

# ةباجإ الب IPCC ةقو ل ح

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[تحديد المشكلة](#)

[القرارات](#)

[ل CallManager، الإصدار x.3](#)

[بالنسبة ل CallManager، الإصدار x.4](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

يقدم هذا المستند معلومات مرتبطة بمشكلة محتملة عند استخدام ميزة "عدم الإجابة" (RNA) لحلقة اتصال IP من Cisco ((IPCC) والحل البديل. ميزة RNA هي الوقت الذي يجب على المتصل الانتظار فيه قبل إعادة التوجيه. في Cisco CallManager، تسمى هذه الميزة إعادة توجيه عدم الرد (CFNA). إذا كانت قيمة RNA أكبر من قيمة CFNA، فإن تغييرات الحالة على تطبيق سطح المكتب الوكيل غير صحيحة.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- تكوين إدارة الاتصالات الذكية (ICM) من Cisco
- تكوين Cisco CallManager

### [المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco ICM 4.6.2 والإصدارات الأحدث
- Cisco CallManager الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) 2.0 والإصدارات الأحدث
- برنامج Cisco Agent Desktop Software أو سطح المكتب IPCC/ICM أو سطح المكتب Cisco Computer Telephony Integration (CTI) OS Desktop

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

## تحديد المشكلة

عندما يتصل المستخدم بالهاتف حيث يتم ضبط CFNA و RNA، يرن الهاتف بشكل افتراضي لمدة 12 ثانية. إذا تم الرد على المكالمات في غضون 12 ثانية، ولم يغير البرنامج الوكيل softphone الحالات من "جاهز" إلى "غير جاهز" على تطبيق سطح المكتب، فإن هذا يشير إلى أن قيمة RNA في إعدادات سطح المكتب الوكيل أكبر من القيمة الموجودة على CallManager.

## القرارات

### ل CallManager، الإصدار 3.x

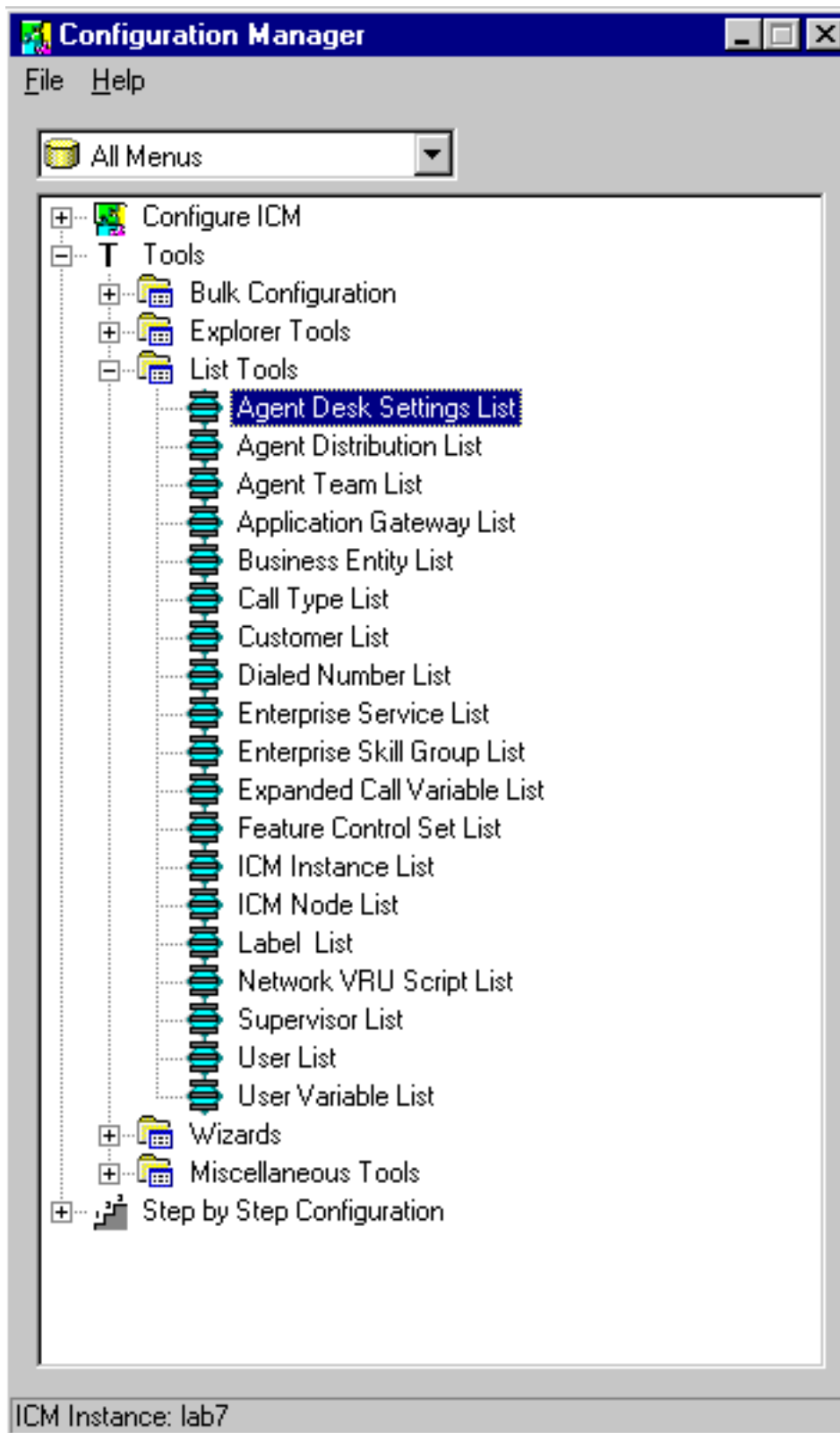
لحل هذه المشكلة، تحقق أولاً من قيمة CFNA على (12 CallManager ثانية بشكل افتراضي). أكمل الخطوات التالية:

1. اخترت خدمة <خدمة معلم من ال cisco CallManager إدارة صفحة.
2. اختر الخادم من القائمة المنسدلة الخادم\*.
3. تحت الخدمات، اختر Cisco CallManager.
4. قم بالتمرير لأسفل إلى الأمام بدون مهلة إجابة\* ولاحظ القيمة. الشكل 1: إعادة توجيه مهلة عدم الرد

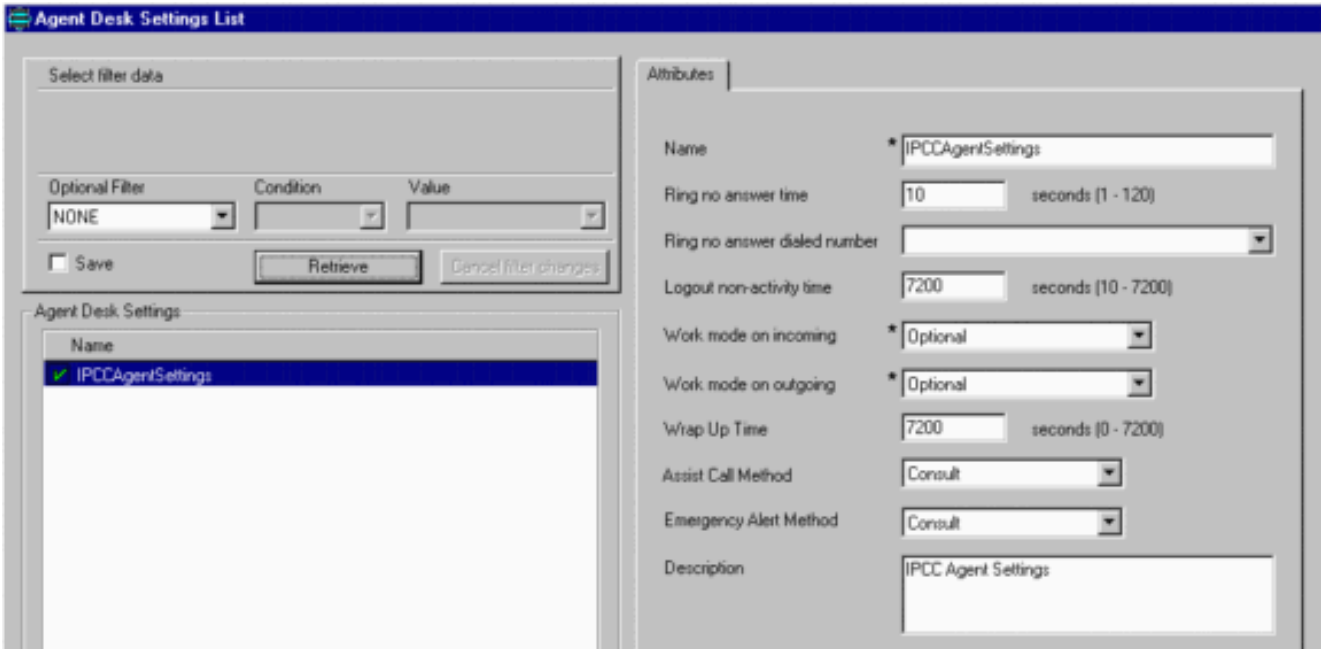
Enable SNMP*	True	True
ExtensionDisplayOn7910*	False	False
Flash Hook Duration (msec)*	500	500
Forward Maximum Hop Count*	12	12
Forward No Answer Timeout*	12	12
GatekeeperControlRegistrationType*	False	False
GatekeeperRefresh*	60	60

بعد ذلك، تحقق من قيمة RNA لإعدادات الوكيل على نظام Cisco ICM باستخدام الخطوات التالية:

1. اخترت أدوات <قائمة أدوات> وكيل إعدادات المكتب قائمة على إدارة محطة عمل (AW) في ICM تشكيل



مدير.شكل 2: مدير التكوين  
2. انقر فوق إسترداد.الشكل 3: قائمة إعدادات مكتب الوكيل



3. تحقق من أن قيمة وقت عدم الرد للحلقة الدائرية أقل من قيمة CFNA على CallManager.

#### بالنسبة ل CallManager، الإصدار 4.x

في Cisco CallManager 4.x، تتم إضافة حقل جديد باسم No Response Ring Duration لكل سطر فردي. يتم استخدام هذا الحقل بالاقتران مع مؤقت "عدم الرد" لإعادة توجيه المكالمات. يقوم هذا الحقل الجديد بتعيين المؤقت لمدة رنين الهاتف قبل إعادة توجيهه. أترك هذا الإعداد فارغاً لاستخدام القيمة التي تم تعيينها في معلمة خدمة Cisco CallManager، قم بإعادة توجيه مؤقت عدم الرد.

أتمت هذا steps in order to ثبتت ال ما من جواب حلقة مدة قيمة في cisco CallManager:

1. تسجيل الدخول إلى إدارة CallManager.

2. أختار الجهاز (راجع السهم A في الشكل 4). الشكل 4: تكوين رقم الدليل



3. أختار الهاتف من القائمة المنسدلة (راجع السهم B في الشكل 4).

4. ابحث عن الهاتف المحدد.

5. أختار سطر معين. يتم عرض صفحة تكوين رقم الدليل (راجع السهم C في الشكل 4).

6. قم بتغيير القيمة في حقل مدة الحلقة بلا إجابة (راجع السهم B) في الشكل 5) ضمن إعدادات توجيه

المكالمات والانتقاء (راجع السهم A في الشكل 5). الشكل 5: إعدادات توجيه الاتصال والنقاط

## Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>	(seconds)	
Call Pickup Group	<input type="text"/>	< None >	( <a href="#">View Details</a> )

## معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و  
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems ( ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا ) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا