

# Ring No Answer IPCC

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[‘Identificar el problema’](#)

[Resoluciones](#)

[Para el CallManager 3.x](#)

[Para el CallManager 4.x](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento proporciona información relacionada con un posible problema cuando usted utiliza la característica del Ring No Answer de Cisco IP Contact Center (IPCC) (RNA) y una solución alternativa. La característica RNA es el tiempo que un llamador tiene que esperar antes de ser remitido. En el Cisco CallManager, esta característica se llama el Call Forward No Answer (CFNA). Si el valor RNA es mayor que el valor CFNA, los cambios de estado en la aplicación de escritorio del agente son incorrectos.

## prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Configuración del CallManager de Cisco

### Componentes Utilizados

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

- Cisco ICM 4.6.2 y posterior
- Cisco CallManager 3.x y posterior
- Respuesta de voz interactiva de IP de Cisco (IVR) 2.0 y posterior
- Software del Cisco Agent Desktop, escritorio IPCC/ICM, o OS Desktop del Integración de telefonía de computadora (CTI) de Cisco

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.

## 'Identificar el problema'

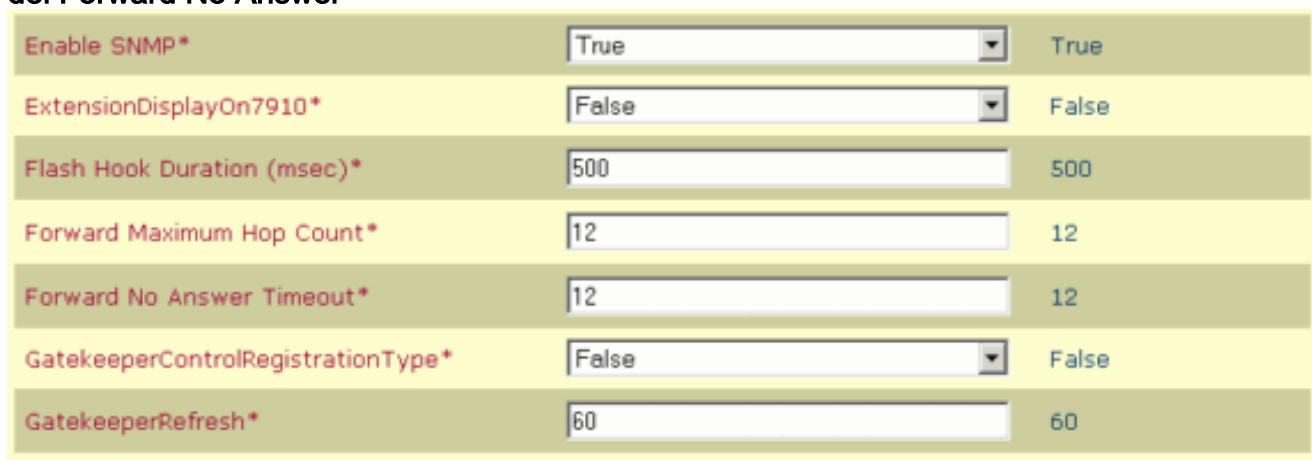
Cuando un usuario llama un teléfono donde se fija el CFNA y el RNA, el teléfono suena, por abandono, por 12 segundos. Si la llamada se contesta en el plazo de los 12 segundos, y el agente de softphone no cambia los estados de listo para no alistar en la aplicación de escritorio, ésta indica que el valor RNA en las configuraciones del escritorio del agente es mayor que el valor en el CallManager.

## Resoluciones

### Para el CallManager 3.x

Para resolver este problema, primero verifique el valor CFNA en el CallManager (12 segundos por abandono). Complete estos pasos:

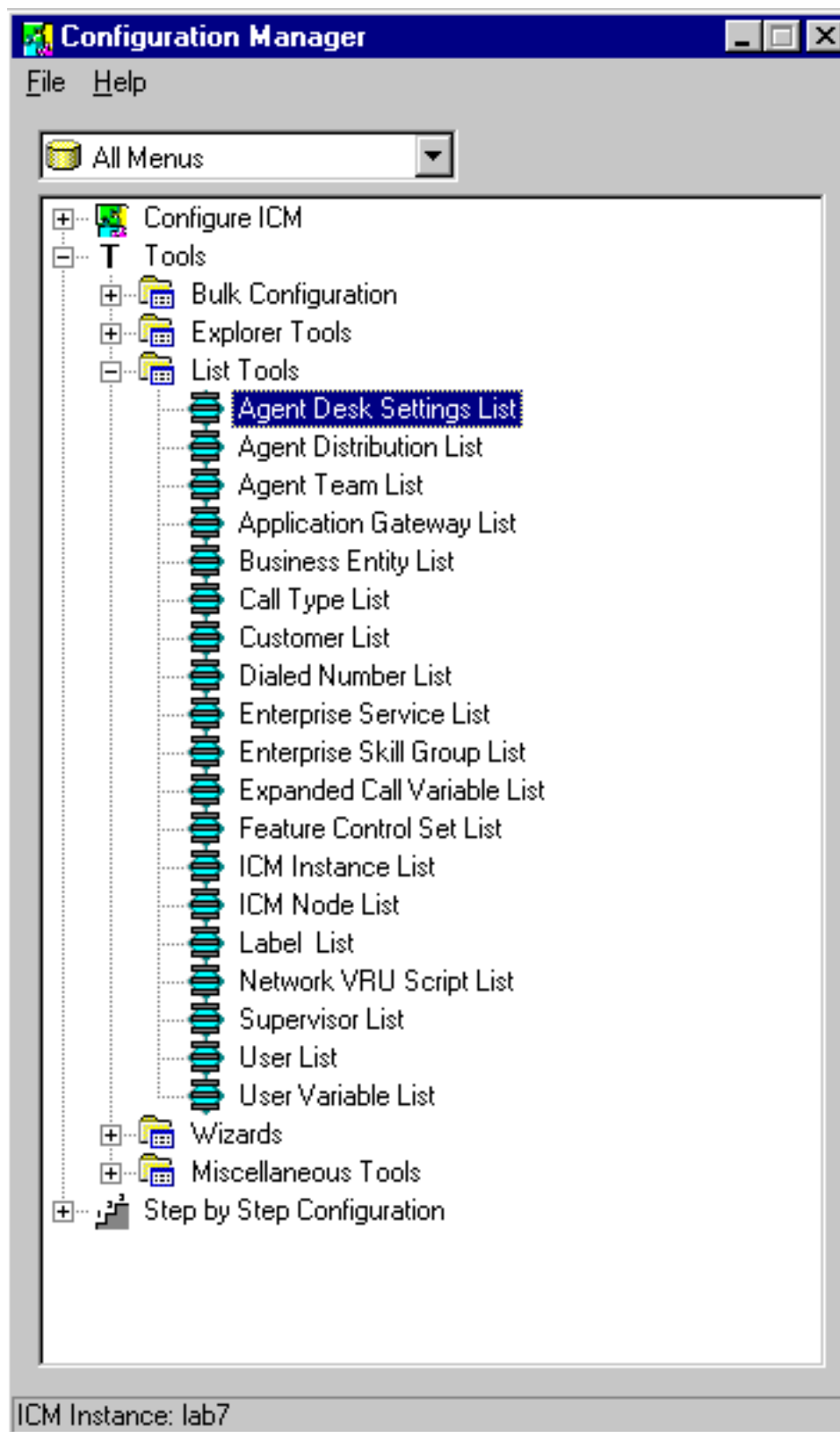
1. Elija los **parámetros de servicio de Service> de las** página del administración de CallManager de Cisco principales.
2. Elija el servidor de la lista desplegable de Server\*.
3. Bajo **servicios**, elija el **Cisco CallManager**.
4. Navegue hacia abajo al Forward No Answer Timeout\* y observe el valor.**Figura 1: Descanso del Forward No Answer**



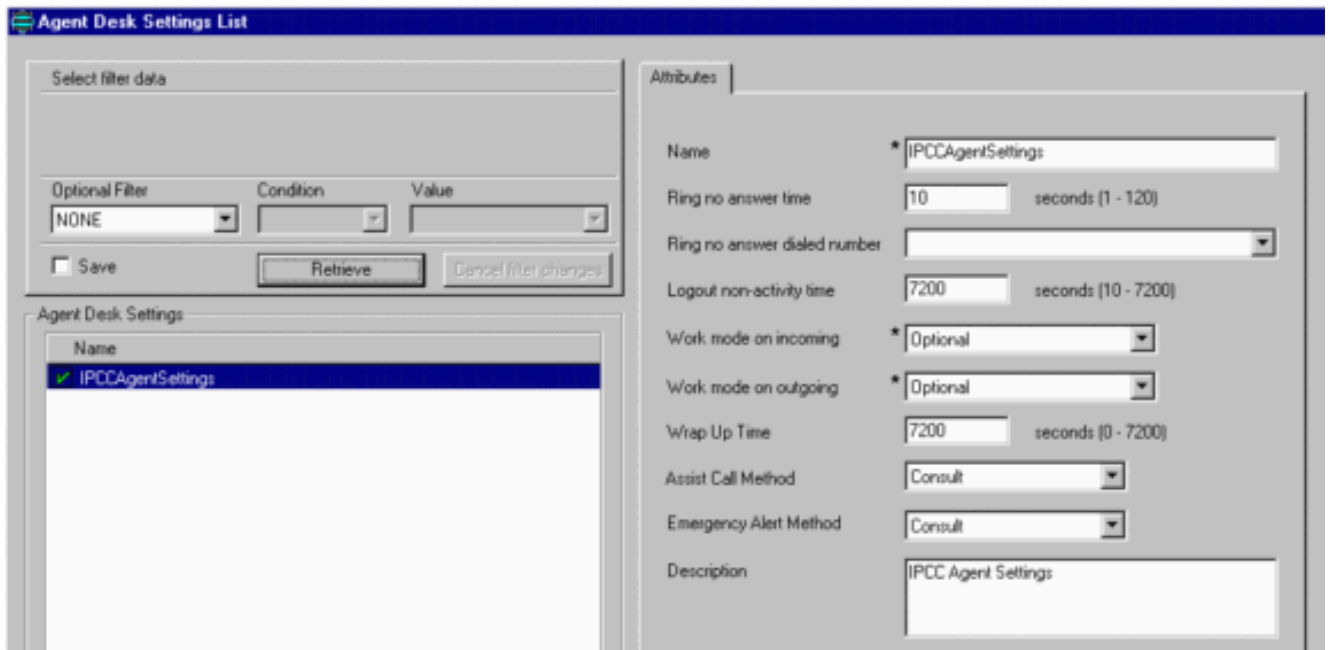
Enable SNMP*	True	True
ExtensionDisplayOn7910*	False	False
Flash Hook Duration (msec)*	500	500
Forward Maximum Hop Count*	12	12
Forward No Answer Timeout*	12	12
GatekeeperControlRegistrationType*	False	False
GatekeeperRefresh*	60	60

Entonces, marque el valor RNA para configuraciones de agente en el sistema ICM de Cisco con estos pasos:

1. Elija las **herramientas > la lista equipa > las configuraciones del escritorio de agente enumeran** en un Admin Workstation (AW) en el administrador de la configuración del ICM.**Figura 2: Administrador de configuración**



2. El teclado **extrae**. Figura 3: Lista de las configuraciones del escritorio de agente



3. Verifique que el valor del tiempo del Ring No Answer sea menos que el valor CFNA en el CallManager.

## Para 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.

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. Elija el **dispositivo** (véase la flecha A en el [cuadro 4](#)). **Figura 4: Configuración del número de directorio**



3. Elija el **teléfono de la lista desplegable** (véase la flecha B en el [cuadro 4](#)).
4. Encuentre el teléfono específico.
5. Elija la línea específica. Se visualiza la página de la configuración del número de directorio

(véase el C de la flecha en el [cuadro 4](#)).

6. Cambie el valor en el ningún campo de la duración del timbre de la respuesta (véase la flecha B en el [cuadro 5](#)) bajo configuraciones de atención y reenvío de llamadas (véase la flecha A en el [cuadro 5](#)). **Figura 5: Configuraciones de atención y reenvío de llamadas**

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>	(seconds)	
Call Pickup Group	<input type="text"/>	< None >	( <a href="#">View Details</a> )

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)