

CR 4.x: Exemplo de configuração automático do tempo do trabalho e do empacotamento

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configurar o tempo automático do trabalho e do empacotamento](#)

[Permita o trabalho automático a nível da fila de serviços do contato](#)

[Permita disponível automático no recurso](#)

[Workaround para configurar o atraso do empacotamento na edição padrão CR 4.x](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[O indicador do empacotamento desaparece após o tempo do empacotamento expira](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O trabalho automático e o tempo do empacotamento podem ser configurados para um agente integrado da distribuição de chamada (ICD) nesta encenação:

O agente está no estado pronto e apronta-se para aceitar o atendimento seguinte. Um atendimento é distribuído da fila ao agente. O agente aceita o atendimento, trabalha no atendimento, e termina então o atendimento. Você pode configurar um atraso do empacotamento neste momento a fim permitir que o agente trabalhe ou execute deveres do empacotamento antes que o atendimento seguinte esteja aceitado. Após as extremidades do atraso, o agente vai automaticamente ao estado pronto e está pronto para aceitar o atendimento seguinte. O trabalho automático determina se os agentes envolvidos no roteamento agente-baseado se movem automaticamente para o estado do trabalho depois que uma estadia do atendimento e do empacotamento determina quanto tempo o agente pode ficar no estado do trabalho. Este documento discute como configurar o trabalho automático e o momento do empacotamento para o agente de ICD na versão 4.x do Customer Response Solutions (CR).

Nota: Você não pode configurar um atraso do empacotamento para um agente nas versões de CRS mais cedo do que CR 4.0 e na edição padrão CR 4.x. Este é uns novos recursos que sejam introduzidos em CR 4.0. Contudo, para as versões anterior e para a edição padrão CR 4.x, há uma [ação alternativa](#) que permita que o agente tenha automaticamente um atraso antes que o atendimento seguinte esteja aceitado.

[Pré-requisitos](#)

Requisitos

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Agente do Cisco IP Phone

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão do Cisco CRS 4.x.

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.

Configurar o tempo automático do trabalho e do empacotamento

A fim configurar o agente para mover-se automaticamente para o estado do trabalho depois que um atendimento e para configurar o momento do empacotamento para que o agente fique no estado do trabalho, você precisa:

1. [Permita o trabalho automático e ajuste o temporizador do empacotamento a nível da fila de serviços do contato.](#)
2. [Permita disponível automático no recurso.](#)

Permita o trabalho automático a nível da fila de serviços do contato

Termine estas etapas a fim ajustar o temporizador do empacotamento na fila de serviços do contato (CSQ):

1. Do App Admin CR, escolha o **subsistema** > o **Rmcm** > a **fila de serviços do contato** e selecione a fila para que você quer configurar o atraso do empacotamento:

IPCC Express Configuration

- Skills
- Resources
- Resource Groups
- Contact Service Queues**
- RM JTAPI Provider
- Assign Skills
- Remote Monitor
- Agent Based Routing Settings
- Teams

Contact Service Queues

[Add a new Contact Service Queue](#)

Total number of Contact Service Queues created are = 2

Name ▽ ▲	Contact Queuing Criteria	Resource Pool Selection Model	Resource Pool	Delete
abc	FIFO	Most Skilled	-Not Selected-	
xyz	FIFO	Longest Available	-Not Selected-	

2. Sob a configuração da fila de serviços do contato, você pode ajustar o trabalho automático como **permitido** que permite que os agentes neste CSQ se movam automaticamente para o estado do trabalho após um atendimento. Se este valor é ajustado **deficiente**, faz com que o agente entre no pronto ou não no estado pronto quando um atendimento termina, segundo o ajuste disponível automático para o agente.
3. Ajuste o tempo de Wra-up como **permitido** e incorpore o atraso do empacotamento aos segundos. Quando o tempo do empacotamento é permitido, faz com que o agente entre no estado do empacotamento automaticamente quando um atendimento termina e o comprimento do tempo onde o agente está no estado do trabalho está determinado no período de tempo do empacotamento (maior segundos de 0 mas menos de 7200 segundos).
4. O clique **em seguida e atualiza** então.

IPCC Express Configuration

Contact Service Queue Configuration

[Open Printable Report of this CSQ configuration](#)

Contact Service Queue Name*

Contact Queuing Criteria FIFO

Automatic Work* Enabled Disabled

Wrapup Time* Enabled Second(s) Disabled

Resource Pool Selection Model*

Service Level*

Service Level Percentage*

Prompt

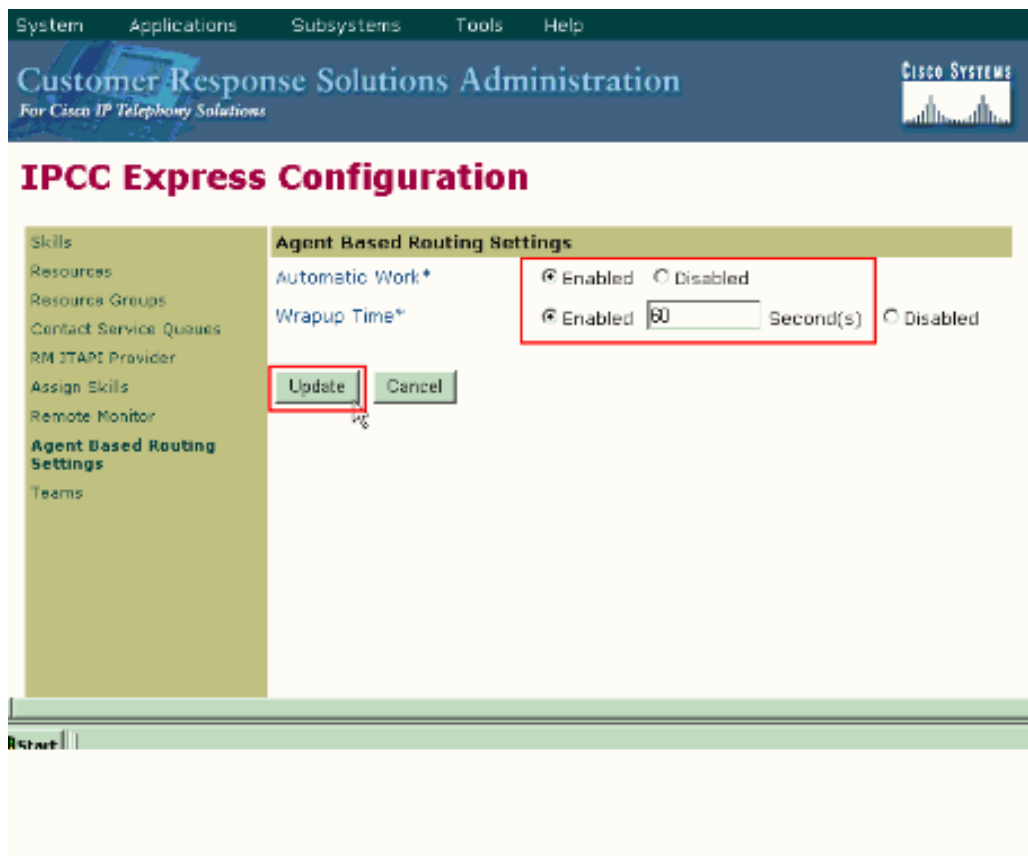
* indicates required item

Nota: Mesmo se você configurou o tempo do empacotamento como **permitido** com o tempo nos segundos, não trabalha a menos que o trabalho automático for ajustado igualmente ao **permitido**.

[Permita disponível automático no recurso](#)

Termine estas etapas a fim permitir disponível automático em um recurso:

1. Do App Admin CR, escolha o **subsistema** > o **Rmcm** > os **recursos** e clique sobre o recurso para que você deseja configurar o temporizador do empacotamento.
2. Ajuste disponível automático como **permitido**.
3. Clique em **Update**. **Nota:** Se ambos são configurados, o trabalho automático na configuração das filas de serviços do contato cancela disponível automático na configuração de recursos. Não importa o que o ajuste disponível automático é, se o trabalho automático a nível CSQ é ajustado ao permitido, o agente entra no estado do trabalho depois que termina o atendimento. Se o trabalho automático sob o CSQ está desabilitado, e disponível automático está permitido sob esse agente, o agente está empurrado para o estado pronto após o atendimento. Se o trabalho automático sob o CSQ está desabilitado, e disponível automático está desabilitado sob o agente, o agente está empurrado para um estado Não-pronto após o atendimento.



[Workaround para configurar o atraso do empacotamento na edição padrão CR 4.x](#)

Com edição padrão 2.x, 3.x, e 4.x CR, há uma ação alternativa que permita que o agente tenha automaticamente um atraso antes de aceitar o atendimento seguinte. A fim fazer isto, altere o script da resposta de voz interativa (IVR) como este procedimento mostra:

1. No IVR passar pelo processo de script que você se usa para distribuir os atendimentos da fila a um agente, para encontrar a etapa de recurso seleta e para mudar a propriedade da conexão a **não**.
2. Sob a etapa seleta do recurso você alterou, há uma etapa selecionada. Adicionar uma etapa do **atraso**. O tempo deve ser o tempo onde do empacotamento você quer configurar. Por exemplo, 30 segundos. Adicionar então uma etapa da **conexão**.
3. Verifique no App Admin CR que todos os recursos ICD têm o grupo disponível automático ao **permitido**.

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

IPCC Express Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Assign Skills

Remote Monitor

Agent Based Routing Settings

Teams

Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource Configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

IPCC Express Extension 5007

Resource Group SalesGep

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills

Competence Level 5 (1-Beginner, 10-Expert)

Team Agent1

* indicates required item

Update Cancel

4. Verifique no App Admin CR que todo o ICD CSQ tem o trabalho automático ajustado **desabilitado**.

Esta lista detalha o comportamento dos agentes uma vez que as etapas de configuração esboçadas neste documento são executadas:

- O agente termina o atendimento precedente e entra no estado pronto.
- O agente é selecionado aceitar o atendimento seguinte, e o agente é posto em um estado reservado.
- O script IVR bate o segundo atraso 30. Isto dá ao agente 30 segundos no estado reservado.
- Após as extremidades do atraso, o atendimento é distribuído ao agente.

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

O indicador do empacotamento desaparece após o tempo do empacotamento expira

Termine estas etapas a fim forçar o indicador do empacotamento para não desaparecer até que os dados seletos do empacotamento do agente:

1. Vá à página de configuração da fila de serviços do contato e permita o **tempo automático do trabalho** e do **empacotamento**. Clique em Next.

The screenshot displays the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. At the top, there is a navigation bar with links for System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. Below this is a header with the Cisco logo and the text "Customer Response Solutions Administration For Cisco IP Telephony Solutions". The main content area is titled "IPCC Express Configuration" and contains a sidebar on the left with a tree view of configuration options: Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues (highlighted), RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main panel is titled "Contact Service Queue Configuration" and includes a link to "Open Printable Report of this CSQ configuration". The configuration fields are: Contact Service Queue Name* (text input), Contact Queuing Criteria (FIFO), Automatic Work* (radio buttons for Enabled and Disabled, with Enabled selected), Wrapup Time* (radio buttons for Enabled and Disabled, with Enabled selected and a value of 35 in a text input, followed by "Second(s)"), Resource Pool Selection Model* (dropdown menu showing "Resource Group"), Service Level* (text input with value 12), Service Level Percentage* (text input with value 70), and Prompt (dropdown menu showing "- No Selection -"). A note below the fields states "* indicates required item". At the bottom of the configuration area are three buttons: Next, Delete, and Cancel.

2. Vá ao administrador do fluxo de trabalho do desktop Cisco e escolha lugar > centro de chamadas.
3. Expanda grupos da configuração de fluxo de trabalho > do fluxo de trabalho.
4. Clique dados do empacotamento e desmarcar permitem a mudança de estado automática.

Informações Relacionadas

- [Por que o Cisco Agent Desktop entra no estado do trabalho após ter terminado um atendimento e um desligamento?](#)
- [O IP ICD de Cisco não distribui o atendimento a um telefone do agente - edição do Calling Search Space](#)
- [Materiais de suporte da Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)