Beheben von Webex-Anrufen für den Anrufwarteschlangen-Agenten, der aufgrund von Problemen bei der Geräteregistrierung keine Anrufe entgegennimmt

Inhalt

Problem

Ein Anrufwarteschlangen-Agent empfing keine Anrufe, die durch die Warteschlange geroutet wurden, während andere Agenten in derselben Warteschlange erfolgreich Anrufe entgegennahmen. Der betroffene Agent (+11231231234) wurde als letztes Mitglied im Anrufwarteschlangen-Fluss konfiguriert, aber Anrufe wurden nicht an diesen Agenten weitergeleitet. Wenn Testanrufe direkt an die entsprechende Agentennummer getätigt wurden, wurden die Anrufe erfolgreich abgeschlossen. Dies zeigt an, dass das Telefon selbst funktioniert hat. Wenn Anrufe jedoch über die Anrufwarteschlange (+11231231111) mit dem endgültigen Ziel des betroffenen Agenten (+11231231234) weitergeleitet wurden, hörte der Anrufer "alle Agenten sind besetzt" oder "schnell besetzt", anstatt den Anruf dem endgültigen Agenten in der Warteschlange anzubieten.

Anrufbeispiele zeigten, dass Warteschlangenanrufe auf mehrere andere Agenten (+11231232222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777) ausgeweitet wurden, jedoch am Ende der Warteschlangensequenz nicht den betroffenen Agenten erreichten.

Umwelt

- WebEx - Aufforderung an die Regierung (FedRAMP Moderate)
- Bundesorganisation mit Control Hub
- Anrufwarteschlangen-Konfiguration mit mehreren Agenten in sequenzieller Reihenfolge
- Geräte für gemeinsam genutzte Leitungen, darunter Cisco 9841, Tablet-, Desktop-, mobile und Hot-Desking-Endgeräte

- Anrufwarteschlange mit der Methode der längsten freien Weiterleitung

Auflösung

Das Problem wurde wie folgt behoben:

Schritt 1: Überprüfung der Geräteregistrierung

Die Untersuchung ergab, dass einige Agenten-Geräte (Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile, Hot Desking) zum Zeitpunkt der Anrufmuster nicht registriert waren. Diese Bedingung resultierte in einer Antwort "Vorübergehend nicht verfügbar", wenn die Anrufwarteschlange versuchte, Anrufe an den nicht registrierten Agenten weiterzuleiten. Der Anruf wurde jedoch nie an den betroffenen Agenten (+11231231234) weitergeleitet, der als letztes Mitglied im Anrufwarteschlangen-Fluss konfiguriert war. Die Option "Vorübergehend nicht verfügbar" würde nicht dazu führen, dass "alle Agenten besetzt" sind oder eine schnelle Besetzt-Antwort erfolgt. Wenn Anrufe über die Anrufwarteschlange (+11231231111) weitergeleitet werden und das endgültige Ziel des betroffenen Agenten (+11231231234) erreichen, würde der Anrufer "alle Agenten sind besetzt" oder "schnell besetzt" hören, da der Anruf nie dem endgültigen Ziel-Agenten in der Warteschlange angeboten wurde.

Phase 2: Agent-Neukonfiguration

Die Lösung bestand darin, den betroffenen Agenteneintrag aus der Anrufwarteschlangenkonfiguration zu entfernen und den Agenten dann erneut hinzuzufügen:

1. Entfernen Sie den Agenten (+11231231234) aus der Anrufwarteschlangenkonfiguration.
2. Agenten erneut zur Anrufwarteschlange hinzufügen
3. Überprüfen Sie, ob der Agent ordnungsgemäß konfiguriert und verfügbar ist.

Schritt 3: Validierungstests

Nach dem erneuten Hinzufügen des Agenten wurde ein Testanruf durchgeführt, um die Auflösung zu validieren. Der Testanruf wurde erfolgreich an den zuvor betroffenen Mitarbeiter weitergeleitet, und es wurde bestätigt, dass die Anrufe nun ordnungsgemäß durch die Warteschlange geroutet wurden, um den endgültigen Mitarbeiter der Reihe zu erreichen.

Schritt 4: Überwachungszeitraum

Es wurde ein 72-Stunden-Überwachungszeitraum eingerichtet, um sicherzustellen, dass das Problem nicht erneut auftritt. Es wurden keine weiteren Vorfälle während dieses Überwachungsfensters gemeldet, was bestätigt, dass die Lösung erfolgreich war.

Ursache

Die Ursache war, dass die Geräte des betroffenen Agenten auf einer gemeinsam genutzten Leitung nicht ordnungsgemäß bei der WebEx Calling for Government-Plattform registriert wurden. Wenn eine Anrufwarteschlange versucht, Anrufe an einen Agenten weiterzuleiten, dessen Geräte sich nicht in einem guten registrierten Zustand befinden und der Agent der endgültige Ziel-Agent ist, hat das System den Anruf nicht auf die Nummer +11231231234 des endgültigen Ziel-Agenten ausgedehnt, und der Anrufer hat die Meldung "Alle Agenten sind besetzt" oder ein schnelles Besetztzeichen erhalten. Aufgrund des Problems bei der Geräteregistrierung des endgültigen Ziel-Agenten konnte die Anrufwarteschlange keine Anrufe an diesen Agenten weiterleiten.

Verwandte Inhalte

- WebEx App | Ändern des Status der Anrufwarteschlange
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.