

Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Chamadas Paradas na Fila

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Lógica](#)

[Explicação](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O supervisor perde a conexão e a tela em branco é vista cada poucos segundos](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Anule dados no sumário da Voz CSQ no CSD](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O supervisor desktop não mostra o Stats da Voz CSQ](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento discute por que um agente do Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) passa ao estado **Reserved** aleatoriamente e não consegue sair desse estado a não ser que ele saia do ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) e faça login novamente. Este documento também descreve o procedimento para resolver esse problema.

Nota: O problema descrito neste documento ocorre no Cisco IPCC Express versão 3.0(2). Para obter detalhes, consulte o ID de bug [CSCeb36950](#) da Cisco ([apenas para clientes registrados](#)): Documentação sobre a etapa Select Resource.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco IPCC Express versão 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) ou 3.3(3)

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Se o script usar **Connect** para realizar uma transferência de consulta para um agente do Cisco ICD, a chamada continuará até atingir o timeout e passará ao estado Failed devido a toque sem resposta (ring-no-answer). Se houver uma etapa **Goto** que passe para Queued em Select Resource, os recursos de agente indisponíveis não serão verificados. O chamador permanece no loop do script ICD e não se conecta a um agente, mesmo se um ficar disponível. O agente será classificado como **Reserved** se a chamada for colocada na fila e, em seguida, rotada para um agente (antes de desaparecer da fila).

Ao resolver esse problema, é importante entender o fluxo de chamada exato e coletar as informações relacionadas, conforme mostrado em [Lista de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#).

Lógica

A seleção do agente e a transferência da chamada são realizadas pela etapa **Select Resource** do script. Essa etapa analisa os agentes (recursos) que forem membros da Fila de serviço de contato (CSQ, Contact Service Queue) e cujo estado for **Ready**. Em seguida, essa etapa seleciona o agente com base nos critérios de seleção de recursos da CSQ e realiza a transferência (supervisionada) de consulta entre o cliente chamador e a porta CTI para ao cliente chamador e o número de diretório do agente.

A etapa **Select Resource** tem diversas propriedades, conforme mostrado na [Figura 1](#):

Figura 1: Select Resource

A propriedade **Timeout** representa o período, em segundos, antes de o contato ser direcionado de volta para a fila. O timeout padrão é de 10 segundos. Esse valor deve ser inferior ao timeout de chamada encaminhada por falta de resposta (call forward no answer) do Cisco CallManager.

A propriedade **Connect** controla se a chamada é transferida imediatamente ao agente. Quando configurado como **Yes**, o resultado da opção True é **Connected** ([Figura 2](#)) e a chamada é conectada automaticamente ao agente disponível.

Figura 2: Select Resource - Connected

Quando configurado como **No**, o resultado da opção True é **Selected** ([Figura 3](#)). Isso permite que a chamada receba tratamento adicional de chamada antes da tentativa de conectá-la e exige uma etapa **Connect** adicional para enviá-la ao agente.

Figura 3: Select Resource - Connect (contact: Triggering Contact)

Explicação

As propriedades de **Select Resource** têm impacto sobre as operações. Quando **Connect** é configurado como **Yes**, a lógica é semelhante a **DO_WHILE**. Por exemplo, quando o agente está definido como toque sem resposta, o **Select Resource** é executado repetidamente até que não haja nenhum agente disponível. Se nenhum agente estiver disponível, o controle definirá como **Queued**.

Quando **Connect** é configurado como **No**, a lógica é aninhada com **Connect**. Por exemplo, se a etapa **Connect** retorna **True**, a chamada é conectada e a opção **Connected** é tomada. Se a etapa **Connect** retorna **False**, o resultado é a opção **Failed**, e a lógica precisa retornar ao loop exterior.

Acredita-se comum e erroneamente que se a etapa **Connect** resultar em **Failed**, não haverá nenhum agente adicional disponível. Alguns scripts são escritos com uma etapa **Goto** em um rótulo dentro da opção **Queued** do **Select Resource**.

Nota: Não é possível remover uma chamada da etapa **Connect**.

Essa lógica é inválida se houver mais de um agente disponível quando a etapa **Select Resource** for executada. Como o design de **Connect** tem como base a lógica **DECISION** ([Figura 4](#)), use uma etapa **Goto** para contornar a etapa **Select Resource** e realizar um teste para encontrar outro agente disponível no intervalo de toque sem resposta da etapa **Connect**.

Figura 4: Enfileirado

O sintoma parece ser o resultado de um agente preso do estado **Reserved**, e outro agente pode ser deixado no estado **Not Ready** por um período. O relatório em tempo real de **Contacts** pode mostrar uma chamada deixada na fila e presa nela.

Solução

Um rótulo, como **AgentSelect**, deve ser inserido antes de **Select Resource**, conforme mostra a [Figura 5](#). Na definição **Failed** da etapa **Connect**, adicione uma etapa **Goto** para **AgentSelect**. A lógica de **Select Resource**, quando o número de agentes é igual a zero, define como **Queued**.

Figura 5: Rótulo - AgentSelect

Esta edição pode igualmente ocorrer quando o **CSS** e as separações são desconfigurados. Se você configurou o **CSS** e as separações, certifique-se de que as portas **CTI/disparador** contêm a separação da linha dos agentes.

Nota: Para limpar as chamadas presas na fila, reinicie os serviços **CRS Engine** e **CRS Node**

Manager em **System** > Control Center no CRS AppAdmin.

Problema

O supervisor perde a conexão e a tela em branco é vista cada poucos segundos

Quando o supervisor tenta ver o **sumário da equipe da Voz CSQ**, parece que a placa e os agentes não consideram o atendimento vir de que CSQ.

Solução

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCsx78524](#) ([clientes registrados somente](#)). Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Clicar com o botão direito o **meu computador** e clique **propriedades**. Então, abra o **guia avançada**.
2. Clique **variáveis de ambiente**.
3. Sob **variáveis de sistema**, clique **novo**.
4. Incorpore **OMNIORB_USEHOSTNAME** como o **nome variável**. Incorpore o **endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT** como o **valor variável**. Se a variável não fixa a edição então exige-se para mover a variável para primeiramente na lista, ou remova-a e adicionar novamente-l à primeira entrada.
5. Clique a **APROVAÇÃO** e feche o indicador.
6. Reinicialize o servidor.

Problema

Anule dados no sumário da Voz CSQ no CSD

O sumário da equipe do supervisor desktop não povoa com nenhuns valores. Não pode atribuir os recursos. O sumário de The Voice CSQ desaparece do cliente do Cisco Secure Desktop (CSD) e uma repartição do server é exigida para mostrar outra vez aquelas estatísticas.

Solução

Esta edição está no serviço de empreendimento do desktop Cisco no server. A fim resolver esta edição:

- Reinicie o serviço de empreendimento do desktop Cisco. Se isso não trabalha, recarregue a caixa expressa unificada do centro de contato do contato (UCCX) com o CLI com o comando do **reinício do sistema dos utils**.

Também, recolha os logs como mencionado aqui. Isto é exigido para levantar um agravamento NON-urgente assim que a unidade de negócio do contato do cliente (CCBU) pode começar trabalhar em um reparo:

1. Gire sobre logs do servidor de empreendimento a nível de rastreamento.
2. Gire sobre logs do supervisor a nível de rastreamento.

3. Gire sobre logs de LDAPMon a nível de rastreamento.
4. Gire sobre logs LRM a nível de rastreamento.
5. Deixe todos log de servidor restantes de Calabrio (nível padrão).
6. Logs MIVR e MCVD (nível padrão)
7. Reinício CSD, sumário da equipe da mostra.
8. Recolha todos os logs acima de ambos os Nós. Usando o acesso raiz, recolha todos os logs destes
diretórios:/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. Recolha um tiro de tela da edição junto com o timestamp.
10. Recolha um tiro de tela de todos os serviços no CSD.

Termine estas etapas a fim permitir os logs do serviço de empreendimento do desktop Cisco:

1. Em Appadmin > em Cisco unificou a utilidade > o Rastrear > Configuração CCX, Cisco seleto **serviço de área de trabalho unificado CCX**.
2. Ajuste o serviço de empreendimento do desktop Cisco a **debugar 4**.

Nota: Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtk82341](#) ([clientes registrados somente](#)).

Problema

O supervisor desktop não mostra o Stats da Voz CSQ

O supervisor desktop UCCX não mostra o stats da Voz CSQ. Quando o supervisor tenta ver os relatórios sumário da equipe da Voz CSQ na versão 8.x UCCX, intermitentemente não povoa nenhuns dados.

Solução

A edição pode ser com o serviço de empreendimento do desktop Cisco no server. A fim resolver esta edição, reinicie o **serviço de empreendimento do desktop Cisco**.

Nota: Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtk82341](#) ([clientes registrados somente](#)).

Informações Relacionadas

- [Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)