Webex-oproepen oplossen voor agent voor de wachtrij van de overheid die geen oproepen ontvangt vanwege problemen met de registratie van apparaten

Inhoud

uitgifte

Een oproepvoorraadmedewerker ontving geen oproepen die door de wachtrij werden geleid, terwijl andere agenten in dezelfde wachtrij met succes oproepen ontvingen. De betreffende agent (+11231231234) is geconfigureerd als het laatste lid in de aanroepwachtrijstroom, maar oproepen werden niet naar deze agent uitgebreid. Wanneer er rechtstreeks naar het nummer van de betreffende agent werd gebeld, werden de gesprekken succesvol afgerond, wat aangeeft dat de telefoon zelf functioneel was. Wanneer oproepen echter via de oproepwachtrij werden gerouteerd (+11231231111) met de eindbestemming van de betreffende agent (+11231231234), hoorde de beller "alle agenten zijn bezig" of snel bezig in plaats van dat het gesprek werd aangeboden aan de uiteindelijke agent in de wachtrij.

Uit gespreksmonsters bleek dat oproepen in de wachtrij werden uitgebreid naar meerdere andere agenten (+11231232222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777), maar dat de betreffende agent aan het einde van de oproep niet werd bereikt wachtrij.

milieu

- Webex roept op tot de overheid (FedRAMP)
- Federale organisatie die gebruik maakt van Control Hub
- Configuratie van de oproepwachtrij met meerdere agents in opeenvolgende volgorde
- Shared-line apparaten, waaronder Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile en Hot Desking eindpunten

- Oproepwachtrij met de langste stationaire routeringsmethode

resolutie

Het probleem is opgelost door middel van deze stappen:

Stap 1: Verificatie van apparaatregistratie

Uit onderzoek is gebleken dat sommige agentapparaten (Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile, Hot Desking) ten tijde van de oproep niet waren geregistreerd. Deze voorwaarde resulteerde in een "tijdelijk niet beschikbaar" antwoord wanneer de oproepwachtrij probeerde oproepen naar de niet-geregistreerde agent te routeren. De oproep werd echter nooit uitgebreid naar de getroffen agent (+11231231234) die was geconfigureerd als het laatste lid in de oproepwachtrijstroom. De "Tijdelijk niet beschikbaar" zou niet leiden tot de "alle agenten zijn bezig" of snelle drukke reactie. Wanneer oproepen via de oproepwachtrij worden gerouteerd (+11231231111 en de eindbestemming van de betreffende agent worden bereikt (+11231231234), hoort de beller "alle agenten zijn bezig" of snel bezig omdat het gesprek nooit aan de eindbestemmingsagent in de wachtrij is aangeboden.

Stap 2: Agent-herconfiguratie

De resolutie hield in dat de betreffende agentvermelding uit de configuratie van de oproepwachtrij werd verwijderd en de agent vervolgens opnieuw werd toegevoegd:

1. Verwijder de agent (+11231231234) uit de configuratie van de oproepwachtrij.
2. Voeg de agent opnieuw toe aan de oproepwachtrij
3. Controleer of de agent correct is geconfigureerd en beschikbaar is.

Stap 3: Validatie testen

Nadat de agent opnieuw was toegevoegd, werd een testrit uitgevoerd om de resolutie te valideren.

De testopdracht werd succesvol afgerond naar de eerder getroffen agent, wat bevestigt dat oproepen nu correct door de wachtrij werden geleid om de uiteindelijke agent in de reeks te bereiken.

Stap 4: Monitoringsperiode

Er werd een monitoringperiode van 72 uur ingevoerd om ervoor te zorgen dat de kwestie zich niet opnieuw voordeed. Tijdens dit monitoringvenster werden geen verdere incidenten gemeld, wat bevestigt dat de oplossing succesvol was.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was dat de gedeelde apparaten van de getroffen agent niet goed waren geregistreerd bij het Webex Calling for Government-platform. Wanneer een oproepwachtrij probeert oproepen te routeren naar een agent waarvan de apparaten zich niet in een goede geregistreerde staat bevinden en de agent de uiteindelijke bestemmingsagent is, heeft het systeem de oproep niet uitgebreid naar het nummer van de uiteindelijke bestemmingsagent +11231231234" en ontving de beller het bericht "alle agenten zijn bezig" of een snel bezet signaal. Het probleem met de apparaatregistratie van de uiteindelijke bestemmingsagent verhinderde dat de oproepwachtrij de oproepen van deze agent correct kon verdelen.

Gerelateerde inhoud

- Webex-app | De status van uw oproepwachtrij wijzigen
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.