장치 등록 문제로 인해 정부 통화 대기열 상담원이 전화를 받지 않는 Webex 통화 해결

목차

문제

통화 대기열 에이전트는 대기열을 통해 라우팅된 통화를 수신하지 못한 반면, 같은 대기열의 다른 에이전트는 성공적으로 통화를 수신했습니다. 영향을 받는 에이전트(+11231231234)가 통화 큐 흐름의 마지막 구성원으로 구성되었지만 통화가 이 에이전트로 확장되지 않았습니다. 영향을 받는 상담원 번호로 직접 테스트 전화를 걸면 통화가 성공적으로 완료되어 전화기 자체가 정상적으로 작동하고 있음을 나타냅니다. 그러나 최종 대상이 영향을 받는 상담원(+11231231234)인 통화 대기열(+11231231111)을 통해 통화가 라우팅되면 통화자는 대기열의 최종 상담원에게 통화를 제공하는 대신 "모든 상담원이 통화 중" 또는 통화 중 상태임을 듣게 됩니다.

통화 샘플을 통해 대기열 통화가 여러 다른 상담원(+11231232222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777)으로 확장되고 있지만 대기열 시퀀스 끝부분에서 영향을 받는 상담원에게 전달되지 않는 것으로 나타났습니다.

환경

- Webex 정부 요구(FedRAMP Moderate)
- Control Hub를 사용하는 연방 조직
- 여러 상담원이 순차적으로 포함된 통화 대기열 구성
- Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile 및 Hot Desking 엔드포인트를 비롯한 공유 회선 장치
- 최장 유휴 라우팅 방법을 사용하는 통화 대기열

해결

이 문제는 다음 단계를 통해 해결되었습니다.

1단계: 디바이스 등록 확인

조사 결과 일부 에이전트 장치(Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile, Hot Desking)가 통화 샘플 당시 등록되지 않았습니다. 통화 대기열이 등록되지 않은 에이전트에게 통화를 라우팅하려고 할 때 "일시적으로 사용할 수 없음" 응답이 발생했습니다. 그러나 통화 대기열 흐름에서 마지막 구성원으로 구성된 영향을 받는 상담원(+11231231234)에게 통화가 확장되지 않았습니다. "일시적으로 사용할 수 없음"을 지정하면 "모든 상담원이 통화 중"이거나 빠른 통화 중 응답이 발생하지 않습니다. 통화 대기열(+11231231111)을 통해 라우팅된 통화가 최종 대상에 도달한 경우 영향을 받는 상담원(+11231231234)은 통화자가 대기열의 최종 대상 상담원에게 통화를 제공하지 않았으므로 "모든 상담원이 통화 중" 또는 통화 중 상태임을 알게 되는 경우입니다.

2단계: 에이전트 재구성

해결 방법에는 영향을 받는 에이전트 항목을 통화 대기열 구성에서 제거한 다음 에이전트를 다시 추가하는 작업이 포함됩니다.

1. 통화 대기열 구성에서 에이전트(+11231231234)를 제거합니다.
2. 통화 대기열에 에이전트 다시 추가
3. 에이전트가 올바르게 구성되어 사용 가능한지 확인합니다.

3단계: 검증 테스트

에이전트를 다시 추가한 후 해결 방법을 확인하기 위해 테스트 통화를 수행했습니다. 이전에 영향을 받은 상담원에게 테스트 통화를 성공적으로 완료했으며, 이제 통화가 대기열을 통해 제대로 라우팅되어 시퀀스의 최종 상담원에게 연결되었음을 확인했습니다.

4단계: 모니터링 기간

문제가 재발하지 않도록 72시간 모니터링 기간을 적용했습니다. 이 모니터링 기간 동안 추가 사고

가 보고되지 않아 해결이 성공했음을 확인했습니다.

원인

근본 원인은 해당 에이전트의 공유 회선 디바이스가 Webex Calling for Government 플랫폼에 제대로 등록되지 않았기 때문입니다. 통화 대기열에서 디바이스가 양호한 등록 상태가 아닌 상담원에게 통화를 라우팅하려고 시도하고 해당 상담원이 최종 대상 상담원일 경우, 시스템은 통화를 최종 대상 상담원의 번호 +11231231234으로 연장하지 않았으며 발신자는 "모든 상담원이 통화 중" 메시지 또는 빠른 통화 중 신호를 수신했습니다. 최종 대상 에이전트의 장치 등록 문제로 인해 통화 대기열에서 이 에이전트에 대한 통화를 적절하게 배포하지 못했습니다.

관련 콘텐츠

- Webex 앱 | 통화 대기열 상태 변경
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.