

# Задержанное изменение состояния агента изящества устранения неполадок

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Устранение неполадок](#)

[Заключение](#)

[Разрешение](#)

## Введение

Этот документ предоставляет сведения о том, как устранить неполадки задержек статуса агента, замеченных на Рабочем месте агента Изящества.

Внесенный резким Rohit, специалист службы технической поддержки Cisco.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Изящество Cisco

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Изящество 11.5
- UCCE 11.5

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. Если ваша сеть является оперативной, гарантируйте понимание потенциального воздействия любой команды.

## Проблема

Когда Агент принимает вызов (Входящий / Исходящий), изменение состояния от Готового-> Зарезервированный->, Разговор задержан.

## Устранение неполадок

Для устранения проблем этого типа проблемы можно вытянуть эти журналы от сервера Изящества и клиента:

- Ловко обойдите рабочий стол журналы WebServices
- Ловко обойдите журналы клиентской стороны

Ловко обойдите Клиентские журналы

Сообщение СТИ получило для изменения состояния агента:

```
0051203603: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:17.196 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-
DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=CTIAgentStateEvent [skillGroupState=7 (BUSY_OTHER),
stateDuration=0, skillGroupNumber=29808, skillGroupPriority=0, agentState=8 (RESERVED), eventReasonCode=0,
numFitSkillGroups=0, CTIClientSignature=Finesse, agentID=1234, agentExtension=1234, agentInstrument=1234,
agentID_Long=null, duration=null, nextAgentState=null, fitSkillGroupNumberList=[], fitSkillGroupIDList=[], fitSkillGroupPriorityList=[],
fitSkillGroupStateList=[], MRDId=1, agentMode=1]CTIMessageBean [invokeID=null, cti_sequence_id=865941, msgID=30,
timeTracker={"id":"AgentStateEvent","CTI_MSG_RECEIVED":1492203677196,"CTI_MSG_DISPATCH":1492203677196},
msgName=AgentStateEvent, deploymentType=CCE][cti_response_time=0][dispatch_phase=DnD-CHECKPOINT-3B]: Decoded
Message to Finesse from backend cti server
```

Однако, только после 14 секунд, Изящество помещает агента в Зарезервированное Состояние:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

&lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

&lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

&lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

&lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Теперь, если вы видите то, что это агент делал в то время, вы видите, что агент пытался изменить состояние на Не Состояние готовности всего 1 минута за 14 секунд до поступления вызова на Рабочем столе, и это было задержано Изяществом.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
```

```
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;
```

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously

### Здесь агента попробовали еще раз.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;
```

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously

### Теперь в рабочем столе журналы WebServices:

#### Изящество получило **Не Готовый** запрос от агента.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;
```

```
<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

<teamId>5056</teamId>

<teamName>Test</teamName>

<uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

### Снова это - тот же набор событий для второго **Не Готовый** запрос:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCCHRONOUS: %[NodeId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>
```

```
<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

<teamId>5056</teamId>

<teamName>Test</teamName>

<uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

### Только после 1 min 2 secs, Изящество начало обрабатывать запрос:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCCHRONOUS: %[NodeId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>
```

```
<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

<teamId>5056</teamId>

<teamName>Test</teamName>
```

```
<uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Теперь, если рюк далее в Рабочий стол, журналы WebServices, you видят, что системные события часто получаются с systemEventId=10, который указывает (OUT\_OF\_SERVICE SYS\_INSTRUMENT\_ - адресат устройства Enterprise Agent был удален из сервиса. SystemEventArgs1 содержит PeripheralID периферийного устройства, и SystemEventText содержит AgentInstrument, который был удален из сервиса. )

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodeId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>
```

```
<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>
```

```
<teamId>5056</teamId>
```

```
<teamName>Test</teamName>
```

```
<uri>/finesse/api/User/1234</uri>
```

```
</user>
```

```
</data>
```

```
<event>PUT</event>
```

```
<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>
```

```
<source>/finesse/api/User/1234</source>
```

```
</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

В Изяществе Системные события являются критически важными событиями и которые обработаны, если никакие другие события не находятся в очереди выполнения. Все другие события в состоянии ожидания будут выполнены резервное копирование из-за этого условия, и оно приведет к общему замедлению обработки событий.

Также Изящество случайным образом видит задержку команды CLEAR\_CONNECTION приблизительно одной минуты, которые испытывают таймаут (CF\_REQUEST\_TIMEOUT\_REJECTION). Это для Того же расширения, для которого Изящество получает SystemEvent.

Вот определенный пример, что произошло в Изяществе для одного из экземпляра:

Веб-сервис изящества получил запрос и передал его к CTI Server ICM

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
```

```
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

    &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

    &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

    &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

    &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

## CTI Server PG получил запрос

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

    &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

    &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

    &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

    &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Однако, из-за исключения JAPI, вызов не стал разъединенным обычно.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
```

```
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

  </user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

## В конечном счете вызов очищен на стороне ICM.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%Nodel=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

  </user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

## Заключение

Причина, почему все Событие состояния агента задержано, состоит в том, потому что , когда Изящество передает 'ClearConnectionReq' к CTI Server, CTI Server отправляет запрос к Peripheral шлюзу (PG) сервис Open peripheral controller (OPC), который отправляет запрос к CUCM через Peripheral Interface Manager (PIM) PG / Шлюз JTapI PG (JGW). CTI Server ждет ответа от CUCM (который в конечном счете отказал), Изящество начинает получать SystemEvents, который берет приоритет и следовательно Задержку для ответа на запрос состояния агента.

# Разрешение

Разрешение этой проблемы отслежено этими дефектами, которые исправлены в Изяществе 11.5 (1) ES4

[CSCve12017](#) для ICM (pg.sист)

[CSCve11977](#) для изящества