

# Cisco UCCE에서 에이전트 대상 규칙 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[에이전트 대상 규칙 문제 해결](#)

[다음을 확인합니다.](#)

## 소개

이 문서에서는 Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)의 ATR(Agent Targeting Rules)에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE
- Cisco CVP(Customer Voice Portal)

## 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

## 배경 정보

UCCE에서 라우터는 스크립팅 논리를 실행하고 통화를 라우팅할 레이블을 찾을 수 있습니다. 그러나 ATR이 없거나 잘못 구성된 경우 통화 라우팅이 심각한 영향을 받거나 전혀 라우팅되지 않습니다.

## 에이전트 대상 규칙 문제 해결

세 가지 에이전트 대상 모드는 다음과 같습니다.

### 장치 대상 선호

기존 디바이스 대상 선택을 사용하여 레이블을 결정합니다.

이전 릴리스에서 업그레이드된 시스템의 기본값입니다. 장치 대상은 이전 릴리스와 마찬가지로 레이블을 찾는 데 사용됩니다. 규칙을 해당 규칙으로 전환하는 전략의 일부로 구성할 수 있지만, 이러한 규칙은 무시됩니다.

### 기본 규칙

규칙은 레이블을 만드는 데 사용됩니다. 새로 만든 주변 장치의 기본값입니다. CallRouter는 에이전트 대상 규칙이 있는 경우 이를 사용합니다. 규칙이 없는 경우 CallRouter는 디바이스 대상이 구성되었는지 확인합니다. 에이전트 대상 규칙이 없고 디바이스 대상이 구성된 경우 CallRouter는 디바이스 대상을 사용하여 통화를 라우팅합니다. 구성된 디바이스 대상이 없고 규칙이 없는 경우 통화 라우팅이 실패합니다.

### 기존 디바이스 대상과 비교 규칙

규칙은 사용되지만 디바이스 대상도 점검됩니다. 이 옵션을 사용하여 이전에 장치 대상을 사용한 주변 장치에 대해 새로 생성된 규칙을 테스트할 수 있습니다.

디바이스 대상 라우팅에서 에이전트 대상 규칙 라우팅으로의 업그레이드 전략은 다음과 같습니다.

- Unified ICM/Unified CCE 7.1(3)이 설치되고 주변 장치가 장치 대상 라우팅을 사용하는 것으로 표시되고 라우팅은 변경되지 않습니다.  
규칙을 구성합니다.

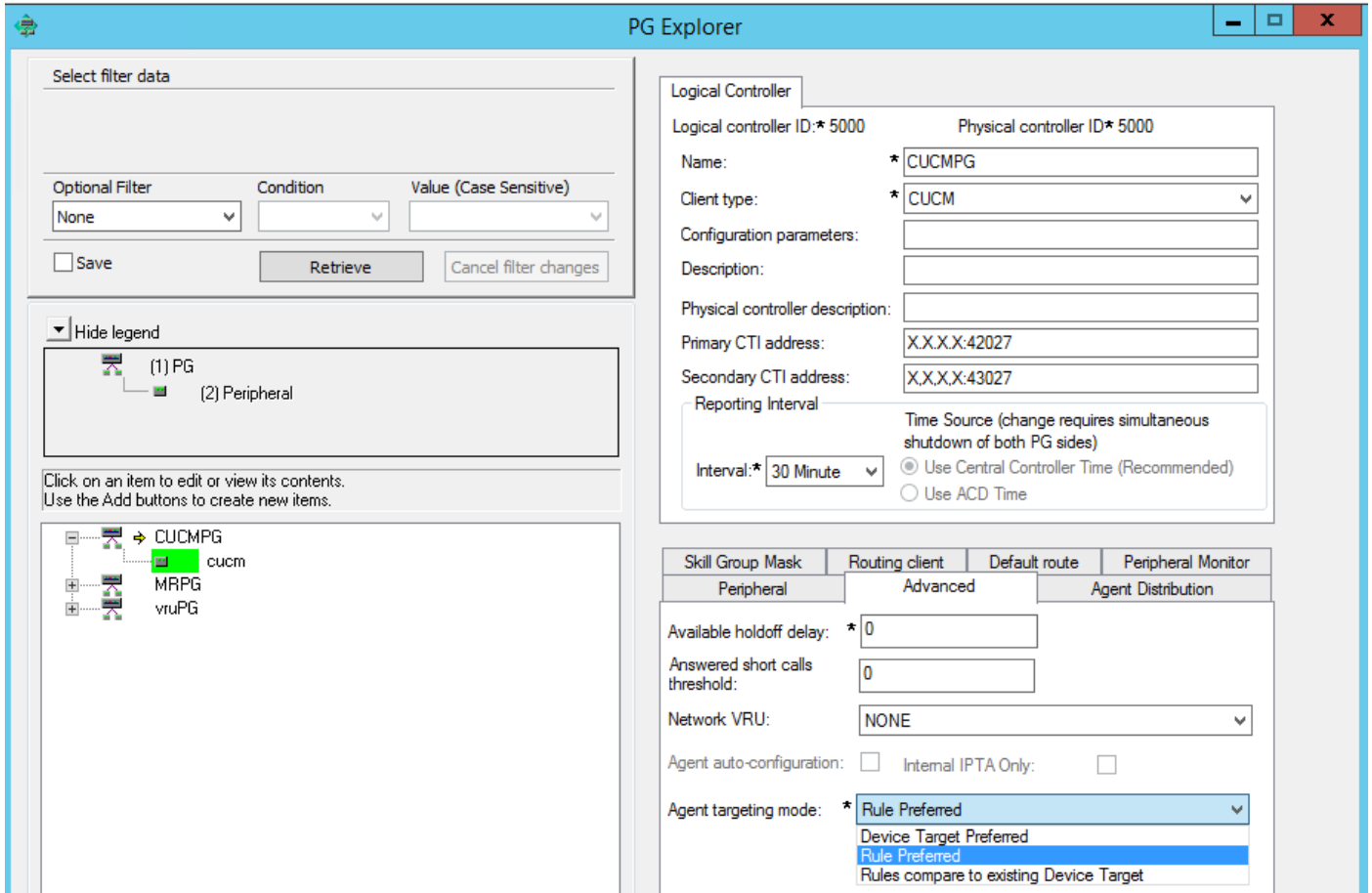
**참고:** Device Target Preferred(디바이스 대상 기본 설정) 라우팅이 선택된 경우 규칙이 무시되므로 시스템 작업에 영향을 미치지 않고 에이전트 대상 규칙을 구성할 수 있습니다.

- 주변 장치를 기존 장치 대상 모드와 비교 모드로 업데이트합니다. CallRouter가 에이전트로 통화를 라우팅하려고 시도할 때마다 CallRouter는 디바이스 대상의 레이블과 규칙의 레이블을 결정합니다. 두 레이블이 일치하면 통화가 상담원에게 라우팅됩니다. 두 레이블이 서로 다른 상태에서 CallRouter가 장치 대상 구성을 사용하여 레이블을 생성할 수 있는 경우, 통화는 디바이스 대상 레이블을 사용하여 라우팅됩니다. 또한 CallRouter 로그에 오류 추적 메시지가 생성됩니다. 오류 추적 메시지의 예는 다음과 같습니다. `[nnnn] ext의 [aaaa] 에이전트에 대한 ATR 규칙 [r]은 [bbbb] 레이블을 생성합니다. 장치 대상에 [cccc] 레이블이 있습니다(ID [ddd]).` 두 레이블이 서로 다른 경우 CallRouter가 장치 대상 구성을 사용하여 레이블을 생성할 수 없으면 CallRouter는 규칙을 사용하여 레이블을 생성합니다. 이 경우 CallRouter 로그에 오류 추적 메시지가 생성되지 않습니다.
- 에이전트 대상 규칙이 적용되는 모든 디바이스 대상 및 레이블을 확인합니다. 모든 디바이스 대상 및 관련 레이블에 대한 규칙이 있는지 확인합니다. 디바이스 대상에 대한 확장 범위가 있는 경우 범위의 상한 및 하한을 테스트하고 그 사이의 확장을 거의 테스트하십시오. 통화를 에이전트 내선 번호로 라우팅하고 CallRouter 로그에 오류 추적 메시지가 없는지 확인하여 내선 번호를 테스트합니다(3단계 참조).
- 모든 디바이스 대상 및 레이블이 에이전트 대상 규칙에 의해 적용되는지 확인한 후 에이전트 대

상 설정 모드를 Rules Preferred로 설정합니다.이제 CallRouter는 에이전트 대상 지정 규칙을 사용하여 라우팅 레이블을 생성합니다.디바이스 대상 및 관련 레이블이 더 이상 필요하지 않습니다.

- 디바이스 대상 및 관련 레이블을 삭제합니다.

다음은 PG(Peripheral Gateway) 탐색기의 스크린샷입니다.



## 다음을 확인합니다.

ATR이 없는 경우 라우터 로그에서 확인할 수 있습니다.

```
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.
```

ATR이 있지만 PG가 Rule Preferred(규칙 기본 설정)에 대해 구성된 경우 라우터 로그에서만 볼 수 있습니다.

```
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.
```