解決由於裝置註冊問題導致政府呼叫隊列代理無法接收呼叫的Webex呼叫

目錄

問題

呼叫隊列代理未接收通過隊列路由的呼叫，而同一隊列中的其他代理成功接收呼叫。受影響的代理(+11231231234)被配置為呼叫隊列流中的最後一個成員，但呼叫未擴展到此代理。當測試呼叫直接撥打受影響的座席號碼時，呼叫成功完成，表明電話本身工作正常。但是，當呼叫通過呼叫隊列(+11231231111)路由時，最終目的地為受影響的座席(+11231231234)，呼叫方會聽到「所有座席都在忙」或快速忙，而不是呼叫被提供給隊列中的最終座席。

呼叫示例顯示，隊列呼叫已擴展到多個其他代理(+11231232222,+11231233333,+11231234444,+11231235555,+11231236666,+11231237777)，但在隊列序列結束時未到達受影響的代理。

環境

- Webex呼喚政府（FedRAMP中等）
- 使用控制中心的聯邦組織
- 按順序配置多個座席的呼叫隊列配置
- 共用線路裝置包括Cisco 9841、平板電腦、台式機、流動裝置和辦公桌終端
- 使用最長空閒路由方法的呼叫隊列

解析

問題通過以下步驟得到解決：

步驟 1:裝置註冊驗證

調查顯示，某些座席裝置（思科9841、平板電腦、案頭、流動裝置、熱案頭）在發出呼叫樣本時並未註冊。當呼叫隊列嘗試將呼叫路由到未註冊的代理時，此情況導致「暫時不可用」響應。但是，呼叫從未擴展到被配置為呼叫隊列流中最後成員的受影響座席(+11231231234)。「暫時不可用」不會導致「所有代理都在忙」或快速忙碌響應。當呼叫通過呼叫隊列(+11231231111到達最終目標時，受影響的座席(+11231231234)此時主叫方會聽到「所有座席都在忙」或快速忙，因為呼叫從未被提供給隊列中的最終目標座席。

步驟 2:代理重新配置

解決方案涉及從呼叫隊列配置中刪除受影響的代理條目，然後重新新增代理：

1. 從呼叫隊列配置中刪除代理(+11231231234)。
2. 將座席重新新增到呼叫隊列
3. 驗證代理是否正確配置且可用。

步驟 3:驗證測試

重新新增代理後，執行測試呼叫以驗證解決方案。已成功完成對以前受影響的座席的測試呼叫，並確認當前正通過隊列正確路由呼叫，以到達序列中的最終座席。

步驟 4:監控期間

實施了72小時的監測期，以確保不再發生該問題。在此監控視窗期間未報告進一步的事件，這確認解決方案是成功的。

原因

根本原因是受影響代理的共用線路裝置未正確註冊到Webex Calling for Government平台。當呼叫隊列嘗試將呼叫路由到其裝置未處於良好註冊狀態且座席是最終目標座席的座席時，系統不會將呼叫擴展至最終目標座席的號碼+11231231234」，而呼叫方接收到消息「所有座席都在忙」或快速忙碌訊號。最終目標代理的裝置註冊問題導致呼叫隊列無法正確分配此代理的呼叫。

相關內容

- Webex應用 |更改您的呼叫隊列狀態
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。