

Cisco IP ICD leitet Anruf nicht an Agententelefon weiter - Calling Search Space-Problem

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt einen der Gründe, warum die Cisco IP Interactive Call Distribution (ICD) einen Anruf nicht an ein Agententelefon in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung weiterleitet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP-Telefon-Agent

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco CallManager Version 3.x
- Cisco CRS Version 3.x
- Cisco Agent Desktop Version 4.x

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer

gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Hintergrundinformationen

Eine Partition besteht aus einer logischen Gruppe von Verzeichnisnummern (Directory Numbers, DN) und Weiterleitungsmustern mit ähnlichen Merkmalen. Zu den Geräten, die in der Regel in Partitionen untergebracht sind, gehören DN und Weiterleitungsmuster. Dies sind Einheiten, die den von Benutzern gewählten DN zugeordnet sind. Wenn eine DN oder ein Routenmuster in eine bestimmte Partition eingefügt wird, wird eine Regel erstellt, die angibt, welche Geräte das Gerät oder die Routenliste aufrufen können.

Ein Call Search Space umfasst eine geordnete Liste von Partitionen, die Benutzer ansehen können, bevor sie einen Anruf tätigen dürfen. Durch Call Search Spaces werden die Partitionen festgelegt, die anrufende Geräte wie IP-Telefone, Softphones und Gateways durchsuchen können, wenn sie versuchen, einen Anruf zu tätigen.

Problem

Die Cisco IP ICD-Anwendung kann Anrufe nicht an ein Agententelefon weiterleiten. In diesem Fall wechselt der Agentenstatus von "Bereit" zu "Reserviert" zu "Not Ready" oder von "Bereit" zu "Reserviert" zu "Ready", je nachdem, welche **automatische** Arbeitseinstellung im Konfigurationsbereich "Contact Service Queues" der IP ICD-Konfiguration festgelegt ist. Das andere Symptom ist, dass der Anruf nie auf dem Agententelefon klingelt.

Lösung

Dies ist ein Konfigurationsproblem. Die der Anwendung zugeordneten CTI-Ports (Computer Telephony Integration) verfügen in der Cisco CallManager-Konfiguration nicht über einen Suchplatz für Anrufe, der es den CTI-Ports ermöglicht, den Anruf an die Agenten weiterzuleiten. Anders ausgedrückt: Die auf die ICD-DN des Agenten angewendete Partition muss sich im auf die CTI-Ports angewendeten Call Search Space befinden. Wenn auf den CTI-Ports kein Suchplatz für Anrufe vorhanden ist, schlagen die Übertragungen ebenfalls fehl. Für CTI-Ports muss ein Calling Search Space konfiguriert sein.

Um dieses Problem zu beheben, wenden Sie den Call Search Space auf alle CTI-Ports an, die die der ICD-DN des Agenten zugewiesene Partition enthalten.

Zugehörige Informationen

- [Cisco CallManager: Partitionskonfiguration](#)
- [Cisco CallManager: Konfiguration des Calling Search Space](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)