

Despedida de la llamada entre dos agentes - Temporizador delantero del NoAnswer

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que una llamada entrante despide entre dos agentes y proporciona una solución 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)

Componentes Utilizados

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

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

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.

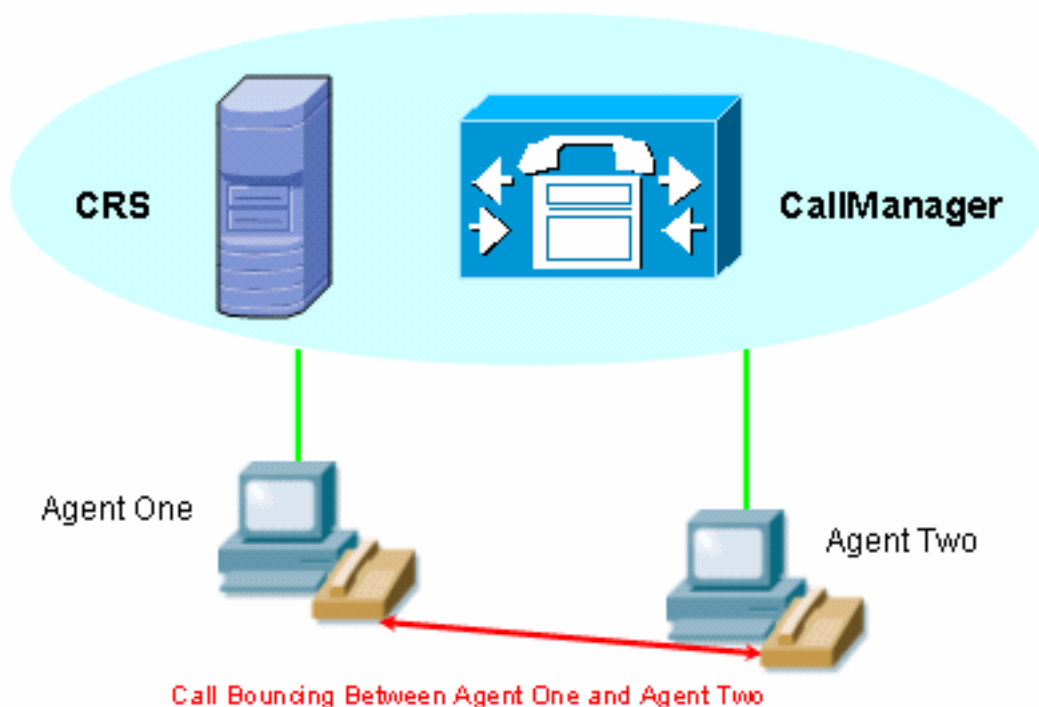
Convenciones

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

Problema

Cuando una nueva llamada llega un escritorio del agente, el agente uno recibe la pantalla emergente de los datos de la empresa y un timbre. Antes de que el agente pueda contestar a la llamada, la llamada se transfiere al agente dos con la pantalla emergente de los datos de la empresa y un timbre. Antes de que el segundo agente pueda contestar, la llamada se transfiere de nuevo al agente uno. El Switches de la llamada hacia adelante y hacia atrás entre los dos agentes y ningún agente puede contestar a la llamada. Aparece que la llamada está en un loop recurrente. (Véase el [cuadro 1.](#))

Cuadro 1 – La llamada despide hacia adelante y hacia atrás entre el agente uno y el agente dos



Solución

El problema es causado por la configuración de tiempo de espera entre el temporizador delantero del NoAnswer en el CallManager y el paso selecto del recurso CRS del script. Para reparar este problema, el temporizador delantero del NoAnswer debe exceder el valor de agotamiento del tiempo del paso selecto del recurso.

Fije el temporizador delantero del NoAnswer

Complete los pasos siguientes para fijar el temporizador delantero del NoAnswer:

1. En la administración del CallManager de Cisco, elija el **servicio** > el **parámetro de servicio**.
2. Elija el servidor correcto de la lista desplegable del **servidor**.
3. Elija el **Cisco CallManager de la lista desplegable del servicio**. (Véase el [cuadro 2.](#))

Figura 2:

Configuración de los parámetros de servicio

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server* RCDN4LABPUB

Service* — Not Selected —

Note: If the service you want to configure is not listed in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

* indicates required item

Cisco CallManager
Cisco CTIManager
Cisco Database Layer Monitor
Cisco Extended Functions
Cisco Extension Mobility Logout
Cisco IP Manager Assistant
Cisco IP Voice Media Streaming App
Cisco Messaging Interface
Cisco MOH Audio Translator
Cisco RIS Data Collector

4. En los parámetros amplios del cluster (característica - Remita) el área, ingrese un valor en el temporizador delantero del NoAnswer (sec) * campo. (Véase el [cuadro 3](#).)
- Figura 3:**
Temporizador delantero del NoAnswer

Cluster Wide Parameters (Feature - Forward)

Parameter Name	Parameter Value	
Advanced CallForward Hop Flag*	False	
Forward Maximum Hop Count*	12	
Forward NoAnswer Timer (sec)*	15	Forward NoAnswer Timer should exceed the Timeout value of the Select Resource step in the CRS script
Max Forwards Hops To DN*	12	
Retain Forward Information*	False	
Tone on Call Forward*	True	

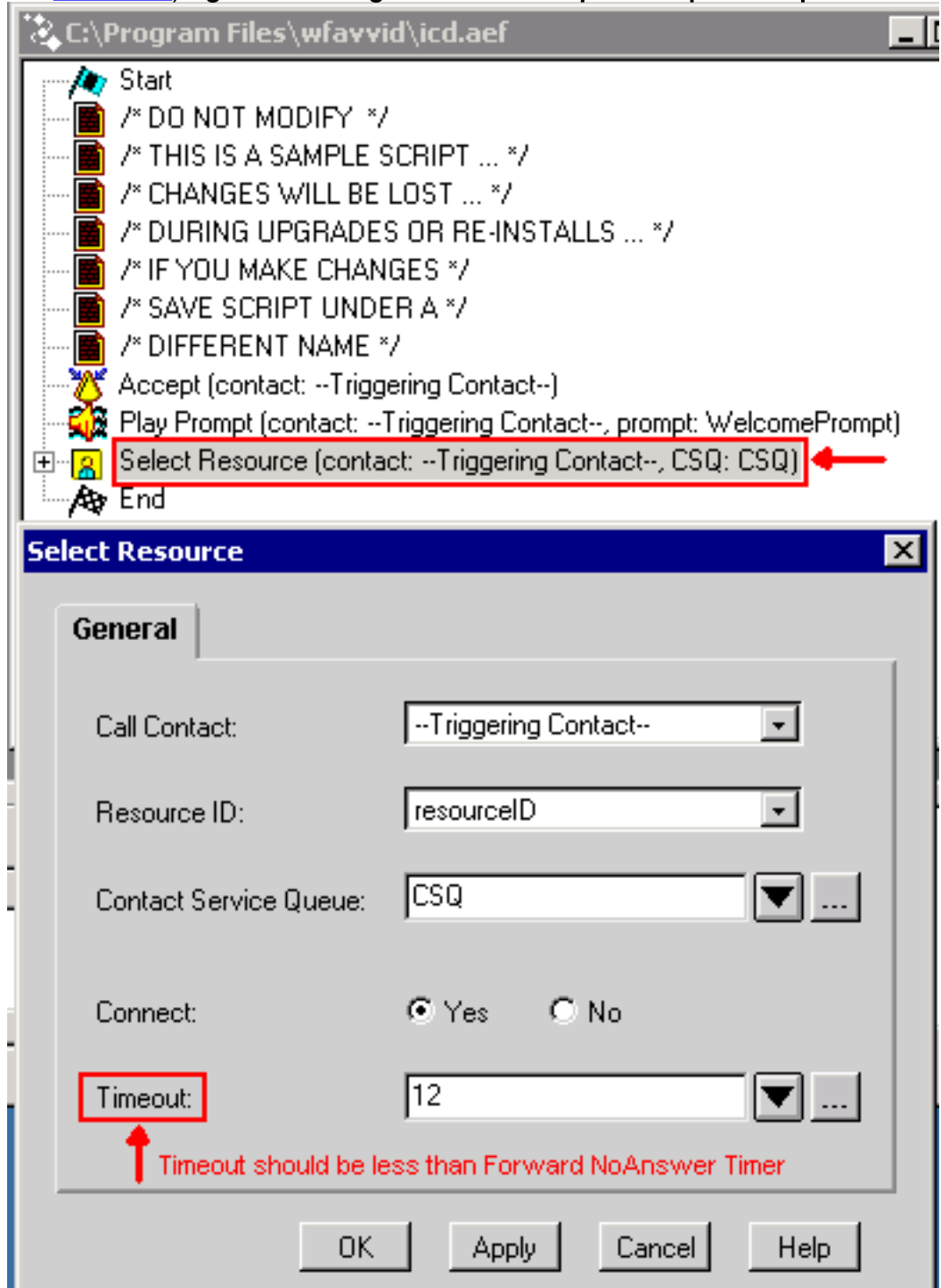
Nota: El valor del temporizador delantero del NoAnswer debe ser mayor que el valor de agotamiento del tiempo en el cuadro de diálogo selecto del recurso. (Véase el [cuadro 4](#).)

[Fije el descanso para el recurso selecto](#)

Complete estos pasos para fijar el valor de agotamiento del tiempo del recurso selecto:

1. Utilice el editor de las aplicaciones de respuesta del cliente de Cisco (CRA) para cargar CRS el script.
2. En el cuadro de diálogo, haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione las **propiedades** para localizar el paso selecto del recurso. La ventana de Recursos selecta

aparece. (Véase el [cuadro 4](#).)



recurso selecto

3. Ingrese un valor en el campo del **descanso**, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**. Nota: Este valor de agotamiento del tiempo debe ser menos que el temporizador delantero del NoAnswer.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)