

Fehlerbehebung bei Regeln zur Kontaktaufnahme mit Agenten in Cisco UCCE

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Fehlerbehebung bei Regeln zur Kontaktaufnahme mit Agenten](#)

[Überprüfen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Regeln für die Kontaktaufnahme mit Agenten in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco UCCE
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- UCCE 12,0
- CVP 12.0

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.

Hintergrundinformationen

In UCCE kann der Router die Skriptlogik ausführen und eine Bezeichnung für die Weiterleitung des Anrufs finden. Wenn ATRs jedoch fehlen oder falsch konfiguriert sind, wird die

Anrufweiterleitung erheblich beeinträchtigt und/oder überhaupt nicht weitergeleitet.

Fehlerbehebung bei Regeln zur Kontaktaufnahme mit Agenten

Die drei Agentenzielmodi sind:

Bevorzugtes Geräteziel

Die vorhandene Gerätezielauswahl wird zur Bestimmung des Labels verwendet.

Dies ist der Standardwert für Systeme, die von einer früheren Version aktualisiert wurden. Device Targets werden wie in früheren Versionen zum Auffinden von Labels verwendet. Regeln können konfiguriert werden, als Teil einer Strategie, auf sie umzuschalten, aber sie werden ignoriert.

Bevorzugte Regeln

Die Regeln werden zum Erstellen der Bezeichnung verwendet. Dies ist der Standardwert für neu erstellte Peripheriegeräte. Der CallRouter verwendet ggf. die Regeln für die Agenten-Zielausrichtung. Wenn keine Regel vorhanden ist, ermittelt der CallRouter, ob ein Geräteziel konfiguriert wurde. Wenn keine Regel für die Agentenzielverfolgung vorhanden ist und ein Geräteziel konfiguriert wurde, verwendet der CallRouter das Geräteziel für die Weiterleitung des Anrufs. Wenn kein Geräteziel konfiguriert wurde und keine Regel vorhanden ist, schlägt die Weiterleitung des Anrufs fehl.

Regeln im Vergleich zum vorhandenen Geräte-Ziel

Die Regeln werden verwendet, aber auch die Zielgeräte werden überprüft. Mit dieser Option können Kunden neu erstellte Regeln für ein Peripheriegerät testen, das zuvor Geräteziele verwendet hat.

Eine Upgrade-Strategie vom Ziel-Routing des Geräts zum Routing der Zielgruppenregeln für Agenten funktioniert wie folgt:

- Unified ICM/Unified CCE 7.1(3) ist installiert, das Peripheriegerät wird als Zielrouting des Geräts markiert, und das Routing wird unverändert fortgesetzt.
Konfigurieren Sie die Regeln.

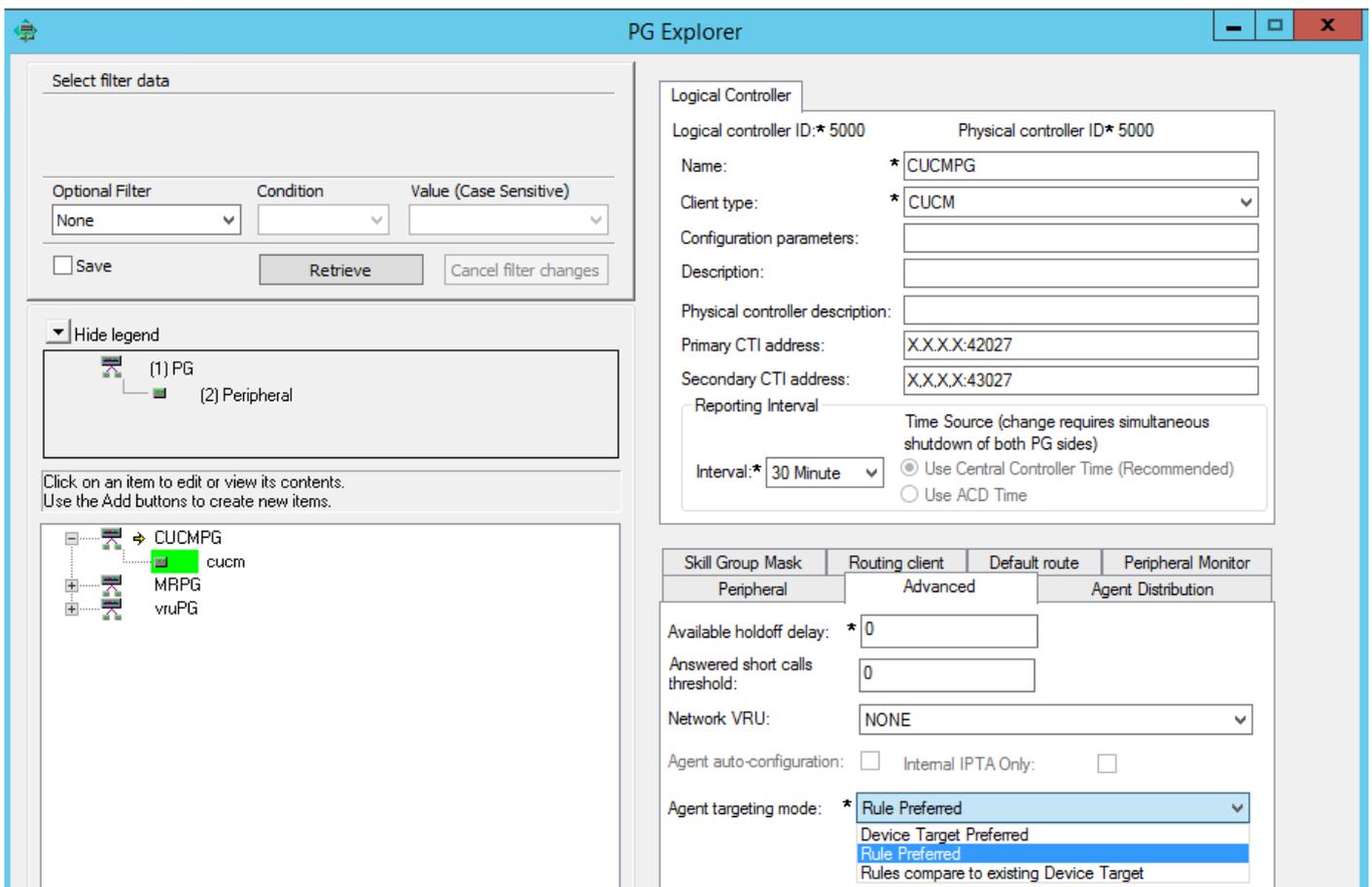
Hinweis: Regeln für Agenten-Targeting können konfiguriert werden, ohne den Systembetrieb zu beeinträchtigen, da die Regeln ignoriert werden, solange das bevorzugte Device Target-Routing ausgewählt ist.

- Aktualisieren Sie das Peripheriegerät in den Regelvergleich mit dem Zielmodus für vorhandene Geräte. Jedes Mal, wenn der CallRouter versucht, einen Anruf an einen Agenten weiterzuleiten, bestimmt der CallRouter ein Label vom Geräteziel und ein Label aus den Regeln. Wenn die beiden Labels zustimmen, wird der Anruf vom Agenten weitergeleitet. Wenn die beiden Bezeichnungen nicht übereinstimmen und der CallRouter die Gerätezielkonfiguration zum Generieren einer Bezeichnung verwenden kann, wird der Anruf mithilfe der Zielbezeichnung des Geräts weitergeleitet. Darüber hinaus wird im CallRouter-

Protokoll eine Fehlerverfolgungsmeldung generiert. Eine Beispiel-Fehlerverfolgungsmeldung wird angezeigt: *ATR-Regel [r] für Agent [aaa] am ext [nnnn] erzeugt Label [bbb], Device Target hatte Label [cccc] (ID [dddd])*. Wenn die beiden Bezeichnungen nicht übereinstimmen und der CallRouter die Zielkonfiguration des Geräts nicht zum Generieren einer Bezeichnung verwenden kann, verwendet der CallRouter die Regel zum Generieren der Bezeichnung. In diesem Fall wird im CallRouter-Protokoll keine Fehlerverfolgungsmeldung generiert.

- Überprüfen Sie jedes Geräteziel und jedes Label, für das eine Agentenzielgruppenregel gilt. Überprüfen Sie, ob für jedes Geräteziel und die zugehörigen Labels eine Regel vorhanden ist. Wenn eine Reihe von Durchwahlen für die Geräteziele vorhanden ist, testen Sie die obere und untere Grenze des Bereichs, und testen Sie einige Durchwahlen dazwischen. Testen Sie die Durchwahlen, indem Sie einen Anruf an die Agent-Durchwahl weiterleiten und sicherstellen, dass im CallRouter-Protokoll keine Fehlerverfolgungsmeldung angezeigt wird (siehe Schritt 3).
- Nachdem Sie überprüft haben, ob alle Zielgeräte und Labels durch eine Agentenzielregel abgedeckt sind, legen Sie den Agent Targeting Mode auf "Regeln Bevorzugt" fest. Der CallRouter verwendet jetzt die Regeln für die Agenten-Zielausrichtung, um Routing-Labels zu generieren. Das Geräteziel und die zugehörigen Labels werden nicht mehr benötigt.
- Löschen Sie das Geräteziel und die zugehörigen Labels.

Im Folgenden sehen Sie einen Screenshot des PG-Explorers:



Überprüfen

Wenn ATRs fehlen, wird dies in Routerprotokollen angezeigt:

14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) ATR rule not found for agent 5014 at ext 1112. No device target label found.

Wenn ATRs vorhanden sind, jedoch PG für "Rule Preferred" (Regeleinstellungen) konfiguriert ist, wird dies nur in Routerprotokollen angezeigt

14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) Attempted to send call to agent: cucm.cisco_agent1 (ID: 5014), on peripheral: cucm (ID: 5000), who has no device target.