

# CVP RNA 이후 에이전트 상태 및 통화 요청 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[CVP RNA 후 에이전트 상태 지정 및 대기열에 다시 통화 넣기](#)

[상담원 상태를 준비 안 됨으로 이동](#)

[상담원 상태를 준비됨으로 이동](#)

[통화를 대기열로 되돌리기](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 상담원 상태를 RNA(Ring No-Answer) 동작 후 READY 또는 NOT READY로 설정하고 통화를 대기열에 다시 넣는 데 필요한 단계에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 UCCE 및 CVP 버전 10.5(3) 이상을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 구성

### CVP RNA 후 에이전트 상태 지정 및 대기열에 다시 통화 넣기

CVP SIP(Session Initiation Protocol)의 포괄적인 통화 흐름 환경에서는 RNA 동작이 제대로 수행되도록 3개의 타이머를 신중하게 설정해야 합니다.

- UCCE 에이전트 데스크 설정 타이머 벨소리 응답 시간 없음
- OAMP(operations console)에서 전화 건 번호에 구성된 CVP RNA 타이머
- Cisco CUCM(Unified Communications Manager) 통화 착신 전환 타이머

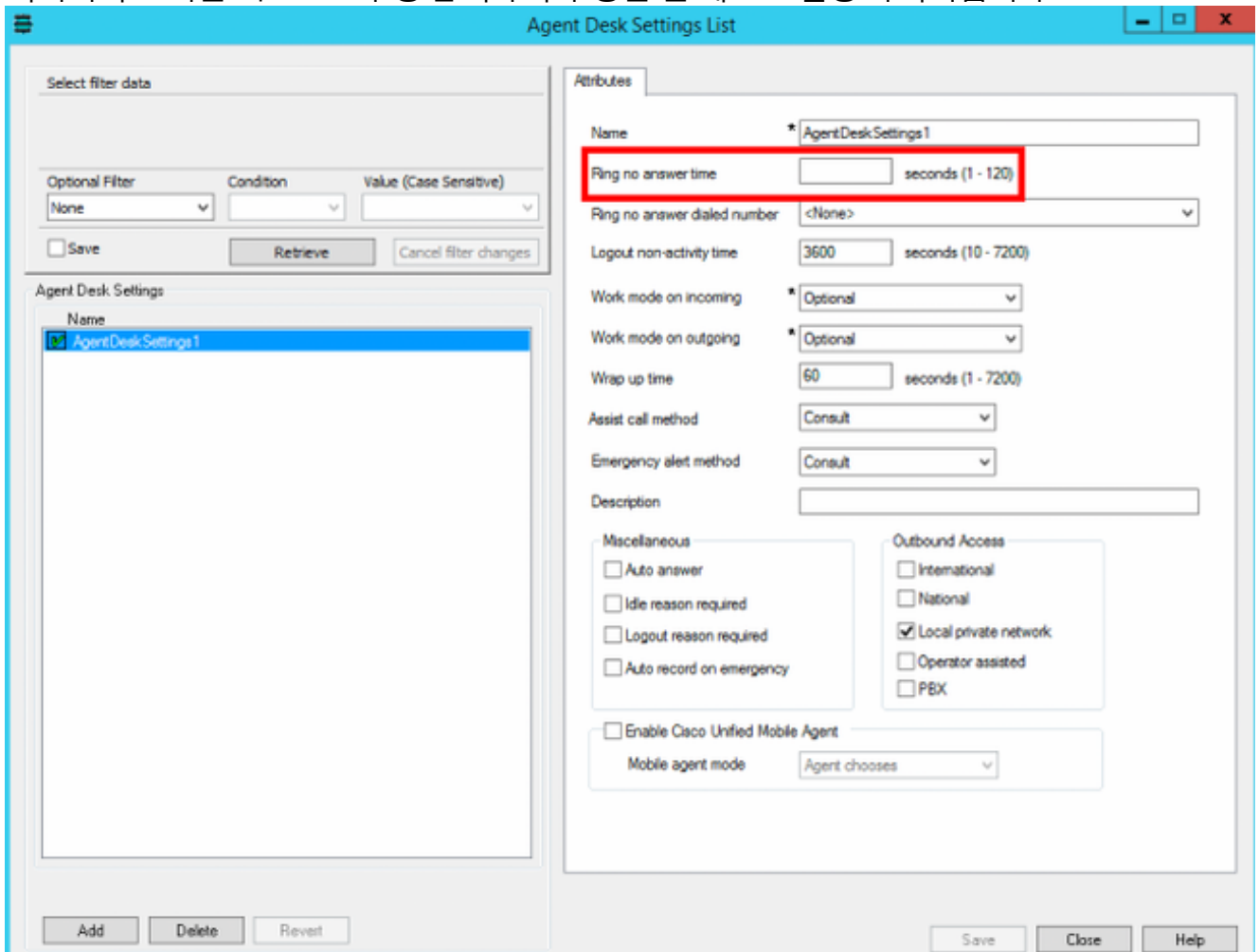
### 상담원 상태를 준비 안 됨으로 이동

CVP RNA 이후에 에이전트를 NOT READY로 이동하려면 다음 타이머를 설정합니다.

- 상담원 데스크 설정 타이머를 설정하지 않아야 함(비어 있음)
- CVP RNA 시간 초과 < CUCM 통화 착신 전환 타이머

예:

1. 이미지에 표시된 대로 AW 구성 관리자에 구성된 빈 데스크 설정 타이머입니다.



2. 이미지에 표시된 대로 CUCM 통화 착신 전환 타이머 = 에이전트 내선 번호에서 20초.

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

3. CVP 시간 초과 = 12초 < CUCM 통화 착신 전환 타이머 = 20초 CVP OAMP > **System > Dialed Number Pattern > Agent 확장 패턴(이미지에 표시됨)**

List of Dialed Number Patterns			
Display Pattern Type:		Display All	Display
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Dialed Number Pattern</a>	<a href="#">Description</a>	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">10&gt;</a>	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	
<b>General Configuration</b>	
Dialed Number Pattern: *	10>
Description:	Calls to 10XXX Agent numbers
<b>Dialed Number Pattern Types <sup>1</sup></b>	
Enable Local Static Route:	<input checked="" type="checkbox"/>
Route to Device:	- Select Device -
Route to SIP Server Group:	cucmcluster.ucce.local
IP Address/Hostname/Server Group Name: *	cucmcluster.ucce.local
Enable Send Calls To Originator:	<input type="checkbox"/>
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:	<input checked="" type="checkbox"/>
Timeout: *	12 seconds

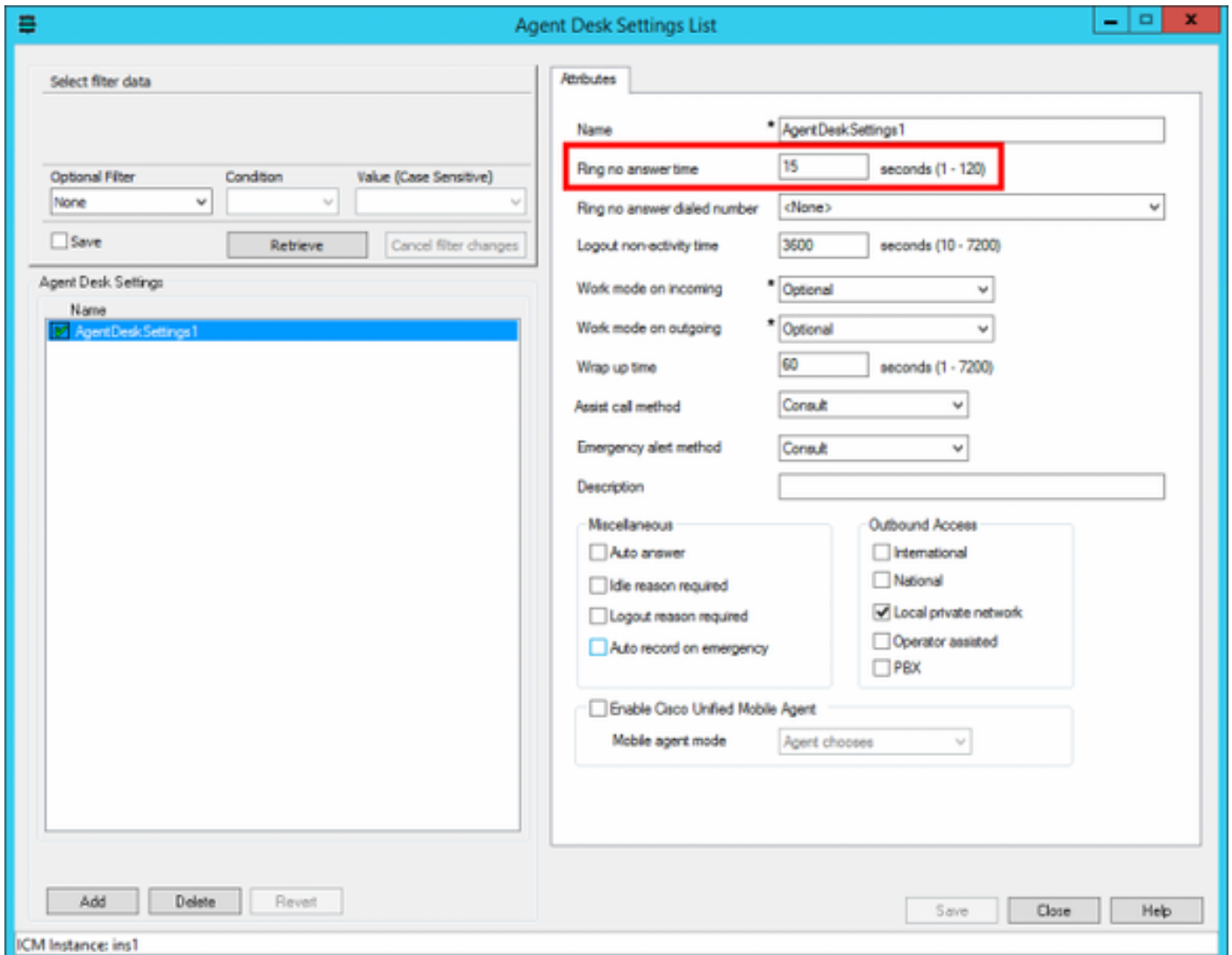
상담원 상태를 준비됨으로 이동

CVP RNA 이후에 에이전트를 READY로 이동하려면 이러한 타이머를 설정합니다.

CVP RNA 시간 초과 < 에이전트 데스크 설정 타이머 < CUCM 통화 착신 전환 타이머

구성 예:상담원 데스크 설정 RNA = 15초 > CVP RNA = 12초

다른 모든 컨피그레이션은 이전 예와 동일하게 유지하십시오. 이미지에 표시된 대로 에이전트 데스크 설정 RNA 타이머를 CVP RNA 타이머보다 크게 설정합니다.



## 통화를 대기열로 되돌리기

설명된 컨피그레이션은 RNA 이후의 에이전트 상태를 결정하지만, 이렇게 해도 통화가 대기열에 다시 추가되지 않습니다.이 작업을 수행하려면 다음을 수행합니다.

1. 스크립트의 **직무 그룹 대기열** 단계로 이동합니다.
2. 마우스 오른쪽 단추를 클릭하고 **속성**을 선택합니다.
3. Queue(큐) > **Queue Type(큐 유형)**에서 **Change...**를 선택합니다.
4. Enable **target requery** 확인란을 선택합니다.

The screenshot shows a dialog box titled "Queue Type". It contains the following fields and controls:

- Target type:** A dropdown menu currently showing "Skill Group".
- Business Entity:** A dropdown menu showing "(Not applicable)".
- Enterprise target:** A dropdown menu showing "(Not applicable)".
- Priority:** A spinner control set to the value "5".
- Enable target requery:** A checked checkbox.
- Buttons:** "OK", "Cancel", and "Help" buttons are located on the right side of the dialog.

**참고:** 스크립트 설계는 이 문서의 범위를 벗어납니다. 이렇게 하면 통화를 다시 시작하는 데 필요한 최소 단계만 설명합니다. 이에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise용 스크립팅 및 미디어 라우팅 가이드를 참조하십시오.](#)

## 다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

## 문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

## 관련 정보

CVP RNA의 동작을 변경하는 몇 가지 결함이 제기되었습니다.

- [CSCvd23158](#): CVP RNA가 완료되기 전에 ADS RNA가 완료되면 상담원은 계속 사용 가능
- [CSCuq74727](#): CVP에서 RNA 시간 제한 후 상담원이 준비되지 않을 수 있습니다. 버전 10.5(2) \ 9.0(4) ES\_59에 통합된 변경 사항
- [CSCuu78331](#): CVP RNA 시간 초과 전/후에 통화가 끊기면 상담원이 통화 불가능 상태로 전환됨 버전 10.5(3) \ 10.5(2) ES\_46 \ 9.0(4) ES\_88에 통합된 변경사항 **참고:** 이 세 가지 결함은 컨피그레이션 예에 참조되는 버전인 UCCE 버전 10.5(3) 이상에서 해결됩니다.
- [CSCvm82335](#): ICM 에이전트 데스크 설정 RNA 타이머가 CVP RNA 타이머보다 작으면 에이전트 상태 불일치가 발생합니다.
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)