

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

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

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CSQ作为路由呼叫到代理程序的实体。每CSQ控

制流入Cisco IP ICD呼叫并且确定呼入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选择从定义的相关资源池的资源。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池包括代理程序的一个CSQ选择一排队呼叫和路由。

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CSQ。
2. 在图1，触发的联系方式排队对CSQ1和CSQ2。如果代理程序是可用的在CSQ1，呼叫方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，脚本通过控制到等待可用座席的队列环路。**图 1：呼叫排队对两CSQ注意：**此脚本是只用于示范目的。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)