

Cisco IPCC Express: Устранение неполадок зависания вызовов в очереди

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Логика принятия решений](#)

[Пояснение](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Супервизор теряет соединение, и пустой экран замечен каждые несколько секунд](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Пустые данные в Речевой сводке CSQ в CSD](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Supervisor Desktop не показывает речевого Stats CSQ](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе поясняется причина самопроизвольного перехода оператора Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) в состояние Reserved (Зарезервирован) с невозможностью выхода из этого состояния до тех пор, пока оператор в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) не выйдет из системы и не войдет снова. В этом документе также описывается обходной путь для устранения этой проблемы.

Примечание: Проблема, описанная в этом документе, происходит в экспресс-версии CISCO IPCC 3.0 (2). [Подробную информацию см. в описании кода ошибки Cisco CSCeb36950 \(только для зарегистрированных пользователей\)](#) : Документация по шагу выбора ресурса.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco IPCC Express версии 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) или 3.3(3)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

В случае использования сценария Connect для передачи вызова Cisco ICD с предварительным согласованием происходит истечение времени ожидания вызова и переход в состояние Failed из-за отсутствия ответа на вызовы. При наличии шага Goto, осуществляющего переход в состояние Queued (Поставлено в очередь) шага Select Resource (Выбор ресурса) недоступные ресурсы операторов не проверяются. Звонящий абонент остается в цикле сценария ICD и не соединяется с оператором, даже если оператор освободится. Оператор остается в состоянии Reserved (Зарезервирован), если вызов поставлен в очередь с последующей маршрутизацией оператору (перед его исчезновением из очереди).

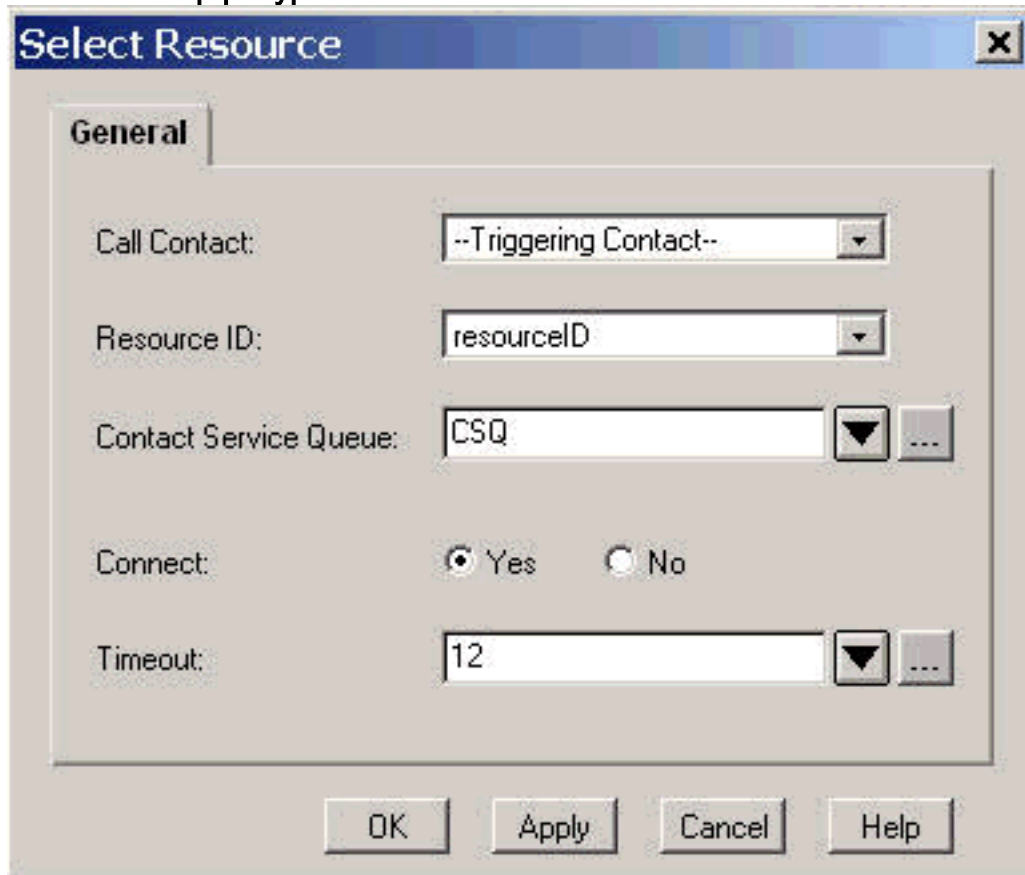
[При диагностике этой проблемы важно понимать точную цепочку обработки вызовов и собрать необходимые вспомогательные сведения, как указано в Контрольном списке поддержки Cisco IPCC Express.](#)

Логика принятия решений

Выбор оператора и обработка ответа на вызов осуществляются шагом сценария Select Resource (Выбор ресурса). На этом шаге выполняется поиск операторов (ресурсов), являющихся членами очереди обслуживания контактов (CSQ) и находящихся в состоянии Ready (Готов). Затем на этом шаге происходит выбор оператора исходя из критериев выбора ресурса CSQ, и осуществляется контролируемая (с предварительным согласованием) передача вызова между клиентом и портом интеграции компьютера с телефоном (CTI) на абонентский номер вызывающего клиента и оператора.

Шаг Select Resource (Выбор ресурса) имеет ряд свойств, представленных на рис. 1:

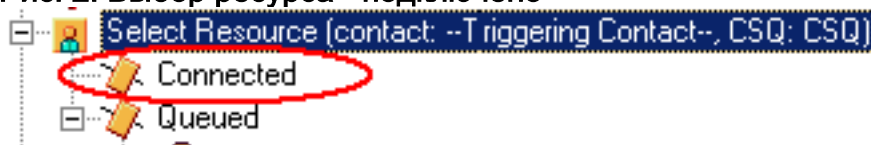
Рис. 1. Выбор ресурса



Свойство Timeout (Время ожидания) определяет период времени (в секундах) до извлечения контакта в очередь. Значение по умолчанию – 10 секунд. Это значение должно быть меньше значения времени Call Forward No Answer (Переадресация вызова в отсутствие ответа) в Cisco CallManager.

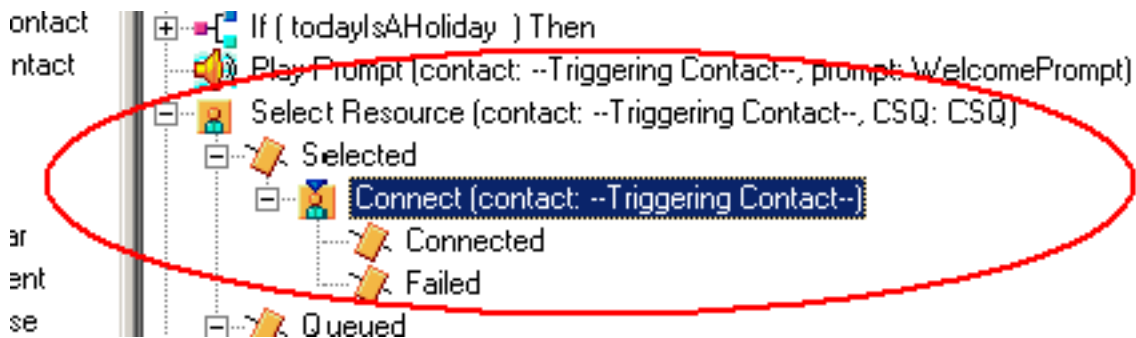
Свойство Connect (Подключение) указывает, выполняется ли доставка вызова оператору незамедлительно. Когда это свойство установлено в значение Yes (Да), результатом обработки ветки True (Истина) является Connected (Подключено – см. рис. 2), и вызов автоматически соединяется с доступным оператором.

Рис. 2. Выбор ресурса - подключено



Когда это свойство установлено в значение No (Нет), результатом обработки ветки True (Истина) является Selected (Выбрано – рис. 3). Это позволяет обеспечить дополнительную обработку вызова до попытки его подключения и требует дополнительного шага Connect (Подключение) для доставки вызова оператору.

Рис. 3. Выбор ресурса - подключено (контакт: инициирующий контакт)



Пояснение

Свойства шага Select Resource (Выбор ресурса) влияют на его работу. Если свойство Connect (Подключение) установлено в значение Yes (Да), то логика принятия решения аналогична условию DO_WHILE. Например, когда оператор находится в состоянии отсутствия ответа на вызовы, шаг Select Resource повторяется до тех пор, пока доступных операторов не останется. В отсутствие доступного оператора выполнение переключается на ветку Queued (Поставлено в очередь).

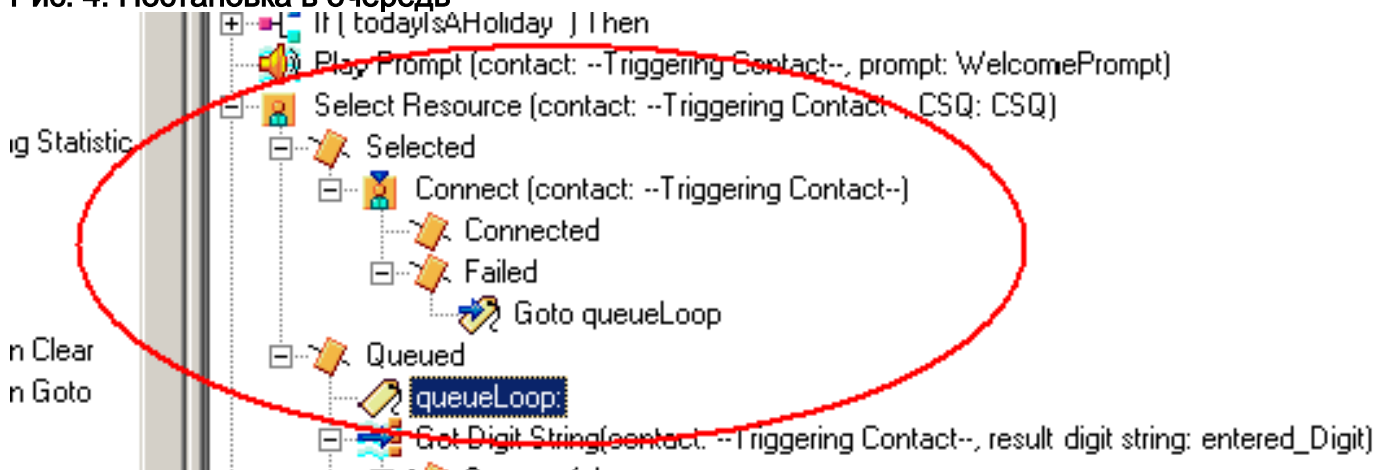
Если свойство Connect (Подключение) установлено в значение No (Нет), то логика принятия решения заключена в блок шага Connect (Подключение). Например, если шаг Connect возвращает True (Истина), то происходит подключение вызова с переходом на ветку Connected (Подключено). Если же шаг Connect возвращает False (Ложь), то результатом является ветка Failed (Ложь), и логика принятия решений возвращается во внешний цикл.

Распространено ошибочное суждение, что выход с шага Connect по ветке Failed свидетельствует об отсутствии дополнительных операторов. В некоторых сценариях шаг Goto переходит на метку внутри ветки Queued шага Select Resource.

Примечание: Вы не можете удалить вызов из шага Подключения.

Эта логика недействительна при наличии нескольких доступных операторов во время выполнения шага Select Resource (Выбор ресурса). Поскольку структура шага Connect основана на логике DECISION (см. рис. 4), следует использовать Goto для обхода шага Select Resource и проверить наличие другого оператора на шаге Connect Failed (Сбой подключения) для обхода ситуации с отсутствием ответа на вызовы.

Рис. 4. Постановка в очередь



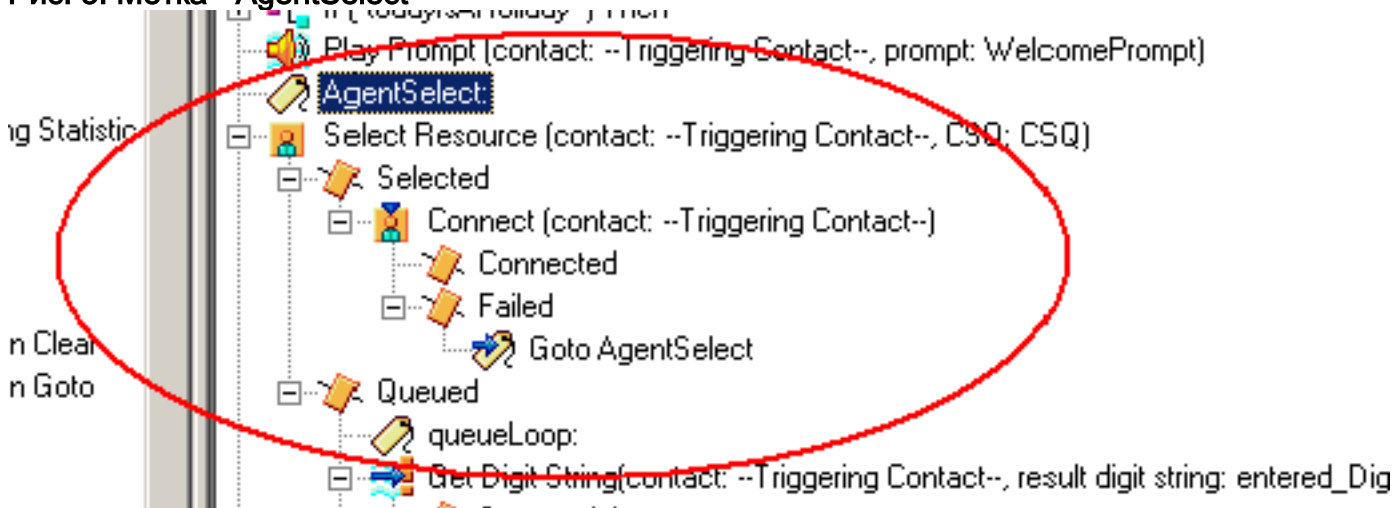
Такое проявление проблемы может быть обусловлено тем, что оператор остается в состоянии Reserved (Зарезервирован), в то время как другие операторы продолжают длительное

время находятся в состоянии Not Ready (Не готов). В отчете реального времени для шага Contacts (Контакты) может присутствовать вызов, не покидающий очередь – stuck in queue.

Решение

Перед шагом Select Resource можно установить метку, например AgentSelect, как показано на рис. 5. В ветке Failed (Сбой) шага Connect (Подключение) нужно добавить шаг Goto для перехода на метку AgentSelect. Логика шага Select Resource при переменной agents=0 осуществляет переход на шаг Queued (Поставлено в очередь).

Рис. 5. Метка - AgentSelect



Когда CSS и отделения неправильно сконфигурированы, эта проблема может также произойти. При настройке CSS и отделений удостоверьтесь, что порты/триггер CTI содержат разделение линии агентов.

Примечание: Для очистки вызовов stuck в очереди, перезапустите CRS и сервисы Node Manager CRS от **Системы > Центр управления** в AppAdmin CRS.

Проблема

Супервизор теряет соединение, и пустой экран замечен каждые несколько секунд

Когда супервизор пытается просмотреть **Речевую сводку команды CSQ**, это появляется, пробел и агенты не видят вызов прибыть из которой CSQ.

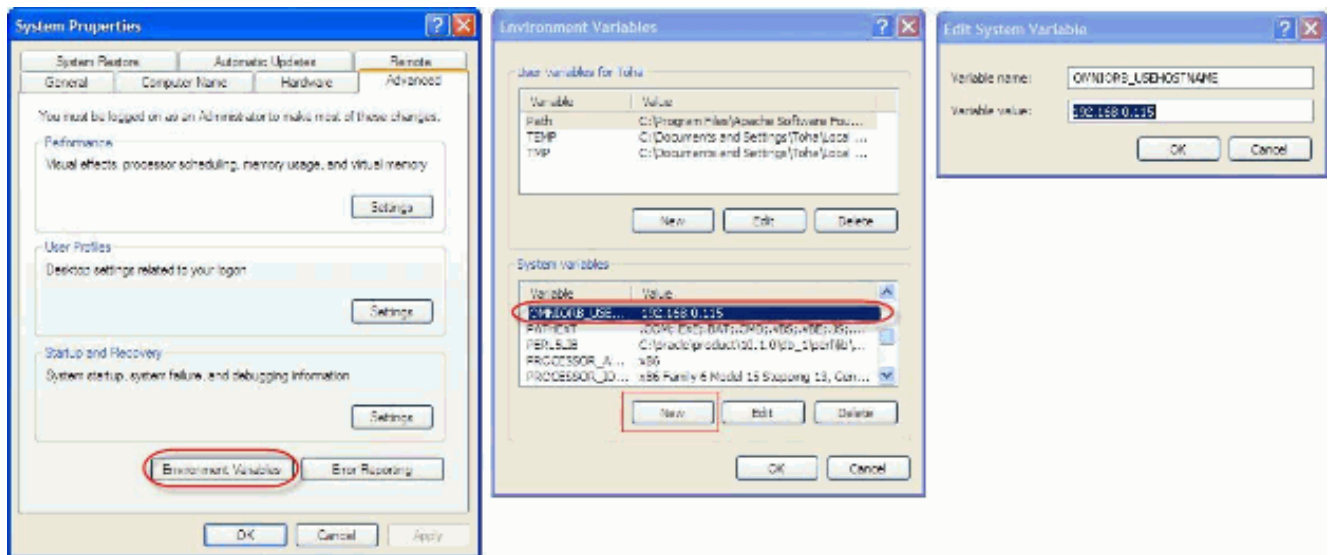
The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' selected, showing various CSQs like CSQ_CREDITORS, CSQ_DEFAULT, etc. The main area is divided into several panels:

- Voice CSQ - Detail:** A table listing agents and their current states. The 'Voice CSQ - Summary' row is circled in red.
- Voice CSQ - Summary:** A table with columns: Contact Service Queue, Agents Logged In, Agents in Talking, Agents Ready, Agents Not Ready, Agents in Work, Agents Reserved, Current Object, Total.
- Agents - Team Summary:** A large table with columns: Agent Name, Login Time, Calls Presented, Calls Handled, Max Talking, Avg Talking, Total Talking, Max Ready, Avg Ready, Total.
- Agents - Team Static:** A table listing agents and their current states.

Решение

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsx78524 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Щелкните правой кнопкой по **My Computer** и нажмите **Properties**. Затем откройте **Вкладку Дополнительно**.
2. Нажмите **Environment Variables**.
3. Под **Системными переменными** нажмите **New**.
4. Введите **OMNIORB_USEHOSTNAME** как **Имя переменной**. Введите **IP-адрес** как **Значение переменной**.



Если переменная не устраняет проблему тогда, это требуется, чтобы перемещать переменную в сначала в списке, или удалять и повторно добавлять его к первой записи.

5. Нажмите **ОК** и закройте окно.
6. Перезагрузите сервер.

Проблема

Пустые данные в Речевой сводке CSQ в CSD

Сводка команды Supervisor Desktop не заполняет ни с какими значениями. Это не может выделить ресурсы. Речевая сводка CSQ исчезает от клиента Cisco Secure Desktop (CSD), и перезагрузка сервера требуется, чтобы показывать те статистические данные снова.

Решение

Эта проблема находится на Корпоративном обслуживании рабочего стола Cisco на сервере. Для решения этого вопроса:

- Перезапустите Корпоративное обслуживание рабочего стола Cisco. Если это не работает, перезагрузите Унифицированный Контактный Центр Express (UCCX) коробка через CLI с командой **utils system restart**.

Кроме того, соберите журналы, как упомянуто здесь. Это требуется, чтобы повышать несрочную эскалацию, таким образом, Службное подразделение контакта клиента (CCBU) может начать работать на исправление:

1. Включите журналы Корпоративного сервера в Уровне трассировки.
2. Включите журналы Супервизора в Уровне трассировки.
3. Включите журналы LDAPМон в Уровне трассировки.
4. Включите журналы LRM в Уровне трассировки.
5. Оставьте все другие журналы сервера Calabrio (уровень по умолчанию).
6. MIVR и MCVD регистрируют (уровень по умолчанию)
7. CSD перезапуска, покажите сводку команды.
8. Соберите все вышеупомянутые журналы от обоих узлов. Использование доступа к корневому каталогу, соберите все журналы из этих

каталогов:/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/

9. Соберите снимок экрана проблемы наряду с меткой времени.

10. Соберите снимок экрана всех сервисов на CSD.

Выполните эти шаги для включения журналов Корпоративного обслуживания рабочего стола Cisco:

1. В Appadmin> Cisco Унифицированное удобство обслуживания CCX> Trace> Configuration, выберите Cisco Unified CCX Desktop Service.

2. Установите корпоративное обслуживание рабочего стола Cisco в отладку 4.

Примечание: Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtk82341 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Проблема

Supervisor Desktop не показывает речевого Stats CSQ

Supervisor Desktop UCCX не показывает Речевого stats CSQ. Когда супервизор пытается просмотреть речевой сводный отчет команды CSQ в версии 8.x UCCX, это периодически не заполняет данных.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a sidebar with 'Skill Groups' and 'Agents'. The 'Agents' list is mostly obscured by a green redaction. The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below this, there are two more tables: 'Agents - Team Summary' and 'Agents - Team State'.

Contact Service Queue	Current Oldest	Longest Waiting	Total Calls	Agents Logged In	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents in
[Data obscured by redaction]							

Agent Name	Calls Presented	Calls Handled
[Redacted]	0	0
[Redacted]	0	0
[Redacted]	17	16
[Redacted]	9	7

Agent Name	Current State	State Duration	Contact Service Queue	Reason Code
[Redacted]	Logout	00:06:20		
[Redacted]	Logout	00:08:36		
[Redacted]	Logout	00:04:16		
[Redacted]	Logout	00:09:38	Loans-CSQ	[Force logout]
[Redacted]	Logout	02:51:21		
[Redacted]	Logout	00:10:30		
[Redacted]	Logout	01:42:14		
[Redacted]	Logout	00:01:47		
[Redacted]	Not Ready	00:08:56		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:03:35		[Ring no ans]
[Redacted]	Not Ready	00:01:17		[Login]
[Redacted]	Not Ready	00:05:54		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:03:03		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:00:11		[Login]
[Redacted]	Ready	00:03:26		

Решение

Проблема может быть с Корпоративным обслуживанием рабочего стола Cisco на сервере. Для решения этого вопроса перезапустите **Корпоративное обслуживание рабочего стола Cisco**.

Примечание: Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtk82341 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Контрольный список поддержки Cisco IPCC Express](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)