

Ловко обойдите проблему Обновления Stats Очереди/Квалифицированной группы Агента/Супервизора.

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Признаки проблемы:](#)

[Обмен сообщениями CTI изящества и буфер Stats очереди изящества](#)

[Возможные причины для переполнения буфера Stats очереди изящества](#)

[Трассировка изящества Relavent](#)

[Регистрационные исследования:](#)

[Обходной путь:](#)

Введение

Документ описывает метод устранения проблем для распознавания ошибки на observed проблем обновления stats Очереди или Квалифицированной группы в среде рабочего места агента Изящества, в частности вызванной задержками сообщения между серверами Интеграции компьютерной телефонии (CTI) и серверами Изящества. Статья предоставляет регистрационные исследования, и она завершает обходным путем для улучшения возможностей сервера Изящества в обработке этих Обновленных сообщений Stats в субоптимальной задержанной сети.

Внесенный Тянь Лэй Ся, специалистом службы технической поддержки Cisco.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует вам иметь предварительные знания этих тем

- Cisco CTI Server UCCE
- Сервер Изящества Cisco

Используемые компоненты

Периферийный шлюз Агента UCCE с CTI Server (CTISVR) установлен.

Кластер сервера изящества.

Условные обозначения

См. [Cisco Technical Tips Conventions](#) для получения информации об условных обозначениях в документации.

Общие сведения

Серверы изящества, которые подписывают на CTI SEVER как клиентов CTI, предоставляют функции agent, которые подобны тому, что могут предложить объектный сервер интеграции компьютерной телефонии (CTIOS) и Cisco Agent Desktop (CAD). Агенты/супервизоры изящества могут также испытать некоторые проблемы, с которыми стоят агенты CAD и CTIOS.

Одной из таких проблем является stats реального времени Очереди или Квалифицированной группы, не обновляющий агенты/Supervisor Desktop Изящества. В CTIOS и среде CAD, инженеры обычно проверяют дизайн guidelines и проверяют, были ли и т.д. превышены пределы конфигурации, такие как квалифицированная группа на агента, общие квалифицированные группы на периферийные устройства и команды на супервизор. Инженеры были бы также контрольное число параллельных соединений клиента CTI на CTISVR, см. [Руководство по дизайну Cisco Unified Contact Center Enterprise, Выпуск 10.0 \(1\)](#)

На информацию о Relevant можно также сослаться от руководств по дизайну для версии 10.5 (x) и версии 11.

Устранение проблем этого типа проблем на Изяществе agents/superisors также запускается с вышеупомянутых проверок ограничения структуры. Однако на агентов Изящества могут повлиять дополнительные ограничения, которые исключительно найдены на серверах Изящества.

Признаки проблемы:

Stats очереди или Квалифицированной группы, не обновляющий проблему, как правило, находится в следующем сценарии:

- Текущие состояния агента не отражены в отдельном гаджете навыков/очередей на рабочем месте агента Изящества. Однако проверяя состояния агента с помощью **opctest** с **la** командой на Периферийном шлюзе (PG) агента, указывает, что состояния агента корректны с квалифицированными группами
- Количество агентов находится в состоянии РАЗГОВОРА некоторое время, однако, агент Изящества или supervisor рабочие столы все еще показывают 0 в навыках/очередях в течение времени разговора.
- Перезапуск сервера Изящества позволил бы системе работать временно, но обычно та же проблемная перепроверность в течение минут или часов.

Обмен сообщениями CTI изящества и буфер Stats очереди изящества

Ловко обойдите stats Очереди агента, или обновления stats Навыка выполнены посредством обменов следующими парами сообщений CTI запроса и ответа в серверах Изящества.

`getQueryQueueStatisticsReq ()` запрос сообщения Изяществом и `QuerySkillGroupStatisticsConf` обмениваются сообщениями как результат ответов CTISVR.

По умолчанию Изящество может обработать 751 Запрос Группы умений в определяемом 10-секундном интервале обновления stats. Запросы, которые не обработаны, будут буферизованы в очереди сообщений, которая будет обработана в более позднее время. Изящество по умолчанию инициализируется с этой Очередью Буфера сообщений для удержания 5000 сообщений ЗАПРОСА.

Однако, если буфер заполнится и будет разбит, то некоторые из этих сообщений запроса stats очереди будут вызваны таймаут и отброшены.

Возможные причины для переполнения буфера Stats очереди изящества

1. Превышение подписки дизайна/Конфигурации. например, навыки на агентов, общие квалифицированные группы на периферийные устройства и команды на супервизор и т.д. См. [Руководство по дизайну Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) для пределов рекомендуемой конфигурации. Превышение подписки может привести к чрезмерным обменам сообщениями CTI на обновлениях Stats, и следовательно переполняет буфер Запроса Статистики Очереди Изящества.
2. Превышение Max. позволенного параллельного соединения клиента CTI включая Все соединения Событий и Отслеживаемые соединения Режима. Истощение ресурса CTISVR, которые приводят значительный, замедляется на скорости обработки сообщений CTI.
3. Производительность PG, например, ЦП, Память и Дисковый ввод-вывод etc..
4. Недостаточно Пропускной способности сети для поддержки CTI messageing задержки обеспечило Приложение Изящества, ie 62 мс.

Калькулятор пропускной способности изящества, предоставленный в ссылке ниже текущими спецификациями дизайна, для выделения рекомендуемой пропускную способность сети.

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

Переполнение буфера Stats Очереди изящества из-за CTI передает задержку.

На основе этого ограничения Изящества на скорость обработки сообщений ЗАПРОСА и буфер сообщений, значение по умолчанию Max. средней задержки запроса/ответа

составляет 62 мс для развертываний Изящества average. Если средние задержки значительно превышают сравнительный тест 62 мс, например, сообщение CTI задерживает приблизительно 100 мс. Затем *buffered getQueryQueueStatisticsReq ()* cti сообщения никогда не может передаваться CTISVR и отвечаться сообщениями *QuerySkillGroupStatisticsConf* достаточно быстро в том 10-секундном интервале обновления. И остающееся вызвало таймаут *getQueryQueueStatisticsReq ()*, сообщения будут отброшены от буфера Stats Очереди

Трассировка изящества Relavent

Сообщения Stats очереди могут быть найдены в журнале изящества *веб-сервисов*. Это требует, чтобы уровень трассировки DEBUG показал подробные сообщения stats очереди.

Для шагов для включения уровня трассировки DEBUG для веб-сервисов, см. следующую ссылку [docwiki](#).

Регистрационные исследования:

То, когда Переполнение Буфера очереди имеет место после регистрационных фрагментов, может наблюдаться от журнала веб-сервисов.

Ищите начало раунда 751 обновления запроса статистики очереди, в начале 10-секундного интервала обновления.

например.

```
22 сентября 2014 14:34:59.878 - 0700: %CCBU_pool-21-thread-1-6-
QUEUE_STATISTICS_REQUEST: % [count=751]: Начало новый раунд запроса
активной статистики очереди
```

Между этим и следующим кругом 751 запроса, который происходит после 10 секунд, фильтра и проверяет с текстовым программным средством, например, Блокнотом ++, если там совпадают с 751 сообщением **QuerySkillGroupStatisticsConf**.

например,

```
22 сентября 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 =
{"идентификатор": "QuerySkillGroupStatisticsConf",
"CTI_MSG_NOTIFIED":1411536082977 ", CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976},
msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf, deploymentType=CCE]]
[cti_response_time=1]: Декодируемое сообщение для Ухищрения от CTI
Server бэкэнда
```

Например, если существует только 329 сообщений **QuerySkillGroupStatisticsConf**, обработанных Изяществом для этого раунда в другом слове, должно быть 422 сообщения, помещаемые в очередь в буфере. Очевидно, если сообщения раунда 400 должны быть

помещены в очередь каждые 10 секунд тогда, буфер может достигнуть своего порога 5000 сообщений в течение 3 минут.

Ищите первое возникновение опроса ошибки, происходит в течение 3 минут, который является знаком Переполнения буфера.

```
22 сентября 2014 14:37:29.883 - 0700: ОШИБКА ОПРОСА СТАТИСТИКИ
%CCBU_pool-21-thread-1-3-QUEUE: % [ERROR_DESCRIPTION = максимальный пул
и емкость очереди достиг настолько сбрасывающего выполнения]
[error_message=Thread пул насыщаемое, сбрасывающее выполнение]: Ошибка
во время опроса статистики очереди
```

Рисунок задержки обработки CTISVR.

- Изящество передает *getQueryQueueStatisticsReq ()*, запрашивают к CTISVR - отслеживающий **invokeld=112223, queueld=28353**

```
23 сентября 2014 22:21:22.875 - 0700: %CCBU_pool-19-thread-4-7-
CTIWriter.getQueryQueueStatisticsReq (): {Thrd=pool-19-thread-4}
параметрические усилители: invokeId=112223, queueId=28353
```

- CTISVR получил запрос - совпадите с **InvokeID:0x1b65f** с **invokeld=112223** в запросе Изящества

и **SkillGroupNumber:28353** с **queueld** в запросе Изящества

```
22:21:22:921 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС 9:
MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f
PeripheralID:5000
22:21:22:921 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС
9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:N/A)
```

- Ответ CTISVR

```
22:21:22:999 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС 9:
MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF (InvokeID:0x1b65f
PeripheralID:5000
22:21:22:999 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС
9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:9431 AgentsLoggedOn:0
AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС 9: AgentsReady:0
AgentsTalkingIn:0 AgentsTalkingOut:0 AgentsTalkingOther:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС
9: AgentsWorkNotReady:0 AgentsWorkReady:0 AgentsBusyOther:0
AgentsReserved:0 AgentsHold:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС
9: AgentsICMAvailable:0 AgentsApplicationAvailable:0
AgentsTalkingAutoOut:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr ОТКРЫВАЮТ СЕАНС
9: AgentsTalkingPreview:0 AgentsTalkingReservation:0
RouterCallsQNow:0
```

- Изящество получило ответ CTISVR и сформировало сообщение **QuerySkillGroupStatisticsConf**

```
23 сентября 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 = {"идентификатор": "QuerySkillGroupStatisticsConf",
"CTI_MSG_NOTIFIED":1411536082977 ", CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976},
msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf, deploymentType=CCE]]
[cti_response_time=1]: Декодируемое сообщение для Ухищрения от CTI
Server бэкэнда
```

Заметьте, что это приняло секунды на 100 мс для Изящества к получению соответствующего сообщения **QuerySkillGroupStatisticsConf**, Если это - average время отклика. Изящество может столкнуться с Буферной проблемой Переполнения Очереди.

Обходной путь:

Существует свойство в *aws.properties*, который устанавливает интервал обновления на стороне сервера Изящества. Это - в основном интервал между двумя раундами запросов stats очереди (одно круглое, являющееся 751 запросом stats очереди в этих развертываниях) от Изящества до CTISVR. Изящество запросами по умолчанию это каждые 10 секунд. Это свойство могло потенциально быть изменено на что-то выше в значении, которое будет означать, что Изящество будет иметь немного больше времени (например: 20 сек. вместо 10 сек.) для обработки одного раунда запросов stats очереди. Это также эффективно расширяет задержку запроса/ответа stats навыка CTI сравнительного теста с 62 мс до 124 мс.

- Полученный доступ к корневому каталогу к Платформе операционной системы Изящества.
- VI к файлу свойств/opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties
- Модифицируемое следующее значение характеристики от 10 до 20 com. cisco . cc.webservices.reporting.core.queue_statistics_refresh_interval

Примечание: Интервал обновления для статистики очереди в секундах

- сохраните aws.properties файл
- перезапущенный Сервис Tomcat Изящества
- Те же шаги должны быть выполнены на всех узлах Изящества в кластере Изящества