

配置CVP RNA之後的座席狀態和呼叫請求

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[指定CVP RNA後的座席狀態，並將回叫加入隊列](#)

[將座席狀態移動到「未就緒」](#)

[將座席狀態移至就緒](#)

[將回叫置於隊列中](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹在振鈴無應答(RNA)行為之後將座席狀態設定為「就緒」或「未就緒」並將呼叫重新置於隊列中所需的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

採用元件

本檔案中的資訊是根據UCCE和CVP版本10.5(3)及更新版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

指定CVP RNA後的座席狀態，並將回叫加入隊列

在CVP會話初始協定(SIP)綜合呼叫流環境中，為了確保RNA行為的正確，需要仔細設定三個計時器。

- UCCE代理案頭設定計時器振鈴無應答時間
- 在操作控制檯(OAMP)中的撥號號碼上配置的CVP RNA計時器
- 思科整合通訊管理員(CUCM)通話轉送計時器

將座席狀態移動到「未就緒」

設定以下計時器，以便在CVP RNA之後將代理移動到NOT READY:

- 不應設定代理案頭設定計時器 (空)
- CVP RNA超時 < CUCM來電轉駁計時器

範例：

1. 在AW配置管理器中配置的空案頭設定計時器，如下圖所示。

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window with the 'Attributes' tab selected. The 'Ring no answer time' field is highlighted with a red box and contains the text 'seconds (1 - 120)'. Other visible settings include 'Ring no answer dialed number' set to '<None>', 'Logout non-activity time' set to '3600 seconds (10 - 7200)', 'Work mode on incoming' set to 'Optional', 'Work mode on outgoing' set to 'Optional', 'Wrap up time' set to '60 seconds (1 - 7200)', 'Assist call method' set to 'Consult', and 'Emergency alert method' set to 'Consult'. There are also checkboxes for 'Miscellaneous' (Auto answer, Idle reason required, Logout reason required, Auto record on emergency) and 'Outbound Access' (International, National, Local private network, Operator assisted, PBX) options. The 'Enable Cisco Unified Mobile Agent' checkbox is also present with a 'Mobile agent mode' dropdown set to 'Agent chooses'.

2. CUCM呼叫前轉計時器=座席分機上的20秒，如圖所示。

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超時= 12秒< CUCM來電轉駁計時器= 20秒 CVP OAMP > System > Dialed Number Pattern > Agent extension patterns , 如下圖所示。

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

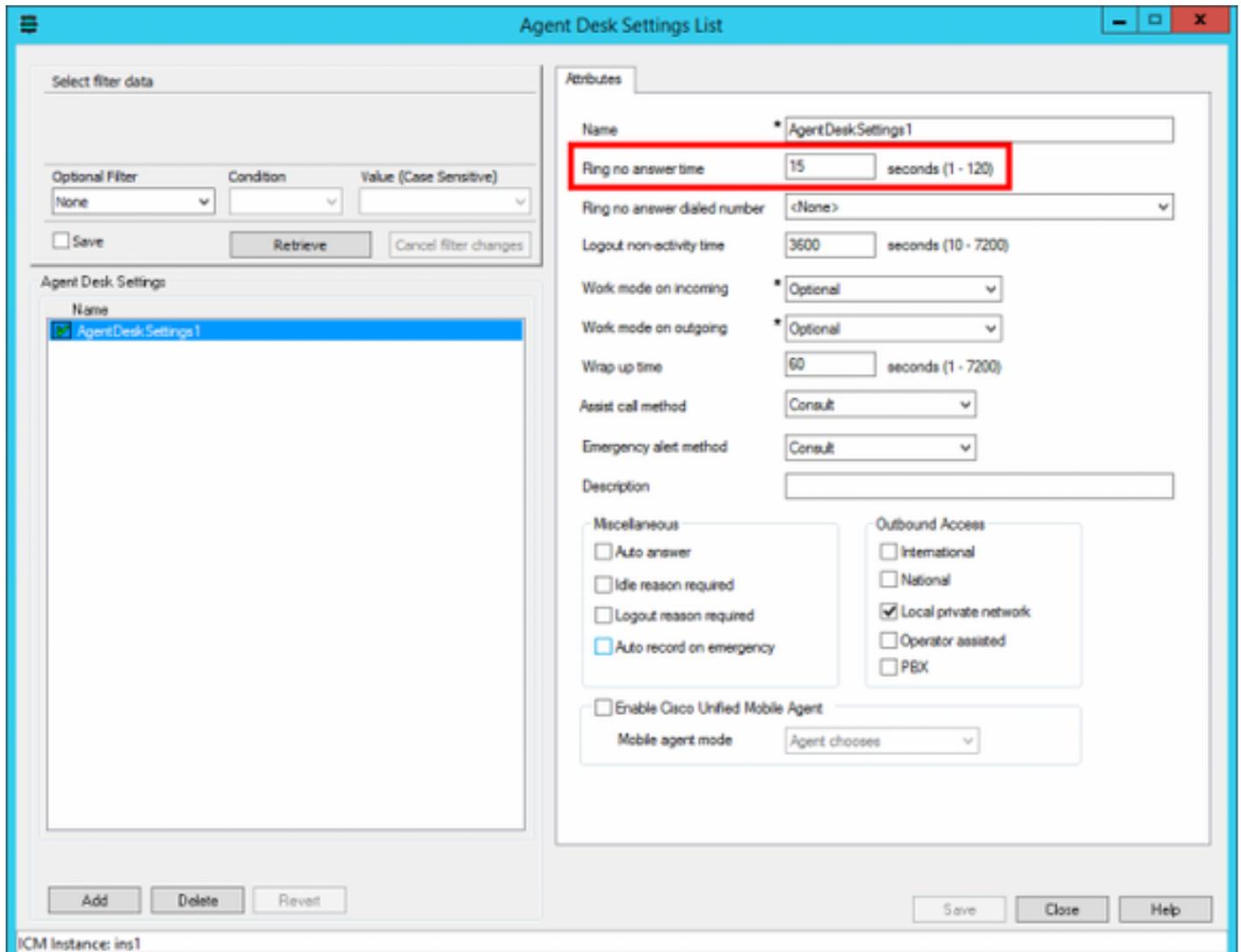
將座席狀態移至就緒

設定這些計時器，以便在CVP RNA之後將代理移動到READY。

CVP RNA超時<代理案頭設定計時器< CUCM來電轉駁計時器

配置示例：座席案頭設定RNA = 15秒> CVP RNA = 12秒

保持所有其他配置與上一示例相同，將Agent Desk Setting RNA timer設定為大於CVP RNA timer，如圖所示。



將回叫置於隊列中

所討論的配置確定了RNA之後的座席狀態，但這不會使呼叫返回隊列。為了發生這種情況：

1. 導航到指令碼的「Queue to Skill Group(技能組隊列)」步驟。
2. 按一下右鍵並選擇屬性。
3. 在Queue > Queue Type中選擇Change...
4. 選中Enable target query 覈取方塊。

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

註：指令碼設計不在本檔案的範圍之內。這僅說明了重新請求呼叫所需的最少步驟。有關此問題的詳細資訊，請參閱[Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise的指令碼和媒體路由指南](#)

。

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

CVP RNA的表達存在一些缺陷。

- [CSCvd23158](#):當ADS RNA在CVP RNA之前過期時，代理保持可用
- [CSCuq74727](#):CVP的RNA超時後，代理無法保持就緒 10.5(2)版本\ 9.0(4)ES_59中引入的變更
- [CSCuu78331](#):在CVP RNA超時之前/之後，當呼叫丟棄時，座席將進入「未就緒」狀態 版本 10.5(3)\ 10.5(2)ES_46 \ 9.0(4)ES_88中的更改附註：UCCE版本10.5(3)及更高版本 (配置示例參考的版本) 解決了這三個缺陷。
- [CSCvm82335](#):ICM代理台設定RNA計時器小於CVP RNA計時器會導致代理狀態不一致
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)