

Внесение в очередь звонков нескольким CSQ

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как поместить вызов в очередь ко множественным Очередям обслуживания Контакта (CSQ) в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Редактор Cisco CRS

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CRS версии 3.x и выше

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Общие сведения

Cisco ip integrated contact distribution (ICD) использует CSQ в качестве объектов, которые направляют вызовы агентам. Каждый CSQ управляет входящим ICD IP Cisco, вызывает и определяет, куда входящий вызов размещен в очередь и которому агенту вызов передается.

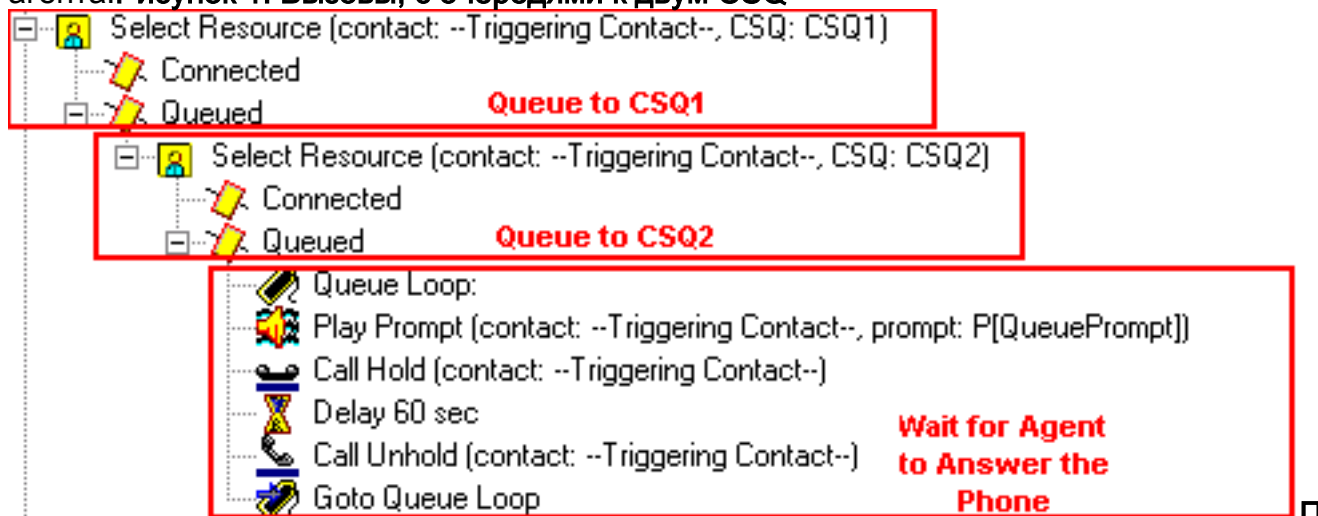
Каждый CSQ выбирает ресурсы от связанной совокупности ресурсов, которая определена. Когда агент становится доступным для принятия звонка, система выбирает вызов с очередями из одного из CSQ, совокупность ресурсов которых включает агента и маршруты, которые звонят тому агенту.

Решение

Одиночный вызов может быть помещен в очередь ко множественным CSQ при помощи Выбрать шага Resource в сценарий. Это - пример потока сценария:

1. Предположите, что CSQ1 и CSQ2 являются этими двумя CSQ.
2. На [рисунке 1](#) контакт инициирования помещен в очередь и к CSQ1 и к CSQ2. Если агент доступен в CSQ1, абонент передается тому агенту сначала. В противном случае тогда следующий доступный агент в любом CSQ получает вызов, и вызов исключен из очереди от другого CSQ. Если никакой агент не доступен и на CSQ1 и на CSQ2, сценарий передает управление к петле очереди, которая ждет доступного агента.

Рисунок 1: Вызовы, с очередями к двум CSQ



примечание: Этот сценарий в демонстрационных целях только.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)