

Beschikbaarheid en prioriteit van probleemoplossing van PQ Agent

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[PQ-boom](#)

[RTTest-diagnostische opdrachten](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe de beschikbaarheid van de agent van de Precision wachtrij (PQ) moet worden opgelost en kent prioriteit toe aan Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Bijgedragen door Sureshkumar Mohanraj, Cisco TAC Engineer.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De in het document gebruikte informatie is gebaseerd op PCCE/UCCE 12.0 versie.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van een stap begrijpt.

Achtergrondinformatie

De logica van hoe het systeem een agent selecteert is gebaseerd op uw Intelligent Contact Management (ICM) script. U kunt het script configureren met voorwaarden om wachtrijen voorrang te geven, de aanroep naar de langst beschikbare agent te sturen, enz. Het logboek van de router van de CCE (RTR) toont hoe de vraag wordt routed en welke (agent extensie) wordt geselecteerd.

Als u de RTR-bestanden onderzoekt, wordt de verwerking in het PQ weergegeven en worden de stappen doorlopen. U kunt het spoorniveau verhogen met het RTRTRACE-gereedschap.

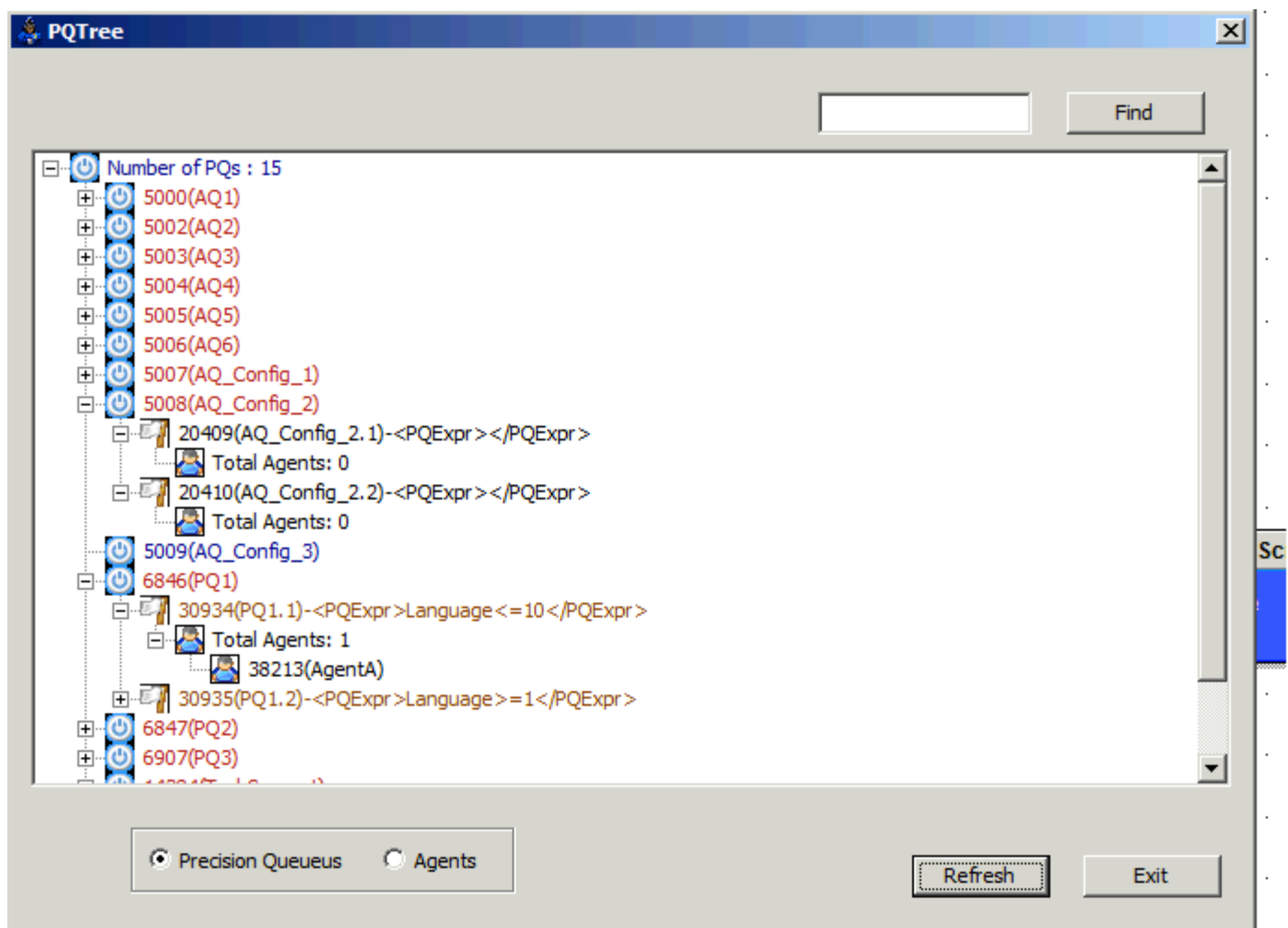
PQ-boom

Als u `\icm\bin\pqtrees.com` gebruikt en u zich op de PQ concentreert die problemen met heeft, kan PQTree beschikbare agenten tonen, en u kunt één van deze mislukkingsscenario's vangen. Het toont u de agenten beschikbaar bij elke stap.

Deze afbeelding toont het PQTreegereedschap in de modus Nauwkeurige wachtrijen. De wortels van de boom zijn de precisiewachtrijen in het systeem. Wanneer u dit wortelobject uitbreidt, geeft het de stappen en hun logische expressies weer. Als u de stappen verder uitvouwt, toont het de respectieve ingelogde agenten.

Opmerking: Dit gereedschap toont alleen inlogagents.

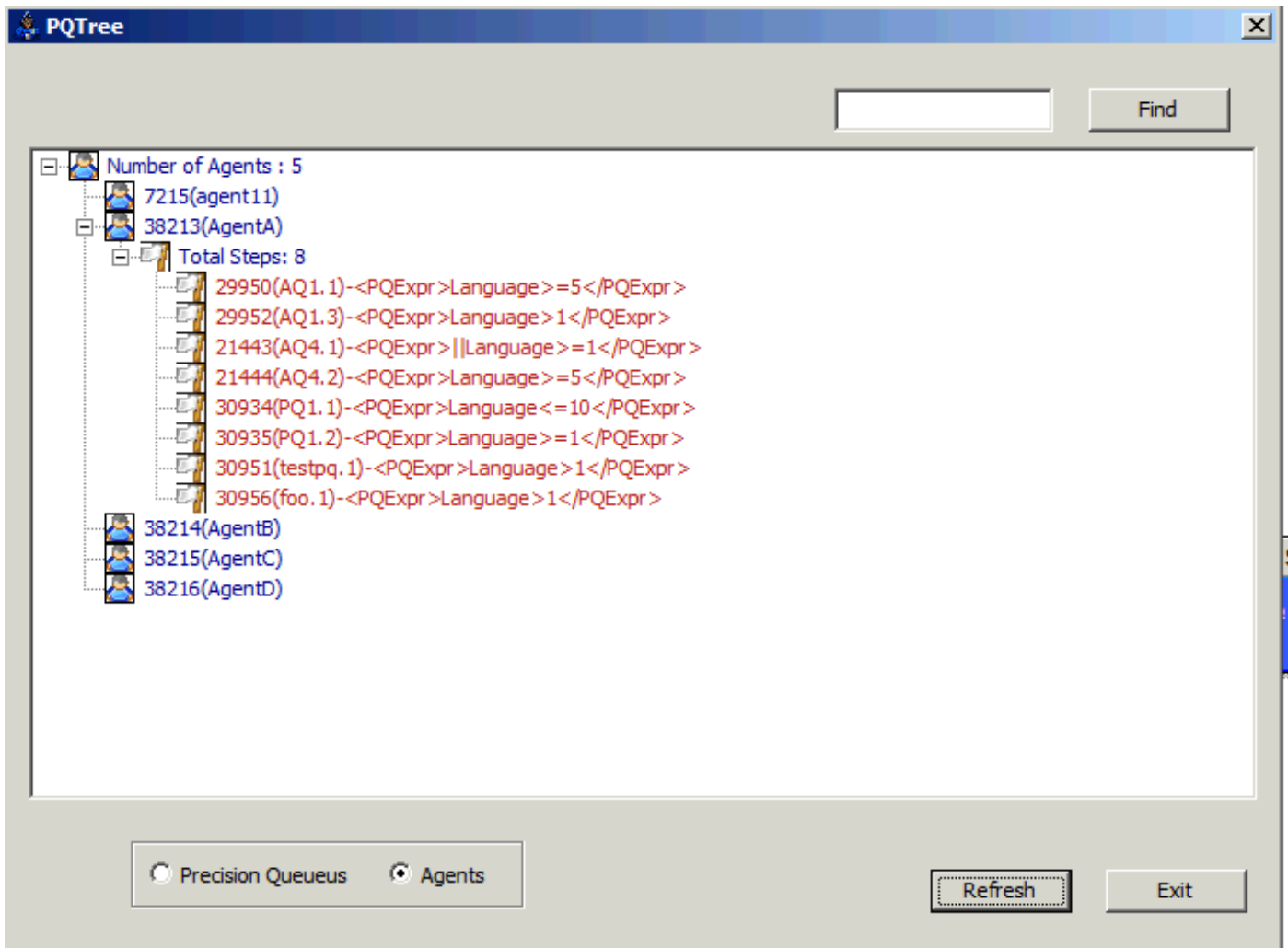
Waarschuwing: PQTree.com praat met het geheugen van de CCE-router, gebruik het wanneer het systeem niet wordt geladen. Daarnaast moet je het afsluiten zodra je klaar bent, omdat dit invloed kan hebben op de prestaties.



In deze afbeelding wordt het gereedschap weergegeven in de modus Agents, wat alle agents in de wortel van de boom aangeeft. Wanneer u een agent (AgentA) uitvouwt, toont het alle stappen

PQ waartoe die agent behoort.

Opmerking: De PQ-stappen bevatten de PQ-naam in de notatie (PQName.PQStepNumber).



Dit zou de makkelijkste manier zijn om de PQ vraag routingfout of beschikbaarheid van de PQ agent te vangen, in plaats van **OPC/RTTEST**.

RTTest-diagnostische opdrachten

Dit zijn weinig diagnostische RTTEST opdrachten in PQ voor algemeen gebruik.

1. Dump_pq commando maakt een lijst van associatie van agents met stappen en 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. De opdracht Dump_wachtrij kan worden gebruikt om oproepen in de wachtrij voor een willekeurig doel te zien.

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_wachtrij_summary toont de huidige status van de wachtrij.

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