

Risoluzione dei problemi relativi alle regole di destinazione degli agenti in Cisco UCCE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi relativi alle regole di destinazione dell'agente](#)

[Verifica](#)

Introduzione

Questo documento descrive le regole di destinazione dell'agente (ATR) in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco UCCE
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- UCCE 12.0
- CVP 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.

Premesse

In UCCE, il router è in grado di eseguire la logica di script e trova un'etichetta a cui instradare la chiamata. Tuttavia, se gli ATR sono assenti o non configurati correttamente, il routing delle

chiamate è un problema grave e/o non viene routing.

Risoluzione dei problemi relativi alle regole di destinazione dell'agente

Le tre modalità di assegnazione degli agenti sono:

Destinazione dispositivo preferita

Per determinare l'etichetta viene utilizzata la selezione di destinazione del dispositivo esistente.

Questa è l'impostazione predefinita per i sistemi aggiornati da una release precedente. Le destinazioni dispositivo vengono utilizzate per trovare le etichette, come nelle release precedenti. Le regole possono essere configurate come parte di una strategia di passaggio a tali regole, ma vengono ignorate.

Regole preferite

Le regole vengono utilizzate per creare l'etichetta. Si tratta dell'impostazione predefinita per le periferiche appena create. CallRouter utilizza la regola di destinazione dell'agente, se esistente. Se non esiste alcuna regola, CallRouter determina se è stata configurata una destinazione dispositivo. Se non esiste una regola di destinazione dell'agente ed è stata configurata una destinazione del dispositivo, CallRouter utilizza la destinazione del dispositivo per instradare la chiamata. Se non è stata configurata alcuna destinazione di dispositivo e non esiste alcuna regola, il routing della chiamata ha esito negativo.

Confronto regole con destinazione dispositivo esistente

Vengono utilizzate le regole, ma vengono controllate anche le destinazioni dei dispositivi. Questa opzione è disponibile per consentire al cliente di testare le nuove regole create per una periferica che utilizzava dispositivi di destinazione in precedenza.

Una strategia di aggiornamento dal routing della destinazione del dispositivo al routing delle regole di destinazione dell'agente funziona nel modo seguente:

- Se è installato Unified ICM/Unified CCE 7.1(3), la periferica è contrassegnata come che utilizza il routing della destinazione del dispositivo e il routing continua senza modifiche. Configurare le regole.

Nota: Le regole di destinazione dell'agente possono essere configurate senza influire sul funzionamento del sistema in quanto vengono ignorate se viene selezionato il routing preferito di destinazione del dispositivo.

- Aggiornare la periferica alla modalità Confronto regole con destinazione periferica esistente. Ogni volta che CallRouter tenta di instradare una chiamata a un agente, CallRouter determina un'etichetta dalla destinazione del dispositivo e un'etichetta dalle regole. Se le due etichette concordano, la chiamata viene instradata all'agente. Se le due etichette non corrispondono e CallRouter è in grado di utilizzare la configurazione di destinazione del dispositivo per

generare un'etichetta, la chiamata viene instradata utilizzando l'etichetta di destinazione del dispositivo. Nel registro di CallRouter viene inoltre generato un messaggio di traccia degli errori. Viene visualizzato un esempio di messaggio di analisi degli errori: *La regola ATR [r] per l'agente [aaaa] al testo [nnnn] genera l'etichetta [bbbb], l'etichetta [cccc] della destinazione del dispositivo (ID [dddd]).* Se le due etichette non sono in accordo e CallRouter non può utilizzare la configurazione di destinazione del dispositivo per generare un'etichetta, CallRouter utilizza la regola per generare l'etichetta. In questo caso, nel log di CallRouter non viene generato alcun messaggio di traccia degli errori.

- Verificare tutte le destinazioni e le etichette dei dispositivi coperte da una regola di destinazione dell'agente. Verificare che esista una regola per ogni destinazione dispositivo e le etichette associate. Se è presente un intervallo di estensioni per le destinazioni dei dispositivi, verificare il limite superiore e inferiore dell'intervallo e provare alcune estensioni intermedie. Verificare le estensioni instradando una chiamata all'estensione dell'agente e verificando che non sia presente alcun messaggio di traccia degli errori nel log di CallRouter (fare riferimento al passaggio 3).
- Dopo aver verificato che ogni oggetto dispositivo e ogni etichetta siano coperti da una regola di destinazione agente, impostare la modalità di destinazione agente su Regole preferite. CallRouter ora utilizza le regole di destinazione dell'agente per generare le etichette di routing. La destinazione del dispositivo e le etichette associate non sono più necessarie.
- Eliminare la destinazione del dispositivo e le etichette associate.

Ecco una schermata di Peripheral Gateway (PG) Explorer:

The screenshot shows the PG Explorer interface. On the left, there is a tree view under 'CUCMPG' with sub-items 'cucm', 'MRPG', and 'vruPG'. The 'cucm' item is selected. Below the tree, there are instructions: 'Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.'

The main configuration area is titled 'Logical Controller'. It contains the following fields and options:

- Logical controller ID: * 5000
- Physical controller ID: * 5000
- Name: * CUCMPG
- Client type: * CUCM
- Configuration parameters: (empty field)
- Description: (empty field)
- Physical controller description: (empty field)
- Primary CTI address: X.X.X.X:42027
- Secondary CTI address: X.X.X.X:43027
- Reporting Interval: Interval: * 30 Minute
- Time Source (change requires simultaneous shutdown of both PG sides):
 - Use Central Controller Time (Recommended)
 - Use ACD Time

Below the configuration fields, there is a table with columns: Skill Group Mask, Routing client, Default route, and Peripheral Monitor. The 'Routing client' column is set to 'Advanced' and 'Peripheral Monitor' is set to 'Agent Distribution'.

Further down, there are more configuration fields:

- Available holdoff delay: * 0
- Answered short calls threshold: 0
- Network VRU: NONE
- Agent auto-configuration: Internal IPTA Only:
- Agent targeting mode: * Rule Preferred (dropdown menu with options: Rule Preferred, Device Target Preferred, Rule Preferred, Rules compare to existing Device Target)

Verifica

Se gli ATR non sono presenti, è possibile visualizzarli nei log del router:

```
14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) ATR rule not found for agent 5014 at ext 1112. No device target label found.
```

Se sono presenti ATR ma PG è configurato per la regola Preferito, ciò viene visualizzato solo nei log del router

```
14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) Attempted to send call to agent: cucm.cisco_agent1 (ID: 5014), on peripheral: cucm (ID: 5000), who has no device target.
```