

Solución de problemas de reglas de selección de agentes en Cisco UCCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Resolución de problemas de reglas de destino de agentes](#)

[Verificación](#)

Introducción

Este documento describe las reglas de selección de agentes (ATR) en Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco UCCE
- Portal de voz del cliente de Cisco (CVP)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

En UCCE, el router puede ejecutar la lógica de secuencias de comandos y encontrar una etiqueta a la que enrutar la llamada. Sin embargo, si los ATR están ausentes o mal configurados, el ruteo de llamadas se ve gravemente afectado y/o no se rutea en absoluto.

Resolución de problemas de reglas de destino de agentes

Los tres modos de destino de agente son:

Dispositivo de destino preferido

La selección de destino del dispositivo existente se utiliza para determinar la etiqueta.

Este es el valor predeterminado para los sistemas actualizados desde una versión anterior. Los destinos de dispositivos se utilizan para buscar etiquetas, al igual que en las versiones anteriores. Las reglas se pueden configurar como parte de una estrategia para conmutarlas, pero se ignoran.

Reglas preferidas

Las reglas se utilizan para crear la etiqueta. Este es el valor predeterminado para los periféricos creados recientemente. El CallRouter utiliza la regla de destino de agente si existe alguna. Si no existe ninguna regla, el CallRouter determina si se ha configurado un destino de dispositivo. Si no hay una regla de destino de agente y se ha configurado un destino de dispositivo, el CallRouter utiliza el dispositivo de destino para rutear la llamada. Si no se ha configurado ningún destino de dispositivo y no existe ninguna regla, el enrutamiento de la llamada falla.

Reglas en comparación con el destino de dispositivo existente

Se utilizan las reglas, pero también se comprueban los destinos de dispositivos. Esta opción está disponible para permitir a los clientes probar las reglas recién creadas para un periférico que anteriormente utilizaba como destino los dispositivos.

Una estrategia de actualización del ruteo de destino del dispositivo al ruteo de regla de destino del agente funciona de la siguiente manera:

- Unified ICM/Unified CCE 7.1(3) está instalado, el periférico se marca como si el enrutamiento de destino del dispositivo y el enrutamiento no se modificaran.

Configure las reglas.

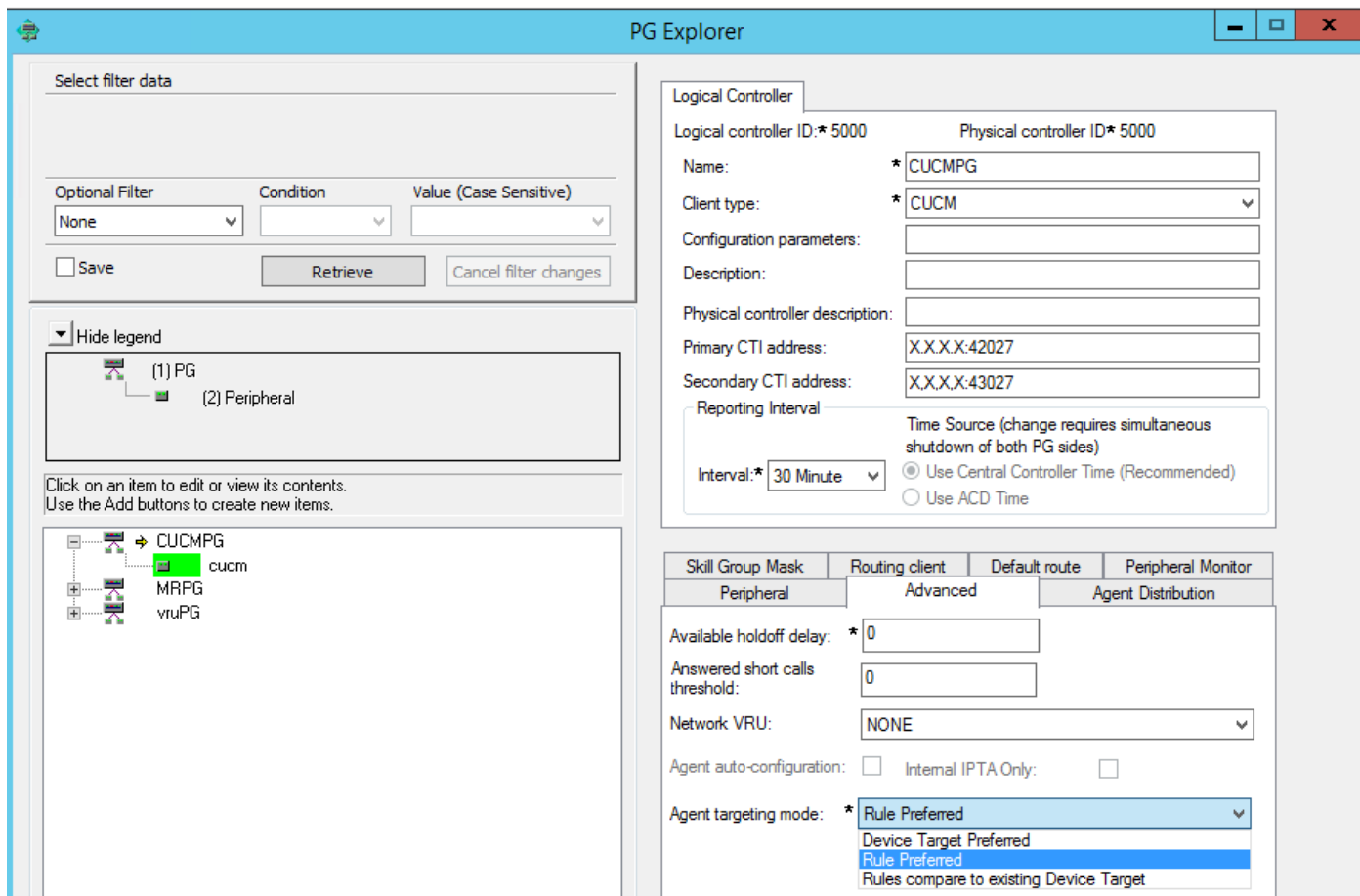
Nota: Las Reglas de Destino de Agente se pueden configurar sin que se produzca un funcionamiento del sistema, ya que se ignoran las reglas siempre que se seleccione el ruteo Preferido de Destino de Dispositivo.

- Actualice el periférico al modo Reglas Comparar con el modo Destino de Dispositivo Existente. Cada vez que el CallRouter intenta rutear una llamada a un agente, el CallRouter determina una etiqueta del dispositivo de destino y una etiqueta de las reglas. Si las dos etiquetas están de acuerdo, la llamada se dirige al agente. Si las dos etiquetas no están de acuerdo y el CallRouter puede utilizar la configuración de destino del dispositivo para generar una etiqueta, la llamada se enruta utilizando la etiqueta de destino del dispositivo. Además, se genera un mensaje de seguimiento de errores en el registro de CallRouter. Se muestra un ejemplo de mensaje de seguimiento de errores: *La regla ATR [r] para el agente [aaaa] en ext [nnnn] produce la etiqueta [bbb], el dispositivo de destino tenía la etiqueta [cccc] (ID [dddd]).* Si las dos etiquetas no están de acuerdo y el CallRouter no puede utilizar la configuración de

destino del dispositivo para generar una etiqueta, el CallRouter luego utiliza la regla para generar la etiqueta. En este caso, no se genera ningún mensaje de seguimiento de errores en el registro del CallRouter.

- Verifique todos los dispositivos objetivo y etiquetas cubiertos por una regla de destino de agente. Verifique que exista una regla para cada dispositivo de destino y sus etiquetas asociadas. Si hay un rango de extensiones para los destinos del dispositivo, pruebe el límite superior e inferior del rango, pruebe algunas extensiones entre ellas. Pruebe las extensiones ruteando una llamada a la extensión del agente y comprobando que no hay ningún mensaje de seguimiento de errores en el registro del CallRouter (consulte el paso 3).
- Una vez que haya verificado que cada dispositivo de destino y etiqueta está cubierto por una regla de destino de agente, establezca el modo de destino de agente en Reglas preferidas. El CallRouter ahora utiliza las Reglas de destino de agente para generar etiquetas de ruteo. El dispositivo de destino y sus etiquetas asociadas ya no son necesarios.
- Elimine el dispositivo de destino y sus etiquetas asociadas.

Esta es una captura de pantalla del Explorador de gateway periférico (PG):



Verificación

Si faltan ATR, puede ver esto en los registros del router:

```
14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) ATR rule not found for agent 5014 at ext 1112. No device target label found.
```

Si los ATR están presentes, sin embargo, PG está configurado para la regla preferida, sólo verá

esto en los registros del router

```
14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) Attempted to send call to agent: cucm.cisco_agent1  
(ID: 5014), on peripheral: cucm (ID: 5000), who has no device target.
```