

Cisco IPCC Express排除在队列滞留的呼叫故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[逻辑](#)

[解释](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[Supervisor丢失连接，每隔几秒就会看到空白屏幕](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[CSD中语音CSQ摘要中的空白数据](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[Supervisor Desktop不显示语音CSQ统计信息](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文档讨论为什么Cisco IP集成联系分发(ICD)代理随机进入**保留**状态，并且无法退出该状态，除非该代理注销并在Cisco IP联系中心(IPCC)环境中再次登录。本文档还介绍了解决此问题的步骤。

注：本文档中描述的问题出现在Cisco IPCC Express 3.0(2)版中。有关详细信息，请参阅Cisco Bug ID [CSCeb36950](#)(仅限注册客户):有关选择资源步骤的文档。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科IPCC Express版本3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3)或3.3(3)

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[问题](#)

如果脚本使用Connect向Cisco ICD代理执行咨询转接，则呼叫将超时，并因无应答振铃而进入Failed状态。如果在“选择资源”中出现跳至“排队”的“转至”步骤，则不验证不可用的代理资源。主叫方保留在ICD脚本循环中，并且不连接到座席，即使座席变为可用。如果呼叫已排入队列，然后路由到座席（在呼叫从队列中消失之前），则座席将保留在“保留”状态。

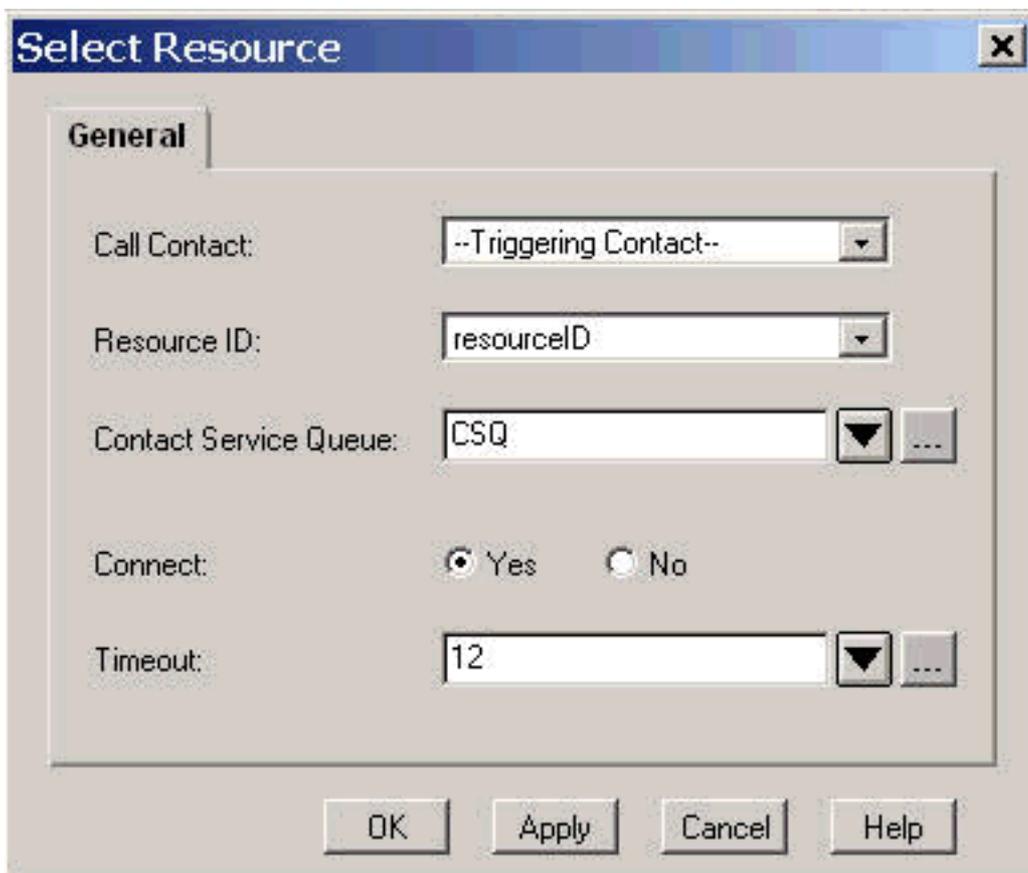
排除此问题故障时，必须了解确切的呼叫流并收集相关信息，如Cisco IPCC Express支持核对表[所示](#)。

[逻辑](#)

座席选择和呼叫传送由脚本中的“选择资源”步骤执行。此步骤将检查处于“就绪”状态的座席（资源），这些座席是联系服务队列(CSQ)的成员。然后，此步骤根据CSQ资源选择标准选择座席，并在主叫客户和CTI端口之间执行咨询（受管）转接，转接到主叫客户和座席的目录号码。

“选择资源”步骤有若干属性，如[图1所示](#)：

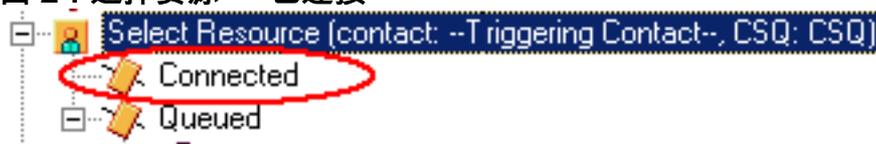
图 1：选择资源



Timeout属性表示将联系人检索到队列中之前的时间长度（以秒为单位）。默认超时为10秒。此值必须低于Cisco CallManager中的“无应答呼叫转移”超时。

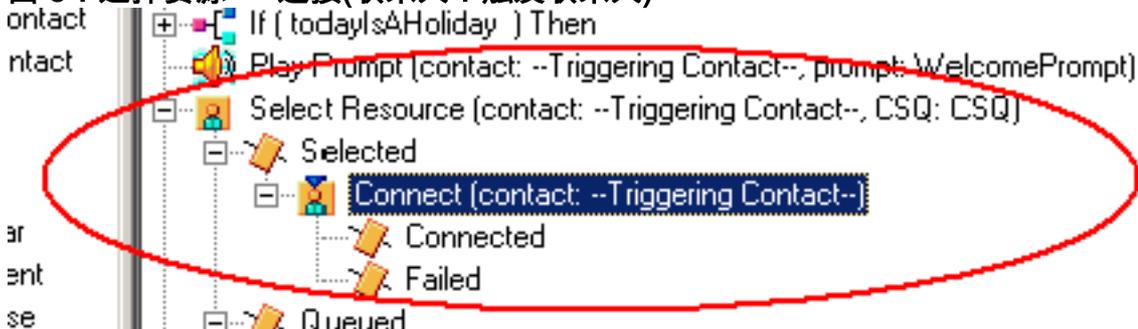
Connect属性控制呼叫是否立即传送到座席。如果设置为**是**，则**True**分支结果为**Connected**（图2），并且呼叫会自动连接到可用座席。

图 2：选择资源 — 已连接



设置为“否”时，将**选择“真”**分支结果(图3)。这允许呼叫在尝试连接呼叫之前进行其他呼叫处理，并且需要额外的**连接**步骤将呼叫发送到座席。

图 3：选择资源 — 连接(联系人：触发联系人)



解释

选择“资源属性对操作有影响”。当**连接**设置为**是**时，逻辑与DO_WHILE。例如，当代理为无应答振铃时

，选择资源会重复运行，直到没有可用的代理。如果没有可用的代理，则控制分支到Queued。

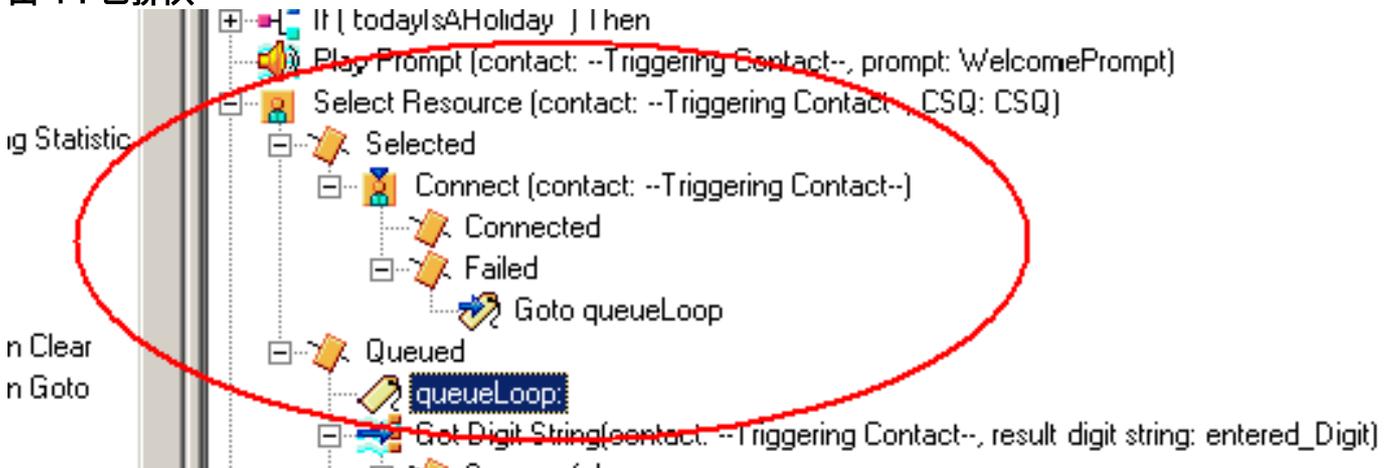
将Connect设置为No时，逻辑与Connect嵌套。例如，如果连接步骤返回True，则呼叫已连接，并且已连接分支。如果连接步骤返回False，则结果为Failed分支，并且逻辑需要返回到外部环路。

通常会误解，如果Connect步骤在Failed上退出，则没有其他可用的代理。某些脚本在写入时，会执行“转到”步骤，将标签写入“选择资源”的Queued分支。

注意：您不能从“连接”步骤中删除呼叫。

如果执行“选择资源”步骤时有多个代理可用，则此逻辑无效。由于连接设计基于DECISION逻辑(图4)，请使用Goto 步骤绕过“选择资源”，并在“连接失败”上测试其他可用的代理，从而使环无应答中断。

图 4：已排队

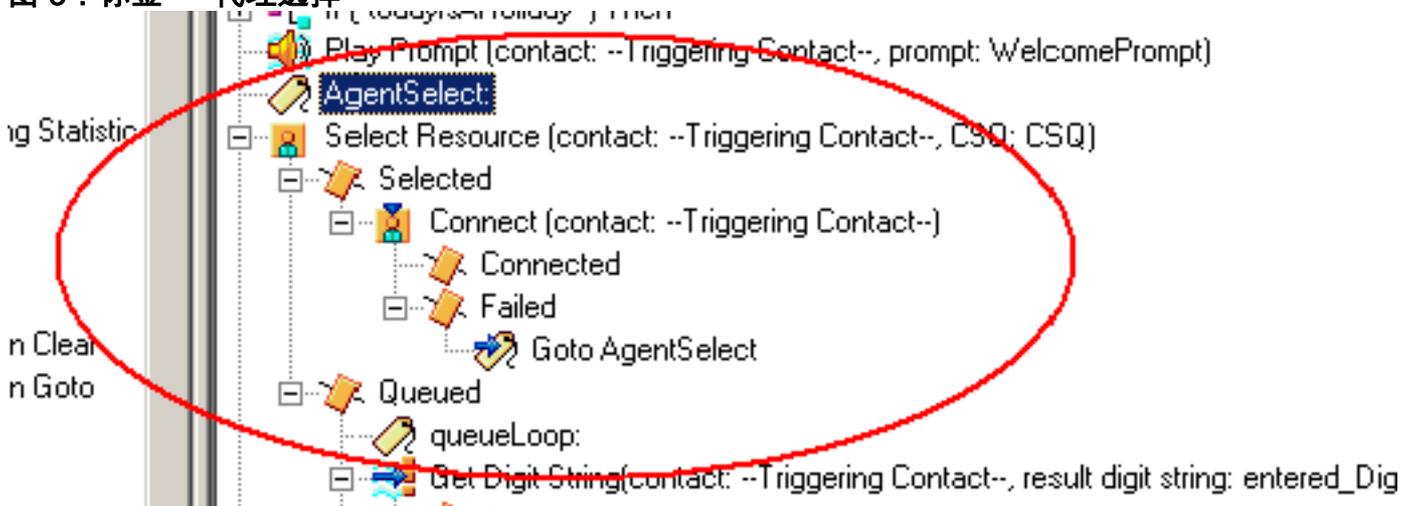


症状似乎是座席停滞在“保留”状态的结果，而其他座席可能会在一段时间内处于“未就绪”状态。“联系人”的实时报告可能会看到呼叫留在队列中，滞留在队列中。

解决方案

如图5所示，必须在“选择资源”之前放置AgentSelect等标签。在“连接”的“失败”分支上，将“转到”步骤添加到“AgentSelect”。当agents=0时，选择资源的逻辑将分支到排队的。

图 5：标签 — 代理选择



当CSS和分区配置错误时，也可能出现此问题。如果已配置CSS和分区，请确保CTI端口/触发器包

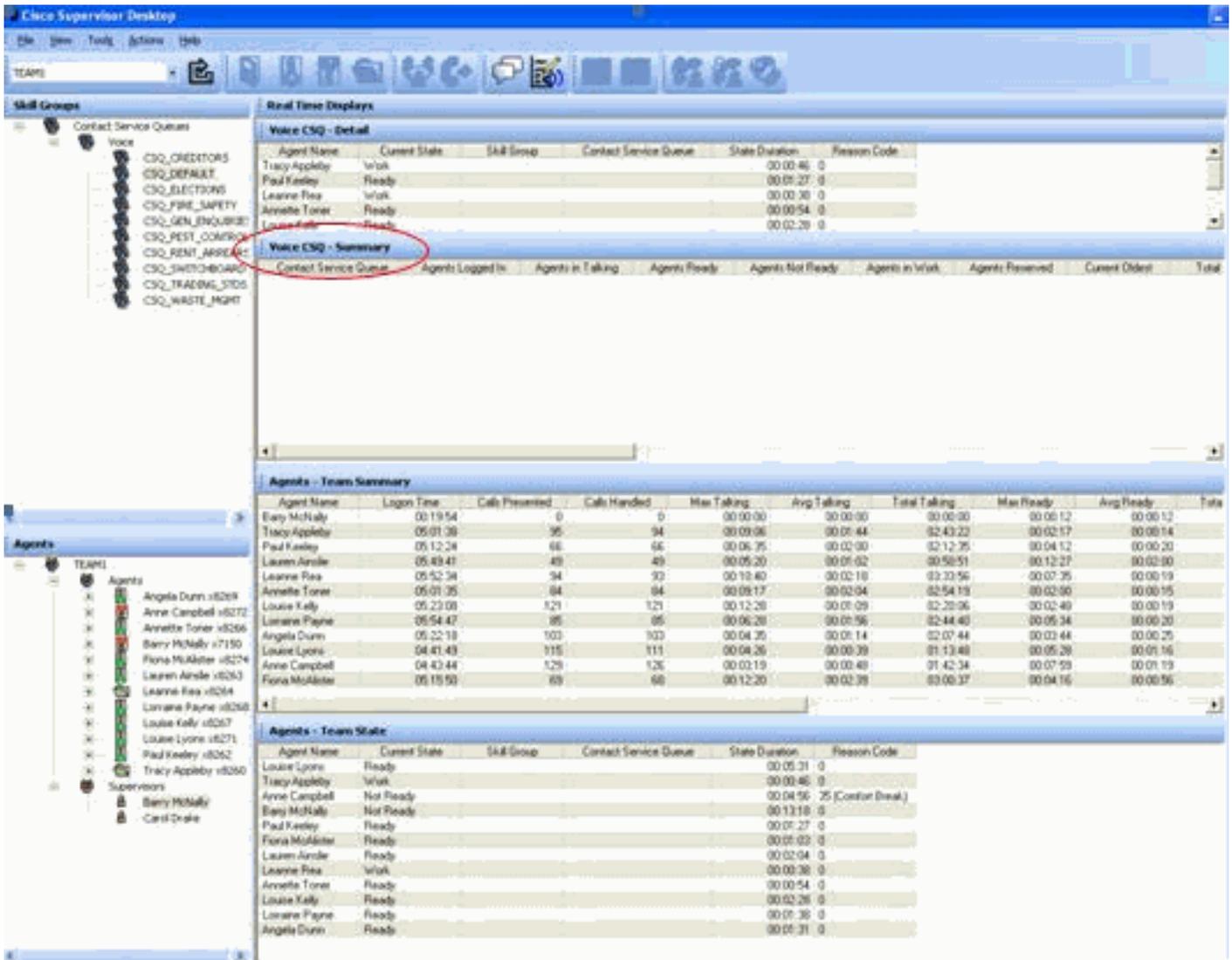
含代理线路的分区。

注：要清除队列中的呼叫，请从CRS AppAdmin中的“系统”>“控制中心”重新启动“CRS引擎”和“CRS节点管理器”服务。

问题

Supervisor丢失连接，每隔几秒就会看到空白屏幕

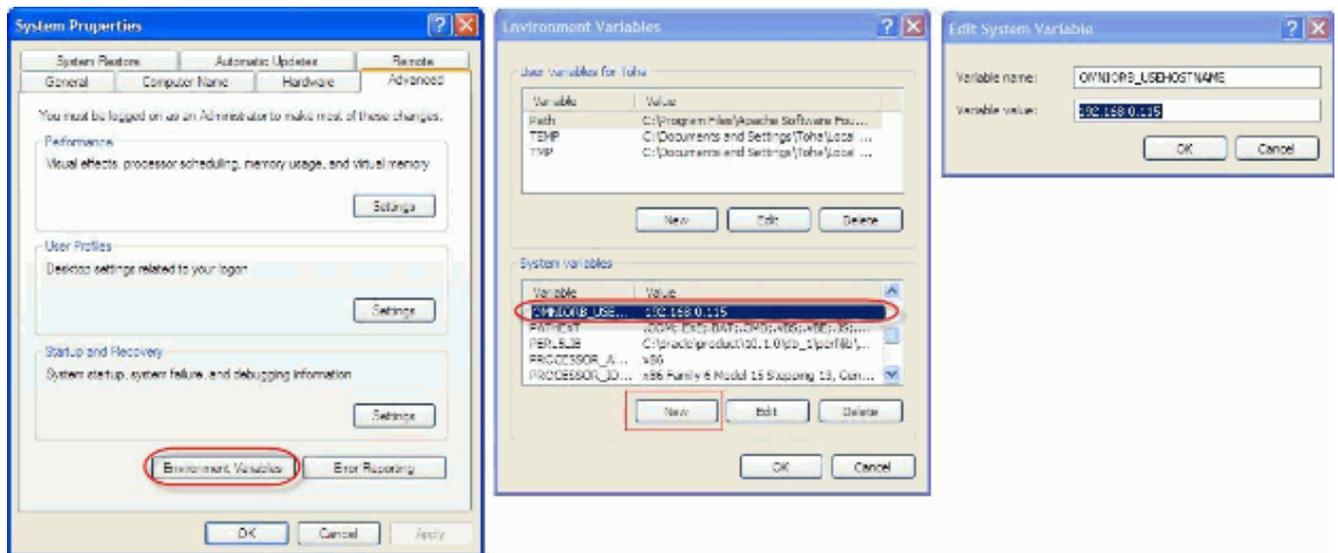
当主管尝试查看语音CSQ团队摘要时，它显示为空白，座席看不到来自CSQ的呼叫。



解决方案

此问题记录在Cisco Bug ID CSCsx78524(仅限注册客户)中。完成这些步骤以解决问题：

1. 右键单击“My Computer(我的电脑)”，然后单击“Properties”。然后，打开“高级”选项卡。
2. 单击Environment Variables。
3. 在“系统变量”下，单击“新建”。
4. 输入OMNIORB_USEHOSTNAME作为变量名称。输入IP地址作为变量值。



如果变量无法解决问题，则需要将变量移动到列表中的第一个变量，或将其删除并重新添加到第一个条目。

5. 单击**OK(确定)**并关闭窗口。
6. 重新启动服务器。

问题

CSD中语音CSQ摘要中的空白数据

Supervisor桌面团队摘要不填充任何值。它无法分配资源。语音CSQ摘要从思科安全桌面(CSD)客户端消失，需要重新启动服务器才能再次显示这些统计信息。

解决方案

此问题出在服务器上的Cisco桌面企业服务上。要解决此问题：

- 重新启动Cisco桌面企业服务。如果这不起作用，请使用utils system restart命令通过CLI重新启动Unified Contact Center Express(UCCX)(**统一联系中心快捷**)。

此外，收集此处提及的日志。这是提出非紧急上报的必要条件，以便客户联系业务部(CCBU)可以开始处理修复问题：

1. 在TRACE级别打开企业服务器日志。
2. 在跟踪级别打开Supervisor日志。
3. 在跟踪级别打开LDAPMon日志。
4. 在跟踪级别打开LRM日志。
5. 保留所有其他Calabrio服务器日志（默认级别）。
6. MIVR和MCVD日志（默认级别）
7. 重新启动CSD，显示团队摘要。
8. 从两个节点收集上述所有日志。使用根访问权限，从以下目录收集所有日志
： /opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
9. 收集问题截图以及时间戳。
10. 收集CSD上所有服务的截图。

要启用Cisco桌面企业服务日志，请完成以下步骤：

1. 在Appadmin > Cisco Unified CCX可维护性 > trace > 配置中，选择Cisco Unified CCX Desktop Service。

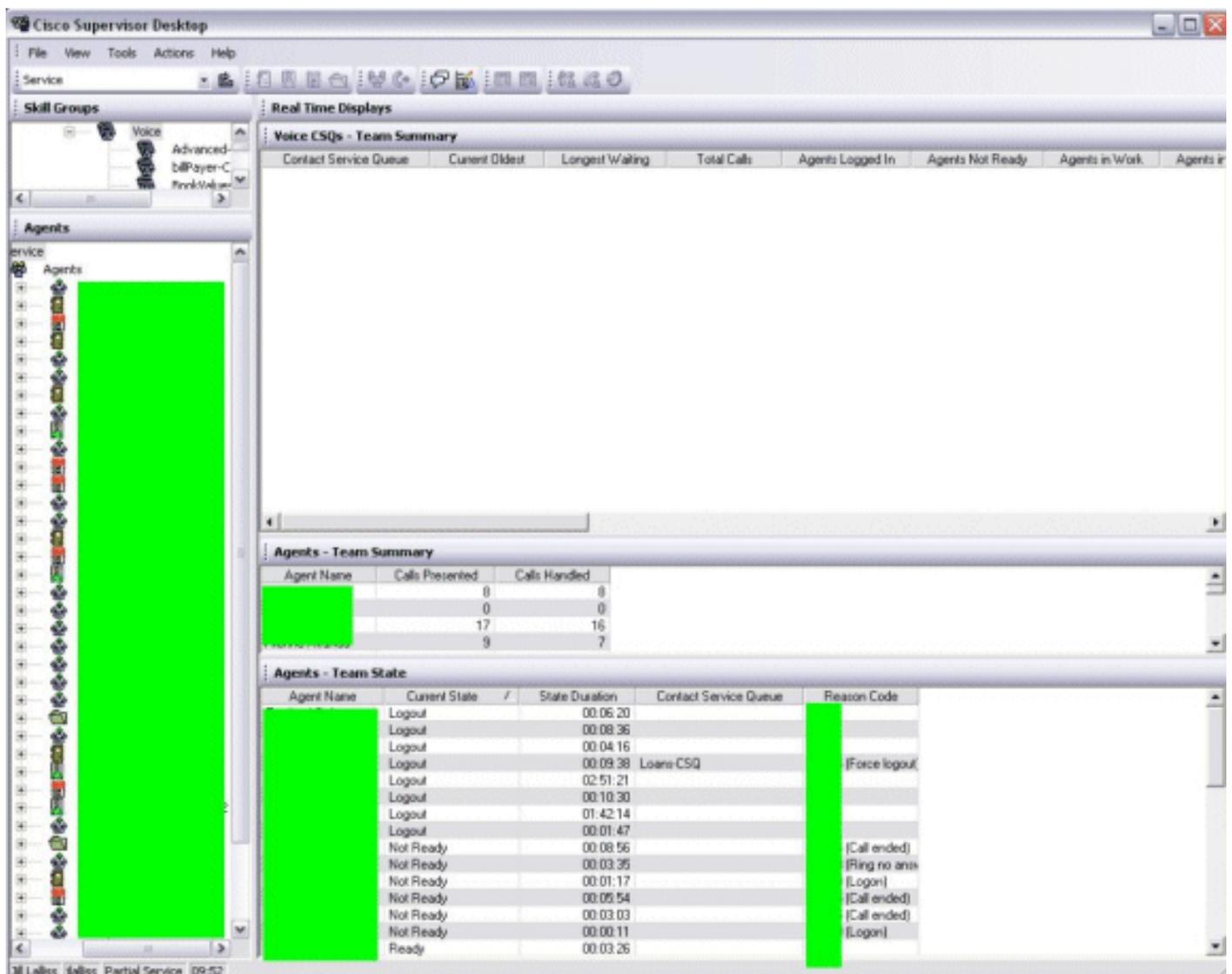
2. 将Cisco Desktop Enterprise Service设置为Debugging 4。

注意：这记录在Cisco Bug ID [CSCtk82341](#)(仅限注册客户)中。

问题

Supervisor Desktop不显示语音CSQ统计信息

UCCX管理引擎桌面不显示语音CSQ统计信息。当主管尝试在UCCX版本8.x中查看语音CSQ团队摘要报告时，它间歇性地不填充任何数据。



解决方案

问题可能出在服务器上的Cisco桌面企业服务。要解决此问题，请重新启动Cisco Desktop Enterprise Service。

注意：这记录在Cisco Bug ID [CSCtk82341](#)(仅限注册客户)中。

相关信息

- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)