

Dépannage de la disponibilité et de la priorité des attributs des agents PQ

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Arborescence PQ](#)

[Commandes de diagnostic RTTest](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la disponibilité des agents de la file d'attente de précision (PQ) et attribuer la priorité sur Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Contribué par Sureshkumar Mohanraj, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

Les informations utilisées dans le document sont basées sur la version PCCE/UCCE 12.0.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est actif, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de n'importe quelle étape.

Informations générales

La logique de sélection d'un agent par le système est basée sur votre script de gestion intelligente des contacts (ICM). Vous pouvez configurer le script avec des conditions pour hiérarchiser les files d'attente, acheminer l'appel vers l'agent disponible le plus long, etc. Le journal du routeur CCE (RTR) indique comment l'appel est acheminé et quelle étiquette (poste de l'agent) est sélectionnée.

Si vous examinez les journaux RTR, il affiche le traitement dans le PQ et les étapes traversées. Vous pouvez augmenter le niveau de suivi à l'aide de l'outil TRACE.

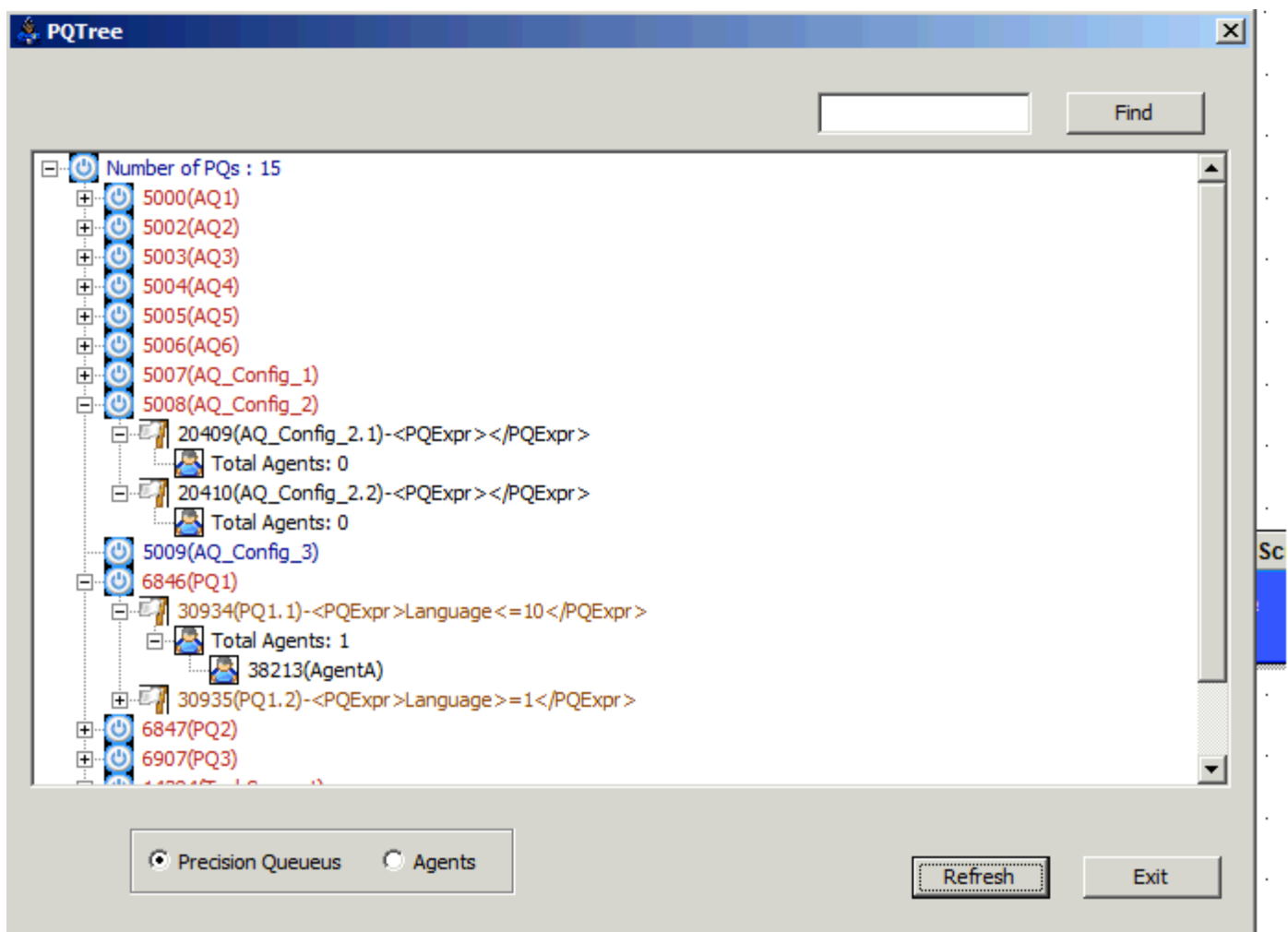
Arborescence PQ

Si vous exécutez `\icm\bin\pqtree.com` et que vous vous concentrez sur le PQ qui présente des problèmes, PQTree peut afficher les agents disponibles, et vous pouvez attraper l'un de ces scénarios d'échec. Il affiche les agents disponibles à chaque étape.

Cette image montre l'outil PQTree en mode Files d'attente de précision. Les racines de l'arborescence sont les files d'attente de précision dans le système. Lorsque vous développez cet objet racine, il affiche les étapes et leurs expressions logiques. Si vous développez les étapes plus loin, il affiche les agents connectés respectifs.

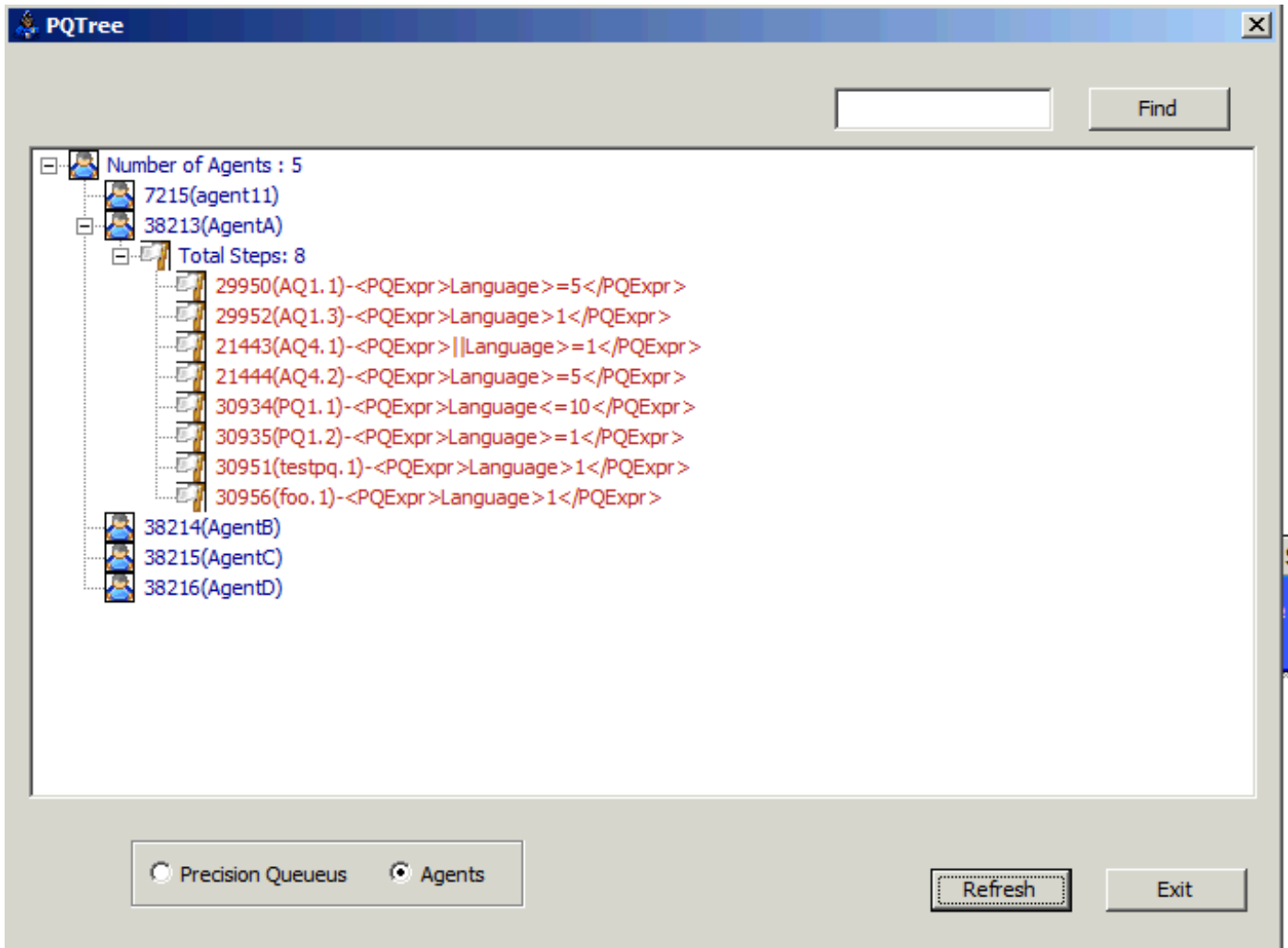
Note: Cet outil affiche uniquement les agents connectés.

Avertissement : PQTree.com parle à la mémoire du routeur CCE, utilisez-la lorsque le système n'est pas sous charge d'appel. En outre, vous devez le quitter dès que vous avez terminé, car cela peut affecter les performances.



Cette image affiche l'outil en mode Agents, qui indique tous les agents à la racine de l'arborescence. Lorsque vous développez un agent (AgentA), il affiche toutes les étapes PQ auxquelles cet agent appartient.

Note: Les étapes PQ contiennent le nom PQ au format (PQName.PQStepNumber).



Il s'agirait du moyen le plus simple d'intercepter l'échec de routage d'appels PQ ou la disponibilité d'un agent PQ, au lieu de **OPC/RTTEST**.

Commandes de diagnostic RTTest

Il s'agit de quelques commandes de diagnostic RTTEST dans PQ pour une utilisation générale.

1. La commande `Dump_pq` répertorie les associations d'agents avec des étapes et des pQ.

```
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. La commande Dump_queue peut être utilisée pour afficher les appels mis en file d'attente sur n'importe quelle cible de mise en file d'attente.

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 affiche les statistiques de la file d'attente actuelle.

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