

Mettre un appel en file d'attente sur plusieurs CSQ

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment aligner un appel aux plusieurs files d'attente du service de contact (CSQ) dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

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

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à

Fond

La distribution de contact intégrée par IP de Cisco (ICD) utilise des CSQ comme entités qui conduisent des appels aux agents. Chaque CSQ contrôle IP entrant ICD de Cisco appelle et détermine où un appel entrant est placé dans la file d'attente et à quel agent l'appel est envoyé.

Chaque CSQ sélectionne des ressources d'un groupe associé de ressource qui est défini. Quand un agent devient disponible pour prendre un appel, le système choisit un appel mis en file d'attente d'un des CSQ dont le groupe de ressource inclut l'agent, et les artères qui appellent à cet agent.

Solution

Un appel unique peut être aligné au multiple CSQ à l'aide de l'étape choisie de ressource dans le script. C'est un exemple de l'écoulement de script :

1. Supposez que CSQ1 et CSQ2 sont les deux CSQ.
2. Dans la [figure 1](#), le contact de déclenchement est aligné à CSQ1 et à CSQ2. Si un agent est disponible dans CSQ1, l'appelant est envoyé à cet agent d'abord. Sinon, alors le prochain agent disponible dans l'un ou l'autre de CSQ reçoit l'appel et l'appel obtient retiré de la file d'attente de l'autre CSQ. Si aucun agent n'est disponible sur CSQ1 et CSQ2, le script passe le contrôle à une boucle de file d'attente qui attend un agent disponible.**Figure 1 : Appels alignés à deux CSQ** Remarque: Ce script est pour la démonstration seulement.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)