

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une des raisons pour lesquelles la distribution d'appel interactive IP de Cisco (ICD) ne conduit pas un appel à un téléphone d'agent dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Agent de téléphone IP de Cisco

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.x de Cisco CallManager
- Version 3.x de Cisco CRS
- Version 4.x de Cisco Agent Desktop

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Informations générales](#)

Une partition constitue un groupe logique des nombres de répertoire (dn) et des modèles d'artère avec les caractéristiques semblables. Les périphériques typiquement placés dans des partitions incluent des dn et des modèles d'artère. Ce sont des entités associées avec les dn que les utilisateurs composent. Quand un modèle de DN ou d'artère est placé dans une certaine partition, ceci crée une règle qui spécifie quels périphériques peuvent appeler le périphérique ou la liste de routage.

Un espace de recherche d'appel comporte une liste dans un certain ordre des partitions qui les utilisateurs peuvent les regarder avant qu'ils soient permis pour placer un appel. Les espaces de recherche d'appel déterminent les partitions que les périphériques appelants, tels que des Téléphones IP, des téléphones logiciels, et des passerelles, peuvent rechercher quand ils tentent de se terminer un appel.

[Problème](#)

L'application IP ICD de Cisco ne peut pas conduire des appels à un téléphone d'agent. Quand il se produit, l'état de l'agent va de prêt à réservé à ne pas préparer, ou de prêt à réservé à préparer, selon la configuration **automatique de travail** dans la région de configuration de files d'attente du service de contact de la configuration IP ICD. L'autre symptôme est l'appel ne sonne jamais au téléphone d'agent.

[Solution](#)

Il s'agit d'un problème de configuration. Les ports du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) associés avec l'application n'ont pas un espace de recherche d'appel appliqué dans la configuration de Cisco CallManager qui permet aux ports CTI pour transférer l'appel vers les agents. En d'autres termes, la partition appliquée au DN de l'agent ICD doit être dans l'espace de recherche d'appel appliqué aux ports CTI. Sur une note semblable, s'il n'y a aucun espace de recherche d'appel appliqué aux ports CTI, les transferts échouent également. Les ports CTI doivent avoir un espace de recherche appelant configuré.

Afin de résoudre ce problème, appliquez l'espace de recherche d'appel à tous les ports CTI qui contiennent la partition assignée au DN ICD de l'agent.

[Informations connexes](#)

- [Cisco CallManager : Configuration de partition](#)
- [Cisco CallManager : J'appelle la configuration de l'espace de recherche](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)