

RONA en un entorno del CVP con el ejemplo de configuración del SORBO

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Configuración RONA](#)

[Jerarquía del temporizador](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona una configuración de muestra para el Ring No Answer (RONA) en un entorno del Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) con el Session Initiation Protocol (SIP).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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 de Cisco](#) para obtener más información sobre las

convenciones sobre documentos.

Antecedentes

La función RONA se asegura de que cuando se lleva un agente no contesta a una llamada, por ejemplo porque él se negó a afrontar su escritorio y no se hizo no listo, la llamada después de que suene para un número configurable de segundos, se presenta a otro agente o se pone detrás en la cola, y el agente se pone en no el estado Ready (Listo).

Cuando CCE se utiliza con el CVP, el Cisco CallManager no controla la plataforma de los Datos en espera (CVP) y puede por lo tanto no enviar la devolución de llamada al CVP que se hará cola. En lugar el CVP controla la llamada y necesita tomar medidas.

La solución es utilizar la función RONA solamente para hacer el agente inasequible cuando él no contesta a la llamada y utiliza la función de Requery del router ICM para tomar la llamada lejos del agente que no contesta.

Configurar

Configuración RONA

Complete estos pasos:

1. En el editor de secuencia de comandos ICM, abra el script aplicable, y habilite el requery del router en la cola al nodo del grupo de capacidades.
2. Bajo configuraciones del escritorio de agente configuración, fije el **tiempo del Ring No Answer** al tiempo máximo que usted quiere permitir que el agente conteste a la llamada. Por ejemplo, fije esto a ocho segundos para dar al agente dos timbres antes de que la llamada se rerrutee con el RONA. Este temporizador debe ser más corto que el ningún time-out de la respuesta para el requery del router. Vea el paso 4.
3. Utilice el **modelo DN saliente invitan a la opción de tiempo de espera** en la lengüeta de la configuración de servicio del SORBO del CVP de la consola de las operaciones que para agregar el descanso de la expiración para un modelo determinado del Número marcado.
4. Asegúrese de que no se fije la **ninguna duración del timbre de la respuesta** en el DN en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco a un valor más alto que el temporizador del descanso del Cisco Unified Customer Voice Portal. El valor por defecto para esto en el administrador 7.0 de las Comunicaciones unificadas de Cisco es 20 segundos.

Jerarquía del temporizador

La jerarquía del temporizador para estos parecer de tres configuraciones esto:

```
Agent Desktop < CVP Invite Timeout < Cisco Unified Communications Manager CFW  
Example: 10 seconds < 12 secs < 20 seconds CFW
```

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

[Troubleshooting](#)

No hay actualmente procedimiento de Troubleshooting disponible para esta configuración.

[Información Relacionada](#)

- [Configuración y guía de administración para el CVP unificado, versión 8.0\(1\)](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)