

Fehlerbehebung für PQ-Agent-Verfügbarkeit und Attributpriorität

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[PQ-Struktur](#)

[RTTest Diagnostic-Befehle](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die Verfügbarkeit und Attributpriorität von Precision Queue (PQ)-Agenten in Cisco Contact Center Enterprise (CCE) beheben können.

Unterstützt von Sureshkumar Mohanraj, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die in diesem Dokument verwendeten Informationen basieren auf der Version PCCE/UCCE 12.0.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen aller Schritte verstehen.

Hintergrundinformationen

Die Logik, wie das System einen Agenten auswählt, basiert auf Ihrem ICM-Skript (Intelligent Contact Management). Sie können das Skript mit Bedingungen konfigurieren, um Warteschlangen zu priorisieren, den Anruf an den am längsten verfügbaren Agenten weiterzuleiten usw. Das RTR-Protokoll (CCE Router Router Router) zeigt, wie der Anruf weitergeleitet wird und welches Label (Agent Extension) ausgewählt ist.

Wenn Sie die RTR-Protokolle überprüfen, werden die Verarbeitung im PQ und die durchgegangenen Schritte angezeigt. Mit dem Tool RTRTRACE können Sie die Ablaufverfolgungsebene erhöhen.

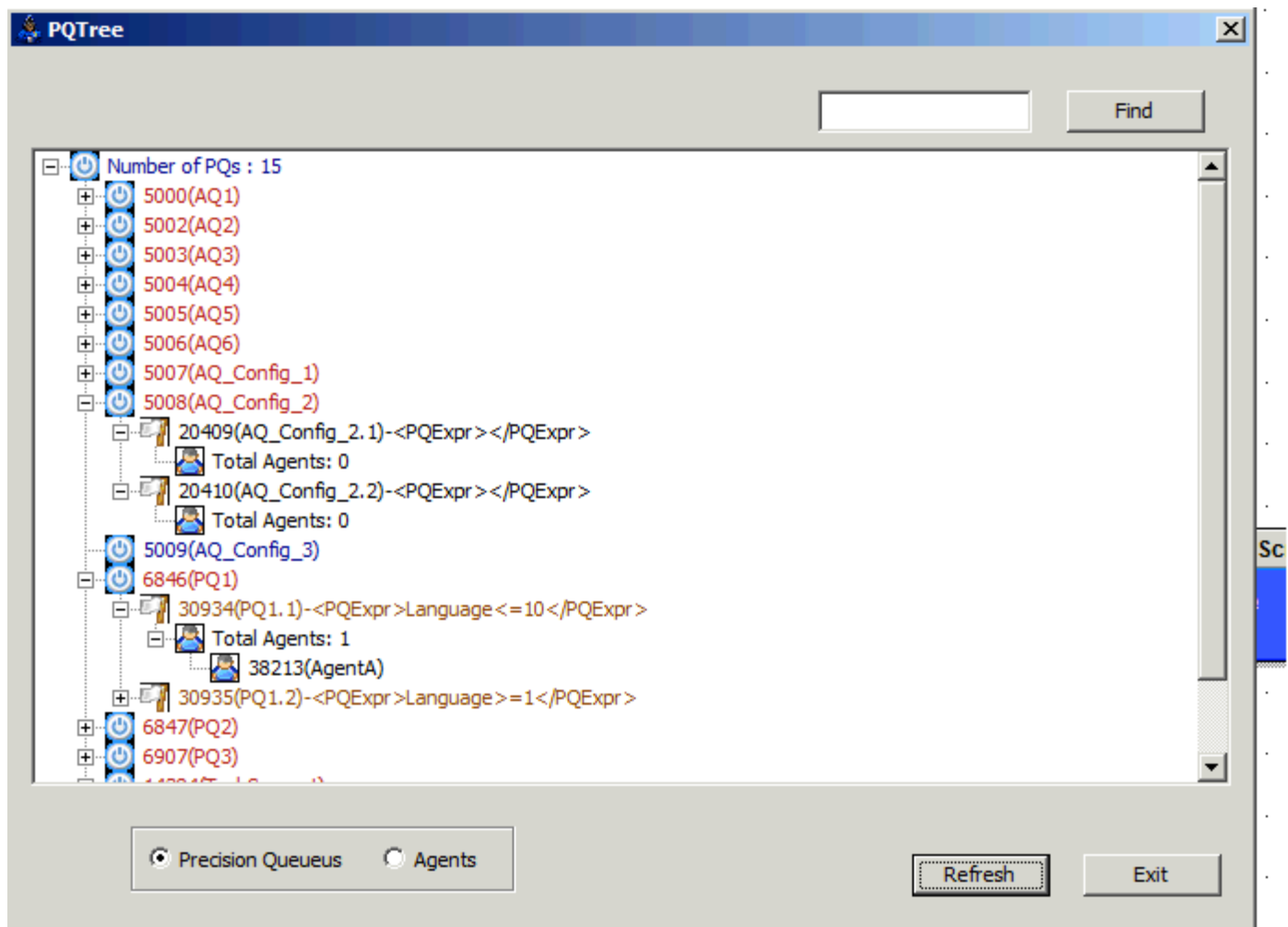
PQ-Struktur

Wenn Sie `\icm\bin\pqtree.com` ausführen und sich auf den PQ konzentrieren, der Probleme mit hat, kann PQTree verfügbare Agenten anzeigen, und Sie können eines dieser Fehlerszenarien erkennen. Es zeigt die Agenten an, die in jedem Schritt verfügbar sind.

Dieses Bild zeigt das PQTree-Tool im Precision Queues-Modus. Die Wurzeln der Struktur sind die Präzisionswarteschlangen im System. Wenn Sie dieses Stammobjekt erweitern, werden die Schritte und deren logische Ausdrücke angezeigt. Wenn Sie die Schritte weiter erweitern, werden die entsprechenden angemeldeten Agenten angezeigt.

Hinweis: Dieses Tool zeigt nur angemeldete Agenten an.

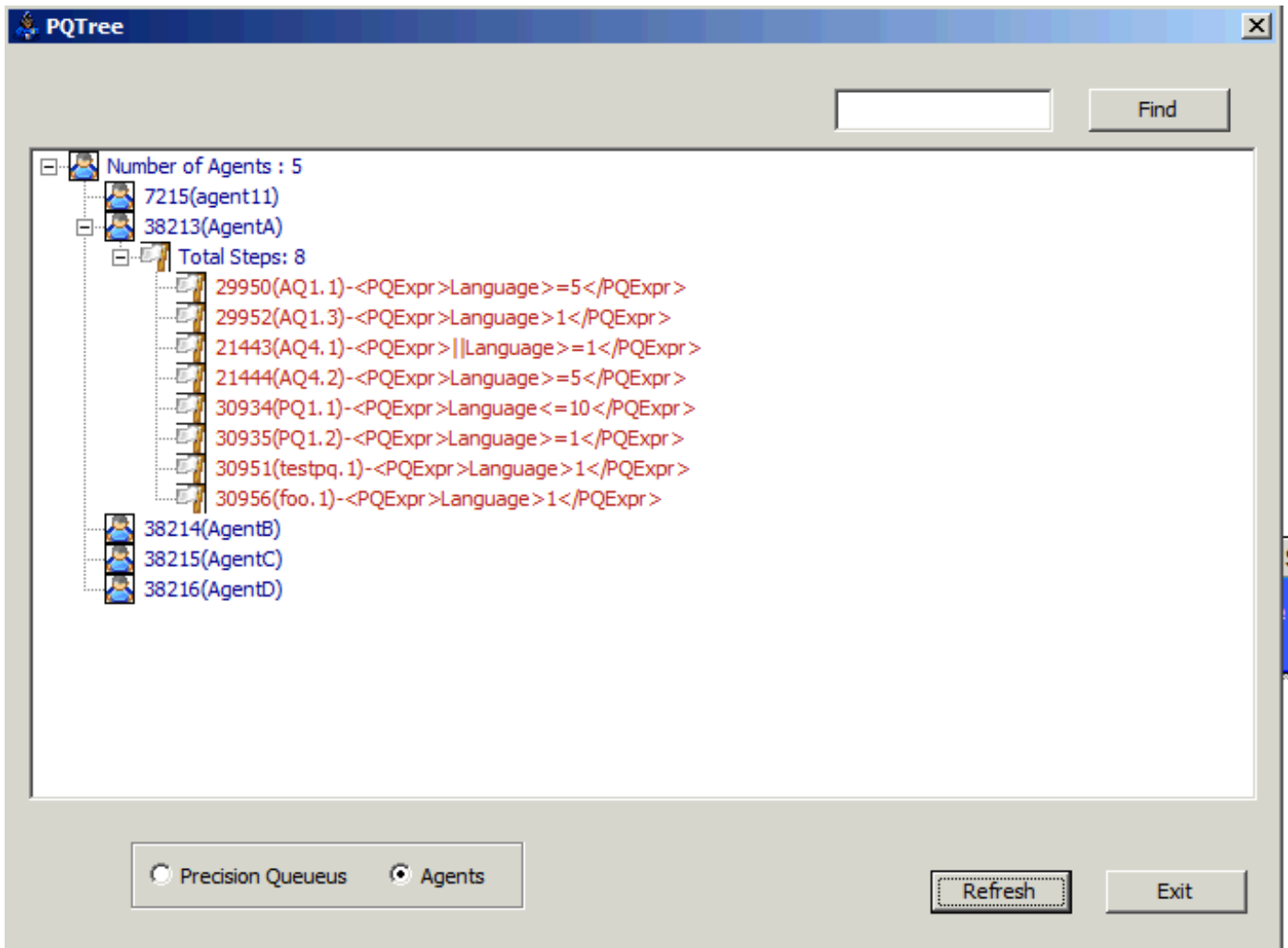
Warnung: PQTree.com kommuniziert mit dem CCE-Router-Speicher und verwendet diesen, wenn das System nicht unter Anrufbelastung steht. Darüber hinaus müssen Sie die Anwendung beenden, sobald Sie fertig sind, da dies die Leistung beeinträchtigen kann.



Dieses Bild zeigt das Tool im Agentenmodus an, der alle Agenten im Stamm der Struktur anzeigt.

Wenn Sie einen Agenten (AgentA) erweitern, werden alle PQ-Schritte angezeigt, zu denen dieser Agent gehört.

Hinweis: Die PQ-Schritte enthalten den PQ-Namen im Format (PQName.PQStepNumber).



Dies wäre die einfachste Methode, den PQ-Anrufweiterleitungsfehler oder die Verfügbarkeit von PQ-Agenten anstelle von OPC/RTTEST zu erkennen.

RTTest Diagnostic-Befehle

Dies sind einige RTTEST-Diagnosebefehle in PQ für die allgemeine Verwendung.

1. Der Befehl "Dump_pq" listet die Zuordnung von Agenten zu Schritten und PQ auf.

```
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. Mit dem Befehl "Dump_queue" können Anrufe in Warteschlangen für beliebige Warteschlangenziele angezeigt werden.

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 zeigt aktuelle Warteschlangenstatistiken.

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