

CRS 4.x : 自动工作和总结时间配置示例

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[配置自动工作和话后工作时间](#)

[在联系服务队列级别的Enable \(event\)自动工作](#)

[Enable \(event\)自动可用在资源](#)

[配置CRS 4.x标准版的扫尾延迟的解决方法](#)

[Verify](#)

[Troubleshoot](#)

[在话后工作时间到期后，扫尾窗口消失](#)

[Related Information](#)

Introduction

自动工作和话后工作时间可以为在此方案的一个Integrated Call Distribution (ICD)代理程序被配置：

代理程序在就绪状态并且准备接受下一个呼叫。呼叫从队列路由到代理程序。代理程序接受呼叫，在呼叫工作，然后结束呼叫。在下一个呼叫被接受前，您能这时配置扫尾延迟为了允许代理程序工作或尽扫尾职责。在延迟末端以后，代理程序自动地去就绪状态并且准备接受下一个呼叫。自动工作是否确定在基于代理的涉及的代理程序自动地路由移动对工作状态，在呼叫和话后工作时间确定后代理程序多久在工作状态能坚持。本文讨论如何配置自动工作和话后工作时间ICD代理程序的在用户响应解决方案(CRS)版本4.x。

Note: 您早于CRS 4.0不能配置一个代理程序的扫尾延迟在CRS版本和在CRS 4.x标准版。这是在CRS 4.0被介绍的一个新功能。然而，更早版本和CRS 4.x标准版的，有允许代理程序自动地有延迟的[解决方法](#)，在下一个呼叫被接受前。

Prerequisites

Requirements

Cisco推荐您有这些题目知识：

- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP Phone Agent

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco CRS版本4.x。

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](#)。

[配置自动工作和话后工作时间](#)

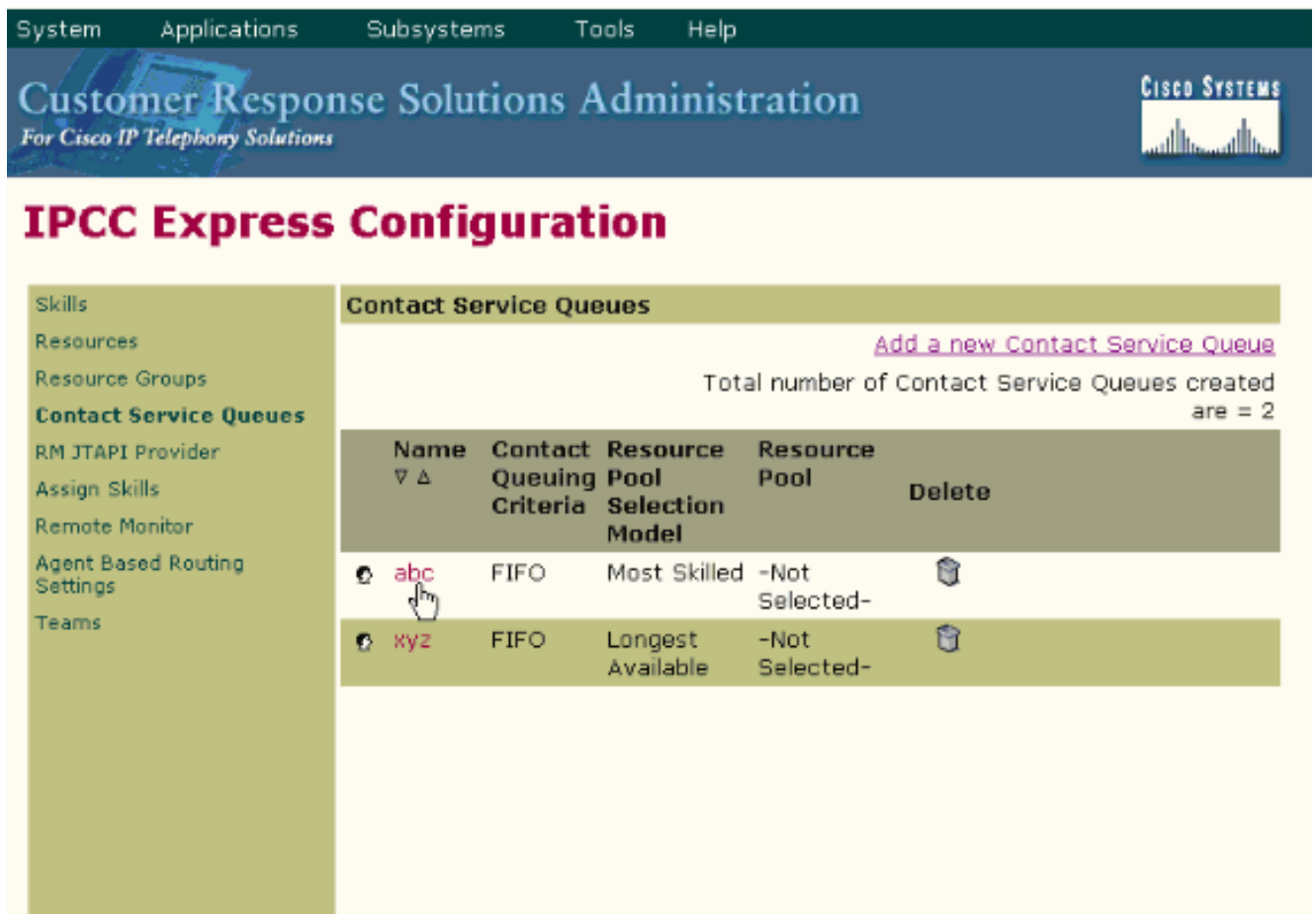
为了配置代理程序自动地迁移向工作状态，在呼叫和配置代理程序的话后工作时间能坚持在工作状态，您需要后：

1. [Enable \(event\)自动工作和设置摘要计时器在联系服务队列级别。](#)
2. [Enable \(event\)自动可用在资源。](#)

[在联系服务队列级别的Enable \(event\)自动工作](#)

完成这些步骤为了设置在Contact Service Queue (CSQ)的扫尾计时器：

1. 从CRS App Admin，请选择子系统> Rmcm >联系服务队列并且选择您要配置扫尾延迟的队列：



The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. The top navigation bar includes System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. The main header reads "Customer Response Solutions Administration" with the Cisco Systems logo. The page title is "IPCC Express Configuration". On the left is a sidebar menu with options like Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues (highlighted), RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main content area is titled "Contact Service Queues" and includes a link to "Add a new Contact Service Queue". Below this, it states "Total number of Contact Service Queues created are = 2". A table lists two queues:

Name	Contact Queuing Criteria	Resource Pool Selection Model	Resource Pool	Delete
abc	FIFO	Most Skilled	-Not Selected-	
xyz	FIFO	Longest Available	-Not Selected-	

2. 在联系服务队列配置下，您能设置允许在此CSQ的代理程序自动地迁移向工作状态在呼叫以后的自动工作，当启用。如果设置此值失效，造成代理程序根据自动可用设置进入准备好或未就绪状态，当呼叫结束时，代理程序的。
3. 设置Wra-up时间作为启用并且以秒钟输入扫尾延迟。当话后工作时间是启用的时，造成代理程序自动地进入摘要状态，当呼叫结束时，并且代理程序在工作状态话后工作时间周期取决于时间的长度(非常地比0秒，但是少于7200秒)。
4. 其次点击然后更新。

The screenshot shows the 'Contact Service Queue Configuration' page in the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The page has a navigation menu on the left with options like Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues, RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main content area is titled 'Contact Service Queue Configuration' and includes a link to 'Open Printable Report of this CSQ configuration'. The configuration fields are as follows:

- Contact Service Queue Name*: abc
- Contact Queuing Criteria: FIFO
- Automatic Work*: Enabled Disabled
- Wrapup Time*: Enabled Disabled, with a value of 60 in the input field and 'Second(s)' as the unit.
- Resource Pool Selection Model*: Resource Skills (dropdown)
- Service Level*: 5
- Service Level Percentage*: 70
- Prompt: - No Selection - (dropdown)

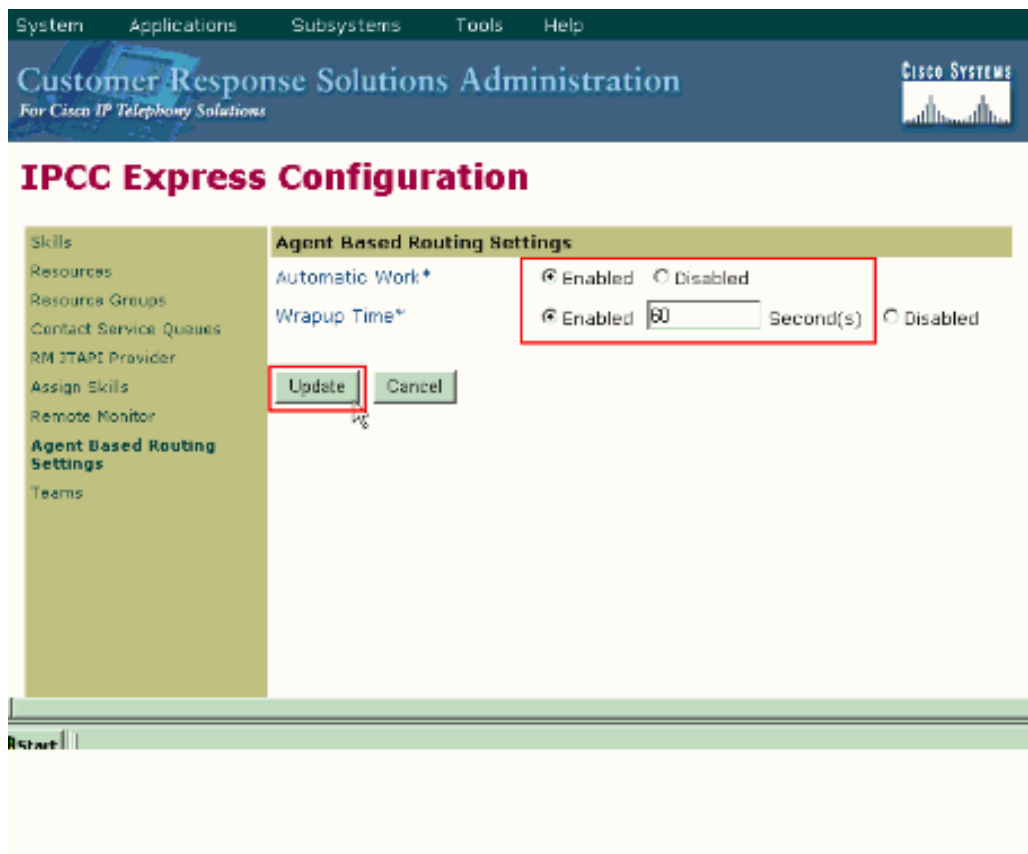
A red box highlights the 'Automatic Work*' and 'Wrapup Time*' fields. Another red box highlights the 'Next' button at the bottom of the configuration area. A note at the bottom of the page states: '* indicates required item'.

Note: 即使您配置了话后工作时间如被启用用时间以秒钟，不工作，除非自动工作也设置对启用。

[Enable \(event\)自动可用在资源](#)

完成这些步骤为了enable (event)自动可用在资源：

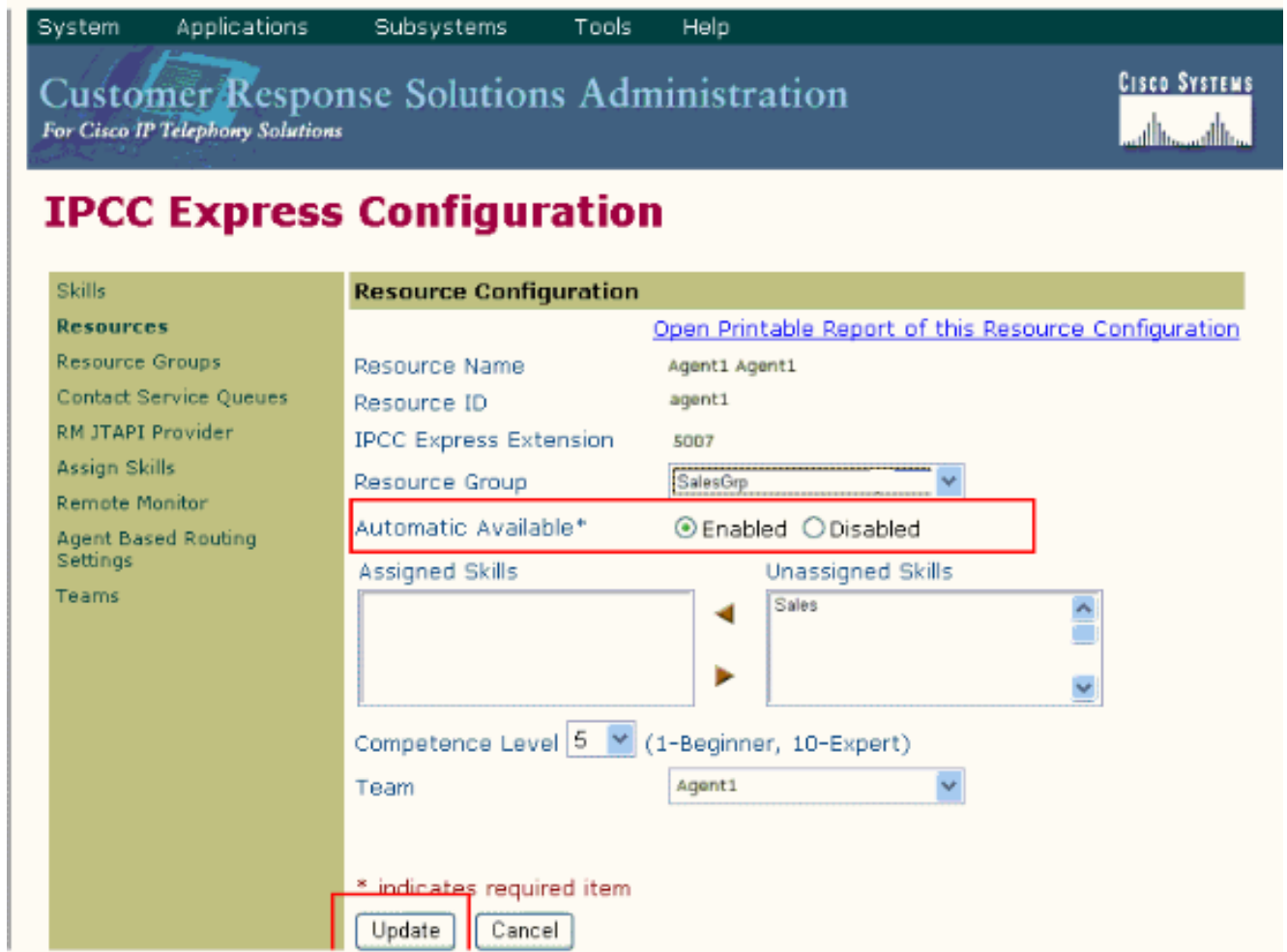
1. 从CRS App Admin，请选择子系统> Rmcm >资源并且点击您希望配置扫尾计时器的资源。
2. 设置自动可用如被启用。
3. 点击更新。**Note:** 如果配置两个，在联系服务队列配置的自动工作改写自动可用在资源配置。不管自动可用设置是，如果在CSQ级别的自动工作设置对启用，代理程序进入工作状态，在终止呼叫后。如果在CSQ下的自动工作是失效的，并且自动可用是启用的在该代理程序下，代理程序被推进对就绪状态在呼叫以后。如果在CSQ下的自动工作是失效的，并且自动可用是失效的在代理程序下，代理程序被推进对就绪状态在呼叫以后。



配置CRS 4.x标准版的扫尾延迟的解决方法

使用CRS 2.x、3.x和4.x标准版，有允许代理程序在接受下一个呼叫前自动地有延迟的解决方法。为了执行此，请修改交互语音应答(IVR)脚本，此程序显示：

1. 在IVR请写脚本您使用从队列路由呼叫到代理程序，查找Select Resource步骤和更改连接属性对不。
2. 在Select Resource步骤下您修改了，有一个所选的步骤。添加**延迟**步骤。时间应该是您要配置的话后工作时间。例如，30秒。然后请添加一个**连接**步骤。
3. 验证在CRS App Admin所有ICD资源有自动可用的集对**启用**。



4. 验证在CRS App Admin所有ICD CSQs有设置**被禁用的**自动工作。一旦在本文略述的配置步骤被实行，此列表选派代理程序的工作情况：

- 代理程序结束早先呼叫并且进入就绪状态。
- 代理程序选择接受下一个呼叫，并且代理程序在保留状态放置。
- IVR脚本击中30秒的延迟。这产生代理程序在保留状态的30秒。
- 在延迟末端以后，呼叫路由到代理程序。

Verify

当前没有可用于此配置的验证过程。

Troubleshoot

在话后工作时间到期后，扫尾窗口消失

请完成这些步骤为了强制扫尾窗口不消失，直到代理程序挑选扫尾数据：

1. 去联系服务队列配置页和enable (event)自动工作和话后工作时间。单击 **Next**。

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM JTAPI Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Contact Service Queue Configuration

[Open Printable Report of this CSQ configuration](#)

Contact Service Queue Name*

Contact Queuing Criteria FIFO

Automatic Work* Enabled Disabled

Wrapup Time* Enabled Disabled
35 Second(s)

Resource Pool Selection Model*

Service Level*

Service Level Percentage*

Prompt

* indicates required item

2. 去Cisco桌面工作流程管理员并且选择位置>呼叫中心。
3. 扩展工作流程Configuration>工作流程组。
4. 点击扫尾数据并且不选定Enable (event)自动状态变换。

[Related Information](#)

- [在完成呼叫和断开以后Cisco代理桌面为什么进入工作状态？](#)
- [Cisco IP ICD路由呼叫到代理电话失败-呼叫搜索空间问题](#)
- [语音和统一通信支持资源](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)