

Status van agent en wachtrijen oproepen na CVP RNA

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Agent-staat na CVP RNA specificeren en terugbellen in wachtrij plaatsen](#)

[Staat van Agent naar niet Klaar verplaatsen](#)

[De status van agent naar READY verplaatsen](#)

[Terug bellen in wachtrij plaatsen](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen die nodig zijn om de status van de agent als BEREID of NIET KLAAR in te stellen na het gedrag van Ring No-Antwoord (RNA) en om de oproep terug in de wachtrij te plaatsen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op UCCE en CVP versie 10.5(3) en later.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Configureren

Agent-staat na CVP RNA specificeren en terugbellen in wachtrij plaatsen

In een CVP Session Initiation Protocol (SIP) zijn er in een uitgebreide gespreksomgeving met Call Flow voornamelijk drie keren die voorzichtig moeten worden ingesteld om een goed RNA-gedrag te waarborgen.

- Instellen timer voor UCCE-agent Ring op antwoordtijd
- CVP RNA-timer ingesteld op het geselecteerde nummer in Operations console (OAMP)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-voorwaartse timer

Staat van Agent naar niet Klaar verplaatsen

Stel deze timers in om het middel na CVP RNA naar NIET KLAAR te brengen:

- Agent Desk Setting Timer moet NIET worden ingesteld (leeg)
- CVP RNA-Time-out voor < CUCM-gespreks voorwaartse timer

Voorbeeld:

1. Leeg de instellingstimer van het bureau, ingesteld in AW Configuration Manager, zoals in de afbeelding.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, there is a filter section with 'Optional Filter' set to 'None' and a list of settings with 'AgentDeskSettings1' selected. The main 'Attributes' section on the right contains various configuration options. The 'Ring no answer time' field is highlighted with a red box and is empty. Other fields include 'Ring no answer dialed number' (set to '<None>'), 'Logout non-activity time' (3600 seconds), 'Work mode on incoming' (Optional), 'Work mode on outgoing' (Optional), 'Wrap up time' (60 seconds), 'Assist call method' (Consult), and 'Emergency alert method' (Consult). There are also sections for 'Miscellaneous' (with 'Auto answer', 'Idle reason required', 'Logout reason required', and 'Auto record on emergency' unchecked) and 'Outbound Access' (with 'Local private network' checked and others unchecked). At the bottom, 'Enable Cisco Unified Mobile Agent' is unchecked and 'Mobile agent mode' is set to 'Agent chooses'.

2. CUCM roep voorwaartse timer = 20 seconden op de agent extensie, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

Call Forward and Call Pickup Settings

	Voice Mail	Destination
Calling Search Space Activation Policy		
Forward All	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Secondary Calling Search Space for Forward All		
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Busy External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/> or	<Internal Number>
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/> or	<External Number>
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward on CTI Failure	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
No Answer Ring Duration (seconds)		<input type="text" value="20"/>
Call Pickup Group		< None >

3. CVP-time-out = 12 seconden < CUCM-aanroep voorwaartse timer = 20 seconden CVP OAMP > **System > Dierlated Number Pattern > Agent Extension patterns**, zoals in de afbeelding getoond wordt.

List of Dialed Number Patterns

Display Pattern Type:

<input type="checkbox"/>	Dialed Number Pattern	Description
<input type="checkbox"/>	10>	Calls to 10XXX Agent numbers
<input type="checkbox"/>	Local Static Route	IP Address/Hostname/Server Group Name: cucmcluster.ucce.local
<input type="checkbox"/>	RNA Timeout for Outbound Calls	Timeout: 12 seconds

Dialed Number Pattern Configuration

General Configuration

Dialed Number Pattern: *

Description:

Dialed Number Pattern Types ¹

Enable Local Static Route:

Route to Device:

Route to SIP Server Group:

IP Address/Hostname/Server Group Name: *

Enable Send Calls To Originator:

Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

De status van agent naar READY verplaatsen

Stel deze timers in om de stof na CVP RNA naar READY te verplaatsen.

CVP RNA-time-out voor desk van < Agent-instellingen < CUCM-aanroep

Voorbeelden: Agent Desk setting RNA = 15 seconden > CVP RNA = 12 seconden

Houd alle andere configuratie hetzelfde als het vorige voorbeeld, stel de RNA-timer voor de Agent-instelling in groter dan de CVP RNA-timer, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, there is a filter section with 'Optional Filter' set to 'None'. Below it, a table lists 'Agent Desk Settings' with 'Agent Desk Settings 1' selected. The main area is divided into 'Attributes' and 'Miscellaneous/Outbound Access'. The 'Ring no answer time' is set to 15 seconds and is highlighted with a red box. Other settings include 'Ring no answer dialed number' set to '<None>', 'Logout non-activity time' at 3600 seconds, 'Work mode on incoming' and 'Work mode on outgoing' both set to 'Optional', 'Wrap up time' at 60 seconds, 'Assist call method' and 'Emergency alert method' both set to 'Consult'. The 'Miscellaneous' section has 'Auto record on emergency' checked. The 'Outbound Access' section has 'Local private network' checked. The 'Mobile agent mode' is set to 'Agent chooses'. Buttons for 'Add', 'Delete', 'Revert', 'Save', 'Close', and 'Help' are visible at the bottom.

Terug bellen in wachtrij plaatsen

De besproken configuratie bepaalt de status van de agent na RNA, maar dit zet de oproep niet terug in de wachtrij. Dit doet u zo:

1. Navigeer naar de **Wachtrij** van het script om de stap van de **Skill Group** te zetten.
2. Klik met de rechtermuisknop en kies **Eigenschappen**.
3. Kies in **Wachtrij > Type wachtrij, Wijzigen...**
4. Controleer het aanvinkvakje **Toegang tot doel**.

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

Opmerking: het ontwerp van de scripts valt niet binnen de werkingssfeer van dit document. Dit verklaart slechts de minimale stap nodig om de vraag te herstarten. Voor meer details hierover, zie [de Routing- en Mediadids voor Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#).

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

Er zijn een aantal tekortkomingen die het gedrag van CVP RNA veranderden.

- [CSCvd23158](#): Agent blijft beschikbaar als ADS RNA afloopt voor CVP RNA
- [CSCuq74727](#): Agent kan niet gereed blijven na RNA-onderbreking van CVP Wijzigen opgenomen in versie 10.5(2) \ 9.0(4) ES_59
- [CSCu78331](#): Agent gaat naar NIET READY wanneer de aanroep voor/na de CVP RNA-onderbreking daalt. Wijzigen opgenomen in versie 10.5(3) \ 10.5(2) ES_46 \ 9.0(4) ES_88Opmerking: Deze drie defecten worden opgelost in UCCE versie 10.5(3) en hoger, de versie waarnaar wordt verwezen voor de configuratievoorbeelden.
- [CSCvm82335](#): ICM Agent Desk Setting RNA timer minder dan CVP RNA timer veroorzaakt inconsistenties tussen de agens
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)