

Solucionar problemas de regras de direcionamento de agentes no Cisco UCCE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Solucionar problemas de regras de direcionamento de agentes](#)

[Verificar](#)

Introduction

Este documento descreve as regras de direcionamento de agentes (ATRs) no Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco UCCE
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

No UCCE, o Roteador é capaz de executar a lógica de script e encontra um rótulo para rotear a chamada. No entanto, se os ATRs estiverem ausentes ou mal configurados, o roteamento de chamadas será severamente afetado e/ou não será roteado.

Solucionar problemas de regras de direcionamento de agentes

Os três modos de direcionamento de agentes são:

Destino do dispositivo preferido

A seleção de destino do dispositivo existente é usada para determinar o rótulo.

Esse é o padrão para sistemas atualizados de uma versão anterior. Os destinos dos dispositivos são usados para localizar rótulos, assim como em versões anteriores. As regras podem ser configuradas como parte de uma estratégia para mudar para elas, mas elas são ignoradas.

Regras preferidas

As regras são usadas para criar o rótulo. Esse é o padrão para periféricos recém-criados. O Roteador de Chamadas usa a Regra de Destino do Agente se houver. Se não existir uma regra, o Roteador de Chamadas determina se um destino de dispositivo foi configurado. Se não houver regra de direcionamento do agente e um destino do dispositivo tiver sido configurado, o Roteador de chamadas usará o destino do dispositivo para rotear a chamada. Se nenhum destino de dispositivo tiver sido configurado e nenhuma regra existir, o roteamento da chamada falhará.

Regras comparadas ao destino do dispositivo existente

As regras são utilizadas, mas os alvos do dispositivo também são verificados. Essa opção está disponível para permitir que o cliente teste regras recém-criadas para um periférico que usava alvos de dispositivos anteriormente.

Uma estratégia de atualização do roteamento de destino de dispositivo para roteamento de regra de direcionamento de agente funciona da seguinte maneira:

- O Unified ICM/Unified CCE 7.1(3) está instalado, o periférico está marcado como usando o roteamento de destino do dispositivo e o roteamento continua inalterado.
Configure as regras.

Note: As regras de destino do agente podem ser configuradas sem afetar a operação do sistema, pois as regras são ignoradas, desde que o roteamento de destino do dispositivo seja selecionado.

- Atualize o periférico para o modo de Destino de dispositivo existente Compare com Regras. Cada vez que o Roteador de Chamadas tenta rotear uma chamada para um agente, o Roteador de Chamadas determina um rótulo do destino do dispositivo e um rótulo das regras. Se os dois rótulos concordarem, a chamada será roteada para o agente. Se os dois rótulos discordarem e o Roteador de Chamadas for capaz de usar a configuração de destino do dispositivo para gerar um rótulo, a chamada será roteada usando o rótulo de destino do dispositivo. Além disso, uma mensagem de rastreamento de erro é gerada no log do roteador de chamadas. Um exemplo de mensagem de rastreamento de erro é exibido: *A regra ATR [r] para o agente [aaaa] no próximo [nnn] produz rótulo [bbbb], destino do dispositivo tinha rótulo [ccc] (ID [dddd]).* Se os dois rótulos discordarem e o Roteador de Chamadas não puder usar

a configuração de destino do dispositivo para gerar um rótulo, o Roteador de Chamadas usará a regra para gerar o rótulo. Nesse caso, nenhuma mensagem de rastreamento de erro é gerada no log do roteador de chamadas.

- Verifique cada destino e rótulo de dispositivo cobertos por uma regra de direcionamento de agente. Verifique se existe uma regra para cada destino de dispositivo e seus rótulos associados. Se houver um intervalo de extensões para os alvos do dispositivo, teste os limites superior e inferior do intervalo, teste algumas extensões no intervalo. Teste os ramais roteando uma chamada para o ramal do agente e verificando se não há nenhuma mensagem de rastreamento de erro no registro do roteador de chamadas (consulte a etapa 3).
- Depois de verificar se cada alvo e rótulo de dispositivo é coberto por uma regra de direcionamento de agente, defina o Modo de direcionamento de agente como Regras preferidas. O Roteador de Chamadas agora usa as Regras de Destino do Agente para gerar rótulos de roteamento. O destino do dispositivo e seus rótulos associados não são mais necessários.
- Exclua o destino do dispositivo e seus rótulos associados.

Aqui está uma captura de tela do PG (Peripheral Gateway) Explorer:

The screenshot shows the PG Explorer interface. On the left, there is a tree view under 'Hide legend' showing '(1) PG' and '(2) Peripheral'. Under '(1) PG', there are three items: 'CUCMPG', 'MRPG', and 'vruPG'. 'CUCMPG' is selected. Below the tree, there is a 'Select filter data' section with 'Optional Filter' set to 'None', 'Condition' and 'Value (Case Sensitive)' dropdowns, and 'Save', 'Retrieve', and 'Cancel filter changes' buttons. The main area on the right is titled 'Logical Controller' and shows configuration for 'Logical controller ID: * 5000' and 'Physical controller ID * 5000'. The 'Name' is 'CUCMPG' and 'Client type' is 'CUCM'. The 'Reporting Interval' is '30 Minute'. The 'Agent targeting mode' is 'Rule Preferred'. Below this, there is a table with columns: Skill Group Mask, Routing client, Default route, and Peripheral Monitor. The 'Routing client' column is expanded to show 'Advanced' and 'Agent Distribution'. The 'Agent Distribution' column is expanded to show 'Agent Distribution'. Below the table, there are fields for 'Available holdoff delay: * 0', 'Answered short calls threshold: 0', 'Network VRU: NONE', 'Agent auto-configuration: Internal IPTA Only: [checkbox]', and 'Agent targeting mode: * Rule Preferred'.

Verificar

Se os ATRs estiverem ausentes, você poderá ver isso nos logs do roteador:

```
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 os ATRs estiverem presentes, mas o PG estiver configurado para Regra preferencial, você verá isso apenas nos logs do roteador

```
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.
```