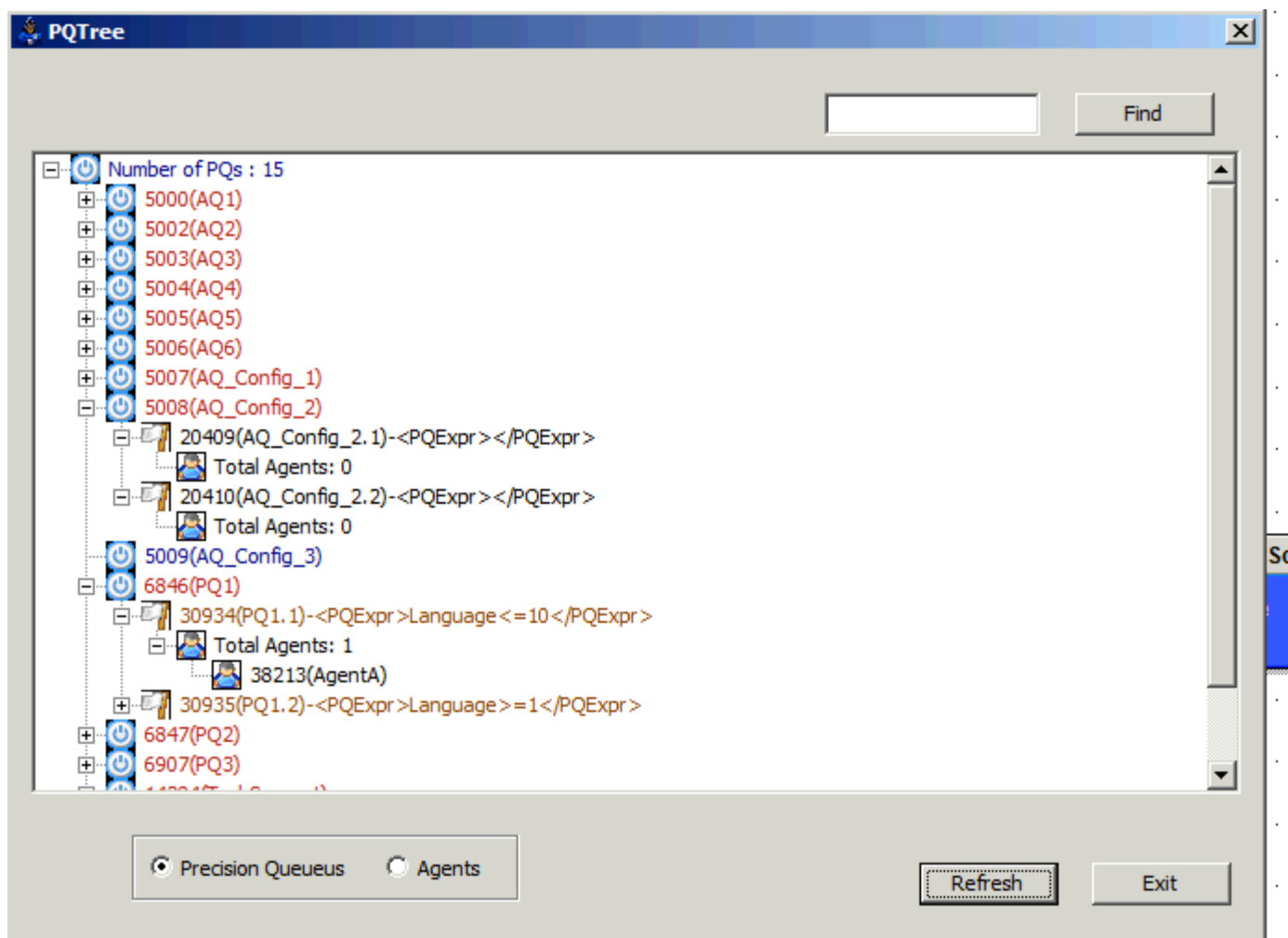
Árvore PQ

Se você é executado `\icm \escaninho \pqtree.com` e focaliza no PQ que tem problemas com, PQTree pode mostrar agentes disponíveis, e você pode travar um destes cenários de falha. Mostra-lhe os agentes disponíveis em cada etapa.

Esta imagem mostra a ferramenta de PQTree no modo das filas da precisão. As raízes da árvore são as filas da precisão no sistema. Quando você expande este objeto da raiz, indica as etapas e suas expressões da lógica. Se você expande as etapas mais, indica os agentes entrados respectivos.

Nota: Esta ferramenta mostra somente agentes entrados.

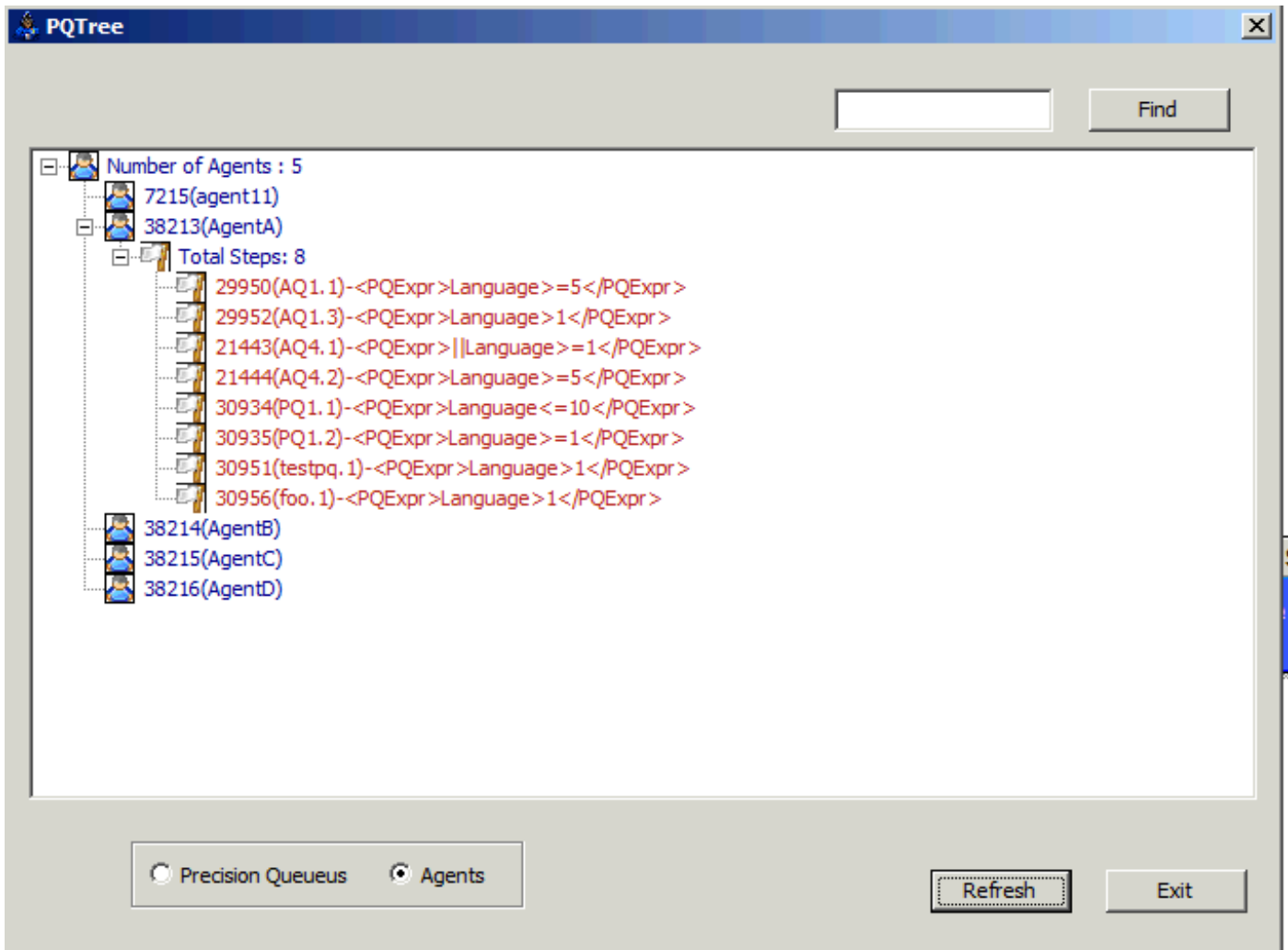
aviso: PQTree.com fala à memória de roteador CCE, usa-a quando o sistema não é abaixo carga do atendimento. Além, você deve retirá-lo assim que você for feito, porque este pode impactar o desempenho.



Este exibições de imagem a ferramenta no modo dos agentes, que indica todos os agentes na raiz da árvore. Quando você expandir um agente (AgentA), mostra todas as etapas PQ a que

esse agente pertence.

Nota: As etapas PQ contêm o nome PQ no formato (PQName.PQStepNumber).



Esta seria a maneira a mais fácil de travar a falha do roteamento de chamada PQ ou a disponibilidade de agente PQ, em vez de OPC/RTTEST.

Comandos diagnostic de RTTest

Estes são poucos comandos RTTEST diagnósticos no PQ para o uso geral.

1. Associação das lista de comando de Dump_pq dos agentes com etapas e PQ.

```
rttest: dump_pq /?
```

```
Usage: dump_pq [/pq PQID] [/step StepID] [/agentpq AgentID] [/agentstep AgentID] [/help] [/?]
```

```
rttest: dump_pq /pq 5000
```

```
PQ 5000(PQ1) - Agents 5002(Agent1)
```

rttest: dump_pq /step 5899

PQStep 5899(PQ1.2)<PQExpr>Sales>=5</PQExpr> - Agents 5002(Agent1)

rttest: dump_pq /agentpq 5002

Agent 5002(Agent1) - PQs 5000(PQ1),5001(PQ2)

rttest: dump_pq /agentstep 5002

Agent 5002(Agent1) - PQSteps 5899(PQ1.2),5900(PQ1.3),5901(PQ1.4),5500(PQ2.3)

2. O comando de Dump_queue pode ser usado para considerar os atendimentos enfileirados em todo o alvo do Enfileiramento.

rttest:dump_queue /pqstep 5899

1 calls queued to PQ1.2 (5899) CallKey PRI TIME 211 5 06/04 10:27:53 (4 sec)

3. Dump_queue_summary mostra o stats atual da fila.

rttest: dqs

Domain	Max	InQueue	InTransit	Total
Cisco_Voice	1000	1	0	1
Call Type		InQueue	InTransit	Total
CT_IPCC_777000		1	0	1
Call Type, Domain		InQueue	InTransit	Total
CT_IPCC_777000,Cisco_Voice		1	0	1
	Max	InQueue	InTransit	Total
Total	10000	1	0	1