将一个呼叫队列到多个CSQ

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[规则](#)
[背景](#)
[解决方案](#)
[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express环境中将呼叫排入多个联系服务队列(CSQ)的队列。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco CRS Editor

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CRS版本3.x和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档约定的更多信息，请参考 Cisco 技术提示约定。

背景

思科IP集成联系分发(ICD)使用CSQ作为将呼叫路由到座席的实体。每个CSQ控制传入的思科IP

ICD呼叫，并确定传入呼叫在队列中的位置以及该呼叫发送到哪个座席。

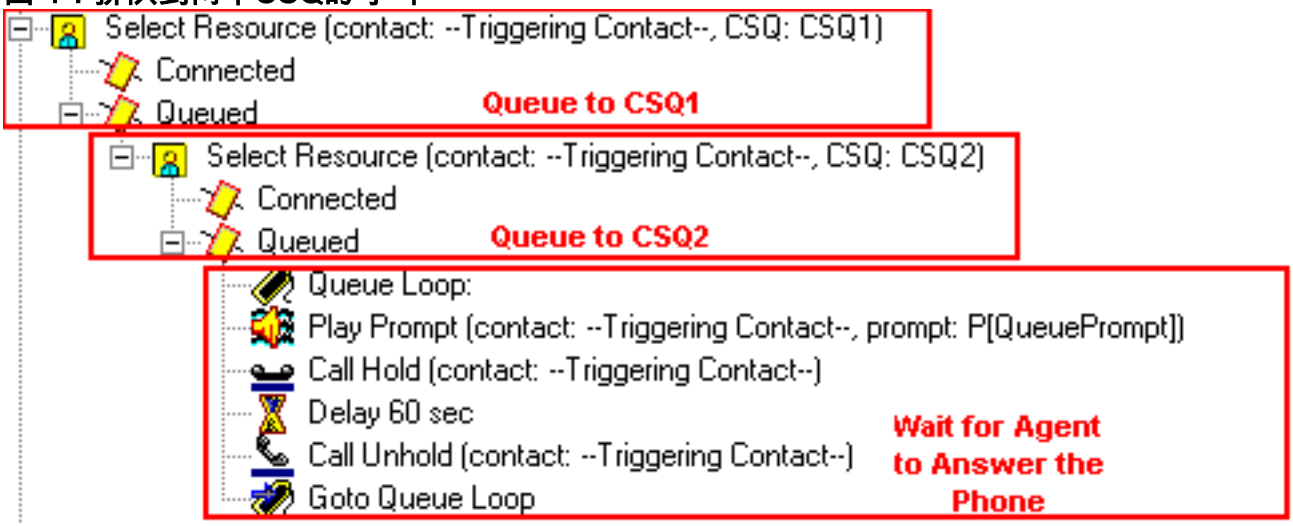
每个CSQ从定义的关联资源池中选择资源。当座席可以接听呼叫时，系统从资源池包括座席的CSQ之一选择已排队的呼叫，并将该呼叫路由到该座席。

解决方案

使用脚本中的“选择资源”步骤，可将单个呼叫排入多个CSQ的队列。以下是脚本流的示例：

1. 假设CSQ1和CSQ2是两个CSQ。
2. 在图1中，触发联系人将排队到CSQ1和CSQ2。如果座席在CSQ1中可用，则呼叫方将首先发送到该座席。否则，任一CSQ中的下一个可用座席将收到该呼叫，该呼叫将从另一CSQ出列。如果CSQ1和CSQ2上都没有可用的代理，脚本会将控制传递到等待可用代理的队列循环。

   图 1：排队到两个CSQ的呼叫



   注意：此脚本仅用于演示目的。

相关信息

- 技术支持和文档 - Cisco Systems