

# Finesse 에이전트 상태 변경 지연 문제 해결

## 목차

---

- [소개](#)
  - [사전 요구 사항](#)
    - [요구 사항](#)
    - [사용되는 구성 요소](#)
  - [문제](#)
  - [문제 해결](#)
  - [결론](#)
  - [해결](#)
- 

## 소개

이 문서에서는 Finesse Agent Desktop에 표시되는 에이전트 상태 지연을 트러블슈팅하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

기고자: Rohit Harsh, Cisco TAC 엔지니어

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Finesse 11.5
- UCCE 11.5

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 문제

상담원이 통화를 받으면(인바운드/아웃바운드) 준비 → 예약 → 통화 중 상태의 변경이 지연됩니다.

# 문제 해결

이 유형의 문제를 해결하려면 Finesse 서버 및 클라이언트에서 다음 로그를 가져올 수 있습니다.

- Finesse 데스크톱 웹 서비스 로그
- Finesse 클라이언트측 로그

Finesse 클라이언트 로그

에이전트 상태 변경에 대해 수신된 CTI 메시지:

```
0051203603: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:17.196 -0700: %CCBU_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED_MESSAGE_FROM_CTI_SERVER: %[cti_message=C
```

그러나 14초 후에만 Finesse는 상담원을 예약 상태로 전환합니다.

<#root>

```
001345281: 10.106.81.82: Apr 14 2017 14:01:31.936 -0700: %CCBU_CoreImpl-worker187-6-XMPP_PUBLISH_ASYNCHRONOUS: %[NodeId=/finesse/api/User/1234][Pay
```

```
<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
```

이제 상담원이 그 시간에 무엇을 했는지 보면, 상담원이 데스크톱에 통화가 도착하기 1분 14초 전에 상태를 준비 안 됨 상태로 변경하려고 시도했으며 Finesse에 의해 지연되었음을 알 수 있습니다.

```
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
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-0e9
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-0e9
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 resourc
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 respons
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.
```

여기 에이전트가 다시 시도했습니다.

```
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
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-a244-9583
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-a244-9583
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
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 resourc
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 respons
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.
```

이제 데스크톱 웹 서비스 로그에서  
Finesse가 상담원으로부터 통화 불가능 요청을 받았습니다.

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=]

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][request=]

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 f

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 SetAge

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} FinesseApiResp

두 번째 준비 안 됨 요청에 대한 동일한 이벤트 집합입니다.

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=]

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 SetAge

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} FinesseApiResp

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 SetAge

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} FinesseApiResp

1분 2초 후에 Finesse는 요청 처리를 시작했습니다.

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 , agentsta

0051223431: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:24.766 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker118} completed command SetAge

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 , agentsta

0051229958: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:27.274 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker130} completed command SetAge

이제 Desktop WebServices 로그를 더 자세히 살펴보면 systemEventId=10과 함께 시스템 이벤트가 자주 수신됨을 확인할 수 있습니다. 이는 (SYS\_INSTRUMENT\_OUT\_OF\_SERVICE - Enterprise Agent 장치 대상 이 서비스에서 제거되었음을 나타냅니다. SystemEventArgs1은 주변 장치의 PeripheralID를 포함하고 SystemEventText는 서비스에서 제거된 AgentInstrument를 포함합니다.)

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 , agentsta

0051223431: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:24.766 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker118-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker118} completed command SetAge

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 , agentsta

0051229958: 10.128.224.141: Apr 14 2017 14:01:27.274 -0700: %CCBU\_CoreImpl-worker130-7-DISPATCHER: {Thrd=CoreImpl-worker130} completed command SetAge

Finesse 시스템 이벤트는 중요한 이벤트이며 실행 대기열에 다른 이벤트가 없는 경우 처리됩니다. 이 조건으로 인해 다른 모든 보류 중인 이벤트가 백업되며 이벤트 처리가 전반적으로 느려집니다.

또한 Finesse는 CLEAR\_CONNECTION 명령에서 약 1분의 시간 지연(시간 초과 (CF\_REQUEST\_TIMEOUT\_REJECTION))을 임의로 확인합니다. 이는 Finesse에서 SystemEvent를 가져오는 것과 동일한 내선 번호에 사용됩니다.

인스턴스 중 하나에 대해 Finesse에서 발생한 구체적인 예는 다음과 같습니다.

Finesse 웹 서비스에서 요청을 받아 ICM CTI 서버로 전송했습니다.

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: 54

0051061608: 10.106.81.82: Apr 14 2017 13:57:21.758 -0700: %CCBU\_CTIMessageEventExecutor-0-6-DECODED\_MESSAGE\_FROM\_CTI\_SERVER: %[cti\_message=CT

PG CTI 서버가 요청을 받았습니다.

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

그러나 JTAPI 예외로 인해 통화의 연결이 정상적으로 끊기지 않았습니다.

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 cond

결국 통화가 ICM 측에서 지워집니다.

14:08:05:647 PG1A-opc Trace: CSTA\_CONNECTION\_CLEARED (PID=5000): DroppedConn=(CID=54473438,Dev=8888,Type=Static) ReleasingDev=(DEV)8888 localCo

14:08:05:647 PG1A-opc Trace: CSTAConnectionClearedEvent\_PD:: CorrData=102785 UniqueID=00000000003F32DE0309F16000000000

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,D

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

14:08:05:647 PG1A-opc Trace: SetAgentState: ASTID=7295 Periph#=8888 MRDomainID=1 SGSTID=5000 SG#=29808(0x7470) OldState=AS\_BUSY\_OTHER NewState=

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=

## 결론

모든 에이전트 상태 이벤트가 지연되는 이유는 Finesse가 'ClearConnectionReq'를 CTI 서버로 전송하면 CTI Server가 PG PIM(Peripheral Interface Manager)/PG JTAPI Gateway(JGW)를 통해 CUCM에 요청을 전송하는 PG(Peripheral Gateway) OPC(Open Peripheral Controller) 서비스로 요청을 보내기 때문입니다. CTI Server는 CUCM의 응답을 기다립니다(결국 실패함). Finesse는 우선 순위를 갖는 SystemEvents를 가져오기 시작하므로 에이전트 상태 요청에 대한 지연이 응답합니다.

## 해결

이 문제의 해결은 Finesse 11.5(1) ES4에서 고정된 이러한 결함에 의해 추적됩니다

[ICM용 CSCve12017\(pg.cucm\)](#)

[Finesse용 CSCve11977](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.