

将一个呼叫队列到多个CSQ

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述如何排队呼叫到多个联系服务队列(CSQs)在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境里。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

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

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CRS版本3.x和以上

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[背景](#)

Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD)使用CSQs作为路由呼叫到代理程序的实体。每CSQ控制流入Cisco IP ICD呼叫并且确定一次呼入的呼叫何处在队列安置，并且到哪个代理程序呼叫被发送。

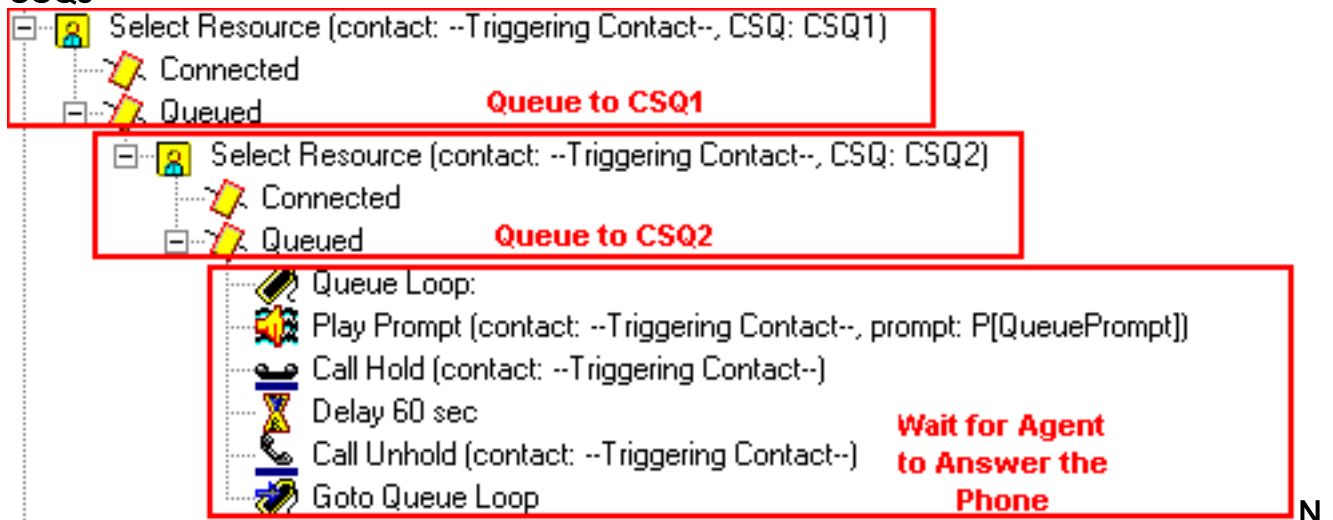
每CSQ选择资源从被定义的相关资源池。当代理程序变得可用接纳呼叫时，呼叫到该代理程序的系统从资源库包括代理程序的一个CSQs选择一次排队的呼叫和路由。

解决方案

通过使用在脚本的Select Resource步骤单个呼叫可以排队到多个CSQ。这是脚本流的示例：

1. 假设CSQ1和CSQ2是两个CSQs。
2. 在图1，触发的联系排队对CSQ1和CSQ2。如果代理程序是可用的在CSQ1，呼叫人首先派遣到该代理程序。否则，下个可用的代理程序在任何一CSQ从另一CSQ然后获得离队的呼叫和呼叫获得。如果代理程序不是可用的在CSQ1和CSQ2，脚本通过控制对等待可用的代理程序的队列循环。图1：呼叫排队到两

CSQs



ote: 此脚本是只用于示范目的。

Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)