

Risoluzione dei problemi relativi alla ricostruzione lenta della cache CCMP sulle distribuzioni con code Precision

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: La ricostruzione della cache su CCMP con PQ richiede ore](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come identificare se l'appartenenza dell'attributo PQ (Precision Queue) eliminato rallenta la ricostruzione della cache nel portale di gestione di contact center (CCMP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Contact Center Management Portal (CCMP)
- Microsoft SQL Server Management Studio

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su CCMP 11.6 e 12.0.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema: La ricostruzione della cache su CCMP con PQ richiede ore

Nelle distribuzioni con code Precision la ricostruzione della cache delle applicazioni in CCMP può risultare lenta.

Ciò si verifica perché la tabella Membro attributo di precisione dell'agente non viene eliminata dai

record di attributo eliminati risalenti a più di 28 giorni fa.

```
select count(1) from TB_DIM_AGENT_PRECISION_ATTRIBUTE_MEMBER where Deleted=1 and EFFECTIVE_TO < DATEADD(day,-28, GETUTCDATE())
```

Questa condizione può essere identificata da una query nel database del portale per il conteggio dei record eliminati nella tabella. Nota: Il comando 'EFFECTIVE_TO < DATEADD(day,-28, GETUTCDATE())' fornisce il conteggio dei record eliminati più vecchi di 28 giorni ed è lo stesso valore utilizzato per eliminare le appartenenze ai gruppi di skill eliminati.

I risultati delle query variano in base alle dimensioni della distribuzione, ma in genere decine di migliaia di record eliminati influiscono negativamente sul tempo di caricamento della cache per CCMP e indicano che il bug si è verificato:

[CSCvv54873](#) - CCMP does not cleanup deleted Agent Precision Queue Attribute Members.

Per ulteriori informazioni sul bug, consultare il sito:

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCvv54873/>

Soluzione

Se il bug si è verificato, contattare Cisco TAC per risolvere il problema.