

排除PQ代理可用性和属性优先级故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[PQ树](#)

[RTTest诊断命令](#)

简介

本文档介绍如何对思科联系中心企业版(CCE)上的Precision Queue(PQ)代理可用性和属性优先级进行故障排除。

作者：思科TAC工程师Sureshkumar Mohanraj。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科产品包联系中心企业版(PCCE)
- 思科统一联系中心企业版(UCCE)

使用的组件

本文档中使用的信息基于PCCE/UCCE 12.0版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解任何步骤的潜在影响。

背景信息

(ICM) CCE路由器(RTR)日志显示呼叫的路由方式和选择的标签（座席分机）。

如果检查RTR日志，它将显示PQ中的处理以及所经过的步骤。可以使用RTRTRACE工具增加跟踪级别。

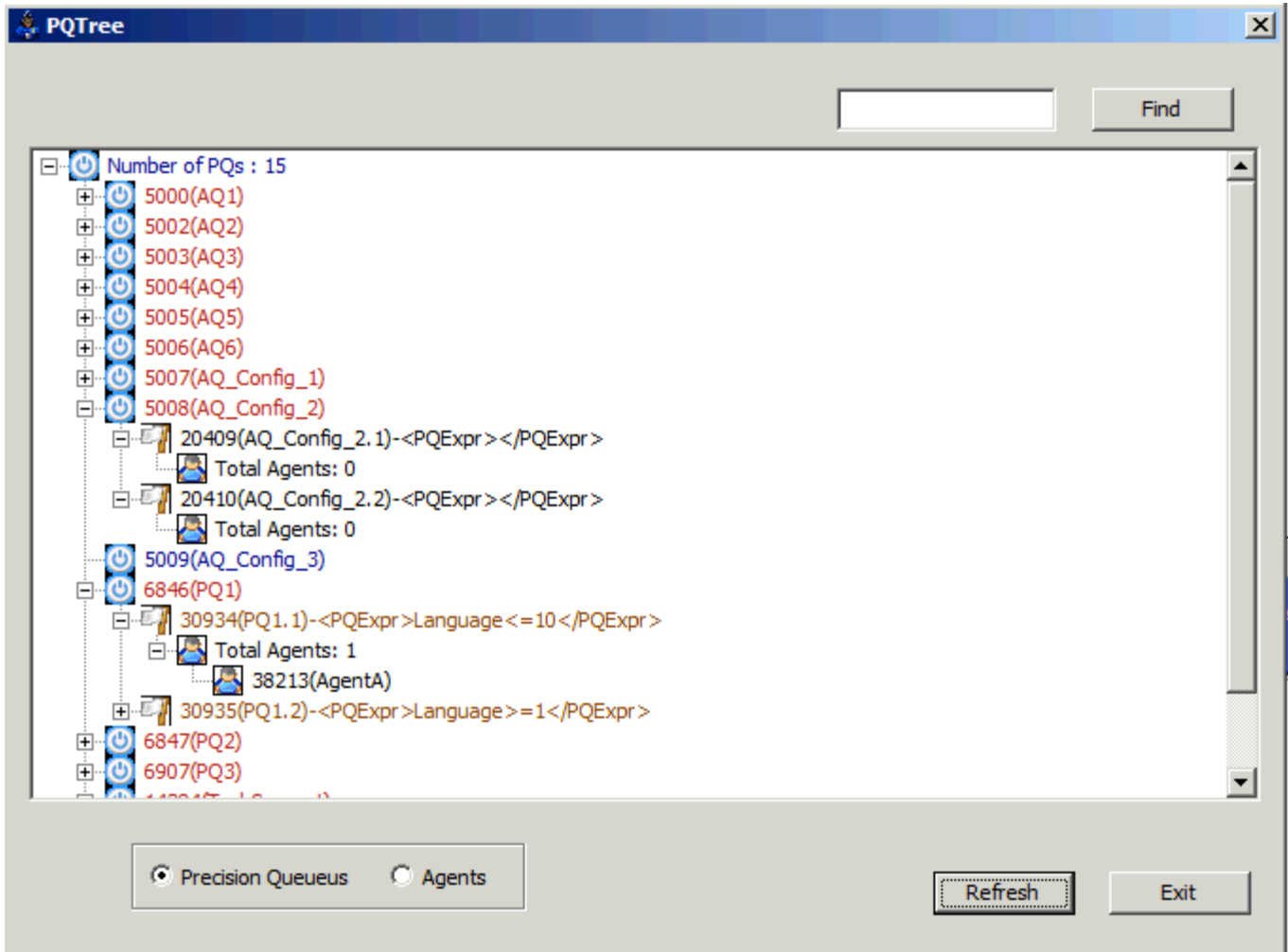
PQ树

\\icm\bin\pqtrees.comPQPQTree

此图显示了Precision Queues模式下的PQTree工具。树的根系是系统中的精确队列。展开此根对象时，它会显示步骤及其逻辑表达式。如果进一步展开步骤，系统将显示各自登录的座席。

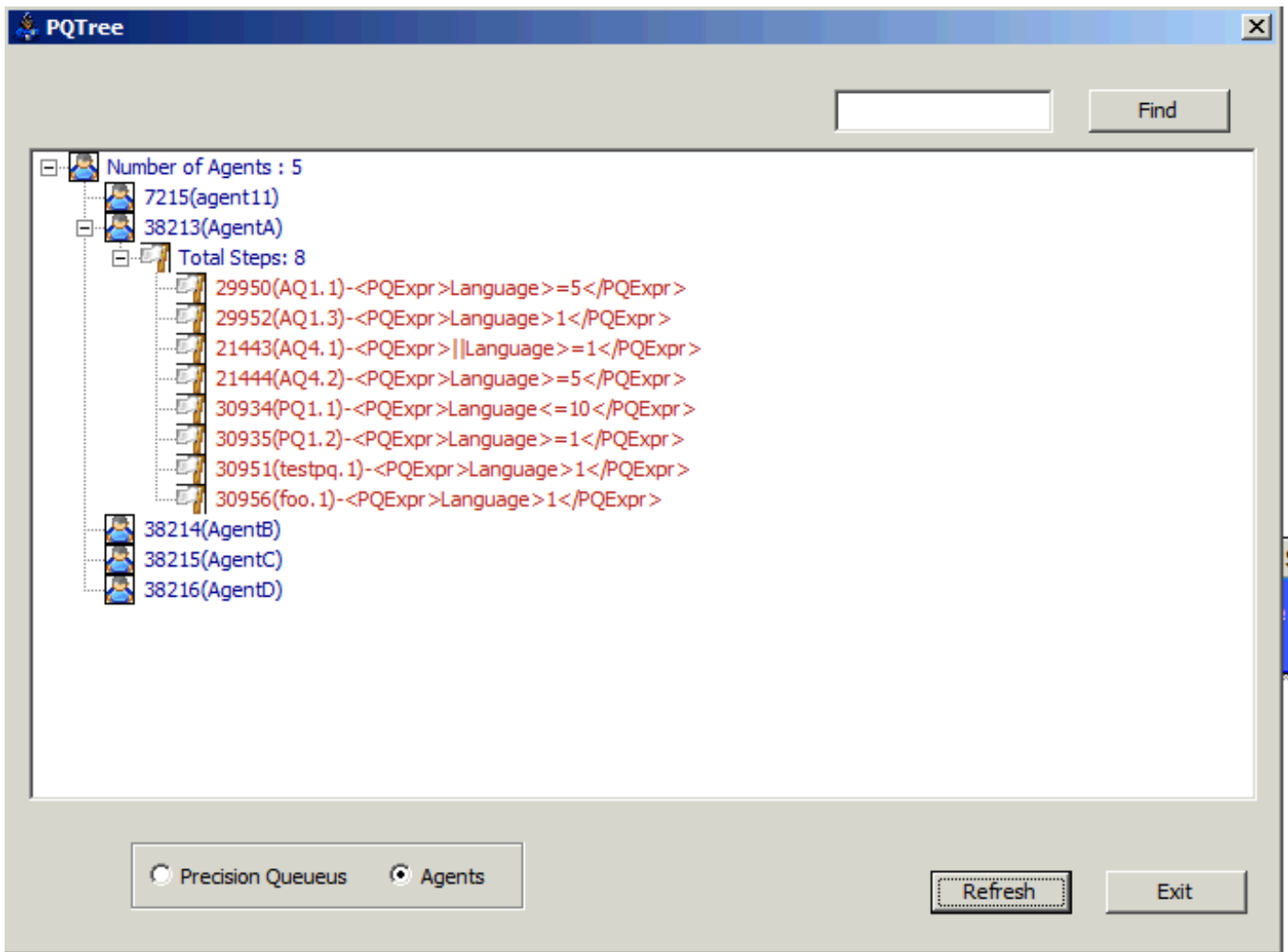
注意： 此工具仅显示已登录的座席。

警告： PQTree.com与CCE路由器内存对话，在系统未处于呼叫负载时使用它。此外，您必须在完成后立即退出，因为这样做会影响性能。



此图像以“代理”模式显示工具，指示树根中的所有代理。展开代理(AgentA)时，它显示该代理所属的所有PQ步骤。

注意： PQ步骤包含格式(PQName.PQStepNumber)的PQ名称。



这是捕获PQ呼叫路由故障或PQ代理可用性的最简单方法，仅考虑OPC/RTTEST。

RTTest诊断命令

这些是PQ中用于一般用途的少数诊断RTTEST命令。

1. Dump_pq命令列出代理与步骤和PQ的关联。

```
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命令可用于查看在任何队列目标上排队的呼叫。

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显示当前队列状态。

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