

Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Llamadas Bloqueadas en Cola

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Lógica](#)

[Explicación](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[El supervisor pierde la conexión y aparece una pantalla en blanco cada pocos segundos](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Datos en blanco en resumen de CSQ de voz en CSD](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Supervisor Desktop no muestra las estadísticas de la CSQ de voz](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento comenta por qué un agente Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) entra aleatoriamente en estado **Reservado** y **no puede salir de él, a menos que el agente termine la sesión y vuelva a iniciarla en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC)**. Este documento también describe el procedimiento para resolver este problema.

Nota: El problema descrito en este documento ocurre en Cisco IPCC Express versión 3.0(2). Para ver detalles, refiérase al ID de bug Cisco [CSCeb36950 \(clientes registrados solamente\)](#): Documentation on Select Resource Step.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco IPCC Express versión 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) o 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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

Problema

Si el script utiliza **Connect** para realizar una transferencia con consulta a un agente ICD de Cisco, la llamada se desconecta y entra en el estado **Failed** debido a una llamada sin respuesta. Si hay un paso **Goto** que salta a **Queued** en **Select Resource**, no se verifican los recursos de agente no disponibles. La llamada permanece en el loop de script ICD y no conecta con un agente, incluso si hay uno disponible. El agente permanece **Reserved** si la llamada se pone en cola cuando se rutea a un agente (antes de que desaparezca de la cola).

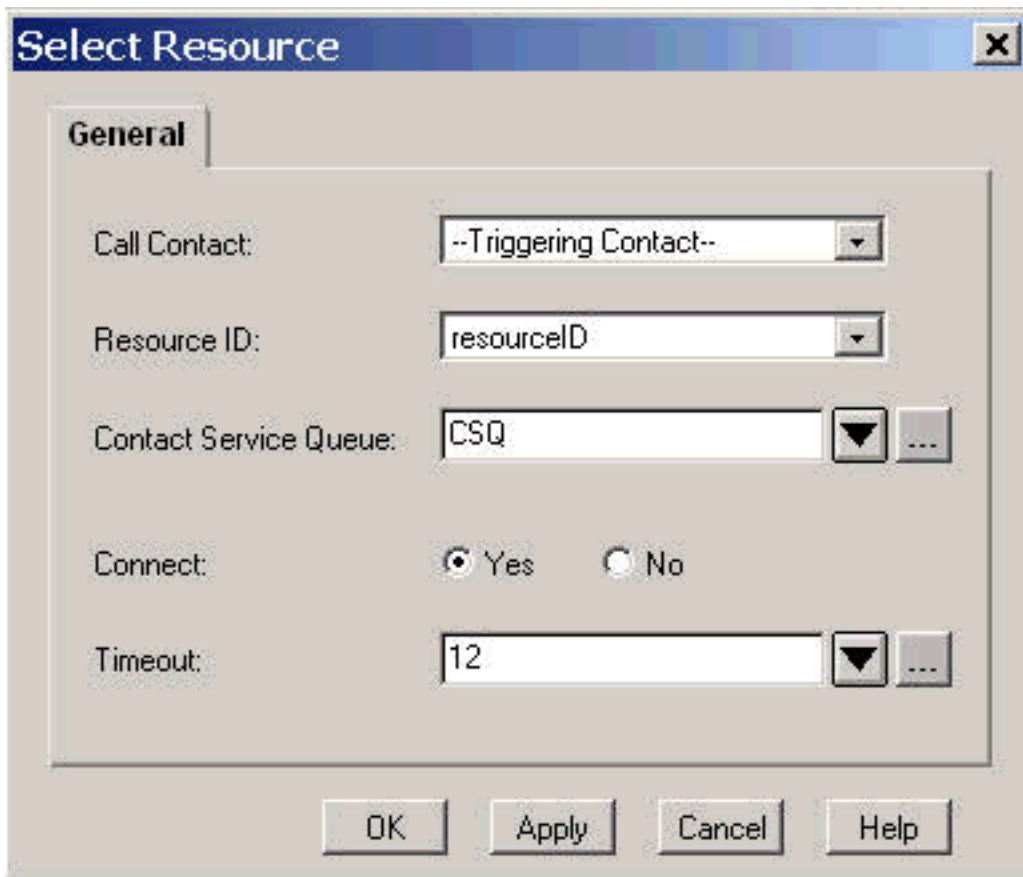
Cuando se resuelva este problema, es importante entender el flujo de llamada exacto y recolectar la información relacionada, tal y como se muestra en [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#).

Lógica

La selección del agente y la distribución de las llamadas se realizan mediante el paso **Select Resource del script**. Este paso examina los agentes (recursos) que son miembros de la Cola de servicios de contacto (CSQ) en un estado **Ready**. Después, este paso selecciona el agente basándose en los criterios de selección de recursos CSQ y realiza una transferencia con consulta (supervisada) entre el cliente que llama y el puerto CTI y el cliente que llama y el número de directorio del agente.

El paso **Select Resource** tiene varias propiedades, tal y como se muestra en la [Figura 1](#):

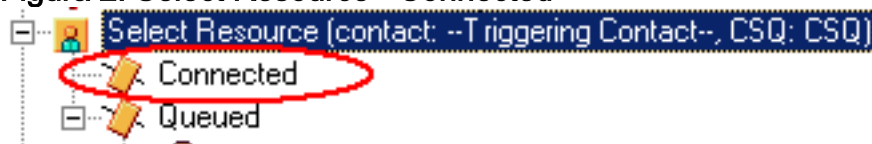
Figura 1: Select Resource



La propiedad **Timeout** representa la longitud de tiempo, en segundos, antes de que el contacto se extraiga en la cola. El tiempo de espera predeterminado es 10 segundos. Este valor debe ser inferior al tiempo de espera de Reenvío de llamada sin respuesta en Cisco CallManager.

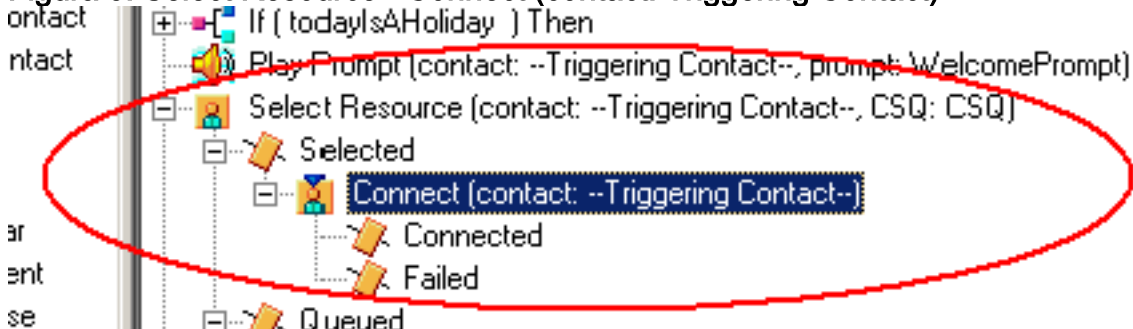
La propiedad **Connect** controla si la llamada se distribuye inmediatamente al agente. Cuando se ajusta en **Yes**, el resultado de ramificación True es Connected ([Figura 2](#)) y la llamada se conecta automáticamente con el agente disponible.

Figura 2: Select Resource - Connected



Cuando se ajusta en **No**, el resultado de ramificación True es Selected ([Figura 3](#)). Esto permite que la llamada tenga un tratamiento de llamada adicional antes del intento de conectarla y requiere un paso **Connect** adicional para enviar la llamada al agente.

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



Explicación

Las propiedades **Select Resource** tienen un impacto en las operaciones. Cuando **Connect** se ajusta en **Yes**, la lógica es similar a `DO_WHILE`. Por ejemplo, cuando el agente es llamada sin respuesta, **Select Resource** se ejecuta en varias ocasiones hasta que no haya ningún agente disponible. Si no hay ningún agente disponible, el control se ramifica a **Queued**.

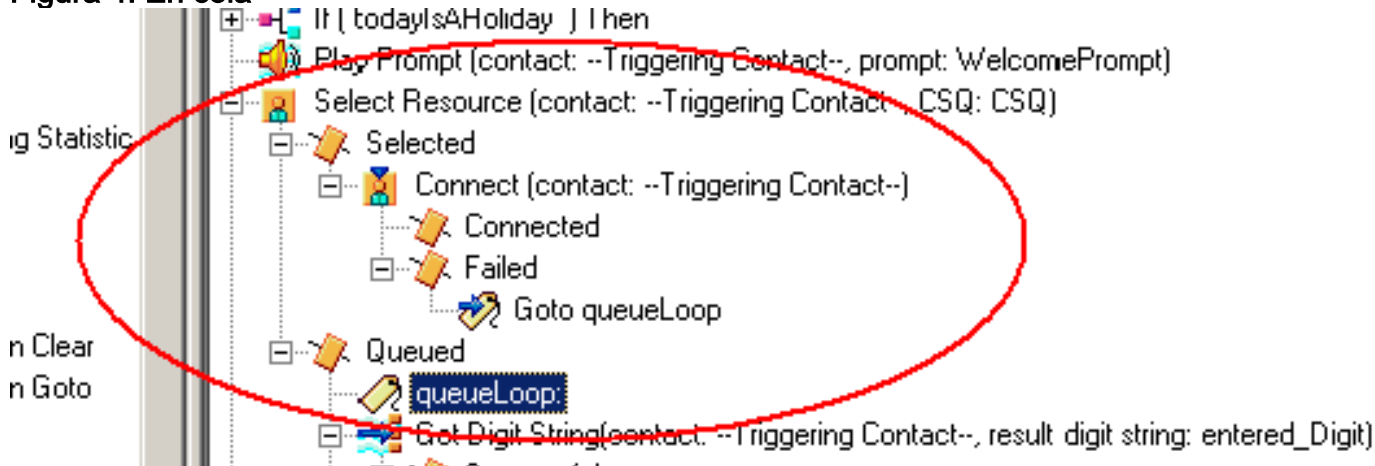
Cuando **Connect** se ajusta en **NO**, la lógica se anida con **Connect**. Por ejemplo, si el paso **Connect** devuelve **True**, la llamada se conecta y se toma la ramificación **Connected**. Si el paso **Connect** devuelve **False**, el resultado es la ramificación **Failed** y la lógica necesita volver al loop externo.

Normalmente se malinterpreta que si el paso **Connect** tiene la salida **Failed**, no hay agentes adicionales disponibles. Algunos scripts se escriben con un paso **Goto** a una etiqueta dentro de la ramificación **Queued** de **Select Resource**.

Nota: No puede quitar una llamada del paso **Connect**.

Esta lógica es inválida si hay más de un agente disponible cuando se ejecuta el paso **Select Resource**. Puesto que el diseño de **Connect** se basa en la lógica de **DECISIÓN** ([Figura 4](#)), [utilice un paso Goto para desviarse de Select Resource y probar con otro agente disponible en Connect Failed interrumpe la llamada sin respuesta.](#)

Figura 4: En cola

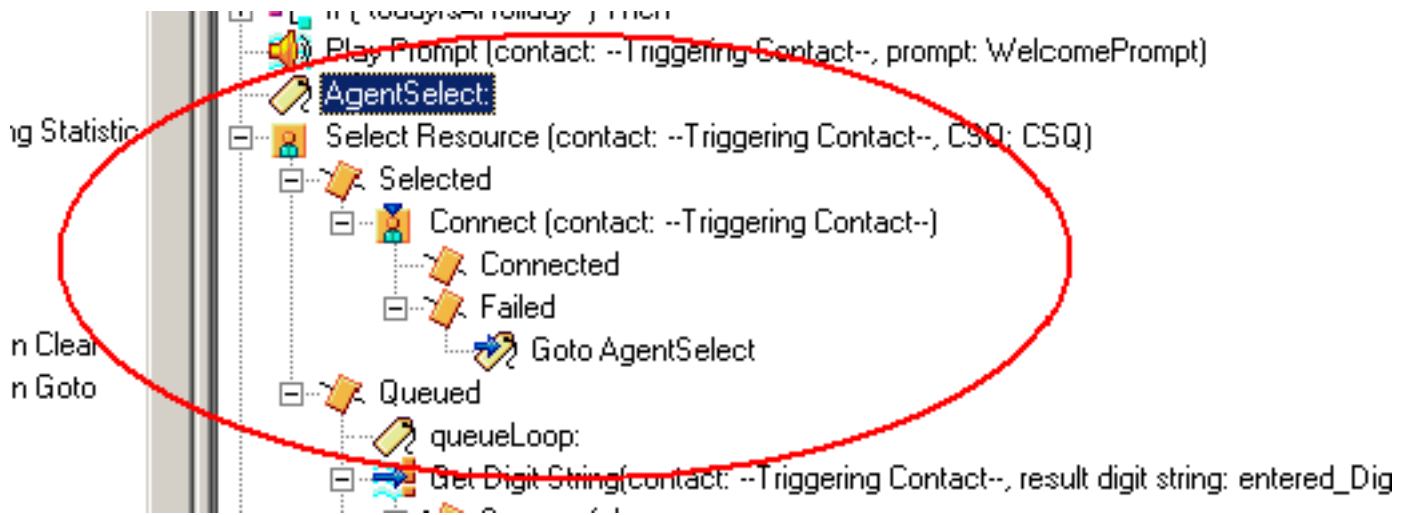


El síntoma parece ser el resultado de un agente atascado en el estado **Reservado**, y otros agentes se pueden dejar en el estado **No preparado** durante un período de tiempo. El informe en tiempo real de **Contacts** podría mostrar una llamada dejada en cola, atascada en la cola.

Solución

Una etiqueta como **AgentSelect** se debe poner antes de **Select Resource**, tal y como se muestra en la [Figura 5](#). En la ramificación **Failed** de **Connect**, añade un paso **Goto** a **AgentSelect**. La lógica de **Select Resource**, cuando `agents=0`, se ramifica a **Queued**.

Figura 5: Etiqueta - AgentSelect



Este problema también puede ocurrir cuando el CSS y las particiones están mal configuradas. Si ha configurado CSS y particiones, asegúrese de que los puertos/disparador CTI contengan la partición de la línea de agentes.

Nota: Para borrar los atascos de llamadas en cola, reinicie los servicios `CRS Engine` y `CRS Node Manager` desde **System > Control Center** en `CRS AppAdmin`.

Problema

El supervisor pierde la conexión y aparece una pantalla en blanco cada pocos segundos

Cuando el supervisor intenta ver el **resumen del equipo de CSQ de voz**, aparece en blanco y los agentes no ven la llamada que proviene de la cola de servicio de contacto.

The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface with several data tables:

- Voice CSQ - Detail:** A table listing agents and their current states.

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Tracy Appleby	In/ok			00:00:46	0
Paul Keeley	Ready			00:01:27	0
Leanne Paa	In/ok			00:00:30	0
Annette Toner	Ready			00:00:54	0
Louise Kelly	Ready			00:02:20	0
- Voice CSQ - Summary:** A summary table for the Contact Service Queue.

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents In Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents In Work	Agents Reserved	Current Oldest	Total
- Agents - Team Summary:** A detailed performance table for the team.

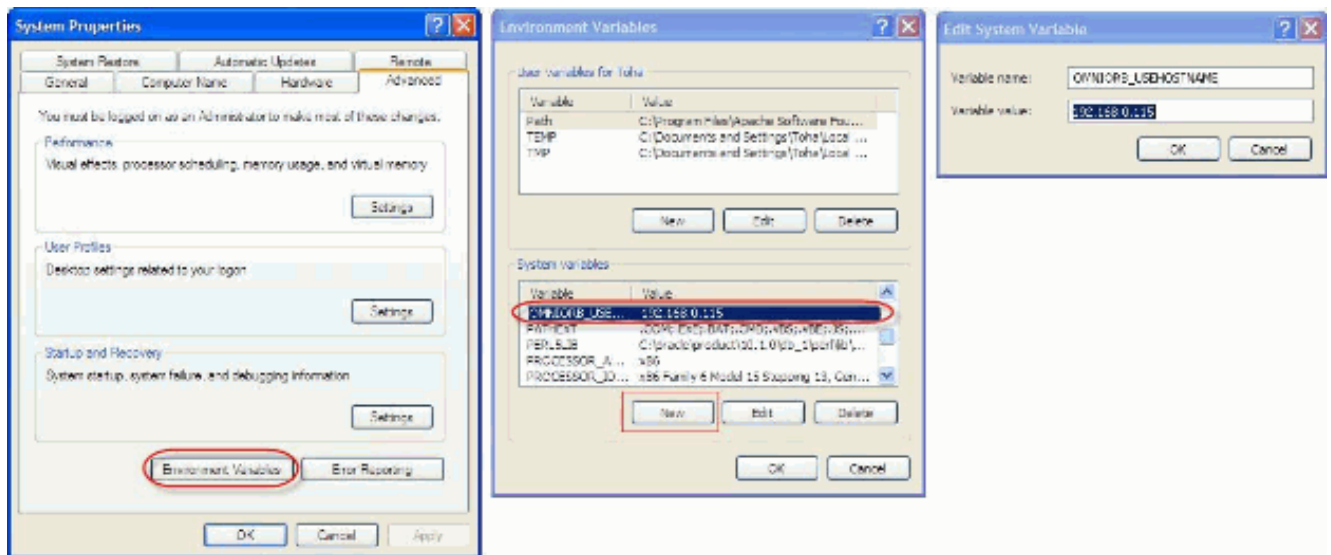
Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total
Barry McNally	05:19:54	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:12	
Tracy Appleby	05:01:30	95	94	00:09:06	00:01:44	02:43:22	00:02:17	00:00:14	
Paul Keeley	05:12:24	66	66	00:06:35	00:02:00	02:12:35	00:04:12	00:00:20	
Lauren Ainslie	05:49:47	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	02:29:06	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	
- Agents - Team Static:** A table showing the current state of agents.

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Louise Lyons	Ready			00:05:31	0
Tracy Appleby	In/ok			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 Ainslie	Ready			00:02:04	0
Leanne Paa	In/ok			00:00:30	0
Annette Toner	Ready			00:00:54	0
Louise Kelly	Ready			00:02:20	0
Lorraine Payne	Ready			00:01:36	0
Angela Dunn	Ready			00:01:31	0

Solución

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCsx78524](#) (sólo clientes registrados) . Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en **Mi PC** y haga clic en **Propiedades**. A continuación, abra la pestaña **Avanzadas**.
2. Haga clic en **Variables de entorno**.
3. En **Variables del sistema**, haga clic en **Nuevo**.
4. Ingrese **OMNIORB_USEHOSTNAME** como nombre de variable. Introduzca la dirección IP como valor de variable.



Si la variable no soluciona el problema, es necesario mover la variable primero en la lista, o quitarla y volver a agregarla a la primera entrada.

5. Haga clic en **Aceptar** y cierre la ventana.
6. Reinicie el servidor

Problema

Datos en blanco en resumen de CSQ de voz en CSD

El resumen del equipo de Supervisor Desktop no se rellena con ningún valor. No puede asignar los recursos. El resumen de CSQ de voz desaparece del cliente de Cisco Secure Desktop (CSD) y es necesario reiniciar el servidor para volver a mostrar esas estadísticas.

Solución

Este problema se encuentra en Cisco Desktop Enterprise Service en el servidor. Para resolver este problema:

- Reinicie el servicio Cisco Desktop Enterprise. Si esto no funciona, reinicie el cuadro Unified Contact Center Express (UCCX) a través de la CLI con el comando **utils system restart**.

Además, recopile los registros como se menciona aquí. Esto es necesario para provocar una escalada no urgente para que la Unidad empresarial de contacto del cliente (CCBU) pueda empezar a trabajar en una solución:

1. Active los registros del servidor empresarial en el nivel TRACE.
2. Active los registros del supervisor en el nivel TRACE.
3. Active los registros LDAPMon en el nivel TRACE.
4. Active los registros LRM en el nivel TRACE.
5. Deje todos los demás registros del servidor de Calabrio (nivel predeterminado).
6. Registros MIVR y MCVD (nivel predeterminado)
7. Reinicie CSD, show team summary.
8. Recopile todos los registros anteriores de ambos nodos. Mediante el acceso raíz, recopile todos los registros de estos directorios: /opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. Recopile una captura de pantalla del problema junto con la indicación de fecha y hora.

10. Recopile una captura de pantalla de todos los servicios en CSD.

Complete estos pasos para habilitar los registros de Cisco Desktop Enterprise Service:

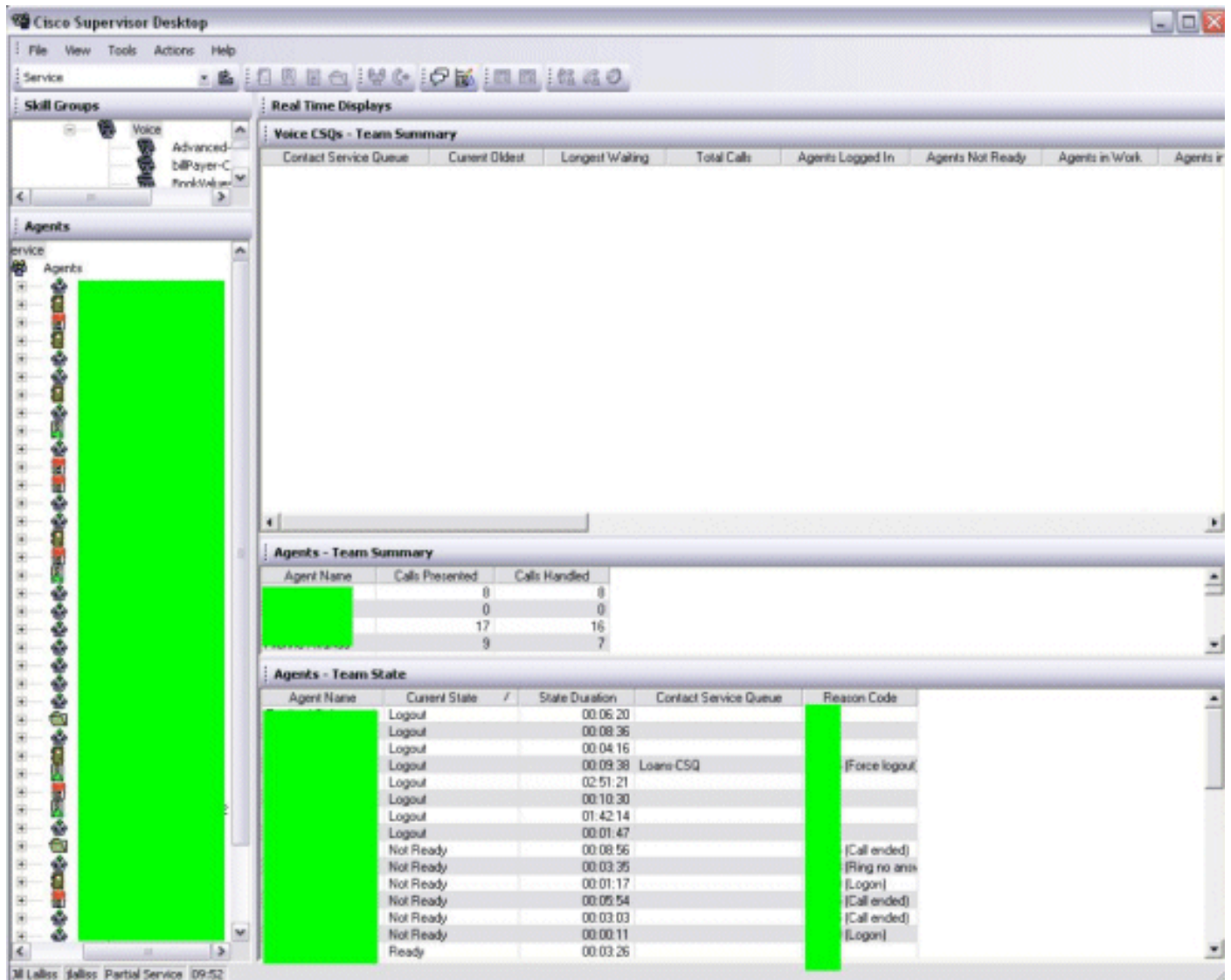
1. En Appadmin > **Serviciabilidad de Cisco Unified CCX** > **trace** > **configuration**, seleccione Servicio de escritorio de Cisco Unified CCX.
2. Establezca Cisco Desktop Enterprise Service en **Debugging 4**.

Nota: Esto se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCtk82341](#) ([sólo clientes registrados](#)) .

Problema

Supervisor Desktop no muestra las estadísticas de la CSQ de voz

UCCX Supervisor Desktop no muestra las estadísticas de CSQ de voz. Cuando el supervisor intenta ver el informe de resumen del equipo de CSQ de voz en la versión 8.x de UCCX, no rellena de forma intermitente ningún dato.



The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a sidebar with 'Skill Groups' and 'Agents'. The 'Agents' list is mostly obscured by a large green redaction box. The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below this, there are two more tables: 'Agents - Team Summary' and 'Agents - Team State'.

Contact Service Queue	Current Oldest	Longest Waiting	Total Calls	Agents Logged In	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents in

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		[Login]
[Redacted]	Not Ready	00:05:54		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:03:03		[Call ended]
[Redacted]	Not Ready	00:00:11		[Login]
[Redacted]	Ready	00:03:26		

Solución

El problema puede estar con el servicio empresarial de escritorio de Cisco en el servidor. Para resolver este problema, reinicie **Cisco Desktop Enterprise Service**.

Nota: Esto se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCtk82341](#) ([sólo clientes registrados](#)) .

[Información Relacionada](#)

- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)