

Enfileire um atendimento aos CSQ múltiplos

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como enfileirar um atendimento às filas de serviços múltiplas do contato (CSQ) em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Editor do Cisco CRS

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CRS versão 3.x e posterior

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Background

O Cisco ip integrated contact distribution (ICD) usa CSQ como as entidades que distribuem atendimentos aos agentes. Cada IP ICD de Cisco dos controles CSQ de entrada chama e determina aonde uma chamada recebida é colocada na fila e a que agente o atendimento é enviado.

Cada CSQ seleciona recursos de um conjunto de recurso associado que seja definido. Quando um agente se torna disponível para tomar um atendimento, o sistema escolhem um atendimento enfileirado de um dos CSQ cujo o conjunto de recurso inclui o agente, e as rotas que chamam a esse agente.

Solução

Um único atendimento pode ser enfileirado aos CSQ múltiplos usando a etapa seleta do recurso no script. Este é um exemplo do fluxo do script:

1. Supõe que o CSQ1 e o CSQ2 são os dois CSQ.
2. [Em figura 1](#), o contato de disparo é enfileirado ao CSQ1 e ao CSQ2. Se um agente está disponível no CSQ1, o chamador está enviado a esse agente primeiramente. Se não, então o próximo agente disponível em um ou outro CSQ recebe o atendimento e o atendimento obtém de-enfileirado do outro CSQ. Se nenhum agente está disponível no CSQ1 e no CSQ2, o script passa o controle a um laço da fila que espere um agente disponível.**Figura 1: Atendimentos enfileirados a dois CSQ** **Note:** Este script é para propósitos de demonstração somente.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)