

Cisco IPCC Express : キューに滞留するコール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](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[ロジック](#)

[説明](#)

[解決方法](#)

[問題](#)

[スーパーバイザが接続を失い、数秒間隔でブランク画面が表示される](#)

[解決方法](#)

[問題](#)

[CSDのVoice CSQ要約の空白データ](#)

[解決方法](#)

[問題](#)

[Supervisor Desktopに音声CSQ統計情報が表示されない](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) エージェントがランダムに Reserved 状態になり、エージェントがログアウトし、再度ログインしない限り、その状態から出ることができない理由について説明します。このドキュメントでは、この問題をトラブルシューティングするための手順について説明します。

注 : このドキュメントで説明されている問題は、Cisco IPCC Expressバージョン3.0(2)で発生します。詳細については、Cisco Bug ID [CSCeb36950\(登録ユーザ専用\)](#)を参照してください。
[Select Resource]ステップのドキュメント。

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 CallManager
- Cisco IPCC Express

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco IPCC Expressバージョン3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3)または3.3(3)

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。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

スクリプトが**Connect**を使用してCisco ICDエージェントへの打診転送を実行する場合、コールはタイムアウトに進み、呼び出し音が鳴らないため、失敗した状態になります。[リソースの選択]でキューにジャンプする[Goto]ステップが存在する場合、使用できないエージェントリソースは確認されません。発信者はICDスクリプトループに残り、エージェントに接続しません（エージェントが使用可能になっても）。コールがキューに入れられてエージェントにルーティングされた場合、エージェントは予約済みのままになります（キューから消える前）。

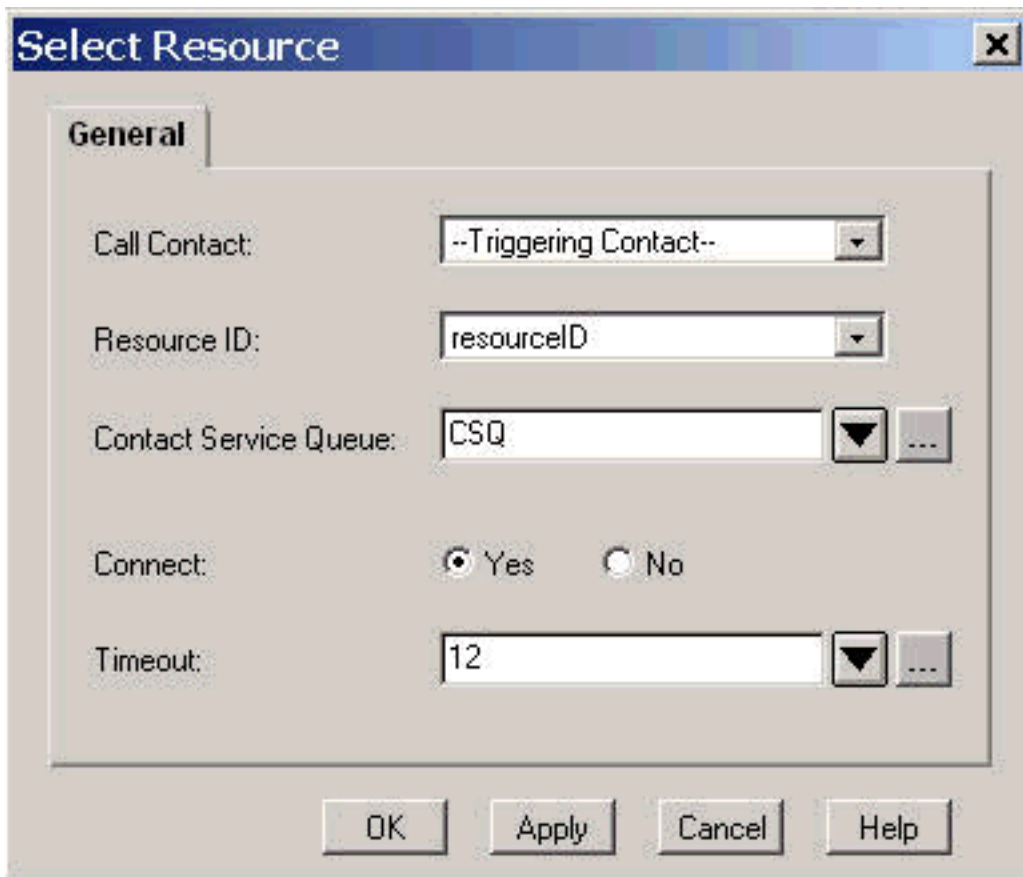
この問題のトラブルシューティングを行う際には、正確なコールフローを理解し、[Cisco IPCC Expressサポートチェックリスト](#)に示すように、関連情報を収集することが重要です。

ロジック

エージェントの選択とコールの配信は、スクリプトの[リソースの選択]ステップで実行されます。このステップでは、コンタクトサービスキュー(CSQ)のメンバーであるエージェント（リソース）が受信可状態で調査されます。次に、このステップでは、CSQリソース選択基準に基づいてエージェントを選択し、発信元顧客とCTIポート間で、発信元顧客とエージェントの電話番号に対するコンサルト（監視）転送を実行します。

図1に示すように、[リソースの選択]ステップにはいくつかのプロパティが[あります](#)。

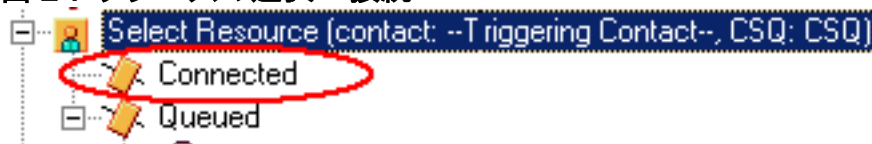
図 1 : [Select Resource]



Timeoutプロパティは、コンタクトがキューに取り込まれるまでの時間（秒）を表します。デフォルトのタイムアウトは10秒です。この値は、Cisco CallManagerのCall Forward No Answer(CFNA)タイムアウトより小さい必要があります。

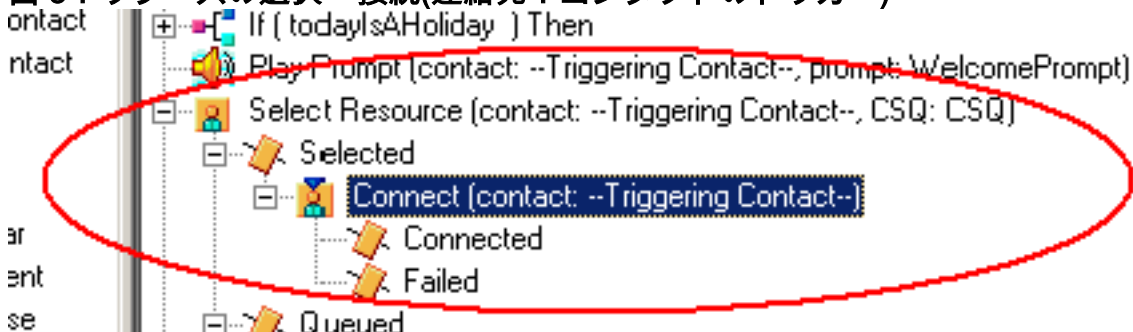
Connectプロパティは、コールがエージェントにすぐに配信されるかどうかを制御します。Yesに設定すると、True分岐結果はConnected(図2)になり、コールは自動的に使用可能なエージェントに接続されます。

図 2 : リソースの選択 – 接続



Noに設定した場合は、True分岐結果はSelected(図3)です。これにより、コールを接続する前にコールが追加のコール処理を受けることができ、エージェントにコールを送信するには、追加のConnectステップが必要になります。

図 3 : リソースの選択 – 接続(連絡先 : コンタクトのトリガー)



説明

[リソースプロパティ]を選択すると、操作に影響します。ConnectをYesに設定した場合、ロジックはDO_WHILEに似て。たとえば、エージェントが無応答呼び出し中の場合は、使用可能なエージェントが存在しないまで、[リソースの選択]が繰り返し実行されます。使用可能なエージェントがない場合、制御はキューに分岐します。

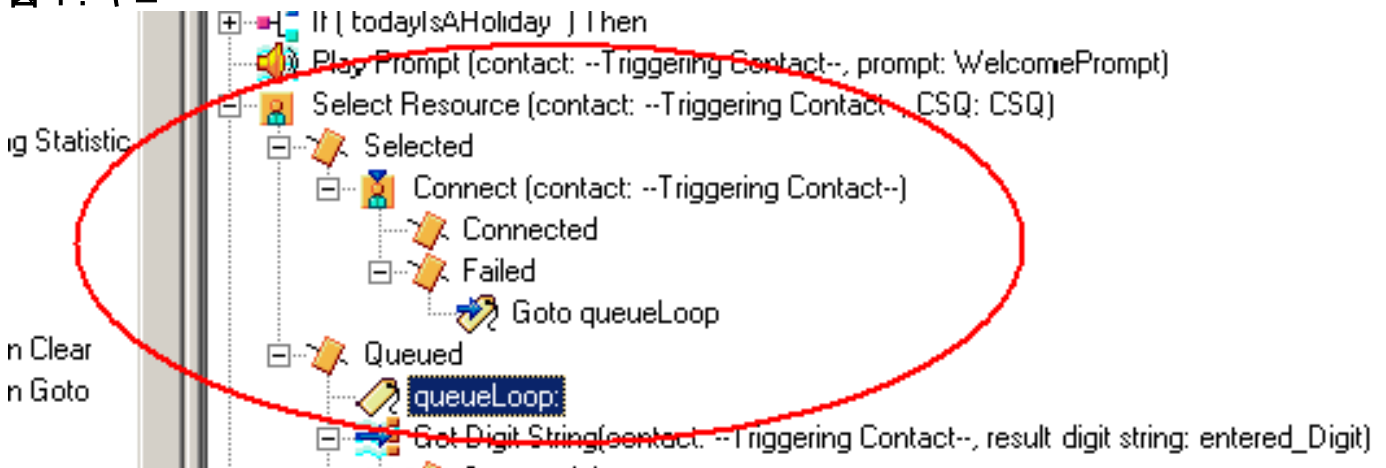
ConnectをNoに設定すると、Connectでロジックがネストされます。たとえば、[接続]ステップでTrueが返された場合、コールが接続され、[接続済み]分岐が実行されます。ConnectステップがFalseを返す場合はFailed分岐が返され、ロジックはOutsideループに戻る必要があります。

通常、接続手順が[失敗(Failed)]で終了する場合は、追加のエージェントが使用できないと誤解されています。一部のスクリプトは、Gotoステップを使用して、[Select Resource]の[Queued]プランチ内のラベルに書き込まれます。

注：[接続]ステップからコールを削除することはできません。

「リソースの選択」ステップの実行時に使用可能なエージェントが複数ある場合は、このロジックは無効です。Connectの設計はDECISIONロジックに基づいているため(図4)、Gotoステップを使用してSelect Resourceをバイパスし、Connect Failed Breaks ring-no-answerで別の利用可能エージェントをテストします。

図 4：キュー

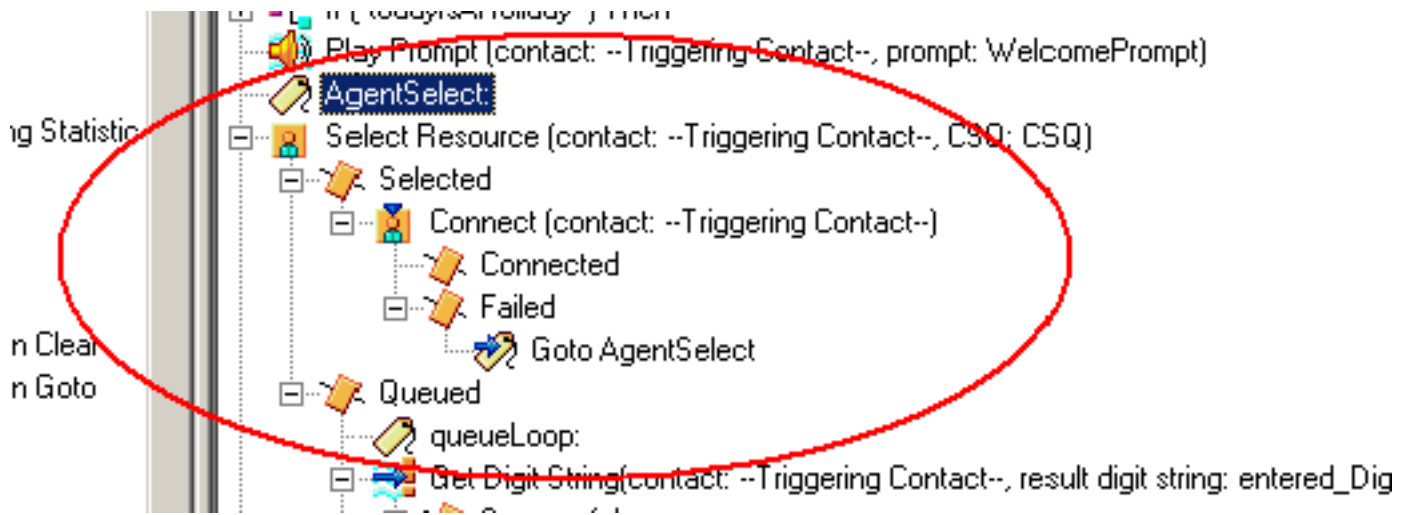


この症状は、エージェントがReserved状態に留まった結果として発生し、その他のエージェントは一定期間Not Ready状態のままになる可能性があります。連絡先のリアルタイムレポートでは、キューに残っているコールがキューに留まっている場合があります。

解決方法

図5に示すように、Select Resourceの前にAgentSelectなどのラベルを配置する必要があります。ConnectのFailed分岐でGotoステップをAgentSelectに追加します。[Select Resource]のロジック (agents=0)は、[Queued]に分岐します。

図 5：ラベル – AgentSelect



この問題は、CSSとパーティションの設定に誤りがある場合にも発生します。CSSとパーティションを設定している場合は、CTIポート/トリガーにエージェントラインのパーティションが含まれていることを確認します。

注：キュー内のコールスタックをクリアするには、CRS AppAdminの[System] > [Control Center]からCRS EngineおよびCRS Node Managerサービスを再起動します。

問題

スーパーバイザが接続を失い、数秒間隔でブランク画面が表示される

スーパーバイザが音声CSQチームの要約を表示しようとする時、空白で表示され、エージェントはどのCSQから着信したコールも表示されません。

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various CSQs. The 'Voice CSQ - Summary' table is circled in red. Below it, the 'Agents - Team Summary' table is visible, showing agent performance metrics. At the bottom, the 'Agents - Team Static' table shows agent status and skill groups.

Voice CSQ - Summary						
Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents In Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved
Voice CSQ - Summary						

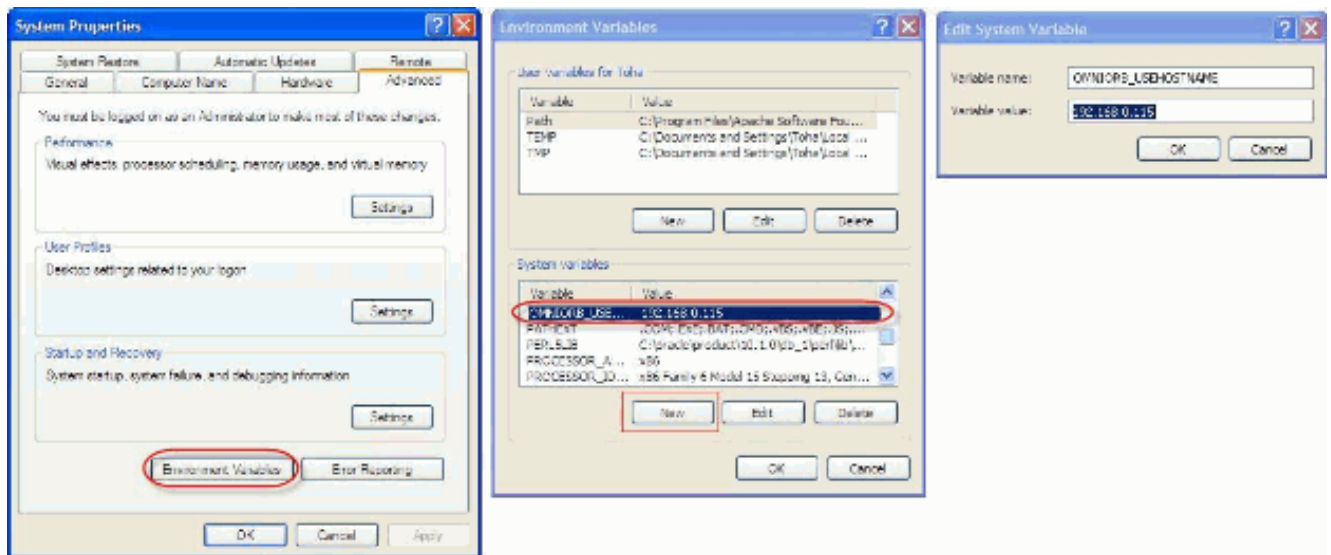
Agents - Team Summary										
Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total	
Barry McNally	00:19:54	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:12		
Tracy Appleby	05:01:30	95	94	00:09:06	00:01:44	02:43:22	00:02:17	00:00:14		
Paul 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 Foa	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						
Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code	
Louise Lyons	Ready			00:05:31	0	
Tracy Appleby	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 Foa	Work			00:00:30	0	
Annette Toner	Ready			00:00:54	0	
Louise Kelly	Ready			00:02:26	0	
Lorraine Payne	Ready			00:01:30	0	
Angela Dunn	Ready			00:01:31	0	

解決方法

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsx78524\(登録ユーザ専用\)](#)に記載されています。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [マイコンピュータ]を右クリックし、[プロパティ]をクリックします。次に、[詳細設定]タブを開きます。
2. [Environment Variables] をクリックします。
3. [システム変数]で、[新規]をクリックします。
4. 変数名としてOMNIOORB_USEHOSTNAMEと入力してください。IPアドレスを変数値として入力します。



変数が問題を解決しない場合は、変数をリストの最初のエントリに移動するか、削除してから最初のエントリに再度追加する必要があります。

5. 「OK」をクリックし、ウィンドウを閉じます。
6. サーバをリブートします。

問題

CSDのVoice CSQ要約の空白データ

スーパーバイザデスクトップチームの要約には、値は入力されません。リソースを割り当てることができません。音声CSQの要約がCisco Secure Desktop(CSD)クライアントから消え、これらの統計情報を再度表示するにはサーバのリブートが必要です。

解決方法

この問題は、サーバ上のCisco Desktop Enterprise Serviceで発生します。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

- Cisco Desktop Enterprise Serviceを再起動します。それでも問題が解決しない場合は、CLIからutils system restartコマンドを使用してUnified Contact Center Express(UCCX)ボックスをリブートします。

また、ここで説明したログを収集します。これは、Customer Contact Business Unit(CCBU)が修正の作業を開始できるように、緊急を要しないエスカレーションを行うために必要です。

1. エンタープライズサーバログをトレースレベルでオンにします。
2. TRACEレベルでスーパーバイザログをオンにします。
3. トレースレベルでLDAPMonログをオンにします。
4. LRMログをトレースレベルでオンにします。
5. 他のすべてのCalabrioサーバログ(デフォルトレベル)を残します。
6. MIVRおよびMCVDログ(デフォルトレベル)
7. CSDを再起動し、チームサマリーを表示します。
8. 両方のノードから上記のすべてのログを収集します。rootアクセスを使用して、次のディレクトリからすべてのログを収集します。
/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. タイムスタンプとともに問題のスクリーンショットを収集します。

10. CSDのすべてのサービスのスクリーンショットを収集します。

Cisco Desktop Enterprise Serviceログを有効にするには、次の手順を実行します。

1. [Appadmin] > [Cisco Unified CCX Serviceability] > [trace] > [configuration]で、[Cisco Unified CCX Desktop Service] を選択します。

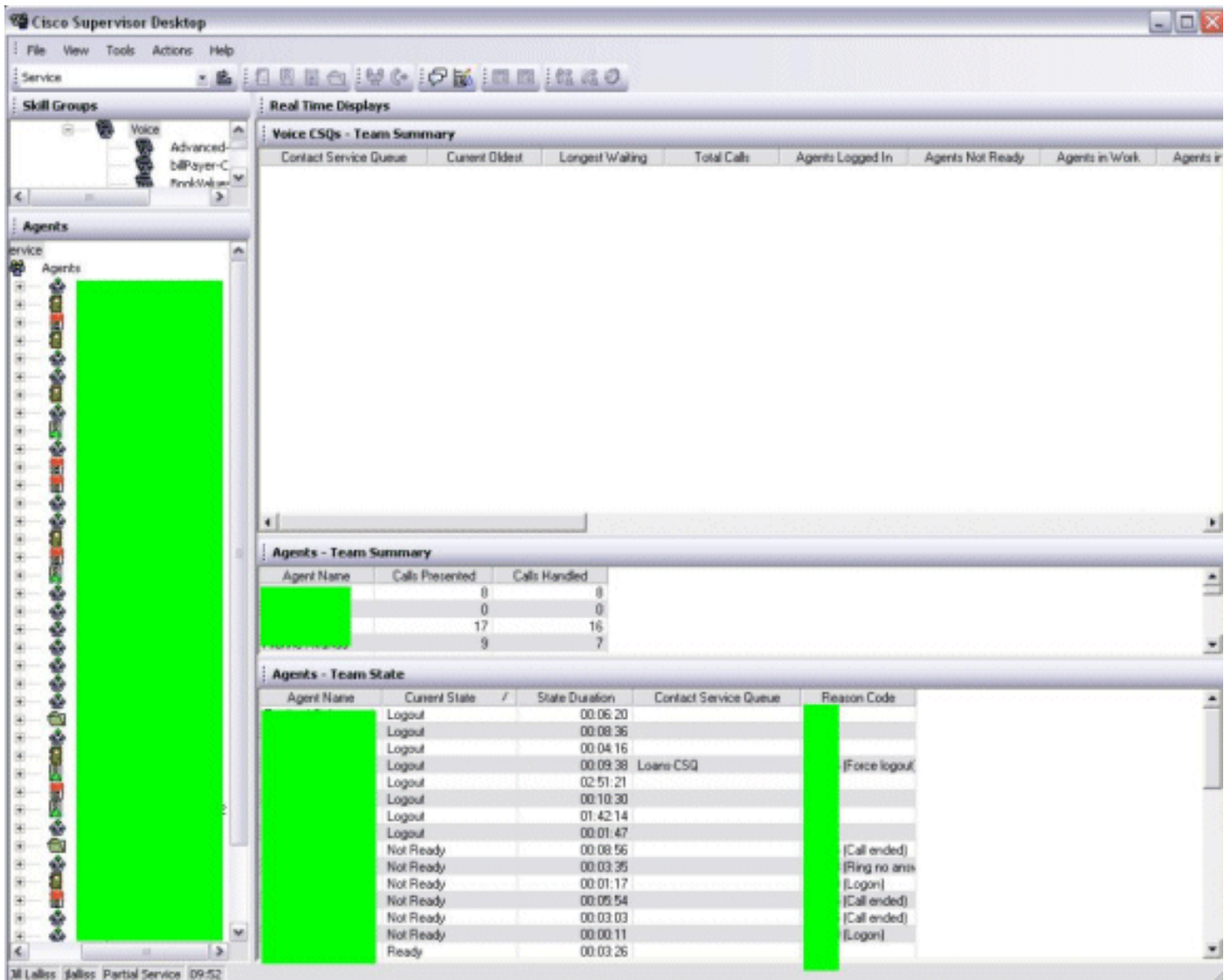
2. Cisco Desktop Enterprise ServiceをDebugging 4に設定します。

注：この問題は、Cisco Bug ID [CSCtk82341\(登録ユーザーのみ\)](#)に記載されています。

問題

Supervisor Desktopに音声CSQ統計情報が表示されない

UCCXスーパーバイザデスクトップに音声CSQの統計情報が表示されません。スーパーバイザがUCCXバージョン8.xの音声CSQチーム要約レポートを表示しようとすると、データが断続的に入力されません。



解決方法

この問題は、サーバ上のCisco Desktop Enterprise Serviceに関連している可能性があります。この問題を解決するには、Cisco Desktop Enterprise Serviceを再起動します。

注：この問題は、Cisco Bug ID [CSCtk82341\(登録ユーザーのみ\)](#)に記載されています。

関連情報

- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)