

將呼叫排隊到多個CSQ

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明如何在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中將呼叫排隊到多個聯絡服務隊列(CSQ)。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco CRS編輯器

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CRS版本3.x及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

請參閱[思科技術提示慣例以瞭解更多有關文件慣例的資訊。](#)

背景

Cisco IP Integrated Contact Distribution(ICD)使用CSQ作為將呼叫路由到座席的實體。每個CSQ控

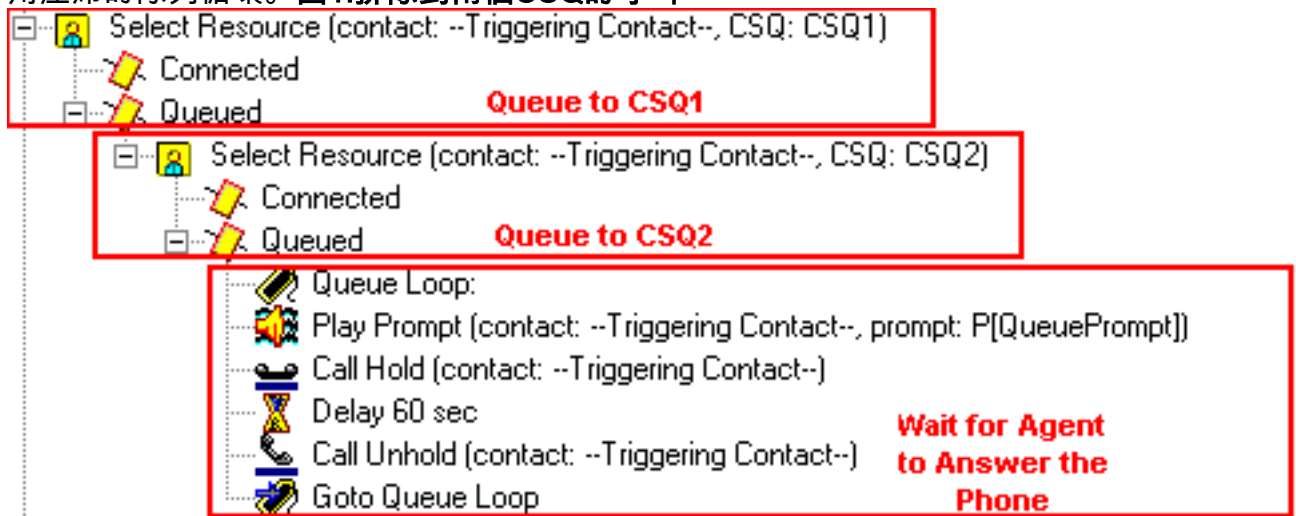
制傳入的Cisco IP ICD呼叫，並確定傳入呼叫在隊列中的位置以及呼叫被傳送到哪個座席。

每個CSQ從定義的關聯資源池中選擇資源。當座席可用於接聽呼叫時，系統從資源池包含座席的CSQ之一選擇排隊呼叫，並將呼叫路由到該座席。

解決方案

通過使用指令碼中的「選擇資源」步驟，可以將單個呼叫排入多個CSQ的隊列。以下是指令碼流的一個示例：

1. 假設CSQ1和CSQ2是兩個CSQ。
2. 在圖1中，觸發聯絡人會排入到CSQ1和CSQ2的隊列。如果CSQ1中有可用座席，則呼叫者會首先被傳送到該座席。如果沒有，則任一CSQ中的下一個可用座席將獲得該呼叫，並且該呼叫將從其他CSQ中出列。如果CSQ1和CSQ2上均沒有可用座席，指令碼會將控制傳遞到等待可用座席的隊列循環。**圖1:排隊到兩個CSQ的呼叫**



注意：此指令碼僅用於演示目的。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)