Résoudre l'appel Webex pour l'agent de file d'attente des appels du gouvernement ne recevant pas d'appels en raison de problèmes d'enregistrement des périphériques

Table des matières

Problème

Un agent de file d'attente d'appels ne recevait pas les appels acheminés par la file d'attente, alors que d'autres agents de la même file recevaient des appels avec succès. L'agent affecté (+11231231234) a été configuré comme dernier membre du flux de file d'attente d'appels, mais les appels n'ont pas été étendus à cet agent. Lorsque des appels de test ont été passés directement au numéro de l'agent concerné, les appels se sont terminés avec succès, indiquant que le téléphone lui-même était fonctionnel. Cependant, lorsque les appels étaient acheminés via la file d'attente d'appels (+11231231111) avec la destination finale de l'agent affecté (+11231231234), l'appelant entendait « tous les agents sont occupés » ou « occupé rapide » au lieu que l'appel soit offert à l'agent final dans la file d'attente.

Des échantillons d'appels ont montré que les appels en file d'attente étaient étendus à plusieurs autres agents (+11231232222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777) mais n'atteignaient pas l'agent affecté à la fin de la séquence de file d'attente.

Environnement

- Webex Calling for Government (FedRAMP modéré)
- Organisme fédéral utilisant Control Hub
- Configuration de file d'attente d'appels avec plusieurs agents dans un ordre séquentiel
- Périphériques de ligne partagée, y compris les terminaux Cisco 9841, tablettes, ordinateurs de bureau, mobiles et d'accès à distance

- File d'attente des appels utilisant la méthode de routage inactive la plus longue

Résolution

Le problème a été résolu par les étapes suivantes :

Étape 1: Vérification de l'enregistrement des périphériques

L'enquête a montré que certains périphériques d'agent (Cisco 9841, tablette, ordinateur de bureau, mobile, bureau à chaud) n'étaient pas enregistrés au moment des échantillons d'appel. Cette condition a entraîné une réponse « Temporairement indisponible » lorsque la file d'attente d'appels a tenté d'acheminer les appels vers l'agent non enregistré. Cependant, l'appel n'a jamais été étendu à l'agent affecté (+11231231234) qui a été configuré comme dernier membre du flux de file d'attente d'appels. La réponse « Temporairement indisponible » n'entraîne pas la réponse « Tous les agents sont occupés » ou « Occupé rapide ». Lorsque les appels sont acheminés dans la file d'attente d'appels (+11231231111) et atteignent la destination finale, l'agent affecté (+11231231234) entend alors « tous les agents sont occupés » ou « occupé rapidement », car l'appel n'a jamais été offert à l'agent de destination final dans la file d'attente.

Étape 2: Reconfiguration de l'agent

La résolution impliquait la suppression de l'entrée de l'agent affecté de la configuration de la file d'attente des appels, puis le rajout de l'agent :

1. Supprimez l'agent (+11231231234) de la configuration de la file d'attente des appels.
2. Rajouter l'agent à la file d'attente des appels
3. Vérifiez que l'agent est correctement configuré et disponible.

Étape 3: Test de validation

Après avoir ajouté à nouveau l'agent, un appel de test a été effectué pour valider la résolution.

L'appel de test a réussi à l'agent précédemment affecté, confirmant que les appels étaient maintenant correctement routés dans la file d'attente pour atteindre l'agent final dans la séquence.

Étape 4: Période De Suivi

Une période de surveillance de 72 heures a été mise en oeuvre pour s'assurer que le problème ne se reproduisait pas. Aucun autre incident n'a été signalé au cours de cette période de surveillance, ce qui confirme que la résolution a été réussie.

Motif

La cause principale était que les périphériques de ligne partagée de l'agent affecté n'étaient pas correctement enregistrés sur la plate-forme Webex Calling for Government. Lorsqu'une file d'attente d'appels tente d'acheminer des appels vers un agent dont les périphériques ne sont pas en bon état d'enregistrement et que l'agent est l'agent de destination finale, le système n'a pas étendu l'appel au numéro de l'agent de destination finale +11231231234 et l'appelant a reçu le message « tous les agents sont occupés » ou un signal d'occupation rapide. Le problème d'enregistrement du périphérique de l'agent de destination final a empêché la file d'attente d'appels de distribuer correctement les appels à cet agent.

Autres informations utiles

- Application Webex | Modifier l'état de votre file d'attente
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.