

El estado de agente y la llamada de la configuración hacen cola después del CVP RNA

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Especifique al estado de agente después del CVP RNA y ponga la llamada nuevamente dentro de la cola](#)

[Mueva al estado de agente para no alistar](#)

[Mueva al estado de agente PARA ALISTAR](#)

[Ponga la devolución de llamada en la cola](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los pasos necesarios para fijar al estado de agente como LISTO o NOT READY después del comportamiento del Ring No Answer (RNA) y para poner la llamada nuevamente dentro de la cola.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 10.5(3) y posterior UCCE y del CVP.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Configurar

Especifique al estado de agente después del CVP RNA y ponga la llamada nuevamente dentro de la cola

En un entorno completo del flujo de llamada del Session Initiation Protocol (SIP) del CVP hay sobre todo tres temporizadores que necesitan ser fijados cuidadosamente para asegurar el comportamiento apropiado RNA.

- Tiempo del Ring No Answer del temporizador de la configuración del escritorio de agente UCCE
- El temporizador del CVP RNA configurado en el Número marcado en las operaciones consuela (OAMP)
- La llamada del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) remite el temporizador

Mueva al estado de agente para no alistar

Fije estos temporizadores para mover el agente al NOT READY después del CVP RNA:

- El temporizador de la configuración del escritorio de agente no debe ser fijado (vacío)
- El descanso del CVP RNA < la llamada CUCM remiten el temporizador

Ejemplo:

1. Temporizador vacío de la configuración del escritorio configurado en el administrador de configuración AW, tal y como se muestra en de la imagen.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, there is a 'Select filter data' section with 'Optional Filter' set to 'None', 'Condition' set to '<None>', and 'Value (Case Sensitive)' set to '<None>'. Below this is a table of 'Agent Desk Settings' with one entry: 'AgentDeskSettings1'. The 'Attributes' section on the right contains the following settings:

- Name: * AgentDeskSettings1
- Ring no answer time: [] seconds (1 - 120) (highlighted with a red box)
- Ring no answer dialed number: <None>
- Logout non-activity time: 3600 seconds (10 - 7200)
- Work mode on incoming: * Optional
- Work mode on outgoing: * Optional
- Wrap up time: 60 seconds (1 - 7200)
- Assist call method: Consult
- Emergency alert method: Consult
- Description: []
- Miscellaneous:
 - Auto answer
 - Idle reason required
 - Logout reason required
 - Auto record on emergency
- Outbound Access:
 - International
 - National
 - Local private network
 - Operator assisted
 - PBX
- Enable Cisco Unified Mobile Agent:
 - Mobile agent mode: Agent chooses

Buttons at the bottom include 'Add', 'Delete', 'Revert', 'Save', 'Close', and 'Help'.

2. Temporizador delantero de la llamada CUCM = 20 segundos en la extensión del agente, tal y como se muestra en de la imagen.

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)		20
Call Pickup Group		< None >

3. Descanso del CVP = 12 segundos < temporizador delantero de la llamada CUCM = 20 segundos CVP OAMP > **sistema** > modelos del **modelo** > de la extensión del agente del **Número marcado**, tal y como se muestra en de la imagen.

List of Dialed Number Patterns

Display Pattern Type:

<input type="checkbox"/>	Dialed Number Pattern	Description
<input type="checkbox"/>	10>	Calls to 10XXXX 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

Mueva al estado de agente PARA ALISTAR

Fije estos temporizadores para mover el agente PARA ALISTAR después del CVP RNA.

El temporizador del descanso < de las configuraciones del escritorio de agente del CVP RNA < la llamada CUCM remiten el temporizador

Ejemplo de configuración: Configuración del escritorio de agente RNA = 15 segundos > CVP RNA = 12 segundos

Guarde el resto de la configuración lo mismo que el ejemplo anterior, fijó el temporizador de la configuración del escritorio de agente RNA mayor que el temporizador del CVP RNA, tal y como se muestra en de la imagen.

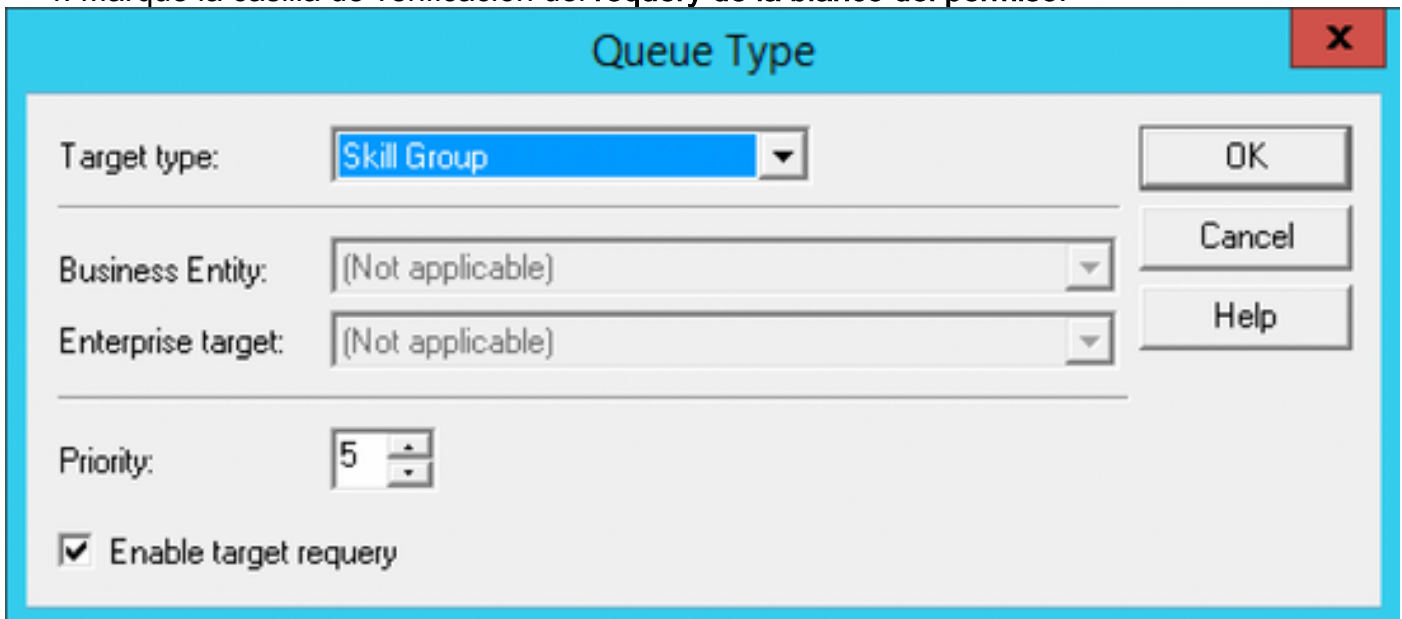
The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, there is a 'Select filter data' section with an 'Optional Filter' dropdown set to 'None', and 'Retrieve' and 'Cancel filter changes' buttons. Below that is a list of 'Agent Desk Settings' with 'Agent.Desk.Settings.1' selected. The main area is titled 'Attributes' and contains various settings for 'Agent.Desk.Settings.1'. The 'Ring no answer time' is set to 15 seconds (range 1-120) and is highlighted with a red box. Other settings include 'Ring no answer dialed number' (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). There are also checkboxes for 'Miscellaneous' (Auto answer, Idle reason required, Logout reason required, Auto record on emergency) and 'Outbound Access' (International, National, Local private network, Operator assisted, PBX). At the bottom, there are 'Add', 'Delete', and 'Revert' buttons on the left, and 'Save', 'Close', and 'Help' buttons on the right. The status bar at the bottom left shows 'ICM Instance: ins1'.

Ponga la devolución de llamada en la cola

La configuración discutida determina al estado de agente después del RNA, pero ésta no pone la llamada nuevamente dentro de la cola. Para que éste ocurra:

1. Navegue a la **cola del script** al paso de **grupo de capacidades**.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón y elija las **propiedades**.
3. En la **cola** > el **tipo de cola**, elija el **cambio...**

4. Marque la casilla de verificación del **requery de la blanco del permiso**.



Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

Nota: El diseño del script está fuera del ámbito de este documento. Esto explica solamente el paso mínimo necesario para hacer cola la llamada. Para más detalles en esto, vea que el [scripting y la guía del ruteo de medios para Cisco unificaron la empresa de centro ICM/Contact](#).

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshooting

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Información Relacionada

Ha habido algunos defectos aumentados que cambiaron el comportamiento del CVP RNA.

- [CSCvd23158](#): Estancias del agente disponibles cuando los AD RNA expiran antes del CVP RNA
- [CSCuq74727](#): El agente no puede permanecer listo después del descanso RNA del CVP. Cambio incorporado en la versión 10.5(2) \ 9.0(4) ES_59
- [CSCuu78331](#): El agente va al NOT READY cuando la llamada cae antes o después del descanso del CVP RNA. Cambio incorporado en la versión 10.5(3) \ 10.5(2) ES_46 \ 9.0(4) ES_88. Nota: Estos tres defectos se resuelven en la versión 10.5(3) y posterior UCCE, que es la versión referida para los ejemplos de configuración.
- [CSCvm82335](#): El temporizador de la configuración del escritorio de agente RNA ICM menos que el temporizador del CVP RNA causa las inconsistencias del estado de agente
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)