

L'agent de finesse/des stats de la file d'attente/groupe de compétences de superviseur mettent à jour le problème

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Symptômes du problème](#)

[Messagerie de la finesse CTI et mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse](#)

[Causes possibles pour le dépassement de capacité de mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse](#)

[La mémoire tampon de stats de file d'attente de Finess déborde en raison du retard de message CTI](#)

[Suivi approprié de finesse](#)

[Analyses de log](#)

[Quand le dépassement de capacité de mémoire tampon de file d'attente suit on peut observer des extraits de log du log de Webservices](#)

[Illustration de CTISVR traitant le retard](#)

[Contournement](#)

Introduction

Ce document décrit la méthode de dépannage pour l'identification de problème sur la file d'attente ou les stats de groupe de compétences mettent à jour des questions observées dans l'environnement d'Agent Desktop de finesse, spécifiquement provoqué par des retards de message entre les serveurs de l'intégration de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et les serveurs de finesse. L'article prévoit des analyses de log, et il conclut avec un contournement afin d'améliorer la capacité de serveur de finesse en manipulant ces messages de mise à jour de stats dans un réseau retardé suboptimal.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CTI du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (CTISVR)
- Serveur de Cisco Finesse

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Passerelle de périphérique d'agent UCCE avec CTISVR installé
- Batterie de serveur de finesse

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Conventions

Référez-vous au [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#) pour les informations sur des conventions de document.

Informations générales

Les serveurs de finesse qui s'abonnent à CTISVR comme clients CTI, fournissent les fonctions d'agent qui sont semblables à quel serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTIOS) et un Cisco Agent Desktop (CAD) peut offrir. Les agents/superviseurs de finesse peuvent également rencontrer certains des problèmes considérés par des agents CTIOS et CAD.

Un de tels problèmes est des stats en temps réel de file d'attente ou de groupe de compétences ne mettant pas à jour à l'appareil de bureau d'agent/superviseur de finesse. Dans l'environnement CTIOS et CAD, les ingénieurs habituellement vérifient les directives de conception et les vérifient si les limites de configuration telles que le groupe de compétences par agent, les groupes de compétences totaux par périphériques et les équipes par superviseur etc. sur-ont été abonnées. Les ingénieurs vérifieraient également le nombre de connexions client simultanées CTI sur le CTISVR, se rapportent au [guide de conception de Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 10.0\(1\)](#)

Les informations pertinentes peuvent également être mises en référence des guides de conception pour la version 10.5(x), et la version 11.

Le dépannage de ce type de problèmes sur des débuts d'agents/superviseurs de finesse également avec la conception mentionnée limitent des vérifications. Cependant, des agents de finesse peuvent être affectés par les limites supplémentaires qui sont exclusivement trouvées sur des serveurs de finesse.

Symptômes du problème

Des stats de file d'attente ou de groupe de compétences ne mettant pas à jour la question sont typiquement trouvés dans ces scénarios :

- Des états actuels de l'agent ne sont pas reflétés dans différentes qualifications/instrument de files d'attente sur l'Agent Desktop de finesse. Cependant, vérifiant les états de l'agent avec

l'utilisation de **opctest** avec la commande de **La** sur la passerelle de périphérique d'agent (PAGE), indique que les états de l'agent sont corrects avec des groupes de compétences.

- Le nombre d'agents sont dans l'état **PARLANT** pendant un moment, cependant, l'agent de finesse ou les appareils de bureau de superviseur affichent toujours 0 dans les qualifications/files d'attente pendant le temps parlant.
- La reprise du serveur de finesse permettrait au système pour fonctionner temporairement, mais habituellement le même problème reblanchissent en quelques minutes ou des heures.

Messagerie de la finesse CTI et mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse

Des stats de file d'attente d'agent de finesse ou des mises à jour des stats de compétence sont effectués par les échanges de ces paires de messages de demande et de réponse CTI dans des serveurs de finesse.

demande de message de **getQueryQueueStatisticsReq()** de finesse et le message de **QuerySkillGroupStatisticsConf** suite aux réponses CTISVR.

Par défaut, la finesse peut traiter **751** groupes de compétences que les demandes dans les 10 seconde stats indiqués régénèrent l'intervalle. Demande qui ne sont pas traités sont mis en mémoire tampon dans une file d'attente de messages à traiter à une date ultérieure. La finesse par défaut est initialisée avec cette file d'attente de mémoire tampon de message pour tenir **5000** messages de DEMANDE.

Cependant, si la mémoire tampon se remplit et est accablée, certains de ces messages de demande de stats de file d'attente sont chronométrés et relâchés.

Causes possibles pour le dépassement de capacité de mémoire tampon de stats de file d'attente de finesse

1. Sursouscription de conception/configuration. par exemple les qualifications par agents, les groupes de compétences totaux par périphériques et les équipes par superviseur etc. se rapportent au [guide de conception de Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) pour des limites recommandées de configuration. La sursouscription peut mener à la Messagerie excessive CTI sur des mises à jour de stats, et par conséquent déborde la mémoire tampon de demande stat de file d'attente de finesse.
2. Dépassant la connexion client simultanée permise maximum CTI qui inclut toutes les connexions d'événements et connexions de mode surveillé. Épuisement de ressource CTISVR qui mènent au défilement ralenti significatif sur la vitesse de traitement de message CTI.
3. De PAGE de représentation CPU par exemple, etcs E/S de mémoire, et de disque.
4. Pas assez de bande passante de réseau afin de prendre en charge les retards de Messagerie CTI a tenu compte de l'application de finesse, c.-à-d. 62ms.

La calculatrice de bande passante de finesse a fourni dans le lien ici avec les spécifications de conception en cours afin d'allouer la bande passante recommandée de réseau.

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

La mémoire tampon de stats de file d'attente de Finess débordent en raison du retard de message CTI

Basé sur cette limite de finesse sur la vitesse de traitement de message de DEMANDE et la mémoire tampon de message, la valeur par défaut du délai moyen d'attente maximum de demande/réponse est **62ms** pour les déploiements moyens de finesse. Si les délais moyens dépassent de manière significative le benchmark de 62ms, par exemple retard de message CTI autour de 100ms. Des messages alors mis en mémoire tampon du `getQueryQueueStatisticsReq()` CTI peuvent ne jamais être envoyés à CTISVR et être répondu avec des messages de `QuerySkillGroupStatisticsConf` jeûnez assez dans ce 10 seconde régénèrent l'intervalle. Et chronométrés les messages demeurants de `getQueryQueueStatisticsReq()` sont abandonnés de la mémoire tampon de stats de file d'attente.

Suivi approprié de finesse

Des messages de stats de file d'attente peuvent être trouvés dans le log de finesse de **webservices**. Il exige le niveau de suivi de DEBUG d'indiquer les messages détaillés de stats de file d'attente.

Pour que les étapes indiquent le niveau de suivi de DEBUG pour des webservices, référez-vous ce lien de docwiki.

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

Analyses de log

Quand le dépassement de capacité de mémoire tampon de file d'attente suit on peut observer des extraits de log du log de Webservices

Recherchez le début d'un rond de mise à jour de demande stat de 751 files d'attente, au début de 10 seconde régénèrent l'intervalle :

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

Entre présents et les prochain le Round de 751 demandes qui se produit après 10 secondes, filtrez et vérifiez avec un outil par exemple Notepad++ des textes, si là apparient 751 messages de `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_RECE

IVED":1411536082976}, msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,
deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Decoded Message to Finesse from backend cti server

Par exemple, s'il y a seulement 329 messages de **QuerySkillGroupStatisticsConf** traités par finesse pour ce rond, dans un autre mot, là doit être 422 messages alignés dans la mémoire tampon. Évidemment, si autour de 400 messages sont être alignée toutes les 10 secondes alors que la mémoire tampon peut atteindre son seuil de 5000 messages dans un délai de 3 minutes.

Recherchez la première occurrence de l'erreur d'interrogation qui se produit dans un délai de 3 minutes, cela est le signe de mémoire tampon débordé :

```
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
```

Illustration de CTISVR traitant le retard

- La finesse envoie la demande de **getQueryQueueStatisticsReq()** à CTISVR - cheminement d'**invokeld=112223, queueId=28353** :

```
Sep 23 2014 22:21:22.875 -0700: %CCBU_pool-19-thread-4-7-CTIWriter.getQueryQueueStatisticsReq():  
{Thrd=pool-19-thread-4} params : invokeId=112223, queueId=28353
```

- CTISVR a reçu la demande :

```
match InvokeID:0x1b65f with invoked=112223 in the Finesse request
```

```
and SkillGroupNumber:28353 with queueId in the Finesse request
```

```
22:21:22:921 cglA-ctisvr SESSION 9: MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f  
PeripheralID:5000
```

```
22:21:22:921 cglA-ctisvr SESSION 9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:N/A )
```

- Réponse CTISVR :

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF (InvokeID:0x1b65f  
PeripheralID:5000
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:9431
```

```
AgentsLoggedOn:0 AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsReady:0 AgentsTalkingIn:0 AgentsTalkingOut:0  
AgentsTalkingOther:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsWorkNotReady:0 AgentsWorkReady:0
```

```
AgentsBusyOther:0 AgentsReserved:0 AgentsHold:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsICMAvailable:0 AgentsApplicationAvailable:0  
AgentsTalkingAutoOut:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsTalkingPreview:0 AgentsTalkingReservation:0  
RouterCallsQNow:0
```

- La finesse a reçu la réponse CTISVR, et a formé le message de **QuerySkillGroupStatisticsConf** :

```
Sep 23 2014 22:21:22.977 -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
Notez qu'il a assuré les secondes 100ms pour la finesse afin de recevoir le message assorti de **QuerySkillGroupStatisticsConf**, si c'est un délai de réponse moyen. La finesse peut fonctionner dans la question de dépassement de capacité de file d'attente de mémoire tampon.

Contournement

Il y a une propriété dans **aws.properties** qui place l'intervalle de régénération sur le côté serveur de finesse. C'est fondamentalement l'intervalle entre deux séries des demandes de stats de file d'attente (un être rond 751 demandes de stats de file d'attente dans ce déploiement) de finesse à CTISVR. La finesse par défaut le demande toutes les 10 secondes. Cette propriété pourrait potentiellement être changée à quelque chose plus élevée en valeur qui signifierait que la finesse aura un peu plus de temps (par exemple : 20sec au lieu 10sec) de série du processus un des demandes de stats de file d'attente. Il étend également efficacement le retard de demande/réponse de stats de compétence du benchmark CTI de 62ms à 124ms.

- Accès obtenu de racine à la plate-forme de SYSTÈME D'EXPLOITATION de finesse
- VI au fichier de propriétés **/opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties**
- A modifié cette valeur d'une propriété de 10 à 20

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

Note: Régénérez l'intervalle pour des statistiques de file d'attente en quelques secondes.

- sauvegardez le **fichier aws.properties**
- **service de Tomcat de finesse de reprise**
- Les mêmes étapes doivent être effectuées sur tous les Noeuds de finesse dans la batterie de finesse