

تاي لمع لال خ نم تاراهم ل تاي ئاصحاً وأ Finesse لمع لمع راطتنا مئوق تاي دحت ذي فنت م تي Finesse مداوخ ي ف ةباجت سالاو بل لال CTI لئاسر نم جاوزال هذه لدابت

ةلاسرو Finesse ةطساوب ةلاسرلا بلط (`GetQueryQueueStatisticsReq()` `QuerySkillGroupStatisticsConf` CTISVR تاجت سالا ةجيتنك

نمض 751 تاراهم ل ةعومجم تابلط ةجل اع م ب Finesse موق ي نأ نكم ي ، ي ضارت فاك شب مل ي تل تابل لال ني زخت م تي . ةينال رشعل تالاحل تاي دحت ل ص صخ م ل ي نمزل ل صاف ل ةئيهت م مت . قحال تقو ي ف اهتجل اع مل لئاسر ل راطتنا ةمئاق ي ف اتقو م اهتجل اع م مت لئاسر زاجت حال هذه تقو م ل لئاسر ل ن زخم راطتنا ةمئاق مادخت ساب ي ضارت فاك شب FindSe بلط 5000

هذه راطتنا ل ةمئاق ةلاح ب ةصاخ ل بل لال لئاسر ةئيب عت ب تقو م ل ن زخم ل ماق اذا ، كلذ عمو اهطاق ساو بل لال لئاسر ضع ب ةلهم عاضقنا م تي هناف ، اهزواجت م تو

ةمئاق تاناي بل تقو م ل ن زخم ل زواجت ل ةلمتحم ل باب سالا ةددحم ل راطتنا ل

1. يلامج او ، جم انرب ل كل تاراهم ل يلع لاثم . ةئيهت ل / م ي م صتل ي ف كارتشالا ي ف طارفالا . [تاسر سؤم ل م ي م صت ل ل ل د](#) يلا عجر ا . خ ل ، فرشم ل كل قرفو ي ف فرط زاهج ل كل تاراهم ل تاعومجم ي دو ي نأ نكم ي . اه ب ي صوم ل ني وكت ل دودح يلع لوصحل ل Cisco [نم دحوم ل لاصتالا زكرم ل](#) زواجت ي لال لابو ، تاي ئاصحالا تاي دحت يلع ةطرفم CTI ةلسارم يلا كارتشالا ي ف طارفالا Finesse . راطتنا ةمئاق ةلاح بل لال تقو م ل ن زخم ل
2. تالاصت ا ع ي م ج نمضت ي ي ذل نم ازتم ل CTI ل ي مع لاصتال ه ب حوم س م ل ي صق ال دحل زواجت . ي ف ريبك و طابت يلا ي دو ي ي ذل CTISVR دراوم دافنتسا . ب قارم ل عضولا تالاصت او تادحل ال CTI لئاسر ةجل اع م ةعرس
3. صارق الاب (I/O) جارخال / لخال تادحوو ةركاذل او (CPU) ةيزكرم ل ةجل اع م ل تادحو . PG ةاد لاثم .
4. اه ب حوم س م ل CTI تال سارم تاري خأت معدل ةكبش ل فاك ي ددرت قاطن ضرع دجوي ال . 62ms ي ف Finesse ، ق ي ب طتل

م ي م صتل تافصاوم عم انه طابترال ي ف Finesse ي ددرت ل قاطن ل ضرع باسح ةادأ رفوت ه ب ي صوم ل ةكبش ل ي ددرت ل قاطن ل ضرع ص ي صخت ل ةل لال

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

ةلاسر ري خأت ب بسب تقو م ل Finess Queue Stats ن زخم ل زواجت CTI

ةلاسر ل تقو م ل ن زخم ل او بل لال ةلاسر ةجل اع م ةعرس يلع اهه Finesse دي دحت يلا ادانتسا ، ةيناث ي ل لم 62 ةباجت سالا / بل لال ري خأت ل ي صق ال دحل ةي ضارت فال ةم ي ق ل نوكت راي عمل طوخل م لكشب ري خأت ل تالاح طس وتم زواجت اذا . ةطس وتم ل Finesse رشن تاي لم عمل ي ل لم 100 ي ل اوح CTI ةلاسر ري خأت . لاثم ل ل ي بس يلع ، ةيناث ي ل لم 62 غلبي ي ذل ي عجرم ل يلا اتقو م ن زخم ل (`GetQueryQueueStatisticsReq()` CTI لئاسر ل سارا نكم ي ال كلذ دع . ةيناث لال خ ةي فاك ةعرس ب `QuerySkillGroupStatisticsConf` لئاسر مادخت ساب اه يلع درل م تي و CTISVR ةي ق ب تم ل اه تي قوتو **اه واهن** م تي تل لئاسر ل ام . ةيناث 10 غلبت ي تل اهه تاي دحت ل ةرتف راطتنا ل مئوق طاقن ل تقو م ل ن زخم ل نم اهطاق سا م تي ف

ةلصللا وذ Finesse عبتت

بلطتي .ببول تامدخل ثحبلا لچس يف راطت نالا ةمئاق ةلأ لئاسر ىلع روثلل نكمي راطت نالا ةمئاق تايئاصح لئاسر نع فشك لل ءاطخالا حيحصت عبتت ىوتسم ةيليصفتلا.

طابترا ىلا عجرا ،ببول تامدخل DEBUG ءاطخا عبتت ىوتسم نيوكتل تاوطخ ىلع لوصحلل اذہ docwiki.

http://docwiki.cisco.com/wiki/Logging:_Enable_debug_level_logging

لچسلا تاليلحت

لچسلا ءازجا ةظحالم راطت نالا ةمئاق ل تقؤملا نزخملل زواجت عبتت ام دنع ببول تامدخل لچس نم ةريغصللا

ثيحتلا ةرتف ةيادب يف ،راظتنا ةمئاق ةلأ بلط ثيحت 751 نم ةلوج ةيادب نع ثحبلا ناوٹ 10 ةغللال:

eg.
Sep 22 2014 14:34:59.878 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-6-QUEUE_STATISTICS_REQUEST: %[count=751]: Starting new round of querying active queue statistics

قحتلا ةيافصللاب مق ،ناوٹ 10 دع ب ثحت يتل بلط 751 نم ةيلال ةلوجل او اذہ ني ب لئاسر كانه تناك اذا ، Notepad++ لائلل لئاسر ىلع صن ءادام ادختساب 751 ل ةباطملا QuerySkillGroupStatisticsConf:

eg
Sep 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": 1411536082977, "CTI_MSG_RECEIVED": 1411536082976 }, msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf, deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Decoded Message to Finesse from backend cti server
تمت QuerySkillGroupStatisticsConf نم طقف ةلاسر 329 كانه تناك اذا ،لائملا لئاسر ىلع يف ةلاسر 422 كانه نوكت نأ بچي ،ىرخا ةملك يف ،ةلوجل اذہ Finesse ةطساوب اهتجالعام 400 بپرتلا لئاسر عوضو بچي ناك اذا هئا حضاولا نم .تقؤملا نزخملل يف راطت نالا ةمئاق نم ىندال اذہ ىلا تقؤملا نزخملل لصي نأ ذئنيح نكمي يف ،ناوٹ 10 لك راطت نالا ةمئاق يف قئاق د 3 نوضغ يف ةلاسر 5000

نزخملل زواجت ةمالع يهو ،قئاق د 3 نوضغ يف ثحتي يذلا عارتقوالا اطلخ روهظ لوأ نع ثحبلا ت:تقؤملا:

Sep 22 2014 14:37:29.883 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-3-QUEUE_STATISTICS POLLING ERROR: %[ERROR_DESCRIPTION= maximum pool and queue capacity reached so discarding execution][error_message=Thread pool saturated, discarding execution]: Error during queue statistics polling

CTISVR ةجالعام رخأت ىلع لائلم

- Finesses ليغش تال ماظنل ساسأل ماظنل ال رذل لوصول لوصول م ت
- `/opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties` ةصاخلا فلم ال VI
- 20 ال 10 ن ةصاخلا هذه ةميق ليدعت م ت

`com.cisco.cc.webservices.reporting.core.queue_statistics_refresh_interval`

ي ناوثل اب راظن ال ةمئاق تايئ اصح ال ينمزل ل صافلا ثي دحت : ةظالم

- `aws.properties` فلم ظفح
- `Finesse Tomcat` ةمدخ ليغش ت ةداع
- `Finesse` ةومجم لخاد `Finesse` دق ع عيمج لعل اهس فن تاوطلخا لذي فن ت م تي

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءن إلل دن تسمل