

CRS 4.x: Esempio di configurazione del tempo di completamento e di lavoro automatico

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Configura lavoro automatico e tempo di completamento](#)

[Abilita lavoro automatico a livello di coda del servizio di contatto](#)

[Abilita disponibilità automatica per la risorsa](#)

[Soluzione per configurare il ritardo di completamento automatico in CRS 4.x Standard Edition](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[La finestra di completamento viene chiusa allo scadere del tempo di completamento](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Il lavoro automatico e il tempo di completamento possono essere configurati per un agente ICD (Integrated Call Distribution) in questo scenario:

L'agente è nello stato Pronto e pronto per accettare la chiamata successiva. Una chiamata viene instradata dalla coda all'agente. L'agente accetta la chiamata, interviene sulla chiamata e quindi la termina. A questo punto è possibile configurare un ritardo di completamento per consentire all'agente di lavorare o eseguire attività di completamento prima che venga accettata la chiamata successiva. Al termine del ritardo, l'agente passa automaticamente allo stato Pronto ed è pronto ad accettare la chiamata successiva. Il lavoro automatico determina se gli agenti coinvolti nell'instradamento basato su agenti passano automaticamente allo stato lavoro dopo una chiamata e il tempo di completamento determina per quanto tempo l'agente può rimanere nello stato lavoro. In questo documento viene descritto come configurare il lavoro automatico e il tempo di completamento per l'agente ICD in Customer Response Solutions (CRS) versione 4.x.

Nota: non è possibile configurare un ritardo di completamento per un agente nelle versioni di CRS precedenti alla 4.0 e in CRS 4.x Standard Edition. Si tratta di una nuova funzionalità introdotta in CRS 4.0. Tuttavia, per le versioni precedenti e per CRS 4.x Standard Edition, è disponibile una [soluzione alternativa](#) che consente all'agente di disporre automaticamente di un ritardo prima che venga accettata la chiamata successiva.

[Prerequisiti](#)

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP Phone Agent

Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco CRS versione 4.x.

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](#).

Configura lavoro automatico e tempo di completamento

Per configurare l'agente in modo che passi automaticamente allo stato di lavoro dopo una chiamata e per configurare il tempo di completamento del processo affinché l'agente rimanga nello stato di lavoro, è necessario:

1. [Abilitare il lavoro automatico e impostare il timer di completamento automatico a livello di coda del servizio di contatto.](#)
2. [Abilita Automatico Disponibile sulla risorsa.](#)

Abilita lavoro automatico a livello di coda del servizio di contatto

Completare questa procedura per impostare il timer di completamento automatico nella coda CSQ (Contact Service Queue):

1. Dall'amministratore dell'app CRS, scegliere **Subsystem > Rmcm > Contact Service Queue** e selezionare la coda per cui si desidera configurare il ritardo di completamento:

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-	

- Nella configurazione della coda del servizio di contatto, è possibile impostare il lavoro automatico come **abilitato** che consente agli agenti in questo CSQ di passare automaticamente allo stato Lavoro dopo una chiamata. Se questo valore è impostato su **Disabilitato**, l'agente passa allo stato Pronto o Non pronto al termine di una chiamata, a seconda dell'impostazione Disponibile automaticamente per l'agente.
- Impostare Tempo di recupero su **Attivato** e immettere il ritardo di completamento in secondi. Quando il tempo di completamento è abilitato, l'agente passa automaticamente allo stato di completamento quando termina una chiamata e la durata del tempo in cui l'agente è nello stato Lavoro è determinata dal periodo di completamento (maggiore di 0 secondi ma inferiore a 7200 secondi).
- Fare clic su **Avanti**, quindi su **Aggiorna**.

IPCC Express Configuration

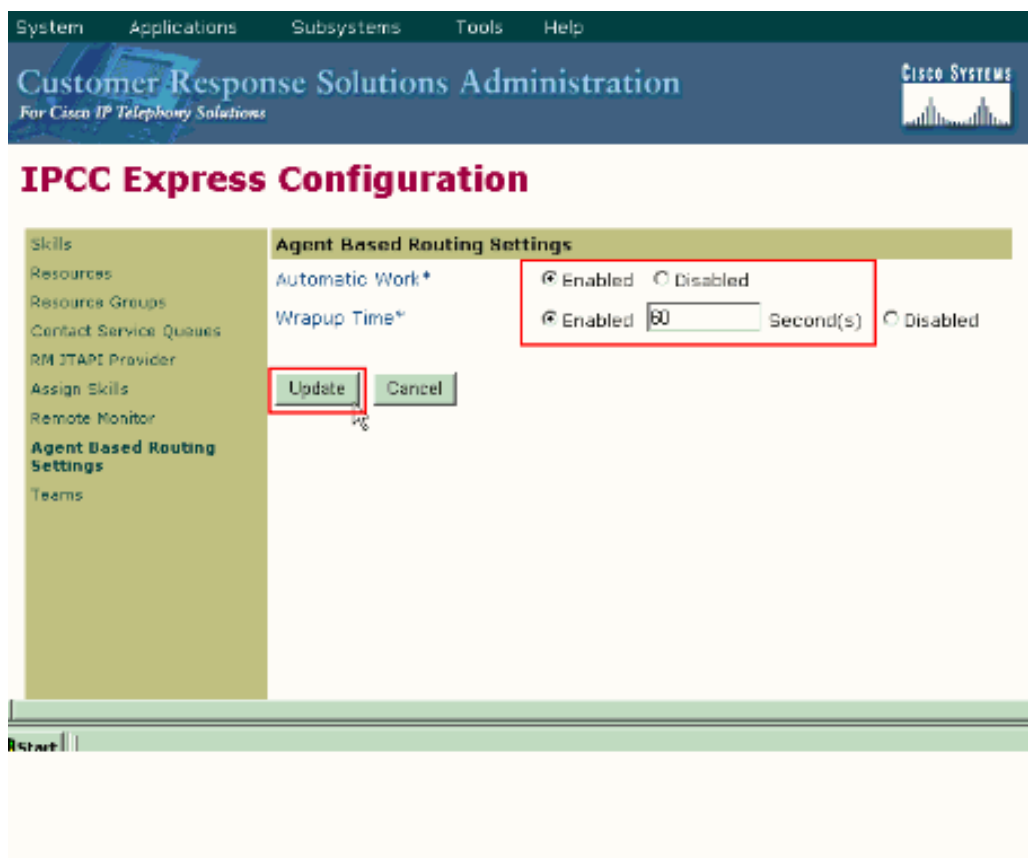
<ul style="list-style-type: none"> Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider Assign Skills Remote Monitor Agent Based Routing Settings Teams 	<p>Contact Service Queue Configuration</p> <p style="text-align: right;">Open Printable Report of this CSQ configuration</p>
	<p>Contact Service Queue Name* <input type="text" value="abc"/></p> <p>Contact Queuing Criteria FIFO</p> <p>Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Wrapup Time* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="text" value="60"/> Second(s) <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Skills"/></p> <p>Service Level* <input type="text" value="5"/></p> <p>Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/></p> <p>Prompt <input type="text" value="- No Selection -"/></p> <p style="color: red;">* indicates required item</p> <p style="text-align: right;"> <input checked="" type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p>

Nota: anche se il tempo di completamento è stato configurato come **Abilitato** con il tempo in secondi, non funziona a meno che anche il lavoro automatico non sia impostato su **Abilitato**.

[Abilita disponibilità automatica per la risorsa](#)

Completare questi passaggi per abilitare la disponibilità automatica per una risorsa:

1. Dall'amministratore dell'app CRS, scegliere **Subsystem > Rmcm > Resources**, quindi fare clic sulla risorsa per la quale si desidera configurare il timer di completamento.
2. Impostare Disponibile automaticamente come **Abilitato**.
3. Fare clic su **Aggiorna**. **Nota:** se sono configurati entrambi, il lavoro automatico nella configurazione delle code del servizio di contatto ha la priorità sul lavoro automatico disponibile nella configurazione delle risorse. Indipendentemente dall'impostazione Disponibile automaticamente, se Lavoro automatico a livello CSQ è impostato su Attivato, l'agente passa allo stato Lavoro dopo aver terminato la chiamata. Se l'opzione Lavoro automatico in CSQ è disabilitata e l'opzione Disponibile automaticamente è abilitata in tale agente, dopo la chiamata l'agente viene impostato sullo stato Pronto. Se l'opzione Lavoro automatico in CSQ è disabilitata e l'opzione Disponibile automaticamente è disabilitata nell'agente, dopo la chiamata l'agente viene impostato su Non pronto.



[Soluzione per configurare il ritardo di completamento automatico in CRS 4.x Standard Edition](#)

Con CRS 2.x, 3.x e 4.x Standard Edition, è disponibile una soluzione che consente all'agente di avere automaticamente un ritardo prima di accettare la chiamata successiva. A tale scopo, modificare lo script IVR (Interactive Voice Response) come illustrato nella procedura seguente:

1. Nello script IVR utilizzato per instradare le chiamate dalla coda a un agente, individuare il passo Seleziona risorsa e modificare la proprietà Connect in **No**.
2. Nel passo Seleziona risorsa modificato è presente il passo Selezionato. Aggiungere un passaggio **Delay**. L'ora deve essere quella che si desidera configurare. Ad esempio, 30 secondi. Quindi aggiungere un passaggio **Connect**.
3. Verificare nell'amministratore dell'app CRS che per tutte le risorse ICD la disponibilità automatica sia impostata su **Attivata**.

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. Verificare nell'amministratore dell'app CRS che il lavoro automatico di tutti i CSQ ICD sia impostato su **Disabilitato**.

Questo elenco fornisce dettagli sul comportamento degli agenti una volta completate le operazioni di configurazione descritte nel presente documento:

- L'agente termina la chiamata precedente e passa allo stato Pronto.
- L'agente viene selezionato per accettare la chiamata successiva e viene messo in stato Riservato.
- Lo script IVR raggiunge il ritardo di 30 secondi. In questo modo l'agente dispone di 30 secondi nello stato Riservato.
- Al termine del ritardo, la chiamata viene indirizzata all'agente.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

La finestra di completamento viene chiusa allo scadere del tempo di completamento

Completare questi passaggi per impedire che la finestra di chiusura scompaia finché l'agente non seleziona i dati di chiusura:

1. Andare alla pagina di configurazione della coda del servizio di contatto e abilitare **Lavoro automatico** e **Tempo di completamento**. Fare clic su **Next** (Avanti).

The screenshot displays the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. At the top, there is a navigation bar with links for System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. Below this is a header with the text "Customer Response Solutions Administration" and "For Cisco IP Telephony Solutions", along with the Cisco Systems logo. The main content area is titled "IPCC Express Configuration" and features a sidebar on the left with a tree view of configuration options: Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues (highlighted), RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main panel is titled "Contact Service Queue Configuration" and includes a link to "Open Printable Report of this CSQ configuration". The configuration fields are as follows: Contact Service Queue Name* (empty text box), Contact Queuing Criteria (FIFO), Automatic Work* (radio buttons for Enabled and Disabled, with Enabled selected), Wrapup Time* (radio buttons for Enabled and Disabled, with Enabled selected and a value of 35 in a text box followed by "Second(s)"), Resource Pool Selection Model* (dropdown menu showing "Resource Group"), Service Level* (text box with value 12), Service Level Percentage* (text box with value 70), and Prompt (dropdown menu showing "- No Selection -"). A note below the fields states "* indicates required item". At the bottom of the configuration area are three buttons: Next, Delete, and Cancel.

2. Andare a Cisco Desktop Work Flow Administrator e scegliere **Località > Call Center**.
3. Espandere **Configurazione flusso di lavoro > Gruppi di flussi di lavoro**.
4. Fare clic su **Dati di completamento** e deselezionare **Attiva modifica automatica stato**.

[Informazioni correlate](#)

- [Perché Cisco Agent Desktop entra in stato di lavoro al termine di una chiamata e dopo la disconnessione?](#)
- [Cisco IP ICD: impossibile indirizzare la chiamata a un telefono agente - problema dello spazio di ricerca delle chiamate](#)
- [Risorse di supporto per la voce e le comunicazioni unificate](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)