

複数の CSQ へコールを格納する

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境で複数の Contact Service Queue (CSQ) にコールをキューイングする方法について説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解する必要があります。

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco CRS エディタ

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CRS バージョン 3.x 以降

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[背景説明](#)

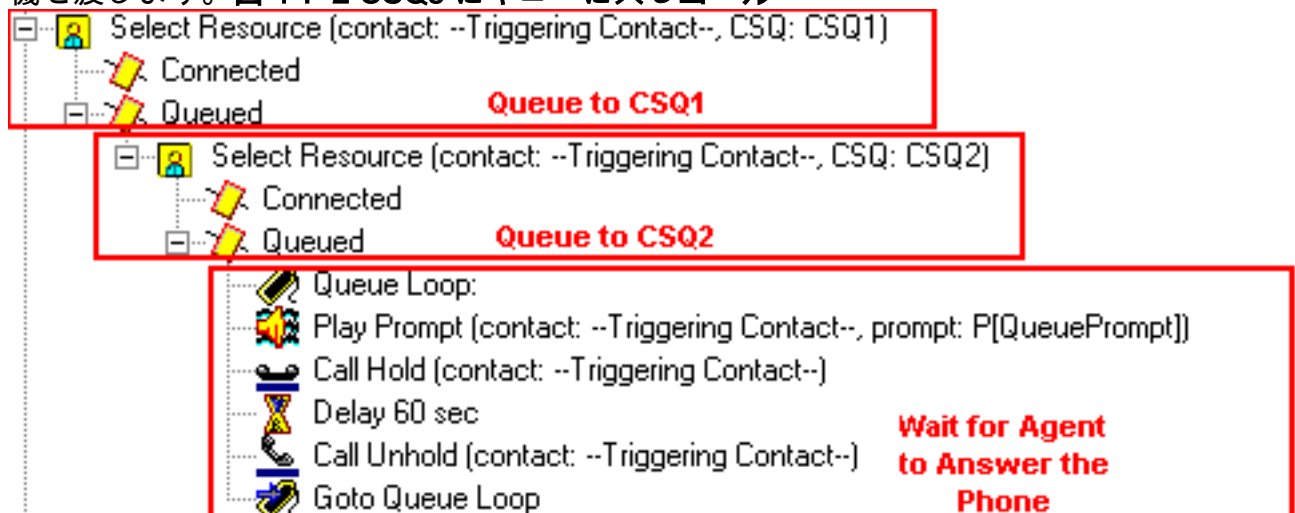
Cisco ip integrated contact distribution (ICD) はエージェントにコールをルーティングするエンティティとして CSQs を使用します。各 CSQ はどのエージェントにかコールが送られるか着信 Cisco IP ICD コールを制御し、着信コールがキューでどこに送信され、判別します。

各 CSQ は定義される関連するリソースプールからリソースを選択します。コールを受け取るためにエージェントが利用可能になるときそのエージェントに呼出すシステム キューに入れられたコールをリソースプールがエージェントが含まれている、およびルーティングはから選択します CSQs の 1 つ。

解決策

単一の呼び出しは多重 CSQs にスクリプトで Select Resource ステップを使用することによってキューに入れることができます。これはスクリプト フローの例です:

1. CSQ1 および CSQ2 が 2 CSQs であることを仮定して下さい。
2. [図 1](#) では、誘発連絡先は CSQ1 および CSQ2 両方に並べられます。エージェントが CSQ1 で利用できる場合、発信者はそのエージェントに最初に差し向けられます。そうでなかったら、それからどちらの CSQ でも次の対応可能なエージェントは他の CSQ から削除されるコールおよびコール gets を得ます。エージェントが CSQ1 および CSQ2 両方で利用できない場合、スクリプトはそのキュー ループに制御に対応可能なエージェントのための待機を渡します。 **図 1 : 2 CSQs にキューに入るコール**



注: このスクリプトはデモンストレーション目的でのみあります。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)