

Configura stato agente e coda di chiamata dopo CVP RNA

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Specificare lo stato dell'agente dopo l'RNA CVP e rimettere la chiamata in coda](#)

[Sposta stato agente su Non pronto](#)

[Sposta stato agente su READY](#)

[Rimetti in coda la chiamata](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritti i passaggi necessari per impostare lo stato dell'agente su READY o NOT READY dopo il comportamento RNA (Ring No-Answer) e per rimettere in coda la chiamata.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano su UCCE e CVP versione 10.5(3) e successive.

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.

Configurazione

Specificare lo stato dell'agente dopo l'RNA CVP e rimettere la chiamata in coda

In un ambiente SIP (CVP Session Initiation Protocol) completo del flusso di chiamata ci sono principalmente tre timer che devono essere impostati con attenzione per garantire un corretto comportamento dell'RNA.

- UCCE agent desk setting timer Ring no answer time
- Timer RNA CVP configurato sul numero composto nella console operativa (OAMP)
- Timer di inoltro chiamata di Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Sposta stato agente su Non pronto

Impostare questi timer per spostare l'agente su NOT READY dopo CVP RNA:

- Il timer delle impostazioni della scrivania dell'agente NON deve essere impostato (vuoto)
- Timeout RNA CVP < timer di inoltro chiamata CUCM

Esempio:

1. Timer di impostazione della scrivania vuoto configurato in Gestione configurazione AW, come mostrato nell'immagine.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. The 'Attributes' tab is active, displaying the configuration for 'AgentDeskSettings1'. The 'Ring no answer time' field is highlighted with a red box and is currently empty. Other fields include 'Ring no answer dialed number' (set to <None>), 'Logout non-activity time' (3600 seconds), 'Work mode on incoming' (Optional), 'Work mode on outgoing' (Optional), 'Wrap up time' (60 seconds), 'Assist call method' (Consult), and 'Emergency alert method' (Consult). The 'Miscellaneous' section has 'Auto answer', 'Idle reason required', 'Logout reason required', and 'Auto record on emergency' unchecked. The 'Outbound Access' section has 'Local private network' checked. The 'Mobile agent mode' is set to 'Agent chooses'.

2. Timer di inoltro chiamata CUCM = 20 secondi sull'estensione agente, come mostrato nell'immagine.

Call Forward and Call Pickup Settings

	Voice Mail	Destination
Calling Search Space Activation Policy		
Forward All	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Secondary Calling Search Space for Forward All		
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Busy External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/> or	<Internal Number>
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/> or	<External Number>
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward on CTI Failure	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
No Answer Ring Duration (seconds)	<input type="text" value="20"/>	
Call Pickup Group	< None >	

3. Timeout CVP = 12 secondi < timer inoltro chiamata CUCM = 20 secondi CVP OAMP > Sistema > Modello numero composto > Modelli estensione agente, come mostrato nell'immagine.

List of Dialed Number Patterns

Display Pattern Type:

<input type="checkbox"/>	Dialed Number Pattern	Description
<input type="checkbox"/>	10>	Calls to 10XXX Agent numbers
<input type="checkbox"/>	Local Static Route	IP Address/Hostname/Server Group Name: cucmcluster.ucce.local
<input type="checkbox"/>	RNA Timeout for Outbound Calls	Timeout: 12 seconds

Dialed Number Pattern Configuration

General Configuration

Dialed Number Pattern: *

Description:

Dialed Number Pattern Types ¹

Enable Local Static Route:

Route to Device:

Route to SIP Server Group:

IP Address/Hostname/Server Group Name: *

Enable Send Calls To Originator:

Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

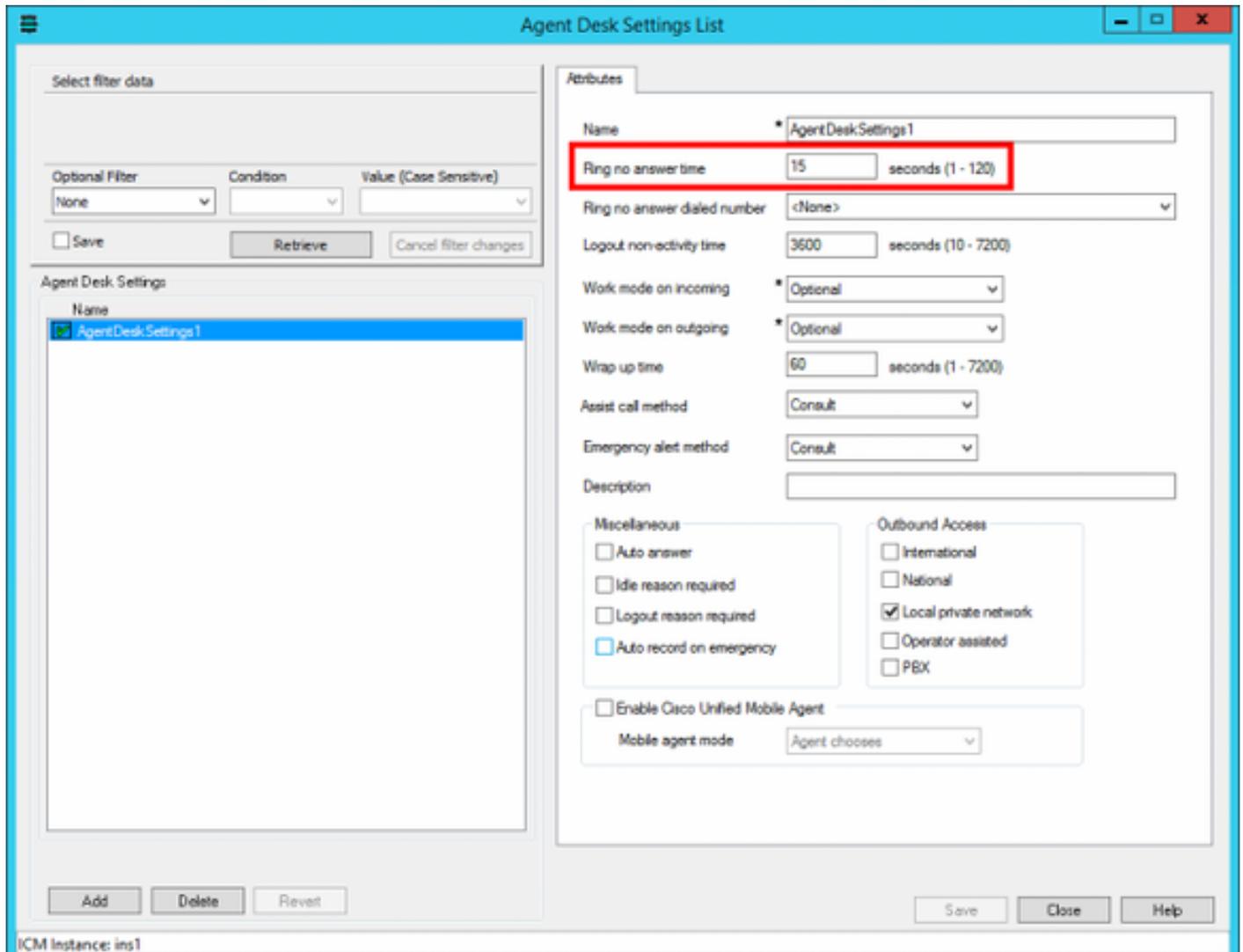
Sposta stato agente su READY

Impostare questi timer per spostare l'agente su READY dopo CVP RNA.

Timeout RNA CVP < timer impostazioni scrivania agente < timer inoltro chiamata CUCM

Esempio di configurazione: Agent Desk Setting RNA = 15 secondi > CVP RNA = 12 secondi

Mantenere tutte le altre configurazioni uguali a quelle dell'esempio precedente, impostare il timer RNA Agent Desk Setting su un valore maggiore rispetto al timer RNA CVP, come mostrato nell'immagine.



Rimetti in coda la chiamata

La configurazione discussa determina lo stato dell'agente dopo l'RNA, ma questo non riporta la chiamata in coda. A tal fine:

1. Passare al passo **Coda per gruppo di abilità** dello script.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Proprietà**.
3. In **Coda > Tipo di coda**, scegliere **Cambia...**
4. Selezionare la casella di controllo **Abilita query destinazione**.

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

Nota: la progettazione degli script non rientra nell'ambito di questo documento. In questo modo viene spiegata solo la fase minima necessaria per riprendere la chiamata. Per ulteriori informazioni, vedere la [Scripting and Media Routing Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#).

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

Informazioni correlate

Sono state sollevate alcune anomalie che hanno cambiato il comportamento del CVP RNA.

- [CSCvd23158](#): L'agente rimane disponibile quando l'RNA ADS scade prima dell'RNA CVP
- [CSCuq74727](#): L'agente non può rimanere pronto dopo il timeout RNA da CVP Modifica incorporata nella versione 10.5(2) \ 9.0(4) ES_59
- [CSCuu78331](#): L'agente passa a NOT READY quando la chiamata cade prima/dopo il timeout dell'RNA CVP Modifica incorporata nella versione 10.5(3) \ 10.5(2) ES_46 \ 9.0(4) ES_88**Nota:** Questi tre difetti vengono risolti in UCCE versione 10.5(3) e successive, ovvero la versione a cui si fa riferimento per gli esempi di configurazione.
- [CSCvm82335](#): Il timer RNA per l'impostazione della scrivania dell'agente ICM è inferiore al timer RNA CVP causa incoerenze nello stato dell'agente
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)