

Haga cola una llamada a los CSQ múltiples

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo hacer cola una llamada a las colas de servicios múltiples del contacto (CSQ) en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

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

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CRS versión 3.x o posterior

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.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Antecedente

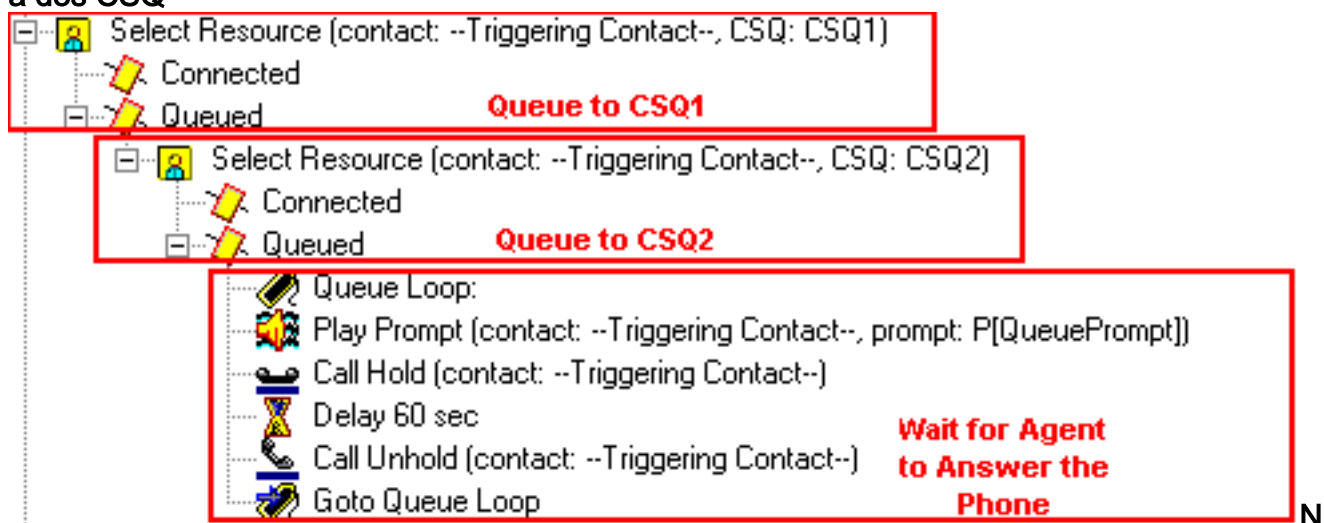
El Cisco ip integrated contact distribution (ICD) utiliza los CSQ como las entidades que rutean las llamadas a los agentes. Cada IP ICD de Cisco del CSQ controla entrante llama y determina donde una llamada entrante se pone en la cola y a qué agente se envía la llamada.

Cada CSQ selecciona los recursos de un agrupamiento de recursos asociado se defina que. Cuando un agente está disponible para tomar una llamada, el sistema elige una llamada hecha cola a partir del uno de los CSQ cuyo agrupamiento de recursos incluye el agente, y las rutas que llaman a ese agente.

Solución

Una sola llamada se puede hacer cola a los CSQ múltiples usando el paso selecto del recurso en el script. Éste es un ejemplo del flujo del script:

1. Asuma que el CSQ1 y el CSQ2 son los dos CSQ.
2. En el [cuadro 1](#), el contacto que acciona se hace cola al CSQ1 y al CSQ2. Si un agente está disponible en el CSQ1, envían el llamador a ese agente primero. Si no, entonces el siguiente agente disponible en cualquier CSQ consigue la llamada y la llamada consigue de-hecha cola del otro CSQ. Si no hay agente disponible en el CSQ1 y el CSQ2, el script pasa el control a un loop de la cola que espere un agente disponible. **Figura 1: Llamadas hechas cola a dos CSQ**



ote: Este script está como demostración solamente.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)