

CRS 4.x: Пример настройки времени автоматического перехода к работе и завершения вызова

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настройте автоматическое время работы и обертки](#)

[Включите автоматическую работу над уровнем очереди обслуживания контакта](#)

[Включите автоматический доступный на ресурсе](#)

[Обходной путь для Настройки задержки Wrapup CRS 4.x Standard Edition](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Окно обертки исчезает после того, как время обертки истекает](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Автоматическая Работа и Время Обертки может быть настроена для агента Интегрированного распределения вызова (ICD) в этом сценарии:

Агент находится в Состоянии готовности и готов принять следующий вызов. Вызов направлен от очереди агенту. Агент принимает вызов, работает на вызов, и затем заканчивает вызов. Можно настроить задержку обертки на этом этапе, чтобы позволить агенту работать или выполнять обязанности обертки, прежде чем будет принят следующий вызов. После концов задержки агент автоматически переходит к Состоянию готовности и готов принять следующий вызов. Автоматическая Работа определяет, перемещаются ли агенты, вовлеченные в основанную на агенте маршрутизацию автоматически, в состояние работы после вызова, и Время Обертки определяет, сколько времени агент может остаться в состоянии работы. Этот документ обсуждает, как настроить Автоматическую Работу и Время Обертки для ICD - агента в версии 4 Customer Response Solution (CRS). x.

Примечание: Вы не можете настроить задержку обертки агента в версиях CRS ранее, чем CRS 4.0 и в CRS 4.x Standard Edition. Это - новая характеристика, которая представлена в CRS 4.0. Однако для более ранних версий и для CRS 4.x Standard Edition, существует [обходной путь](#), который позволяет агенту автоматически иметь задержку, прежде чем будет принят следующий вызов.

Предварительные условия

Требования

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Агент Cisco IP Phone

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версии Cisco CRS 4. x.

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.](#)

Настройте автоматическое время работы и обертки

Для настройки агента, чтобы автоматически переместиться в состояние работы после вызова и настроить Время Обертки для агента для пребывания в состоянии работы, вы должны:

1. [Включите Автоматическую Работу и установите Таймер Wrapup на Уровне Очереди обслуживания Контакта.](#)
2. [Включите Автоматический Доступный на ресурсе.](#)

Включите автоматическую работу над уровнем очереди обслуживания контакта

Выполните эти шаги для установки Таймера Обертки на Очереди обслуживания контакта (CSQ):

1. От Admin Приложения CRS выберите **Subsystem> Rmcm> Contact Service Queue** и выберите очередь, которой вы хотите настроить задержку обертки:

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. Под Конфигурацией Очереди обслуживания Kontakта можно установить Автоматическую Работу, как **Включено**, которая позволяет агентам в этом CSQ автоматически перемещаться в состояние Работы после вызова. Если это значение установлено в **Отключенный**, оно заставляет агента вводить Готовое или Не Состояние готовности, когда вызов заканчивается, в зависимости от Автоматической Доступной установки для агента.
3. Установите Wra Время, как **Включено** и введите задержку обертки в секундах. То, когда Время Обертки включено, оно заставляет агента входить в работоспособное состояние Обертки автоматически, когда вызов заканчивается и длина времени, агент находится в состоянии Работы, определено периодом времени обертки (больше, чем 0 секунд, но *меньше чем 7200* секунд).
4. Нажмите **Next** и затем **Обновление**.

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

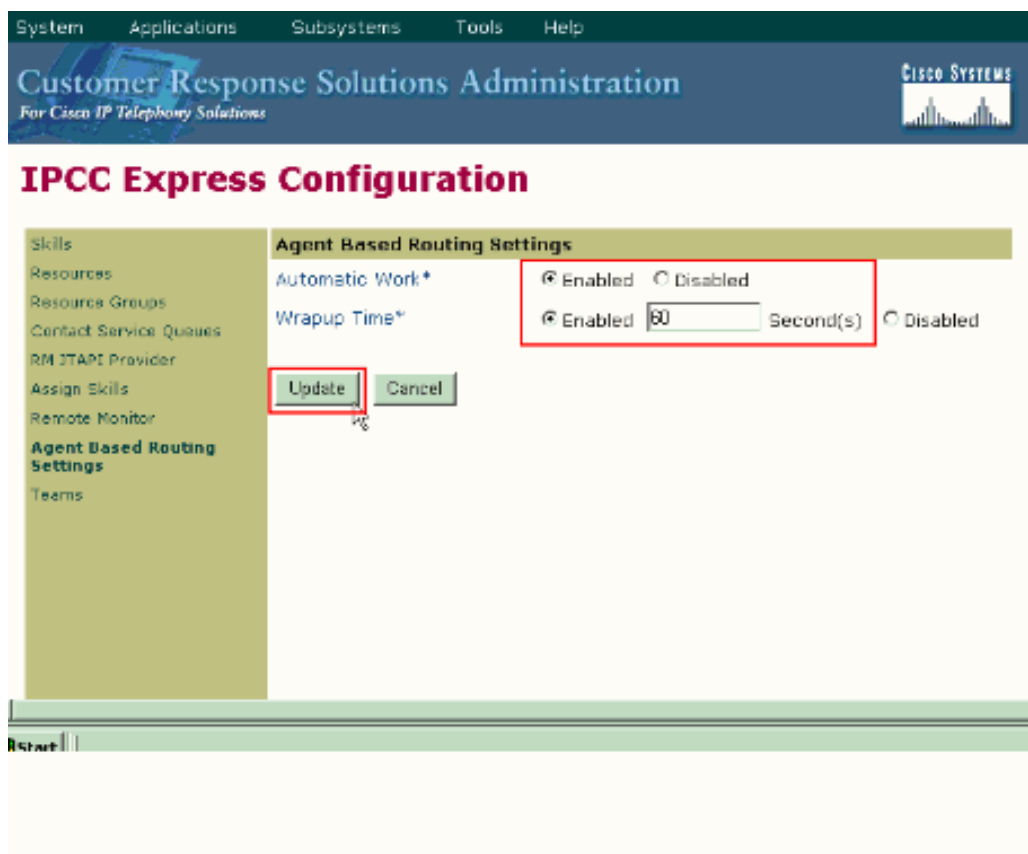
* indicates required item

Примечание: Даже при настройке Времени Обертки, как **Включено** со временем в секундах это не работает, пока Автоматическая Работа также не установлена во **Включенный**.

[Включите автоматический доступный на ресурсе](#)

Выполните эти шаги для включения Автоматический Доступный на ресурсе:

1. От Admin Приложения CRS выберите **Subsystem> Rmcm> Resources** и щелкните по ресурсу, для которого вы хотите настроить таймер Обертки.
2. Набор, автоматический доступный, как **включено**.
3. **Нажмите кнопку Update (Обновить).** **Примечание:** Если оба настроены, Автоматическая Работа в Конфигурации Очередей обслуживания Контакта отвергает Автоматический Доступный в Конфигурации ресурсов. Независимо от того, какова Автоматическая Доступная установка, если Автоматическая Работа над уровнем CSQ установлена во включенный, агент входит в состояние Работы после того, как это завершает вызов. Если Автоматическая Работа под CSQ отключена, и Автоматический Доступный включен под тем агентом, агент выдвинут к Готовому статусу после вызова. Если Автоматическая Работа под CSQ отключена, и Автоматический Доступный отключен под агентом, агент выдвинут к Не - готовый статус после вызова.



[Обходной путь для Настройки задержки Wrapup CRS 4.x Standard Edition](#)

С CRS 2.x, 3.x, и 4.x Standard Edition, существует обходной путь, который позволяет агенту автоматически иметь задержку прежде, чем внять следующему призыву. Чтобы сделать это, модифицируйте сценарий Интерактивного голосового ответа (IVR), поскольку эта процедура показывает:

1. На сценарии IVR, который вы используете для маршрутизации вызовов от очереди агенту, найдите Выбрать Resource Step и измените свойство Connect на **Нет**.
2. При Выбрать шаге Resource вы модифицировали, существует Выбранный шаг. Добавьте шаг **Задержки**. Время должно быть Временем Обертки, которое вы хотите настроить. Например, 30 секунд. Затем добавьте шаг **Подключения**.
3. Проверьте в Admin Приложения CRS, что все ICD - ресурсы имеют Автоматический Доступный набор к **Включенному**.

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 Sales

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

Team Agent1

* indicates required item

Update Cancel

4. Проверьте в Admin Приложения CRS, что все CSQ ICD имеют Автоматический Рабочий набор к **Отключенному**.

Этот список детализирует поведение агентов, как только сделаны действия настройки, выделенные в этом документе:

- Агент заканчивает предыдущий вызов и входит в Состояние готовности.
- Агент выбран для приема следующему вызову, и агент помещен в Зарезервированное состояние.
- Сценарий IVR поражает 30-секундную задержку. Это дает агенту 30 секунд в Зарезервированном состоянии.
- После концов задержки вызов направлен агенту.

Проверка

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

Устранение неполадок

Окно обертки исчезает после того, как время обертки истекает

Выполните эти шаги, чтобы вынудить окно обертки не исчезнуть, пока агент не выбирает данные обертки:

1. Перейдите к странице конфигурации Очереди обслуживания Kontakта и включите Автоматическую Работу и Время Wrapup. Нажмите кнопку Next.

The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header reads 'Customer Response Solutions Administration For Cisco IP Telephony Solutions' with the Cisco Systems logo on the right. The page title is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a sidebar menu with options like 'Skills', 'Resources', 'Resource Groups', 'Contact Service Queues', 'RM JTAPI Provider', 'Assign Skills', 'Remote Monitor', 'Agent Based Routing Settings', and 'Teams'. The main content area 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*' (empty text box), '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 box followed by 'Second(s)'), 'Resource Pool Selection Model*' (dropdown menu showing 'Resource Group'), 'Service Level*' (text box with '12'), 'Service Level Percentage*' (text box with '70'), and 'Prompt' (dropdown menu showing '- No Selection -'). A note states '* indicates required item'. At the bottom are 'Next', 'Delete', and 'Cancel' buttons.

2. Перейдите к Администратору Рабочего потока рабочего стола Cisco и выберите Locations> Call Center.
3. Разверните Конфигурацию Рабочего потока> группы Рабочего потока.
4. Нажмите Wrap-up Data, и снятие Включают автоматическое изменение состояния.

Дополнительные сведения

- [Почему Cisco Agent Desktop переходит в рабочее состояние после завершения вызова и отключения?](#)
- [ICD IP Cisco не удается перенаправить звонок телефону агента - проблема с пространством поиска звонков](#)
- [Ресурсы поддержки голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)