

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

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

[Componentes usados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Modifique Temporizador de respuesta de la llamada del agente: Cambie la propiedad de tiempo en espera agotado selecta del paso del 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 anillo de la respuesta para la línea - CallManager 4.x](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo ajustar el Centro de contacto IP (IPCC) de Cisco expreso y los parámetros del servicio CallManager de Cisco requeridos para permitir los agentes interactivos de la distribución de llamadas (ICD) miden el tiempo para contestar a una llamada.

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cómo corregir los scripts con Cisco IPCC exprese el editor de las aplicaciones del customer response (CRA)
- Cómo manejar y cargar por teletratamiento los scripts en la Administración de aplicaciones de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) (AppAdmin)
- Administración del CallManager de Cisco

[Componentes usados](#)

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 del servicio del contacto (CSQ). Cuando un agente está disponible, el contacto es conferencia transferida a la extensión del agente ICD para la respuesta.

Hay un valor de agotamiento del tiempo ajustable que controla el tiempo de espera para que el agente ICD conteste, o hay varios anillos antes de que el contacto se vuelva al CSQ para otras opciones de proceso, tales como selecto otro agente, o reorientar al buzón de voz. 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 parámetro del servicio de CallManager **adelante ningún** temporizador de la **respuesta** para las versiones especificadas de CallManager y las versiones compatibles de IPCC expresa solamente.
- El CallManager **no remite ningún** valor de la **respuesta** es un parámetro de servicio racimo-ancho. Esto significa que afecta a todos los teléfonos, y no apenas a los agentes ICD.

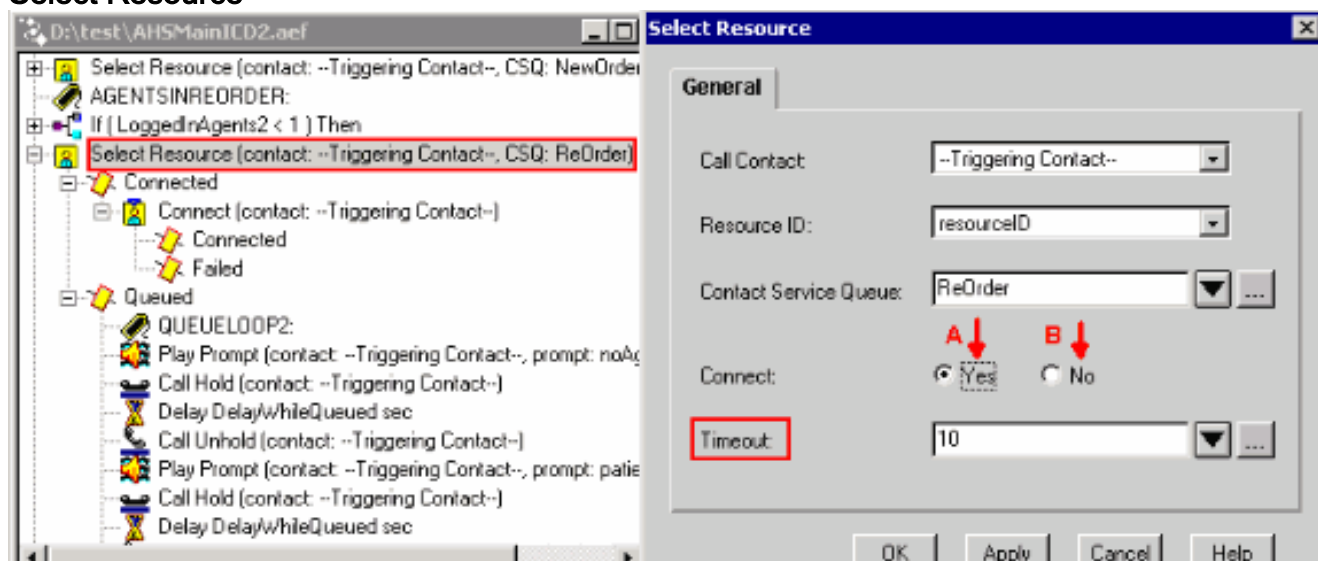
Solución

Modifique Temporizador de respuesta de la llamada del agente: Cambie la propiedad de tiempo en espera agotado selecta del paso del 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 corregir en el Editor CRA.
2. Haga clic derecho el **recurso selecto**.
3. Propiedades Select.
4. El tecleo al lado de **conecta sí**, según lo indicado por la flecha A en el [cuadro 1](#). **Figura 1: Select Resource**



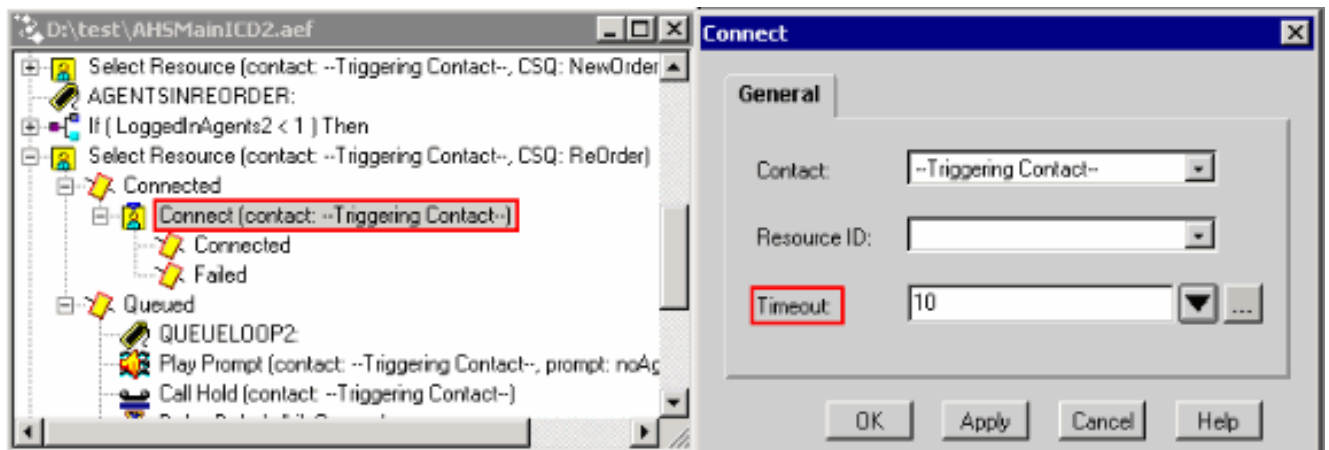
5. Ingrese el valor de agotamiento del tiempo, en los segundos. **Note:** Por abandono, este valor de agotamiento del tiempo se fija a 10 segundos.

[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 corregir en el Editor CRA.
2. Haga clic derecho el **recurso selecto**.
3. Propiedades Select.
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. **AUTORIZACIÓN** del tecleo a salvar. **Conecte** ahora aparece debajo del paso **selecto del recurso**.
7. El clic derecho **conecta**.
8. Propiedades Select.
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. **AUTORIZACIÓN** del teclado a salvar.
12. Salve y cargue por teletratamiento el script.

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

Note: El valor del delantero ningún temporizador de la respuesta 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 delantero ningún valor del temporizador de la respuesta en CallManager:

1. Ábrase una 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**

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server* — Not Selected —

Service* — Not Selected —
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. Enrole abajo para localizar la sección de los **parámetros Clusterwide (característica - delantera)** en la página de los parámetros del servicio CallManager de Cisco.
6. Cambie el valor en el **delantero ningún temporizador de la respuesta (sec) *** campo.
7. Vuelva al top de la página, después haga clic la **actualización**.

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

En Cisco CallManager 4.x, un nuevo campo nombrado ninguna duración del anillo de la respuesta se agrega para cada línea individual. Este campo se utiliza conjuntamente con la llamada adelante ningún temporizador de la respuesta. Este nuevo campo fija el temporizador durante cuánto tiempo los anillos del teléfono 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, no remiten ningún temporizador de la respuesta.

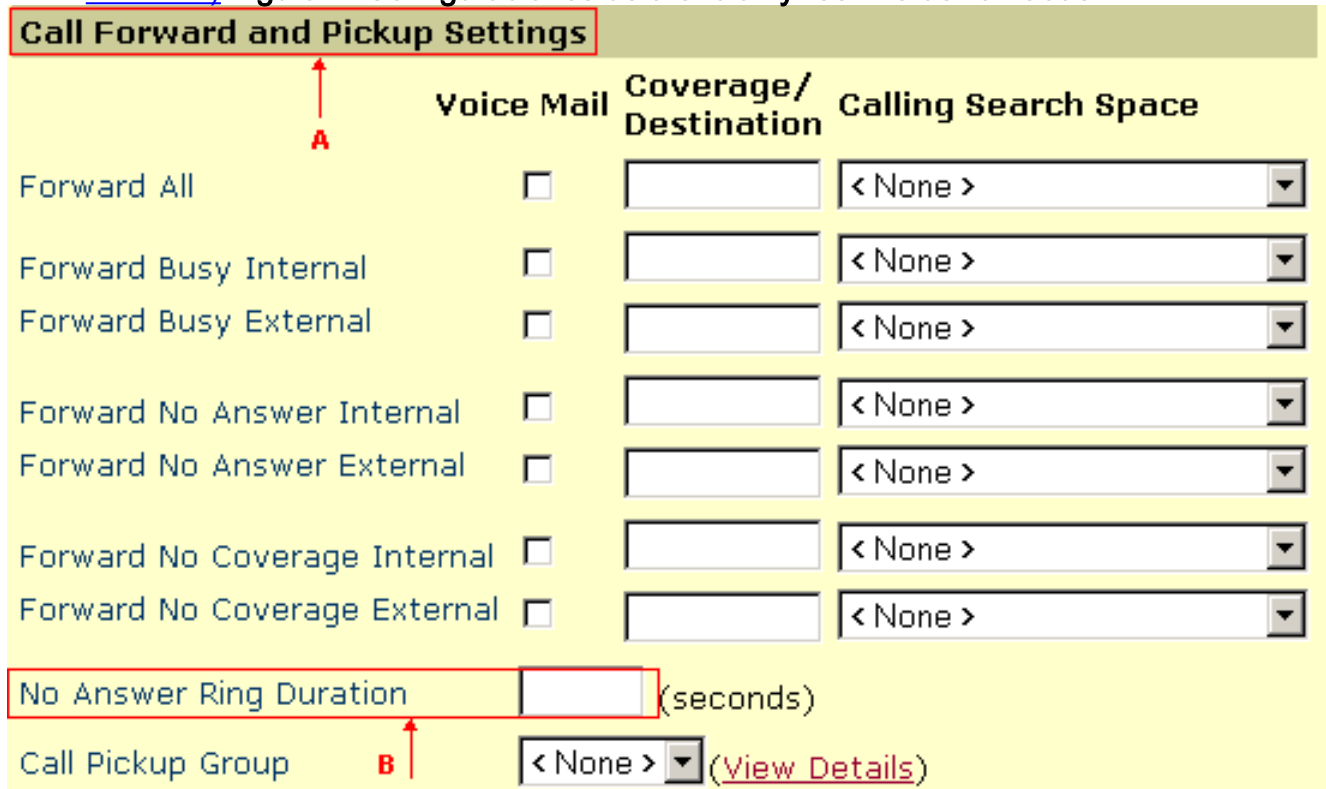
Note: El valor de la ninguna duración del anillo de la respuesta debe ser levemente más largo que los valores de agotamiento del tiempo fijados para el paso de la conexión y seleccionar el paso del recurso.

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

1. Ábrase una 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 anillo 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: CFwdAll en las extensiones ICD del agente no se utiliza en un entorno IPCC Express.

[Información Relacionada](#)

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