

精良代理程序/Supervisor队列/技能组统计更新问题。

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题症状：](#)

[精良CTI消息传送和精良队列统计缓冲区](#)

[精良队列统计缓冲区超出的可能的原因](#)

[Relavent精良Trace](#)

[日志分析：](#)

[应急方案：](#)

简介

本文描述问题识别的故障排除方法在队列或技能组stats在精良Agent Desktop环境observed的更新问题，特别地造成由Computer-Telephony Integration (CTI)服务器和精良服务器之间的消息延迟。条款提供日志分析和它推断以应急方案改进在处理这些统计更新消息的精良服务器功能在不理想的延迟的网络。

贡献由天狮列伊夏，Cisco TAC工程师。

[先决条件](#)

[要求](#)

思科推荐您有这些主题前期知识

- 思科UCCE CTI服务器
- 思科精良服务器

[使用的组件](#)

UCCE与CTI服务器(CTISVR)的代理程序外围网关安装。

精良服务器集群。

[规则](#)

关于文件规则的信息，请参见[Cisco技术提示规则](#)。

背景信息

订阅对CTI塞弗作为CTI客户端的精良服务器，提供类似于的代理程序功能计算机电话集成对象服务器(CTIOS)，并且Cisco代理桌面(CAD)能提供。精良代理程序/Supervisor能也遇到CTIOS和CAD代理程序面对的某些问题。

之一的这样问题是队列或技能组实时stats不更新对精良代理程序/Supervisor Desktop。在CTIOS和CAD环境，如果配置限制例如技能组每个代理程序，每外围的总技能组和团队每个Supervisor等过度了预定，工程师通常检查设计guidelines并且验证。工程师也会并发cti客户端连接支票号码在CTISVR的，参考的[Cisco Unified Contact Center Enterprise设计指南，版本10.0\(1\)](#)

Relavant信息可能从版本10.5(x)和版本11的设计指南也被参考。

此种问题故障排除在精良代理程序/superisors的从上述的设计限制验证也开始。然而，精良代理程序可以由在精良服务器完全被找到的additonal限制影响。

问题症状：

不更新队列或技能组的stats问题在下列场景典型地被找到：

- 当前座席状态在各自的技能/队列小配件没有反射在精良Agent Desktop。然而，检查使用OPCtest的座席状态以la命令在代理程序外围网关(PG)，指示座席状态是正确与技能组
- 代理程序编号有一阵子在通话状态，然而，精良代理程序或supervsior桌面仍然显示0在技能/队列通话时间的。
- 精良服务器重新启动将允许系统临时地运作，但是同一问题在几分钟内通常复出或几小时。

精良CTI消息传送和精良队列统计缓冲区

精良代理程序队列stats或技能stats更新通过以下对交换被执行请求和答复在精良服务器的CTI消息。

getQueryQueueStatisticsReq() Message请求由精良和QuerySkillGroupStatisticsConf消息由于CTISVR答复。

默认情况下，精良能处理751在指定10个秒stats刷新闻隔内的技能组请求。没有处理的请求在以后将处理的消息队列将缓冲。默认情况下精良初始化以此信息缓冲器队列存5000 REQUEST消息。

然而，如果缓冲区得填满和被淹没，其中一些队列stats请求消息将被计时并且丢弃。

精良队列统计缓冲区超出的可能的原因

1. 设计/配置超量预订。即每代理程序的技能，每外围的总技能组和团队每个Supervisor等参考推荐的配置限额的[Cisco Unified Contact Center Enterprise设计指南](#)。超量预订可能导致额外的CTI在统计更新的消息传送，并且超出精良队列Stat请求缓冲区。

2. 超出最大允许并发CTI客户端连接包括所有事件连接和受监视模式连接。CTISVR导致在CTI消息

处理速度的重大的减速的资源耗尽。

3. 即PG性能CPU，内存和磁盘I/O etc。

4. 没有支持CTI的足够的网络带宽messaging延迟为精良应用程序允许，IE 62ms。

精良在下面链路提供的带宽计算器与当前设计specs，分配推荐的网络带宽。

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

Finess队列统计缓冲区超出由于CTI消息延迟。

基于在Request信息处理速度和信息缓冲器的此精良限制，默认值最大平均的请求/响应延迟是average精良部署的62ms。如果平均延迟极大超出62ms基准，即CTI在100ms附近的消息延迟。然后buffered *getQueryQueueStatisticsReq()* cti信息不可能传送到CTISVR和响应与*QuerySkillGroupStatisticsConf*消息足够快速在该10秒刷新闻隔内。并且剩余被计时的*getQueryQueueStatisticsReq()*消息从队列统计缓冲区将丢弃

Relavent精良Trace

队列统计消息可以在webservices精良日志找到。它要求Debug trace成水平显示详细的队列stats消息。

为了使步骤出现Debug trace级为webservices，请参考根据docwiki链路。

日志分析：

当队列缓冲区超出发生时跟随的日志片断可以从webservices日志被观察。

在10秒刷新闻隔初寻找751个队列stat请求更新舍入的开始处。

即。

```
22 2014 14:34:59.878 -0700 %CCBU_pool-21-thread-1-6-  
QUEUE_STATISTICS_REQUEST %[count=751]
```

10751Notepad++751QuerySkillGroupStatisticsConf

```
22 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] CTI

329 QuerySkillGroupStatisticsConf4224001035000

?错误第一出现的搜索在3分钟内发生，那是缓冲区超出的符号。

```
22 2014 14:37:29.883 -0700 %CCBU_pool-21-thread-1-3-QUEUE? ERROR:%
[ERROR_DESCRIPTION= maximum pool and queue capacity reached so
discarding execution] [error_message=Thread pool saturated discarding
execution]
```

CTISVR处理延迟的图示。

- 精良发送 `getQueryQueueStatisticsReq()` 请求对 CTISVR - 跟踪 `invokeld=112223` , `queueId=28353`

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

- CTISVR 接收请求-
匹配与 `invokeld=112223` 的 `InvokeID:0x1b65f` 在精良请求
并且与 `queueId` 的 `SkillGroupNumber:28353` 在精良请求

```
22:21:22:921 cg1A-ctisvr9 MsgType QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ
(InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
22:21:22:921 cg1A-ctisvr9 SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID
N/A)
```

- CTISVR 答复

```
22:21:22:999 cg1A-ctisvr9 MsgType QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF
(InvokeID:0x1b65f PeripheralID:5000
22:21:22:999 cg1A-ctisvr9 SkillGroupNumber:28353
SkillGroupID:9431 AgentsLoggedOn:0 AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr9 AgentsReady:0 AgentsTalkingIn:0
AgentsTalkingOut:0 AgentsTalkingOther:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr9 AgentsWorkNotReady:0
AgentsWorkReady:0 AgentsBusyOther:0 AgentsReserved:0 AgentsHold:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr9 AgentsICMAvailable:0
AgentsApplicationAvailable:0 AgentsTalkingAutoOut:0
22:21:22:999 cg1A-ctisvr9 AgentsTalkingPreview:0
AgentsTalkingReservation:0 RouterCallsQNow:0
```

- 精良接收 CTISVR 答复，并且形成了 `QuerySkillGroupStatisticsConf` 消息

```
23 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] CTI
```

如果这是average响应时间，公告它接收了100ms精良的秒钟对接收匹配的QuerySkillGroupStatisticsConf消息。精良能遇到缓冲区队列超出问题。

应急方案：

有在设置在精良服务器端的刷新闻隔的*aws.properties*的一属性。这基本上是在两个回合的间隔队列stats请求之间(一个来回是在此部署的751队列stats请求)从精良到CTISVR。默认情况下精良请求它每10秒。此属性可能潜在更改到事高按含义的值精良将有有点更多时间(即：而不是)处理队列stats请求一个回合的10sec的20sec。它有效也扩大基准CTI技能stats请求/响应延迟从62ms到124ms。

- 对精良OS平台的获取的根访问权限。
- VI对属性文件/opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties
- 修改了从10的以下属性值到20
com.cisco.cc.we bservices.reporting.core.queue_statistics_refresh_interval

注意：队列统计信息的刷新闻隔以秒钟

- 保存aws.properties文件
- 重新了启动精良Tomcat服务
- 同样步骤将被执行在精良集群内的所有精良节点