

CRS 4.x:자동 작업 및 요약 시간 구성 예

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[자동 작업 및 요약 시간 구성](#)

[연결 서비스 대기열 수준에서 자동 작업 사용](#)

[자원에서 자동 사용 가능 활성화](#)

[CRS 4.x Standard Edition에서 요약 지연 구성 해결 방법](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[요약 시간이 만료되면 요약 창이 사라집니다.](#)

[관련 정보](#)

소개

이 시나리오에서 ICD(Integrated Call Distribution) 에이전트에 대해 자동 작업 및 요약 시간을 구성할 수 있습니다.

상담원이 준비 상태에 있으며 다음 통화를 수락할 준비가 되었습니다.통화가 대기열에서 상담원으로 라우팅됩니다.상담원이 통화를 수락하고 통화에서 작업한 다음 통화를 종료합니다.이 시점에서 후속 작업 지연을 구성하여 상담원이 다음 통화가 수락되기 전에 후속 작업을 수행하거나 수행할 수 있습니다.지연이 종료된 후 에이전트는 자동으로 준비 상태로 전환되며 다음 통화를 수락할 준비가 됩니다.자동 작업은 상담원 기반 라우팅에 관련된 상담원이 통화 후 자동으로 작업 상태로 이동하는지, 요약 시간은 상담원이 작업 상태를 유지할 수 있는 기간을 결정합니다.이 문서에서는 CRS(Customer Response Solutions) 버전 4.x에서 ICD 에이전트의 자동 작업 및 요약 시간을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

참고: CRS 4.0 이전 버전 및 CRS 4.x Standard Edition에서 CRS 버전의 에이전트에 대한 후속 작업 지연을 구성할 수 없습니다.이 기능은 CRS 4.0에 도입된 새로운 기능입니다. 그러나 이전 버전 및 CRS 4.x Standard Edition의 경우 다음 통화가 허용되기 전에 상담원이 자동으로 지연을 가질 수 있는 [해결](#) 방법이 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco CRS(Customer Response Solutions)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP Phone Agent

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco CRS 버전 4.x를 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 규칙](#)을 참조하십시오.

자동 작업 및 요약 시간 구성

상담원이 통화 후 작업 상태로 자동으로 이동하도록 구성하고 상담원이 작업 상태를 유지하도록 요약 시간을 구성하려면 다음을 수행해야 합니다.

1. [자동 작업을 활성화하고 연결 서비스 대기열 수준에서 요약 타이머를 설정합니다.](#)
2. [자원에서 자동 사용 기능을 활성화합니다.](#)

연결 서비스 대기열 수준에서 자동 작업 사용

CSQ(연결 서비스 대기열)에서 마무리 타이머를 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. CRS App Admin(CRS 앱 관리자)에서 **Subsystem(하위 시스템) > Rmcm(Rmcm) > Contact Service Queue(연결 서비스 큐)**를 선택하고 요약 지연을 구성할 큐를 선택합니다

IPCC Express Configuration

- Skills
- Resources
- Resource Groups
- Contact Service Queues**
- RM JTAPI Provider
- Assign Skills
- Remote Monitor
- Agent Based Routing Settings
- Teams

Contact Service Queues

[Add a new Contact Service Queue](#)

Total number of Contact Service Queues created are = 2

Name ▽ ▲	Contact Queuing Criteria	Resource Pool Selection Model	Resource Pool	Delete
abc	FIFO	Most Skilled	-Not Selected-	
xyz	FIFO	Longest Available	-Not Selected-	

2. 연결 서비스 대기열 컨피그레이션 아래에서 자동 작업을 활성화됨으로 설정하여 이 CSQ의 상담원이 통화 후 작업 상태로 자동 이동할 수 있습니다. 이 값을 Disabled로 설정하면 상담원의 Automatic Available 설정에 따라 상담원이 통화 종료 시 Ready(준비) 또는 Not Ready(준비 안 됨) 상태로 전환됩니다.
3. Wra-up Time(작업 시간)을 **Enabled(활성화됨)**로 설정하고 요약 지연 시간을 초 단위로 입력합니다. [요약 시간]이 활성화된 경우 상담원이 통화가 종료될 때 자동으로 요약 상태로 전환되고 상담원이 작업 상태에 있는 시간은 정리 시간(0초 이상 7200초 미만)에 의해 결정됩니다.
4. Next(다음)를 클릭한 다음 Update(업데이트)를 클릭합니다

IPCC Express Configuration

Contact Service Queue Configuration	
Open Printable Report of this CSQ configuration	
Contact Service Queue Name*	<input type="text" value="abc"/>
Contact Queuing Criteria	FIFO
Automatic Work*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
Wrapup Time*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="text" value="60"/> Second(s) <input type="radio"/> Disabled
Resource Pool Selection Model*	<input type="text" value="Resource Skills"/>
Service Level*	<input type="text" value="5"/>
Service Level Percentage*	<input type="text" value="70"/>
Prompt	<input type="text" value="- No Selection -"/>
* indicates required item	
<input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

참고: 요약 시간을 초 단위로 활성화됨으로 구성된 경우에도 자동 작업을 활성화됨으로 설정하지 않으면 작동하지 않습니다.

자원에서 자동 사용 가능 활성화

자원에서 자동 사용 가능을 활성화하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. CRS App Admin(CRS 앱 관리자)에서 **Subsystem(하위 시스템) > Rmcm(Rmcm) > Resources(리소스)**를 선택하고 Wrap-up 타이머를 구성할 리소스를 클릭합니다.
2. Automatic Available(자동 사용 가능)을 **Enabled(활성화됨)**로 설정합니다.
3. Update(업데이트)를 클릭합니다.참고: 둘 다 구성된 경우, Contact Service Queues Configuration의 Automatic Work(자동 작업)가 Resources Configuration(리소스 컨피그레이션)에서 Automatic Available(자동 사용 가능)을 재정의합니다.자동 사용 가능 설정이 무엇이든 CSQ 레벨의 자동 작업 이 사용으로 설정된 경우 상담원은 통화를 종료한 후 작업 상태로 전환됩니다.CSQ에서 자동 작업이 비활성화되고 해당 상담원 아래에서 자동 사용 가능이 활성화된 경우 상담원은 통화 후 준비 상태로 푸시됩니다.CSQ에서 자동 작업이 비활성화되고 상담원 아래에서 자동 사용 가능이 비활성화된 경우 상담원은 통화 후 통화 불가능 상태로 푸시됩니다

IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM STAP Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Agent Based Routing Settings

Automatic Work* Enabled Disabled

Wrapup Time* Enabled Second(s) Disabled

CRS 4.x Standard Edition에서 요약 지연 구성 해결 방법

CRS 2.x, 3.x 및 4.x Standard Edition을 사용하면 상담원이 다음 통화를 수락하기 전에 자동으로 지연을 발생시킬 수 있습니다. 이렇게 하려면 다음 절차에 따라 IVR(Interactive Voice Response) 스크립트를 수정합니다.

1. 대기열에서 에이전트로 통화를 라우팅하는 데 사용하는 IVR 스크립트에서 리소스 선택 단계를 찾아 연결 속성을 **아니오**로 변경합니다.
2. 수정한 리소스 선택 단계 아래에 선택한 단계가 있습니다. **지연** 단계를 추가합니다. 시간은 구성할 요약 시간이어야 합니다. 예를 들어 30초입니다. 그런 다음 **연결** 단계를 추가합니다.
3. CRS 앱 관리자에서 모든 ICD 리소스에 Automatic Available(자동 사용 가능)이 Enabled(활성화됨)로 설정되어 있는지 **확인**합니다

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

IPCC Express Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Assign Skills

Remote Monitor

Agent Based Routing Settings

Teams

Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource Configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

IPCC Express Extension 5007

Resource Group

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills

Sales

Competence Level (1-Beginner, 10-Expert)

Team

* indicates required item

4. CRS 앱 관리에서 모든 ICD CSQ에 자동 작업(Automatic Work)이 Disabled(비활성화됨)로 설정되어 있는지 **확인합니다**.

이 목록은 이 문서에 설명된 컨피그레이션 단계가 완료되면 에이전트의 동작을 자세히 설명합니다.

- 상담원이 이전 통화를 종료하고 준비 상태로 들어갑니다.
- 상담원이 다음 통화를 수락하도록 선택되고 상담원이 예약 상태로 전환됩니다.
- IVR 스크립트가 30초 지연에 도달합니다. 이렇게 하면 상담원이 예약 상태로 30초가 됩니다.
- 지연이 끝나면 통화가 상담원에게 라우팅됩니다.

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

요약 시간이 만료되면 요약 창이 사라집니다.

상담원이 후속 작업 데이터를 선택할 때까지 요약 창이 사라지지 않도록 하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. 연결 서비스 대기열 구성 페이지로 이동하여 자동 작업 및 요약 시간을 활성화합니다. Next(다음)를 클릭합니다

IPCC Express Configuration

<ul style="list-style-type: none"> Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider Assign Skills Remote Monitor Agent Based Routing Settings Teams 	<h3>Contact Service Queue Configuration</h3> <p style="text-align: right;">Open Printable Report of this CSQ configuration</p> <p>Contact Service Queue Name* <input type="text"/></p> <p>Contact Queuing Criteria FIFO</p> <p>Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Wrapup Time* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="text" value="35"/> Second(s) <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/></p> <p>Service Level* <input type="text" value="12"/></p> <p>Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/></p> <p>Prompt <input type="text" value="- No Selection -"/></p> <p>* indicates required item</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p>
--	---

2. Cisco Desktop Work Flow Administrator로 이동하여 **Locations > Call Center**를 선택합니다.
3. Work Flow Configuration(워크플로 컨피그레이션) > Work Flow Groups(워크플로 그룹)를 확장합니다.
4. Wrap-up Data를 클릭하고 **Enable automatic state change(자동 상태 변경 활성화)**를 선택 취소합니다.

관련 정보

- [통화를 마치고 연결을 끊은 후 Cisco Agent Desktop이 작업 상태로 전환되는 이유는 무엇입니까?](#)
- [Cisco IP ICD가 에이전트 폰으로 통화를 라우팅하지 못함 - 발신 검색 공간 문제](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 지원 리소스](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)