

Configurar o estado do agente e a solicitação de chamada após o RNA do CVP

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Especificar o estado do agente após o RNA do CVP e colocar a chamada de volta na fila](#)

[Mover Estado do Agente para Não Pronto](#)

[Mover estado do agente para PRONTO](#)

[Colocar a chamada de volta na fila](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas necessárias para definir o estado do agente como PRONTO ou NÃO PRONTO após o comportamento Sem Resposta de Toque (RNA) e colocar a chamada de volta na fila.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no UCCE e no CVP Versão 10.5(3) e posterior.

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.

Configurar

Especificar o estado do agente após o RNA do CVP e colocar a chamada de volta

na fila

Em um ambiente abrangente de fluxo de chamada SIP (Protocolo de Iniciação de Sessão CVP), há principalmente três temporizadores que precisam ser definidos com cuidado para garantir o comportamento de RNA apropriado.

- temporizador de configuração de mesa do agente UCCE Toque sem tempo de resposta
- Temporizador RNA CVP configurado no número discado no console de operações (OAMP)
- Temporizador de encaminhamento de chamadas do Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Mover Estado do Agente para Não Pronto

Defina estes temporizadores para mover o agente para NOT READY após o CVP RNA:

- O temporizador de configuração de mesa do agente NÃO deve ser definido (vazio)
- Tempo limite de RNA de CVP < temporizador de encaminhamento de chamada de CUCM

Exemplo:

1. Temporizador de configuração de mesa vazio configurado no AW Configuration Manager, como mostrado na imagem.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, there is a 'Select filter data' section with 'Optional Filter' set to 'None', 'Condition' set to an empty dropdown, and 'Value (Case Sensitive)' set to an empty dropdown. Below this is a table of 'Agent Desk Settings' with one entry: 'AgentDeskSettings1'. The main area is titled 'Attributes' and contains the following settings:

- Name: AgentDeskSettings1
- Ring no answer time: [] seconds (1 - 120) (highlighted with a red box)
- Ring no answer dialed number: <None>
- Logout non-activity time: 3600 seconds (10 - 7200)
- Work mode on incoming: * Optional
- Work mode on outgoing: * Optional
- Wrap up time: 60 seconds (1 - 7200)
- Assist call method: Consult
- Emergency alert method: Consult
- Description: []
- Miscellaneous: Auto answer, Idle reason required, Logout reason required, Auto record on emergency
- Outbound Access: International, National, Local private network, Operator assisted, PBX
- Enable Cisco Unified Mobile Agent:
- Mobile agent mode: Agent chooses

At the bottom, there are buttons for 'Add', 'Delete', 'Revert', 'Save', 'Close', and 'Help'.

2. Temporizador de encaminhamento de chamada CUCM = 20 segundos no ramal do agente, como mostrado na imagem.

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. Tempo limite do CVP = 12 segundos < temporizador de encaminhamento de chamada do CUCM = 20 segundos CVP OAMP > **Sistema > Padrão do número discado > Padrões de extensão do agente**, como mostrado na imagem.

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

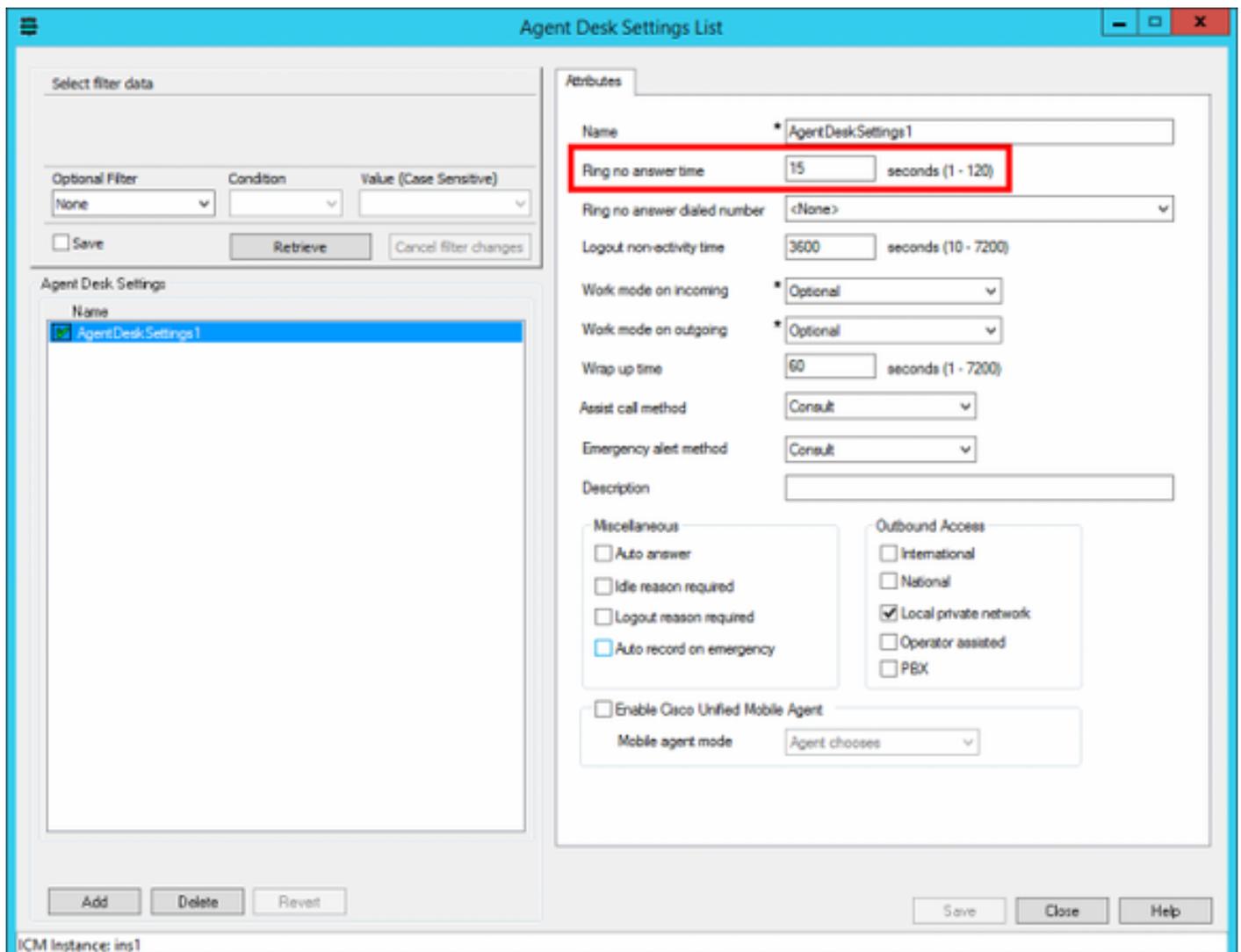
Mover estado do agente para PRONTO

Defina esses temporizadores para mover o agente para READY após o RNA do CVP.

Tempo limite de RNA de CVP < Temporizador de configurações de mesa do agente < temporizador de encaminhamento de chamadas de CUCM

Exemplo de configuração: Configuração de mesa do agente RNA = 15 segundos > RNA CVP = 12 segundos

Mantenha todas as outras configurações iguais às do exemplo anterior, defina o temporizador RNA de configuração de mesa do agente maior que o temporizador RNA do CVP, como mostrado na imagem.



Colocar a chamada de volta na fila

A configuração discutida determina o estado do agente após o RNA, mas isso não coloca a chamada de volta na fila. Para que isso ocorra:

1. Navegue até a etapa **Fila para Grupo de Habilidades** do script.
2. Clique com o botão direito do mouse e escolha **Propriedades**.
3. Na **Fila > Tipo de Fila**, escolha **Alterar...**
4. Marque a caixa de seleção **Habilitar nova consulta de destino**.

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

Observação: o design do script está fora do escopo deste documento. Isso explica apenas a etapa mínima necessária para solicitar a chamada. Para obter mais detalhes sobre isso, consulte o [Guia de Roteamento de Scripts e Mídia do Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#).

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Informações Relacionadas

Houve alguns defeitos levantados que mudaram o comportamento do RNA CVP.

- [CSCvd23158](#): O agente permanece disponível quando o RNA do ADS expira antes do RNA do CVP
- [CSCuq74727](#): O agente não pode ficar pronto após o tempo limite de RNA do CVP Alteração incorporada na versão 10.5(2) \ 9.0(4) ES_59
- [CSCuu78331](#): O agente vai para NÃO PRONTO quando a chamada cair antes/depois do tempo limite de RNA do CVP Alteração incorporada na versão 10.5(3) \ 10.5(2) ES_46 \ 9.0(4) ES_88 **Note:** Esses três defeitos são resolvidos no UCCE versão 10.5(3) e posterior, que é a versão referenciada para os exemplos de configuração.
- [CSCvm82335](#): O temporizador de RNA de configuração de mesa do agente do ICM menor que o temporizador de RNA do CVP causa inconsistências no estado do agente
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)