

# Fehlerbehebung bei Änderung des Status des Finesse Agent verzögert

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Schlussfolgerung](#)

[Auflösung](#)

## Einführung

Dieses Dokument enthält Informationen zur Behebung von Agentenstatusverzögerungen auf dem Finesse Agent Desktop.

Verfasst von Rohit Harsh, Cisco TAC Engineer.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Finesse

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- Finesse 11,5
- UCCE 11,5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Problem

Wenn der Agent einen Anruf (ein-/ausgehend) erhält, verzögert sich die Statusänderung von

Ready —> Reserved —> Talking.

## Fehlerbehebung

Um dieses Problem zu beheben, können Sie diese Protokolle vom Finesse-Server und -Client abrufen:

- Finesse Desktop WebServices-Protokolle
- Finesse Client-seitige Protokolle

Finesse-Client-Protokolle

CTI-Nachricht erhalten für Agentenstatusänderung:

```
0051203603: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:17.196 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-
DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=CTIAgentStateEvent [skillGroupState=7 (BUSY_OTHER),
stateDuration=0, skillGroupNumber=29808, skillGroupPriority=0, agentState=8 (RESERVED), eventReasonCode=0,
numFitSkillGroups=0, CTIClientSignature=Finesse, agentID=1234, agentExtension=1234, agentInstrument=1234,
agentID_Long=null, duration=null, nextAgentState=null, fitSkillGroupNumberList=[], fitSkillGroupIDList=[], fitSkillGroupPriorityList=[],
fitSkillGroupStateList=[], MRDId=1, agentMode=1]CTIMessageBean [invokerID=null, cti_sequence_id=865941, msgID=30,
timeTracker={"id":"AgentStateEvent","CTI_MSG_RECEIVED":1492203677196,"CTI_MSG_DISPATCH":1492203677196},
msgName=AgentStateEvent, deploymentType=CCE]][cti_response_time=0][dispatch_phase=DnD-CHECKPOINT-3B]: Decoded
Message to Finesse from backend cti server
```

Finesse setzt den Agenten jedoch erst nach 14 Sekunden in den reservierten Zustand:

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-
XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodId=/finesse/api/User/1234][Payload=<Update> <data> <user>
<dialogs>/finesse/api/User/1234/Dialogs</dialogs> <extension>1234</extension> <firstName>Test</firstName>
<lastName>Test</lastName> <loginId>1234</loginId> <loginName>Test</loginName> <mediaType>1</mediaType>
<pendingState></pendingState> <roles> <role>Agent</role> </roles> <settings>
<wrapUpOnIncoming>OPTIONAL</wrapUpOnIncoming> </settings> <state>RESERVED</state>

    <stateChangeTime>2017-04-14T21:01:31.935Z</stateChangeTime>

    <teamId>5056</teamId>

    <teamName>Test</teamName>

    <uri>/finesse/api/User/1234</uri>

</user>

</data>

<event>PUT</event>

<requestId>ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db</requestId>

<source>/finesse/api/User/1234</source>
```

</Update>]: Publishing XMPP Message Asynchronously

Wenn Sie jetzt sehen, was der Agent zu dieser Zeit gemacht hat, können Sie sehen, dass der Agent versucht hat, den Status nur 1 Minuten 14 Sekunden vor Ankunft auf dem Desktop in "Not Ready State" (Status nicht bereit) zu ändern, und dass sich Finesse verspätet hat.

```
2017-04-14T14:00:22.128 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:22.137 -0700: Header : _changeStateCallback():
User changed state to NOT_READY with a reason code of: Break 2017-04-14T14:00:22.129 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com:
```

Apr 14 2017 14:00:22.138 -0700: Header : Agent selected or went NOT\_READY -- Linda flag cleared. 2017-04-14T14:00:22.130 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:22.139 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db', Making REST request: method=PUT, url='https://finesse.cisco.com:/finesse/api/User/1234' 2017-04-14T14:00:22.159 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:22.168 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db', Returned with status=202, content='null' 2017-04-14T14:00:27.129 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:27.138 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to lookup error message in resource bundle(errorBundle=null, error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:27.130 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:27.139 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to get error message from response(error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:27.130 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:27.139 -0700: Header : \_showOperationError(): Displayed generic error message.

Hier versuchte der Agent es erneut.

2017-04-14T14:00:39.093 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.102 -0700: Header : \_changeStateCallback(): User changed state to NOT\_READY with a reason code of: Training 2017-04-14T14:00:39.093 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.102 -0700: Header : Agent selected or went NOT\_READY -- Linda flag cleared. 2017-04-14T14:00:39.095 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.104 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='eb6659c6-06f2-4f02-a244-95839c450b48', Making REST request: method=PUT, url='https://finesse.cisco.com:/finesse/api/User/1234' 2017-04-14T14:00:39.109 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.118 -0700: Header : [ClientServices] User: requestId='eb6659c6-06f2-4f02-a244-95839c450b48', Returned with status=202, content='null' 2017-04-14T14:00:39.120 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:39.128 -0700: Header : Client: 2017-04-14T21:00:39.115Z, Server: 2017-04-14T21:00:39.123Z, Drift: 8ms, Network Latency (round trip): 8ms 2017-04-14T14:00:44.093 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:44.101 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to lookup error message in resource bundle(errorBundle=null, error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:44.094 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:44.102 -0700: Header : \_showOperationError(): Failed to get error message from response(error=TypeError: response is undefined). 2017-04-14T14:00:44.094 -07:00: 3ADF8F: finesse.cisco.com: Apr 14 2017 14:00:44.102 -0700: Header : \_showOperationError(): Displayed generic error message.

Jetzt in den Desktop-WebServices-Protokollen:

Finesse erhielt die **Not Ready**-Anfrage vom Agenten.

0051191445: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.148 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-6-REQUEST\_START: %[method\_name=PUT][parameter\_name={ }][resource\_name=/User/1234][usr=1234]: Request start 0051191446: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.149 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-6-API\_REQUEST: %[REQUEST\_URL=User/1234][agent\_id=1234][requestId=ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db][request\_method=user.PUT][request\_parameters= state:NOT\_READY]: Request from client to webservice api 0051191447: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.149 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-7-API.REQUEST: {Thrd=http-apr-8445-exec-13} Received handleRequest for [requestedObjectId=1234], [requestId=ad6996dc-db0b-4f45-8e3a-0e975519f4db] 0051191449: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.150 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-7-DISPATCHER: {Thrd=http-apr-8445-exec-13} queueing command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051191450: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:22.150 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-13-7-FinesseApiResponseFilter: {Thrd=http-apr-8445-exec-13} FinesseApiResponseFilter : Added header Access-Control-Allow-Origin: null to the response of the REST API request=https://finesse.cisco.com/finesse/api/User/1234

Auch hier handelt es sich um dieselben Ereignisse für die zweite **Not Ready**-Anforderung:

0051195056: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.110 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-6-REQUEST\_START: %[method\_name=PUT][parameter\_name={ }][resource\_name=/User/1234][usr=1234]: Request start 0051195060: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-DISPATCHER: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} queueing command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051195061: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-FinesseApiResponseFilter: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} FinesseApiResponseFilter : Added header Access-Control-Allow-Origin: null to the response of the REST API request=https://finesse.cisco.com/finesse/api/User/1234 0051195060: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-DISPATCHER: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} queueing command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051195061: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:00:39.113 -0700: %CCBU\_http-apr-8445-exec-19-7-FinesseApiResponseFilter: {Thrd=http-apr-8445-exec-19} FinesseApiResponseFilter : Added header Access-Control-Allow-Origin: null to the response of the REST API request=https://finesse.cisco.com/finesse/api/User/1234

Erst nach 1 min 2 Sekunden begann Finesse mit der Bearbeitung der Anforderung:

0051220500: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:24.585 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26553 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051223431: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:24.766 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker118} completed command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051227244: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:27.078 -

0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26563 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051229958: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:27.274 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker130} completed command SetAgentState for sequencer: [1234]

Wenn Sie nun weiter in die Desktop WebServices-Protokolle einsehen, sehen Sie, dass Systemereignisse häufig mit systemEventId=10 empfangen werden, was anzeigt (SYS\_INSTRUMENT\_OUT\_OF\_SERVICE - Ein Enterprise Agent-Geräteziel wurde aus dem Dienst entfernt. SystemEventArgs1 enthält die PeripheralID des Peripheriegeräts, und SystemEventText enthält das AgentInstrument, das aus dem Dienst entfernt wurde. )

0051220500: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:24.585 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26553 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051223431: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:24.766 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker118} completed command SetAgentState for sequencer: [1234] 0051227244: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:27.078 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26563 , agentstate : 2, workmode : 0, reason code: 4, forceflag :1, agentcapacity: 0, agenttext: 1234, agentid: 1234, supervisorid: null, ssoFlag=false][cti\_message\_name=SetAgentStateReq]: Message going to the backend cti server 0051229958: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:27.274 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker130} completed command SetAgentState for sequencer: [1234]

In Finesse System Events sind kritische Ereignisse, die verarbeitet werden, wenn sich keine anderen Ereignisse in der Ausführungswarteschlange befinden. Alle anderen ausstehenden Ereignisse werden aufgrund dieser Bedingung gesichert, was zu einer allgemeinen Verlangsamung der Ereignisverarbeitung führt.

Auch Finesse sieht zufällig eine Verzögerung im CLEAR\_CONNECTION-Befehl von etwa einer Minute, die Zeitüberschreitung (CF\_REQUEST\_TIMEOUT\_REJECTION) sind. Dies ist für die gleiche Durchwahl, für die Finesse ein SystemEvent abrufft.

Hier ein konkretes Beispiel, was in Finesse für einen dieser Fälle passiert ist:

Der Finesse-Webdienst erhielt die Anforderung und schickte sie an den ICM-CTI-Server.

0051049979: 10.106.81.82: Apr 14 2017 13:56:20.806 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker146-6-MESSAGE\_TO\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=Invoke id :26488 , callId: 54473438, extension: 8888, peripheralId: 5000, connectionDeviceIdType : 0, connectionDeviceId: 8888][cti\_message\_name=ClearConnectionReq]: Message going to the backend cti server 0051061608: 10.106.81.82: Apr 14 2017 13:57:21.758 -0700: %CCBU\_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED\_MESSAGE\_FROM\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=CTIControlFailureConf [failureCode=78, peripheralErrorCode=0, text=null]CTIMessageBean [invokeID=26488, cti\_sequence\_id=863946, msgID=35, timeTracker={"id":"ControlFailureConf","CTI\_MSG\_NOTIFIED":1492203441758,"CTI\_MSG\_RECEIVED":1492203441758}, msgName=ControlFailureConf, deploymentType=CCE]][cti\_response\_time=0][dispatch\_phase=DnD-CHECKPOINT-3A]: Decoded Message to Finesse from backend cti server

PG CTI-Server hat die Anforderung erhalten

13:56:20:784 cg1A-ctisvr Trace: \*\*\* ClearConnectionRequest DefaultCallInstrument - callID:54473438.+9999(d) ... inst:"8888"  
13:56:20:784 cg1A-ctisvr Trace: CSTAClearConnection: InvokeID=0x2114a2fb Call(CID=54473438,Dev=8888,Type=Static)  
13:56:20:784 cg1A-ctisvr Trace: PRIVATE\_DATA: CompoundRequestType=Unknown CSTA Event Type SubjectDevice=8888

Aufgrund einer JTAPI-Ausnahme wurde der Anruf jedoch nicht normal getrennt.

13:56:20:846 PG1A-jgw1 Trace: MsgClearConnection: CID: 54473438 ConnDevID: 8888/0 CompReqType: -1 InVID: 8285054.  
13:56:35:862 PG1A-jgw1 Trace: Call to connection[54473438,8888].disconnect() encountered exception.  
com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: Could not meet post conditions of disconnect().

Schließlich wird der Anruf auf der ICM-Seite gelöscht.

14:08:05:647 PG1A-opc Trace: CSTA\_CONNECTION\_CLEARED (PID=5000):  
DroppedConn=(CID=54473438,Dev=8888,Type=Static) ReleasingDev=(DEV)8888 localConnInfo(-1)=CS\_NONE cause=-1  
14:08:05:647 PG1A-opc Trace: CSTAConnectionClearedEvent\_PD:: CorrData=102785  
UniqueID=0000000003F32DE0309F1600000000 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5000) -  
CallID=54473438 CallObj=(0x6c33110) NewState=NONE OldState=CONNECTED. 14:08:05:647 PG1A-opc Trace:  
Cleared(PID=5000): CallObj=(0x6c33110) SrcConn(CID=54473438,Dev=+13003001858,DevType=Dynamic)  
DestConn(CID=54473438,Dev=8888,DevType=Static) 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: AgentStateUpdate (OPC Time=04/14  
21:08:05) - Updating 2 Agent Records on Peripheral 5000 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: - PID=5000 AGSTID=7295  
Periph#=8888 Ext=8888 SG#=29808 Dur=0 State=AS\_NOT\_READY CurrentLine=0 Reason=8 NetworkTID=0 NumLines=0  
AgentObj=0x52f50f8 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: SetAgentState: ASTID=7295 Periph#=8888 MRDomainID=1 SGSTID=5000  
SG#=29808(0x7470) OldState=AS\_BUSY\_OTHER NewState=AS\_NOT\_READY Duration=0 CurLine=0 ReasonCode=8  
AgentObj=0x52f50f8 14:08:05:647 PG1A-opc Trace: - PID=5000 AGSTID=7295 Periph#=8888 Ext=8888 SG#=3957053 Dur=0  
State=AS\_NOT\_READY CurrentLine=0 Reason=8 NetworkTID=0 NumLines=0 AgentObj=0x52f50f8

## Schlussfolgerung

Der Grund für die Verzögerung des Agentenstatusereignisses liegt darin, dass der CTI-Server die Anforderung an den OPC-Dienst (Periheral Gateway) Open Peripheral Controller (PG) sendet, der die Anforderung über den PG Peripheral Interface Manager (PIM)/PG JTAPI Gateway (JGW) an CUCM sendet. Der CTI-Server wartet auf die Antwort vom CUCM (der schließlich ausfiel). Finesse erhält die SystemEvents, die Priorität haben und damit die Verzögerung, um auf die Agent-Zustandsanforderung zu reagieren.

## Auflösung

Die Behebung dieses Problems wird durch diese Fehler verfolgt, die in Finesse 11.5(1) ES4 behoben sind

[CSCve12017](#) für ICM (pg.cucm)

[CSCve11977](#) für Finesse