

Dépannage des règles de ciblage des agents dans Cisco UCCE

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Dépannage des règles de ciblage des agents](#)

[Vérification](#)

Introduction

Ce document décrit les règles de ciblage d'agent (ATR) dans Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco UCCE
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Dans UCCE, le routeur peut exécuter la logique de script et trouver une étiquette vers laquelle acheminer l'appel. Cependant, si les ATR sont absents ou mal configurés, le routage des appels est gravement affecté et/ou n'est pas acheminé du tout.

Dépannage des règles de ciblage des agents

Les trois modes de ciblage des agents sont les suivants :

Cible de périphérique préférée

La sélection de la cible de périphérique existante est utilisée pour déterminer l'étiquette.

Il s'agit de la valeur par défaut pour les systèmes mis à niveau à partir d'une version antérieure. Les cibles de périphérique sont utilisées pour rechercher des étiquettes, comme dans les versions précédentes. Les règles peuvent être configurées dans le cadre d'une stratégie de basculement vers elles, mais elles sont ignorées.

Règles favorites

Les règles sont utilisées pour créer l'étiquette. Il s'agit de la valeur par défaut des périphériques nouvellement créés. Le routeur d'appels utilise la règle de ciblage d'agent, le cas échéant. Si aucune règle n'existe, le routeur d'appels détermine ensuite si une cible de périphérique a été configurée. S'il n'existe aucune règle de ciblage d'agent et qu'une cible de périphérique a été configurée, le routeur d'appels utilise la cible de périphérique pour acheminer l'appel. Si aucune cible de périphérique n'a été configurée et qu'aucune règle n'existe, le routage de l'appel échoue.

Comparaison des règles avec la cible de périphérique existante

Les règles sont utilisées, mais les cibles des périphériques sont également vérifiées. Cette option est disponible pour permettre aux clients de tester les nouvelles règles créées pour un périphérique qui utilisait précédemment des cibles de périphérique.

Une stratégie de mise à niveau du routage cible de périphérique au routage de règle de ciblage d'agent fonctionne comme suit :

- Unified ICM/Unified CCE 7.1(3) est installé, le périphérique est marqué comme utilisant le routage cible du périphérique et le routage reste inchangé.

Configurez les règles.

Note: Les règles de ciblage d'agent peuvent être configurées sans affecter le fonctionnement du système, car elles sont ignorées tant que le routage préféré de la cible de périphérique est sélectionné.

- Mettez à jour le périphérique en mode Règles Comparer avec périphérique cible existant. Chaque fois que le routeur d'appels tente d'acheminer un appel vers un agent, le routeur d'appels détermine une étiquette à partir de la cible du périphérique et une étiquette à partir des règles. Si les deux étiquettes sont d'accord, l'appel est acheminé vers l'agent. Si les deux étiquettes ne sont pas d'accord et que le routeur d'appels peut utiliser la configuration cible du périphérique pour générer une étiquette, l'appel est acheminé à l'aide de l'étiquette cible du périphérique. En outre, un message de suivi d'erreur est généré dans le journal du routeur d'appels. Un exemple de message de suivi d'erreur s'affiche : *La règle ATR [r] pour l'agent [aaaa] au poste [nnnn] produit l'étiquette [bbbb], la cible du périphérique porte l'étiquette [cccc]*

(ID [dddd]). Si les deux étiquettes ne sont pas d'accord et que le routeur d'appels ne peut pas utiliser la configuration cible du périphérique pour générer une étiquette, le routeur d'appels utilise alors la règle pour générer l'étiquette. Dans ce cas, aucun message de suivi d'erreur n'est généré dans le journal du routeur d'appels.

- Vérifiez chaque cible et étiquette de périphérique couverte par une règle de ciblage d'agent. Vérifiez qu'il existe une règle pour chaque cible de périphérique et ses étiquettes associées. S'il existe une plage d'extensions pour les cibles de périphérique, testez la limite supérieure et inférieure de la plage, testez quelques extensions entre les deux. Testez les postes en acheminant un appel vers le poste de l'agent et vérifiez qu'il n'y a aucun message de suivi d'erreur dans le journal du routeur d'appels (reportez-vous à l'étape 3).
- Une fois que vous avez vérifié que chaque cible et étiquette de périphérique est couverte par une règle de ciblage d'agent, définissez le mode de ciblage d'agent sur Règles Préférées. Le routeur d'appels utilise maintenant les règles de ciblage d'agent pour générer des étiquettes de routage. La cible du périphérique et ses étiquettes associées ne sont plus nécessaires.
- Supprimez la cible du périphérique et ses étiquettes associées.

Voici une capture d'écran de l'explorateur de passerelle d'accès aux périphériques (PG) :

The screenshot shows the PG Explorer interface. On the left, there is a tree view under 'Hide legend' showing '(1) PG' and '(2) Peripheral'. Under 'Peripheral', there are three items: 'CUCMPG', 'MRPG', and 'vruPG'. The 'CUCMPG' item is selected and highlighted in green. Below the tree, there is a note: 'Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.'

The main area on the right is titled 'Logical Controller' and shows configuration for 'Logical controller ID: * 5000' and 'Physical controller ID * 5000'. The configuration includes:

- Name: * CUCMPG
- Client type: * CUCM
- Configuration parameters: (empty field)
- Description: (empty field)
- Physical controller description: (empty field)
- Primary CTI address: X.X.X.X:42027
- Secondary CTI address: X.X.X.X:43027
- Reporting Interval: Interval: * 30 Minute
- Time Source (change requires simultaneous shutdown of both PG sides):
 - Use Central Controller Time (Recommended)
 - Use ACD Time

Below the configuration, there is a table with columns: Skill Group Mask, Routing client, Default route, and Peripheral Monitor. The 'Routing client' column is set to 'Advanced'.

Under the table, there are several configuration fields:

- Available holdoff delay: * 0
- Answered short calls threshold: 0
- Network VRU: NONE
- Agent auto-configuration: Internal IPTA Only:
- Agent targeting mode: * Rule Preferred (dropdown menu is open showing options: Rule Preferred, Device Target Preferred, Rule Preferred, Rules compare to existing Device Target)

Vérification

Si des ATR sont manquants, vous pouvez le voir dans les journaux des routeurs :

```
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.
```

Si des ATR sont présents, quelle que soit la configuration de PG pour la règle préférée, vous ne le voyez que dans les journaux de routeur

```
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.
```