

# Cisco IPCC Express排除在队列滞留的呼叫故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[逻辑](#)

[说明](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[Supervisor丢失连接，并且空白屏幕每隔几秒钟被看到](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[在语音CSQ摘要的空白的数据在CSD](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[Supervisor Desktop不显示语音CSQ统计](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文讨论Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD)代理程序为什么随机地进入**保留状态**并且不能离开状态，除非代理程序在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境再注销并且登录。本文也描述步骤排除故障此问题。

**注意：** 在本文描述的问题在Cisco IPCC Express版本3.0(2)发生。关于详细信息，参考Cisco Bug ID [CSCeb36950](#) ([仅限注册用户](#))：在Select Resource步骤的文档。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

## 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC Express版本3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3)或3.3(3)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

如果脚本用途**连接**执行对思科ICD代理程序的一咨询传输，呼叫进行计时并且进入**故障状态**由于至振铃无应答。如果有对**排队的跃迁选择资源的一个定位**的步骤，不可用代理程序资源没有验证。呼叫方在ICD脚本环路保持，并且不连接到代理程序，即使一个变得可用。代理程序在**保留**被留下，如果呼叫然后排队路由到代理程序(在从队列消失)前。

当您排除故障此问题时，了解确切的callflow和收集相关信息，如[Cisco IPCC Express支持清单所显示](#)，是重要的。

## 逻辑

座席选择和呼叫交付由**Select Resource**步骤执行在脚本。此步骤检查是Contact Service Queue (CSQ)成员在**READY**状态的代理程序(资源)。此步骤然后选择根据CSQ资源选择标准的代理程序，并且执行在呼叫的客户和CTI端口之间的一次咨询(被监督)转移，到呼叫的客户和代理程序的目录号。

如[图1所显示](#)，**Select Resource**步骤有几属性，：

### 图 1：选择资源

在联系方式获取到队列前，**超时**属性以秒钟代表时间长度。默认超时是10秒。此值比在Cisco CallManager的呼叫转发无应答超时一定更低。

**连接**属性控制呼叫是否立即传送到代理程序。当对**是的**集，**真的**分组结果**连接**(时[图2](#))和呼叫自动地连接对可用座席。

### 图 2：选择资源-已连接

当对**没有的**集，**真的**分组结果**选择**([图3](#))。这允许呼叫在尝试连接呼叫之前有另外的呼叫处理，并且要求一个另外的**连接**步骤发送呼叫到代理程序。

### 图 3：选择资源-连接(联系方式：触发的联系方式)

## 说明

**选择资源**属性有在操作的一影响。当**连接**设置为**是**时，逻辑类似于DO\_WHILE。例如，当代理程序是至振铃无应答时，请重复**选择资源**运行，直到没有可用座席。如果代理程序不是可用的，控制分支

对排队。

当连接设置对没有时，逻辑套入与连接。例如，如果连接步骤返回真，呼叫连接，并且已连接分组被采取。如果连接步骤返回错误，结果是失败的分组，并且逻辑需要返回到外部环路。

通常被误会，如果连接步骤在失败退出，没有另外的可用座席。一些脚本写入与对标签里面的一个定位的步骤Select资源排队分组。

**注意：** 您不能从连接步骤删除呼叫。

此逻辑无效，如果有超过一可用座席，当Select Resource步骤被执行时。由于连接设计根据决策逻辑(图4)，使用一个定位的步骤绕过请选择资源，并且另一可用座席的测验在失败的连接中断至振铃无应答。

#### 图 4：排队

症状看来是在保留状态滞留的代理程序的结果，并且其他代理程序在未就绪状态可以一段时间被留下。联系方式的实时报告也许看到在队列留下的呼叫，滞留在队列。

## 解决方案

必须放置如图5.所显示，一个标签例如AgentSelect前面选择资源。在连接失败的分组，请添加一个定位的步骤到AgentSelect。挑选资源的逻辑，当agents=0，分支对排队。

#### 图 5：标签- AgentSelect

当CSS和分区是不正确的配置的时，此问题能也出现。如果配置CSS和分区，请确保CTI端口/触发包含代理程序线路的分区。

**注意：** 为了清除在队列的呼叫滞留，请重新启动从系统>控制中心的CRS和CRS节点管理器服务在CRS Appadmin。

## 问题

### Supervisor丢失连接，并且空白屏幕每隔几秒钟被看到

当Supervisor尝试查看语音CSQ团队摘要，看起来时空白和代理程序看不到呼叫来自哪CSQ。

## 解决方案

此问题在Cisco Bug ID [CSCsx78524](#) (仅限注册用户)描述。完成这些步骤以解决问题：

1. 用鼠标右键单击我的计算机并且点击属性。然后，请打开高级选项卡。
2. 点击环境变量。
3. 在系统变量下，请点击新。
4. 输入OMNIORB\_USEHOSTNAME作为变量名称。输入IP地址作为可变值。如果变量不调整问题那么要求移动变量向首先在列表，或者请删除并且重新加写它对首先进入。
5. 点击OK键并且关上窗口。
6. 重新启动服务器。

## 问题

### 在语音CSQ摘要的空白的数据在CSD

Supervisor Desktop团队摘要不填充与任何值。它不能指定资源。语音CSQ摘要从Cisco Secure Desktop (CSD)客户端消失，并且服务器重新启动要求再显示那些统计信息。

### 解决方案

此问题在服务器的思科桌面企业服务。为了解决此问题：

- 重新启动思科桌面企业服务。如果那不工作，请通过CLI重新启动Unified联系方式Contact Center Express (UCCX)方框用**使用情况系统重新启动**命令。

并且，请收集日志如被提及此处。这要求提高非紧急逐步升级，因此用户联系业务部门(CCBU)能开始工作在修正：

1. 打开企业服务器日志在跟踪级别。
2. 打开Supervisor日志在跟踪级别。
3. 打开LDAPMon日志在跟踪级别。
4. 打开LRM日志在跟踪级别。
5. 留下其他Calabrio服务器日志(默认级别)。
6. MIVR和MCVD日志(默认级别)
7. 重新启动CSD，显示团队摘要。
8. 收集从两节点的所有上述日志。使用根访问权限，请从这些目录收集所有日志  
： /opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. 与时间戳一起收集问题的屏幕画面。
10. 收集所有服务屏幕画面在CSD的。

完成这些步骤为了启用思科桌面企业服务日志：

1. 在Appadmin > Cisco Unified CCX维护性> Trace > Configuration，选择Cisco Unified CCX桌面服务。
2. 设置思科桌面企业服务对**调试4**。

**注意：**这在Cisco Bug ID [CSCtk82341](#) (仅限注册用户)描述。

## 问题

### Supervisor Desktop不显示语音CSQ统计

UCCX Supervisor Desktop不显示语音CSQ stats。当Supervisor设法查看在UCCX版本8.x时的语音CSQ团队汇总报告，间歇地不填充任何数据。

### 解决方案

问题可能是在服务器的思科桌面企业服务。为了解决此问题，请重新启动**思科桌面企业服务**。

**注意：**这在Cisco Bug ID [CSCtk82341](#) (仅限注册用户)描述。

## 相关信息

- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)