

Cómo ajustar la cantidad de tiempo disponible para que haya agentes ICD expresos IPCC para contestar a las llamadas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Modifique Temporizador de respuesta de la llamada del agente: Cambie la propiedad de tiempo en espera agotado selecta del paso de recurso](#)

[Modifique Temporizador de respuesta de la llamada del agente: Cambie la propiedad de tiempo en espera agotado del paso de la conexión](#)

[Modifique el parámetro del servicio de CallManager para felicitar el nuevo tiempo de espera agotado de conexión ICD](#)

[No modifique la ninguna duración del timbre de la respuesta para la línea - el CallManager 4.x](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo ajustar Cisco IP Contact Center (IPCC) expresa y los parámetros del servicio CallManager de Cisco requeridos para permitir los agentes del Interactive Call Distribution (ICD) miden el tiempo para contestar a una llamada.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cómo editar los scripts con Cisco IPCC exprese el editor del Customer Response Applications (CRA)
- Cómo manejar y cargar los scripts en la Administración de aplicaciones de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) (AppAdmin)
- Administración de CallManager de Cisco

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco IPCC expresa 3.0(1), 3.0(2), 3.0(3a), 3.1(1) y 4.x
- Cisco CallManager 3.2(2c), 3.2(3), 3.3(2), 3.3(3) y 4.x

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

En entorno ICD de IPCC Express, el recurso selecto se utiliza para completar el proceso de la selección del agente. Un contacto (o el llamador) se coloca en una cola de servicios del contacto (CSQ). Cuando un agente está disponible, el contacto es conferencia transferida a la extensión para respuesta del agente ICD.

Hay un valor de agotamiento del tiempo ajustable que controla el tiempo de espera para que el agente ICD conteste, o hay varios timbres antes de que el contacto se vuelva al CSQ para otras opciones de proceso, tales como selecto otro agente, o reorientar al voicemail. Este valor de agotamiento del tiempo puede ser ajustado bajo **conexión** o **seleccionar los pasos del recurso**. Esto depende del diseño del script.

Note: Hay tres reglas a recordar:

- Cuando la propiedad de la **conexión** se fija a **ningún**, el valor de agotamiento del tiempo configurado debajo **conecta** toma la precedencia sobre el conjunto del valor de agotamiento del tiempo bajo **recurso selecto**.
- El valor de agotamiento del tiempo configurado debe ser menos que el temporizador del **Forward No Answer del** parámetro del servicio de CallManager para las versiones especificadas del CallManager y las versiones compatibles del IPCC expresan solamente.
- El valor del **Forward No Answer del** CallManager es un parámetro de servicio cluster-ancho. Esto significa que afecta a todos los teléfonos, y no apenas a los agentes ICD.

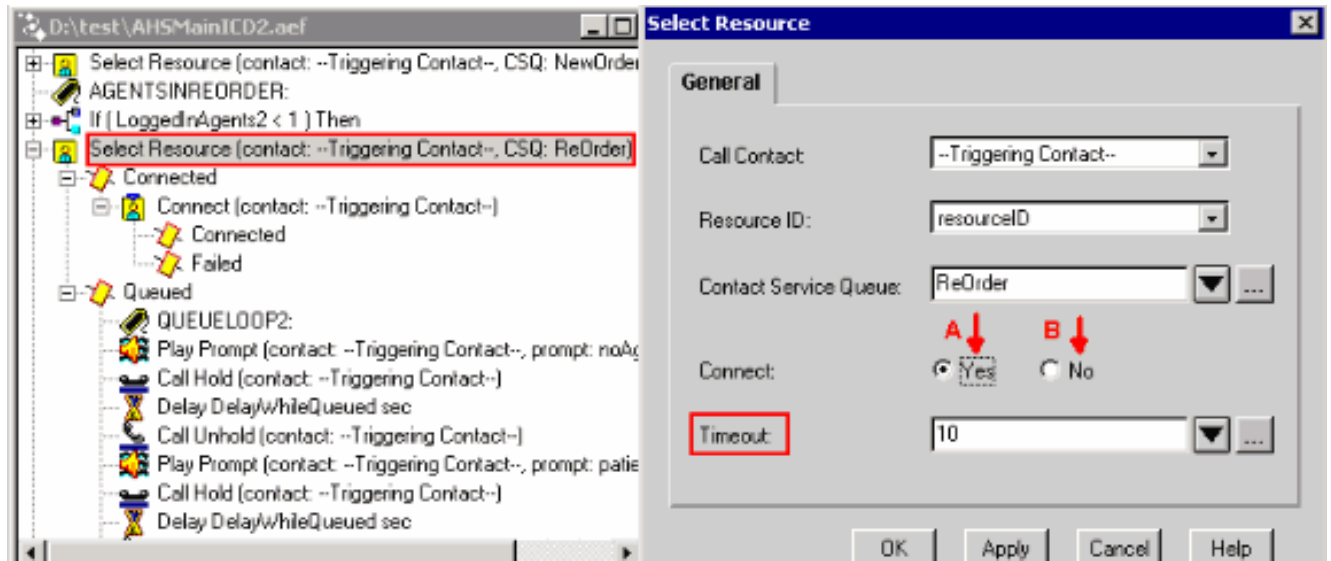
Solución

Modifique Temporizador de respuesta de la llamada del agente: Cambie la propiedad de tiempo en espera agotado selecta del paso de recurso

Note: La propiedad de tiempo en espera agotado es la longitud del tiempo, en los segundos, antes de que el CSQ extraiga el contacto si no contestado.

Complete estos pasos para cambiar la propiedad de tiempo en espera agotado bajo **recurso selecto**:

1. Abra el script ICD que usted quiere editar en el Editor CRA.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **recurso selecto**.
3. Seleccione Properties (Propiedades).
4. El tecleo al lado de **conecta sí**, según lo indicado por la flecha A en el [cuadro 1](#). **Figura 1: Select Resource**



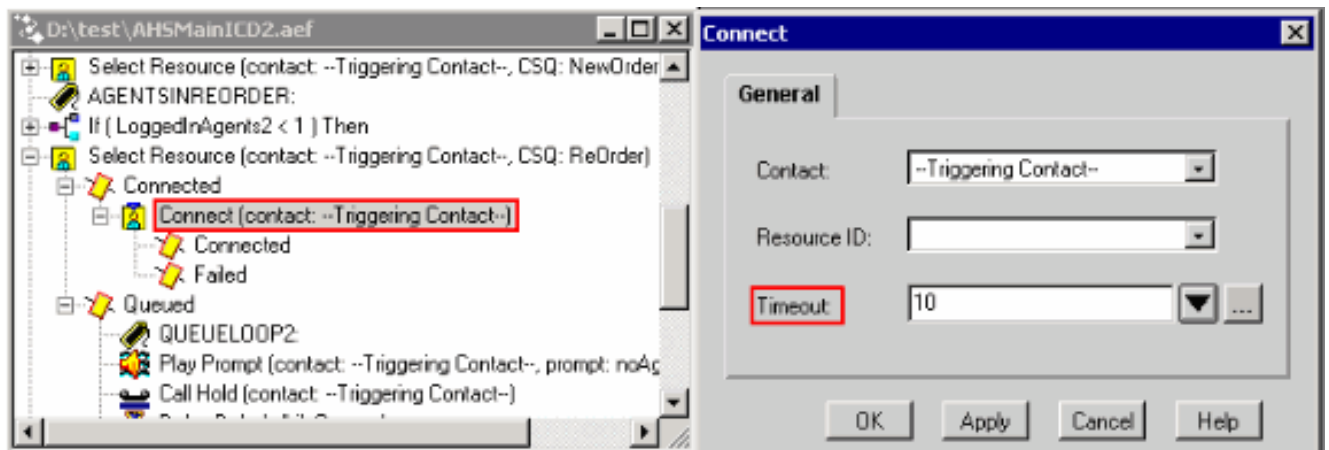
5. Ingrese el valor de agotamiento del tiempo, en los segundos. **Note:** Por abandono, este valor de agotamiento del tiempo se fija a 10 segundos.

[Modifique Temporizador de respuesta de la llamada del agente: Cambie la propiedad de tiempo en espera agotado del paso de la conexión](#)

Note: La propiedad de tiempo en espera agotado es la longitud del tiempo, en los segundos, antes de que el CSQ extraiga el contacto si no contestado. Asume que el recurso selecto conecta la propiedad está fijado a no.

Complete estos pasos para cambiar la propiedad de tiempo en espera agotado debajo **conectan**:

1. Abra el script ICD que usted quiere editar en el Editor CRA.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **recurso selecto**.
3. Seleccione Properties (Propiedades).
4. Haga clic **no** al lado de **conectan**, según lo indicado por la flecha B en el [cuadro 1](#).
5. Haga clic en Apply (Aplicar).
6. Haga Click en OK a salvar. **Conecte** ahora aparece debajo del paso **selecto del recurso**.
7. El click derecho **conecta**.
8. Seleccione Properties (Propiedades).
9. Ingrese un valor para el campo del **descanso**, como se indica en el [cuadro 2](#). **Figura 2: Conecte**



10. Haga clic en Apply (Aplicar).
11. Haga Click en OK a salvar.
12. Salve y cargue el script.

[Modifique el parámetro del servicio de CallManager para felicitar el nuevo tiempo de espera agotado de conexión ICD](#)

Note: El valor del temporizador del Forward No Answer es en los segundos y debe ser levemente más largo que los valores de agotamiento del tiempo fijados para las condiciones precedentes.

Complete estos pasos para fijar el valor del temporizador del Forward No Answer en el CallManager:

1. Inicie sesión a la administración del CallManager.
2. Seleccione el servicio. **Figura 3: CallManager de Cisco**



3. Seleccione al servidor del CallManager de la lista desplegable de la página de configuración del parámetro de servicio. **Figura 4: Cisco CallManager: Configuración de los parámetros de servicio -- Servidor**

Cisco CallManager Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server*

Service*
10.66.66.168
10.66.88.136

Note: If the service you want to configure does not appear in the Service dropdown, you can activate it using [Service Activation](#).

4. Seleccione el **servicio** de la lista desplegable. **Figura 5: Cisco CallManager: Configuración de los parámetros de servicio -- Servicio**

Cisco CallManager 3.3 Administration - Service Parameters Configuration - Microsoft Internet Explorer pro

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Copy Paste Address

Google www-tac Search Web 800 blo Links AVVID E Address

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server* 10.66.66.168

Service* — Not Selected —

— Not Selected —

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 MOH Audio Translator

Cisco RIS Data Collector

Cisco Telephony Call Dispatcher

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

* indicates required item

5. Navegue hacia abajo para localizar la sección de los **parámetros Clusterwide** (característica - **remita**) en la página de los parámetros del servicio CallManager de Cisco.
6. Cambie el valor en el **temporizador del Forward No Answer (sec)** * campo.
7. Vuelva al top de la página, después haga clic la **actualización**.

[No modifique la ninguna duración del timbre de la respuesta para la línea - el CallManager 4.x](#)

En el Cisco CallManager 4.x, un nuevo campo no nombró ninguna duración del timbre de la respuesta se agrega para cada línea individual. Este campo se utiliza conjuntamente con el temporizador del Call Forward No Answer. Este nuevos campos definidos el temporizador durante cuánto tiempo el teléfono suena antes de que consiga remitido. Deje este espacio en blanco de la configuración para utilizar el valor que se fija en el parámetro del servicio CallManager de Cisco, temporizador del Forward No Answer.

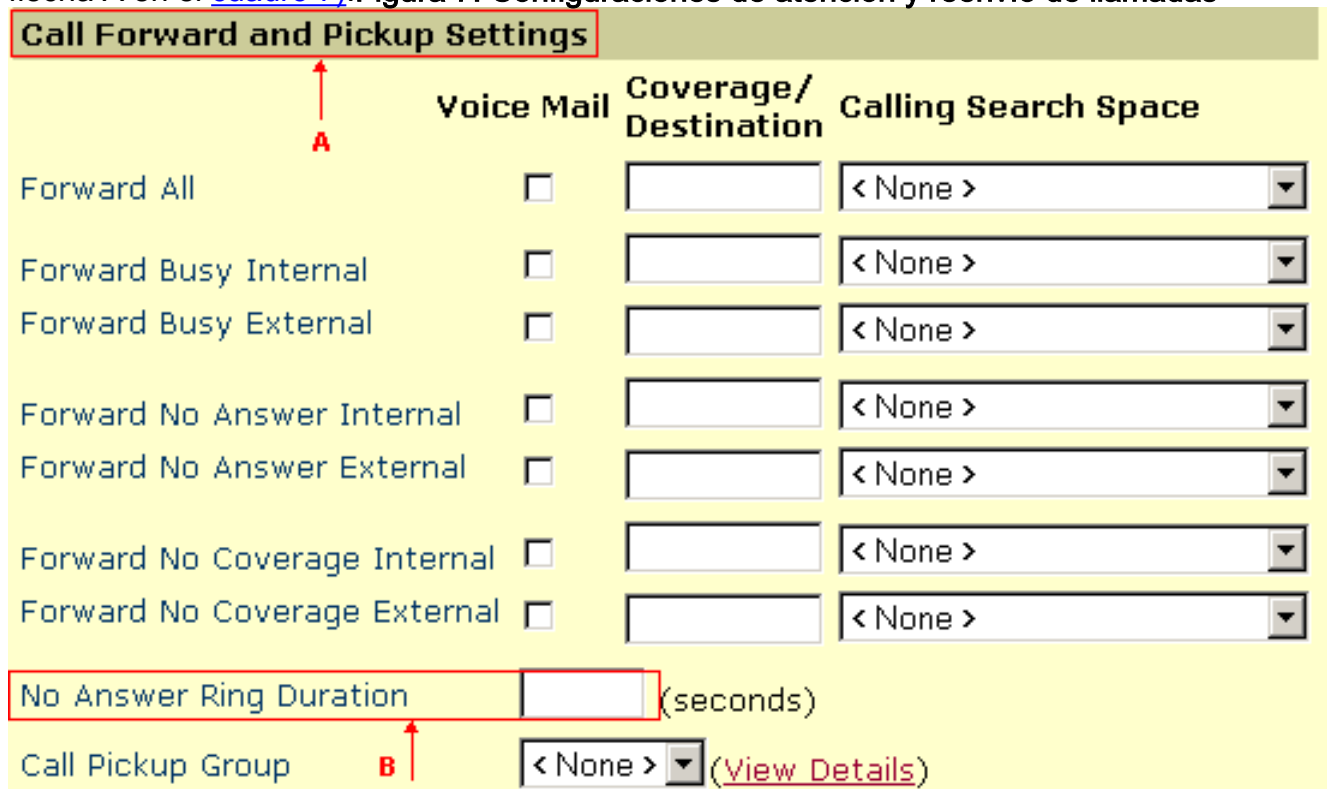
Note: El valor de la ninguna duración del timbre de la respuesta debe ser levemente más largo que los valores de agotamiento del tiempo fijados para el paso de la conexión y seleccionar el paso del recurso.

Complete estos pasos para no fijar el **ningún** valor de la **duración del timbre de la respuesta** en el Cisco CallManager:

1. Inicie sesión a la administración del CallManager.
2. Dispositivo selecto (véase la flecha A en el [cuadro 6](#)). **Figura 6: Configuración del número de directorio**



3. Teléfono selecto de la lista desplegable (véase la flecha B en el [cuadro 6](#)).
4. Encuentre el teléfono específico.
5. Seleccione la línea específica. Se visualiza la página de la configuración del número de directorio (véase el C de la flecha en el [cuadro 6](#)).
6. Cambie el valor en el **ningún** campo de la **duración del timbre de la respuesta** (véase la flecha B en el [cuadro 7](#)) bajo **configuraciones de atención y reenvío de llamadas** (véase la flecha A en el [cuadro 7](#)). **Figura 7: Configuraciones de atención y reenvío de llamadas**



Note: El CFwdAll en las extensiones ICD del agente no se soporta en un entorno IPCC Express.

Información Relacionada

- [Comparación de la versión del software CallManager de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)