

Agente de la delicadeza/problema de la actualización Stats de la cola/del skillgroup del supervisor

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Indicios de problema](#)

[Buffer de la Mensajería de la delicadeza CTI y Stats de la cola de la delicadeza](#)

[Posibles causas para la saturación del búfer Stats de la cola de la delicadeza](#)

[Saturación del búfer Stats de la cola de Finess debido al retardo del mensaje CTI](#)

[Traza relevante de la delicadeza](#)

[Análisis del registro](#)

[Cuando el overrun del búfer de cola sigue el snippets del registro se puede observar del registro de Webservices](#)

[Ejemplo del retardo de procesamiento CTISVR](#)

[Solución Aternativa](#)

Introducción

Este documento describe el método de Troubleshooting para la Identificación del problema en los problemas de la actualización stats de la cola o del skillgroup observados en el entorno del escritorio del agente de la delicadeza, causado específicamente por los retardos del mensaje entre los servidores de la Integración de telefonía de computadora (CTI) y los servidores de la delicadeza. El artículo proporciona los análisis del registro, y concluye con una solución alternativa para mejorar la Capacidad del servidor de la delicadeza en la manipulación de estos mensajes de actualización Stats en una red retrasada subóptima.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CTI Server del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (CTISVR)
- Servidor de la delicadeza de Cisco

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Agente Peripheral Gateway UCCE con el CTISVR instalado
- Clúster de servidor de la delicadeza

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Convenciones

Refiera a los [convenios de los consejos técnicos de Cisco](#) para la información sobre las convenciones sobre documentos.

Antecedentes

Los servidores de la delicadeza que inscriben al CTISVR como clientes CTI, proporcionan las funciones del agente que son similares a un qué servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía (CTIOS) y un Cisco Agent Desktop (CAD) puede ofrecer. Los agentes/los supervisores de la delicadeza pueden también experimentar algunos de los problemas hechos frente por los agentes CTIOS y CAD.

Uno de tales problemas es stats en tiempo real de la cola o del skillgroup que no se pone al día al agente/al Supervisor de escritorio de la delicadeza. En el entorno CTIOS y CAD, los ingenieros marcan las pautas de diseño y las verifican generalmente si los límites de configuración tales como skillgroup por el agente, skillgroups totales por los periférico y equipos por el supervisor etc. han sido con demasiada demanda. Los ingenieros también marcarían el número de conexiones simultáneas del cliente CTI en el CTISVR, refieren a la [guía de diseño del Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 10.0\(1\)](#)

La información pertinente se puede también referir de las guías de diseño para la versión 10.5(x), y la versión 11.

El troubleshooting de este tipo de problema en los agentes/los supervisores de la delicadeza también comienza con las verificaciones mencionadas del límite del diseño. Sin embargo, los agentes de la delicadeza se pueden afectar por las limitaciones adicionales que se encuentran exclusivamente en los servidores de la delicadeza.

Indicios de problema

El stats de la cola o del skillgroup que no pone al día el problema se encuentra típicamente en estos escenarios:

- No reflejan a los estados de agente actuales en las habilidades individuales/el gadget de las colas de administración del tráfico en el escritorio del agente de la delicadeza. Sin embargo, marcando a los estados de agente con el uso del **opctest** con el **comando la** en el agente Peripheral Gateway (PG), indica que los estados de agente están correctos con los skillgroups.

- El número de agentes está en el estado **QUE HABLA** durante algún tiempo, sin embargo, el agente de la delicadeza o los Supervisores de escritorio todavía muestra 0 en las habilidades/las colas de administración del tráfico por el tiempo que habla.
- El reinicio del servidor de la delicadeza permitiría que el sistema trabajara temporalmente, pero el mismo problema vuelve a allanar generalmente en cuestión de minutos o las horas.

Buffer de la Mensajería de la delicadeza CTI y Stats de la cola de la delicadeza

Los stats de la cola del agente de la delicadeza o las actualizaciones stats de la habilidad se realizan con los intercambios de estos pares de mensajes de la petición y de la respuesta CTI en los servidores de la delicadeza.

petición del mensaje del `getQueryQueueStatisticsReq()` por la delicadeza y el mensaje de `QuerySkillGroupStatisticsConf` como resultado de las respuestas CTISVR.

Por abandono, la delicadeza puede procesar a **751** grupos de capacidades que las peticiones dentro de los 10 segundos stats señalados restauran el intervalo. Pide que no se procesa está mitigado en una cola de mensaje que se procesará en otro momento. La delicadeza por abandono se inicializa con esta cola del búfer del mensaje para llevar a cabo **5000** mensajes request.

Sin embargo, si el buffer se llena y se abruma, algunos de estos mensajes request stats de la cola se miden el tiempo hacia fuera y se caen.

Posibles causas para la saturación del búfer Stats de la cola de la delicadeza

1. Suscripción excesiva del diseño/de la configuración. eg. las habilidades por los agentes, los skillgroups totales por los periférico y los equipos por el supervisor etc. refieren a la [guía de diseño del Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) para los límites de la configuración recomendada. La suscripción excesiva puede llevar a la Mensajería excesiva CTI en las actualizaciones Stats, y por lo tanto sobra el buffer de la petición Stat de la cola de la delicadeza.
2. Excediendo la conexión simultánea permitida máxima del cliente CTI que incluye todas las conexiones de los eventos y las conexiones monitoreadas del modo. Agotamiento del recurso CTISVR que llevan al mecanismo de frenado de la velocidad de visualización en pantalla significativo en la velocidad de procesamiento de mensajes CTI.
3. Funcionamiento PG eg. CPU, etc entrada-salida de la memoria, y del disco.
4. No bastante ancho de banda de la red para soportar los retardos de la Mensajería CTI permitió la aplicación de la delicadeza, es decir 62ms.

La calculadora del ancho de banda de la delicadeza proporcionó en el link aquí con espec. actuales del diseño para afectar un aparato el ancho de banda de la red recomendado.
<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-technical-reference-list.html>

Saturación del búfer Stats de la cola de Finess debido al retardo del mensaje CTI

De acuerdo con esta limitación de la delicadeza en la velocidad de procesamiento del mensaje request y el búfer del mensaje, el valor predeterminado de la petición/del retardo medios máximos de la respuesta es **62ms** para las implementaciones medias de la delicadeza. Si los retrasos promedio exceden perceptiblemente la prueba patrón de 62ms, eg. Retardo del mensaje CTI alrededor de 100ms. Los mensajes entonces mitigados del **getQueryQueueStatisticsReq()** CTI se pueden nunca enviar al CTISVR y ser respondido con los mensajes de **QuerySkillGroupStatisticsConf** rápidamente bastante dentro de ese 10 segundos restaure el intervalo. Y hacia fuera medidos el tiempo que siguen habiendo los mensajes del **getQueryQueueStatisticsReq()** se caen del buffer Stats de la cola.

Traza relevante de la delicadeza

Los mensajes Stats de la cola se pueden encontrar en el registro de la delicadeza de los **webservices**. Requiere el nivel de traza del DEBUG revelar los mensajes detallados stats de la cola.

Para que los pasos den vuelta encima del nivel de traza del DEBUG para los webservices, refiera este link del docwiki.

http://docwiki.cisco.com/wiki/Logging:_Enable_debug_level_logging

Análisis del registro

Cuando el overrun del búfer de cola sigue el snippets del registro se puede observar del registro de Webservices

Busque el principio de una ronda de la actualización de la petición stat de 751 colas, al principio de 10 segundos restauran el intervalo:

eg.

```
Sep 22 2014 14:34:59.878 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-6-QUEUE_STATISTICS_REQUEST: %[count=751]: Starting new round of querying active queue statistics
```

Entre el y la siguiente ronda de 751 peticiones que ocurre después de 10 segundos, filtre y verifique con una herramienta del texto eg. Notepad++, si está correspondiendo con 751 mensajes de **QuerySkillGroupStatisticsConf**:

eg

```
Sep 22 2014 14:34:59.888 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000, skillGroupNumber=28353, routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0, agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0, agentsTalkingOut=0, agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0, agentsWorkReady=0]CTIMessageBean[invokeID=112223, msgID=115, timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf","CTI_MSG_NOTIFIED":1411536082977,"CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976}, msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf, deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Decoded Message to Finesse from backend cti server
```

Por ejemplo, si hay solamente 329 mensajes de **QuerySkillGroupStatisticsConf** procesados por la delicadeza para esta ronda, en otra palabra, allí debe ser 422 mensajes hechos cola en el buffer. Obviamente, si alrededor de 400 mensajes es ser hecha cola cada 10 segundos entonces que el buffer puede alcanzar su umbral de 5000 mensajes en el plazo de 3 minutos.

Busque para el primer acontecimiento del error de la interrogación que sucede en el plazo de 3 minutos, eso es la muestra de la saturación del búfer:

```
Sep 22 2014 14:37:29.883 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-3-QUEUE STATISTICS POLLING ERROR:
%[ERROR_DESCRIPTION= maximum pool and queue capacity reached so discarding
execution][error_message=Thread pool saturated, discarding execution ]: Error during queue
statistics polling
```

Ejemplo del retardo de procesamiento CTISVR

- La delicadeza envía la petición del **getQueryQueueStatisticsReq()** al CTISVR - seguimiento de **invokeId=112223, queueId=28353**:

```
Sep 23 2014 22:21:22.875 -0700: %CCBU_pool-19-thread-4-7-CTIWriter.getQueryQueueStatisticsReq():
{Thrd=pool-19-thread-4} params : invokeId=112223, queueId=28353
```

- El CTISVR recibió la petición:

```
match InvokeID:0x1b65f with invoked=112223 in the Finesse request
```

```
and SkillGroupNumber:28353 with queueId in the Finesse request
```

```
22:21:22:921 cglA-ctisvr SESSION 9: MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f
PeripheralID:5000
```

```
22:21:22:921 cglA-ctisvr SESSION 9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:N/A )
```

- Respuesta CTISVR:

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF (InvokeID:0x1b65f
PeripheralID:5000
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:9431
```

```
AgentsLoggedOn:0 AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsReady:0 AgentsTalkingIn:0 AgentsTalkingOut:0
AgentsTalkingOther:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsWorkNotReady:0 AgentsWorkReady:0
```

```
AgentsBusyOther:0 AgentsReserved:0 AgentsHold:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsICMAvailable:0 AgentsApplicationAvailable:0
AgentsTalkingAutoOut:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsTalkingPreview:0 AgentsTalkingReservation:0
RouterCallsQNow:0
```

- La delicadeza recibió la respuesta CTISVR, y formó el mensaje de **QuerySkillGroupStatisticsConf**:

```
Sep 23 2014 22:21:22.977 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-
```

```
DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER:
```

```
%[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000, skillGroupNumber=28353,
routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0, agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0,
agentsTalkingOut=0, agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0, agentsWorkReady=0]CTIMessageBean
[invokeID=112223, msgID=115,
timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf","CTI_MSG_NOTIFIED":1411536082977,"CTI_MSG_RECE
IVED":1411536082976}, msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,
```

deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Decoded Message to Finesse from backend cti server

Note que asumió el control los segundos 100ms para la delicadeza para recibir el mensaje de **QuerySkillGroupStatisticsConf** que correspondía con, si esto es un tiempo de respuesta media. La delicadeza puede funcionar con en el overrun de la cola del buffer el problema.

Solución Aternativa

Hay una propiedad en **aws.properties** que fije el intervalo de la restauración en el lado del servidor de la delicadeza. Éste es básicamente el intervalo entre dos rondas de las peticiones stats de la cola (el un ser redondo 751 peticiones stats de la cola en este despliegue) de la delicadeza al CTISVR. La delicadeza por abandono lo pide cada 10 segundos. Esta propiedad se podría potencialmente cambiar algo más arriba en el valor que significaría que la delicadeza tendrá un poco más tiempo (eg.: 20sec en vez 10sec) para de la ronda del proceso uno de las peticiones stats de la cola. También amplía con eficacia el retardo de la petición/de la respuesta stats de la habilidad de la prueba patrón CTI de 62ms a 124ms.

- Acceso a raíz obtenido a la Plataforma OS de las delicadezas
- VI al archivo de propiedades **/opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties**
- Modificó este valor de propiedad a partir del 10 a 20

`com.cisco.cc.webservices.reporting.core.queue_statistics_refresh_interval`

Note: Restaure el intervalo para las estadísticas de la cola en los segundos.

- salve el **archivo aws.properties**
- recomience el **servicio de Tomcat de la delicadeza**
- Los mismos pasos deben ser realizados en todos los Nodos de la delicadeza dentro del cluster de la delicadeza