

CRS 4.x : 自動作業とラップアップ時間の設定例

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](#)

[設定自動作業および要約時間](#)

[連絡先サービス キュー レベルの有効自動作業](#)

[リソースの有効自動利用可能](#)

[CRS 4.x 標準版の要約遅延を設定する回避策](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[要約ウィンドウは要約時間以降に切れます消えます](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

自動作業および要約時間はこのシナリオの Integrated Call Distribution (ICD) エージェントのために設定することができます:

エージェントは READY 状態にあり、回復を受け入れるために用意します。コールはキューからエージェントにルーティングされます。エージェントはコールを受け入れ、コールで動作し、次にコールを終了します。回復を受け入れられる前にエージェントが要約義務をはたらかせるか、または行うように要約遅延をこの時点で設定できます。遅延端の後で、エージェントは READY 状態に自動的に行き、回復を受け入れて準備ができています。自動作業はエージェントが作業状態にどの位とどまる場合があるかコールおよび要約時間が判別した後かどうかエージェントベースに関連するエージェント判別し移動を作業状態に自動的にルーティングします。この資料は Customer Response Solutions (CRS) バージョン 4.x の ICD エージェントの自動作業および要約時間を設定する方法を説明します。

注: と CRS 4.x 標準版のエージェントのための要約遅延を CRS バージョン CRS 4.0 より先に設定できません。これは CRS 4.0 で導入される新しい機能です。ただし、以前のバージョンと CRS 4.x 標準版の、回復を受け入れられる前にエージェントが自動的に遅延があるようにする [回避策](#)があります。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP 電話エージェント

使用するコンポーネント

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco CRS バージョン 4.x です。

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。

自動作業および要約時間を設定して下さい

コールが作業状態にとどまるおよびエージェントの要約時間を設定するために必要とした後エージェントを自動的に作業状態に変わるために設定するため:

1. [自動作業を有効にし、連絡先サービス キュー レベルで要約タイマーを設定して下さい。](#)
2. [リソースの自動利用可能有効にして下さい。](#)

連絡先サービス キュー レベルで自動作業を有効にして下さい

Contact Service Queue (CSQ) の要約タイマーを設定 するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRS アプリケーション Admin から、サブシステム > Rmcm > 連絡先サービス キューを選択し、要約遅延を設定したいと思うキューを選択して下さい

:

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-	

2. 連絡先サービス キュー 設定の下で、イネーブルになったと同時にこの CSQ のエージェントが自動的にコールの後で作業状態に変わるようにする自動作業を設定できます。この値が無効設定される場合、コールは終了するときによりエージェントはエージェントのための自動利用可能な設定によって準備ができたのかない READY 状態を入力します。
3. Wra-up 時間を有効にされるように設定し、秒に要約遅延を入力して下さい。要約時間は有効になるとき、コールが終了し、エージェントが作業状態にある時間の長さが要約時間 (0 以上秒より少しにより 7200 秒) までに判別されるときによりエージェントは要約状態に自動的に入ります。
4. 『Next』 をクリックし、次にアップデートして下さい。

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 	Contact Service Queue Configuration	
	Open Printable Report of this CSQ configuration	
	Contact Service Queue Name*	<input type="text" value="abc"/>
	Contact Queuing Criteria	FIFO
	Automatic Work*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
	Wrapup Time*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="text" value="60"/> Second(s) <input type="radio"/> Disabled
	Resource Pool Selection Model*	<input type="text" value="Resource Skills"/>
	Service Level*	<input type="text" value="5"/>
	Service Level Percentage*	<input type="text" value="70"/>
	Prompt	<input type="text" value="- No Selection -"/>
* indicates required item		
<input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/>		

注: 秒の時間で有効にされるように要約時間を設定しても、それは自動作業がまたイネーブルになったに設定されなければはたきません。

リソースの有効自動利用可能

リソースの自動利用可能有効にするためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRS アプリケーション Admin から、サブシステム > Rmcm > リソースを選択し、要約タイマーを設定したいリソースをクリックして下さい。
2. 有効にされるように自動利用可能設定して下さい。
3. [Update] をクリックします。注: 両方とも設定される場合、連絡先サービスキュー設定の自動作業はリソース設定の自動利用可能無効にします。自動利用可能な設定がある、CSQ レベルの自動作業がイネーブルになったに設定される場合、エージェントは作業状態にコールを終了した後入ります。CSQ の下の自動作業が無効になり、自動利用可能そのエージェントの下で有効になれば場合、エージェントはコールの後で戦闘準備態勢に押されます。CSQ の下の自動作業が無効になり、自動利用可能エージェントの下で無効になれば場合、エージェントはコールの後でない準備ができたステータスに押されます。

IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM STAPE Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Agent Based Routing Settings

Automatic Work* Enabled Disabled

Wrapup Time* Enabled Second(s) Disabled

CRS 4.x 標準版の要約遅延を設定する回避策

CRS 2.x、3.x および 4.x 標準版を使って、エージェントが自動的に回復を受け入れる前に遅延があるようにする回避策があります。このプロシージャが示すようにこれをするために、Interactive Voice Response (IVR) スクリプトを修正して下さい:

1. IVR でいいえコールをキューからエージェントにルーティングし、Select Resource ステップを見つけ、接続応答プロパティをに変更することスクリプトを書いて下さい
2. Select Resource ステップの下で修正しましたり、指定ステップがあります。遅延ステップを追加して下さい。時間は設定したいと思う要約時間であるはずでず。たとえば、30 秒。それから接続応答ステップを追加して下さい。
3. すべての ICD リソースにイネーブルになったに自動利用可能なセットがあること CRS アプリケーション Admin で確認して下さい。

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. すべての ICD CSQs に設定される自動作業が無効にされてあること CRS アプリケーション Admin で確認して下さい。

このリストはこの資料で説明されているコンフィギュレーションのステップが実行されればエージェントの動作を詳述します:

- エージェントは以前の呼び出しを終了し、READY 状態に入ります。
- エージェントは回復を受け入れるために選択されエージェントは予約済みの状態に置かれます。
- IVR スクリプトは 30 第 2 遅延を見つけます。これはエージェントに予約済みの状態の 30 秒を与えます。
- 遅延端の後で、コールはエージェントにルーティングされます。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

要約ウィンドウは要約時間以降に切れず消えます

エージェント選定された要約データまで要約ウィンドウを消えないために強制するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. 連絡先サービス キュー 設定 ページに行き、**自動作業および要約時間を有効**にして下さい。
[Next] をクリックします。

The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header reads 'Customer Response Solutions Administration For Cisco IP Telephony Solutions' with the Cisco Systems logo. The page title is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a sidebar menu with options like 'Skills', 'Resources', 'Resource Groups', 'Contact Service Queues', 'RM JTAPI Provider', 'Assign Skills', 'Remote Monitor', 'Agent Based Routing Settings', and 'Teams'. The main content area is titled 'Contact Service Queue Configuration' and includes a link to 'Open Printable Report of this CSQ configuration'. The configuration fields are: 'Contact Service Queue Name*' (text input), 'Contact Queuing Criteria' (FIFO), 'Automatic Work*' (radio buttons for Enabled and Disabled), 'Wrapup Time*' (radio buttons for Enabled and Disabled, with a text input for '35' and the label 'Second(s)'), 'Resource Pool Selection Model*' (dropdown menu showing 'Resource Group'), 'Service Level*' (text input '12'), 'Service Level Percentage*' (text input '70'), and 'Prompt' (dropdown menu showing '- No Selection -'). A note below the fields states '* indicates required item'. At the bottom are three buttons: 'Next', 'Delete', and 'Cancel'.

2. 行き、> コールセンターは Cisco デスクトップ作業の流れ 管理者に『Locations』を選択します。
3. 作業の流れ 設定 > 作業の流れグループを拡張して下さい。
4. 要約データをクリックし、有効自動ステートの変化をチェックを外して下さい。

関連情報

- [Cisco Agent Desktop はなぜ通話が終了し接続が解除されると、稼働状態になるのか](#)
- [Cisco IP ICD が、コールを Agent Phone にルーティングできない - コーリング サーチ スペースの問題](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーション サポート リソース](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)