

# Cisco IPCC Express : Dépannage des appels bloqués dans la file d'attente

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Logique](#)

[Explication](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Le superviseur perd la connexion et un écran vide s'affiche toutes les quelques secondes](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Données vides dans le résumé CSQ voix dans CSD](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Supervisor Desktop n'affiche pas les statistiques de la CSQ vocale](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document explique pourquoi un agent ICD (Cisco IP Integrated Contact Distribution) passe aléatoirement à l'état **Reserved** et ne peut pas quitter l'état à moins que l'agent ne se déconnecte et se reconnecte dans un environnement IPCC (Cisco IP Contact Center). Ce document décrit également la procédure à suivre pour résoudre ce problème.

**Remarque** : Le problème décrit dans ce document se produit dans Cisco IPCC Express version 3.0(2). Pour plus de détails, reportez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCeb36950](#) (clients [enregistrés](#) uniquement) : Documentation sur Sélectionner une étape de ressource.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

## Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco IPCC Express version 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) ou 3.3(3)

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Problème

Si le script utilise **Connect** pour effectuer un transfert de consultation vers un agent Cisco ICD, l'appel expire et passe à l'état **Échec** en raison de la sonnerie sans réponse. S'il existe une étape **Goto** qui passe à **Queued** dans **Select Resource**, les ressources d'agent non disponibles ne sont pas vérifiées. L'appelant reste dans la boucle de script ICD et ne se connecte pas à un agent, même s'il devient disponible. L'agent reste dans **Réservé** si l'appel est mis en file d'attente, puis acheminé vers un agent (avant qu'il ne disparaisse de la file d'attente).

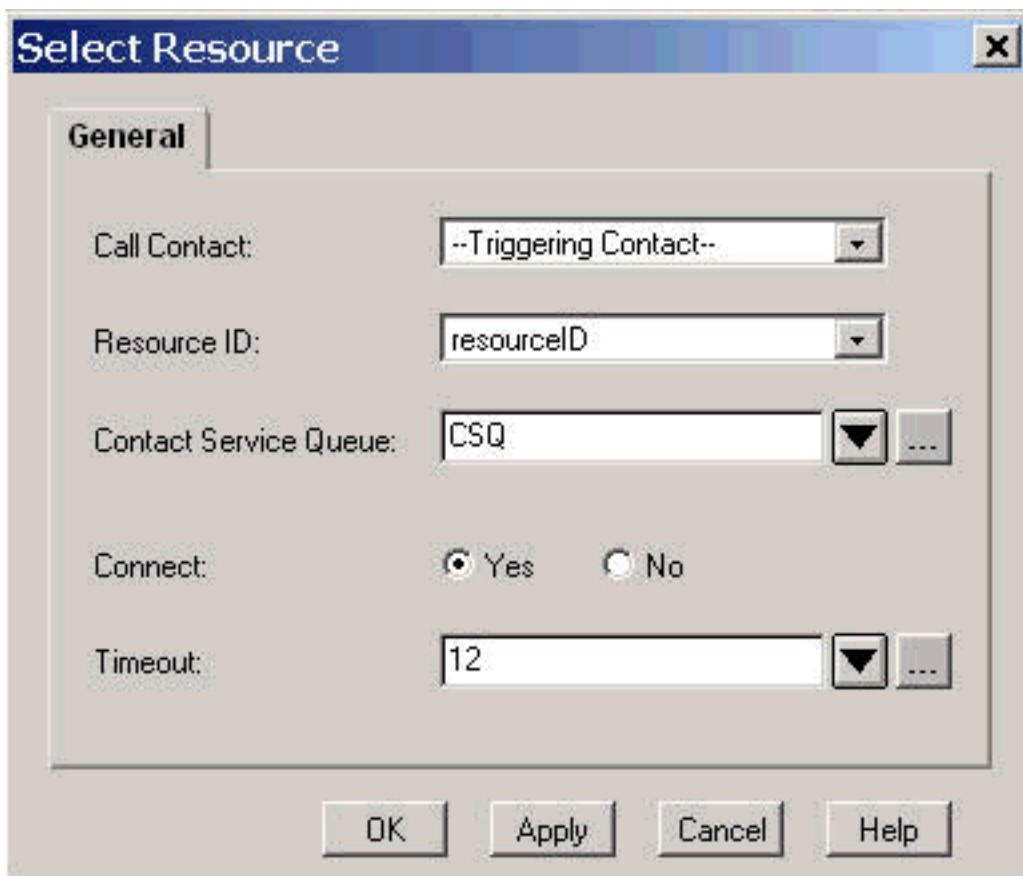
Lorsque vous dépannez ce problème, il est important de comprendre le flux d'appels exact et de collecter les informations associées, comme indiqué dans la [liste de contrôle du support Cisco IPCC Express](#).

## Logique

La sélection de l'agent et la remise des appels sont effectuées par l'étape **Sélectionner une ressource** dans le script. Cette étape examine les agents (ressources) qui sont membres de la file d'attente de service de contact (CSQ) dans un état **Prêt**. Cette étape sélectionne ensuite l'agent en fonction des critères de sélection des ressources de la file d'attente de service de contact et effectue un transfert de consultation (supervisé) entre le client appelant et le port CTI, vers le client appelant et le numéro de répertoire de l'agent.

L'étape **Sélectionner une ressource** possède plusieurs propriétés, comme illustré à la [Figure 1](#) :

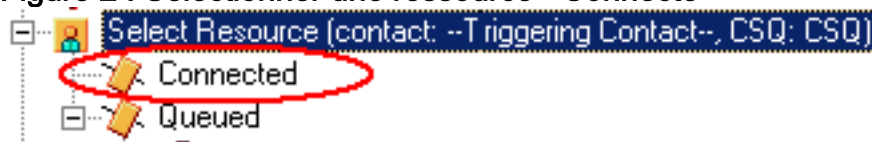
**Figure 1 : Sélectionner une ressource**



La propriété **Timeout** représente la durée, en secondes, avant que le contact ne soit récupéré dans la file d'attente. Le délai d'attente par défaut est de 10 secondes. Cette valeur doit être inférieure au délai d'attente Call Forward No Answer de Cisco CallManager.

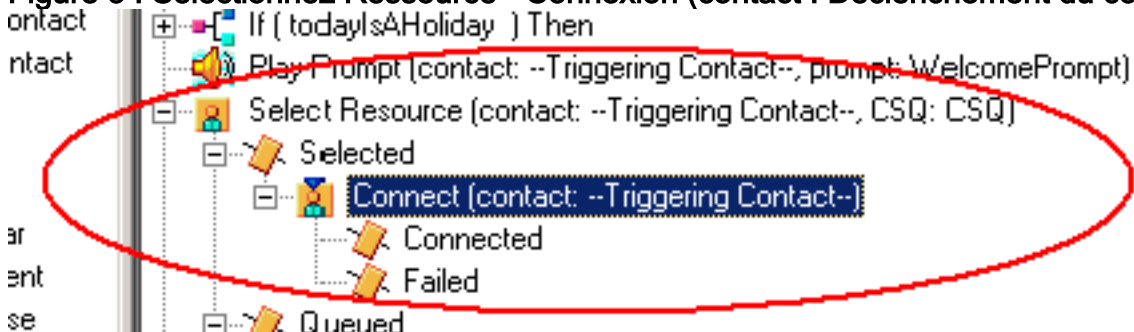
La propriété **Connect** contrôle si l'appel est livré immédiatement à l'agent. Lorsque cette valeur est **Oui**, le résultat **True Branch** est **Connecté** (Figure 2) et l'appel est automatiquement connecté à l'agent disponible.

Figure 2 : Sélectionner une ressource - Connecté



Lorsque la valeur **Non** est définie, le résultat **True Branch** est **Sélectionné** (Figure 3). Cela permet à l'appel de bénéficier d'un traitement d'appel supplémentaire avant la tentative de connexion de l'appel et nécessite une étape **Connect** supplémentaire pour envoyer l'appel à l'agent.

Figure 3 : Sélectionnez Ressource - Connexion (contact : Déclenchement du contact)



## Explication

**Sélectionner les propriétés de la ressource** a un impact sur les opérations. Lorsque **Connect** est défini sur **Yes**, la logique est similaire à `DO_WHILE`. Par exemple, lorsque l'agent est en sonnerie sans réponse, **sélectionnez Ressource** s'exécute plusieurs fois jusqu'à ce qu'il n'y ait aucun agent disponible. Si aucun agent n'est disponible, les branches de contrôle sont en **file d'attente**.

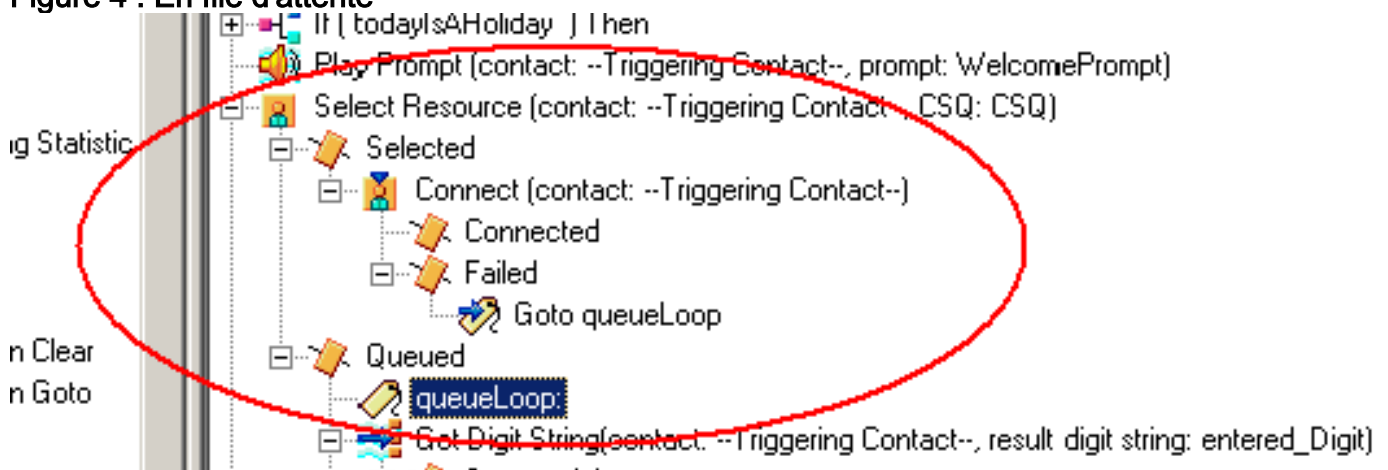
Lorsque **Connect** est défini sur **No**, la logique est imbriquée avec **Connect**. Par exemple, si l'étape **Connect** renvoie **True**, l'appel est connecté et la branche **Connected** est prise. Si l'étape **Connect** renvoie **False**, le résultat est la branche **Failed** et la logique doit revenir à la boucle externe.

Il est généralement mal compris que si l'étape **Connect** se termine sur **Failed**, aucun agent supplémentaire n'est disponible. Certains scripts sont écrits avec une étape **Goto** à une étiquette dans la branche **Mise en file d'attente** de **Select Resource**.

**Remarque** : Vous ne pouvez pas supprimer un appel de l'étape **Connect**.

Cette logique n'est pas valide si plusieurs agents sont disponibles lorsque l'étape **Sélectionner une ressource** est exécutée. Étant donné que la conception de **Connect** est basée sur la logique de **DÉCISION** (Figure 4), utilisez une étape **Goto** pour contourner **Select Resource** et tester un autre agent disponible sur **Connect Failed** pour casser la sonnerie sans réponse.

Figure 4 : En file d'attente

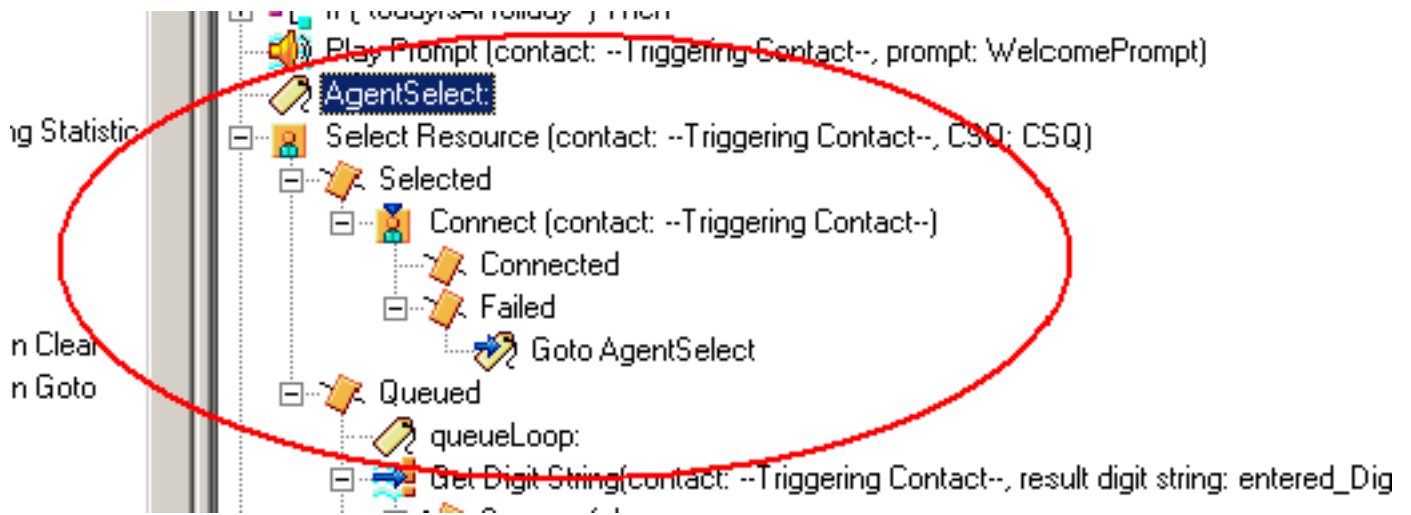


Le symptôme semble être le résultat d'un agent coincé dans l'état **Réservé**, et d'autres agents peuvent être laissés dans l'état **Non prêt** pendant un certain temps. Le rapport en temps réel des **contacts** peut voir un appel laissé dans la file d'attente, **bloqué dans la file d'attente**.

## Solution

Une étiquette telle que **AgentSelect** doit être placée avant **Sélectionner une ressource**, comme illustré à la Figure 5. Dans la branche **Échec** de **Connect**, ajoutez une étape **Goto** à **AgentSelect**. La logique de la **ressource Sélectionner**, lorsque `agents=0`, se branche à la **file d'attente**.

Figure 5 : Étiquette - Sélection de l'agent



Ce problème peut également se produire lorsque CSS et les partitions sont mal configurées. Si vous avez configuré CSS et les partitions, assurez-vous que les ports/déclencheurs CTI contiennent la ligne de partition des agents.

**Remarque** : afin de supprimer les groupes d'appels en file d'attente, redémarrez les services CRS Engine et CRS Node Manager à partir de **System > Control Center** dans CRS AppAdmin.

## Problème

### Le superviseur perd la connexion et un écran vide s'affiche toutes les quelques secondes

Lorsque le superviseur tente d'afficher le **résumé de l'équipe de file d'attente de service de contact vocal**, il apparaît vide et les agents ne voient pas l'appel provenant de laquelle la file d'attente de service de contact est issue.

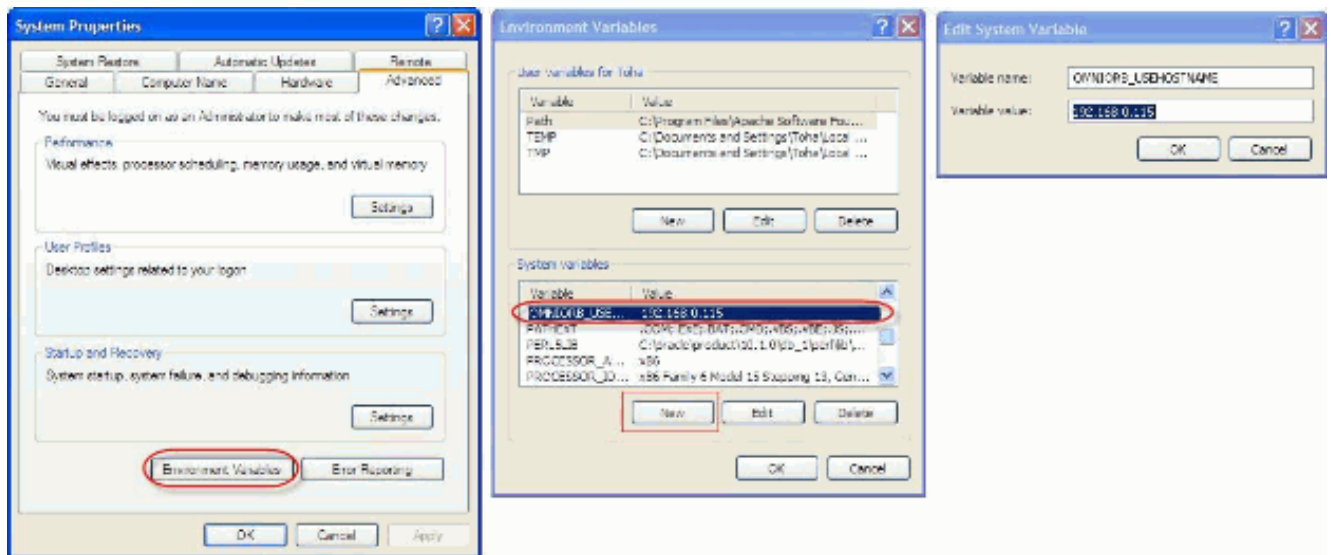
The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various CSQs like 'CSQ\_CREDITORS', 'CSQ\_DEFAULT', etc. The 'Agents' panel shows a list of agents with their status and team. The main area is divided into several panels:

- Voice CSQ - Detail:** A table listing agents and their current state, skill group, and service queue. The 'Voice CSQ - Summary' row is circled in red.
- Voice CSQ - Summary:** A table with columns: Contact Service Queue, Agents Logged In, Agents in Talking, Agents Ready, Agents Not Ready, Agents in Work, Agents Reserved, Current Object, and Total.
- Agents - Team Summary:** A table with columns: Agent Name, Login Time, Calls Presented, Calls Handled, Max Talking, Avg Talking, Total Talking, Max Ready, Avg Ready, and Total.
- Agents - Team Static:** A table with columns: Agent Name, Current State, Skill Group, Contact Service Queue, State Duration, and Reason Code.

## Solution

Ce problème est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCsx78524](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). Complétez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Cliquez avec le bouton droit sur **Poste de travail** et cliquez sur **Propriétés**. Ensuite, ouvrez l'onglet **Avancé**.
2. Cliquez sur **Variables d'environnement**.
3. Sous **Variables système**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez **OMNIORB\_USEHOSTNAME** comme nom de variable. Entrez l'adresse IP comme valeur de variable.



Si la variable ne corrige pas le problème, il est nécessaire de déplacer la variable en premier sur la liste, ou de la supprimer et de la réajouter à la première entrée.

5. Cliquez sur **OK** et fermez la fenêtre.
6. Redémarrez le serveur.

## Problème

### Données vides dans le résumé CSQ voix dans CSD

Le résumé de l'équipe du bureau Supervisor ne contient aucune valeur. Il ne peut pas allouer les ressources. Le résumé de la file d'attente de service de contact vocale disparaît du client Cisco Secure Desktop (CSD) et un redémarrage du serveur est nécessaire pour afficher à nouveau ces statistiques.

## Solution

Ce problème se trouve sur le service Cisco Desktop Enterprise sur le serveur. Afin de résoudre ce problème :

- Redémarrez le service Cisco Desktop Enterprise. Si cela ne fonctionne pas, redémarrez la zone Unified Contact Center Express (UCCX) via l'interface de ligne de commande à l'aide de la commande **utils system restart**.

De plus, collectez les journaux comme indiqué ici. Ceci est nécessaire pour déclencher une escalade non urgente afin que l'unité commerciale de contact client (CCBU) puisse commencer à travailler sur une solution :

1. Activez les journaux du serveur d'entreprise au niveau de TRACE.
2. Activez les journaux du superviseur au niveau TRACE.
3. Activez les journaux LDAPMon au niveau TRACE.
4. Activez les journaux LRM au niveau TRACE.
5. Laissez tous les autres journaux du serveur Calabrio (niveau par défaut).
6. Journaux MIVR et MCVD (niveau par défaut)
7. Redémarrez CSD, affichez le résumé de l'équipe.
8. Collectez tous les journaux ci-dessus à partir des deux noeuds. À l'aide de l'accès racine, collectez tous les journaux de ces répertoires



:/opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/

9. Collectez une capture d'écran du problème avec l'horodatage.

10. Collectez une capture d'écran de tous les services sur CSD.

Complétez ces étapes afin d'activer les journaux du service Cisco Desktop Enterprise :

1. Dans Appadmin > **Cisco Unified CCX Service** > **trace** > **configuration**, sélectionnez **Cisco Unified CCX Desktop Service**.

2. Définissez le service Cisco Desktop Enterprise sur **Debugging 4**.

**Remarque** : ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtk82341](#) ([clients enregistrés](#) uniquement).

## Problème

### Supervisor Desktop n'affiche pas les statistiques de la CSQ vocale

Le bureau de superviseur UCCX n'affiche pas les statistiques de la CSQ vocale. Lorsque le superviseur tente d'afficher le rapport de synthèse de l'équipe de file d'attente de service de contact vocal dans UCCX version 8.x, il ne remplit pas de données par intermittence.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a sidebar with 'Skill Groups' (Voice, Advanced, bIPayer-C, Prod/Welcome) and 'Agents' (service, Agents). The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below this, there are two more tables: 'Agents - Team Summary' and 'Agents - Team State'.

Contact Service Queue	Current Oldest	Longest Waiting	Total Calls	Agents Logged In	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents in

Agent Name	Calls Presented	Calls Handled
	0	0
	0	0
	17	16
	9	7

Agent Name	Current State	State Duration	Contact Service Queue	Reason Code
	Logout	00:06:20		
	Logout	00:08:36		
	Logout	00:04:16		
	Logout	00:09:38	Loans CSQ	(Force logout)
	Logout	02:51:21		
	Logout	00:10:30		
	Logout	01:42:14		
	Logout	00:01:47		
	Not Ready	00:08:56		(Call ended)
	Not Ready	00:03:35		(Ring no ans)
	Not Ready	00:01:17		(Logon)
	Not Ready	00:05:54		(Call ended)
	Not Ready	00:03:03		(Call ended)
	Not Ready	00:00:11		(Logon)
	Ready	00:03:25		

## Solution



Le problème peut être lié au service Cisco Desktop Enterprise sur le serveur. Afin de résoudre ce problème, redémarrez le **service Cisco Desktop Enterprise**.

**Remarque** : ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtk82341](#) ([clients enregistrés](#) uniquement).

## [Informations connexes](#)

- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)