

CRS 4.x : 自动工作和总结时间配置示例

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[配置自动工作和话后工作时间](#)

[启用自动工作在联系方式服务队列级别](#)

[启用在资源的自动联机](#)

[配置在CRS 4.x标准版的扫尾的应急方案迪莱](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[在话后工作时间超时时， Wrap-up窗口消失](#)

[相关信息](#)

简介

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)代理程序配置：

代理程序在READY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。代理程序在呼叫接受呼叫，工作，然后结束呼叫。在下一个呼叫接受前，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READY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能在工作状态坚持。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。

注意： 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介绍的新特性。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[应急方案](#)，在下一个呼叫接受前。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco CRS版本4.x。

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](#)。

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在工作状态坚持，您需要后：

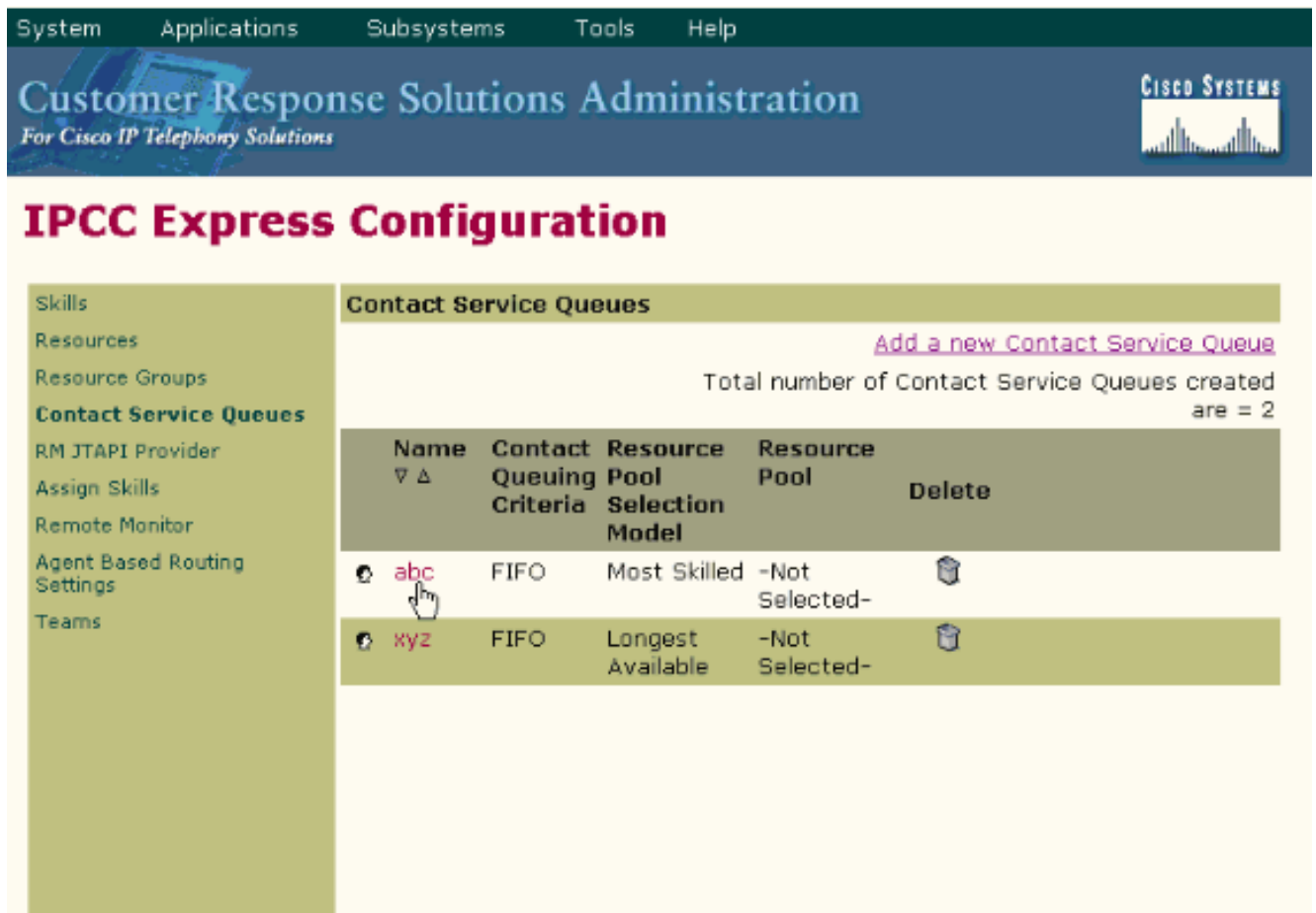
1. [启用自动工作并且设置摘要计时器在联系方式服务队列级别。](#)
2. [启用在资源的自动联机。](#)

启用自动工作在联系方式服务队列级别

完成这些步骤为了设置在Contact Service Queue (CSQ)的Wrap-up计时器：

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

：



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 Queues

[Add a new Contact Service Queue](#)

Total number of Contact Service Queues created are = 2

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

2. 在联系方式服务队列配置下，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如**启用**。如果此值设置的**已禁用**，造成代理程序根据自动可用设置进入就绪或未就绪状态，当呼叫结束时，代理程序的。
3. 设置Wra-up时间如**启用**并且输入扫尾延迟以秒钟。当话后工作时间启用时，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期限取决于时间的长度(非常地比0秒，但是少于7200秒)。
4. **其次单击然后更新。**

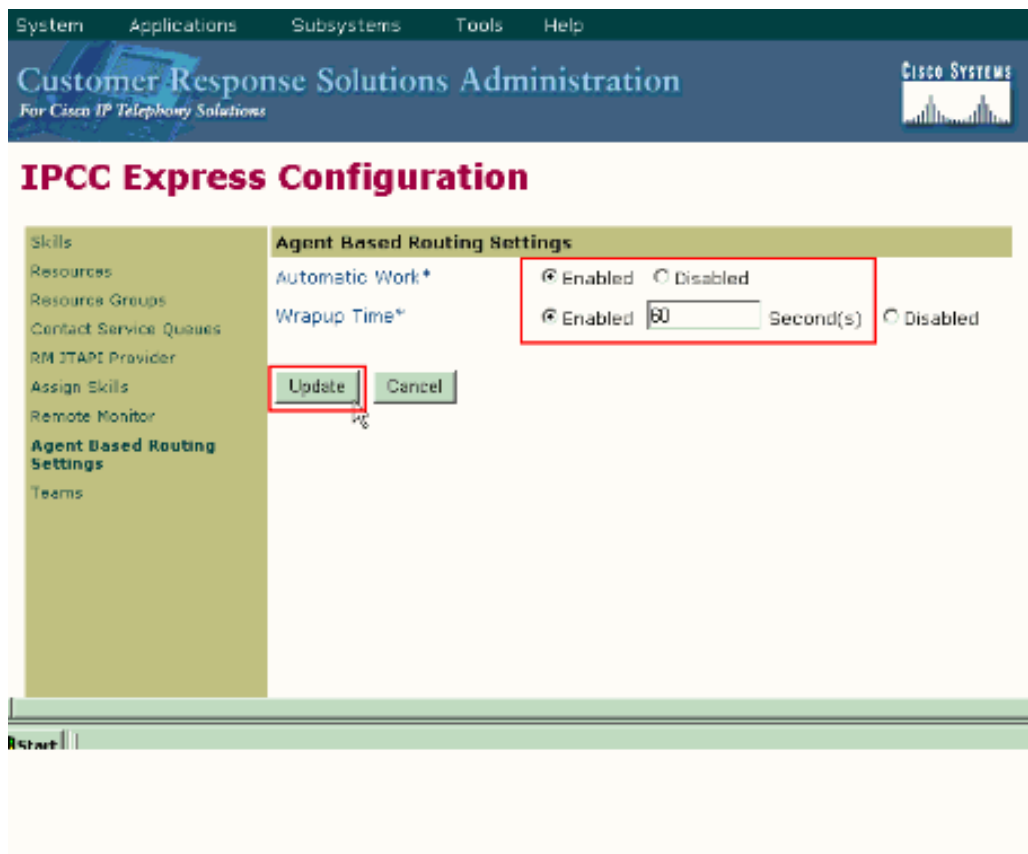
The screenshot shows the 'Contact Service Queue Configuration' page in the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The page includes a navigation menu on the left with options like Skills, Resources, and Contact Service Queues. The main configuration area contains fields for Contact Service Queue Name (abc), Contact Queuing Criteria (FIFO), Automatic Work* (Enabled), Wrapup Time* (60 seconds), Resource Pool Selection Model* (Resource Skills), Service Level* (5), Service Level Percentage* (70), and Prompt (- No Selection -). A red box highlights the 'Automatic Work*' and 'Wrapup Time*' settings. At the bottom, the 'Next' button is also highlighted with a red box.

注意： 即使您配置话后工作时间如**启用**与时间以秒钟，不工作，除非自动工作也设置对已**启用**。

[在资源的Enable \(event\)自动联机](#)

完成这些步骤为了启用在资源的自动联机：

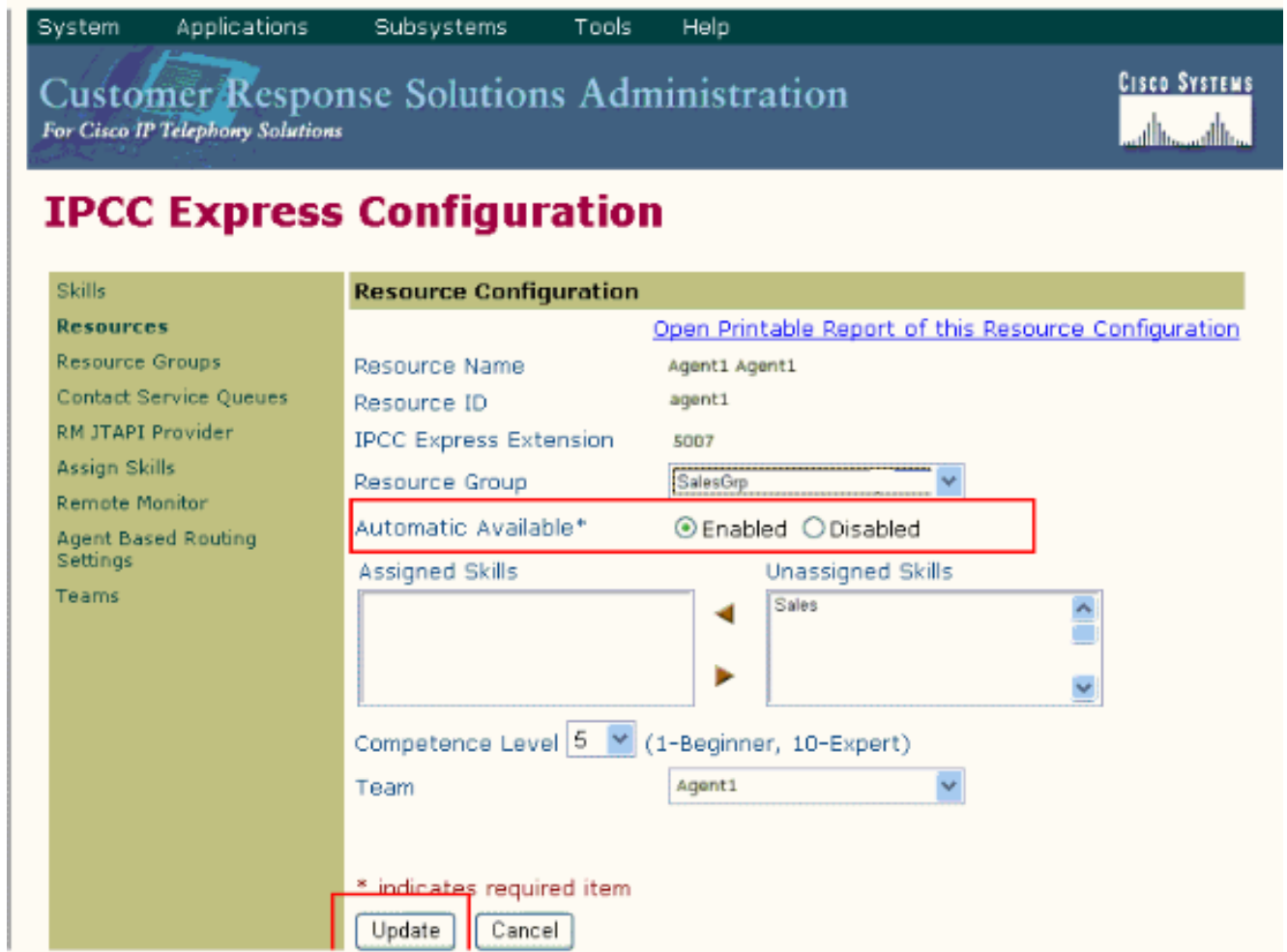
1. 从CRS App Admin，请选择子系统> Rmcm >资源并且单击您希望配置Wrap-up计时器的资源。
2. 设置自动联机如**启用**。
3. 单击**更新**。**注意：** 如果两个配置，自动工作联系方式服务队列配置里在资源配置里改写自动联机。不管自动可用设置是，如果在级的CSQ的自动工作设置对已启用，代理程序进入工作状态，在终止呼叫后。如果在CSQ下的自动工作禁用，并且自动联机启用在代理程序下，代理程序推送对就绪状态在呼叫以后。如果在CSQ下的自动工作禁用，并且自动联机禁用在代理程序下，代理程序推送对就绪状态在呼叫以后。



配置在CRS 4.x标准版的扫尾的应急方案迪莱

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应急方案。为了执行此，请修改交互语音应答(IVR)脚本，此步骤显示：

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步骤下您已修改，有一个选定步骤。添加一个**迪莱**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资源有自动可用设置对已启用。



4. 验证在CRS App Admin所有ICD CSQ有设置的自动工作**禁用**。
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行为：

- 代理程序结束上一个呼叫并且进入READY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脚本点击30秒的延迟。这给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。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

在话后工作时间超时后，Wrap-up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. 去联系方式服务队列配置页并且启用**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. 去思科桌面工作流程管理员并且选择位置>呼叫中心。
3. 展开工作流程Configuration>工作流程组。
4. 点击Wrap-up数据并且不选定Enable (event)自动状态变换。

相关信息

- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)