

Resolución de Problemas de Disponibilidad de Agente PQ y Prioridad de Atributos

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Árbol PQ](#)

[Comandos de diagnóstico RTTest](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de disponibilidad de agentes de Cola de precisión (PQ) y prioridad de atributos en Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Colaborado por Sureshkumar Mohanraj, ingeniero del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información utilizada en el documento se basa en la versión 12.0 de PCCE/UCCE.

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. Si su red está activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier paso.

Antecedentes

La lógica de cómo el sistema selecciona un agente se basa en el script de Intelligent Contact Management (ICM). Puede configurar el script con condiciones para priorizar las colas, enrutar la llamada al agente más largo disponible, etc. El registro del router del router CCE (RTR) muestra cómo se enruta la llamada y qué etiqueta (extensión de agente) se ha seleccionado.

Si examina los registros RTR, muestra el procesamiento en la PQ y los pasos que se han atravesado. Puede aumentar el nivel de seguimiento con la herramienta RTRTRACE.

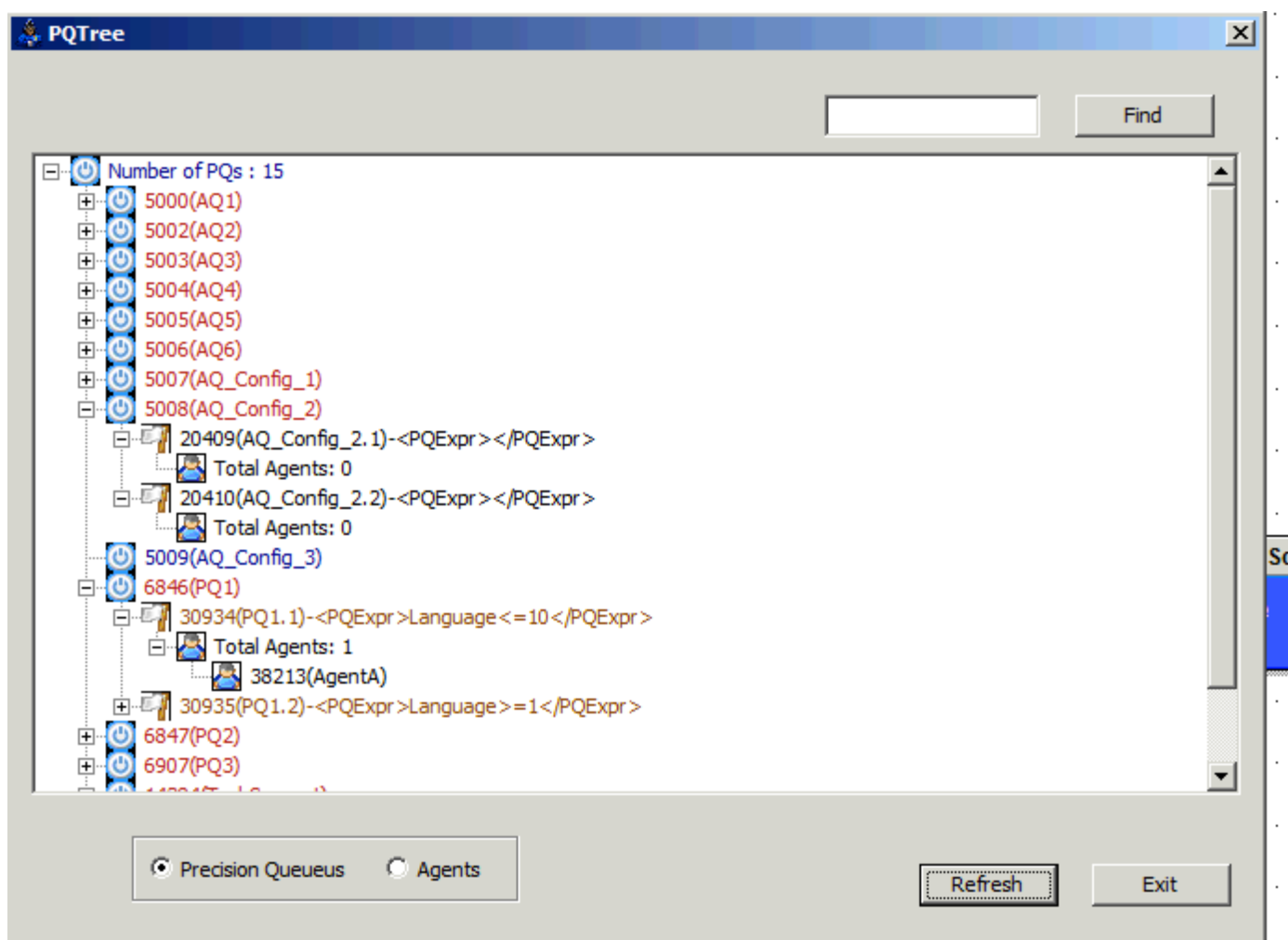
Árbol PQ

Si ejecuta `\icm\bin\pqtrees.com` y se centra en la PQ que tiene problemas, PQTree puede mostrar los agentes disponibles y puede detectar uno de estos escenarios de fallas. Muestra los agentes disponibles en cada paso.

Esta imagen muestra la herramienta PQTree en el modo Colas de precisión. Las raíces del árbol son las colas de precisión del sistema. Cuando expande este objeto raíz, muestra los pasos y sus expresiones lógicas. Si expande los pasos más adelante, muestra los agentes conectados respectivos.

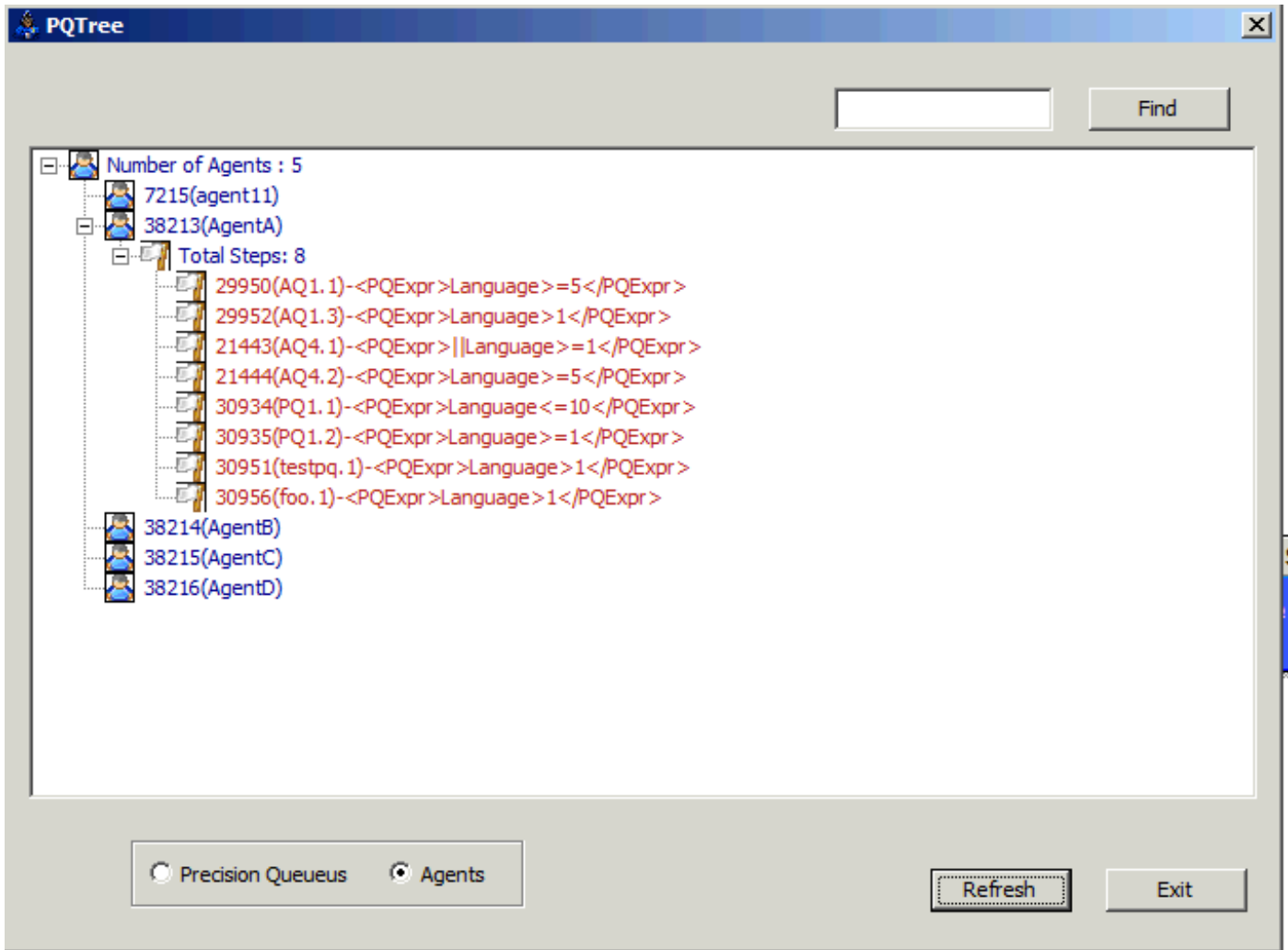
Nota: Esta herramienta sólo muestra los agentes conectados.

Advertencia: PQTree.com habla con la memoria del router CCE, utilícelo cuando el sistema no está bajo carga de llamada. Además, debe salir tan pronto como haya terminado, porque esto puede afectar al rendimiento.



Esta imagen muestra la herramienta en modo Agentes, que indica todos los agentes en la raíz del árbol. Cuando expande un agente (AgentA), muestra todos los pasos de PQ a los que pertenece ese agente.

Nota: Los pasos PQ contienen el nombre PQ con el formato (PQName.PQStepNumber).



Esta sería la forma más sencilla de detectar la falla de ruteo de llamadas PQ o la disponibilidad del agente PQ, en lugar de **OPC/RTTEST**.

Comandos de diagnóstico RTTest

Estos son pocos comandos RTEST de diagnóstico en PQ para uso general.

1. El comando Dump_pq enumera la asociación de agentes con pasos y PQ.

```
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. El comando Dump_queue se puede utilizar para ver las llamadas en cola en cualquier destino de cola.

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 muestra las estadísticas de cola actuales.

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