

Cambio del estado de agente de la delicadeza del Troubleshooting retrasado

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Conclusión](#)

[Resolución](#)

Introducción

Este documento proporciona la información sobre cómo al troubleshoot los retardos del estado del agente considerados en el escritorio del agente de la delicadeza.

Contribuido por Rohit duro, ingeniero de Cisco TAC.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Delicadeza de Cisco

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Delicadeza 11.5
- UCCE 11.5

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Problema

Cuando el agente recibe una llamada (entrante/saliente), el cambio de estado de listo --> reservó

--> se retrasa el hablar.

Troubleshooting

Para resolver problemas este tipo de problema, usted puede tirar de estos registros del servidor y del cliente de la delicadeza:

- Registros de escritorio de WebServices de la delicadeza
- Registros del lado del cliente de la delicadeza

Registros del cliente de la delicadeza

Mensaje CTI recibido para el cambio del estado de agente:

```
0051203603: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:17.196 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-
DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=CTIAgentStateEvent [skillGroupState=7 (BUSY_OTHER),
stateDuration=0, skillGroupNumber=29808, skillGroupPriority=0, agentState=8 (RESERVED), eventReasonCode=0,
numFitSkillGroups=0, CTIClientSignature=Finesse, agentID=1234, agentExtension=1234, agentInstrument=1234,
agentID_Long=null, duration=null, nextAgentState=null, fitSkillGroupNumberList=[], fitSkillGroupIDList=[], fitSkillGroupPriorityList=[],
fitSkillGroupStateList=[], MRDId=1, agentMode=1]CTIMessageBean [invokeID=null, cti_sequence_id=865941, msgID=30,
timeTracker={"id":"AgentStateEvent","CTI_MSG_RECEIVED":1492203677196,"CTI_MSG_DISPATCH":1492203677196},
msgName=AgentStateEvent, deploymentType=CCE]][cti_response_time=0][dispatch_phase=DnD-CHECKPOINT-3B]: Decoded
Message to Finesse from backend cti server
```

Sin embargo sólo después de 14 segundos, la delicadeza pone el agente en el estado reservado:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

&lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

&lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

&lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

&lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Ahora si usted ve lo que hacía eso el agente en aquel momento, usted puede ver que el agente intentó cambiar el estado no a los minutos apenas 1 del estado Ready (Listo) 14 segundos antes de la llegada de llamada en el escritorio y fue retrasado por la delicadeza.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Aquí agente intentado otra vez.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Ahora en los registros de escritorio de WebServices:
La delicadeza recibió la petición **no lista** del agente.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: %["NodId=/finesse/api/User/1234"][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
```

```
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Es otra vez el mismo conjunto de los eventos para la segunda petición **no lista**:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

  &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

  &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

  &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

  &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

&lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Sólo después de 1 minuto 2 secs, la delicadeza comenzó a procesar la petición:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;
```

```
<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

<teamId>5056</teamId>

<teamName>Test</teamName>

<uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

Ahora si el empuje más lejos en los registros de escritorio de WebServices, usted puede considerar que los eventos del sistema están recibidos con frecuencia con `systemEventId=10` que indique (`OUT_OF_SERVICE SYS_INSTRUMENT_` - un dispositivo de destino del agente Enterprise se ha quitado del servicio. `SystemEventArgs1` contiene el `PeripheralID` del periférico, y `SystemEventText` contiene el `AgentInstrument` que fue quitado del servicio.)

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%NodeId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

<stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

<teamId>5056</teamId>

<teamName>Test</teamName>

<uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

En la delicadeza los eventos del sistema son eventos críticos y se procesan que si no hay otros eventos en la cola de la ejecución. El resto de los eventos pendientes serán sostenido debido a esta condición y dará lugar a la lentitud general del proceso del evento.

También la delicadeza está considerando aleatoriamente un retardo en el comando `CLEAR_CONNECTION` de cerca de un minuto, que están midiendo el tiempo hacia fuera (`CF_REQUEST_TIMEOUT_REJECTION`). Esto está para la misma extensión para la cual la

delicadeza está consiguiendo un SystemEvent.

Aquí está el ejemplo específico qué sucedió en la delicadeza para una del caso:

El servicio web de la delicadeza recibió la petición y la envió al CTI Server ICM

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

    &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

    &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

    &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

    &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

  &lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;

&lt;/Update&gt;]: Publishing XMPP Message Asynchronously
```

El CTI Server PG recibió la petición

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=&lt;Update&gt; &lt;data&gt; &lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/1234/Dialogs&lt;/dialogs&gt; &lt;extension&gt;1234&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Test&lt;/firstName&gt; &lt;lastName&gt;Test&lt;/lastName&gt; &lt;loginId&gt;1234&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;Test&lt;/loginName&gt; &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt; &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt; &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt; &lt;/roles&gt; &lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt; &lt;/settings&gt; &lt;state&gt;RESERVED&lt;/state&gt;

    &lt;stateChangeTime&gt;2017-04-14T21:01:31.935Z&lt;/stateChangeTime&gt;

    &lt;teamId&gt;5056&lt;/teamId&gt;

    &lt;teamName&gt;Test&lt;/teamName&gt;

    &lt;uri&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/uri&gt;

  &lt;/user&gt;

&lt;/data&gt;

&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;

&lt;requestId&gt;ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db&lt;/requestId&gt;

&lt;source&gt;/finesse/api/User/1234&lt;/source&gt;
```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Al menos debido a una excepción JTAPI, la llamada no consiguió desconectada normalmente.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>
```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

La llamada consigue eventual borrada en el lado ICM.

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNC: [%NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension>
<firstName>Test</firstName> <lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId>
<loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType> <pendingState></pendingState>
<roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

  <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

  <teamId>5056</teamId>

  <teamName>Test</teamName>

  <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>
```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Conclusión

Razón por la que se retrasa todo el evento del estado de agente es porque cuando la delicadeza envía el "ClearConnectionReq" al CTI Server, CTI Server envía petición a Periheral gateway (PG) Open Peripheral Controller (OPC) servicio, que envía petición a CUCM vía PG Peripheral Interface Manager (JTapi Gateway)/PG PIM (JGW). El CTI Server espera la respuesta de CUCM (que falló eventual), la delicadeza comienza a conseguir el systemevents que toma la prioridad y por lo tanto el retardo para responder a la petición del estado de agente.

Resolución

La resolución de este problema es seguida por estos defectos que se reparen en la delicadeza 11.5(1) ES4

[CSCve12017](#) para ICM (pg.cucm)

[CSCve11977](#) para la delicadeza