

PQエージェントのアベイラビリティと属性の優先度のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[PQツリー](#)

[RTTest診断コマンド](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center(CCE)Enterpriseでプレシジョンキュー(PQ)エージェントのアベイラビリティと属性の優先度をトラブルシューティングする方法について説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Sureshkumar Mohanraj

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントで使用されている情報は、PCCE/UCCE 12.0バージョンに基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。ネットワークが稼働中の場合は、すべてのステップの潜在的な影響を確実に理解してください。

背景説明

Intelligent Contact Management(ICM) CCEルータ(RTR)ログには、コールのルーティング方法と、選択されているラベル（エージェント内線番号）が表示されます。

RTRログを調べると、PQでの処理と通過した手順が表示されます。RTRTRACEツールを使用し

て、トレースレベルを上げることができます。

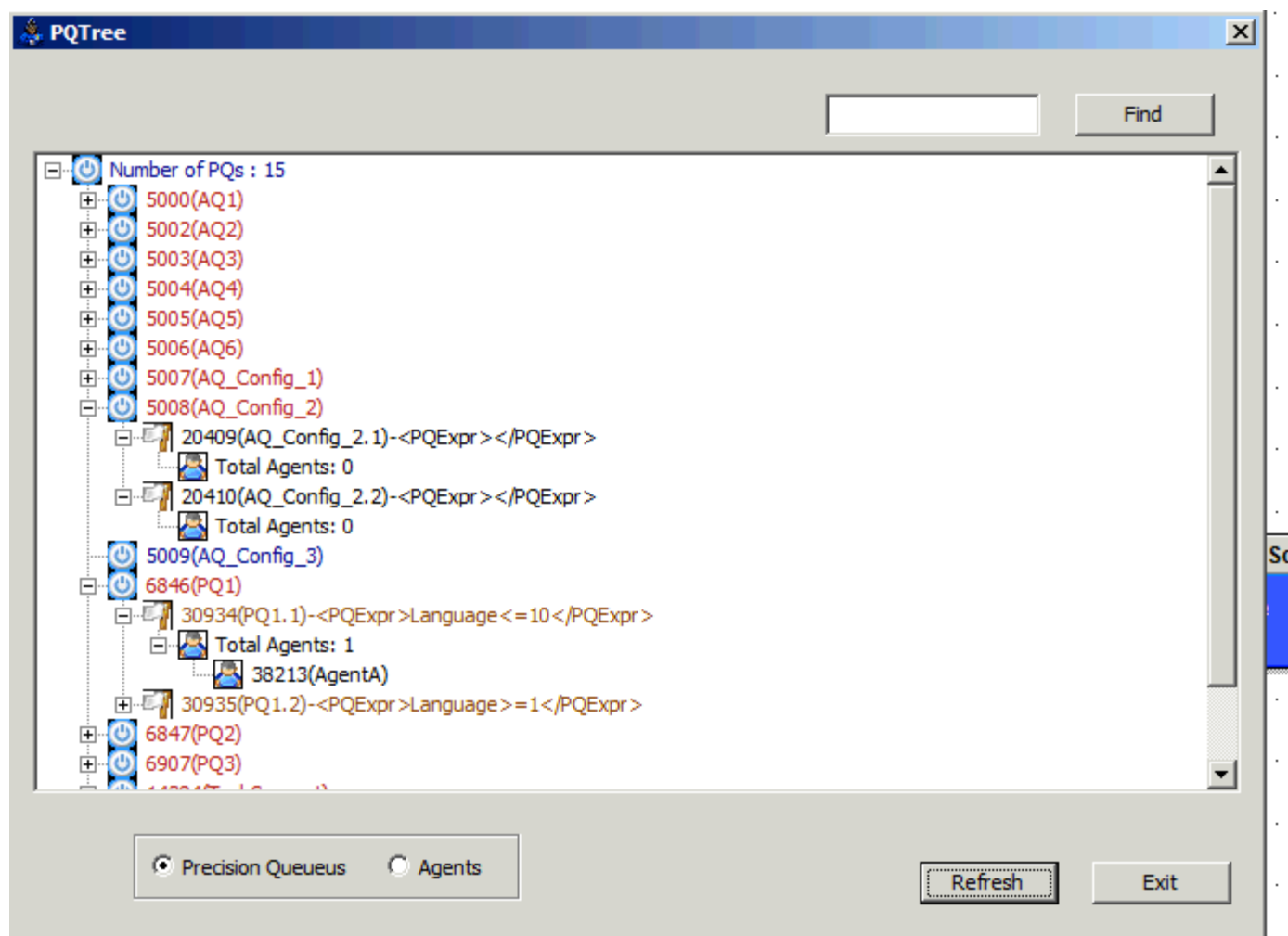
PQツリー

\\icm\bin\pqtrees.comPQPQTree

この図は、プレシジョンキューモードのPQTreeツールを示しています。ツリーのルートは、システムのプレシジョンキューです。このルートオブジェクトを展開すると、ステップとその論理式が表示されます。さらに手順を展開すると、ログインしたエージェントがそれぞれ表示されます。

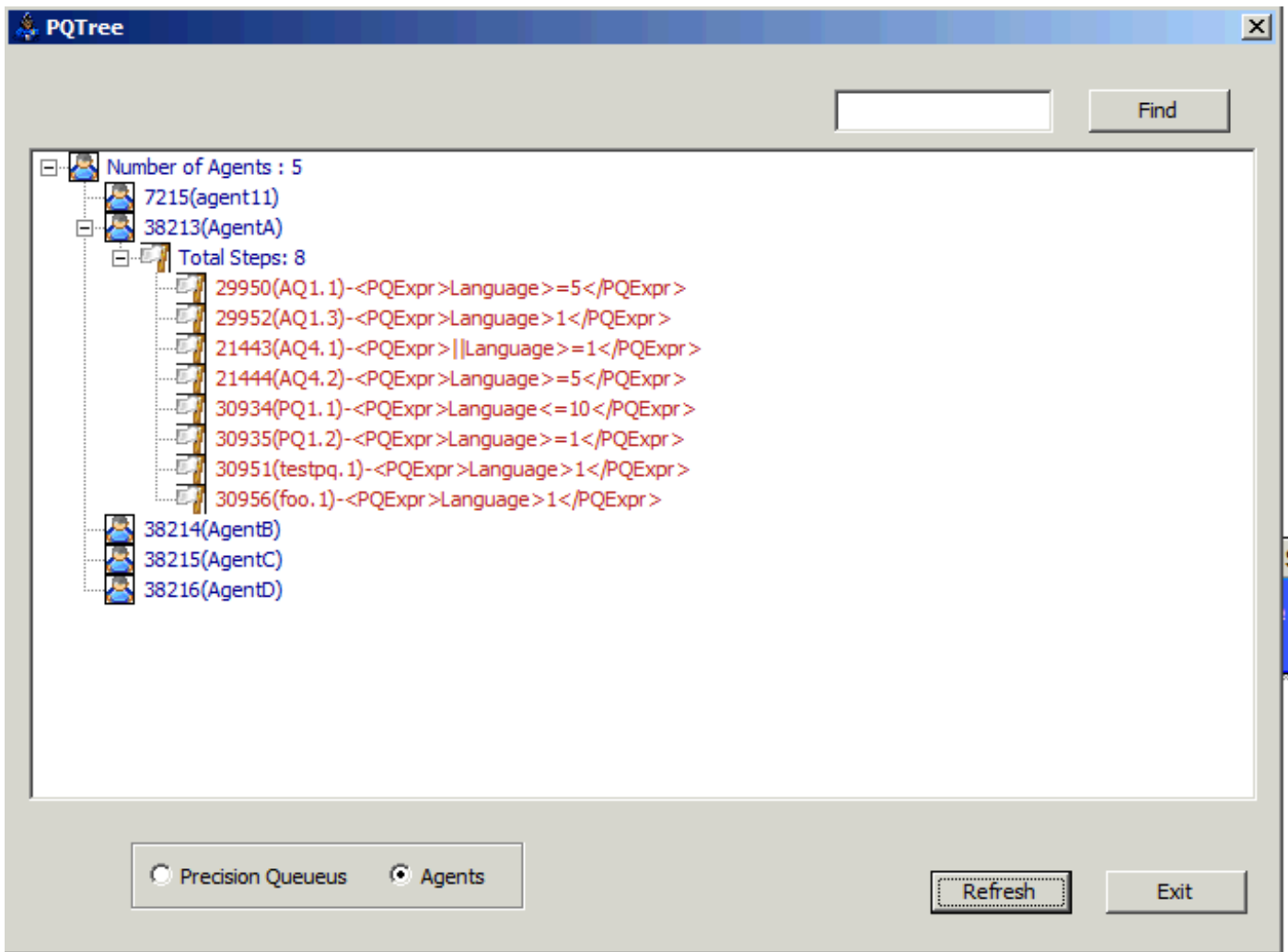
注：このツールには、ログイン済みエージェントだけが表示されます。

警告：PQTree.comはCCEルータメモリと通信し、システムがコールロードされていない場合に使用します。また、パフォーマンスに影響を与える可能性があるため、終了したらすぐに終了する必要があります。



この図は、エージェントモードのツールを示しています。これは、ツリーのルートにあるすべてのエージェントを示しています。エージェント(AgentA)を展開すると、そのエージェントが属するすべてのPQステップが表示されます。

注：PQステップには、PQ名が(PQName.PQStepNumber)形式で含まれています。



これは、OPC/RTTESTではなく、PQコールルーティング障害またはPQエージェントのアベイラビリティをキャッチする最も簡単な方法です。

RTTest診断コマンド

一般的に使用されるPQの診断RTTESTコマンドは次のとおりです。

1. Dump_pqコマンドは、エージェントとステップおよびPQの関連付けをリストします。

```
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. dump_queueコマンドを使用すると、任意のキューイングターゲットでキューに入れられたコールを確認できます。

```
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は現在のキューの統計情報を示します。

```
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 |