

Cisco IPCC Express: Risoluzione Dei Problemi Relativi Alle Chiamate Bloccate In Coda

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Logica](#)

[Spiegazione](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Il Supervisor perde la connessione e lo schermo vuoto viene visualizzato ogni pochi secondi](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Dati vuoti nel riepilogo CSQ voce in CSD](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Il Supervisor Desktop non mostra lo stato di Voice CSQ](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene illustrato il motivo per cui un agente Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) entra casualmente nello stato **Riservato** e non è in grado di uscire dallo stato a meno che non esegua la disconnessione e acceda nuovamente in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC). Nel documento viene descritta anche la procedura per risolvere questo problema.

Nota: il problema descritto in questo documento si verifica in Cisco IPC Express versione 3.0(2). Per ulteriori informazioni, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCeb36950](#) (solo utenti [registrati](#)): Documentazione su Seleziona passo risorsa.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco IPC Express versione 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) o 3.3(3)

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, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Se lo script usa **Connect** per eseguire un trasferimento di consulenza a un agente ICD Cisco, la chiamata continua fino al timeout e passa allo stato **Failed** (Non riuscito) a causa di ring-no-answer. Se è presente un passaggio **Vai a** che passa alla **coda** in **Selezione risorsa**, le risorse agente non disponibili non vengono verificate. Il chiamante rimane nel ciclo di script ICD e non si connette a un agente, anche se ne diventa disponibile uno. L'agente viene lasciato in **Riservato** se la chiamata viene accodata e quindi instradata a un agente (prima che scompaia dalla coda).

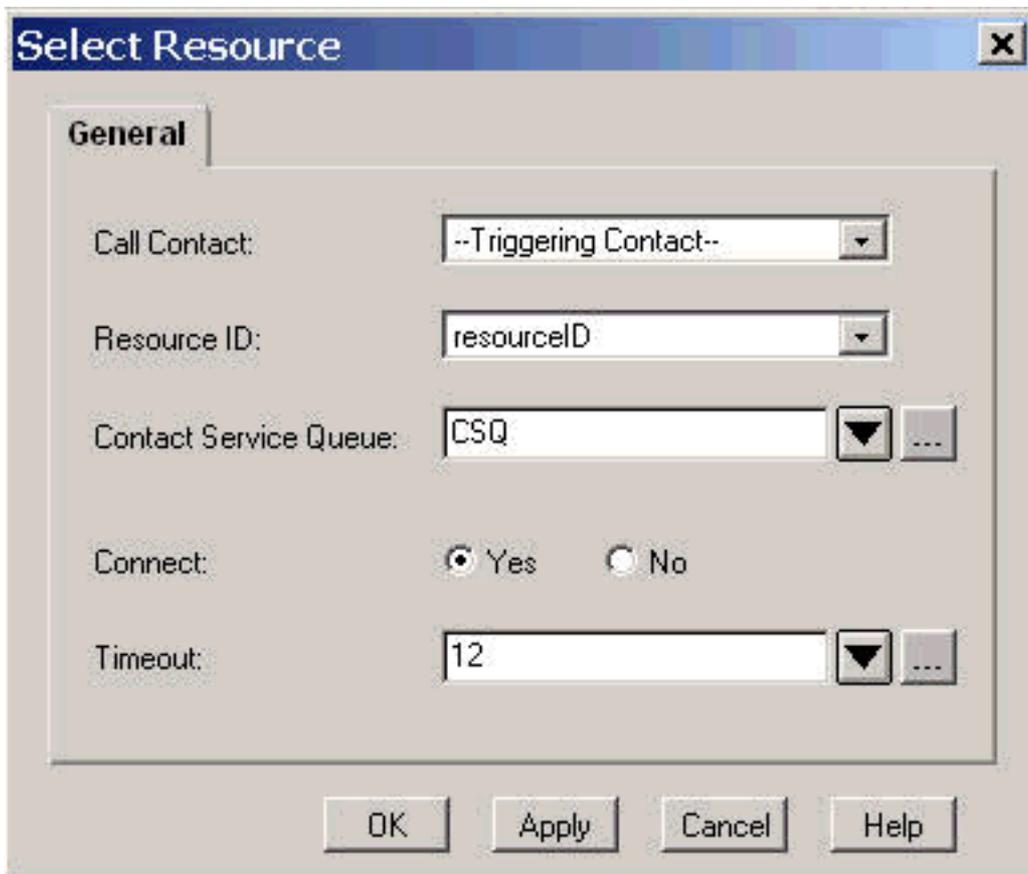
Per risolvere questo problema, è importante comprendere l'esatto flusso di chiamate e raccogliere le informazioni correlate, come mostrato nella [checklist del supporto Cisco IPCC Express](#).

Logica

La selezione dell'agente e la consegna della chiamata vengono eseguite dal passo **Selezione risorsa** nello script. In questo passaggio vengono esaminati gli agenti (risorse) membri di Contact Service Queue (CSQ) in stato **Ready**. Questa fase seleziona quindi l'agente in base ai criteri di selezione delle risorse CSQ ed esegue un trasferimento di consulenza (supervisionato) tra il cliente chiamante e la porta CTI, al cliente chiamante e al numero di directory dell'agente.

Il passo **Selezione risorsa** ha diverse proprietà, come mostrato nella [Figura 1](#):

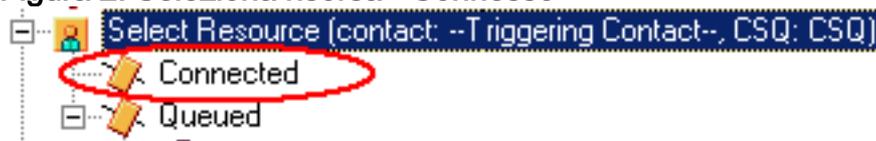
Figura 1: Selezione risorsa



La proprietà **Timeout** rappresenta il periodo di tempo, in secondi, che deve trascorrere prima che il contatto venga recuperato nella coda. Il timeout predefinito è 10 secondi. Questo valore deve essere inferiore al timeout di Call Forward No Answer in Cisco CallManager.

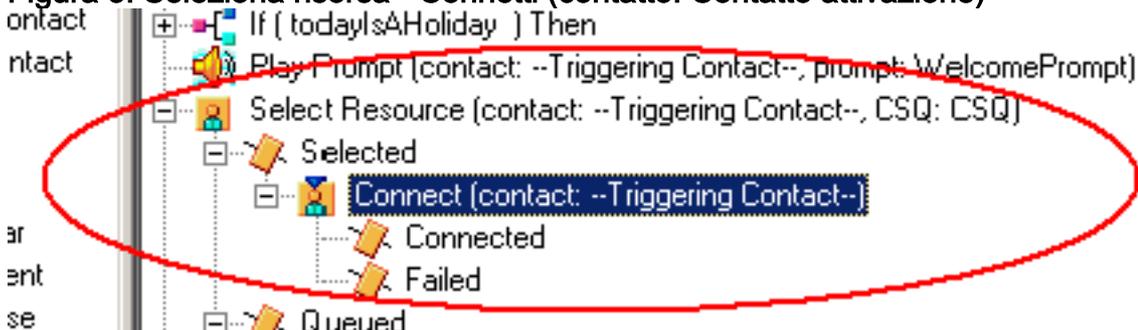
La proprietà **Connect** controlla se la chiamata viene inviata immediatamente all'agente. Se impostato su **Yes**, il risultato **True** della diramazione è **Connected** (Figura 2) e la chiamata viene connessa automaticamente all'agente disponibile.

Figura 2: Seleziona risorsa - Connesso



Se è impostata a **No**, il risultato **reale** della diramazione è **Selected** (Figura 3). In questo modo la chiamata verrà sottoposta a un ulteriore trattamento prima del tentativo di connessione e sarà necessario un ulteriore passaggio di **connessione** per inviare la chiamata all'agente.

Figura 3: Seleziona risorsa - Connetti (contatto: Contatto attivazione)



Spiegazione

Le proprietà **Seleziona risorsa** influiscono sulle operazioni. Quando **Connect** è impostato su **Yes**, la logica è simile a `DO_WHILE`. Ad esempio, quando l'agente non risponde, **Select Resource** viene eseguito ripetutamente fino a quando non è disponibile alcun agente. Se non è disponibile alcun agente, il controllo si diramerà in **coda**.

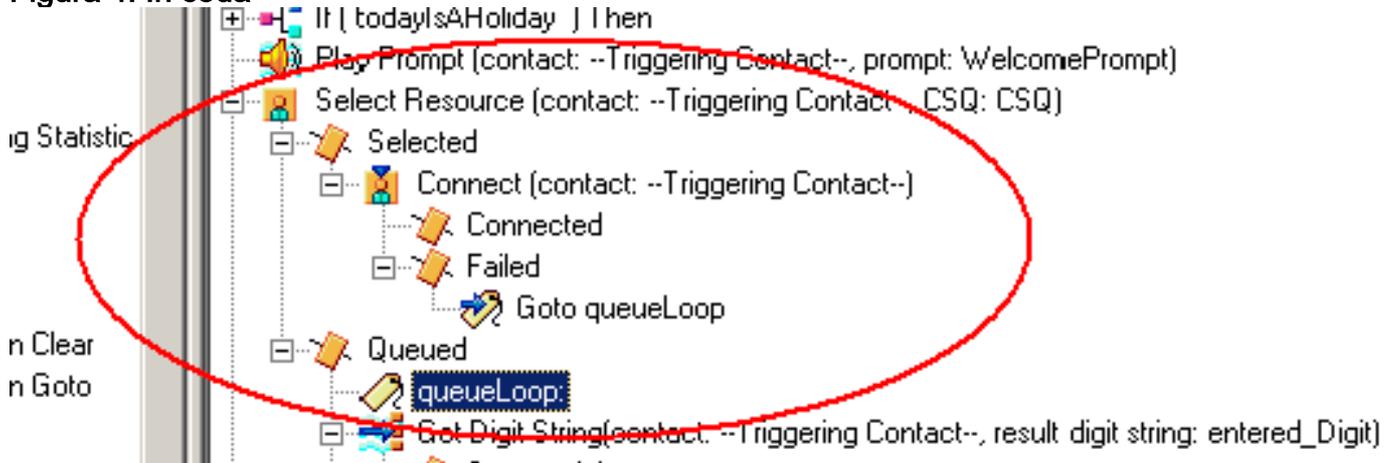
Quando **Connect** è impostato su **No**, la logica viene nidificata con **Connect**. Ad esempio, se il passo **Connect** restituisce **True**, la chiamata viene connessa e il ramo **Connected** viene eseguito. Se il passo **Connect** restituisce **False**, il risultato è il ramo **Failed** e la logica deve tornare al ciclo esterno.

In genere non si comprende che se la fase **Connect** termina in **Failed**, non sono disponibili agenti aggiuntivi. Alcuni script vengono scritti con un passaggio **Goto** in un'etichetta all'interno della sezione in **coda** di **Seleziona risorsa**.

Nota: non è possibile rimuovere una chiamata dalla fase **Connect**.

Questa logica non è valida se sono disponibili più agenti quando viene eseguito il passo **Seleziona risorsa**. Poiché la progettazione di **Connect** si basa sulla logica **DECISION** (Figura 4), utilizzare il passaggio **Goto** per ignorare **Select Resource** e verificare la presenza di un altro agente disponibile su **Connect Failed** break ring-no-answer.

Figura 4: In coda

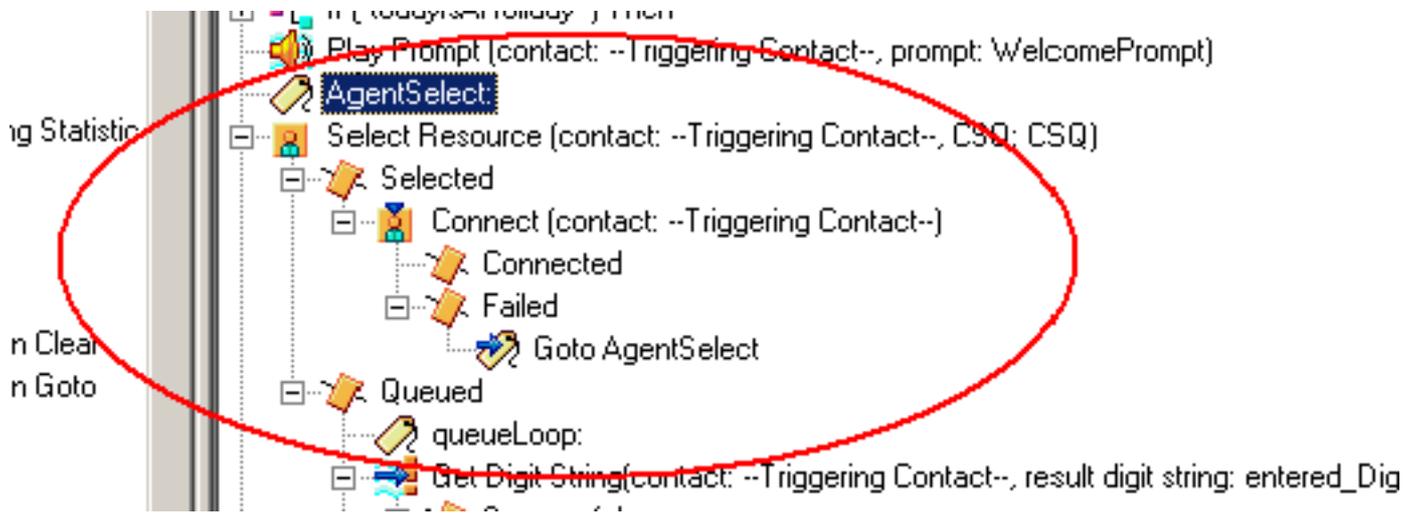


Il sintomo sembra essere il risultato di un agente bloccato nello stato **Reserved** e altri agenti possono essere lasciati nello stato **Not Ready** per un periodo di tempo. Il report in tempo reale per **Contatti** potrebbe vedere una chiamata rimasta in coda, **bloccata**.

Soluzione

È necessario inserire un'etichetta come `AgentSelect` prima di `Select Resource`, come mostrato nella Figura 5. Sul ramo **Failed** di `Connect`, aggiungere un **passaggio Goto** a `AgentSelect`. Logica della **selezione della risorsa**, quando `agents=0`, si sposta nella **coda**.

Figura 5: Etichetta - AgentSelect



Questo problema può verificarsi anche quando i fogli di stile CSS e le partizioni non sono configurati correttamente. Se sono stati configurati fogli di stile CSS e partizioni, verificare che le porte/i trigger CTI contengano la riga di partizione degli agenti.

Nota: per cancellare gli stack di chiamate in coda, riavviare i servizi `CRS Engine` e `CRS Node Manager` da **System > Control Center** in `CRS AppAdmin`.

Problema

Il Supervisor perde la connessione e lo schermo vuoto viene visualizzato ogni pochi secondi

Quando il supervisore tenta di visualizzare il riepilogo del team **Voice CSQ**, questo appare vuoto e gli agenti non vedono la chiamata proveniente da quale CSQ.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice CSQ - Summary' highlighted. The main area displays a 'Voice CSQ - Summary' table. Below it, there are two other tables: 'Agents - Team Summary' and 'Agents - Team Static'.

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Tracy Appleby	In Work			00:00:46	0
Paul Keeley	Ready			00:01:27	0
Leanne Paa	In Work			00:00:30	0
Annette Toner	Ready			00:00:54	0
Louise Kelly	Ready			00:02:20	0

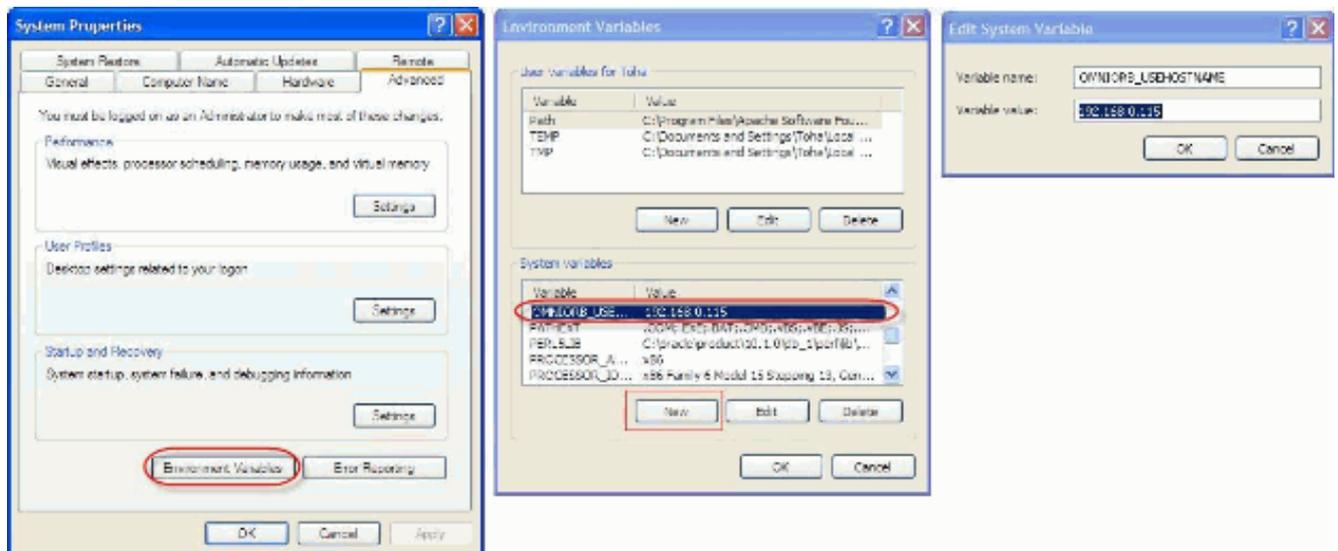
Agent Name	Logon Time	Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total
Barry McNally	05:19:54	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:12	
Tracy Appleby	05:01:30	95	94	00:09:06	00:01:44	02:43:22	00:02:17	00:08:14	
Paul Keeley	05:12:24	66	66	00:06:35	00:02:00	02:12:35	00:04:12	00:00:20	
Lauren Ainslie	05:49:41	49	49	00:05:20	00:01:02	00:58:51	00:12:27	00:02:00	
Leanne Paa	05:52:34	94	92	00:10:40	00:02:18	03:33:56	00:07:35	00:00:19	
Annette Toner	05:01:35	84	84	00:08:17	00:02:04	02:54:13	00:02:00	00:00:15	
Louise Kelly	05:23:09	121	121	00:12:28	00:01:09	02:29:06	00:02:40	00:00:19	
Lorraine Payne	05:54:47	85	85	00:06:28	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	125	125	00:03:19	00:00:40	01:42:34	00:07:29	00:01:19	
Fiona McAlister	05:15:50	69	68	00:12:20	00:02:38	03:00:37	00:04:16	00:00:56	

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Louise Lyons	Ready			00:05:31	0
Tracy Appleby	In Work			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 Work			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

Soluzione

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsx78524](#) (solo utenti [registrati](#)). Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer** e scegliere **Proprietà**.
Aprire quindi la scheda **Avanzate**.
2. Fare clic su **Variabili di ambiente**.
3. In **Variabili di sistema** fare clic su **Nuovo**.
4. Immettete **OMNIORB_USEHOSTNAME** come nome della **variabile**. Immettere l'**indirizzo IP** come **Valore variabile**.



Se la variabile non risolve il problema, è necessario spostarla al primo posto nell'elenco oppure rimuoverla e aggiungerla nuovamente alla prima voce.

5. Fare clic su **OK** e chiudere la finestra.
6. Riavviare il server.

Problema

Dati vuoti nel riepilogo CSQ voce in CSD

Il riepilogo del team del desktop Supervisor non contiene alcun valore. Non può allocare le risorse. Il riepilogo di Voice CSQ scompare dal client Cisco Secure Desktop (CSD) ed è necessario riavviare il server per visualizzare nuovamente tali statistiche.

Soluzione

Questo problema si verifica sul servizio Cisco Desktop Enterprise sul server. Per risolvere il problema:

- Riavviare Cisco Desktop Enterprise Service. Se l'operazione non riesce, riavviare Unified Contact Center Express (UCCX) dalla CLI con il comando **utils system restart**.

Inoltre, raccogliere i registri come indicato qui. Questa operazione è necessaria per attivare un'escalation non urgente in modo che la Customer Contact Business Unit (CCBU) possa iniziare a lavorare su una correzione:

1. Attivare i registri del server aziendale a livello TRACE.
2. Attivare i registri Supervisor a livello TRACE.
3. Attivare i registri LDAPMon a livello TRACE.
4. Attivare i registri LRM a livello TRACE.
5. Lasciare tutti gli altri registri del server Calabrio (livello predefinito).
6. Log MIVR e MCVD (livello predefinito)
7. Riavvia CSD, mostra riepilogo team.
8. Raccogliere tutti i registri sopra indicati da entrambi i nodi. Utilizzando l'accesso root, raccogliere tutti i log dalle seguenti directory: /opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. Raccogliere uno screenshot del problema insieme al timestamp.

10. Raccogliere uno screenshot di tutti i servizi su CSD.

Completare questi passaggi per abilitare i log di Cisco Desktop Enterprise Service:

1. In Appadmin > **Cisco Unified CCX Serviceability** > **trace** > **configuration**, selezionare **Cisco Unified CCX Desktop Service**.

2. Impostare Cisco Desktop Enterprise Service su **Debugging 4**.

Nota: per ulteriori informazioni, consultare l'ID bug Cisco [CSCtk82341](#) (solo utenti [registrati](#)).

Problema

Il Supervisor Desktop non mostra lo stato di Voice CSQ

Il desktop di UCCX Supervisor non visualizza lo stato di Voice CSQ. Quando il supervisore tenta di visualizzare il report di riepilogo del team CSQ vocale in UCCX versione 8.x, non inserisce dati in modo intermittente.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a tree view for 'Agents' with a large green redaction box covering the agent list. The main area displays 'Voice CSQs - Team Summary' and 'Agents - Team Summary'.

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

Soluzione

Il problema potrebbe essere causato dal servizio Cisco Desktop Enterprise sul server. Per risolvere il problema, riavviare **Cisco Desktop Enterprise Service**.

Nota: per ulteriori informazioni, consultare l'ID bug Cisco [CSCtk82341](#) (solo utenti [registrati](#)).

[Informazioni correlate](#)

- [Checklist del supporto IPC Express di Cisco](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)