

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una de las razones por las que el Interactive Call Distribution IP de Cisco (ICD) no puede rutear una llamada a un teléfono del agente en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Agente del Cisco IP Phone

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión del CallManager de Cisco 3.x
- Versión de Cisco CRS 3.x
- Versión 4.x del Cisco Agent Desktop

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

Una división comprende a un grupo lógico de los números de directorio (DN) y de los patrones de ruta con las características similares. Los dispositivos puestos típicamente en las divisiones incluyen los DN y a los patrones de ruta. Éstas son entidades asociadas a los DN que los usuarios marcan. Cuando ponen un DN o a un patrón de ruta en cierta división, éste crea una regla que especifique qué dispositivos pueden llamar la lista del dispositivo o de la ruta.

Un espacio de búsqueda de la llamada comprende una lista ordenada de las divisiones que los usuarios pueden mirar antes de que se les permita poner una llamada. Los espacios de búsqueda de la llamada determinan las divisiones que los dispositivos de llamada, tales como Teléfonos IP, los Softs Phone, y los gateways, pueden buscar cuando intentan completar una llamada.

Problema

La aplicación ICD IP de Cisco no puede rutear las llamadas a un teléfono del agente. Cuando sucede, el estado de agente va de listo a reservado para no alistar, o de listo a reservado para alistar, dependiendo de la configuración **automática del trabajo** en la área de configuración de las colas de servicios del contacto de la configuración de ICD IP. El otro síntoma es la llamada nunca suena en el teléfono del agente.

Solución

Esto es un problema de configuración. Los puertos del Integración de telefonía de computadora (CTI) asociados a la aplicación no tienen un espacio de búsqueda de la llamada aplicado en la configuración del CallManager de Cisco que permite que los puertos CTI transfieran la llamada a los agentes. Es decir la división aplicada al agente ICD DN necesita estar en el espacio de búsqueda de la llamada aplicado a los puertos CTI. En una nota similar, si no hay espacio de búsqueda de la llamada aplicado a los puertos CTI, las transferencias también fallan. Los puertos CTI deben tener un Calling Search Space configurado.

Para solucionar este problema, aplique el espacio de búsqueda de la llamada a todos los puertos CTI que contienen la división asignada al ICD DN del agente.

Información Relacionada

- [Cisco CallManager: Configuración de la división](#)
- [Cisco CallManager: Configuración del Calling Search Space](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)