

# CRS 4.x: Configuratievoorbeeld van automatisch werken en samenvoegen van de tijd

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Automatische arbeid en voorbereidingstijd instellen](#)

[Automatisch werken op niveau van contactserviceklasse inschakelen](#)

[Automatisch beschikbaar maken via de tool](#)

[Werkruimte om de vertraging van de installatie in CRS 4.x-standaard Edition te configureren](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Het volledige venster verdwijnt nadat de volledige tijd is verstreken](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

Het automatische werk en de voorbereidingstijd kunnen in dit scenario worden geconfigureerd voor een ICD-agent (Integrated Call Distribution):

De agent is in de Klaar staat en klaar om de volgende vraag te aanvaarden. Een gesprek wordt van de rij naar de agent gestuurd. De agent accepteert de aanroep, werkt op de aanroep en eindigt dan de aanroep. U kunt op dit punt een rap-up vertraging configureren om de agent toe te staan om te werken of samenloop taken uit te voeren voordat de volgende vraag wordt geaccepteerd. Na de vertragingseindes gaat de agent automatisch naar de Klaar staat en is klaar om de volgende vraag te aanvaarden. Automatisch werk bepaalt of de agenten betrokken bij op agent gebaseerde routing automatisch naar de werkstaat gaan na een aanroep en de tijd van de omloop bepaalt hoe lang de agent in de werkstaat kan blijven. Dit document beschrijft hoe u het automatische werk en de voorbereidingstijd voor de ICD-agent in Customer Response Solutions (CRS) versie 4.x kunt configureren.

**N.B.:** U kunt geen rap-up vertraging instellen voor een agent in CRS versies eerder dan CRS 4.0 en in CRS 4.x Standard Edition. Dit is een nieuwe functie die wordt geïntroduceerd in CRS 4.0. Voor de eerdere versies en voor CRS 4.x Standard Edition is er echter een [tijdelijke oplossing](#) waarmee de agent automatisch een vertraging kan hebben voordat de volgende oproep wordt geaccepteerd.

## [Voorwaarden](#)

## Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben van deze onderwerpen:

- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)
- Cisco Agent-desktop
- Cisco IP-telefoonagent

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco CRS versie 4.x.

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 live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Conventies

Raadpleeg de [Cisco Technical Tips Convention](#) voor meer informatie over documentconventies.

## Automatische arbeid en voorbereidingstijd instellen

Om de agent te vormen om automatisch naar de werkstaat te bewegen na een vraag en om de Tijd van de Koud te vormen zodat de agent in de werkstaat blijft moet u:

1. [Automatisch werken inschakelen en de Wrapup Timer in te stellen op het niveau van de Contactserviceklasse.](#)
2. [Automatisch beschikbaar via de bron inschakelen.](#)

## Automatisch werken op niveau van contactserviceklasse inschakelen

Voltooi deze stappen om de rap-up Timer in de Contact Service QuWachtende (CSQ) in te stellen:

1. Kies in de CRS-app Admin **Subsysteem > Rmcm > Contact Service Quijder** en selecteer de wachtrij waarvoor u de rap-up vertraging wilt instellen:





## 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-	

- Onder de configuratie van de Contact Service Quwachtrij kunt u het automatische werk instellen zoals **ingeschakeld**, zodat de agents in dit CSQ automatisch naar de werkstatus kunnen verplaatsen na een oproep. Als deze waarde op **Uitgeschakeld** wordt, veroorzaakt het de agent om de Klaar of niet Klaar in te gaan wanneer een vraag eindigt, afhankelijk van de automatische Beschikbare instelling voor de agent.
- Stel de opstarttijd in zoals **ingeschakeld** en voer de voorbereidingsvertraging in seconden in. Als de functie Eindtijd is ingeschakeld, laat de functie automatisch de status Wrap-up ingaan als de oproep stopt en de duur van de taak in de werkstaat wordt bepaald door de periode van de samenloop (meer dan 0 seconden maar minder dan 7200 seconden).
- Klik op **Volgende** en vervolgens op **Upload**.

## IPCC Express Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

**Contact Service Queues**

RM JTAPI Provider

Assign Skills

Remote Monitor

Agent Based Routing Settings

Teams

### Contact Service Queue Configuration

[Open Printable Report of this CSQ configuration](#)

Contact Service Queue Name\*

Contact Queuing Criteria FIFO

Automatic Work\*  Enabled  Disabled

Wrapup Time\*  Enabled  Second(s)  Disabled

Resource Pool Selection Model\*

Service Level\*

Service Level Percentage\*

Prompt

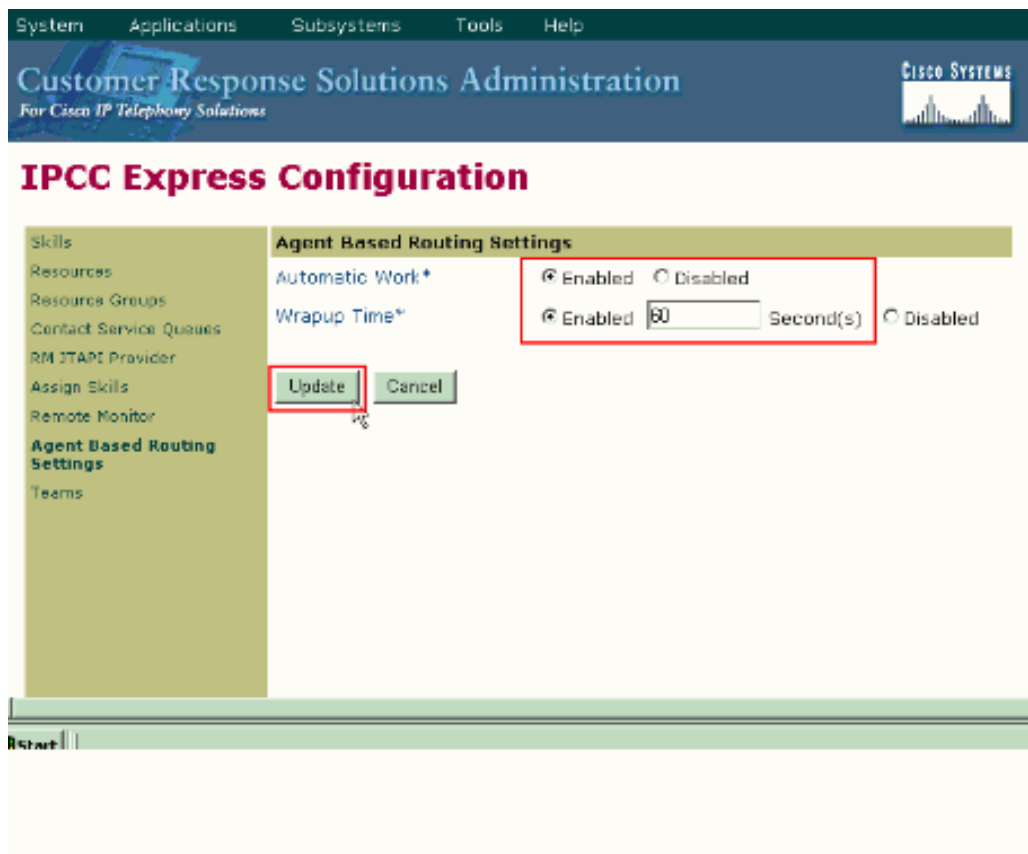
\* indicates required item

**Opmerking:** Zelfs als u de tijd van de inloop als **Ingeschakeld** met de tijd in seconden hebt ingesteld, werkt dit niet tenzij automatisch werken ook is **ingeschakeld**.

### [Automatisch beschikbaar maken via de tool](#)

Voltooi deze stappen om Automatisch beschikbaar zijn bij een resource mogelijk te maken:

1. Kies in de beheerder van de CRS-app **substelsysteem > Rmcm > Resources** en klik op de bron waarvoor u de volledige timer wilt configureren.
2. Stel automatisch beschikbaar in als **ingeschakeld**.
3. Klik op **Update**. **N.B.:** Als beide instellingen zijn ingesteld, heeft het automatische werk in de configuratie van de Contact Service Queues boven de automatische beschikbaarheid in de Bronconfiguratie. Ongeacht wat de instelling Automatisch beschikbaar is, als Automatisch werk op CSQ-niveau is ingeschakeld, gaat de agent naar de werkstatus nadat de oproep is beëindigd. Als automatisch werk onder CSQ uitgeschakeld is en automatisch beschikbaar is onder die agent, wordt de agent naar de Ready status na de oproep geduwd. Als automatisch werk onder CSQ uitgeschakeld is en automatisch beschikbaar is onder de agent, wordt de agent naar een status die niet klaar is na de oproep geduwd.



## [Werkruimte om de vertraging van de installatie in CRS 4.x-standaard Edition te configureren](#)

Met CRS 2.x, 3.x en 4.x Standaard Edition is er een werkruimte waardoor de agent automatisch een vertraging kan hebben voordat u de volgende oproep accepteert. Om dit te doen, wijzig het Interactive Voice Response (IVR) script zoals deze procedure toont:

1. Op het IVR-script dat u gebruikt om de oproepen van de wachtrij naar een agent te verplaatsen, vindt u de Select Resource Step en wijzigt u de Connect-eigenschap in **No**.
2. Onder de optie Resources selecteren die u hebt aangepast, is er een geselecteerde stap. Voeg een **vertragingstap toe**. De tijd moet de volledige Tijd zijn die u wilt configureren. Bijvoorbeeld, 30 seconden. Voeg vervolgens een **Connect**-stap toe.
3. Controleer in de beheerder van de CRS-app dat alle ICD-bronnen automatisch beschikbaar zijn in **Ingeschakeld**.

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 SalesGep

Automatic Available\*  Enabled  Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills Sales

Competence Level 5 (1-Beginner, 10-Expert)

Team Agent1

\* indicates required item

Update Cancel

4. Controleer in de beheerder van de CRS-app dat alle ICD-CSQ's automatisch werk hebben ingesteld op **Uitgeschakeld**.

In deze lijst wordt het gedrag van de agents beschreven nadat de in het document beschreven configuratiestappen zijn uitgevoerd:

- De agent eindigt de vorige oproep en gaat naar de status Klaar.
- De agent wordt geselecteerd om de volgende vraag te aanvaarden, en de agent wordt in een gereserveerde staat gezet.
- Het IVR-schrift slaat de 30 seconden vertraging in. Dit geeft de agent 30 seconden in de gereserveerde toestand.
- Na het verstrijken van de vertraging wordt de oproep naar de agent gestuurd.

## Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

## Problemen oplossen

### Het volledige venster verdwijnt nadat de volledige tijd is verstreken

Voltooi deze stappen om het inloopvenster niet te laten verdwijnen totdat de beambte de volledige gegevens heeft geselecteerd:

1. Ga naar de configuratie van de Contactserviceklasse en stel **automatische** werk en **voorbereidingstijd** in. Klik op **Volgende**.

The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header is 'Customer Response Solutions Administration For Cisco IP Telephony Solutions' with the Cisco Systems logo. The page title is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a sidebar menu with options: Skills, Resources, Resource Groups, **Contact Service Queues**, RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main content area is titled 'Contact Service Queue Configuration' and includes a link to 'Open Printable Report of this CSQ configuration'. The configuration fields are: Contact Service Queue Name\* (text input), Contact Queuing Criteria (FIFO), Automatic Work\* (radio buttons for Enabled and Disabled), Wrapup Time\* (radio buttons for Enabled and Disabled, with a text input for 35 and the unit 'Second(s)'), Resource Pool Selection Model\* (dropdown menu showing 'Resource Group'), Service Level\* (text input for 12), Service Level Percentage\* (text input for 70), and Prompt (dropdown menu showing '- No Selection -'). A note states '\* indicates required item'. At the bottom are 'Next', 'Delete', and 'Cancel' buttons.

2. Ga naar de Cisco-beheerder van het desktopwerk en kies **locaties > Call Center**.
3. **Werk Flow Configuration > Werkstroomgroepen**.
4. Klik op **Afwikkelingsgegevens** en verwijder de **automatische statuswijziging** inschakelen.

## Gerelateerde informatie

- [Waarom gaat de Desktop van Cisco Agent in de arbeidsstaat na het voltooiën van een vraag en het verdelen?](#)
- [Cisco IP ICD is niet in staat om contact op te nemen met een Agent-telefoon - oproepen van zoekruimte](#)
- [Ondersteuningsresources voor spraak en Unified Communications](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)