Resolución de llamadas Webex para agentes de cola de llamadas gubernamentales que no reciben llamadas debido a problemas de registro de dispositivos

Contenido

Problema

Un agente de la cola de llamadas no estaba recibiendo llamadas enrutadas a través de la cola, mientras que otros agentes de la misma cola estaban recibiendo llamadas correctamente. El agente afectado (+11231231234) se configuró como el último miembro del flujo de cola de llamadas, pero las llamadas no se extendieron a este agente. Cuando se realizaron llamadas de prueba directamente al número de agente afectado, las llamadas se completaron correctamente, lo que indica que el teléfono en sí funcionaba. Sin embargo, cuando las llamadas se enrutaron a través de la cola de llamadas (+11231231111) con el destino final del agente afectado (+11231231234), la persona que llama oirá "todos los agentes están ocupados" u ocupado rápido en lugar de que la llamada se ofrezca al agente final de la cola.

Las muestras de llamadas mostraron que las llamadas en cola se estaban ampliando a varios agentes más (+11231232222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777) pero no llegaban al agente afectado al final de la secuencia de cola.

Entorno

- Webex llamando al gobierno (moderado por FedRAMP)
- Organización federal que utiliza Control Hub
- Configuración de la cola de llamadas con varios agentes en orden secuencial
- Dispositivos de línea compartida, incluidos Cisco 9841, tablets, escritorios, móviles y terminales de escritorios compartidos

- Cola de llamadas con el método de enrutamiento de inactividad más largo

Resolución

El problema se resolvió mediante estos pasos:

Paso 1: Verificación de registro de dispositivos

La investigación mostró que algunos dispositivos de agente (Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile, Hot Desking) no estaban registrados en el momento de las muestras de llamadas. Esta condición resultó en una respuesta "Temporalmente no disponible" cuando la cola de llamadas intentó enrutar llamadas al agente no registrado. Sin embargo, la llamada nunca se extendió al agente afectado (+11231231234) que se configuró como último miembro del flujo de cola de llamadas. La opción "Temporalmente no disponible" no provocaría la respuesta "todos los agentes están ocupados" u ocupado rápido. Cuando las llamadas se enrutan a través de la cola de llamadas (+11231231111) y alcanzan el destino final del agente afectado (+11231231234), es cuando la persona que llama oirá "todos los agentes están ocupados" u ocupado rápido, ya que la llamada nunca se ofreció al agente de destino final de la cola.

Paso 2: Reconfiguración del agente

La resolución implicaba quitar la entrada del agente afectado de la configuración de la cola de llamadas y, a continuación, volver a agregar el agente:

1. Quite el agente (+11231231234) de la configuración de la cola de llamadas.
2. Volver a agregar el agente a la cola de llamadas
3. Verifique que el agente esté configurado correctamente y disponible.

Paso 3: Pruebas de validación

Después de volver a agregar el agente, se realizó una llamada de prueba para validar la

resolución. La llamada de prueba se completó correctamente con el agente afectado anteriormente, lo que confirma que las llamadas se enrutaban correctamente a través de la cola para llegar al agente final en la secuencia.

Paso 4: Período de supervisión

Se estableció un período de supervisión de 72 horas para garantizar que el problema no se repitiera. No se informó de ningún otro incidente durante este período de supervisión, lo que confirma que la resolución fue satisfactoria.

Causa

La causa principal fue que los dispositivos de línea compartida del agente afectado no se registraron correctamente en la plataforma Webex Calling for Government. Cuando una cola de llamadas intenta enrutar las llamadas a un agente cuyos dispositivos no están en un buen estado registrado y el agente es el agente de destino final, el sistema no amplió la llamada al número del agente de destino final +11231231234" y el llamante recibió el mensaje "todos los agentes están ocupados" o una señal de ocupado rápido. El problema de registro del dispositivo del agente de destino final impidió que la cola de llamadas distribuyera correctamente las llamadas de este agente.

Contenido relacionado

- Aplicación Webex | Cambiar el estado de la cola de llamadas
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).