

Configurer l'état de l'agent et la demande d'appel après l'ARN CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Spécifier l'état de l'agent après l'ARN CVP et remettre le rappel en file d'attente](#)

[Déplacer l'état de l'agent vers Non prêt](#)

[Déplacer l'état de l'agent vers PRÊT](#)

[Mettre l'appel en file d'attente](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes nécessaires pour définir l'état de l'agent comme PRÊT ou NON PRÊT après le comportement Ring No-Answer (RNA) et pour remettre l'appel en file d'attente.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur UCCE et CVP version 10.5(3) et ultérieure.

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.

Configuration

Spécifier l'état de l'agent après l'ARN CVP et remettre le rappel en file d'attente

Dans un environnement de flux d'appels complet du protocole SIP (Session Initiation Protocol) CVP, il y a principalement trois temporisateurs qui doivent être définis avec soin afin d'assurer un comportement correct de l'ARN.

- Délai de définition du bureau de l'agent UCCE Sonnerie Durée de non-réponse
- Minuteur CVP RNA configuré sur le numéro composé dans la console d'exploitation (OAMP)
- Temporisateur de transfert d'appel de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

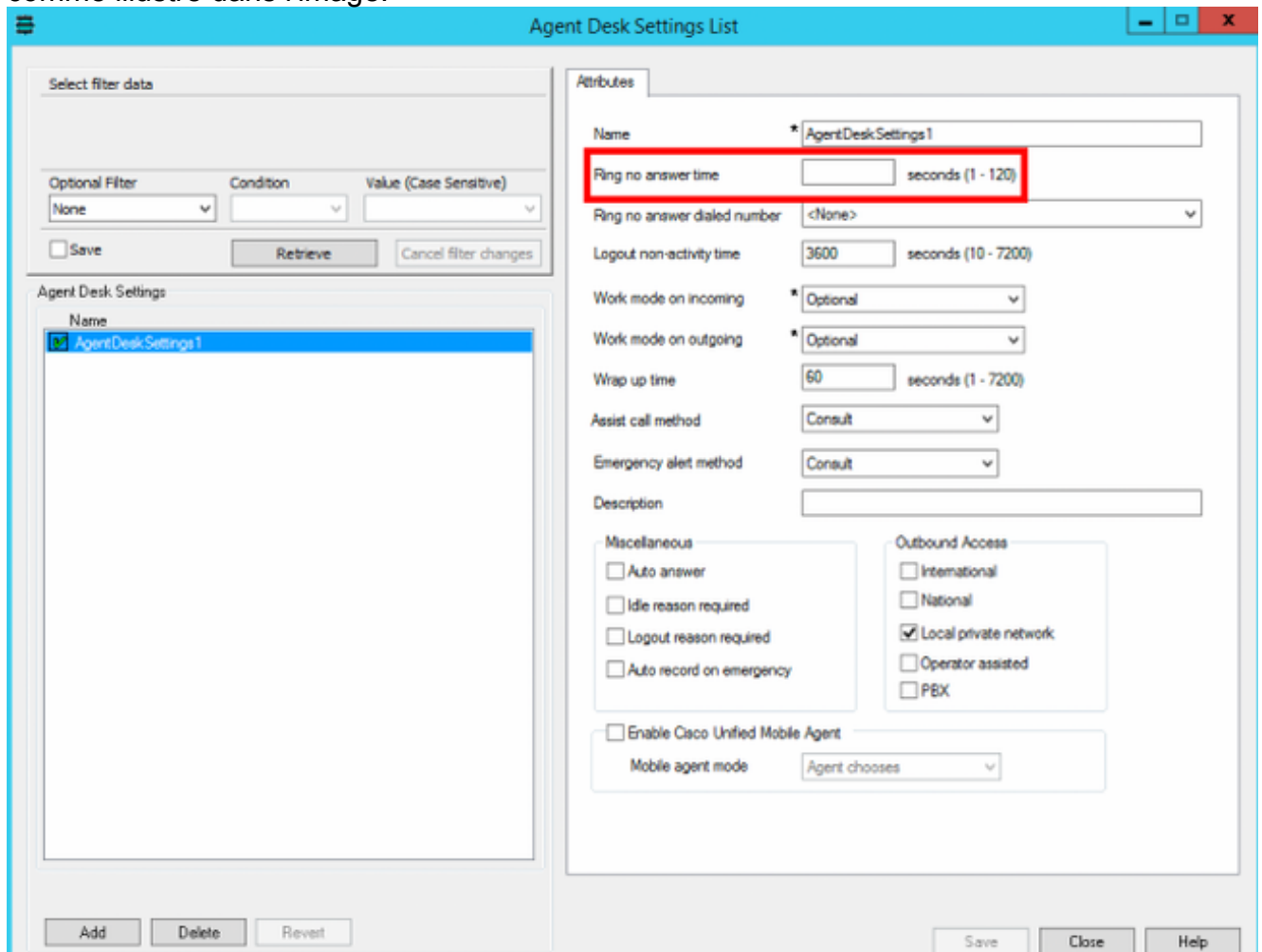
Déplacer l'état de l'agent vers Non prêt

Définissez ces temporisateurs afin de déplacer l'agent sur NOT READY après l'ARN CVP :

- Le temporisateur des paramètres du bureau d'agents ne doit PAS être défini (vide)
- Délai d'attente CVP RNA < Délai de transfert d'appel CUCM

Exemple :

1. Minuteur de paramètres de bureau vide configuré dans le Gestionnaire de configuration AW, comme illustré dans l'image.



2. Délai de transfert d'appel CUCM = 20 secondes sur le poste de l'agent, comme illustré dans l'image.

Call Forward and Call Pickup Settings

	Voice Mail	Destination
Calling Search Space Activation Policy		
Forward All	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Secondary Calling Search Space for Forward All		
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Busy External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/> or	<Internal Number>
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/> or	<External Number>
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward on CTI Failure	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
No Answer Ring Duration (seconds)	<input type="text" value="20"/>	
Call Pickup Group	< None >	

3. Délai d'attente CVP = 12 secondes < Délai de transfert d'appel CUCM = 20 secondes CVP OAMP > **System > Dialed Number Pattern > Agent Extension pattern**, comme illustré dans l'image.

List of Dialed Number Patterns

Display Pattern Type:

<input type="checkbox"/>	Dialed Number Pattern	Description
<input type="checkbox"/>	10>	Calls to 10XXX Agent numbers
<input type="checkbox"/>	Local Static Route	IP Address/Hostname/Server Group Name: cucmcluster.ucce.local
<input type="checkbox"/>	RNA Timeout for Outbound Calls	Timeout: 12 seconds

Dialed Number Pattern Configuration

General Configuration

Dialed Number Pattern: *

Description:

Dialed Number Pattern Types ¹

Enable Local Static Route:

Route to Device:

Route to SIP Server Group:

IP Address/Hostname/Server Group Name: *

Enable Send Calls To Originator:

Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

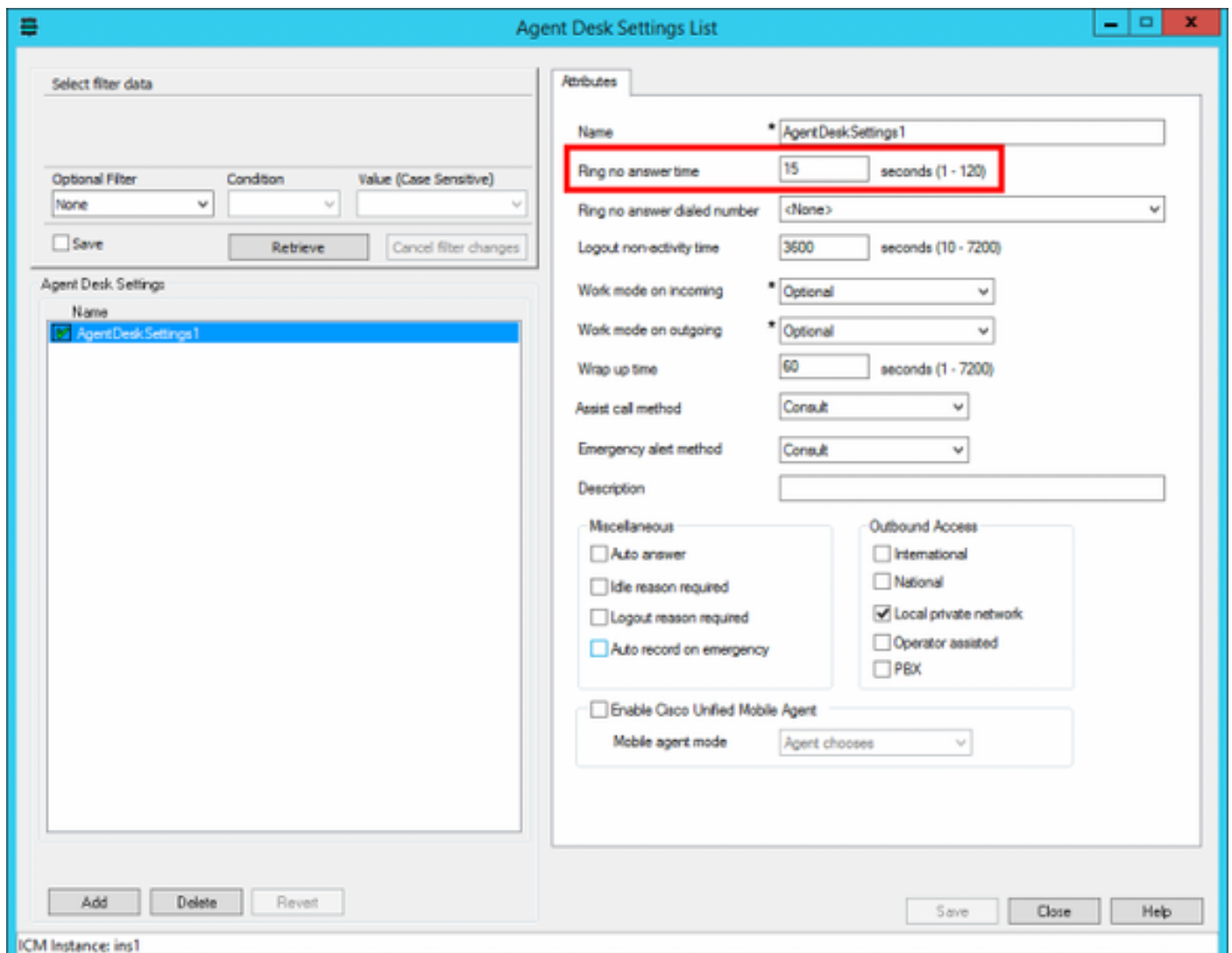
Déplacer l'état de l'agent vers PRÊT

Définissez ces temporisateurs afin de déplacer l'agent sur PRÊT après l'ARN CVP.

Délai d'attente CVP RNA < Délai des paramètres du bureau de l'agent < Délai de transfert d'appel CUCM

Exemple de configuration : Réglage du bureau de l'agent ARN = 15 secondes > CVP RNA = 12 secondes

Conservez toutes les autres configurations comme dans l'exemple précédent, définissez le compteur d'ARN du paramètre de bureau de l'agent sur une valeur supérieure au compteur d'ARN du CVP, comme illustré dans l'image.



Mettre l'appel en file d'attente

La configuration discutée détermine l'état de l'agent après l'ARN, mais cela ne remet pas l'appel dans la file d'attente. Pour que cela se produise :

1. Accédez à l'étape **File d'attente du groupe de compétences du script**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés**.
3. Dans **File d'attente > Type de file d'attente**, choisissez **Modifier...**
4. Cochez la case **Activer la réinterrogation cible**.

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

Remarque : la conception de script n'est pas comprise dans ce document. Cela explique uniquement l'étape minimale requise pour mettre l'appel en file d'attente. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous au [Guide de routage des scripts et des supports pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#).

Vérification

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

Informations connexes

Il y a eu quelques défauts qui ont changé le comportement de l'ARN CVP.

- [CSCvd23158](#) : L'agent reste disponible lorsque l'ARN ADS expire avant l'ARN CVP
- [CSCuq74727](#) : L'agent ne peut pas rester prêt après le délai d'expiration de l'ARN à partir du CVP Modification incorporée dans la version 10.5(2) \ 9.0(4) ES_59
- [CSCuu78331](#) : L'agent passe à NOT READY lorsque l'appel est abandonné avant/après le délai d'attente de l'ARN CVP. Modification incorporée dans la version 10.5(3) \ 10.5(2) ES_46 \ 9.0(4) ES_88**Note**: Ces trois défauts sont résolus dans UCCE Version 10.5(3) et ultérieure, qui est la version référencée pour les exemples de configuration.
- [CSCvm82335](#) : Réglage de l'ARN du bureau d'agents ICM moins de temps que le compteur de l'ARN CVP cause des incohérences d'état de l'agent
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)