

在CVP RNA后配置座席状态和呼叫请求

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[在CVP RNA后指定座席状态并将回叫置于队列中](#)

[将座席状态移至未就绪](#)

[将座席状态移至就绪](#)

[将回叫置于队列中](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍在振铃无应答(RNA)行为后将座席状态设置为“就绪”或“未就绪”，并将回叫置于队列中所需的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一客户语音门户(CVP)
- 思科统一联系中心企业版(UCCE)

使用的组件

本文档中的信息基于UCCE和CVP版本10.5(3)及更高版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

配置

在CVP RNA后指定座席状态并将回叫置于队列中

在CVP会话发起协议(SIP)综合呼叫流环境中，主要有三个计时器需要仔细设置，以确保正确的RNA行为。

- UCCE代理桌面设置计时器振铃无应答时间
- 在操作控制台(OAMP)的拨号号码上配置的CVP RNA计时器
- 思科统一通信管理器(CUCM)呼叫转发计时器

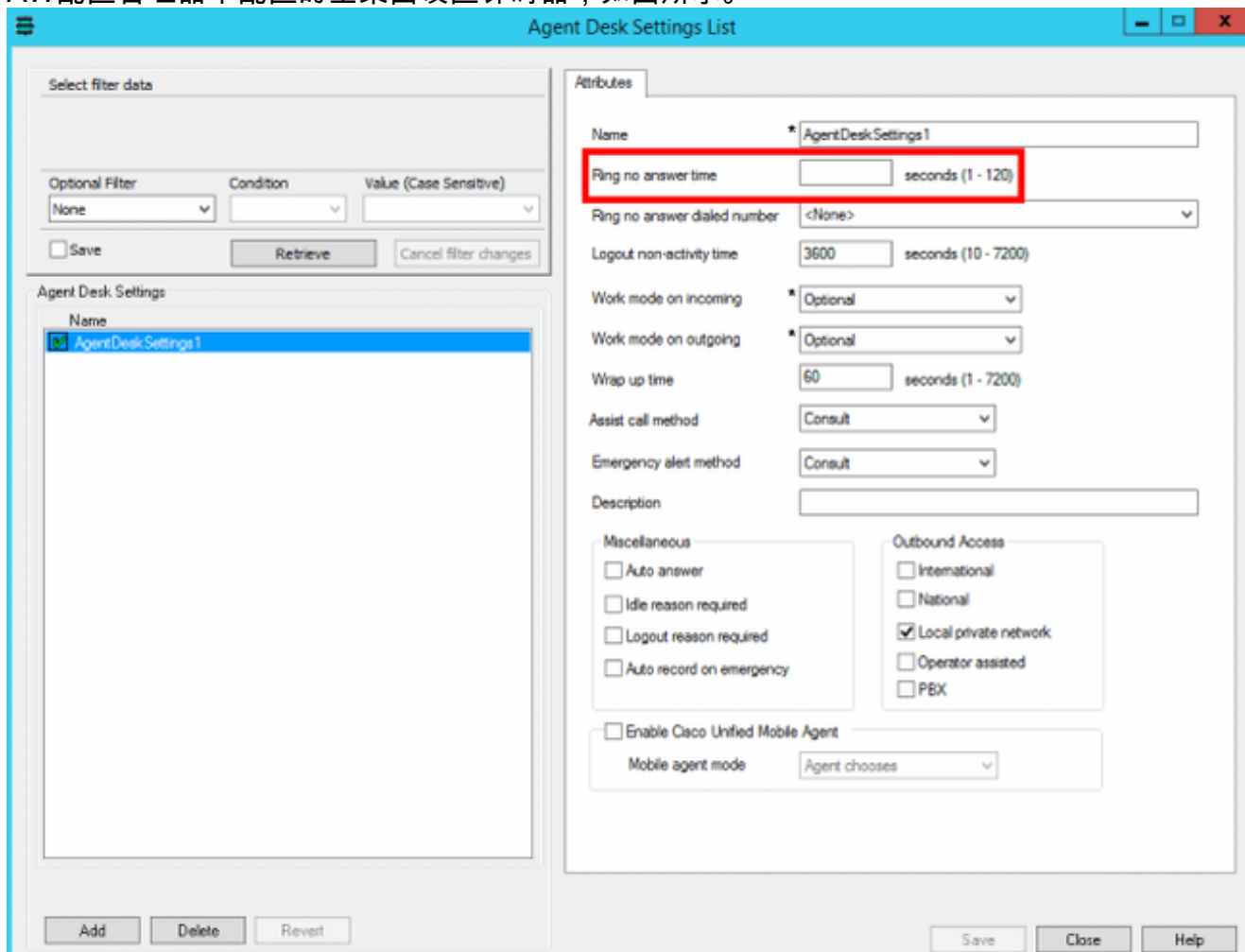
将座席状态移至未就绪

设置以下计时器，以便在CVP RNA后将代理移至“未就绪”：

- 不应设置座席桌面设置计时器（空）
- CVP RNA超时 < CUCM呼叫转发计时器

示例：

1. AW配置管理器中配置的空桌面设置计时器，如图所示。



2. CUCM呼叫转发计时器=代理分机的20秒，如图所示。

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. CVP超时= 12秒< CUCM呼叫转发计时器= 20秒 CVP OAMP > System > Dialed Number Pattern > Agent extension patterns , 如图所示。

List of Dialed Number Patterns

Display Pattern Type:

<input type="checkbox"/>	Dialed Number Pattern	Description
<input type="checkbox"/>	10>	Calls to 10XXXX 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

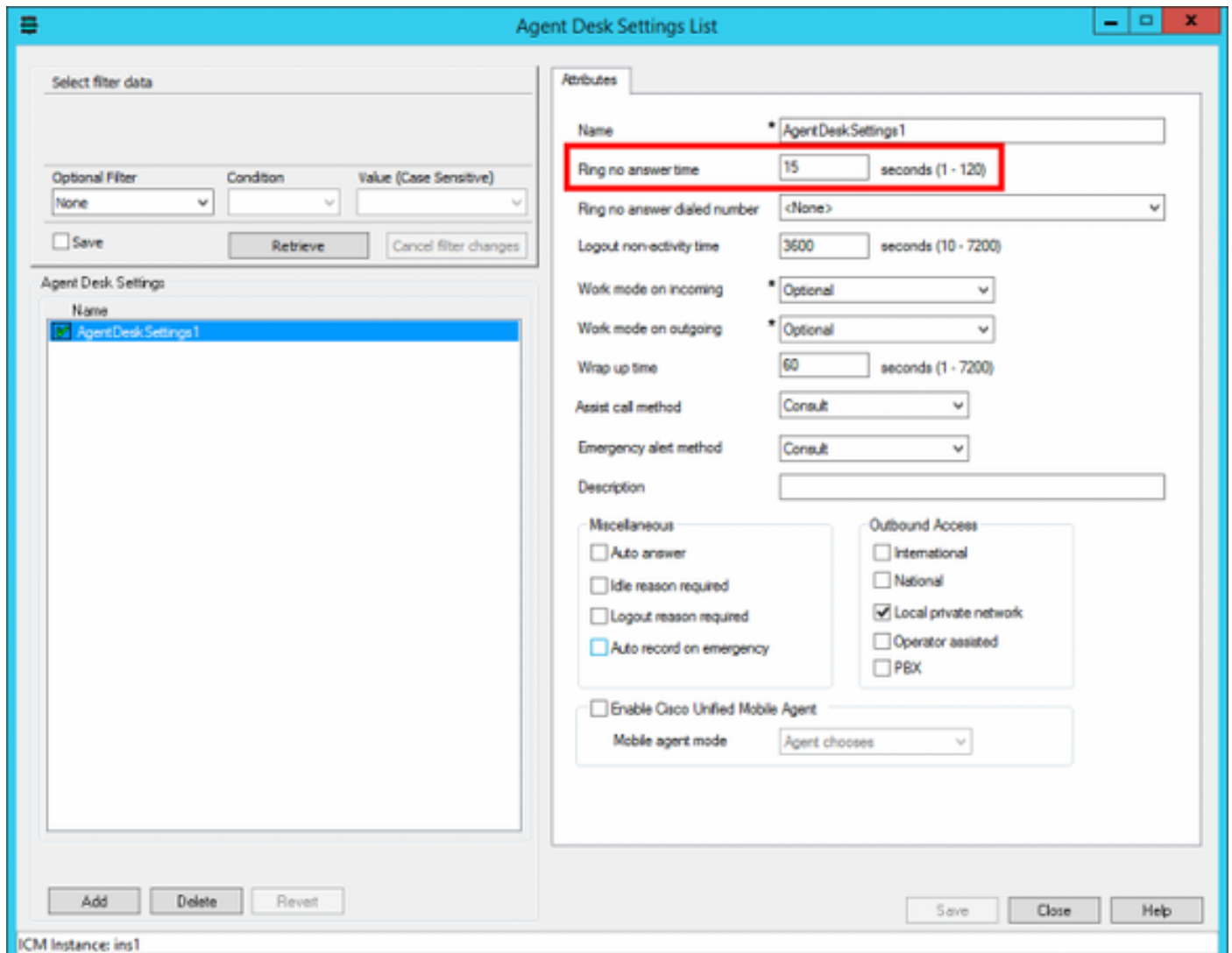
将座席状态移至就绪

设置这些计时器，以便在CVP RNA后将代理移至READY。

CVP RNA超时<座席桌面设置计时器< CUCM呼叫转发计时器

配置示例:座席桌面设置RNA = 15秒> CVP RNA = 12秒

保持所有其他配置与上一个示例相同，将Agent Desk Setting RNA计时器设置为大于CVP RNA计时器，如图所示。



将回叫置于队列中

所讨论的配置确定RNA后的座席状态，但这不会将呼叫重新放入队列。为了实现此目的：

1. 导航至脚本的“Queue to Skill Group”步骤。
2. 右键单击，然后选择 Properties。
3. 在“队列”>“队列类型”中，选择“更改.....”
4. 选中启用目标重新查询复选框。

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

注意：脚本设计不在本文档的范围内。这只解释了请求呼叫所需的最小步骤。有关此的详细信息，请参阅[Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise脚本和媒体路由指南](#)。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

相关信息

CVP RNA的表达受到一些缺陷的影响。

- [CSCvd23158](#):当ADS RNA在CVP RNA之前过期时，代理保持可用
- [CSCuq74727](#):CVP的RNA超时后，代理无法保持就绪状态 10.5(2)\ 9.0(4)ES_59版中纳入的更改
- [CSCuu78331](#):当呼叫在CVP RNA超时之前/之后丢弃时，座席进入“未就绪”状态 在版本10.5(3)\ 10.5(2)ES_46 \ 9.0(4)ES_88中引入的更改注意：UCCE版本10.5(3)及更高版本（配置示例参考的版本）中解决了这三个缺陷。
- [CSCvm82335](#):ICM座席桌面设置RNA计时器小于CVP RNA计时器会导致座席状态不一致
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)