

Vue d'ensemble des fonctionnalités de Sonnerie-Aucun-réponse d'Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Exécution RONA pour UCCE avec IP-IVR](#)

[Exécution RONA pour UCCE avec CVP](#)

[Configuration de configurations de bureau d'agent RONA pour la Re-requête d'artère CVP](#)

[Configuration de réinterrogation du routeur](#)

[Re-requête de routeur avec l'exemple de noeud de file d'attente](#)

[Un traitement typique d'appel de Re-requête dans le script ICM avec le noeud de file d'attente](#)

[La logique de script](#)

[D'autres applications de script de Re-requête de routeur](#)

[Signaler la limite avec la Re-requête RONA de routeur](#)

Introduction

Ce document décrit la caractéristique de la Sonnerie-Aucun-réponse (RONA) dans l'environnement d'Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en même temps que deux types différents d'unité de réponse de Cisco Interactive (RVI) c.-à-d. IP-IVR et port voix de Cisco (CVP) assure cela quand un agent ne répond pas à un appel. Exemple :

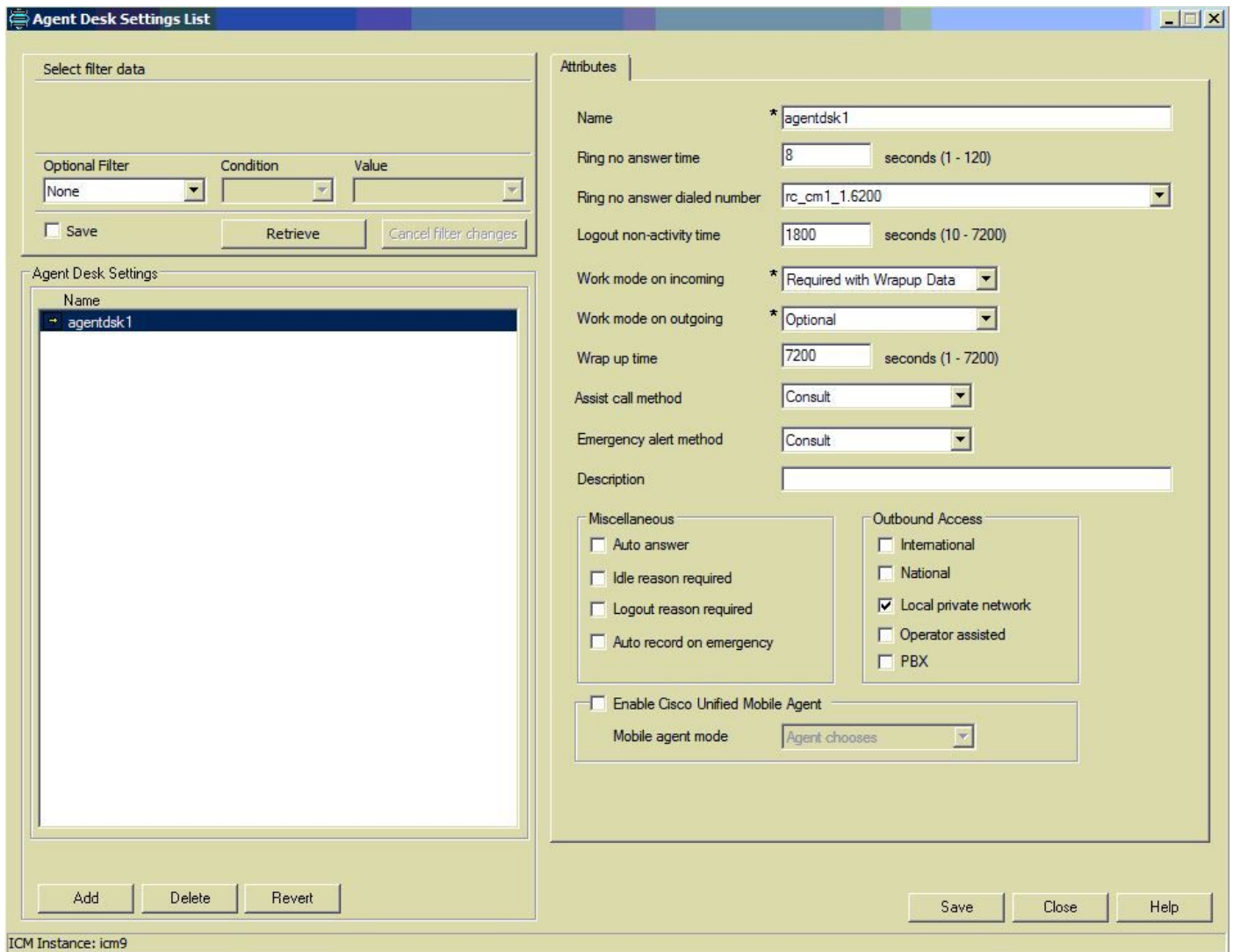
[Informations générales](#)

Supposez, vous marchent à partir du bureau sans le préparer, l'appel est emporté après la sonnerie pour un nombre configurable de secondes, est puis présenté à un autre agent ou est mis de retour dans une file d'attente et l'agent sans réponse est mis dans l'état **non prêt**.

Quand une solution d'application UCCE est intégrée avec CVP comme point de queue et client d'acheminement, RONA doit être configuré différemment que quand il est intégré avec IP-IVR. La différence est le résultat du fait que le Contrôle d'appel d'IP-IVR est avec le CallManager, tandis qu'avec CVP, le Contrôle d'appel est avec le CVP.

Exécution RONA pour UCCE avec IP-IVR

Cette fonction est mise en application en plaçant un **temps de réponse de Ringno** de délai d'attente RONA c.-à-d. **dans les** configurations de bureau d'agent.



1. Quand un appel sonne pour le nombre configuré de secondes, la PAGE de CallManager rend l'agent indisponible.
2. Et envoyez une demande de POST-artère au gestionnaire de contacts intelligent (missile aux performances améliorées) par un **numéro composé par réponse** composé de RingNo de nombre c.-à-d., est également configuré dans les configurations de bureau d'agent.
3. On exécute un script de routage qui détermine une nouvelle destination pour l'appel. Ceci peut être un autre agent ou le script, qui peuvent remettre l'appel dans une file d'attente.
4. En utilisant RONA avec IP-IVR, le missile aux performances améliorées répond de nouveau au CallManager avec la nouvelle destination pour l'appel. Le CallManager est responsable de la livraison d'appel à la destination droite (IP-IVR pour la queue ou le nouvel agent).

Exécution RONA pour UCCE avec CVP

Quand vous utilisez UCCE avec CVP, le CallManager ne contrôle pas la plate-forme de Mise en file d'attente (CVP) et peut donc ne pas renvoyer l'appel au CVP pour la remise dans la file. Au lieu de cela, le CVP contrôle l'appel et assure l'action de remise dans la file

La solution est faite dans deux étapes distinctes, c.-à-d. pour employer la fonction RONA sur le

périphérique d'agent pour rendre seulement l'agent indisponible quand elle ne répond pas à l'appel et emploie la fonction de re-requête de routeur missile aux performances améliorées pour prendre l'appel à partir de l'agent de non-réponse.

Configuration de configurations de bureau d'agent RONA pour la Re-requête d'artère CVP

La configuration de configurations de bureau d'agent doit avoir une **heure définie de pas de réponse de sonnerie**, mais ne devrait pas avoir un positionnement de **nombre composé par pas de réponse de sonnerie**. La minuterie devrait être placée au temps maximum que vous voulez permettre à l'agent pour répondre à un appel, par exemple, 2 sonneries = 8 secondes. Ce temporisateur devrait être placé plus court que la minuterie de pas de réponse pour la re-requête de routeur sur CVP.

The screenshot displays 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', 'Save', and 'Cancel filter changes' buttons. Below this is a list of 'Agent Desk Settings' with 'Default' selected. The main 'Attributes' section on the right contains the following settings:

- Name: * Default
- Ring no answer time: 8 seconds (1 - 120)
- Ring no answer dialed number: <None>
- Logout non-activity time: 300 seconds (10 - 7200)
- Work mode on incoming: * Not Allowed
- Work mode on outgoing: * Optional
- Wrap up time: 60 seconds (0 - 7200)
- Assist call method: Consult
- Emergency alert method: Consult
- Description: (empty text box)

At the bottom, there are two groups of checkboxes:

- Miscellaneous:**
 - Auto answer
 - Idle reason required
 - Logout reason required
 - Auto record on emergency
- Outbound Access:**
 - International
 - National
 - Local private network
 - Operator assisted
 - PBX

At the bottom of the window, there are 'Add', 'Delete', and 'Revert' buttons on the left, and 'Save', 'Close', and 'Help' buttons on the right. The status bar at the very bottom indicates 'ICM Instance: icm01'.

Ceci rend l'agent indisponible après que le temporisateur RONA expire mais n'appelle pas le mécanisme RONA pour rerouter l'appel.

Davantage d'essai en laboratoire a indiqué que le reroutage n'a toujours pas lieu même si le **numéro composé par pas de réponse de sonnerie** est configuré dans l'agent desksetting. C'est parce que le point de queue est à CVP avec la passerelle d'accès aux périphériques d'unité de réponse vocale (PAGE VRU) en tant que client de routage, un numéro composé avec le PG agent de callmanager ne peut pas être utilisé en tant que client de routage.

Configuration de réinterrogation du routeur

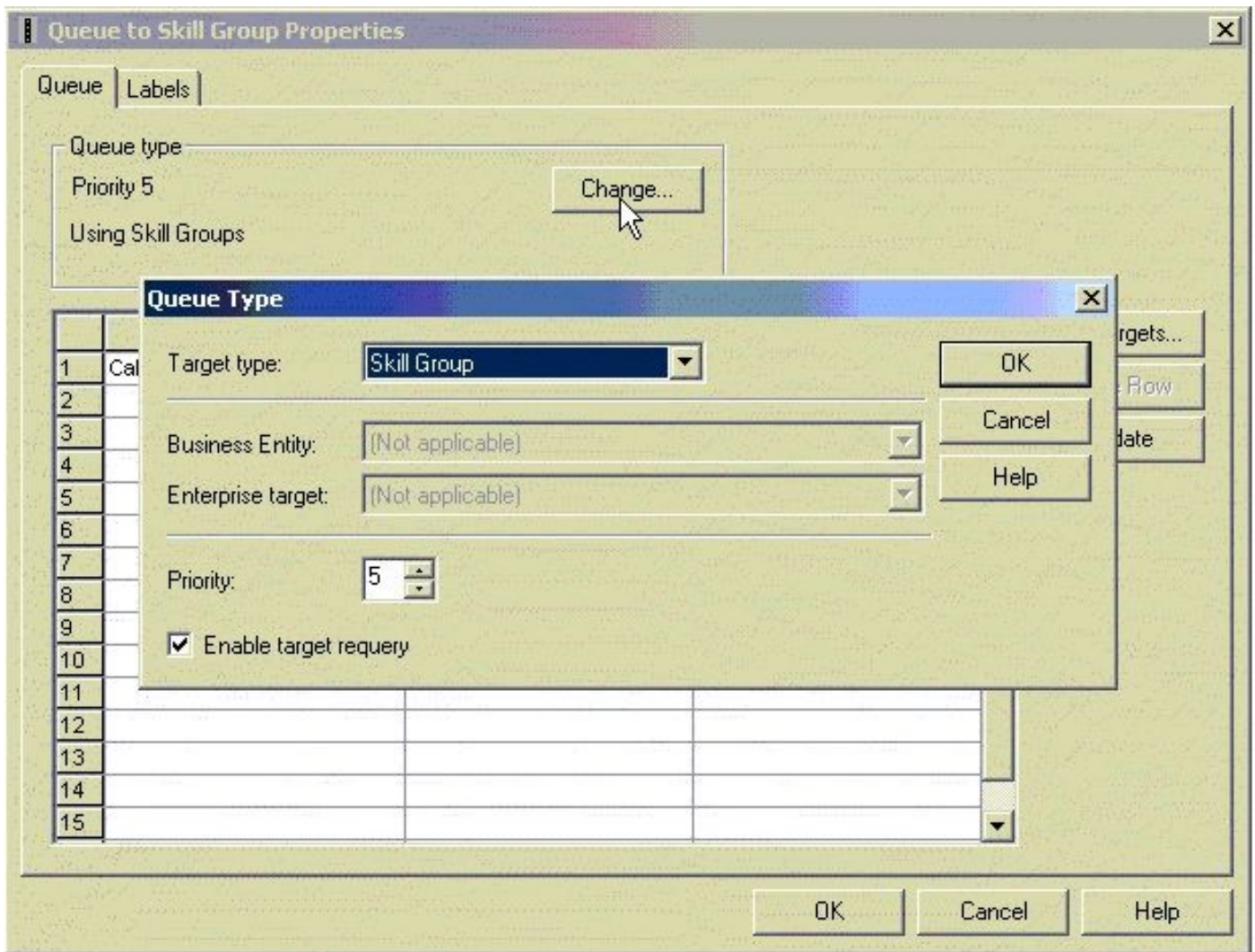
La réinterrogation du routeur est déclenchée par le client de routage (le CVP) quand une configuration de NO--Réponse-temporisateur (RNATimeout) expire sur CVP. Après le VB CVP RNATimeout expire le CVP --> la PAGE VRU envoie un **EventReport = le pas de réponse au** routeur. Le routeur sélectionne une autre cible selon le script de routage et envoie le message de connecter au CVP. La cible pourrait être un autre agent ou ce pourrait être une étiquette VRU pour remettre l'appel dans la file.

- Le temporisateur de pas de réponse pour la Re-requête de routeur n'est pas contrôlé par le missile aux performances améliorées, mais par la matrice de commutation, qui est le CVP dans ce cas. CVP a un temporisateur configurable de pas de réponse, appelé RNATimeout. Placez le RNATimeout au nombre désiré de secondes que le téléphone d'agent devrait sonner avant d'être emporté. En tous cas, ce délai d'attente devrait être plus long que la minuterie RONA réglée dans les configurations de bureau d'agent.
- Activez la réinterrogation sur le noeud dans le script qui sélectionne le premier agent. Selon le type de noeud utilisé, le mécanisme de réinterrogation sélectionnera une nouvelle cible des agents disponibles ou exige le script supplémentaire. Le guide de Script Editor missile aux performances améliorées décrit comment la réinterrogation fonctionne pour les différents Noeuds.

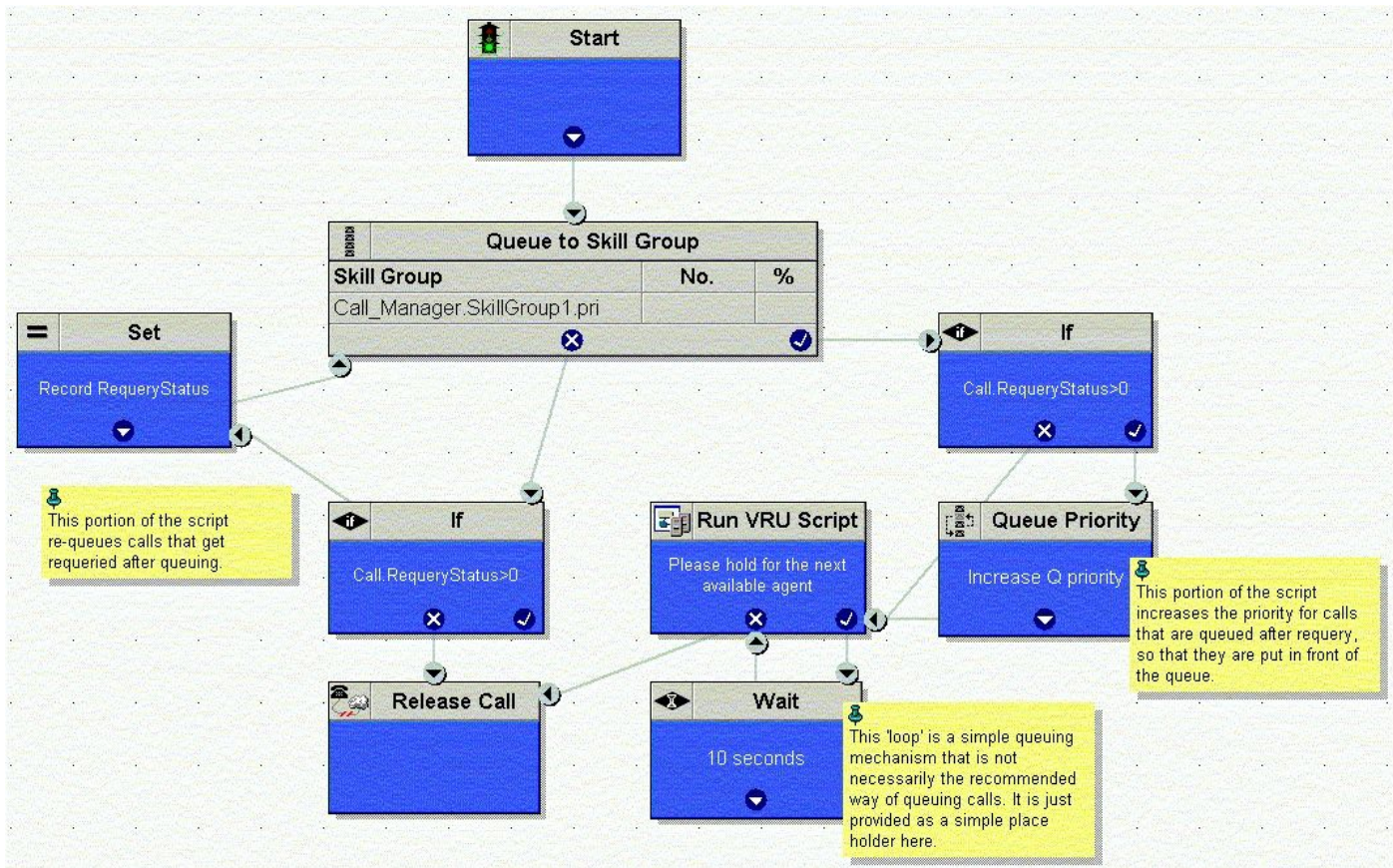
Re-requête de routeur avec l'exemple de noeud de file d'attente

Dans la plupart des cas, UCCE utilise le noeud de file d'attente. Le noeud de file d'attente exige du script supplémentaire de manipuler la remise dans la file de l'appel devant la file d'attente. Cet exemple de script fournit une méthode standard de manipuler ceci.

1. Le noeud de file d'attente sélectionne le plus long agent disponible des groupes de compétences configurés pour un agent disponible.
2. S'il n'y a aucun agent disponible, il aligne l'appel avec un positionnement prioritaire dans le noeud (voir la copie d'écran ci-dessous) et continue en bas de la sortie de succès du noeud.
3. Quand un agent devient disponible le missile aux performances améliorées sélectionne toujours le plus long appel mis en file d'attente de celui avec le plus prioritaire.
4. Quand le noeud de file d'attente connecte l'appel à un agent et l'agent ne répond pas à l'appel, la minuterie de Sonnerie-Aucun-réponse CVP expirera, entraînant le mécanisme de Re-requête donner un coup de pied dedans.
5. Le script continue immédiatement par la sortie de panne du noeud de file d'attente avec la variable d'état de Re-requête réglée au **pas de réponse** (= 3).
6. Le traitement typique est de mettre l'appel de nouveau dans la même file d'attente mais avec une haute priorité que tous autres appels, puisque les besoins d'appel d'entrer dans l'avant de la file d'attente, pas le dos.



Un traitement typique d'appel de Re-requête dans le script ICM avec le noeud de file d'attente



La logique de script

1. Quand le noeud de file d'attente sélectionne un agent qui ne répond pas à l'appel, le script quitte par la sortie de panne du noeud de file d'attente.
 2. Si le noeud teste la variable de RequeryStatus.
 3. S'il a une valeur plus grande que zéro, c'est un appel de re-requête, et le script remet l'appel dans la file.
 4. Dans l'exemple au-dessus de lui place également un indicateur utilisant une variable d'appel pour signaler des buts (voir ci-dessous).
 5. Supposant qu'il n'y a aucun agent disponible, le noeud de file d'attente quitte immédiatement par la sortie de succès.
 6. Si le noeud vérifie pour voir si c'est un appel re-questionné.
 7. Si oui, il augmente la priorité de file d'attente de l'appel de sorte qu'il soit manipulé avant tous les autres appels dans la file d'attente.
 8. Il écrit alors la boucle normale d'attente avec RunScripts.
- Le comportement prévu RONA avec la Re-requête de routeur

1. Le script connecte l'appel à un agent par l'envoi connectent le message à CVP (la re-requête étant activé).

2. Sonneries de téléphone d'agent.
3. Après que le délai d'attente RONA expire (agent desksetting RONA) le missile aux performances améliorées rend l'agent indisponible.
4. L'état de l'agent ne change pas jusqu'à ce que l'appel obtienne emporté de l'agent. Le téléphone d'agent continue à sonner et l'agent peut encore prendre le téléphone (si l'agent prend le téléphone maintenant, l'agent est laissé dans l'état prêt après l'appel, même si il était après que le temporisateur RONA ait expiré).
5. Après que le CVP RNATimeout expire, le routeur missile aux performances améliorées remettent l'appel dans la file.
6. Quand l'appel disparaît du premier agent, l'agent est mis dans un état **non prêt**.

D'autres applications de script de Re-requête de routeur

Le même type de script peut être utilisé pour d'autres situations où l'agent ne répond pas à l'appel.

Par exemple quand le réseau ne fournit jamais l'appel à un agent (en raison d'une panne de réseau par exemple) ou quand l'agent est occupé à un autre appel (ceci peut seulement se produire si l'agent recevait un appel de non-ACD après l'agent avait été réservé ou si l'agent est occupé sur une ligne apparence de non-ACD à son téléphone).

Dans des ces cas, le mécanisme de re-requête de routeur donne un coup de pied dedans aussi bien. La variable d'état de Re-requête aura une indication pourquoi ceci s'est produite (occupé ou panne de réseau). L'appel peut être remis et livré de nouveau dans la file de la même manière. En fait, le script ci-dessus fait cela en tant que **si le** noeud connecté à la sortie de panne du noeud de **file d'attente** ne distingue pas les diverses pannes.

Signaler la limite avec la Re-requête RONA de routeur

- La disposition de l'appel re-questionné n'est pas correctement signalée.
- Le champ de pas de réponse de réorientation dans l'agent et les rapports de groupe de compétences n'affichent pas les appels qui sont réorientés par ce mécanisme.
- Chaque appel qui est réorienté par ce mécanisme est compté deux fois, une fois comme abandonné et une fois comme manipulé (si l'appel est finalement traité).
- Il y a deux enregistrements CCE TerminationCallDetail pour cet appel, un pour l'appel rerouté (avec CallDisposition **a abandonné tout en sonnant**, code 3) et un pour l'appel traité avec un CallDisposition selon la façon dont l'appel a été finalement traité.
- L'exemple de script ci-dessus affiche comment une variable périphérique d'appel peut être utilisée pour marquer et compter des appels Re-questionnés en raison du pas de réponse. Un modèle fait sur commande d'enregistrement peut être écrit pour rendre compte de ces données.