

# Accoda una chiamata a più CSQ

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Sfondo](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come accodare una chiamata a più code Contact Service (CSQ) in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti:

- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)
- Cisco CRS Editor

### [Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CRS versione 3.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

### [Convenzioni](#)

Fare riferimento a [Cisco Technical Tips Conventions per ulteriori informazioni sulle convenzioni dei documenti](#).

## Sfondo

Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) utilizza i CSQ come entità per il routing delle chiamate agli agenti. Ogni CSQ controlla le chiamate ICD IP Cisco in arrivo e determina dove una chiamata in arrivo viene inserita nella coda e a quale agente viene inviata.

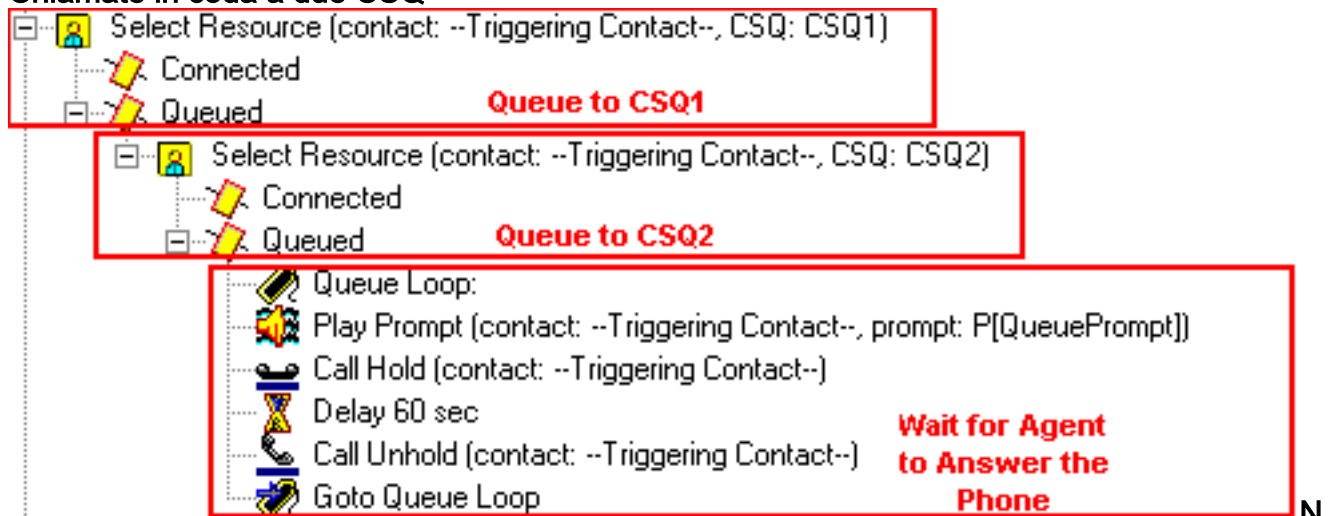
Ogni CSQ seleziona le risorse da un pool di risorse associato definito. Quando un agente diventa disponibile a ricevere una chiamata, il sistema sceglie una chiamata in coda da uno dei CSQ il cui pool di risorse include l'agente e instrada la chiamata a tale agente.

## Soluzione

È possibile accordare una singola chiamata a più CSQ utilizzando il passo Seleziona risorsa nello script. Questo è un esempio del flusso di script:

1. Si supponga che CSQ1 e CSQ2 siano i due CSQ.
2. Nella [Figura 1](#), il contatto di attivazione viene accordato sia a CSQ1 che a CSQ2. Se in CSQ1 è disponibile un agente, il chiamante viene prima inviato a tale agente. In caso contrario, il successivo agente disponibile in uno dei due CSQ riceve la chiamata e la chiamata viene rimossa dalla coda dall'altro CSQ. Se non è disponibile alcun agente su CSQ1 e CSQ2, lo script passa il controllo a un loop di coda che attende un agente disponibile.

### Chiamate in coda a due CSQ



Nota: questo script è solo a scopo dimostrativo.

## Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)