

Toepassingsregels voor probleemoplossing in Cisco UCCE Agent

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Toepassingsregels voor probleemoplossing voor agent](#)

[Verifiëren](#)

Inleiding

Dit document beschrijft Agent Targeting Regels (ATR's) in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco UCS
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- UCS E12.0
- CVP 12.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

In UCCE, kan de router de scripting logica in werking stellen en vindt een etiket om de vraag naar te leiden. Als ATR's echter niet of niet goed zijn geconfigureerd, wordt de oproerouting ernstig beïnvloed en/of wordt ze helemaal niet routeerd.

Toepassingsregels voor probleemoplossing voor agent

De drie agent richtmodi zijn:

Apparaatdoeleinde

De bestaande selectie van het apparaatdoel wordt gebruikt om het label te bepalen.

Dit is de standaardinstelling voor systemen die zijn bijgewerkt vanaf een eerdere release. Apparaatdoelen worden gebruikt om labels te vinden, net zoals in eerdere releases. Regels kunnen worden ingesteld als onderdeel van een strategie om naar ze over te schakelen, maar ze worden genegeerd.

Voorkeuren

De regels worden gebruikt om het etiket te maken. Dit is standaard voor nieuw gemaakte randapparatuur. De CallRouter gebruikt de Agent Targeting Rule als er een bestaat. Als er geen regel bestaat, bepaalt de CallRouter dan of een apparaatdoel is geconfigureerd. Als er geen Agent Targeting Rule is en een apparaatdoel is gevormd, gebruikt de CallRouter het apparaatdoel voor het routeren van de vraag. Als geen apparaatdoel is geconfigureerd en er geen regel bestaat, mislukt de routing van de oproep.

Regels vergelijken met bestaand doelapparaat

De regels worden gebruikt, maar ook de apparaatdoelstellingen worden gecontroleerd. Deze optie is beschikbaar om klanten in staat te stellen om nieuwe regels te testen voor een perifeer apparaat dat eerder gebruikte apparaten doelwitten heeft.

Een verbeteringsstrategie van het doel van apparaat routing naar agent die regel routing als volgt routeert:

- Unified ICM/Unified CCE 7.1(3) is geïnstalleerd, wordt de rand gemarkeerd als het gebruiken van de apparaatdoelrouting en de routing blijft onveranderd.

Configureer de regels.

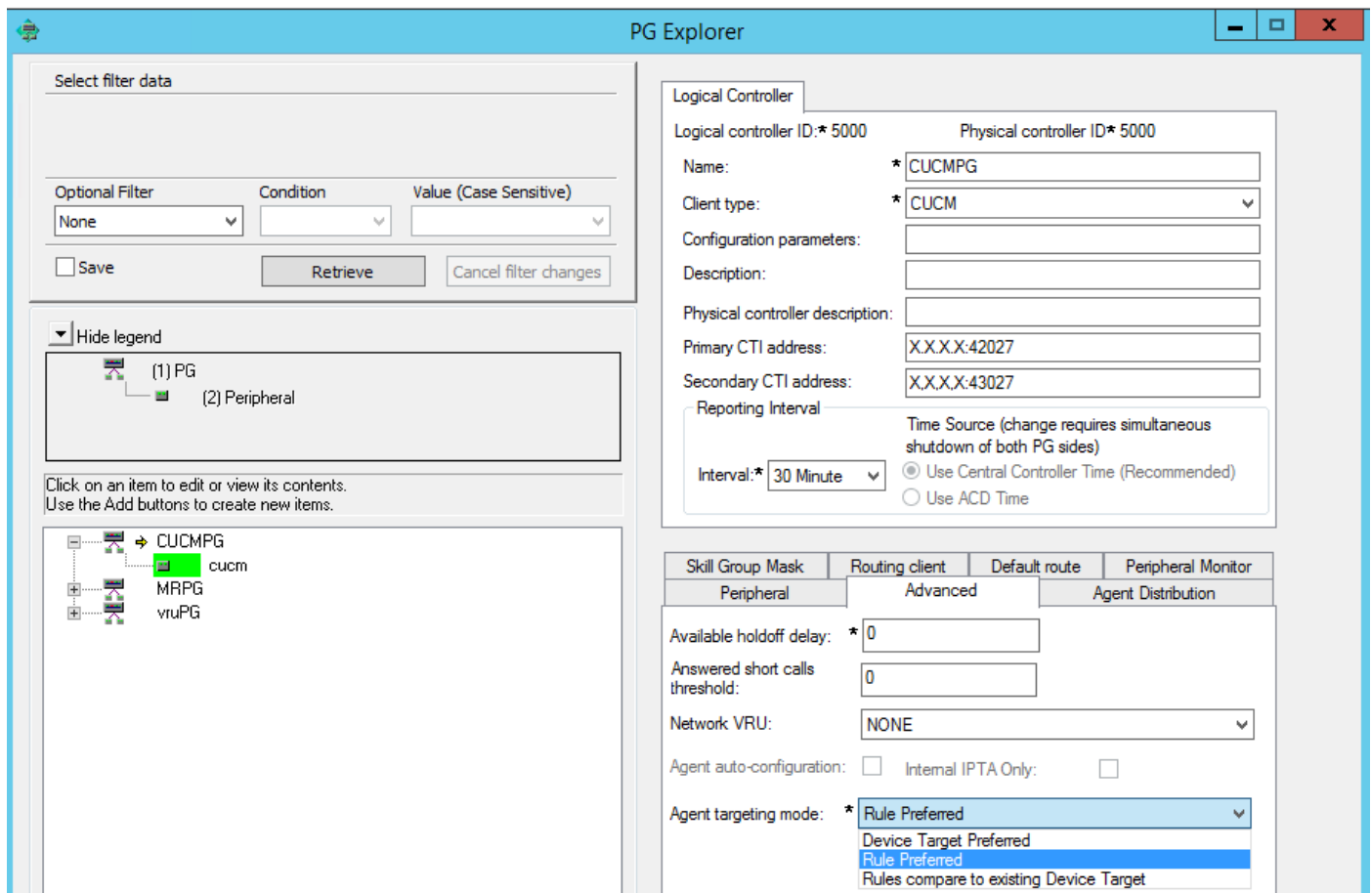
Opmerking: Agent-gerichte regels kunnen worden ingesteld zonder dat systeemwerking wordt uitgevoerd, zolang de regels worden genegeerd zolang de beoogde routing van het apparaat is geselecteerd.

- update de randapparatuur aan de regels Vergelijk met bestaande modus voor apparaatdoel. Telkens als de CallRouter probeert een vraag naar een agent te leiden, bepaalt de CallRouter een etiket van het apparaatdoel en een etiket van de regels. Als de twee labels met elkaar instemmen, wordt de oproep door de agent gestuurd. Als de twee labels van mening verschillen, en CallRouter de apparatenconfiguratie kan gebruiken om een etiket te produceren, wordt de vraag routed met het etiket van het apparaatdoel. Daarnaast wordt een foutmelding gegenereerd in het logbestand CallRouter. Er wordt een voorbeeldfoutmelding weergegeven: *ATR-regel [r] voor agens [aaaa] bij ext [nnn] produceert label [bbbb], heeft het doel van het apparaat een label [cccc] (ID [dddd])*. Als de twee labels van mening verschillen,

en CallRouter kan de apparatenconfiguratie niet gebruiken om een etiket te produceren, gebruikt de CallRouter dan de regel om het etiket te produceren. In dit geval wordt er geen foutmelding gegenereerd in het logbestand CallRouter.

- Controleer elk doel van het apparaat en etiket dat door een agent gericht voorschrift wordt bestreken. Controleer dat er een regel bestaat voor elk apparaatdoel en de bijbehorende labels. Als er een bereik van extensies is voor de apparaatdoelen, test dan de boven- en ondergrens van het bereik, test dan een paar extensies tussen. Test de uitbreidingen door een vraag naar de agens extensie te routeren, en controle is er geen foutmelding in het log CallRouter (raadpleeg stap 3).
- Nadat u hebt geverifieerd dat elk apparaatdoel en label is gedekt door een agent target-regel, stelt u de Agent Targeting Mode in op Voorkeuren regels. De CallRouter gebruikt nu de Agent Targeting Regels om het routing labels te genereren. Het doel van het apparaat en de bijbehorende labels zijn niet langer nodig.
- Verwijdert het apparaatdoel en de bijbehorende labels.

Hier is een screenshot van de Perifere Gateway (PG) Explorer:



Verifiëren

Als ATR's ontbreken, kunt u dit zien in routerbestanden:

```
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.
```

Als ATR's aanwezig zijn maar PG is ingesteld voor Voorkeuren, ziet u dit alleen in

Routerbestanden

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.