

Anruf an mehrere CSQs in Warteschlange stellen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrund](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie ein Anruf in eine Warteschlange mit mehreren Contact Service Queues (CSQs) in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung gestellt wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Die Leser dieses Dokuments sollten folgende Themen kennen:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco CRS Editor

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco CRS Version 3.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips](#)

[Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Hintergrund

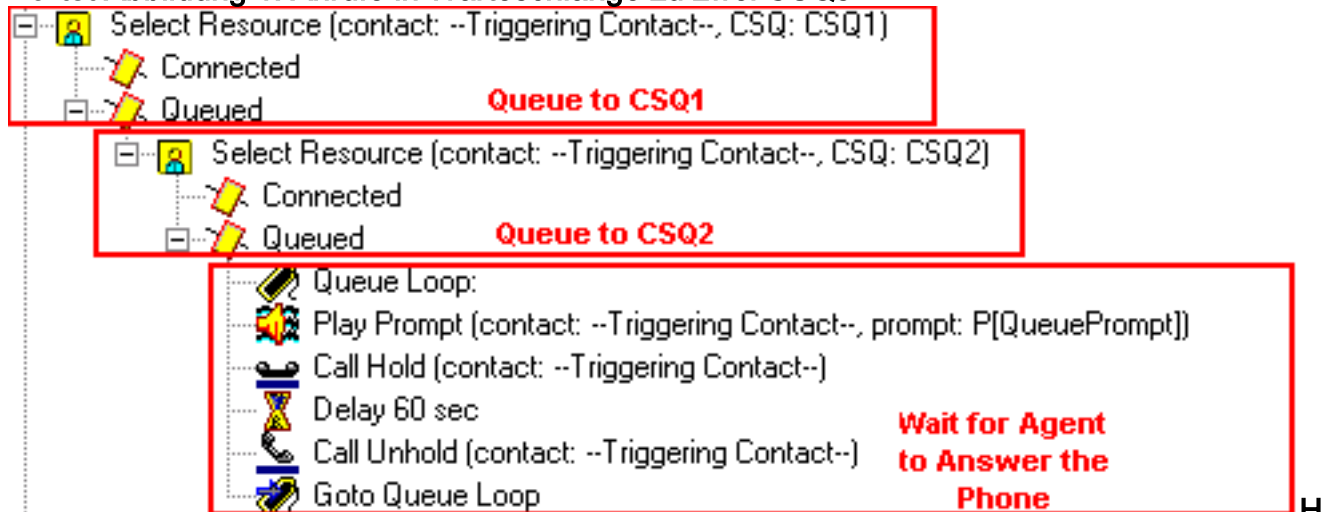
Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) verwendet CSQs als Entitäten, die Anrufe an Agenten weiterleiten. Jeder CSQ steuert eingehende Cisco IP ICD-Anrufe und bestimmt, wo ein eingehender Anruf in die Warteschlange gestellt wird und an welchen Agenten der Anruf gesendet wird.

Jeder CSQ wählt Ressourcen aus einem zugeordneten Ressourcenpool aus, der definiert ist. Wenn ein Agent für einen Anruf verfügbar ist, wählt das System einen Anruf in der Warteschlange von einem der CSQs aus, dessen Ressourcenpool den Agenten umfasst, und leitet diesen Anruf an diesen Agenten weiter.

Lösung

Ein einzelner Anruf kann mehreren CSQs über den Schritt "Ressource auswählen" im Skript in die Warteschlange gestellt werden. Dies ist ein Beispiel für den Skriptfluss:

1. Angenommen, CSQ1 und CSQ2 sind die beiden CSQs.
2. In [Abbildung 1](#) wird der auslösende Kontakt sowohl in die Warteschlange für CSQ1 als auch für CSQ2 gestellt. Wenn ein Mitarbeiter im CSQ1 verfügbar ist, wird der Anrufer zuerst an diesen Mitarbeiter gesendet. Wenn nicht, erhält der nächste verfügbare Agent in einer der CSQ den Anruf und der Anruf wird vom anderen CSQ aus der Warteschlange entfernt. Wenn sowohl für CSQ1 als auch für CSQ2 kein Agent verfügbar ist, übergibt das Skript das Steuerelement an eine Warteschlangenschleife, die auf einen verfügbaren Agenten wartet.



inweis: Dieses Skript dient nur zu Demonstrationszwecken.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)