

(CPU) ةيزك رمل ةجل عمل ةدحول يلاع مادختسا

تايوت حمل

[ةمدقملا](#)

[ةزيملا تامولعم](#)

[اهجالص او ءاطخألا فاشكتسا ةيجهنم](#)

[تانايبل ليلحت](#)

[ةكرتشم لكاشم](#)

ةمدقملا

Unified Contact Center Express ةطشنأ اهب لمعت دق يتل ةيفيكل دنستسما اذه حضوي يف ببستت وهو. ءطبب، ةيلحمل UCCX تانايب ةدعاق ىل لوصول بلطت يتل، (UCCX) يف ريخأتو، هريثأتل ليوط تقول AppAdmin لامكتساو، ءطبب AppAdmin تاحفص ليحت تانايب نع مالعستسال نع "ةلماعل يوقلا ةرادا" زجعو، طئاحل ةحول مالعستسال ةباجتسال رارقستسال او ءادألاب قلعتت ىرخأ لكاشمو، UCCX.

نم ةرېبك ةيمك كل هتسي `uccxoninit` نأ CLI يف هلإخدا مت يذلا، `show process load` رمل رهظي يتل UCCX Informix تانايب ةدعاق ليثم `UCCXONINIT` ةيلمع لثمت. ةيزك رمل ةجل عمل ةدحو UCCX مداخل لعل لمعت

يس دنهم، كلالو ونبو، نتنوافال نايرو، نارايخي ساردناشت راهديرس لبق نم ةمهاسملا تمتم Cisco نم TAC.

ةزيملا تامولعم

نيوكتللا نيزخت متي IBM نم Informix وه UCCX قيبطت معددي يذلا تانايبل ةدعاق كرحم متي و UCCX ب ةصاخلا AppAdmin ةحفص ىل اهتفاضل مت يتل ةيخيراتلا تامولعمل او UCCX Informix ليثم يف UCCX قيبطت ةطساوب اهجاتن

UCCX تانايب ةدعاق ىل لوصول مه مادختسا نكمي ني مدختسم ةثالث UCCX قيبطت رفوي ةرادو ةدوجل ةرادو ةيفلخل ةحولل تاقيبطت ضارعال تامولعمل جارختسا لجأ نم ةرشابم ةصصخم ةيخيرات ريرقت دادعإو ةلماعل يوقلا.

مدختسم لك نم دوصقملا ضرغل او مدختسم لك تانوذأو مدختسملا تامولعم حيضوت متي انه:

- **UCCXhruser** - ةيخيراتلا لوادل او نيوكتلا لوادل نم ديدعلل تانوذأو مدختسملا اذه راتخي - **UCCXhruser** ةرادو ةصصخم ةيخيرات ريرقت دادعإل طقف هم مادختسا بجي و UCCX تانايب ةدعاق يف يتل ةنخمل تاءارجإل او تامالعستسال موقت دق. Cisco (WFM) نم ةدحولم ةلماعل يوقلا دحأ فيرعت فللم ارظن. دمألا ةليوطو ةدقعم تامالعستسا ءارجب مدختسملا اذه اهذفني تامالعستسال هذو ذيفنت مدع بجي، ةيجذومنلا ةيخيراتلا ريرقتلا دحأ أو WFM يمدختسم ةيفلخل ةحولل قيبطتل ةبسنلاب لالحل وه امك رركتم لكشب ةنخمل تاءارجإل او

لوادلل نمض تانايب بلطتت ةيفلخل ةحولل تاقيبطت نم ديدعلل نأ نم مغرلا ىلع نم سېل هنا ال، اهيا لوصول UCCXhruser ل نكمي يتل ةيخيراتلا نيوكتلا ةيخيراتلا

ةدعاق دض ةرركتمو ةدقعم تامالعتسا ذيفنتل مدختسمل اذه مادختسا ايفنقت موعدملا طئاح ةحول قيبتت ضارغلأ UCCXxDatabase تانايب

- قيرفلا لوادج ىل لوصولا قحب UCCXworkforce مدختسم عتمتي - uccxworkforce ةلامع مدختست نأ بجي. Cisco (QM) نم ةدحوملا ةدوجلل ةرادال همادختسا بجي وفرشملاو دروملاو ةيخيراتلا تانايبلا لوادج ىل لوصولا بلطتت اهنأل UCCXxhruser ةلماعلا ىوقلا ةرادا UCCXworkforce مدختسمل ةطساوب اهيا لوصولا نكمي ال يتلا
- ةدعاق لوادج ىل طقف ديحتلا تانوذأ مدختسمل اذه كلمي - دحوملا ةعابطلا حول يلعفلا تقولا يف تايئاصحال تاطقل ىل عيوتحت يتلا يلعفلا تقولا يف تانايبلا ني لودجلا ب ةديقملا ديحتلا تانوذأ ينعت. UCCX كرحم ةركاذ نم ةبوتكملا مالعستسا همادختسا بجي UCCXXwallboard نأ RTICDStCredentials و RTCSQsSummary دصقي ةدقعم ريغ ةطيسب تامالعتسا مادختساب رركتم لكشب UCCX تانايب ةدعاق طئاح ةحول قيبتت نم اهيا لوصولا

اهحالص او ءاطخال افاشكتسا ةيجهنم

أدبا `utils uccx dbperf` تانايب ةدعاق لخذا، ثدخال تارادصلا او 10.0 رادصلا UCCX يف ةطيسو دحت. UCCX تانايب ةدعاق ىل عءادال عبتت ءدبل رمال `<interval>` `<totalHours>` يلامج `totalHours` ةطيسو دحتو عبتتلا ةعومجم ةيرود رمال اذه يف ةدحوملا ينامزلا لصالا متي مل اذا. ةيرايتخا تاملعمل هذه. هليطعت لبق عبتتلا ليغشت هي متي يذلا تقولا 10 و ةقيقد 20 هي ةيضارتفالا ميقلال مادختسا متي هنإف، رمال ذيفنت دنع اهديحتتاعاس.

ىل عءادال عبتت نيكممتل `utils uccx database dbperf start 24 30` رمال لخدا، لاثملا لىبس ىل عةاس 24 ةدمل ةقيقد 30 لك ءادال تايئاصحال لوح تانايبلا عمج و تانايبلا ةدعاق

رمال جارخا يف CLI رمال ةطساوب اهيا لوصولا مت يتلا تانايبلا عيمجت تاداشرا عبتت

```
admin:utils uccx database dbperf stop
Execution of dbperf has been stopped
Command Successful
admin:utils uccx database dbperf start 24 30
The script runs every 30 minutes over a total duration of 24 hours.
Please collect files after 24 hours

Use "file get activelog uccx/cli/dbperf_171013134928.log" to get the file
Use "file view activelog uccx/cli/dbperf_171013134928.log" to view the file
Command Successful
admin: █
```

فاقيا ايوذي in order to تلخد. ايئاقلت تانايبلا عيمجت فاقيا متي، ةدحوملا `TotalHours` دعب رمال `dbperf stop` تايطعم ةدعاق `utils uccx` ةدعاقلا، ةعومجم تايطعمل

```
admin:utils uccx database dbperf stop
Execution of dbperf has been stopped
Command Successful
admin: █
```

ةدايقلا `utils uccx dbperf` تانايب ةدعاق و مدقأ رادصا وأ 9.0(2) رادصلا وه UCCX رادصا ناك اذا ةدعاسملا نم ديزم ىل لوصوللا (TAC) ةينقتلا ةدعاسملا زكرمب لصتا، ةرفوتم ريغ

Cisco نم ءاطخأل احيحصت فرعمب ق فرملا dbperf.sh يصنللا جم انربلا ذيفنتب TAC موقسي
دعب نع معدلا باسح لىل لوصول عم ايودي CSCuc68413

يرودلا راشتنال او، CLI رمأ لالخنم وأ ايودي اما يصنللا جم انربلا ذيفنتب عدب تقو ديدحت دنع
تيني نوسك وأ لبق نم (CPU) ةيزكرملا ةجلالعمل ءدحو كالهتسا نم دكأت، تقولا يلالما جو
ةمزلالا تامولعمل عمج لجأ نم تارتفلا كلت لالخنم ءع فترم لظت وأ اريثك ةيلعمل بلقتتو
ةيرذللا بابسأل ليلحتل.

ءدحو بذبذبتت يتي م ديدحتل **show process load** رمأل يرود لكش ب لخدأ، كلذ لىل ءفاضال ابو
بقعتل يصنللا جم انربلا ءطساوب اءعيمجت مت يتي تالجالسلا طبرل ةيزكرملا ءجلالعمل
dbperf.

تانايبل ليلحت

onstat -g ses0 ل dbperf يصنللا جم انربلا ذيفنتب ءطساوب اءعيمجت مت يتي تالجالسلا رهظت
ءافترا نوكي ام ءءاع. UCCX تانايب ءءءاق لباقم اءرادصا متي يتي تال ءطشنلا تامالءءسال
ءءقعم تامالءءسال ءءي تن UCCXONINIT ةيلعمل في (CPU) ةيزكرملا ءجلالعمل ءدحو يوتسم
مظعم كلهتست يتي تال تامالءءسال ديدحت وه فءهلا. اءذيفنتل ال يوط اتقو قرءتست
اهلحل ليلعمل نم تامالءءسال ليلطعتو، تامالءءسال اهذهل رءصملا ليلعمل ديدحتو، ءراوملا
مءءءلا لئل ءل يوط ءءمل اءل يءش مت يتي تال تامالءءسال نيلسحتو، اءروف.

تامالءءسال نع ثءاب، dbperf يصنللا جم انربلا ءطساوب اءعيمجت مت يتي تالجالسلا في
و (CPU) ةيزكرملا ءجلالعمل ءدحو في ءريبك تابلقت شوءح في ءءءال لىل بءستت يتي تال
uccxoninit ةيلعمل ءطساوب (CPU) ةيزكرملا ءجلالعمل ءءءول رمءسمو ءفترم كالهتسا

ءهوبشمل تامالءءسال:

- اقببسم ءضوم وه امك - UCCXHRUSER ب ءلصءملا لمءلا تاسلء نم اءرادصا متي،
لواءلل او نيوكءلا لواءء نم ريبك ءءء نم تامولعمل رايءءا تازايءماب مءءءسملا ءءمءي
ليلءشءلا ءيق ءمأل ءل يوطو ءءقعم تامالءءسال اءشن نكمي، كلذل ءءي تنو. ءءي راءءلا
لىل. UCCX تانايب ءءءاق لىل ءءءال لىل رياءءءا اءل نوكي نأ نكمي وءءءم لواءء ربء
سبل UCXoWorkforce و UCCX تانايب ءءءاق نمض لواءلل لىل لوصول نأ نم مءرلا
ريءاءء في بءستت يتي تال ءءقعمل تامالءءسال نوكت نأ ءءرمل ريب نم هءال، اءللطم
نع ءرءاصل تامالءءسال نإف، كلذ لىل ءفاضال اب. نومءءءسملا ءالؤه هرءصي يءل ءءءال
Cisco Unified Intelligence و UCCX History Reporting Client (HRC) لبء نم UCCXhrcare
ءهليلءء نكمي ال وءءءء تامالءءسال اهءه. UCCX تانايب ءءءاق لباقم (CUIC) Center
ينءأل ءلل اءطبضو، اءرابءءاو، ءلصل تاءءارءءوملا عم، تامالءءسال ءبءءءم ءقو
ءءءال رياءءءا نم.
- ءءءاق ببلطءت يتي تال تامالءءسال - ءءي راءءلا لواءلل لىل ءءءم تامالءءسال اءءا
نم ءريبك تايءمك ديدحت وأ لواءلل ربء ءءءم طبر تايءلمعب مايءلل UCCX تانايب
ءءءال لىل ءارياءءء شوءح في بءستت ءق ءسرهفم ريب لوقء لىل لمءلا وأ تامولعمل
UCCX تانايب ءءءاق في.

هليلءشء متي يءل ءريءشبل ءراوملا لوءء نمضءي ءقعم مالمءءسا عم لاءم ضرع متي
انءه UCCXhhruser مءءءسمك:

```
session #RSAM total used dynamic  
id user tty pid hostname threads memory memory explain  
435050 uccxhrus WBOX 836 10.16.5. 1 90112 80712 off
```

.....

Current SQL statement :

```
SELECT x.resourceName, t.eventType, x.datetime, x.extension FROM ( SELECT
t1.resourceID, t1.resourceName, t1.extension, MAX(t2.eventDateTime) AS
datetime FROM Resource AS t1, AgentStateDetail AS t2 WHERE t2.agentID
= t1.resourceID AND t1.assignedTeamID = 21 and t1.active GROUP BY
t1.resourceID, t1.resourceName, t1.extension ) AS x, AgentStateDetail AS
t WHERE t.agentID = x.resourceID AND t.eventDateTime = x.datetime
ORDER BY x.resourceName
```

نم هيلع لوصحلل مت يذلا **uccxhruser** ةطساوب هلإخدا مت ، ادق عم امالعتسا هالعأ لاثملا حضوي
هلإخدا مت اذإ UCCX تانايب ةدعاق ىلع عادألا ريثأت ي ف ببست ي دق يذلاو فيضملا **WBBOX**
جئاتنلا اعجراب قباسلا مالعتسالا موق ي نأ لبق يرود لكشب هلإخدا مت وأ رركتم لكشب

اضيأ ضفخن ي نأ نكم ي UCCX تانايب ةدعاق عادأ نأ ال ، ردانلا نم هنأ نم مغرلا ىلعو
(ةيلع ىقبت وأ تايلمعلا تابذبذت **تينيونسكو** ل ةيزكرملا ةجلاعمل ةدحو مادختساو)
لواجم نم تانايب ل فذحل ةلازالا ةيلمع ميمصت مت . ةجمدملا ريهطتلا ةيلمع ل ةجيتن
ةدعاق مجح ىلع ظافحل لجأ نم UCCX تانايب ةدعاق لخاد ةيخيراتلا لواجل او نيوكتلا
لخاد دوجوم لجس مدقأ وأ تانايب ل ةدعاق مجح ىل اذانتسا ةلازالا ةيلمع ةلودج نكم ي . تانايب ل
تانايب ل ةدعاق .

رركتم لكشب كلذ مت ي ال . دحاو مالعتساب تانايب ل ةلازما مت ، ةلازالا ةيلمع ليغشت دنع
ةيمك ةلازالا ةيلمع تفتشك اذإ هنأ ينعي اذهو . اهتلازا دارملا تالجسلا رادقم ىل اذانتسا
هذه ةلازالا ةلواجم ي ف ادحاو امالعتسا ردصت اهنا ف ، اهتلازا بجي يتلا تانايب ل نم ةريبك
تانايب ل .

ةيلمع ةلودج UCCX AppAdmin ةحفص نم ةلازالا تاملعم وأ لودج ليذعت ي دؤي نأ نكم ي
ةلازالا ةيلمع دنع ، يذال مالعتسالا اذه ل ع ىل اذانتسا نم ريبك ردق ةلازالا ةلازالا
ةدحو مادختسا نم ديزي هناف ، يلاتلابو . همامل ال ال يوط اتقو قرغتسي ، ةيلاتلا ةلودج
تانايب ل ةدعاق ليثمل ةيزكرملا ةجلاعمل .

اذه نوكي نأ بجي . ةلازالا مالعتسا ةيؤر نكم ي ، dbperf ي صنلا جامنربلا تاجرخم ي ف
نرخملا اعجالا عادتساب **uccxuser** مدختسمل ماق يذلا ديحولا مالعتسالا وه مالعتسالا
sp_purge .

```
session #RSAM total used dynamic
id user tty pid hostname threads memory memory explain
5628 uccxuser - -1 CC-EXPR- 1 544768 523408 off
```

Current SQL statement in procedure db_cra:sp_purge
proc-counter 0x0x4ccf9260 opcode SQL

```
delete from contactroutingdetail
where (exists
(select 1
from contactcalldetail as ccdr
where (and (and (and (and (and (= contactroutingdetail.sessionid,
ccdr.sessionid), (= contactroutingdetail.nodeid, ccdr.nodeid)),
(= contactroutingdetail.sessionseqnum, ccdr.sessionseqnum)),
(= contactroutingdetail.profileid, ccdr.profileid)), (>= ccdr.enddatetime,
p_purgefrom)), (< ccdr.enddatetime, p_purgeto))));
```

ةكرتشم لكاشم

يه هذه نإف Cisco و Cisco TAC نم ريوطتلا ةسدنه يف ةثيذحلا ةربخلا ىلإ اذانتسا ىلع ةيزكرملا ةجلاعمل ةدحول لاع ماذختسا يف ببستت يتلا اعويش رثكألا تالكشملا **uccxoninit** ةيلمع

- ةدقعم تامالعتسا ليغشتب موقويو **uccxHruser** مدختسمب ةسسؤملا يف ليمع لصتي لوادجلا بةطبترملا (RTICDSitics و RTCSQsSummary) ةيفلخلا ةحوللا لوادج ىلع ةرركتم ماذختسالا بةبسنلاب. صصخم ريرقت لح وأ ةيفلخ ةحول لح ريفوت لجأ نم ةيخيبراتلا لوادج ىلإ تامالعتسالا دحوظق **uccxwallboard** مدختسم ماذختسا، ةيفلخلا ةحوللا نيوكتلا لوادج وأ ةيخيبراتلا لوادجلا نع مالمعتسالا ةينامم معد متي ال. يلعفل تقولا ةيفلخلا تاحوللا لثامملا ددرتلاب وأ ةيفلخلا ةحوللا نم.
- ال دب ةطشنلا ةيساسالا ةدقعل ىلع ةصصخم ةيخيبرات ريراقت ذيفنت ليمعلا لواح، ةيضارتفالا وأ ةصصخملا ام، ةنزملا تاءارجلال ذيفنتب طقف مق. ةيوناثلا ةدقعل نم ذيفنتب HRC و CUIC موقوي. دادعتسالا ةدقعل ىلع ةميدق ريراقت جتنت يتلا يخيبرات ريرقت ريوطت دنع نكلو، ييضارتفا لكشب دادعتسالا ةدقعل ىلع تامالعتسالا هذه ذيفنت وأ تامالعتسالا هذه ليغشتل ةدقعل يأل ىلع راخي روطملا ل نوكي، صصخم ةنزملا تاءارجلال.
- لودج يف ادقعم امالعتسا (WFM) Cisco Workforce Management رصت سرهف يأ عاشنإ متي ال. **startDateTime** لوقح ىلع ةيفصتلا ةلواحمل **ContactRoutingDetail** يفعض مالمعتسالا اذع اءا نإف اذل، ييضارتفا لكشب لودجلا اذع يف لوقحلا اذع ىلع ىلإ UCCX نم تانايبلا ةنمامل ةلواحم يف يرود لكشب مالمعتسالا اذع WFM رصتي **9.0(1)SR4** قلالط **WFM** يف تللحو **CSCtz23710** id قب **cisco** يف رادصلا اذع تطقتلا **WFM**. ىلع يوتحي **WFM** رادصلا ىلإ ةيقرتلا ةلكشملا هذه نوهجاوي نيذلا مالمعلا ىلع بجي **CSCtz23710** Cisco نم اءاطخالا حيحصت فرعمل حالصلا.
- نم ةريبك ةيمك ةلازا ةيالاتلا ةلودجمللا ةلازالا ةيلمع لواح تبيح ةلازالا دودج ليدعت مت اءارجل متي، دحاو تبيحت يف ظوحم لكشب ةلازالا تاملمع ليدعت نم ال دب. تانايبلا. ةلازالا نيوكت تاليدعت نيب مايا ةعضب اءارجل عم، رركتم لكشب ةلازالا لودج تاليدعت اءا نسحي امم، رورم لك يف تانايبلا نم رغصا تاعومجم ةلازاب ةلازالا ةيلمعل حمسي اذعو فذحلا ةيلمع.
- مت يتلا لاصتالا تاهج عيمج نيذختب **DialList** لودج موقوي. ةيغلل ريبك **DialList** لودج نييالم ليمحت دب، **UCCX** نم 8.5 و 8.0 ني رادصلا يف. ةرداصللا تالمحلا ىلإ اهليمحت نع مالمعتسالا دنع اءالال يف لكاشم كلذ نع جتنبي، ةرداصللا تالمحلا ىلإ تالجسلا **UCCXONINIT** ةيلمع يف ةيزكرملا ةجلاعمل ةدحو عافترا يف ببستتي امم) لودجلا ةدعاسملا زكرم ةلاحتفا، اءالال لكاشم نم دحلل. (**AppAdmin** ةحفص ليمحت و طابتو رادصلا يف **DialList** لودج فيظنتب موقوي **cron** ةمهمل يصن جم انرب تبيثتل ةينفلا ةيلاعف رثكأ تامالعتسا ىلع لوصحلل لودجلا اذع ىلإ سرهف ةفاضا تمت، **UCCX** نم 9.0 عيمج يف ةلكشملا ريغتللا اذع لحو و. اءالال ني سحتل ةلواحم يف **AppAdmin** نم ميسقت مت، **UCCX** نم 10.0 رادصلا يف. افرطت رثكألا تالاحلا اءانثتساب تالاحلا امم، ةيخيبراتلا تالاصتاللا رخأو ةطشنلا تالاصتاللا دحاو، ني لودج ىلإ بلطلا ةمئاق ةلكشملا هذهل الماش الح رفوي.

ةمچرتل هذه لوح

ةللأل تاي نقتل نمة ومچم مادختساب دن تسمل اذة Cisco تچرت
ملاعلاء انء مچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ليرشبلاو
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاغل مه تلبل
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مءم دقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىلإ أمءاد عوچرلاب يصوت و تامچرتل هذه ةقदन ةتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارلا) يلصلأل يزىلچنلإل دن تسمل