

CRS 4.x: Ejemplo de configuración automático del tiempo del trabajo y de la conclusión

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Trabajo de la configuración y tiempo automáticos de la conclusión](#)

[Trabajo automático del permiso en el nivel de la cola de servicios del contacto](#)

[Disponible automático del permiso en el recurso](#)

[Workaround para configurar el retardo de la conclusión en CRS la edición estándar 4.x](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[La ventana de la conclusión desaparece después del tiempo de la conclusión expira](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El trabajo automático y el tiempo de la conclusión se pueden configurar para un agente integrado de la distribución de llamadas (ICD) en este escenario:

El agente está en el estado Ready (Listo) y alista para validar la llamada siguiente. Una llamada se rutea de la cola al agente. El agente valida la llamada, trabaja en la llamada, y después termina la llamada. Usted puede configurar un retardo de la conclusión en este momento para permitir que el agente trabaje o realice los deberes de la conclusión antes de que se valide la llamada siguiente. Después de los extremos del retardo, el agente va automáticamente al estado Ready (Listo) y está listo para validar la llamada siguiente. El trabajo automático determina si los agentes implicados en la encaminamiento agente-basada se mueven automáticamente al estado del trabajo después de que un rato de la llamada y de la conclusión determine cuánto tiempo el agente puede permanecer en el estado del trabajo. Este documento discute cómo configurar el trabajo automático y la época de la conclusión para el agente ICD en la versión 4.x del Customer Response Solutions (CRS).

Nota: Usted no puede configurar un retardo de la conclusión para un agente en las versiones de CNR anterior que CRS 4.0 y en CRS la edición estándar 4.x. Ésta es una nueva función que se introduce en CRS 4.0. Sin embargo, para las versiones anteriores y para CRS la edición estándar 4.x, hay una [solución alternativa](#) que permite que el agente tenga automáticamente un retardo antes de que se valide la llamada siguiente.

[prerrequisitos](#)

Requisitos

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Agente del Cisco IP Phone

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión de Cisco CRS 4.x.

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.

Configure el tiempo automático del trabajo y de la conclusión

Para configurar el agente para moverse automáticamente al estado del trabajo después de que una llamada y configurar la época de la conclusión para que el agente permanezca en el estado del trabajo, usted necesite:

1. [Habilite el trabajo automático y fije el temporizador de la conclusión en el nivel de la cola de servicios del contacto.](#)
2. [Habilite disponible automático en el recurso.](#)

Habilite el trabajo automático en el nivel de la cola de servicios del contacto

Complete estos pasos para fijar el temporizador de la conclusión en la cola de servicios del contacto (CSQ):

1. CRS del App Admin, elija el **subsistema > Rmcm > la cola de servicios del contacto** y seleccione la cola para la cual usted quiere configurar el retardo de la conclusión:

IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM JTAPI Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Contact Service Queues

[Add a new Contact Service Queue](#)

Total number of Contact Service Queues created are = 2

| Name ▽ ▲ | Contact Queuing Criteria | Resource Pool Selection Model | Resource Pool | Delete |
|-------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|--------|
| abc | FIFO | Most Skilled | -Not Selected- | |
| xyz | FIFO | Longest Available | -Not Selected- | |

- Bajo configuración de la cola de servicios del contacto, usted puede fijar el trabajo automático según lo **habilitado** que permite que los agentes en este CSQ se muevan automáticamente al estado del trabajo después de una llamada. Si este valor se fija **discapacitado**, hace al agente ingresar el listo o no al estado Ready (Listo) cuando una llamada termina, dependiendo de la determinación disponible automática para el agente.
- Fije el tiempo de Wra-up según lo **habilitado** y ingrese el retardo de la conclusión en los segundos. Cuando se habilita el tiempo de la conclusión, hace al agente entrar el estado de la conclusión automáticamente cuando una llamada termina y la longitud del tiempo que el agente está en el estado del trabajo se determina por el período de tiempo de la conclusión (mayor segundos de 0 pero menos de 7200 segundos).
- El teclado **después** y entonces **se pone al día**.

IPCC Express Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Assign Skills

Remote Monitor

Agent Based Routing Settings

Teams

Contact Service Queue Configuration

[Open Printable Report of this CSQ configuration](#)

Contact Service Queue Name*

Contact Queuing Criteria FIFO

Automatic Work* Enabled Disabled

Wrapup Time* Enabled Second(s) Disabled

Resource Pool Selection Model*

Service Level*

Service Level Percentage*

Prompt

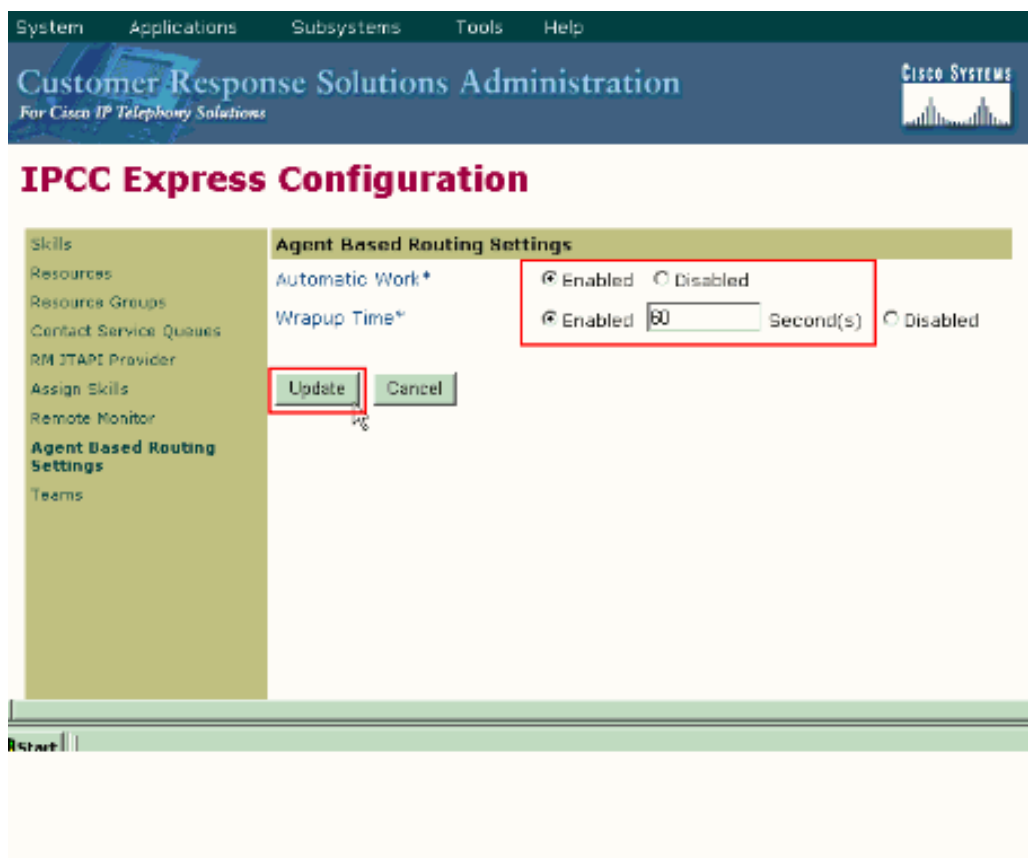
* indicates required item

Nota: Incluso si usted ha configurado el tiempo de la conclusión según lo **habilitado** con el tiempo en los segundos, no trabaja a menos que el trabajo automático también se fije a **habilitado**.

Disponibles automáticos del permiso en el recurso

Complete estos pasos para habilitar disponibles automáticos en un recurso:

1. CRS del App Admin, elija el **subsistema** > **Rmcm** > los **recursos** y haga clic en el recurso para el cual usted desea configurar el temporizador de la conclusión.
2. Fije disponibles automáticos según lo **habilitado**.
3. Haga clic en **Update** (Actualizar). **Nota:** Si se configuran ambos, el trabajo automático en la configuración de las colas de servicios del contacto reemplaza disponibles automáticos en la configuración de recursos. No importa qué es la determinación disponible automática, si el trabajo automático en el nivel CSQ se fija a **habilitado**, el agente entra el estado del trabajo después de que termine la llamada. Si el trabajo automático bajo el CSQ se inhabilita, y disponibles automáticos se habilita bajo ese agente, el agente se avanza al estatus listo después de la llamada. Si el trabajo automático bajo el CSQ se inhabilita, y disponibles automáticos se inhabilita bajo el agente, el agente se avanza a un estatus No-listo después de la llamada.



[Workaround para configurar el retardo de la conclusión en CRS la edición estándar 4.x](#)

Con CRS la edición estándar 2.x, 3.x, y 4.x, hay una solución alternativa que permite que el agente tenga automáticamente un retardo antes de validar la llamada siguiente. Para hacer esto, modifique el script de la respuesta de voz interactiva (IVR) como este procedimiento muestra:

1. En el script IVR al cual usted utiliza para rutear las llamadas de la cola a un agente, para encontrar el paso de recurso selecto y para cambiar la propiedad de la conexión **no**.
2. Bajo paso selecto del recurso usted se modificó, hay un paso seleccionado. Agregue un paso del **retardo**. El tiempo debe ser el tiempo de la conclusión que usted quiere configurar. Por ejemplo, 30 segundos. Entonces agregue un paso de la **conexión**.
3. Verifique en CRS el App Admin que todos los recursos ICD tengan conjunto disponible automático a **habilitado**.

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

IPCC Express Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Assign Skills

Remote Monitor

Agent Based Routing Settings

Teams

Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource Configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

IPCC Express Extension 5007

Resource Group SalesGep

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills Sales

Competence Level 5 (1-Beginner, 10-Expert)

Team Agent1

* indicates required item

Update Cancel

4. Verifique en CRS el App Admin que todo el ICD CSQ tenga trabajo automático fijado **inhabilitado**.

Esta lista detalla el comportamiento de los agentes una vez que los pasos para la configuración delineados en este documento se hacen:

- El agente termina la llamada anterior y entra el estado Ready (Listo).
- El agente se selecciona validar la llamada siguiente, y el agente se pone en un estado reservado.
- El script IVR golpea el segundo retardo 30. Esto da a agente 30 segundos en el estado reservado.
- Después de los extremos del retardo, la llamada se rutea al agente.

Verificación

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

Troubleshooting

La ventana de la conclusión desaparece después del tiempo de la conclusión expira

Complete estos pasos para forzar la ventana de la conclusión para no desaparecer hasta que los datos selectos de la conclusión del agente:

1. Vaya a la página de configuración de la cola de servicios del contacto y habilite el **tiempo automático del trabajo** y de la **conclusión**. Haga clic en Next (Siguiete).

The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header is 'Customer Response Solutions Administration' with the Cisco Systems logo. The page title is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a sidebar menu with options: Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues (highlighted), RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main content area is titled 'Contact Service Queue Configuration' and includes a link to 'Open Printable Report of this CSQ configuration'. The configuration fields are: Contact Service Queue Name* (text input), Contact Queuing Criteria (FIFO), Automatic Work* (radio buttons for Enabled and Disabled, with Enabled selected), Wrapup Time* (radio buttons for Enabled and Disabled, with Enabled selected and a value of 35 in a text input, followed by 'Second(s)'), Resource Pool Selection Model* (dropdown menu showing 'Resource Group'), Service Level* (text input with value 12), Service Level Percentage* (text input with value 70), and Prompt (dropdown menu showing '- No Selection -'). A note states '* indicates required item'. At the bottom are buttons for 'Next', 'Delete', and 'Cancel'.

2. Vaya al administrador del flujo de trabajo del escritorio de Cisco y elija las **ubicaciones** > el **centro de llamadas**.
3. Amplíe a los **grupos de la configuración de flujo de trabajo** > del **flujo de trabajo**.
4. Haga clic los **datos de la conclusión** y desmarque el **cambio de estado automático del permiso**.

[Información Relacionada](#)

- [¿Por qué el Cisco Agent Desktop entra el estado del trabajo después de acabar una llamada y una desconexión?](#)
- [El IP ICD de Cisco no puede rutear la llamada a un teléfono del agente - problema del Calling Search Space](#)
- [Recursos de soporte de la Voz y Comunicaciones unificadas](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)