

排除PQ代理可用性和屬性優先順序故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[PQ樹](#)

[測試診斷命令](#)

簡介

本文說明如何對Cisco Contact Center Enterprise(CCE)上的Precision Queue(PQ)代理可用性和屬性優先順序進行故障排除。

作者：Sureshkumar Mohanraj，思科TAC工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)

採用元件

本文檔中使用的資訊基於PCCE/UCCE 12.0版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何步驟可能造成的影響。

背景資訊

(ICM) CCE路由器(RTR)日誌顯示如何路由呼叫以及選擇了哪個標籤（座席分機）。

如果您檢查RTR日誌，它會顯示PQ中的處理過程以及遍歷的步驟。您可以使用RTRACE工具增加跟蹤級別。

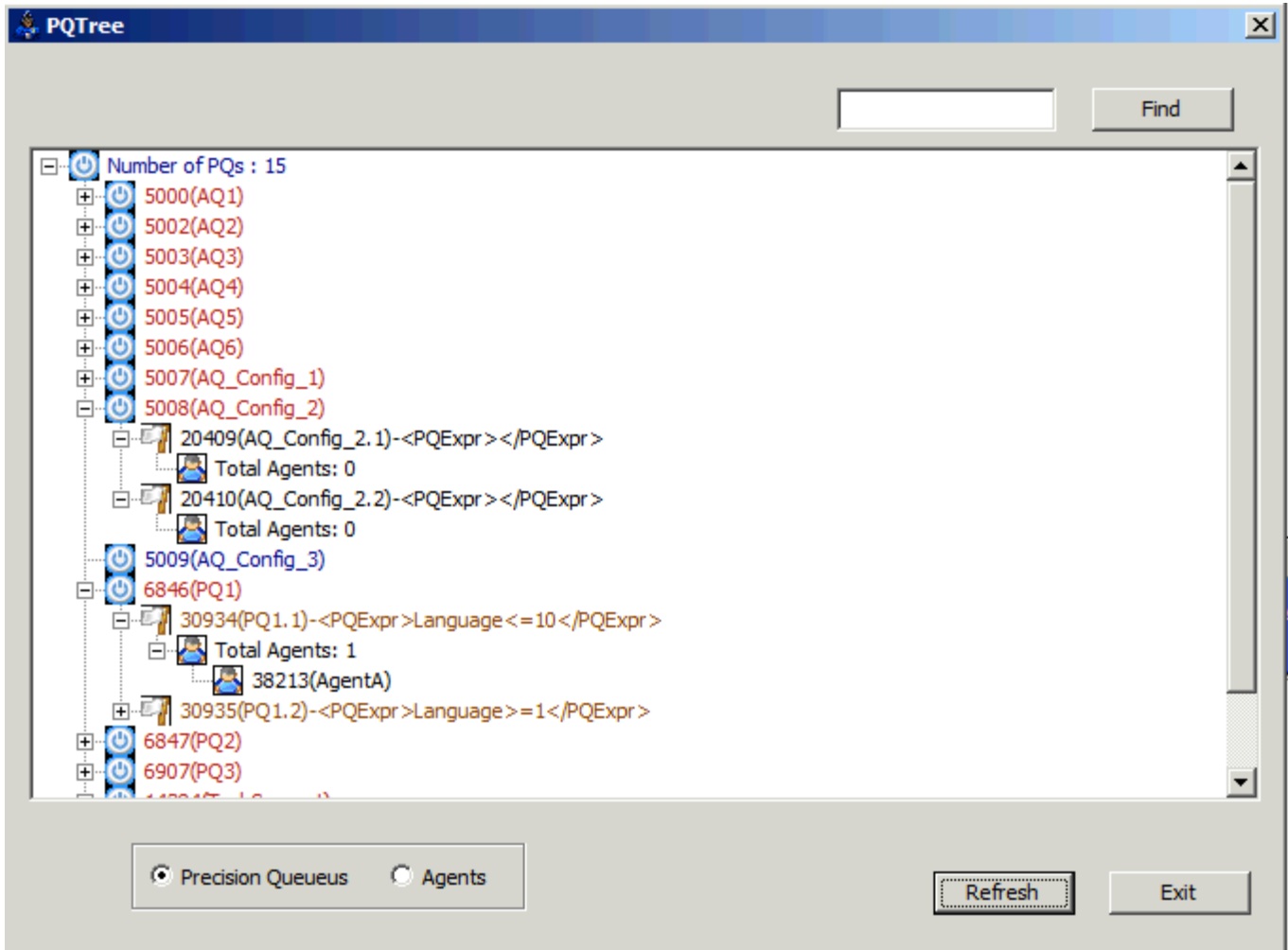
PQ樹

\\icm\bin\pqtree.comPQPQTree

此圖顯示Precision隊列模式下的PQTree工具。樹的根是系統中的精確隊列。展開此根對象時，它會顯示步驟及其邏輯表達式。如果進一步展開這些步驟，將顯示相應的已登入座席。

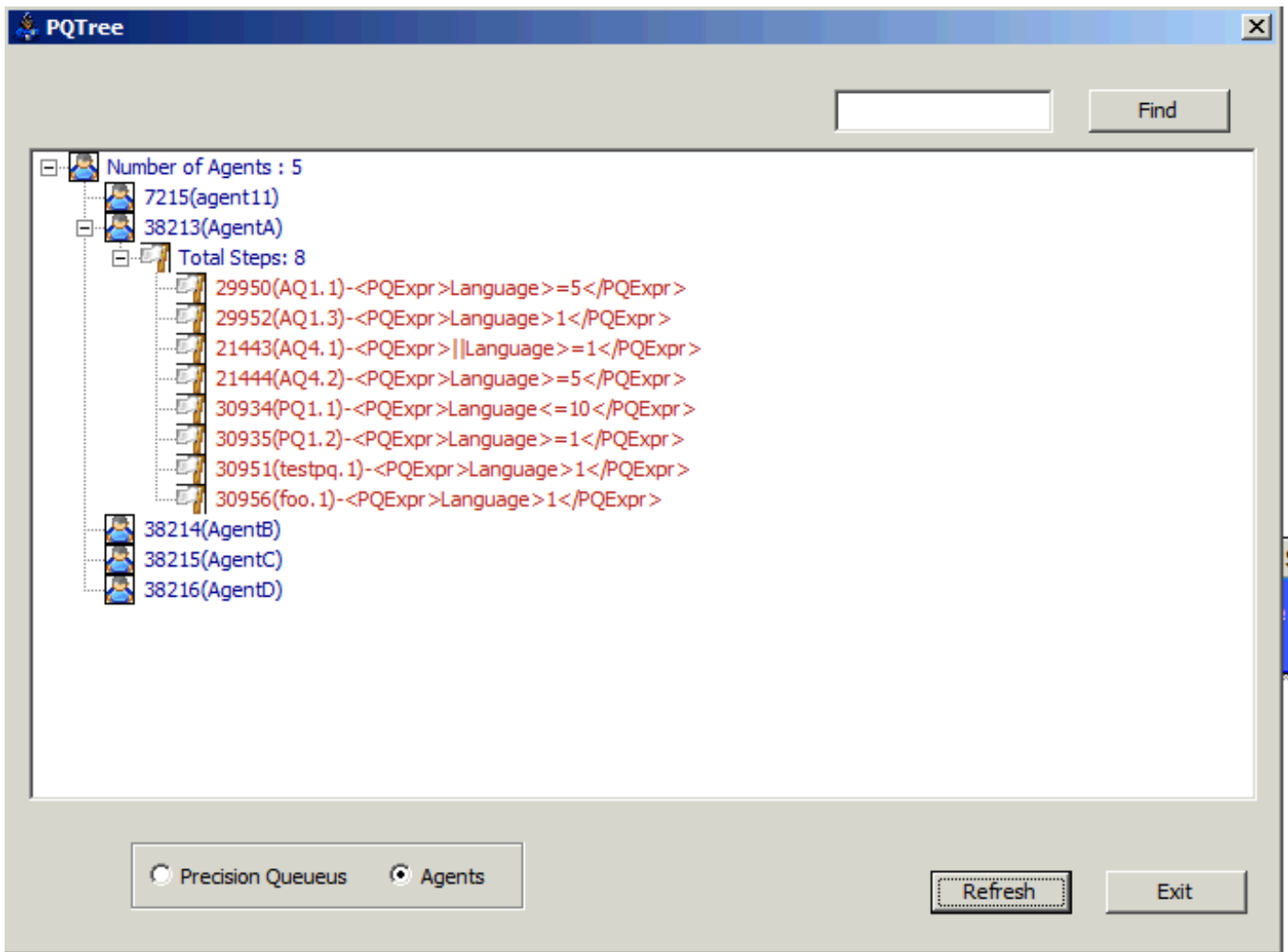
附註： 此工具僅顯示已登入的代理。

警告： PQTree.com與CCE路由器記憶體通訊，當系統未處於呼叫負載時使用該記憶體。此外，您必須在完成之後立即退出它，因為這可能會影響效能。



此影象顯示「代理」模式下的工具，指示樹根目錄中的所有代理。展開座席(AgentA)時，它顯示座席所屬的所有PQ步驟。

附註： PQ步驟包含格式為(PQName.PQStepNumber)的PQ名稱。



這是捕獲PQ呼叫路由故障或PQ代理可用性的最簡單方法，而不是OPC/RTTEST。

測試診斷命令

以下是PQ中少數用於常規使用的診斷RTTEST命令。

1. dump_pq命令列出代理與步驟和PQ的關聯。

```
rttest: dump_pq /?
```

```
Usage: dump_pq [/pq PQID] [/step StepID] [/agentpq AgentID][/agentstep AgentID] [/help] [/?]
```

```
rttest: dump_pq /pq 5000
```

```
PQ 5000(PQ1) - Agents 5002(Agent1)
```

```
rttest: dump_pq /step 5899
```

```
PQStep 5899(PQ1.2)<PQExpr>Sales>=5</PQExpr> - Agents 5002(Agent1)
```

```
rttest: dump_pq /agentpq 5002
```

Agent 5002(Agent1) - PQs 5000(PQ1),5001(PQ2)

rttest: dump_pq /agentstep 5002

Agent 5002(Agent1) - PQSteps 5899(PQ1.2),5900(PQ1.3),5901(PQ1.4),5500(PQ2.3)

2. dump_queue命令可用於檢視在任何排隊目標上排隊的呼叫。

rttest:dump_queue /pqstep 5899

1 calls queued to PQ1.2 (5899) CallKey PRI TIME 211 5 06/04 10:27:53 (4 sec)

3. dump_queue_summary顯示當前隊列狀態。

rttest: dqs

Domain	Max	InQueue	InTransit	Total
Cisco_Voice	1000	1	0	1
Call Type		InQueue	InTransit	Total
CT_IPCC_777000		1	0	1
Call Type, Domain		InQueue	InTransit	Total
CT_IPCC_777000,Cisco_Voice		1	0	1
	Max	InQueue	InTransit	Total
Total	10000	1	0	1