Resolver a chamada do Webex para o agente da fila de chamadas do governo que não está recebendo chamadas devido a problemas de registro do dispositivo

Contents

Problema

Um agente da fila de chamadas não estava recebendo chamadas roteadas pela fila, enquanto outros agentes na mesma fila estavam recebendo chamadas com êxito. O agente afetado (+11231231234) foi configurado como o último membro no fluxo da fila de chamadas, mas as chamadas não estavam sendo estendidas para esse agente. Quando chamadas de teste foram feitas diretamente para o número de agente afetado, as chamadas foram concluídas com êxito, indicando que o próprio telefone estava funcionando. No entanto, quando as chamadas forem roteadas pela fila de chamadas (+11231231111) com o destino final do agente afetado (+11231231234), o chamador ouvirá "todos os agentes estão ocupados" ou rapidamente ocupados, em vez de a chamada ser oferecida ao agente final na fila.

Os exemplos de chamada mostraram que as chamadas em fila estavam sendo estendidas para vários outros agentes (+11231232222, +11231233333, +11231234444, +11231235555, +11231236666, +11231237777), mas não estavam chegando ao agente afetado no final da sequência da fila.

Ambiente

- Webex chamando pelo governo (moderado pela FedRAMP)
- Organização federal que usa o Control Hub
- Configuração da fila de chamadas com vários agentes em ordem sequencial
- Dispositivos de linha compartilhada, incluindo Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile e pontos terminais de Hot Desktop

- Fila de chamadas usando o método de roteamento ocioso mais longo

Resolução

O problema foi resolvido por meio destas etapas:

Passo 1: Verificação de registro de dispositivo

A investigação mostrou que alguns dispositivos de agente (Cisco 9841, Tablet, Desktop, Mobile, Hot Desking) não estavam registrados no momento dos exemplos de chamada. Essa condição resultou em uma resposta "Temporariamente indisponível" quando a fila de chamadas tentou rotear chamadas para o agente não registrado. No entanto, a chamada nunca foi estendida para o agente afetado (+11231231234) que foi configurado como o último membro no fluxo da fila de chamadas. A mensagem "Temporariamente Indisponível" não causaria a resposta "todos os agentes estão ocupados" ou "rapidamente ocupados". Quando as chamadas são roteadas pela fila de chamadas (+11231231111 e alcançam o destino final, o agente afetado (+11231231234) é quando o chamador ouve "todos os agentes estão ocupados" ou rapidamente ocupados, já que a chamada nunca foi oferecida ao agente de destino final na fila.

Passo 2: Reconfiguração do agente

A resolução envolveu a remoção da entrada do agente afetado da configuração da fila de chamadas e a readição do agente:

1. Remova o agente (+11231231234) da configuração da fila de chamadas.
2. Readicionar o agente à fila de chamadas
3. Verifique se o agente está configurado corretamente e disponível.

Passo 3: Teste de validação

Depois de adicionar o agente novamente, uma chamada de teste foi executada para validar a

resolução. A chamada de teste foi concluída com êxito para o agente afetado anteriormente, confirmando que as chamadas agora estavam sendo roteadas corretamente através da fila para alcançar o agente final na sequência.

Passo 4: Período de monitoramento

Um período de monitoramento de 72 horas foi implementado para garantir que o problema não se repetisse. Nenhum incidente adicional foi relatado durante esta janela de monitoramento, confirmando que a resolução foi bem-sucedida.

Causa

A causa principal foi que os dispositivos de linha compartilhada do agente afetado não foram registrados corretamente na plataforma Webex Calling for Government. Quando uma fila de chamadas tenta rotear chamadas para um agente cujos dispositivos não estão em um bom estado registrado e o agente é o agente de destino final, o sistema não estende a chamada para o número do agente de destino final +11231231234" e o chamador recebe a mensagem "todos os agentes estão ocupados" ou um sinal de ocupado rápido. O problema de registro do dispositivo do agente de destino final impediu que a fila de chamadas distribuísse adequadamente as chamadas para esse agente.

Conteúdo relacionado

- Aplicativo Webex | Alterar o status da fila de chamadas
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.