

Konfigurieren des Agentenstatus und der Anrufanforderung nach CVP-RNA

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Geben Sie den Agentenstatus nach der CVP-RNA an, und setzen Sie den Anruf in die Warteschlange zurück.](#)

[Agentenstatus verschieben nach "Not Ready"](#)

[Agentenstatus auf BEREIT setzen](#)

[Zurücksetzen des Anrufs in die Warteschlange](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument werden die Schritte beschrieben, die erforderlich sind, um den Agentenstatus nach dem Verhalten der Ring-Keine-Antwort (RNA) als READY (READY) oder NOT READY (NICHT BEREIT) festzulegen und den Anruf wieder in die Warteschlange zu stellen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCE- und CVP-Version 10.5(3) und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konfigurieren

Geben Sie den Agentenstatus nach der CVP-RNA an, und setzen Sie den Anruf in die Warteschlange zurück.

In einer umfassenden Anrufablaufumgebung des CVP Session Initiation Protocol (SIP) müssen in erster Linie drei Timer sorgfältig eingestellt werden, um ein angemessenes RNA-Verhalten sicherzustellen.

- Zeitgeber für die Einrichtung des UCS-Agenten Ringzeit
- Der CVP RNA-Timer ist für die gewählte Nummer in der Betriebskonsole (OAMP) konfiguriert.
- Anrufweiterleitungs-Timer für Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Agentenstatus verschieben nach "Not Ready"

Legen Sie diese Timer fest, um den Agent nach CVP-RNA auf NICHT BEREIT zu setzen:

- Der Timer für die Agentenschreibprüfung sollte NICHT festgelegt werden (leer).
- CVP RNA-Timeout < CUCM-Anrufweiterleitungs-Timer

Beispiel:

1. Leerer Schreibtischeinstellungs-Timer, der im AW Configuration Manager konfiguriert ist, wie im Bild gezeigt.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, a list of settings includes 'AgentDeskSettings1'. The main area shows the configuration for this setting. The 'Ring no answer time' field is highlighted with a red box and contains the text 'seconds (1 - 120)'. Other fields include 'Ring no answer dialed number' set to '<None>', 'Logout non-activity time' set to 3600 seconds, 'Work mode on incoming' and 'Work mode on outgoing' both set to 'Optional', 'Wrap up time' set to 60 seconds, 'Assist call method' and 'Emergency alert method' both set to 'Consult', and 'Description' set to an empty field. 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). The 'Local private network' checkbox is checked. At the bottom, there are buttons for 'Add', 'Delete', 'Revert', 'Save', 'Close', and 'Help'.

2. CUCM-Anrufweiterleitungs-Timer = 20 Sekunden für die Agenten-Durchwahl, wie im Bild gezeigt.

| 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-Timeout = 12 Sekunden < CUCM-Anrufweiterleitungs-Timer = 20 Sekunden CVP OAMP > **System** > **Dialed Number Pattern** > Agent Extension Pattern, wie im Bild gezeigt.

| List of Dialed Number Patterns | | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|---|------------|
| Display Pattern Type: | | Display All | Display |
| <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: * | 10> |
| Description: | Calls to 10XXX Agent numbers |
| Dialed Number Pattern Types ¹ | |
| 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 |

Agentenstatus auf BEREIT setzen

Legen Sie diese Timer fest, um den Agent nach CVP RNA READY zu verschieben.

CVP RNA-Timeout < Agent Desk Settings Timer < CUCM Call Forward Timer

Beispielkonfiguration: Agent Desk Setting RNA = 15 Sekunden > CVP RNA = 12 Sekunden

Behalten Sie alle anderen Konfigurationen gleich wie im vorherigen Beispiel, legen Sie den Agenten Desk Setting RNA-Timer höher als der CVP RNA-Timer fest, wie im Bild gezeigt.

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. The 'Attributes' tab is selected, displaying the configuration for 'AgentDeskSettings1'. The 'Ring no answer time' is set to 15 seconds, which is highlighted with a red box. Other settings include 'Ring no answer dialed number' set to <None>, 'Logout non-activity time' at 3600 seconds, 'Work mode on incoming' and 'Work mode on outgoing' set to 'Optional', 'Wrap up time' at 60 seconds, and 'Assist call method' and 'Emergency alert method' set to 'Consult'. There are also checkboxes for 'Miscellaneous' and 'Outbound Access' options.

Zurücksetzen des Anrufs in die Warteschlange

Die diskutierte Konfiguration bestimmt den Agentenstatus nach RNA, aber dadurch wird der Anruf nicht wieder in die Warteschlange gestellt. Um dies zu erreichen,

1. Navigieren Sie zum Schritt **Warteschlange** des Skripts zu **Kompetenzgruppe**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
3. Wählen Sie unter **Warteschlange** > **Warteschlangentyp** die Option **Ändern aus...**
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zielanforderung aktivieren**.

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

Hinweis: Das Skriptdesign wird nicht in diesem Dokument behandelt. Dies erklärt nur den minimalen Schritt, der zum Anfordern des Anrufs erforderlich ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Scripting and Media Routing Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#).

Überprüfen

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Es wurden einige Defekte aufgezeigt, die das Verhalten der CVP RNA veränderten.

- [CSCvd23158](#): Agent bleibt verfügbar, wenn ADS RNA abläuft, bevor CVP RNA
- [CSCuq74727](#): Agent kann nach RNA-Timeout vom CVP nicht mehr bereit bleiben Änderung in der Version 10.5(2) \ 9.0(4) ES_59 integriert
- [CSCuu78331](#): Agent wird NICHT BEREIT, wenn der Anruf vor/nach Timeout der CVP RNA fällt Änderung integriert in der Version 10.5(3) \ 10.5(2) ES_46 \ 9.0(4) ES_88**Hinweis:** Diese drei Fehler werden in der UCCE-Version 10.5(3) und höher behoben, der Version, auf die die Konfigurationsbeispiele verwiesen werden.
- [CSCvm82335](#): Der ICM Agent Desk Setting RNA-Timer ist kleiner als der CVP RNA-Timer und verursacht Inkonsistenzen im Agentenstatus.
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)