

Identificar e Solucionar Problemas de Disponibilidade de Agentes PQ e Prioridade de Atributos

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Árvore PQ](#)

[Comandos de diagnóstico RTTest](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de disponibilidade do agente da Fila de precisão (PQ) e prioridade de atributo no Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Contribuído por Sureshkumar Mohanraj, engenheiro do TAC da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações usadas no documento são baseadas na versão 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. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que você entende o impacto potencial de qualquer etapa.

Informações de Apoio

A lógica de como o sistema seleciona um agente é baseada no script do ICM (Intelligent Contact Management). Você pode configurar o script com condições para priorizar filas, rotear a chamada para o agente mais disponível, etc. O log do roteador do roteador CCE (RTR) mostra como a chamada é roteada e qual rótulo (ramal do agente) está selecionado.

Se você examinar os registros RTR, ele mostrará o processamento no PQ e as etapas atravessadas. Você pode aumentar o nível de rastreamento com a ferramenta RTRTRACE.

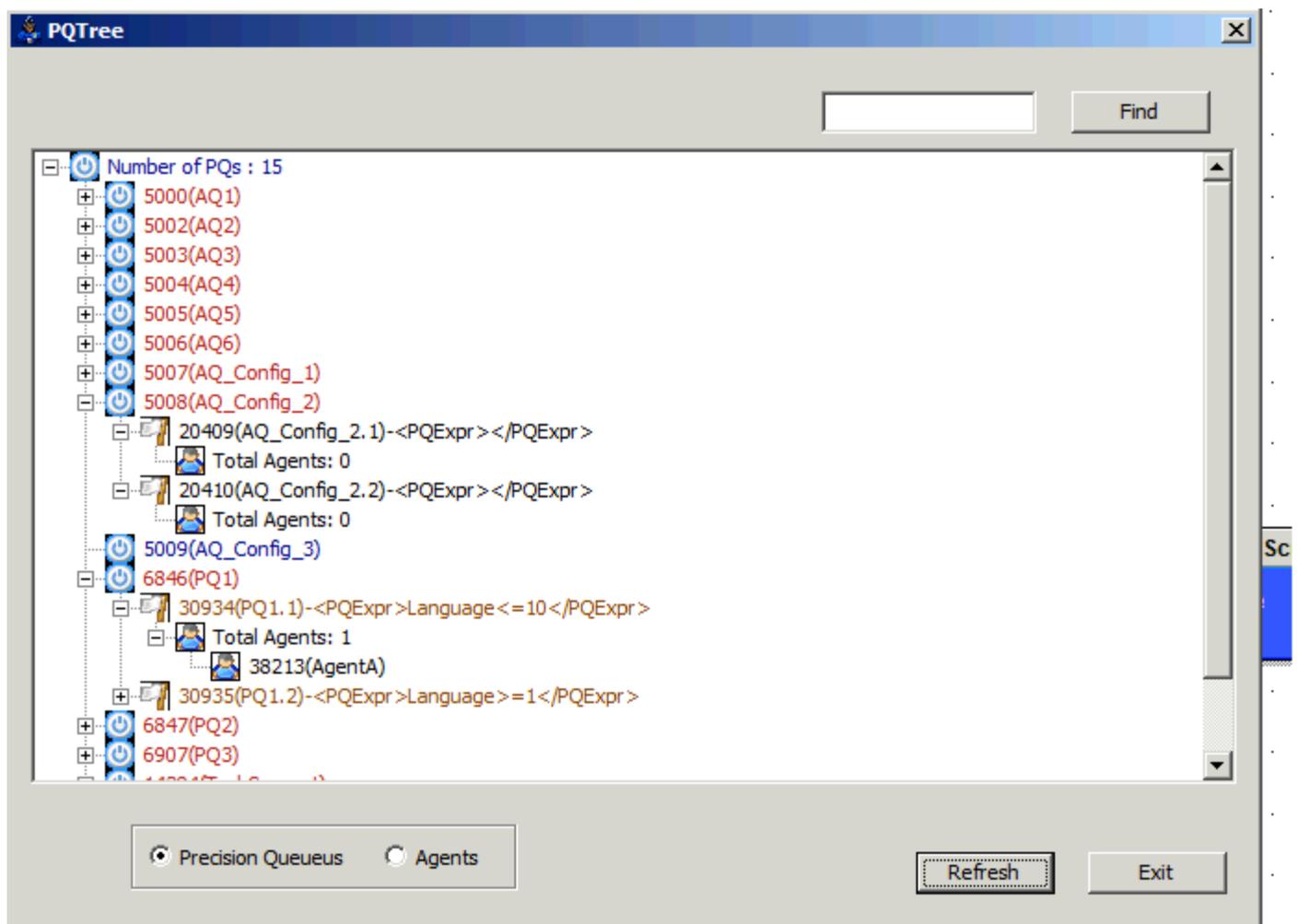
Árvore PQ

Se você executar `\icm\bin\pqtree.com` e focar no PQ com problemas, o PQTree poderá mostrar os agentes disponíveis e você poderá identificar um desses cenários de falha. Ele mostra os agentes disponíveis em cada etapa.

Esta imagem mostra a ferramenta PQTree no modo Filas de precisão. As raízes da árvore são as filas de precisão no sistema. Quando você expande esse objeto raiz, ele exibe as etapas e suas expressões lógicas. Se você expandir ainda mais as etapas, ele exibirá os respectivos agentes conectados.

Note: Esta ferramenta mostra apenas agentes conectados.

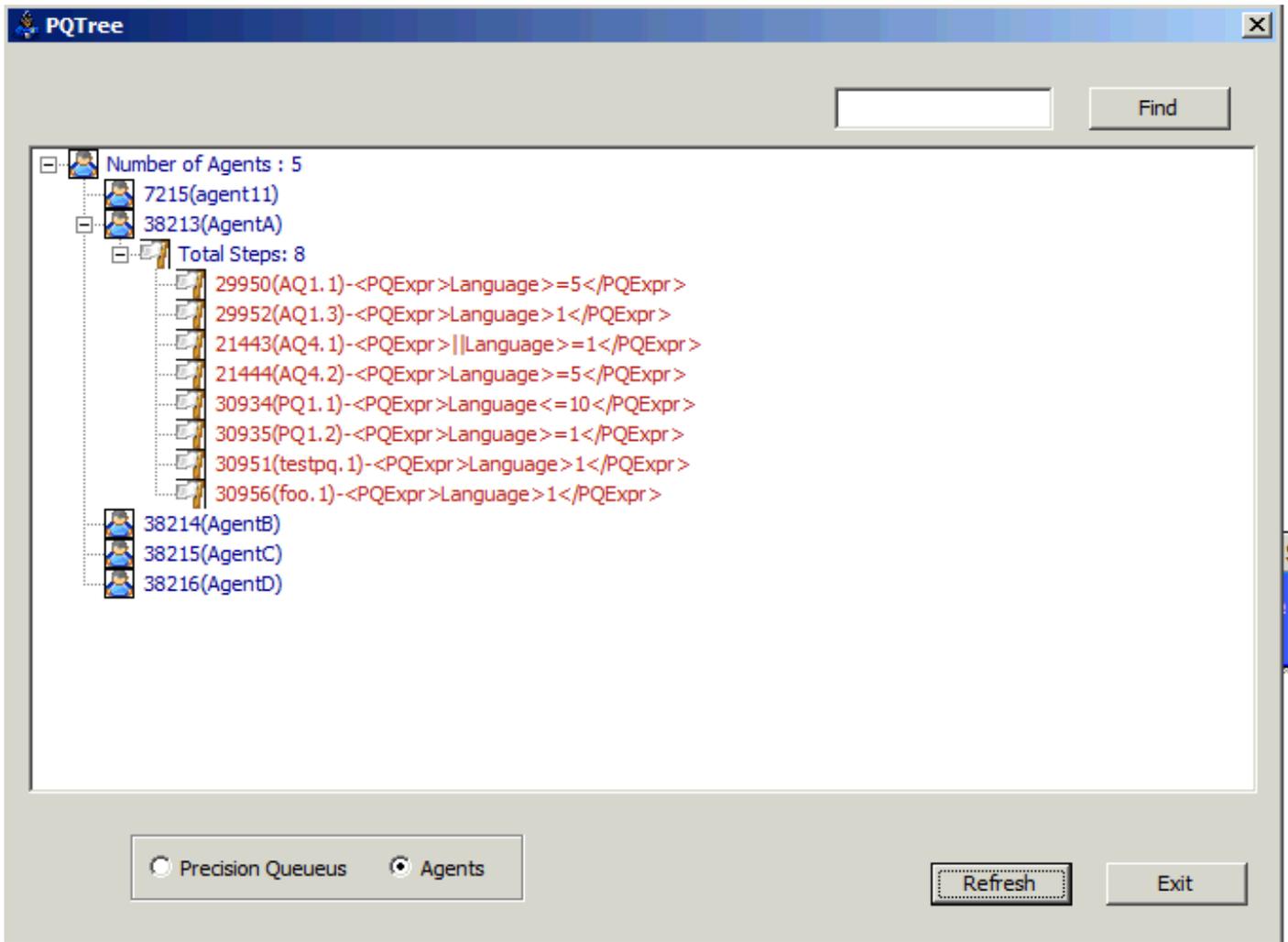
aviso: O PQTree.com se comunica com a memória do roteador CCE, use-a quando o sistema não estiver com carga de chamada. Além disso, você deve sair assim que terminar, pois isso pode afetar o desempenho.



Essa imagem exibe a ferramenta no modo Agentes, que indica todos os agentes na raiz da árvore. Quando você expande um agente (AgentA), ele mostra todas as etapas do PQ às quais

esse agente pertence.

Note: As etapas do PQ contêm o nome do PQ no formato (PQName.PQStepNumber).



Essa seria a maneira mais fácil de detectar a falha de roteamento de chamada PQ ou a disponibilidade do agente PQ, em vez de OPC/RTTEST.

Comandos de diagnóstico RTTest

Esses são alguns comandos RTTEST de diagnóstico no PQ para uso geral.

1. O comando Dump_pq lista a associação de agentes com etapas e 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. O comando Dump_queue pode ser usado para ver as chamadas na fila em qualquer destino de enfileiramento.

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 mostra as estatísticas da fila atual.

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