Risoluzione dei problemi di Webex Calling for Government Call Queue Agent che non riceve chiamate a causa di problemi di registrazione del dispositivo

Sommario

Problema

Un agente della coda di chiamata non ha ricevuto chiamate instradate attraverso la coda, mentre altri agenti nella stessa coda hanno ricevuto chiamate. L'agente interessato (+11231231234) è stato configurato come ultimo membro nel flusso della coda di chiamate, ma le chiamate non sono state estese a questo agente. Quando sono state effettuate chiamate di prova direttamente al numero dell'agente interessato, le chiamate sono state completate correttamente, indicando che il telefono stesso era funzionante. Tuttavia, quando le chiamate venivano instradate attraverso la coda di chiamate (+11231231111) con destinazione finale l'agente interessato (+11231231234), il chiamante sentiva "tutti gli agenti sono occupati" o occupati velocemente invece di offrire la chiamata all'agente finale nella coda.

Alcuni esempi di chiamate indicano che le chiamate in coda sono state estese a più altri agenti (+1123123222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777) ma non raggiunge l'agente interessato alla fine della sequenza di coda.

Ambiente

- Webex Calling for Government (FedRAMP moderato)
- Organizzazione federale che utilizza Control Hub
- Configurazione della coda di chiamate con più agenti in ordine sequenziale
- Dispositivi a linea condivisa, inclusi Cisco 9841, Tablet PC, Desktop, Mobile e Hot Desking
- Coda di chiamate che utilizzano il metodo di routing con inattività più lunga

Risoluzione

Il problema è stato risolto attraverso i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Verifica della registrazione del dispositivo

L'indagine ha mostrato che alcuni dispositivi agente (Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile, Hot Desking) non erano registrati al momento degli esempi di chiamata. Questa condizione ha generato una risposta "Temporaneamente non disponibile" quando la coda di chiamate ha tentato di instradare le chiamate all'agente non registrato. Tuttavia, la chiamata non è mai stata estesa all'agente interessato (+11231231234) configurato come ultimo membro nel flusso della coda di chiamate. Se l'opzione è impostata su "Temporaneamente non disponibile", la risposta "Tutti gli agenti sono occupati" o "Sono occupati" non viene generata. Quando le chiamate vengono instradate attraverso la coda di chiamate (+11231231111 e raggiungono la destinazione finale l'agente interessato (+11231231234), il chiamante sente che "tutti gli agenti sono occupati" o sono occupati velocemente poiché la chiamata non è mai stata offerta all'agente di destinazione finale nella coda.

Passaggio 2: Riconfigurazione agente

La risoluzione ha comportato la rimozione della voce agente interessata dalla configurazione della coda di chiamate e la successiva aggiunta dell'agente:

1. Rimuovere l'agente (+11231231234) dalla configurazione della coda di chiamate.
2. Aggiungi nuovamente l'agente alla coda di chiamata
3. Verificare che l'agente sia configurato correttamente e disponibile.

Passaggio 3: Test di convalida

Dopo la riaggiunta dell'agente, è stata eseguita una chiamata di test per convalidare la risoluzione. La chiamata di test è stata completata correttamente per l'agente interessato in precedenza, a conferma che le chiamate erano ora correttamente instradate attraverso la coda per raggiungere

l'agente finale nella sequenza.

Passaggio 4: Periodo di monitoraggio

È stato implementato un periodo di monitoraggio di 72 ore per garantire che il problema non si ripresentasse. Durante questa finestra di monitoraggio non sono stati segnalati ulteriori incidenti che hanno confermato il successo della risoluzione.

Causa

La causa principale è stata che i dispositivi su linea condivisa dell'agente interessato non sono stati registrati correttamente sulla piattaforma Webex Calling for Government. Quando una coda di chiamate tenta di indirizzare le chiamate a un agente i cui dispositivi non sono in uno stato registrato valido e l'agente è l'agente di destinazione finale, il sistema non ha esteso la chiamata al numero dell'agente di destinazione finale +11231231234" e il chiamante ha ricevuto il messaggio "tutti gli agenti sono occupati" o un segnale di occupato veloce. Il problema di registrazione del dispositivo dell'agente di destinazione finale ha impedito alla coda di chiamate di distribuire correttamente le chiamate all'agente.

Contenuto correlato

- Webex App | Modifica lo stato della coda di chiamate
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).