

複数の CSQ へコールを格納する

目次

[概要](#)

[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](#)

概要

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している必要があります。

- 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

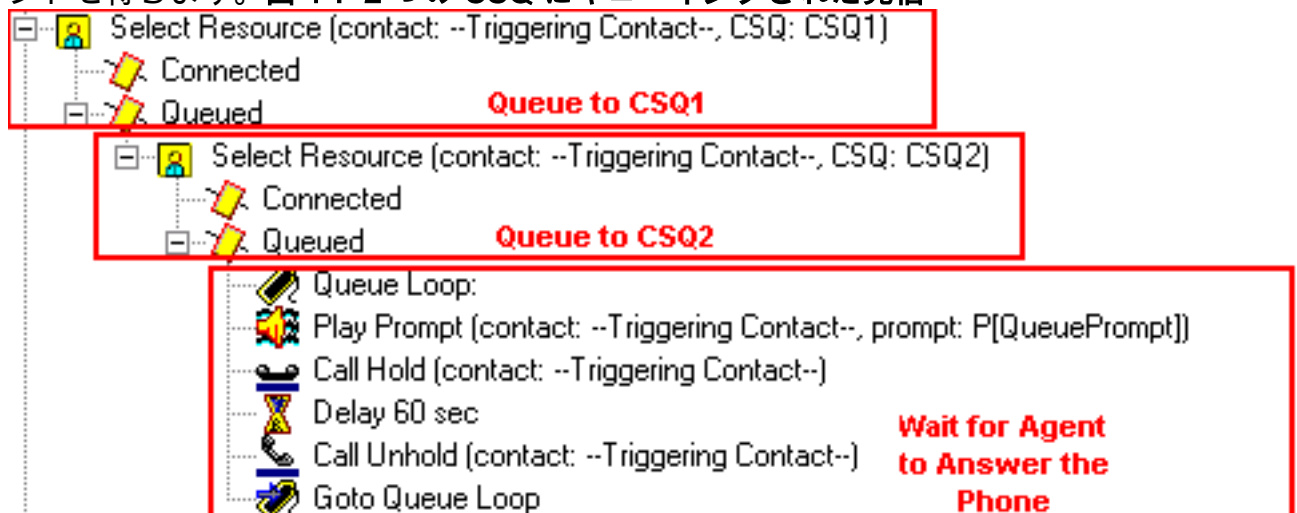
Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) は、エージェントに発信をルーティングするエンティティとして CSQ を使用します。各 CSQ は、Cisco IP ICD の着信コールを制御し、着信コールを配置するキューの場所およびコールの送信先エージェントを決定します。

各 CSQ は、関連付けを定義されたリソースプールからリソースを選択します。エージェントがコールに回答可能になると、システムはリソースプールにそのエージェントを含むいずれかの CSQ から、キュー登録済みコールを選択してそのエージェントにルーティングします。

解決策

1つのコールは、スクリプト内でセレクト リソースの手順を使用して複数の CSQ にキューイングできます。次にスクリプトの例を示します。

1. CSQ1 と CSQ2 が 2 つの CSQ であると仮定します。
2. [図 1](#) で、トリガーされた連絡先は CSQ1 と CSQ2 の両方にキューイングされます。エージェントが CSQ1 で対応可能な場合、発信者はそのエージェントにまず送信されます。そうでない場合には、CSQ のいずれかで次の利用可能なエージェントが発信を取得し、発信のキューイングは他の CSQ から削除されます。対応可能なエージェントが CSQ1 と CSQ2 のいずれにもいない場合、スクリプトは制御をキュー ループに渡し、対応可能なエージェントを待ちます。 **図 1： 2 つの CSQ にキューイングされた発信**



注: このスクリプトは、デモンストレーションでのみ使用します。

関連情報

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