

# PQ 에이전트 가용성 및 특성 우선 순위 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[PQ 트리](#)

[RTTest 진단 명령](#)

## 소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Contact Center Enterprise)에서 PQ(Precision Queue) 상담원의 가용성 및 특성 우선 순위를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Cisco TAC 엔지니어 Sureshkumar Mohanraj

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

문서에서 사용되는 정보는 PCCE/UCCE 12.0 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 단계의 잠재적 영향을 이해해야 합니다.

## 배경 정보

ICM(Intelligent Contact Management) . . . CCE 라우터(RTR) 로그에는 통화가 라우팅되는 방법과 어떤 레이블(상담원 내선 번호)을 선택했는지 표시됩니다.

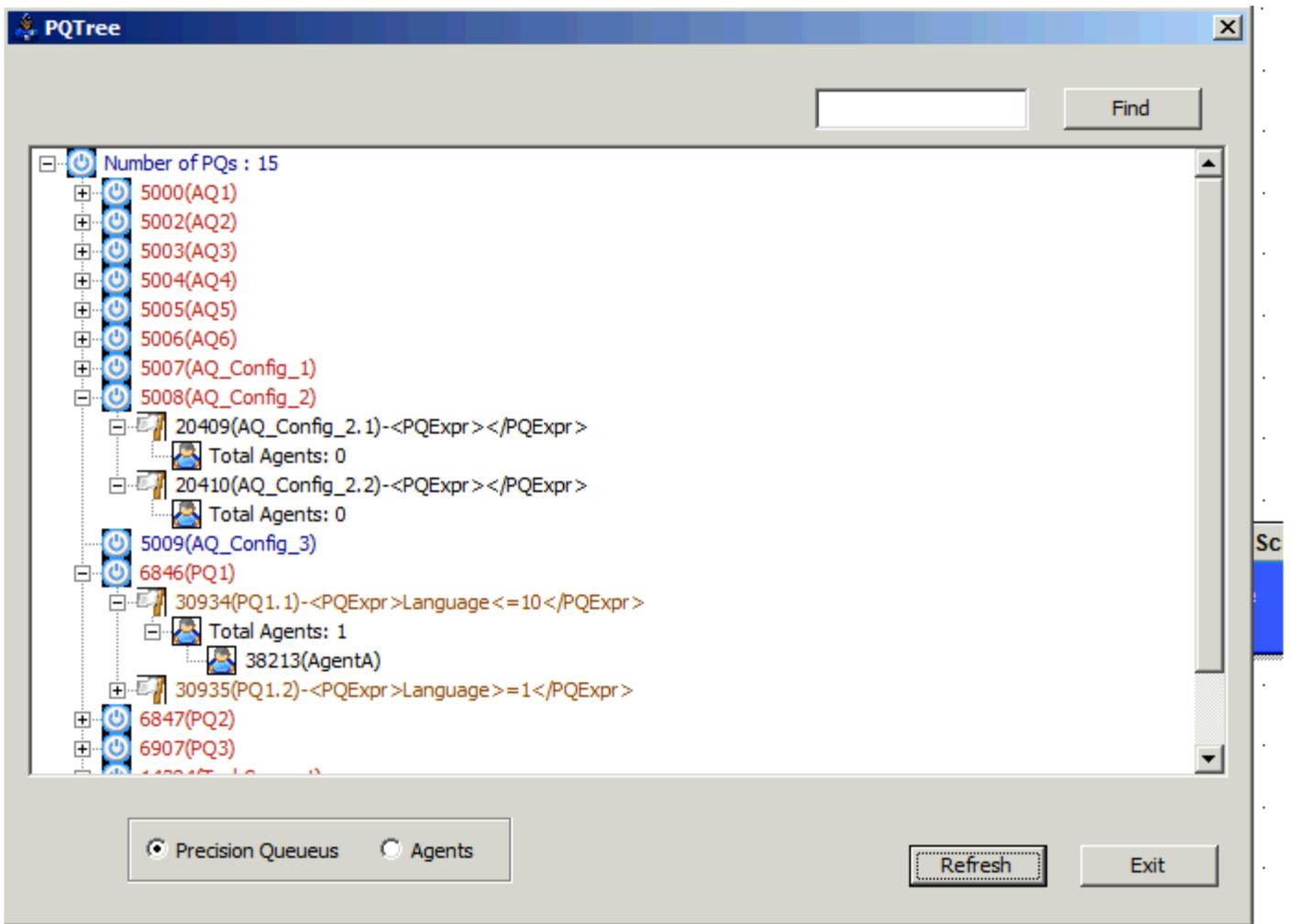
RTR 로그를 검사하면 PQ에 처리 과정이 표시되고 이동한 단계가 표시됩니다. RTRTRACE 도구를 사용하여 추적 레벨을 높일 수 있습니다.

## PQ 트리

이 그림에서는 정밀 대기열 모드의 PQTree 도구를 보여 줍니다.트리의 루트는 시스템의 정밀 대기열입니다.이 루트 객체를 확장하면 단계 및 논리 표현식이 표시됩니다.단계를 더 확장하면 로그인된 각 에이전트가 표시됩니다.

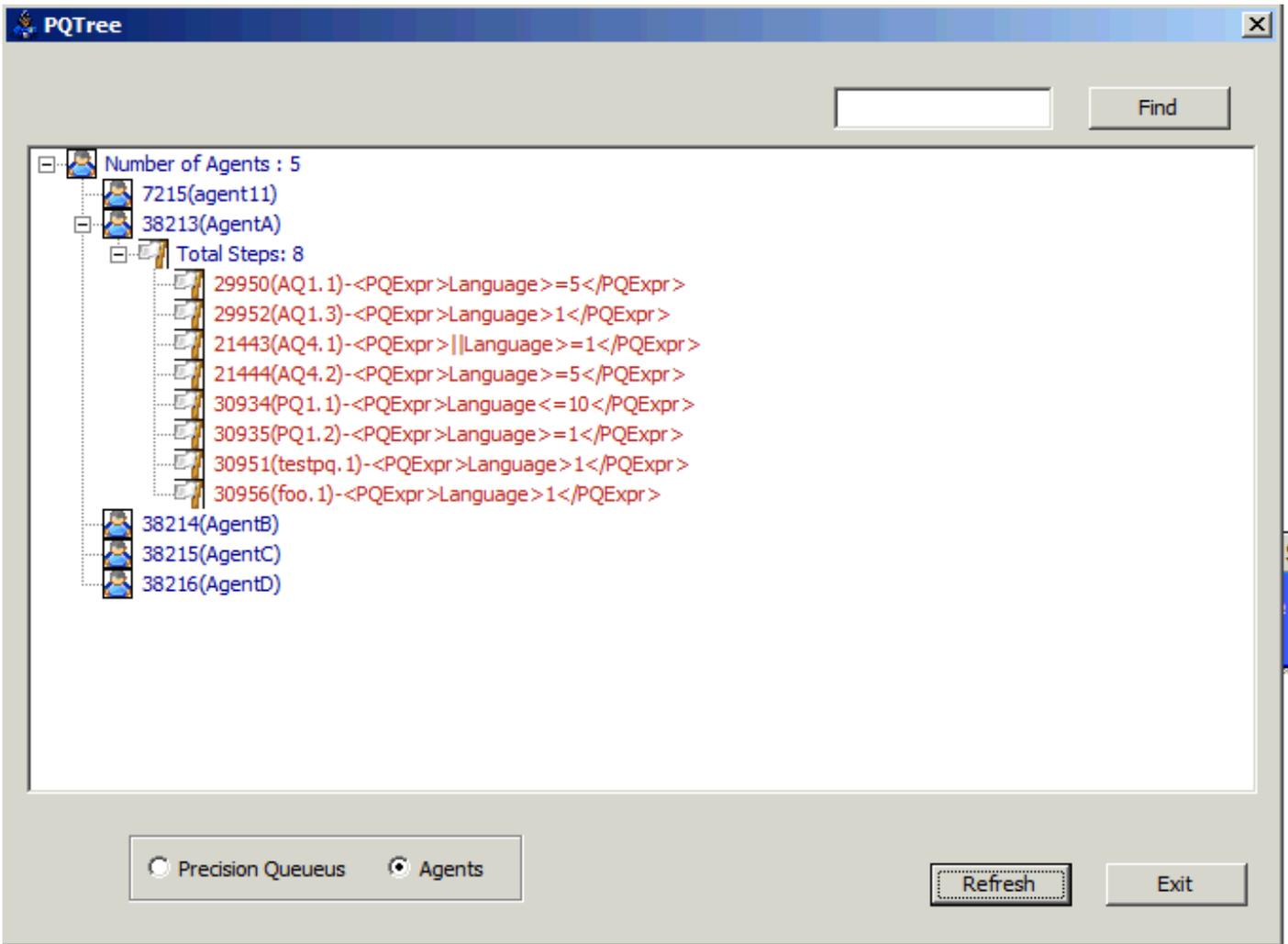
**참고:** 이 툴에는 로그인된 에이전트만 표시됩니다.

**경고:**PQTree.com은 CCE 라우터 메모리에 대해 통신하며 시스템이 통화 로드가 없는 경우 사용합니다.또한 작업이 완료되는 즉시 종료해야 합니다. 이렇게 하면 성능에 영향을 미칠 수 있습니다.



이 이미지는 트리 루트에 있는 모든 에이전트를 나타내는 에이전트 모드에서 도구를 표시합니다.에이전트(AgentA)를 확장하면 해당 에이전트가 속한 모든 PQ 단계가 표시됩니다.

**참고:**PQ 단계는 PQ 이름을 형식(PQName.PQStepNumber)으로 포함합니다.



이는 OPC/RTTEST 대신 PQ 통화 라우팅 장애 또는 PQ 에이전트 가용성을 포착하는 가장 쉬운 방법입니다.

## RTTest 진단 명령

일반적으로 사용하기 위한 PQ의 진단 RTTEST 명령은 거의 없습니다.

1. dump\_pq 명령은 에이전트 연계를 단계 및 PQ와 나열합니다.

```
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. dump\_queue 명령을 사용하여 대기열 대상에서 대기열에 있는 통화를 볼 수 있습니다.

```
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\_summary는 현재 대기열 통계를 표시합니다.

```
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