

Agente da fineza/de fila/skillgroup do supervisor problema da atualização Stats

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Sintomas do problema](#)

[Buffer Stats da fila da Mensagem da fineza CTI e da fineza](#)

[Causas possíveis para o overrun do buffer Stats da fila da fineza](#)

[O buffer Stats da fila de Finess passa devido ao atraso da mensagem CTI](#)

[Traço relevante da fineza](#)

[Análises do log](#)

[Quando o overrun do buffer de fila segue os snippet do log podem ser observados do log de Webservices](#)

[Ilustração do retardo de processamento CTISVR](#)

[Solução](#)

Introdução

Este original descreve o método de Troubleshooting para a identificação do problema as edições da atualização stats da fila ou do skillgroup observadas no ambiente da área de trabalho do agente da fineza, causado especificamente pela mensagem atrasa entre os server da integração de telefonia e computador (CTI) e server da fineza. O artigo fornece análises do log, e conclui com uma ação alternativa a fim melhorar a potencialidade de servidor da fineza em segurar estes mensagens de atualização Stats em uma rede atrasada secundário-ótima.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CTI Server do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (CTISVR)
- Server da fineza de Cisco

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Agente Peripheral Gateway UCCE com o CTISVR instalado
- Cluster de servidor da fineza

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Convenções

Refira as [convenções dos dicas técnicas da Cisco](#) para obter informações sobre as convenções de documento.

Informações de Apoio

Os server da fineza que subscrevem ao CTISVR como clientes de CTI, fornecem as funções do agente que são similares a que server do objeto da integração de telefonia e computador (CTIOS) e um Cisco Agent Desktop (CAD) pode oferecer. Os agentes/supervisores da fineza podem igualmente experimentar alguns dos problemas enfrentados por agentes CTIOS e CAD.

Um de tais problemas é stats do tempo real da fila ou do skillgroup que não atualiza ao agente/supervisor desktop da fineza. No ambiente CTIOS e CAD, os coordenadores geralmente verificam as diretrizes do projeto e verificam se os limites de configuração tais como o skillgroup pelo agente, skillgroup totais por periféricos e equipes pelo supervisor etc. sobre-foram subscritos. Os coordenadores igualmente verificariam o número de conexões simultâneas do cliente de CTI no CTISVR, referem o [Guia de Design do Cisco Unified Contact Center Enterprise, liberação 10.0\(1\)](#)

A informação relevante pode igualmente ser provida dos Guias de Design para a versão 10.5(x), e a versão 11.

O Troubleshooting deste tipo de problema em agentes/supervisores da fineza igualmente começa com as verificações mencionadas do limite de design. Contudo, os agentes da fineza podem ser impactados pelas limitações adicionais que são encontradas exclusivamente em server da fineza.

Sintomas do problema

O stats da fila ou do skillgroup que não atualiza a edição é encontrado tipicamente nestas encenações:

- Os estados de agente atuais não são refletidos em habilidades individuais/dispositivo das filas na área de trabalho do agente da fineza. Contudo, verificando os estados de agente com o uso do **opctest** com **comando la no** agente Peripheral Gateway (PG), indica que os estados de agente estão corretos com skillgroup.
- O número de agentes está no estado de **FALA** por um tempo, contudo, o agente da fineza ou os supervisores desktop ainda mostram 0 nas habilidades/filas pelo tempo de fala.
- O reinício do server da fineza permitiria que o sistema trabalhasse temporariamente, mas geralmente o mesmo problema resurface dentro de minutos ou horas.

Buffer Stats da fila da Mensagem da fineza CTI e da fineza

Os stats da fila do agente da fineza ou stats da habilidade atualizações são realizados com as trocas destes pares de mensagens do pedido e da resposta CTI em server da fineza.

pedido da mensagem do `getQueryQueueStatisticsReq()` pela fineza e a mensagem de `QuerySkillGroupStatisticsConf` como consequência das respostas CTISVR.

À revelia, a fineza pode processar **751** grupos de habilidades que os pedidos dentro do stats 10 segundo designado refrescam o intervalo. Pede que não é processado é protegido em uma fila de mensagem a ser processada mais tarde. A fineza é inicializada à revelia com esta fila do buffer de mensagem para guardar **5000** mensagens request.

Contudo, se o buffer se enche acima e é oprimido, alguns destes mensagens request stats da fila são cronometrados para fora e deixados cair.

Causas possíveis para o overrun do buffer Stats da fila da fineza

1. Assinatura em excesso do projeto/configuração. por exemplo habilidades por agentes, skillgroup totais por periféricos e equipes pelo supervisor etc. Refira o [Guia de Design do Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) para limites da configuração recomendada. A assinatura em excesso pode conduzir à Mensagem excessiva CTI em atualizações Stats, e daqui passa o buffer do pedido Stat da fila da fineza.
2. Excedendo a conexão simultânea permitida máxima do cliente de CTI que inclui todas as conexões dos eventos e conexões do modo monitorado. Prostração do recurso CTISVR que conduzem à diminuição significativa na velocidade de processamento de mensagem CTI.
3. Desempenho por exemplo CPU PG, I/O da memória, e do disco etc.
4. Não bastante largura de banda de rede a fim apoiar os atrasos da Mensagem CTI permitiu o aplicativo da fineza, isto é 62ms.

A calculadora da largura de banda da fineza forneceu no link aqui com as specs. atuais do projeto a fim atribuir a largura de banda de rede recomendada.

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-technical-reference-list.html>

O buffer Stats da fila de Finess passa devido ao atraso da mensagem CTI

Baseado nesta limitação da fineza na velocidade de processamento do mensagem request e no buffer de mensagem, o valor padrão do pedido/atraso médios máximos da resposta é **62ms** para as disposições médias da fineza. Se os retardos médios excedem significativamente a avaliação de desempenho de 62ms, por exemplo atraso da mensagem CTI em torno de 100ms. As mensagens então protegidas do `getQueryQueueStatisticsReq()` CTI podem nunca ser enviadas ao CTISVR e para ser respondido com mensagens de `QuerySkillGroupStatisticsConf` rapidamente bastante dentro desse 10 refresco em segundo o intervalo. E as mensagens para fora cronometradas permanecendo do `getQueryQueueStatisticsReq()` são deixadas cair do buffer Stats da fila.

Traço relevante da fineza

As mensagens Stats da fila podem ser encontradas no log da fineza dos **webservices**. Exige DEBUGA o nível de rastreamento para revelar mensagens detalhadas stats da fila.

Para que as etapas girem acima DEBUGAR o nível de rastreamento para webservices, consultam este link do docwiki.

http://docwiki.cisco.com/wiki/Logging:_Enable_debug_level_logging

Análises do log

Quando o overrun do buffer de fila segue os snippet do log podem ser observados do log de Webservices

Procure o começo de um círculo da atualização do pedido stat de 751 filas, no início do 10 refrescam em segundo o intervalo:

eg.

```
Sep 22 2014 14:34:59.878 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-6-QUEUE_STATISTICS_REQUEST: %[count=751]: Starting new round of querying active queue statistics
```

Entre isto e a próxima vez de 751 pedidos que ocorre após os segundos 10, filtre e verifique com uma ferramenta por exemplo Notepad++ do texto, se está combinando 751 mensagens de **QuerySkillGroupStatisticsConf**:

eg

```
Sep 22 2014 14:34:59.888 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000, skillGroupNumber=28353, routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0, agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0, agentsTalkingOut=0, agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0, agentsWorkReady=0]CTIMessageBean[invokeID=112223, msgID=115, timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf","CTI_MSG_NOTIFIED":1411536082977,"CTI_MSG_RECEIVED":1411536082976}, msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf, deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Decoded Message to Finesse from backend cti server
```

Por exemplo, se há somente 329 mensagens de **QuerySkillGroupStatisticsConf** processadas pela fineza para este círculo, em uma outra palavra, lá deve estar 422 mensagens enfileiradas no buffer. Obviamente, se em volta de 400 mensagens é ser enfileirado os segundos cada 10 então que o buffer pode alcançar seu ponto inicial de 5000 mensagens dentro de 3 minutos.

Procure pela primeira ocorrência do erro da votação que acontece dentro de 3 minutos, isso é o sinal do buffer passado:

```
Sep 22 2014 14:37:29.883 -0700: %CCBU_pool-21-thread-1-3-QUEUE_STATISTICS POLLING ERROR: %[ERROR_DESCRIPTION= maximum pool and queue capacity reached so discarding execution][error_message=Thread pool saturated, discarding execution ]: Error during queue statistics polling
```

Ilustração do retardo de processamento CTISVR

- A fineza envia o pedido do `getQueryQueueStatisticsReq()` ao CTISVR - seguir `invokeld=112223, queuelid=28353`:

```
Sep 23 2014 22:21:22.875 -0700: %CCBU_pool-19-thread-4-7-CTIWriter.getQueryQueueStatisticsReq():
{Thrd=pool-19-thread-4} params : invokeId=112223, queueId=28353
```

- O CTISVR recebeu o pedido:

```
match InvokeID:0x1b65f with invoked=112223 in the Finesse request
```

```
and SkillGroupNumber:28353 with queueId in the Finesse request
```

```
22:21:22:921 cglA-ctisvr SESSION 9: MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ (InvokeID:0x1b65f
PeripheralID:5000
```

```
22:21:22:921 cglA-ctisvr SESSION 9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:N/A )
```

- Resposta CTISVR:

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: MsgType:QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_CONF (InvokeID:0x1b65f
PeripheralID:5000
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: SkillGroupNumber:28353 SkillGroupID:9431
```

```
AgentsLoggedOn:0 AgentsAvail:0 AgentsNotReady:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsReady:0 AgentsTalkingIn:0 AgentsTalkingOut:0
AgentsTalkingOther:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsWorkNotReady:0 AgentsWorkReady:0
```

```
AgentsBusyOther:0 AgentsReserved:0 AgentsHold:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsICMAvailable:0 AgentsApplicationAvailable:0
```

```
AgentsTalkingAutoOut:0
```

```
22:21:22:999 cglA-ctisvr SESSION 9: AgentsTalkingPreview:0 AgentsTalkingReservation:0
```

```
RouterCallsQNow:0
```

- A fineza recebeu a resposta CTISVR, e formou a mensagem de `QuerySkillGroupStatisticsConf`:

```
Sep 23 2014 22:21:22.977 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-
DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER:
```

```
 %[cti_message=CTIQuerySkillGroupStatisticsConf[peripheralID=5000, skillGroupNumber=28353,
routerCallsQNow=0, longestRouterCallQNow=0, agentsNotReady=0, agentsReady=0, agentsTalkingIn=0,
agentsTalkingOut=0, agentsTalkingOther=0, agentsWorkNotReady=0, agentsWorkReady=0]CTIMessageBean
[invokeID=112223, msgID=115,
```

```
timeTracker={"id":"QuerySkillGroupStatisticsConf","CTI_MSG_NOTIFIED":1411536082977,"CTI_MSG_RECE
IVED":1411536082976}, msgName=QuerySkillGroupStatisticsConf,
deploymentType=CCE]][cti_response_time=1]: Decoded Message to Finesse from backend cti server
```

Observe que tomou sobre os segundos 100ms para a fineza a fim receber a mensagem de harmonização de `QuerySkillGroupStatisticsConf`, se este é um tempo médio de resposta. A fineza pode executar no overrun da fila do buffer a edição.

Solução

Há uma propriedade em `aws.properties` que ajusta o intervalo do refrescamento no lado de servidor da fineza. Este é basicamente o intervalo entre dois círculos de pedidos stats da fila (um ser redondo 751 pedidos stats da fila neste desenvolvimento) da fineza ao CTISVR. A fineza pede-o à revelia os segundos cada 10. Esta propriedade poderia potencialmente ser mudada a algo mais altamente no valor que significaria que a fineza terá um pouco de mais tempo (por exemplo: 20sec em vez de 10sec) a fim processar um círculo de pedidos stats da fila. Igualmente

estende eficazmente o atraso do pedido/resposta stats da habilidade da avaliação de desempenho CTI de 62ms a 124ms.

- Acesso raiz obtido à plataforma de OS das finezas
- VI ao arquivo de propriedade **/opt/cisco/desktop/conf/webservices/aws.properties**
- Alterou este valor do proprietário do 10 a 20

```
com.cisco.cc.webservices.reporting.core.queue_statistics_refresh_interval
```

Note: Refresque o intervalo para estatísticas da fila nos segundos.

- salvar o **arquivo aws.properties**
- reinicie o **serviço de Tomcat da fineza**
- As mesmas etapas devem ser realizada em todos os Nós da fineza dentro do conjunto da fineza