

# Agente da fineza/de fila/skillgroup do supervisor problema da atualização Stats.

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Sintomas do problema:](#)

[Buffer Stats da fila da Mensagem da fineza CTI e da fineza](#)

[Causas possíveis para o overrun do buffer Stats da fila da fineza](#)

[Traço da fineza de Relavent](#)

[Análises do log:](#)

[Solução:](#)

## Introdução

O documento descreve o método de Troubleshooting para a identificação do problema as edições da atualização stats da fila ou do skillgroup observed no ambiente da área de trabalho do agente da fineza, causado especificamente por atrasos da mensagem entre os server da integração de telefonia e computador (CTI) e server da fineza. O artigo fornece análises do log, e conclui com uma ação alternativa para melhorar a potencialidade de servidor da fineza em segurar estes mensagens de atualização Stats em uma rede atrasada secundário-ótima.

Contribuído por leus Xia de Tian, engenheiro de TAC da Cisco.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Cisco recomenda-o ter o conhecimento prévio destes assuntos

- CTI Server de Cisco UCCE
- Server da fineza de Cisco

### [Componentes Utilizados](#)

Agente Peripheral Gateway UCCE com o CTI Server (CTISVR) instalado.

Cluster de servidor da fineza.

### Convenções

Refira as [convenções dos dicas técnicas da Cisco](#) para obter informações sobre as convenções de documento.

## Informações de Apoio

Os server da fineza que subscrevem ao CTI SEPARAM como clientes de CTI, fornecem as funções do agente que são similares a que server do objeto da integração de telefonia e computador (CTIOS) e um Cisco Agent Desktop (CAD) pode oferecer. Os agentes/supervisores da fineza podem igualmente experimentar alguns dos problemas enfrentados por agentes CTIOS e CAD.

Um de tais problemas é stats do tempo real da fila ou do skillgroup que não atualiza ao agente/supervisor desktop da fineza. No ambiente CTIOS e CAD, os coordenadores geralmente verificam os guildlines do projeto e verificam se os limites de configuração tais como o skillgroup pelo agente, skillgroup totais por periféricos e equipes pelo supervisor etc. sobre-foram subscritos. Os coordenadores igualmente número de verificação de conexões de cliente simultâneas do cti no CTISVR, para referir o [Guia de Design do Cisco Unified Contact Center Enterprise, liberação 10.0\(1\)](#)

A informação de Relevant pode igualmente ser provida dos Guias de Design para a versão 10.5(x), e a versão 11.

O Troubleshooting deste tipo de problema em agentes/superisors da fineza igualmente começa com verificações acima mencionadas do limite de design. Contudo, os agentes da fineza podem ser impactados pelas limitações adicionais que são encontradas exclusivamente em server da fineza.

## Sintomas do problema:

O stats da fila ou do skillgroup que não atualiza a edição é encontrado tipicamente em seguinte encenação:

- Os estados de agente atuais não são refletidos em habilidades individuais/dispositivo das filas na área de trabalho do agente da fineza. Contudo, verificando os estados de agente que usam o **opctest** com o **comando la** no agente Peripheral Gateway (PG), indica que os estados de agente estão corretos com skillgroup
- O número de agentes está no estado de FALA por um tempo, contudo, o agente da fineza ou os desktops do supervisor ainda mostram 0 nas habilidades/filas pelo tempo de fala.
- O reinício do server da fineza permitiria que o sistema trabalhasse temporariamente, mas geralmente o mesmo problema resurface dentro de minutos ou horas.

## Buffer Stats da fila da Mensagem da fineza CTI e da fineza

Os stats da fila do agente da fineza ou stats da habilidade atualizações são realizados com as trocas de seguintes pares de mensagens do pedido e da resposta CTI em server da fineza.

pedido da mensagem do **getQueryQueueStatisticsReq()** pela fineza e a mensagem de

**QuerySkillGroupStatisticsConf** como consequência das respostas CTISVR.

À revelia, a fineza pode processar 751 grupos de habilidades que os pedidos dentro do stats 10 segundo designado refrescam o intervalo. Pede que não é processado será protegido em uma fila de mensagem a ser processada mais tarde. A fineza é inicializada à revelia com esta fila do buffer de mensagem para guardar 5000 mensagens request.

Contudo, se o buffer se enche acima e é oprimido, alguns destes mensagens request stats da fila serão cronometrados para fora e deixados cair.

## Causas possíveis para o overrun do buffer Stats da fila da fineza

1. Assinatura em excesso do projeto/configuração. por exemplo habilidades por agentes, skillgroup totais por periféricos e equipes pelo supervisor etc. Refira o [Guia de Design do Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) para limites da configuração recomendada. A assinatura em excesso pode conduzir às Mensagens excessivas CTI em atualizações Stats, e daqui passa o buffer do pedido Stat da fila da fineza.

2. Excedendo a conexão simultânea permitida máxima do cliente de CTI que inclui todas as conexões dos eventos e conexões do modo monitorado. Prostração do recurso CTISVR que conduzem ao slow down significativo na velocidade de processamento de mensagem CTI.

3. Desempenho por exemplo CPU PG, I/O da memória, e do disco etc.

4. Não bastante largura de banda de rede para apoiar os atrasos messageing CTI permitiu o aplicativo da fineza, IE 62ms.

A calculadora da largura de banda da fineza fornecida no link abaixo com as specs. atuais do projeto, para atribuir recomendou a largura de banda de rede.

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-technical-reference-list.html>

## O buffer Stats da fila de Finess passa devido ao atraso da mensagem CTI.

Baseado nesta limitação da fineza na velocidade de processamento do mensagem request e no buffer de mensagem, o valor padrão do pedido/atraso médios máximos da resposta é 62ms para disposições da fineza do averge. Se os retardos médios excedem significativamente a avaliação de desempenho de 62ms, por exemplo atraso da mensagem CTI em torno de 100ms. As mensagens então buffered do cti do **getQueryQueueStatisticsReq()** podem nunca ser enviadas ao CTISVR e para ser respondido com mensagens de **QuerySkillGroupStatisticsConf** rapidamente bastante dentro desse 10 refresco em segundo o intervalo. E as mensagens para fora cronometradas permanecendo do **getQueryQueueStatisticsReq()** serão deixadas cair do buffer Stats da fila

## Traço da fineza de Relavent

As mensagens Stats da fila podem ser encontradas no log da fineza dos *webservices*. Exige DEBUGA o nível de rastreamento para revelar mensagens detalhadas stats da fila.

Para que as etapas girem acima DEBUGAR o nível de rastreamento para webservices, referem por favor seguinte link do docwiki.

## Análises do log:

Quando o overrun do buffer de fila ocorre os snippet de seguimento do log podem ser observados do log dos webservices.

Procure o começo de um círculo da atualização do pedido stat de 751 filas, no início do 10 refrescam em segundo o intervalo.

por exemplo.

```
22 de setembro de 2014 14:34:59.878 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-6-
QUEUE_STATISTICS_REQUEST: %[count=751]: Começando o círculo novo de
estatísticas ativas de pergunta da fila
```

Entre isto e a próxima vez de 751 pedidos que ocorre após os segundos 10, filtre e verifique com uma ferramenta por exemplo Notepad++ do texto, se está combinando 751 mensagens de **QuerySkillGroupStatisticsConf**.

por exemplo

```
22 de setembro de 2014 14:34:59.888 -0700:
%CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER:
%[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000,
skillGroupNumber=28353, routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0,
agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0, agentsTalkingOut=0,
agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0,
agentsWorkReady=0]CTIMessageBean [invokeID=112223, msgID=115,
timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf","CTI_MSG_NOTIFIED":141
1536082977,"CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976},
msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,
deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Mensagem decodificada à
fineza do CTI Server backend
```

Por exemplo, se há somente 329 mensagens de **QuerySkillGroupStatisticsConf** processadas pela fineza para este círculo, em uma outra palavra, lá deve estar 422 mensagens que estão sendo enfileiradas no buffer. Obviamente, se em volta de 400 mensagens é ser enfileirado os segundos cada 10 então que o buffer pode alcançar seu ponto inicial de 5000 mensagens dentro de 3 minutos.

A busca para a primeira ocorrência do erro da votação acontece dentro de 3 minutos, isso é o sinal do overrun do buffer.

```
22 de setembro de 2014 14:37:29.883 -0700: ESTATÍSTICAS %CCBU_POOL-21-
THREAD-1-3-QUEUE QUE VOTAM O ERRO: % do [error_message=Thread pool
saturated, discarding execution] do [ERROR_DESCRIPTION= maximum pool and
queue capacity reached so discarding execution]: Erro durante a votação
das estatísticas da fila
```

Ilustração do retardo de processamento CTISVR.

- A fineza envia o pedido do *getQueryQueueStatisticsReq()* ao CTISVR - seguir

## invokeld=112223, queuelid=28353

23 de setembro de 2014 22:21:22.875 -0700: %CCBU\_pool-19-thread-4-7-CTIWriter.getQueryQueueStatisticsReq(): params {Thrd=pool-19-thread-4}: **invokeId=112223, queueId=28353**

- O CTISVR recebeu o pedido - combine **InvokeID:0x1b65f** com o **invokeld=112223** no pedido da fineza

e **SkillGroupNumber:28353** com **queuelid** no pedido da fineza

```
SESSÃO 9 de 22:21:22:921 cglA-ctisvr: MsgType:
QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
SESSÃO 9 de 22:21:22:921 cglA-ctisvr: SkillGroupNumber:28353
SkillGroupID: N/A)
```

- Resposta CTISVR

```
SESSÃO 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: MsgType:
QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF (InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
SESSÃO 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: SkillGroupNumber:28353
SkillGroupID:9431 AgentsLoggedOn:0 AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
SESSÃO 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsReady:0
AgentsTalkingIn:0 AgentsTalkingOut:0 AgentsTalkingOther:0
SESSÃO 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsWorkNotReady:0
AgentsWorkReady:0 AgentsBusyOther:0 AgentsReserved:0 AgentsHold:0
SESSÃO 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsICMAvailable:0
AgentsApplicationAvailable:0 AgentsTalkingAutoOut:0
SESSÃO 9 de 22:21:22:999 cglA-ctisvr: AgentsTalkingPreview:0
AgentsTalkingReservation:0 RouterCallsQNow:0
```

- A fineza recebeu a resposta CTISVR, e formou a mensagem de **QuerySkillGroupStatisticsConf**

```
23 de setembro de 2014 22:21:22.977 -0700:
%CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER:
%[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000,
skillGroupNumber=28353, routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0,
agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0,
agentsTalkingOut=0, agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0,
agentsWorkReady=0]CTIMessageBean [invokeID=112223, msgID=115,
timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf", "CTI_MSG_NOTIFIED":
1411536082977, "CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976},
msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,
deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Mensagem descodificada à
fineza do CTI Server backend
```

Observação tomou sobre os segundos 100ms para a fineza a receber a mensagem de harmonização de **QuerySkillGroupStatisticsConf**, se este é um tempo de resposta do averse. A fineza pode executar no overrun da fila do buffer a edição.

## Solução:

Há uma propriedade em *aws.properties* que ajusta o intervalo do refrescamento no lado de

servidor da fineza. Este é basicamente o intervalo entre dois círculos de pedidos stats da fila (um ser redondo 751 pedidos stats da fila neste desenvolvimento) da fineza ao CTISVR. A fineza pede-o à revelia os segundos cada 10. Esta propriedade poderia potencialmente ser mudada a algo mais altamente no valor que significaria que a fineza terá um pouco de mais tempo (por exemplo: 20sec em vez de 10sec) para processar um círculo de pedidos stats da fila. Igualmente estende eficazmente o atraso do pedido/resposta stats da habilidade da avaliação de desempenho CTI de 62ms a 124ms.

- Acesso raiz obtido à plataforma de OS das finezas.
- VI ao arquivo de propriedade /opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties
- Alterou o seguinte valor do proprietário do 10 a 20  
com.cisco.cc.we bservices.reporting.core.queue\_statistics\_refresh\_interval

Nota: Refresque o intervalo para estatísticas da fila nos segundos

- salvar o arquivo aws.properties
- reiniciou o serviço de Tomcat da fineza
- As mesmas etapas devem ser realizada em todos os Nós da fineza dentro do conjunto da fineza