

Cisco IPCC Express: 排查隊列中的呼叫故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[邏輯](#)

[說明](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[Supervisor 丟失連線，每隔幾秒鐘就會出現空白螢幕](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[語音CSQ摘要中的空白資料CSD](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[Supervisor Desktop 不顯示語音CSQ統計資訊](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔討論為什麼Cisco IP Integrated Contact Distribution(ICD)代理隨機進入**Reserved**狀態，並且無法離開該狀態，除非該代理在Cisco IP Contact Center(IPCC)環境中註銷並重新登入。本文也描述了解決此問題的過程。

註：本文檔中描述的問題出現在Cisco IPCC Express 3.0(2)版中。如需詳細資訊，請參閱Cisco錯誤ID [CSCeb36950](#)(僅限[註冊](#)客戶):有關選擇資源步驟的文檔。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

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

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

如果指令碼使用**Connect**向思科ICD代理執行諮詢轉接，呼叫將進入超時狀態，由於無應答振鈴，呼叫將進入**Failed**狀態。如果在**Select Resource**中存在跳轉到**Queued**的**Goto**步驟，則不會驗證不可用的代理資源。呼叫方仍處於ICD指令碼循環中，並且不會連線到代理，即使代理可用。如果呼叫排入隊列，則座席保留在**保留**狀態，然後路由到座席（在呼叫從隊列消失之前）。

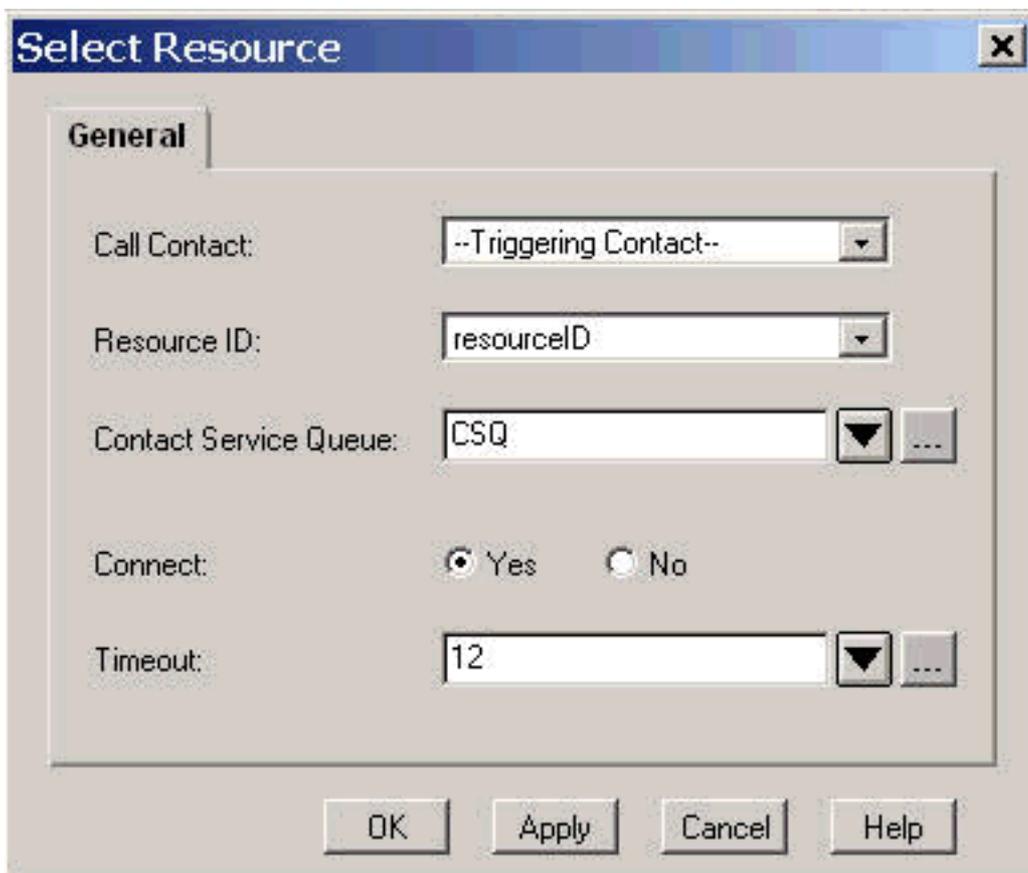
解決此問題時，必須瞭解確切的callflow並收集相關資訊，如[Cisco IPCC Express支援核對清單](#)所示。

邏輯

通過指令碼中的**Select Resource**步驟執行座席選擇和呼叫傳遞。此步驟檢查處於「就緒」狀態的作為聯絡服務隊列(CSQ)成員的座席(資源)。然後，此步驟根據CSQ資源選擇標準選擇座席，並在呼叫客戶和CTI埠之間執行諮詢（監督）轉移，以呼叫客戶和座席的電話號碼。

Select Resource步驟具有多個屬性，如圖1所示：

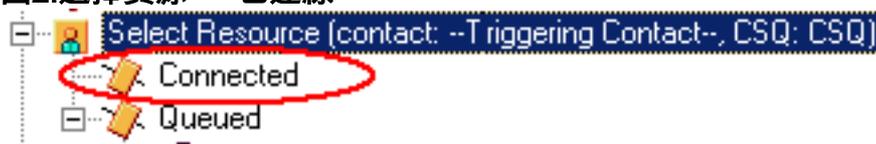
圖1:選擇資源



Timeout屬性表示將聯絡人檢索到隊列之前的時間長度（秒）。預設超時為10秒。該值必須小於Cisco CallManager中的來電轉駁無應答超時。

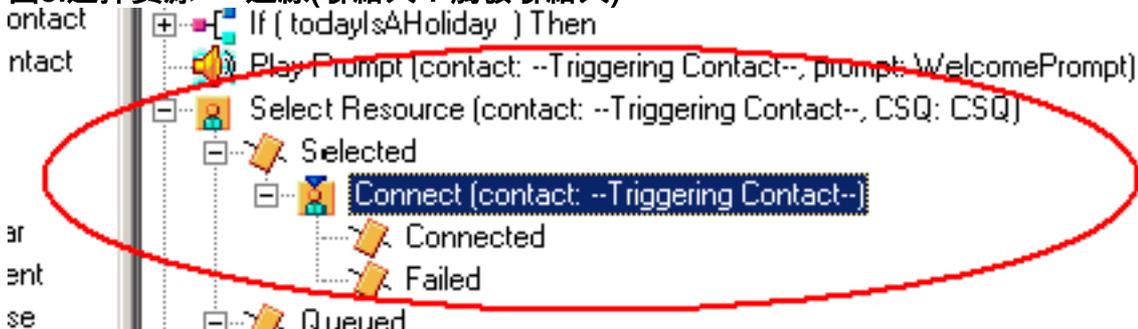
Connect屬性控制是否立即將呼叫轉接至座席。設定為**Yes**時，**True**分支結果為**Connected**(圖2)，呼叫會自動連線到可用座席。

圖2:選擇資源 — 已連線



設定為**No**時，**True**分支結果為**Selected**(圖3)。這允許呼叫在嘗試連線呼叫之前進行其他呼叫處理，並且需要額外的**Connect**步驟以將呼叫傳送到座席。

圖3:選擇資源 — 連線(聯絡人：觸發聯絡人)



說明

選擇資源屬性對操作有影響。**Connect**設定為**Yes**時，邏輯與**DO_WHILE**類似。例如，當代理處於

ring-no-answer狀態時，**Select Resource**會重複運行，直到沒有可用代理為止。如果沒有可用座席，控制將分支到**排隊**。

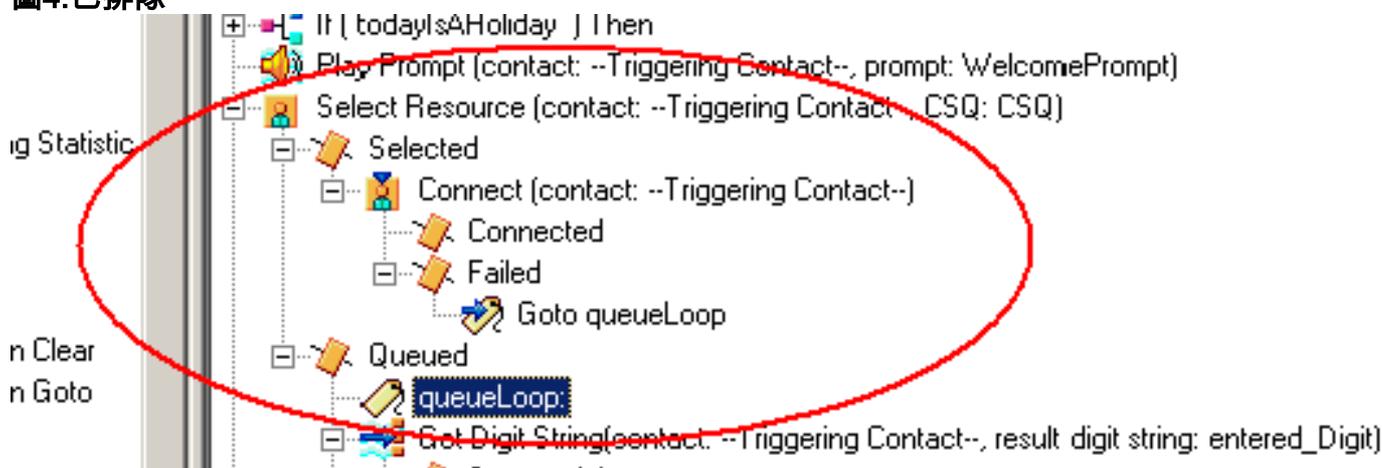
將**Connect**設定為**No**時，邏輯將巢狀在**Connect**中。例如，如果**Connect**步驟返回**True**，則呼叫已連線且已執行**Connected**分支。如果**Connect**步驟返回**False**，則結果為**Failed**分支，邏輯需要返回外部循環。

如果在**Failed**中退出**Connect**步驟，則沒有其它代理可用，這通常會引起誤解。某些指令碼是使用**Goto**步驟寫入**Select Resource**的**Queued**分支內的標籤。

注意：您不能從「連線」步驟中刪除呼叫。

如果執行**選擇資源**步驟時有多個可用代理，則此邏輯無效。由於連線設計基於DECISION邏輯(圖4)，因此使用**Goto**步驟繞過**Select Resource**並在Connect Failed breaks ring-no-answer上測試另一個可用代理。

圖4:已排隊

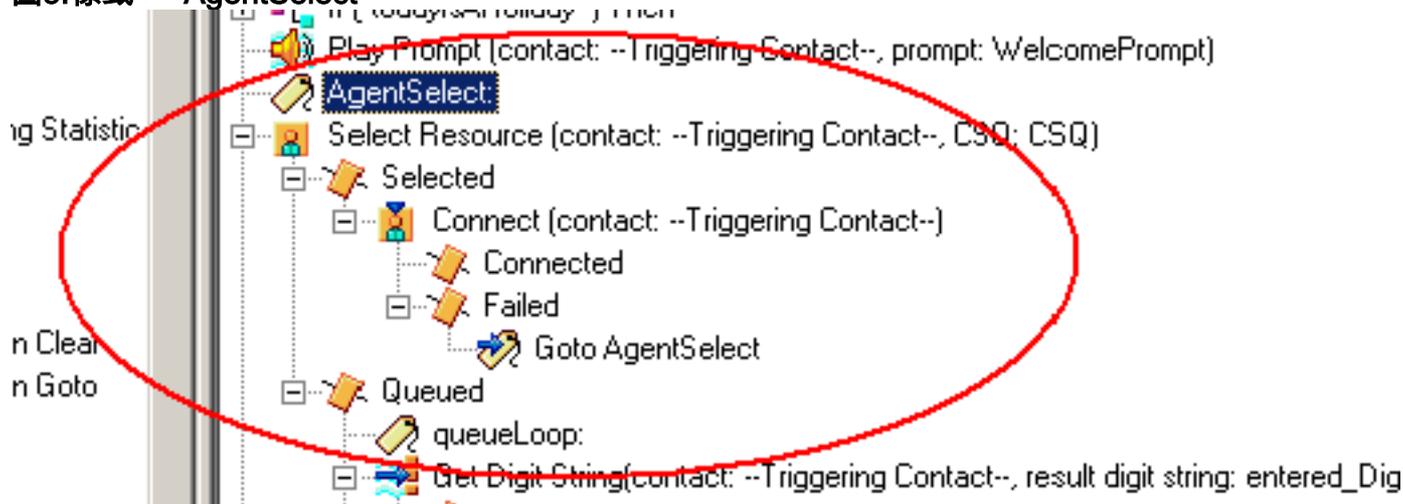


症狀似乎是由於座席停滯在「**Reserved**」狀態，而其它座席可能會在一段時間內處於「**Not Ready**」狀態。Contacts的即時報告可能會看到呼叫留在隊列中，**停滯在隊列中**。

解決方案

必須將AgentSelect之類的標籤放在Select Resource之前，如圖5所示。在**Connect**的**Failed**分支上，向AgentSelect新增**Goto**步驟。**Select Resource** (當代理=0時) 的邏輯分支到**Queued**。

圖5:標籤 — AgentSelect



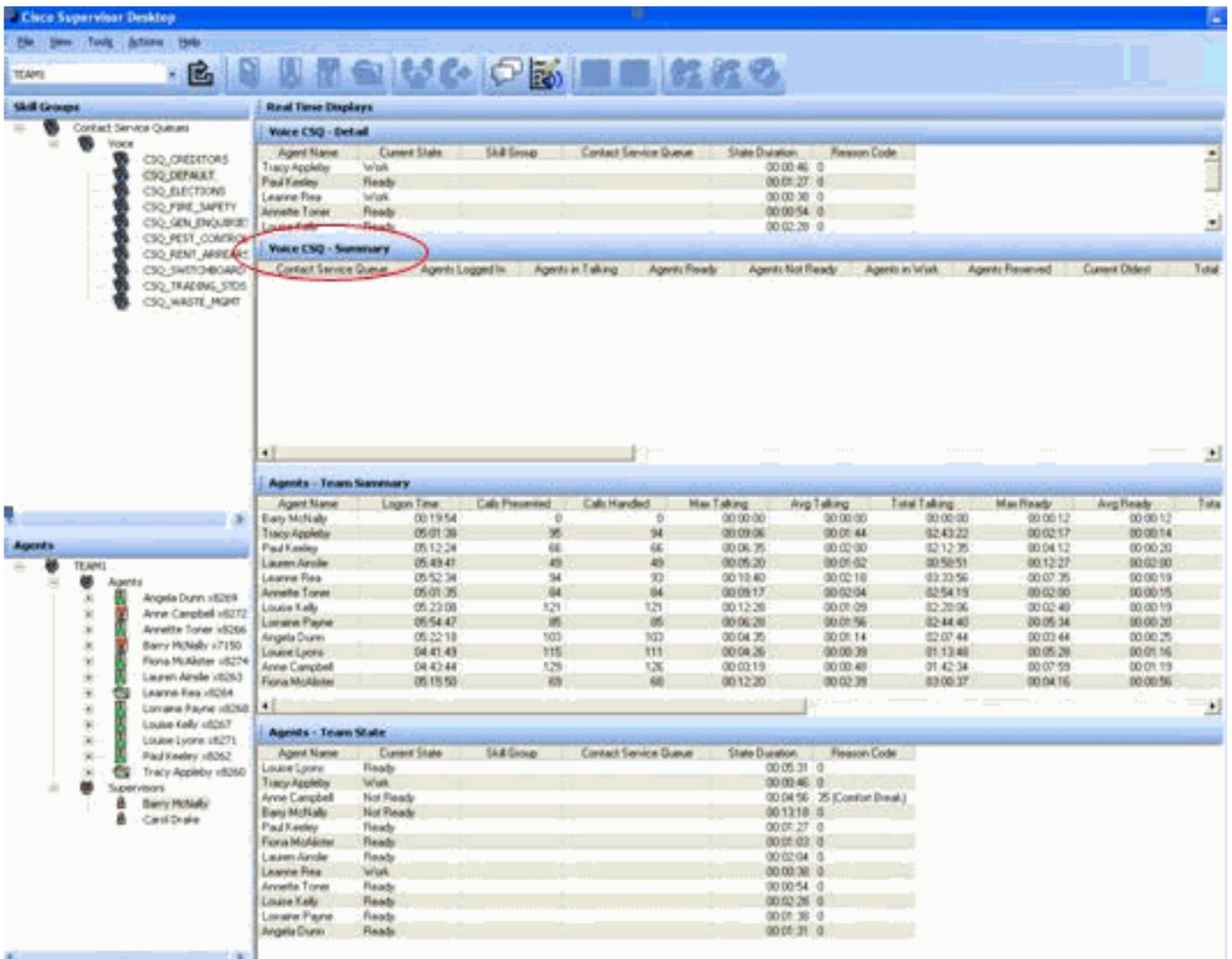
當CSS和分割槽配置錯誤時，也可能出現此問題。如果已配置CSS和分割槽，請確保CTI埠/觸發器包含代理的分割槽行。

注意：若要清除隊列中的呼叫堆疊，請從CRS AppAdmin中的System > Control Center重新啟動CRS

問題

Supervisor丟失連線，每隔幾秒鐘就會出現空白螢幕

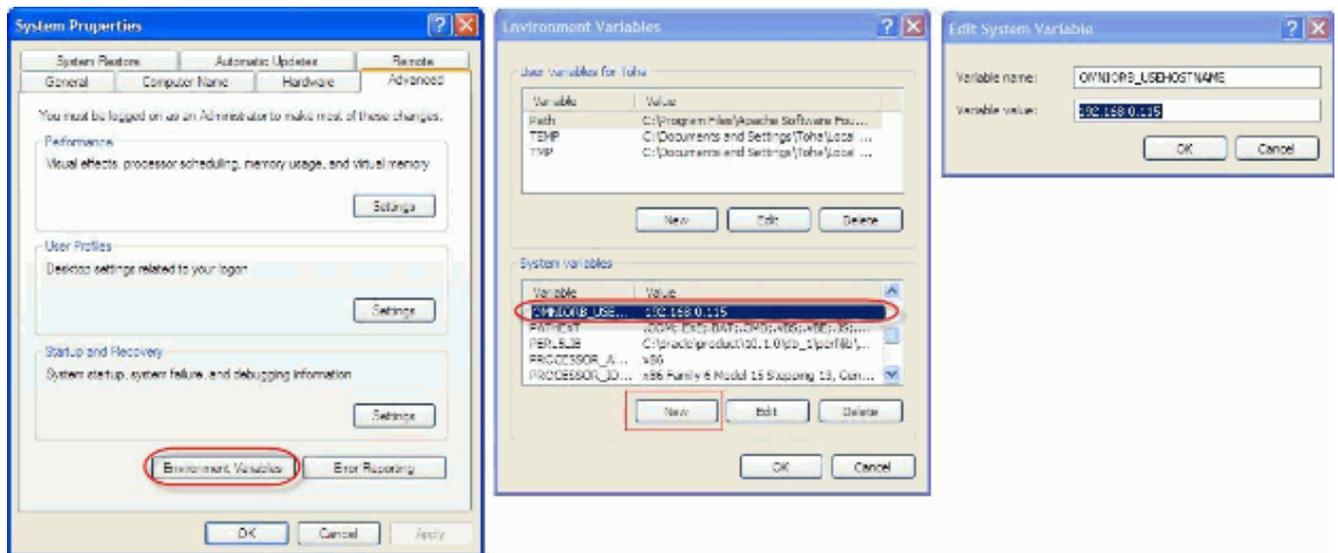
當主管嘗試檢視語音CSQ團隊摘要時，該摘要顯示為空白，並且工程師看不到來自哪個CSQ的呼叫。



解決方案

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsx78524](#)(僅限註冊客戶)。完成以下步驟即可解決問題：

1. 按一下右鍵My Computer，然後按一下Properties。然後，開啟Advanced頁籤。
2. 按一下Environment Variables。
3. 在System variables下，按一下New。
4. 輸入OMNIORB_USEHOSTNAME作為變量名稱。輸入IP address作為Variable Value。



如果變數不能解決此問題，則需要將變數移動到清單中的第一個位置，或者將其刪除並重新新增到第一個條目。

5. 按一下**OK**並關閉視窗。
6. 重新啟動伺服器。

問題

語音CSQ摘要中的空白資料CSD

Supervisor desktop團隊摘要未填充任何值。它無法分配資源。語音CSQ摘要從思科安全案頭(CSD)客戶端消失，需要重新啟動伺服器才能再次顯示這些統計資訊。

解決方案

此問題發生在伺服器上的思科案頭企業服務上。為了解決此問題：

- 重新啟動Cisco Desktop Enterprise服務。如果這不起作用，請使用**utils system restart**命令通過CLI重新啟動Unified Contact Contact Center Express(UCCX)盒。

此外，收集此處提到的日誌。這是非緊急上報所必需的，以便客戶聯絡業務部(CCBU)可以開始進行修復：

1. 在TRACE級別開啟企業伺服器日誌。
2. 在TRACE級別開啟Supervisor日誌。
3. 在跟蹤級別開啟LDAPMon日誌。
4. 在跟蹤級別開啟LRM日誌。
5. 保留所有其他Calabrio伺服器日誌（預設級別）。
6. MIVR和MCVD日誌（預設級別）
7. 重新啟動CSD，顯示團隊摘要。
8. 從兩個節點收集所有上述日誌。使用root訪問許可權，收集以下目錄中的所有日誌
：/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. 收集問題的螢幕截圖以及時間戳。
10. 收集CSD上所有服務的螢幕截圖。

完成以下步驟以啟用思科案頭企業服務日誌：

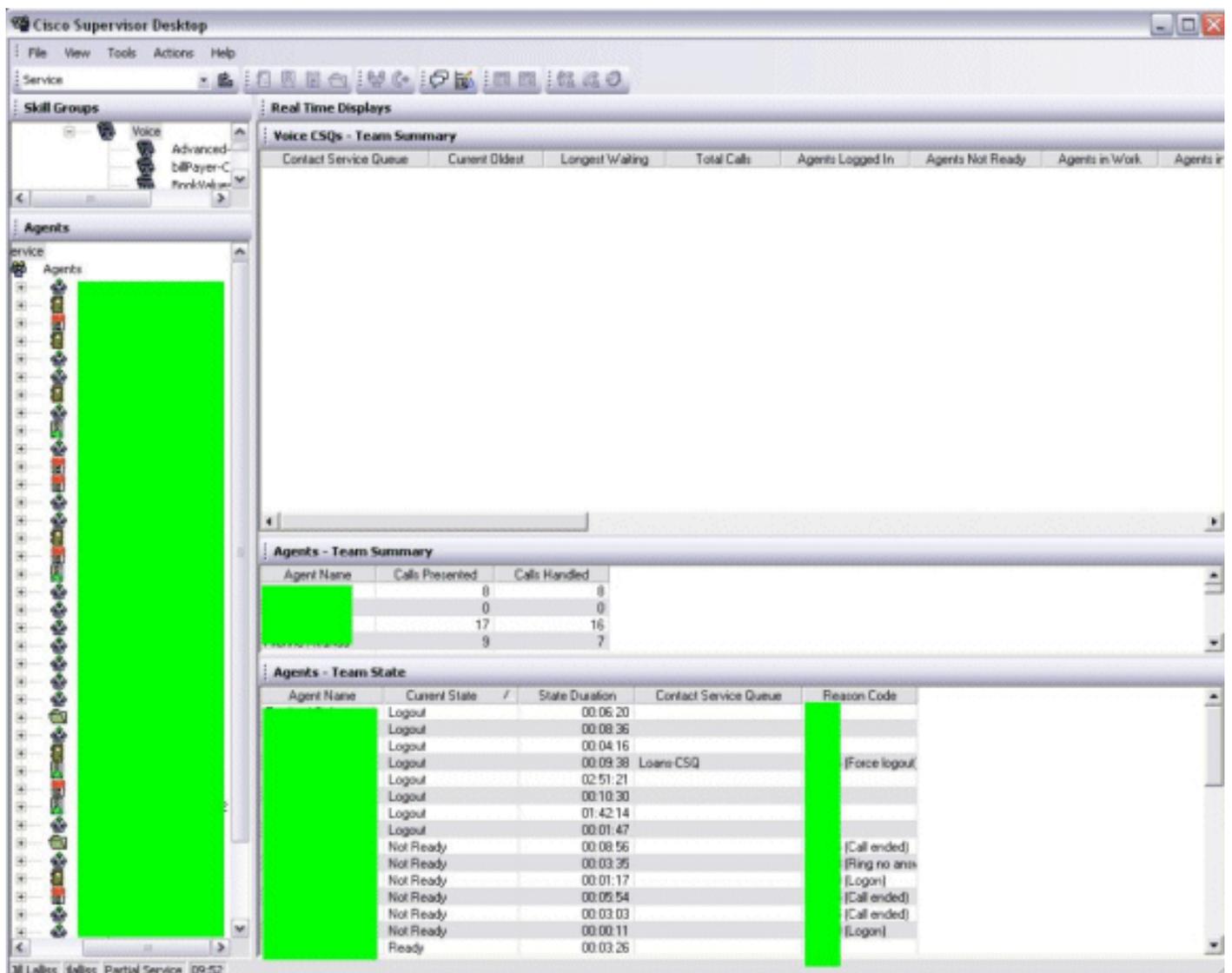
1. 在Appadmin > Cisco Unified CCX可維護性 > trace > configuration中，選擇Cisco Unified CCX Desktop Service。
2. 將Cisco Desktop Enterprise Service設定為Debugging 4。

注意：此記錄在Cisco錯誤ID [CSCtk82341](#)中(僅限註冊客戶)。

問題

Supervisor Desktop不顯示語音CSQ統計資訊

UCCX管理引擎案頭不顯示語音CSQ統計資訊。當主管嘗試檢視UCCX版本8.x中的語音CSQ團隊摘要報告時，它不會間歇性填充任何資料。



解決方案

可能是伺服器上的思科案頭企業服務有問題。為了解決此問題，請重新啟動Cisco Desktop Enterprise Service。

注意：此記錄在Cisco錯誤ID [CSCtk82341](#)中(僅限註冊客戶)。

相關資訊

- [Cisco IPCC Express支援核對表](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)