解决由于设备注册问题导致政府呼叫队列座席无法接收呼叫的Webex呼叫

目录

问题

呼叫队列座席未接收通过队列路由的呼叫，而同一队列中的其他座席成功接收呼叫。受影响的座席(+11231231234)被配置为呼叫队列流中的最后一个成员，但呼叫未扩展到此座席。当测试呼叫直接拨打受影响的座席号码时，呼叫成功完成，表明电话本身工作正常。但是，当呼叫通过呼叫队列(+11231231111)路由且最终目标为受影响的座席(+11231231234)时，呼叫方会听到“所有座席都忙”或快速忙，而不是呼叫被提供给队列中的最终座席。

呼叫示例显示队列呼叫已扩展到多个其他座席(+11231232222、+11231233333、+11231234444、+11231235555、+11231236666、+11231237777)，但在队列序列结束时未到达受影响的座席。

环境

- Webex呼吁政府（FedRAMP中等）
- 使用Control Hub的联邦组织
- 按顺序配置多个座席的呼叫队列配置
- 共享线路设备包括Cisco 9841、平板电脑、桌面、移动设备和办公桌端点
- 使用最长空闲路由方法的呼叫队列

分辨率

通过下列步骤解决了此问题：

步骤 1：设备注册验证

调查表明，某些座席设备（Cisco 9841、平板电脑、桌面、移动设备、热桌面）在呼叫采样时尚未注册。当呼叫队列尝试将呼叫路由到未注册的座席时，这种情况会导致“暂时不可用”响应。但是，呼叫从未扩展到被配置为呼叫队列流中最后成员的受影响座席(+11231231234)。“暂时不可用”不会导致“所有座席都在忙”或快速忙碌的响应。当呼叫通过呼叫队列(+11231231111)路由并到达最终目标时，受影响的座席(+11231231234)此时主叫方会听到“所有座席都忙”或快速忙，因为呼叫从未被提供给队列中的最终目标座席。

步骤 2：代理重新配置

解决方法是从呼叫队列配置中删除受影响的座席条目，然后重新添加座席：

1. 从呼叫队列配置中删除座席(+11231231234)。
2. 将座席重新添加到呼叫队列
3. 验证代理已正确配置且可用。

步骤 3：验证测试

重新添加座席后，执行测试呼叫以验证解决方案。测试呼叫已成功完成到以前受影响的座席，确认当前正通过队列正确路由呼叫，以到达序列中的最终座席。

步骤 4：监控周期

实施了72小时监测期，以确保不再出现该问题。在此监控窗口期间，未报告任何进一步的事件，这证实已成功解决该问题。

原因

根本原因是受影响座席的共享线路设备未正确注册到Webex Calling for Government平台。当呼叫队列尝试将呼叫路由到设备未处于良好注册状态的座席（座席是最终目标座席）时，系统不会将呼叫扩展到最终目标座席的号码+11231231234”，主叫方收到消息“所有座席都在忙”或快速忙碌信号。最终目标座席的设备注册问题导致呼叫队列无法正确分配此座席的呼叫。

相关内容

- Webex应用 |更改您的呼叫队列状态
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。