

统一的联系中心企业(UCCE) Ring-No-Answer功能概述

Contents

[Introduction](#)

[背景信息](#)

[UCCE的RONA操作与IP-IVR](#)

[UCCE的RONA操作与CVP](#)

[RONA CVP路由再查询的代理程序桌面设定配置](#)

[路由器Requery配置](#)

[与队列节点示例的路由器再查询](#)

[再查询呼叫的一种典型的处理在ICM脚本的与队列节点](#)

[写脚本的逻辑](#)

[路由器再查询脚本的进一步应用程序](#)

[报告与路由器再查询RONA的限制](#)

Introduction

本文在统一的联系中心企业(UCCE)环境描述Ring-No-Answer (RONA)功能与两不同种类的Cisco交互应答单元(IVR)即IP-IVR一道，并且Cisco语音门户(CVP)保证那，当代理程序不应答呼叫时。例如

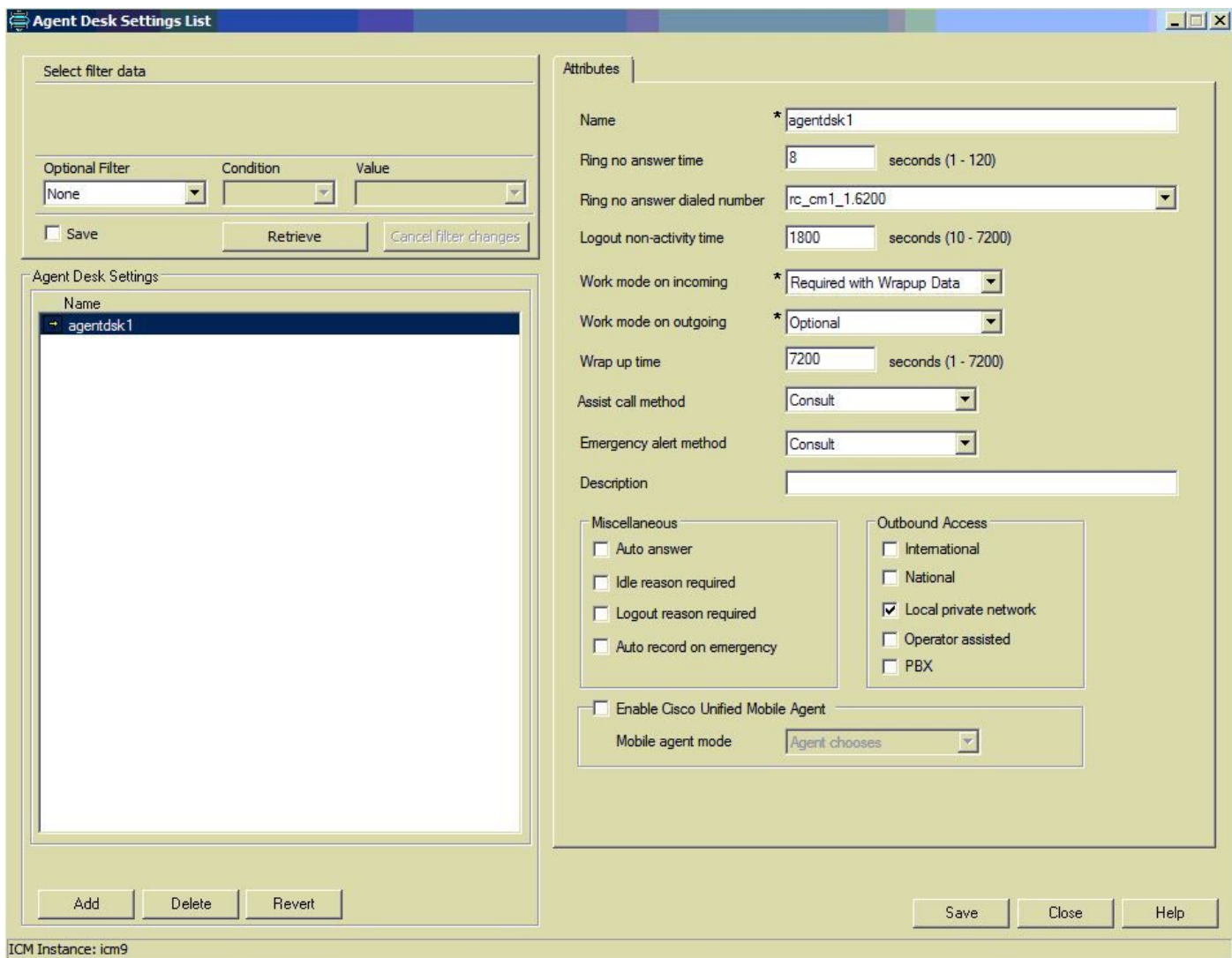
背景信息

假设，您轻易地胜过服务台，无需使没准备好，呼叫在敲响在队列被拿走秒钟的可配置编号的以后，然后被提交到另一个代理程序或放置，并且未回答的代理程序在未就绪状态放置。

当UCCE应用程序的解决方案集成CVP作为一个排队点和路由客户端时，需要不同配置RONA跟，当集成IP-IVR时。区别是事实的结果IP-IVR的呼叫控制是呼叫管理器，而与CVP，呼叫控制是CVP。

UCCE的RONA操作与IP-IVR

即此功能通过设置在代理程序桌面设定的RONA超时Ringno答案时光实现。



1. 当呼叫为秒钟时的配置的号码敲响，呼叫管理器PG使代理程序无法获得。
2. 并且请发送一个路由后请求到智能联络管理器(ICM)即通过拨号号码RingNo答案拨号号码，在代理程序桌面设定也被配置。
3. 确定呼叫的一新建目标的路由脚本被执行。这可以是另一个代理程序或脚本，在队列能放回呼叫。
4. 当使用RONA以IP-IVR时，ICM回应回到与新建目标的呼叫管理器呼叫的。呼叫管理器对呼叫发运负责对正确的目的地(排队或新代理人的IP-IVR)。

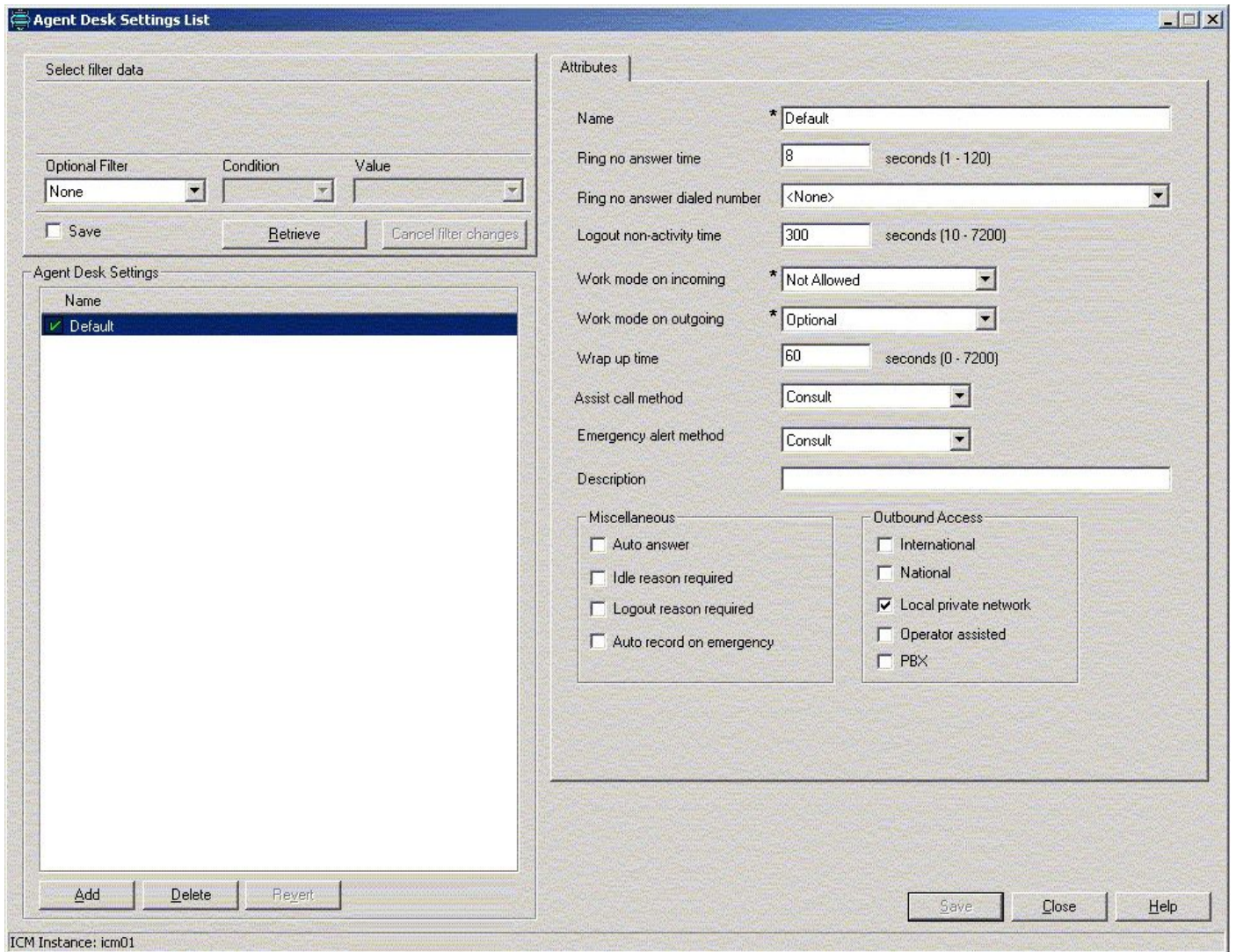
UCCE的RONA操作与CVP

当您以CVP时使用UCCE，呼叫管理器不控制排队平台(CVP)因此并且能不发送呼叫到重排队的CVP。反而，CVP控制呼叫并且接收重排队动作

当不应答呼叫和使用ICM路由器再查询功能接纳远离非应答的代理程序时的呼叫解决方案在两个独立的步骤完成，即使用在代理程序外围设备的RONA功能只使代理程序无法获得。

RONA CVP路由再查询的代理程序桌面设定配置

代理程序桌面设定配置需要有设置的振铃无应答时光，但是不应该有振铃无应答拨号号码集。应该设置超时为您要允许代理程序应答呼叫的最大时间，例如，2环= 8秒。比路由器再查询的无应答超时应该设置此计时器短在CVP。



在RONA计时器到期，但是不调用RONA机制重路由呼叫后，这造成代理程序是未提供的。

进一步实验室测试指示重路由仍然不发生，即使振铃无应答拨号号码在desksetting的代理程序被配置。这是因为排队点在与语音回应应答单元外围网关(VRU PG)的CVP作为路由客户端，与呼叫管理器代理程序PG的拨号号码不可能使用作为路由客户端。

路由器Requery配置

路由器Requery由路由客户端(CVP)触发，当NO-答案计时器设置(RNATimeout)时在CVP到期。在CVP VB以后RNATimeout到期CVP--> VRU PG发送EventReport =没有答案到路由器。路由器根据路由脚本选择另一个目标并且发送CONNECT信息到CVP。目标也许是另一个代理程序或它也许是重排队呼叫的VRU标签。

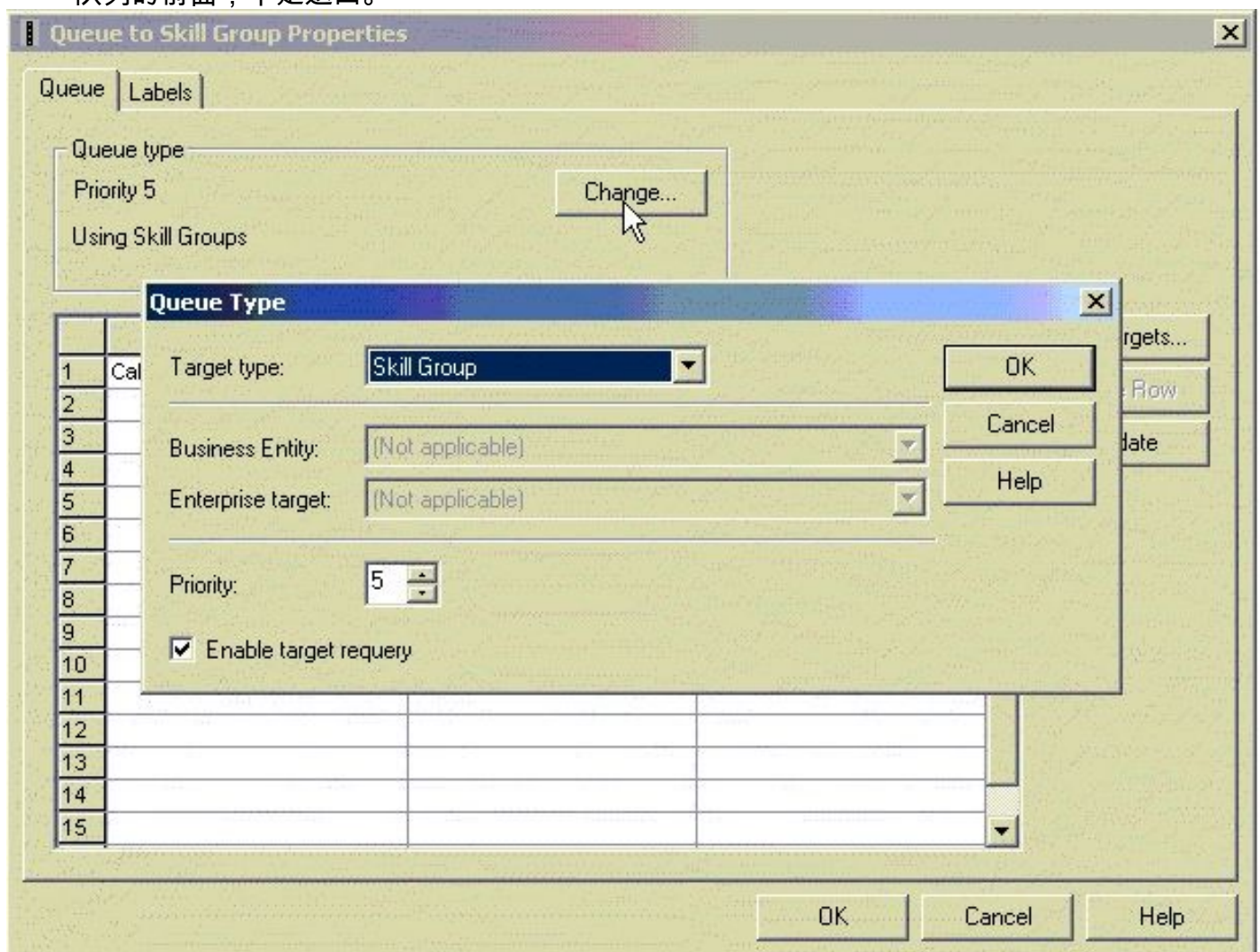
- 路由器再查询的答案计时器没有控制的由ICM，然而是由交换结构，在这种情况下是CVP。CVP有一可配置没有答案计时器，称为RNATimeout。设置RNATimeout为座席电话应该在被拿走前敲响秒钟的所需的数量。无论如何，此超时比在代理程序桌面设定设置的RONA超时应该长。
- 在节点的Enable (event) Requery在选择第一个座席的脚本。根据使用的节点的种类，

Requery机制将选择一个新的目标从可用的代理程序或要求另外写脚本。ICM脚本编辑器指南描述Requery如何为另外节点工作。

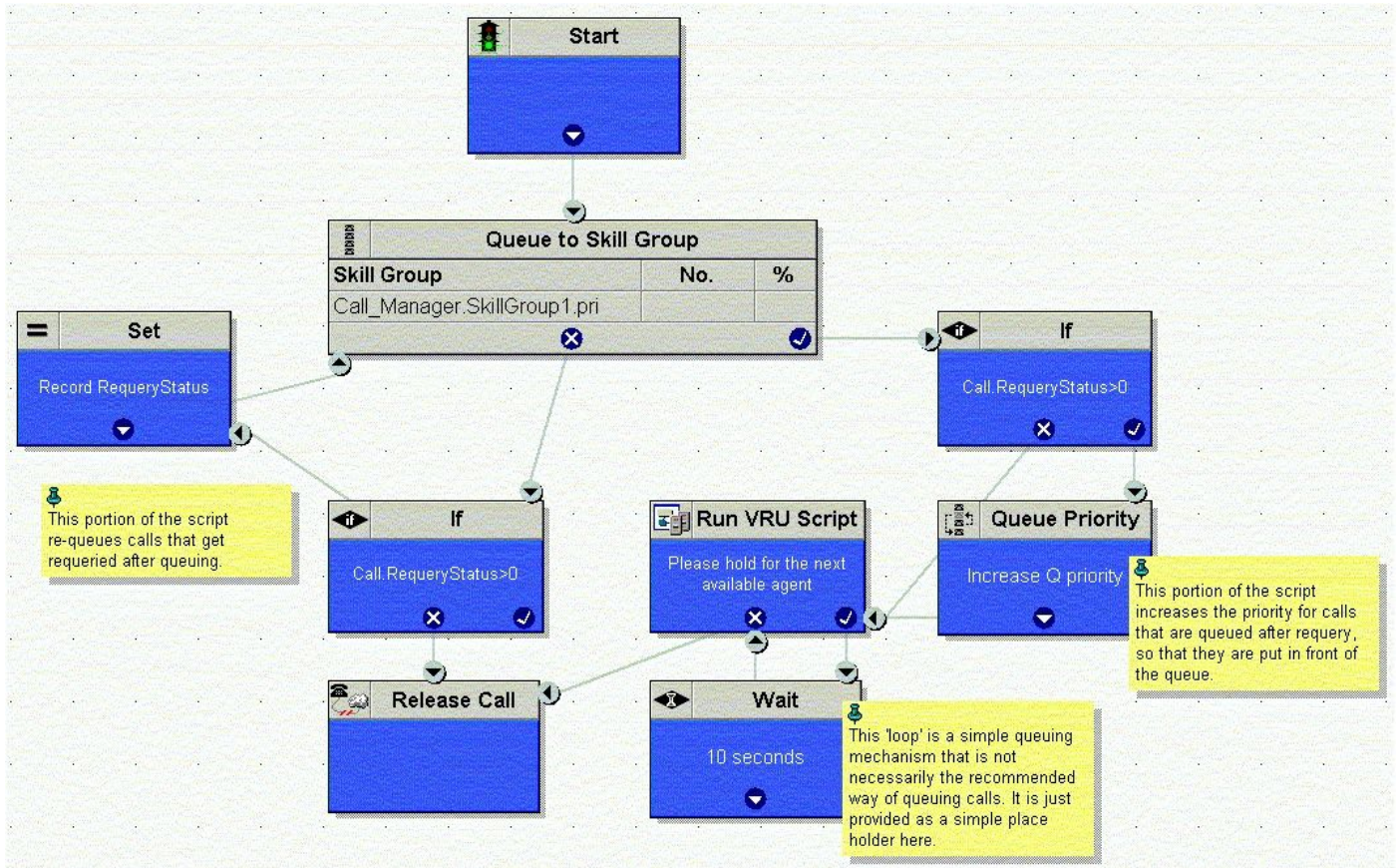
与队列节点示例的路由器再查询

在许多情况下，UCCE使用队列节点。队列节点要求另外写脚本处理重排队在队列前面的呼叫。此脚本示例提供一个标准的方式处理此。

1. 队列节点选择最长可用代理从被配置的技术组为可用的代理程序。
2. 如果没有可用的代理程序，排队与一个优先级集的呼叫在节点(请参阅下面的屏幕画面)并且继续在节点的成功退出下。
3. 当代理程序变得可用时ICM总是选择长期排队的呼叫从那个与最高优先级。
4. 当队列节点连接呼叫到代理程序，并且代理程序不应答呼叫，CVP Ring-No-Answer超时将到期，造成再查询机制起动。
5. 脚本通过队列节点的故障退出与再查询状态设置的变量的立即继续对**没有答案**(= 3)。
6. 典型的处理比其他呼叫是放置呼叫回到同一个队列，但是与一高优先级，因为呼叫需要进来在队列的前面，不是返回。



再查询呼叫的典型处理在ICM脚本的与队列节点



写脚本的逻辑

1. 当队列节点选择不应答呼叫的一个代理程序时，脚本通过队列节点的故障退出退出。
2. 如果节点测试RequeryStatus变量。
3. 如果它有极大值比零，这是再查询呼叫，并且脚本重排队呼叫。
4. 在上面的例子中它为报告目的也设置一个标志位使用呼叫变量(如下所示)。
5. 假设，没有可用座席，队列节点通过成功退出立即退出。
6. 如果节点检查发现这是否是一次再被查询的呼叫。
7. 如果那样，它增加呼叫的队列优先级，以便在队列的所有其他呼叫前被处理。
8. 它然后输入与RunScripts的正常等待循环。

与路由器再查询的被期望的RONA工作情况

1. 脚本连接呼叫到代理程序通过发送CONNECT信息到CVP (有再查询功能)。
2. 座席电话环。
3. 在RONA超时到期后(代理程序desksetting的RONA) ICM使代理程序无法获得。

4. 代理状态不更改直到从代理程序拿走的呼叫获得。座席电话继续敲响，并且代理程序能仍然接电话(如果代理程序当前接电话，代理程序在就绪状态被留下在呼叫以后，即使是在到期的RONA计时器以后)。
5. 在CVP RNATimeout到期后，ICM路由器重排队呼叫。
6. 当呼叫从第一个座席时消失，代理程序在**未就绪状态**放置。

路由器再查询脚本的进一步应用程序

同一种脚本可以用于代理程序不应答呼叫的其他情况。

例如，当网络从未提供呼叫到代理程序(由于例如网络故障)或，当代理程序是繁忙的在另一次呼叫(这能只发生，如果代理程序在代理程序以后收到了一次非ACD呼叫被保留了或，如果代理程序是繁忙的在他的电话的非ACD线路外观)。

在这些情况下，路由器再查询机制起动。再查询状态变量将有一个征兆这为什么发生(繁忙或网络故障)。可以相似地被重排队和重新发送呼叫。实际上，**如果节点被连接到队列节点的故障退出不歧视多种故障**，以上的脚本执行那作为。

报告与路由器再查询RONA的限制

- 再被查询的呼叫的处理没有正确地报告。
- 重定向在代理程序的没有答案字段和技术组报告不显示是由此机制重定向的呼叫。
- 是由此机制重定向的两次算作是，一次被放弃的每次呼叫和一次如被处理(如果呼叫终于被处理)。
- 有此呼叫的两个CCE TerminationCallDetail记录，一个重路由的呼叫的(当CallDisposition**被放弃，当敲响时**，对被处理的呼叫请编码3)和一个与CallDisposition根据呼叫如何终于被处理了。
- 写脚本的上面的例子显示一个周边呼叫变量如何可以用于标记和计数呼叫再被查询由于没有答案。一个用户报告模板可以被写报告关于此数据。