

Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Chamadas Paradas na Fila

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Problema](#)

[Lógica](#)

[Explicação](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O supervisor perde a conexão e a tela em branco é exibida a cada poucos segundos](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Dados em branco no resumo da CSQ de voz no CSD](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O Supervisor Desktop não mostra as estatísticas da fila do Contact Service de voz](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

Este documento discute por que um agente do Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) passa ao estado **Reserved aleatoriamente e não consegue sair desse estado a não ser que ele saia do ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) e faça login novamente**. Este documento também descreve o procedimento para resolver esse problema.

Observação: o problema descrito neste documento ocorre no Cisco IPCC Express versão 3.0(2). Para obter detalhes, consulte o ID de bug [CSCeb36950 da Cisco \(apenas para clientes registrados\)](#): Documentação sobre a etapa Select Resource.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco IPCC Express versão 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) ou 3.3(3)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

Problema

Se o script usar **Connect** para realizar uma transferência de consulta para um agente do Cisco ICD, a chamada continuará até atingir o timeout e passará ao estado **Failed** devido a toque sem resposta (**ring-no-answer**). Se houver uma etapa **Goto** que passe para **Queued** em **Select Resource**, os recursos de agente indisponíveis não serão verificados. O chamador permanece no loop do script ICD e não se conecta a um agente, mesmo se um ficar disponível. O agente será classificado como **Reserved** se a chamada for colocada na fila e, em seguida, rotada para um agente (antes de desaparecer da fila).

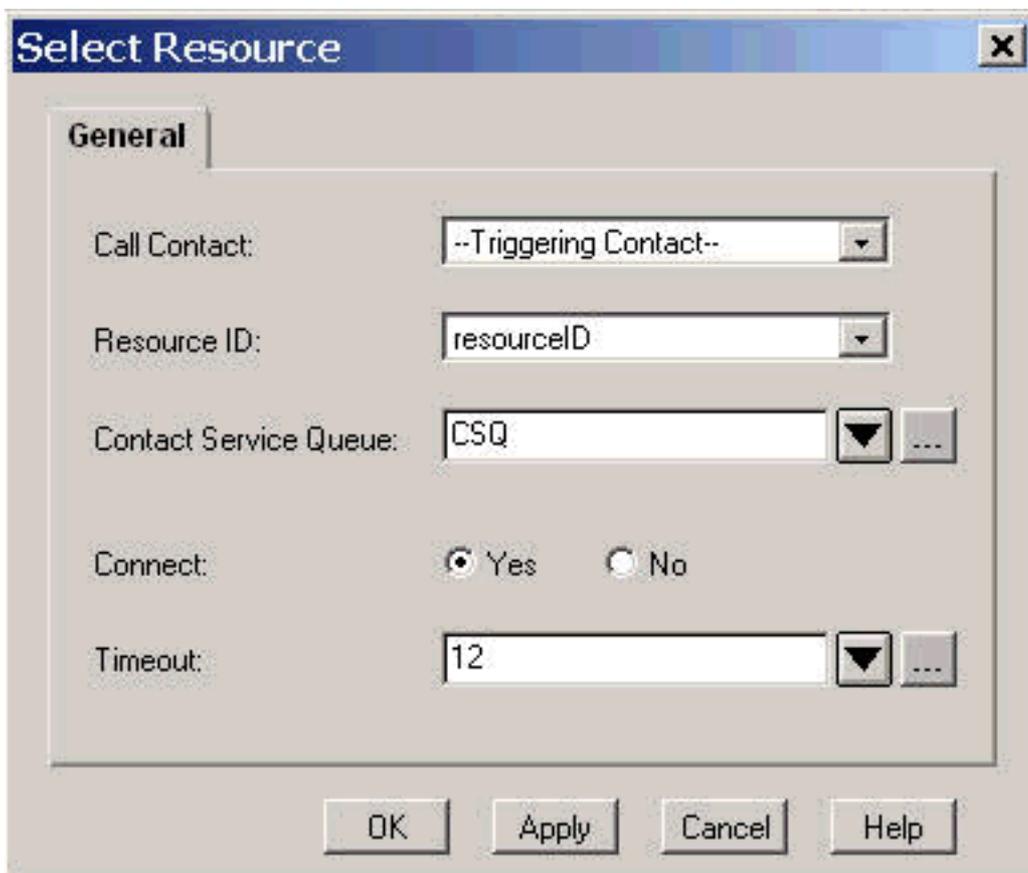
Ao resolver esse problema, é importante entender o fluxo de chamada exato e coletar as informações relacionadas, conforme mostrado em [Lista de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#).

Lógica

A seleção do agente e a transferência da chamada são realizadas pela etapa **Select Resource do script**. Essa etapa analisa os agentes (recursos) que forem membros da Fila de serviço de contato (CSQ, Contact Service Queue) e cujo estado for **Ready**. Em seguida, essa etapa seleciona o agente com base nos critérios de seleção de recursos da CSQ e realiza a transferência (supervisionada) de consulta entre o cliente chamador e a porta CTI para ao cliente chamador e o número de diretório do agente.

A etapa **Select Resource** tem diversas propriedades, conforme mostrado na [Figura 1](#):

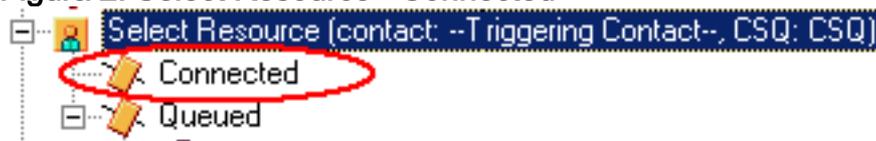
Figura 1: Select Resource



A propriedade **Timeout** representa o período, em segundos, antes de o contato ser direcionado de volta para a fila. O timeout padrão é de 10 segundos. Esse valor deve ser inferior ao timeout de chamada encaminhada por falta de resposta (call forward no answer) do Cisco CallManager.

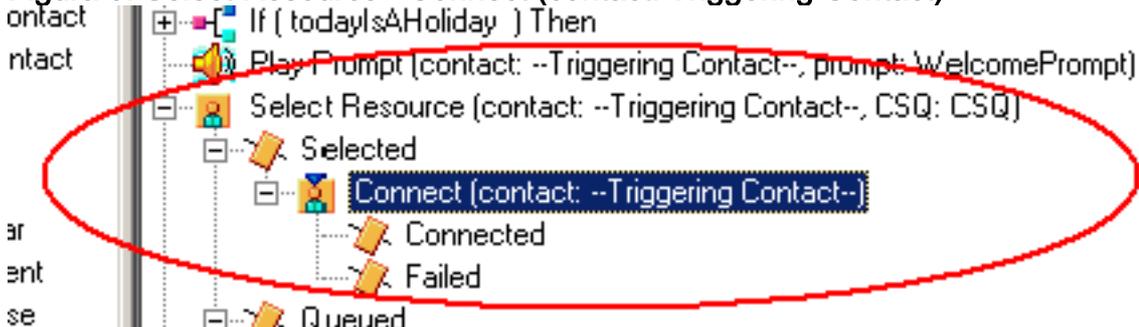
A propriedade **Connect** controla se a chamada é transferida imediatamente ao agente. Quando configurado como **Yes**, o resultado da opção True é Connected ([Figura 2](#)) e a chamada é conectada automaticamente ao agente disponível.

Figura 2: Select Resource - Connected



Quando configurado como **No**, o resultado da opção True é Selected ([Figura 3](#)). Isso permite que a chamada receba tratamento adicional de chamada antes da tentativa de conectá-la e exige uma etapa **Connect** adicional para enviá-la ao agente.

Figura 3: Select Resource - Connect (contact: Triggering Contact)



Explicação

As propriedades de **Select Resource** têm impacto sobre as operações. Quando **Connect** é configurado como **Yes**, a lógica é semelhante a `DO_WHILE`. Por exemplo, quando o agente está definido como toque sem resposta, o **Select Resource** é executado repetidamente até que não haja nenhum agente disponível. Se nenhum agente estiver disponível, o controle definirá como **Queued**.

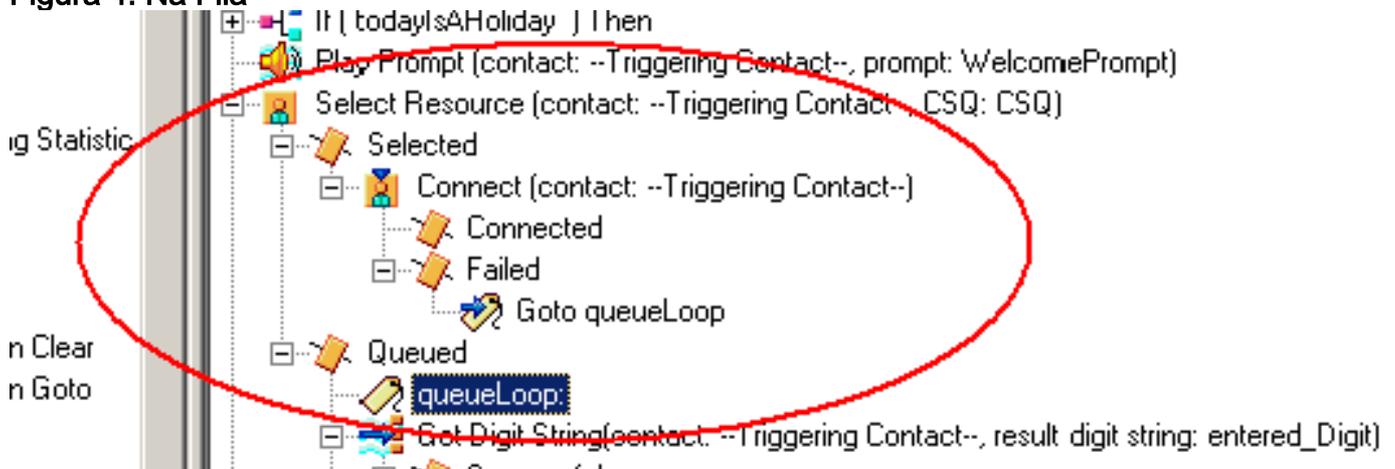
Quando **Connect** é configurado como **No**, a lógica é aninhada com **Connect**. Por exemplo, se a etapa **Connect** retorna **True**, a chamada é conectada e a opção **Connected** é tomada. Se a etapa **Connect** retorna **False**, o resultado é a opção **Failed**, e a lógica precisa retornar ao loop exterior.

Acredita-se comum e erroneamente que se a etapa **Connect** resultar em **Failed**, não haverá nenhum agente adicional disponível. Alguns scripts são escritos com uma etapa **Goto** em um rótulo dentro da opção **Queued** do **Select Resource**.

Observação: não é possível remover uma chamada da etapa **Connect**.

Essa lógica é inválida se houver mais de um agente disponível quando a etapa **Select Resource** for executada. Como o design de **Connect** tem como base a lógica **DECISION** ([Figura 4](#)), use uma etapa **Goto** para contornar a etapa **Select Resource** e realizar um teste para encontrar outro agente disponível no intervalo de toque sem resposta da etapa **Connect**.

Figura 4: Na Fila

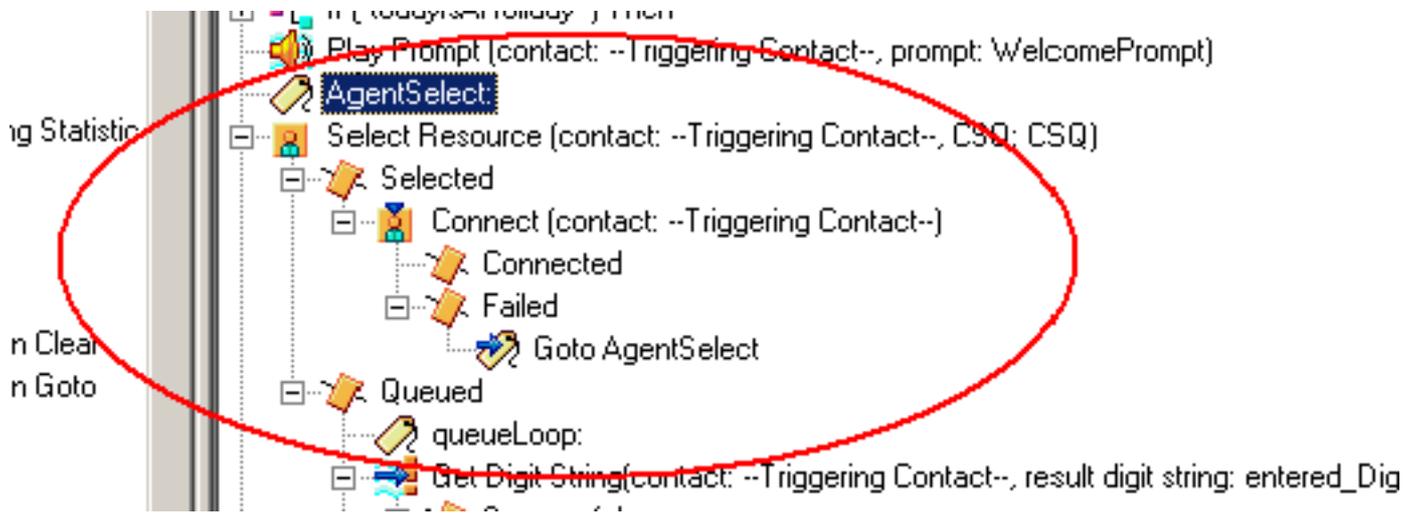


O sintoma parece ser o resultado de um agente preso no estado **Reserved** e outros agentes podem ser deixados no estado **Not Ready** por um período de tempo. O relatório em tempo real de **Contacts** pode mostrar uma chamada deixada na fila e presa nela.

Solução

Um rótulo, como **AgentSelect**, deve ser inserido antes de **Select Resource**, conforme mostra a [Figura 5](#). Na definição **Failed** da etapa **Connect**, adicione uma etapa **Goto** para **AgentSelect**. A lógica de **Select Resource**, quando o número de agentes é igual a zero, define como **Queued**.

Figura 5: Rótulo - AgentSelect



Esse problema também pode ocorrer quando o CSS e as partições estão configurados incorretamente. Se você configurou o CSS e as partições, certifique-se de que as portas/acionadores CTI contenham a partição da linha de agentes.

Observação: para limpar as chamadas em espera na fila, reinicie os serviços `CRS Engine` e `CRS Node Manager` de **System > Control Center** no `CRS AppAdmin`.

Problema

O supervisor perde a conexão e a tela em branco é exibida a cada poucos segundos

Quando o supervisor tenta exibir o **resumo da equipe da Fila do Contact Service de Voz**, ele aparece em branco e os agentes não veem a chamada vindo da fila do Contact Service.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various CSQs. The 'Voice CSQ - Detail' table lists agents and their states. The 'Voice CSQ - Summary' table is circled in red. Below it, the 'Agents - Team Summary' table provides performance metrics for the team. At the bottom, the 'Agents - Team Static' table shows the current state of each agent.

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents In Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved	Current Object	Total
Voice CSQ								

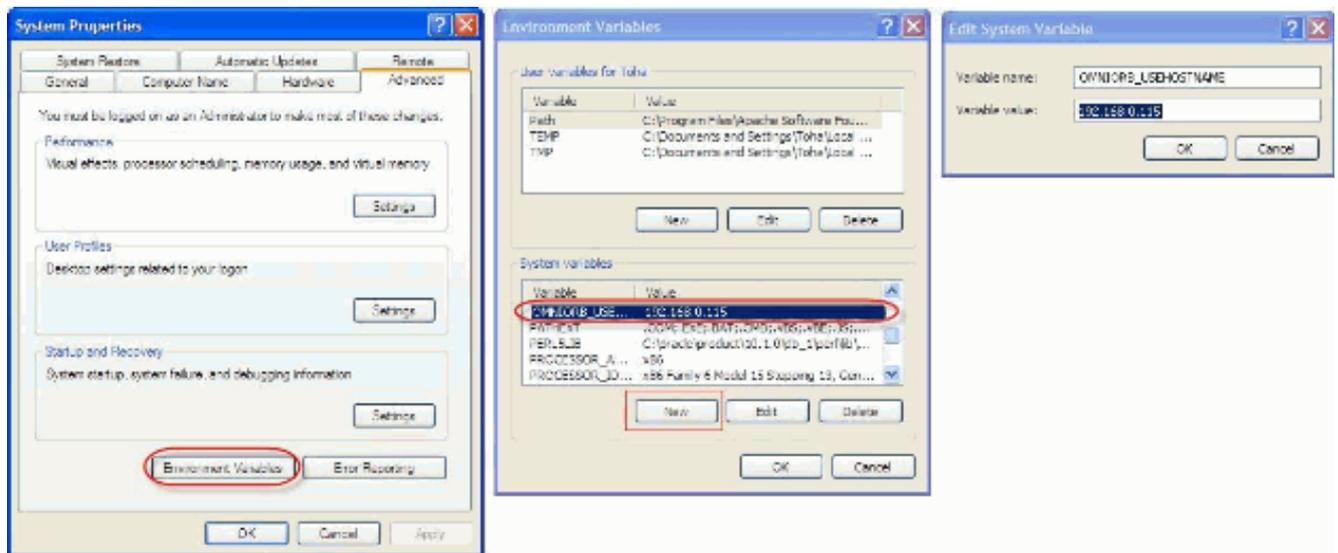
Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total
Barry McNally	00:19:54	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:12	
Tracy Appleby	05:01:30	95	94	00:09:06	00:01:44	02:43:22	00:02:17	00:00:14	
Paul Keeley	05:12:24	66	66	00:06:35	00:02:00	02:12:35	00:04:12	00:00:20	
Lauren Arnold	05:49:41	49	49	00:05:20	00:01:02	00:50:51	00:12:27	00:02:00	
Leanne Paa	05:52:34	94	92	00:10:40	00:02:10	03:33:56	00:07:35	00:00:19	
Annette Toner	05:01:35	84	84	00:09:17	00:02:04	02:54:13	00:02:00	00:00:15	
Louise Kelly	05:23:09	121	121	00:12:26	00:01:09	02:20:36	00:02:40	00:00:19	
Lorraine Payne	05:54:47	85	85	00:06:20	00:01:56	02:44:40	00:05:34	00:00:20	
Angela Dunn	05:22:19	103	103	00:04:30	00:01:14	02:07:44	00:03:44	00:00:25	
Louise Lyons	04:41:43	115	111	00:04:26	00:00:39	01:13:40	00:05:26	00:01:16	
Anne Campbell	04:43:44	129	125	00:03:19	00:00:40	01:42:34	00:07:29	00:01:19	
Fiona McAlister	05:15:50	69	60	00:12:20	00:02:38	03:00:37	00:04:16	00:00:56	

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Louise Lyons	Ready			00:05:31	0
Tracy Appleby	Work			00:00:46	0
Anne Campbell	Not Ready			00:04:56	25 (Confer Break)
Barry McNally	Not Ready			00:13:18	0
Paul Keeley	Ready			00:01:27	0
Fiona McAlister	Ready			00:01:02	0
Lauren Arnold	Ready			00:02:04	0
Leanne Paa	Work			00:00:30	0
Annette Toner	Ready			00:00:54	0
Louise Kelly	Ready			00:02:26	0
Lorraine Payne	Ready			00:01:36	0
Angela Dunn	Ready			00:01:31	0

Solução

Esse problema está documentado na ID de bug da Cisco [CSCsx78524](#) (somente para clientes [registrados](#)) . Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Clique com o botão direito do mouse em **Meu computador** e clique em **Propriedades**. Em seguida, abra a guia **Avançado**.
2. Clique em **Variáveis de ambiente**.
3. Em **Variáveis de sistema**, clique em **Novo**.
4. Digite **OMNIORB_USEHOSTNAME** como o nome da variável. Insira o **endereço IP** como o valor da variável.



Se a variável não corrigir o problema, será necessário mover a variável para primeiro na lista ou removê-la e adicioná-la novamente à primeira entrada.

5. Clique em **OK** e feche a janela.
6. Reinicialize o servidor.

Problema

Dados em branco no resumo da CSQ de voz no CSD

O resumo da equipe da área de trabalho do Supervisor não é preenchido com nenhum valor. Não pode alocar os recursos. O resumo da Fila do Contact Service de Voz desaparece do cliente do Cisco Secure Desktop (CSD) e uma reinicialização do servidor é necessária para mostrar essas estatísticas novamente.

Solução

Esse problema está no Cisco Desktop Enterprise Service no servidor. Para resolver esse problema:

- Reinicie o Cisco Desktop Enterprise Service. Se isso não funcionar, reinicialize a caixa Unified Contact Center Express (UCCX) por meio da CLI com o comando **utils system restart**. Além disso, colete os registros conforme mencionado aqui. Isso é necessário para gerar um escalonamento não urgente para que a CCBU (Customer Contact Business Unit, Unidade de negócios de contato com o cliente) possa começar a trabalhar em uma correção:

1. Ative os registros do servidor Enterprise no nível TRACE.
2. Ative os logs do supervisor no nível TRACE.
3. Ative os registros LDAPMon no nível TRACE.
4. Ative os registros de LRM no nível TRACE.
5. Deixe todos os outros logs do servidor Calabrio (nível padrão).
6. Logs MIVR e MCVD (nível padrão)
7. Reiniciar CSD, mostrar resumo da equipe.
8. Colete todos os registros acima de ambos os nós. Usando o acesso raiz, colete todos os registros desses diretórios:
`/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/`

9. Colete uma captura de tela do problema junto com o carimbo de data e hora.

10. Colete uma imagem de todos os serviços no CSD.

Conclua estes passos para habilitar os registros do Cisco Desktop Enterprise Service:

1. Em Appadmin > **Cisco Unified CCX serviceability** > **trace** > **configuration**, selecione **Cisco Unified CCX Desktop Service**.

2. Defina o Cisco Desktop Enterprise Service como **Debugging 4**.

Observação: isso está documentado no bug da Cisco ID [CSCtk82341](#) ([somente](#) clientes [registrados](#)) .

Problema

O Supervisor Desktop não mostra as estatísticas da fila do Contact Service de voz

A área de trabalho do supervisor do UCCX não mostra as estatísticas da Fila do Contact Service de Voz. Quando o supervisor tenta exibir o relatório de resumo da equipe do CSQ de voz no UCCX versão 8.x, ele não preenche nenhum dado intermitentemente.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. The left sidebar displays 'Agents' with a list of agent icons, some of which are red. The main area is divided into several sections:

- Real Time Displays**: A table titled 'Voice CSQs - Team Summary' with columns: Contact Service Queue, Current Oldest, Longest Waiting, Total Calls, Agents Logged In, Agents Not Ready, Agents in Work, and Agents in.
- Agents - Team Summary**: A table with columns: Agent Name, Calls Presented, and Calls Handled. The data is partially obscured by a red box.
- Agents - Team State**: A table with columns: Agent Name, Current State, State Duration, Contact Service Queue, and Reason Code. The data is partially obscured by a red box.

Agent Name	Calls Presented	Calls Handled
[Redacted]	0	0
[Redacted]	0	0
[Redacted]	17	16
[Redacted]	9	7

Agent Name	Current State	State Duration	Contact Service Queue	Reason Code
[Redacted]	Logout	00:06:20		
[Redacted]	Logout	00:08:36		
[Redacted]	Logout	00:04:16		
[Redacted]	Logout	00:09:38	Loans-CSQ	[Force logout]
[Redacted]	Logout	02:51:21		
[Redacted]	Logout	00:10:30		
[Redacted]	Logout	01:42:14		
[Redacted]	Logout	00:01:47		
[Redacted]	Not Ready	00:08:56		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:03:35		[Ring no ans]
[Redacted]	Not Ready	00:01:17		[Logon]
[Redacted]	Not Ready	00:05:54		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:03:03		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:00:11		[Logon]
[Redacted]	Ready	00:03:26		

Solução

O problema pode estar no Cisco Desktop Enterprise Service no servidor. Para resolver esse problema, reinicie o **Cisco Desktop Enterprise Service**.

Observação: isso está documentado no bug da Cisco ID [CSCtk82341](#) ([somente](#) clientes [registrados](#)) .

[Informações Relacionadas](#)

- [Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)