

Risoluzione dei problemi relativi alla disponibilità e alla priorità degli attributi dell'agente PQ

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Struttura PQ](#)

[Comandi diagnostici RTTest](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla disponibilità e alla priorità degli attributi dell'agente Precision Queue (PQ) su Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Contributo di Sureshkumar Mohanraj, Cisco TAC Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni utilizzate nel documento si basano sulla versione PCCE/UCCE 12.0.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, verificare di aver compreso l'impatto potenziale di qualsiasi passaggio.

Premesse

La logica di selezione di un agente da parte del sistema si basa sullo script ICM (Intelligent Contact Management). È possibile configurare lo script con condizioni per assegnare priorità alle code, indirizzare la chiamata all'agente disponibile più a lungo e così via. Nel log del router CCE (RTR) viene mostrato come la chiamata viene instradata e quale etichetta (estensione dell'agente) è selezionata.

Se si esaminano i registri RTR, viene visualizzata l'elaborazione nel PQ e i passaggi attraversati. Potete aumentare il livello di traccia con lo strumento TRACCIA TRACCIA.

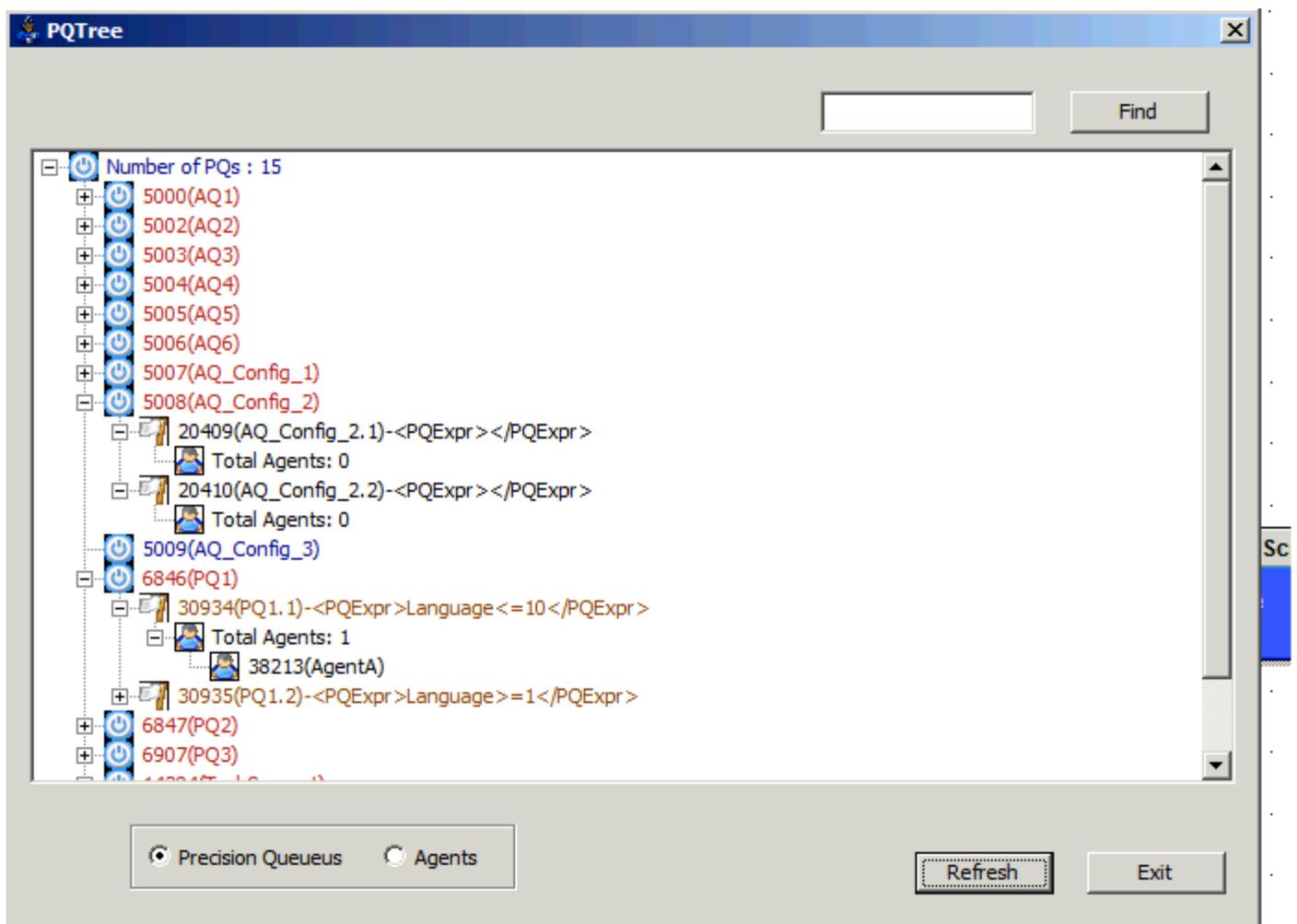
Struttura PQ

Se si esegue `\icm\bin\pqtree.com` e si concentra l'attenzione sul PQ con problemi, PQTree può visualizzare gli agenti disponibili ed è possibile individuare uno di questi scenari di errore. Vengono visualizzati gli agenti disponibili in ogni fase.

Questa immagine mostra lo strumento PQTree in modalità Code di precisione. Le radici dell'albero sono le code di precisione nel sistema. Quando si espande questo oggetto radice, vengono visualizzati i passaggi e le relative espressioni logiche. Se si espandono ulteriormente i passaggi, vengono visualizzati i rispettivi agenti collegati.

Nota: Questo strumento mostra solo gli agenti connessi.

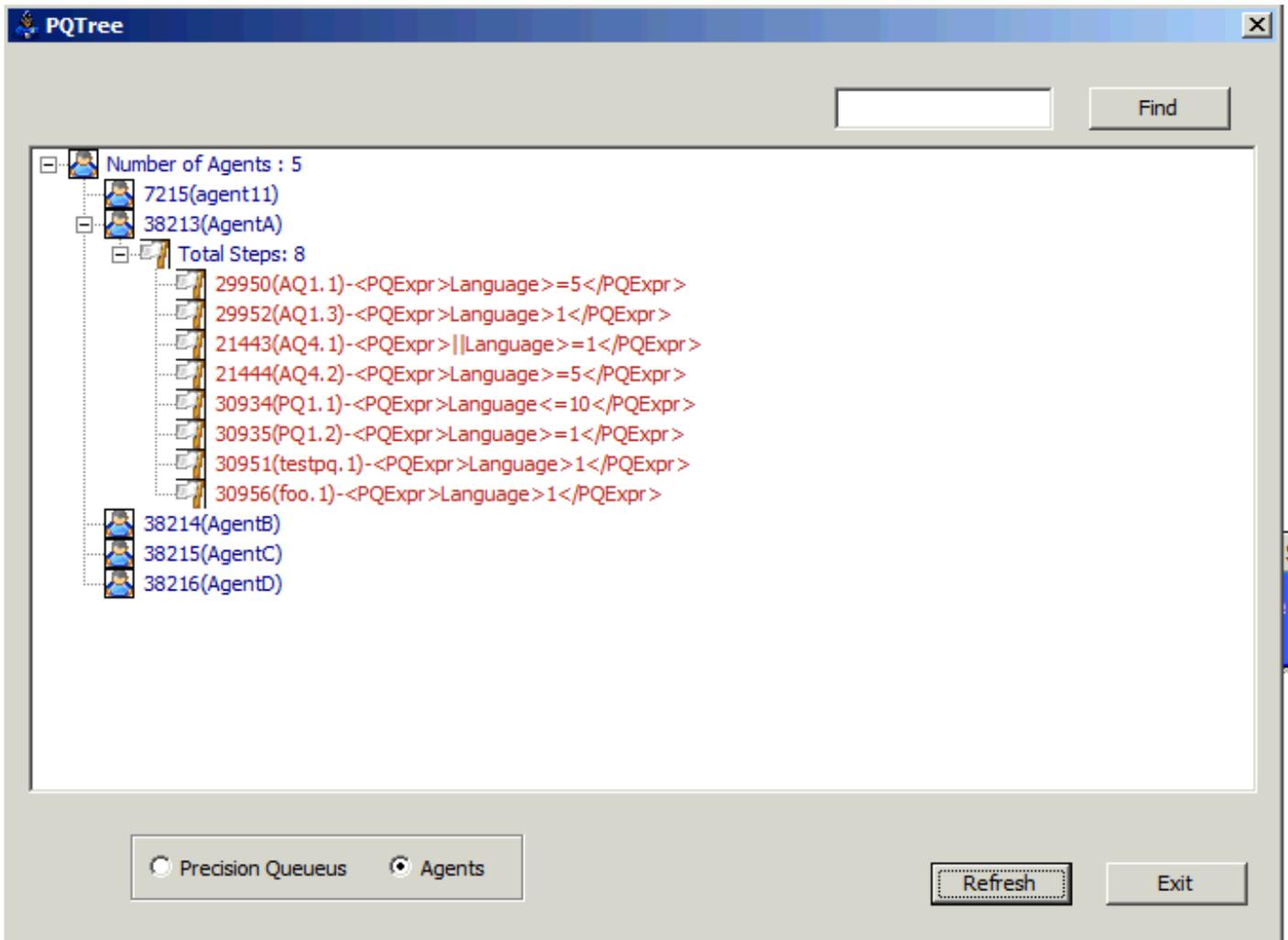
Avviso: PQTree.com comunica con la memoria del router CCE, utilizzarla quando il sistema non è sotto carico di chiamata. Inoltre, è necessario chiuderla non appena si è terminato, in quanto ciò può influire sulle prestazioni.



Questa immagine mostra lo strumento in modalità Agenti, che indica tutti gli agenti nella radice della struttura. Quando si espande un agente (AgentA), vengono visualizzati tutti i passi PQ a cui

appartiene l'agente.

Nota: Le fasi PQ contengono il nome PQ nel formato (PQName.PQStepNumber).



Si tratta del modo più semplice per rilevare l'errore di routing delle chiamate PQ o la disponibilità dell'agente PQ, anziché OPC/RTTEST.

Comandi diagnostici RTTest

Questi sono alcuni comandi RTTEST diagnostici in PQ per uso generale.

1. Il comando Dump_pq elenca l'associazione degli agenti alle fasi e alla 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. Il comando `Dump_queue` può essere utilizzato per visualizzare le chiamate in coda su qualsiasi destinazione in coda.

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` visualizza lo stato corrente della coda.

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