

CRS 4.x : Exemple de configuration du travail automatique et du temps post-appel

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configurez le temps automatique de travail et de conclusion](#)

[Travail automatique d'enable au niveau de file d'attente du service de contact](#)

[Disponible automatique d'enable sur la ressource](#)

[Contournement pour configurer le retard de post-appel dans le Standard Edition CRS 4.x](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

[La fenêtre de conclusion disparaît après le temps de conclusion expire](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Le travail automatique et le temps de conclusion peuvent être configurés pour un agent intégré de la distribution d'appel (ICD) dans ce scénario :

L'agent est dans l'état prêt et prépare pour recevoir le prochain appel. Un appel est conduit de la file d'attente à l'agent. L'agent reçoit l'appel, travaille à l'appel, et puis finit l'appel. Vous pouvez configurer un retard de conclusion en ce moment afin de permettre à l'agent pour fonctionner ou remplir des fonctions de conclusion avant que le prochain appel soit reçu. Après que le retard finisse, l'agent va automatiquement à l'état prêt et est prêt à recevoir le prochain appel. Le travail automatique détermine si des agents impliqués dans agent basé sur conduisant automatiquement le mouvement à l'état de travail après qu'un temps d'appel et de conclusion détermine combien de temps l'agent peut rester dans l'état de travail. Ce document discute comment configurer le travail automatique et le moment de conclusion pour l'agent ICD dans la version 4.x des solutions de réponse de client (CRS).

Remarque: Vous ne pouvez pas configurer un retard de conclusion pour un agent dans des versions CRS plus tôt que CRS 4.0 et dans le Standard Edition CRS 4.x. C'est une nouvelle caractéristique qui est introduite en CRS 4.0. Cependant, pour les versions antérieures et pour le Standard Edition CRS 4.x, il y a un [contournement](#) qui permet à l'agent pour avoir automatiquement un retard avant que le prochain appel soit reçu.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande de posséder des connaissances sur ces sujets :

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- [Cisco Agent Desktop](#)
- Agent de téléphone IP de Cisco

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.x de Cisco CRS.

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 [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configurez le temps automatique de travail et de conclusion

Afin de configurer l'agent pour se déplacer automatiquement à l'état de travail après qu'un appel et pour configurer l'heure de conclusion pour que l'agent reste dans l'état de travail, vous ait besoin :

1. [Activez le travail automatique et placez le temporisateur de post-appel au niveau de file d'attente du service de contact.](#)
2. [Disponible automatique d'enable sur la ressource.](#)

Travail automatique d'enable au niveau de file d'attente du service de contact

Terminez-vous ces étapes afin de placer le temporisateur de conclusion sur la file d'attente du service de contact (CSQ) :

1. De l'admin d'app CRS, choisissez le **sous-système** > le **Rmcm** > la **file d'attente du service de contact** et sélectionnez la file d'attente pour laquelle vous voulez configurer le retard de conclusion
:

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-	

2. Sous la configuration de file d'attente du service de contact, vous pouvez placer le travail automatique comme **activé** qui permet aux agents dans ce CSQ pour se déplacer automatiquement à l'état Travail après un appel. Si cette valeur est placée **handicapée**, elle fait entrer dans l'agent l'état prêt ou non prêt quand un appel finit, selon l'établissement disponible automatique pour l'agent.
3. Placez le temps de Wra-up comme **activé** et écrivez le délai en secondes de conclusion. Quand le temps de conclusion est activé, il fait entrer l'agent dans l'état de conclusion automatiquement quand un appel finit et la durée du temps où l'agent est dans l'état Travail est déterminée par le délai prévu de conclusion (plus considérablement secondes que 0 mais moins de 7200 secondes).
4. Cliquez sur Next et puis **mettez à jour**.

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

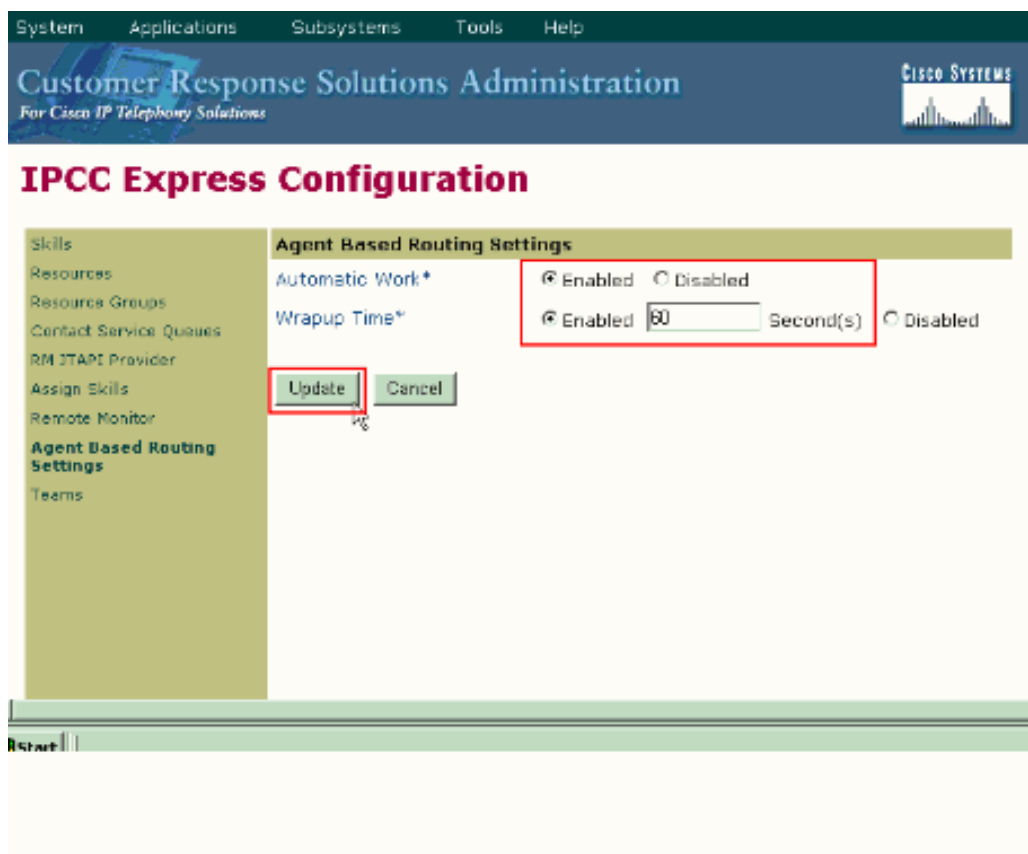
* indicates required item

Remarque: Même si vous avez configuré le temps de conclusion comme **activé** avec du temps en quelques secondes, cela ne fonctionne pas à moins que le travail automatique soit également placé à **activer**.

[Disponible automatique d'enable sur la ressource](#)

Terminez-vous ces étapes afin d'activer disponible automatique sur une ressource :

1. De l'admin d'app CRS, choisissez le **sous-système** > le **Rmcm** > les **ressources** et cliquez sur en fonction la ressource pour laquelle vous souhaitez configurer le temporisateur de conclusion.
2. Placez disponible automatique comme **activé**.
3. Cliquez sur **Update**. **Remarque:** Si chacun des deux sont configurés, le travail automatique dans la configuration de files d'attente du service de contact ignore disponible automatique dans la configuration de ressources. N'importe ce que l'établissement disponible automatique est, si le travail automatique au niveau CSQ est placé à activer, l'agent entre dans l'état Travail après qu'il termine l'appel. Si le travail automatique sous le CSQ est désactivé, et disponible automatique est activé sous cet agent, l'agent est poussé à l'état prêt après l'appel. Si le travail automatique sous le CSQ est désactivé, et disponible automatique est désactivé sous l'agent, l'agent est poussé à un état Non-prêt après l'appel.



[Contournement pour configurer le retard de post-appel dans le Standard Edition CRS 4.x](#)

Avec le Standard Edition 2.x, 3.x, et 4.x CRS, il y a un contournement qui permet à l'agent pour avoir automatiquement un retard avant de recevoir le prochain appel. Afin de faire ceci, modifiez le script de la réponse vocale interactive (RVI) comme cette procédure affiche :

1. Sur le script IVR au lequel vous utilisez pour conduire les appels de la file d'attente à un agent, pour trouver l'étape choisie de ressource et pour changer la propriété de connecter **non**.
2. Sous l'étape choisie de ressource vous avez modifié, il y a une étape sélectionnée. Ajoutez une étape de **retard**. Le temps devrait être le temps de conclusion que vous voulez configurer. Par exemple, 30 secondes. Ajoutez alors une étape de **connecter**.
3. Vérifiez dans l'admin d'app CRS que toutes les ressources ICD ont le positionnement disponible automatique à **activer**.

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. Vérifiez dans l'admin d'app CRS que tous les ICD CSQ ont le travail automatique réglé **désactivé**.

Cette liste détaille le comportement des agents une fois que les étapes de configuration tracées les grandes lignes dans ce document sont faites :

- L'agent finit l'appel précédent et entre dans l'état prêt.
- L'agent est sélectionné pour recevoir le prochain appel, et l'agent est mis dans un état réservé.
- Le script IVR frappe le seconde retard 30. Ceci donne à l'agent 30 secondes dans l'état réservé.
- Après que le retard finisse, l'appel est conduit à l'agent.

Vérifier

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépanner

La fenêtre de conclusion disparaît après le temps de conclusion expire

Terminez-vous ces étapes afin de forcer la fenêtre de conclusion pour ne pas disparaître jusqu'à ce que les données choisies de conclusion d'agent :

1. Allez à la page de configuration de file d'attente du service de contact et activez le **travail** et le **temps automatiques de post-appel**. Cliquez sur **Next** (Suivant).

The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header is 'Customer Response Solutions Administration' with the Cisco logo. The page title is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a sidebar menu with options like 'Skills', 'Resources', 'Resource Groups', 'Contact Service Queues', '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), 'Wrapup Time*' (radio buttons for Enabled and Disabled, with a text input for '35' and 'Second(s)'), 'Resource Pool Selection Model*' (dropdown menu showing 'Resource Group'), 'Service Level*' (text input for '12'), 'Service Level Percentage*' (text input for '70'), and 'Prompt' (dropdown menu showing '- No Selection -'). A note states '* indicates required item'. At the bottom are 'Next', 'Delete', and 'Cancel' buttons.

2. Allez à l'administrateur de bureau de flux des tâches de Cisco et choisissez les **emplacements** > le **centre d'appels**.
3. Développez les **groupes de configuration de flux des tâches** > de **flux des tâches**.
4. Cliquez sur les **données de conclusion** et décochez la **modification d'état automatique d'enable**.

[Informations connexes](#)

- [Pourquoi Cisco Agent Desktop passe-t-il à l'état Travail après avoir terminé un appel et s'être déconnecté ?](#)
- [Cisco IP ICD n'a pas pu router un appel vers un téléphone d'agent - Problème d'espace de recherche d'appel](#)
- [Ressources de support en Voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)