

# Rebondissement d'appel entre deux agents - Transférer le minuteur NoAnswer

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle un appel d'arrivée rebondit entre deux agents et fournit une solution 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)

### Composants utilisés

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

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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.

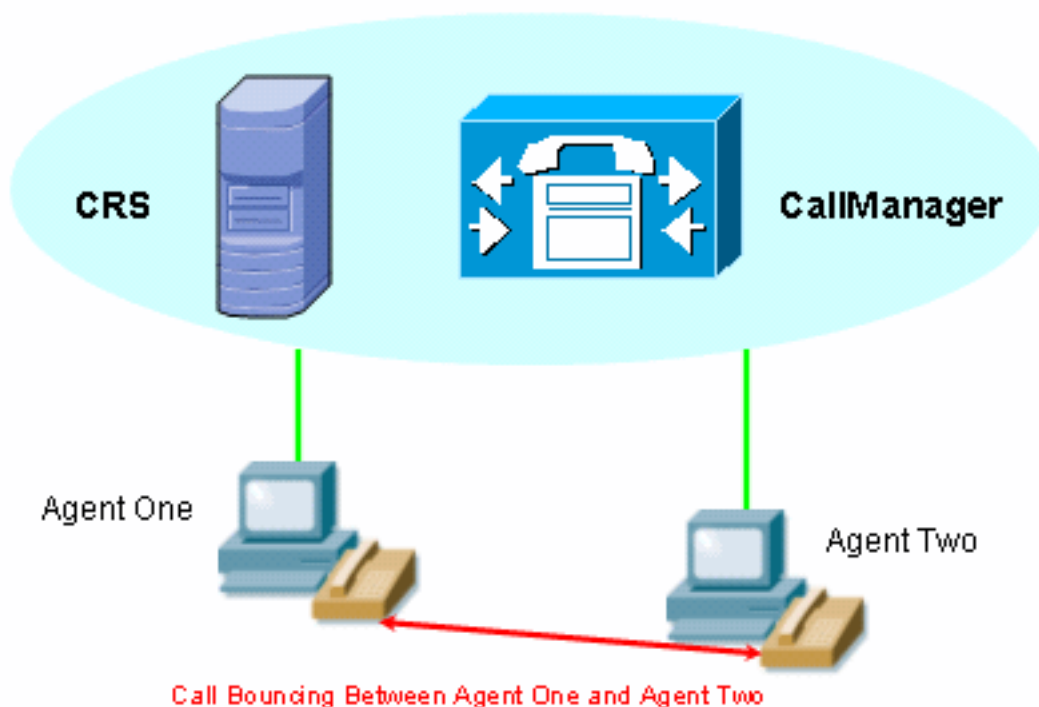
## Conventions

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

## Problème

Quand un nouvel appel arrive à un Agent Desktop, l'agent un reçoit le bruit d'écran des informations de l'entreprise et une sonnerie. Avant que l'agent puisse répondre à l'appel, l'appel est transféré vers l'agent deux avec le bruit d'écran des informations de l'entreprise et une sonnerie. Avant que le deuxième agent puisse répondre, l'appel est transféré de nouveau à l'agent un. Les Commutateurs d'appel dans les deux sens entre les deux agents et ni l'un ni l'autre d'agent peuvent répondre à l'appel. Il apparaît l'appel est dans une boucle récursive. ([Voir la figure 1.](#))

Figure 1 – L'appel rebondit dans les deux sens entre l'agent un et l'agent deux



## Solution

Le problème est provoqué par la configuration de délai d'attente entre le temporisateur en avant de NoAnswer dans le CallManager et l'étape choisie de ressource du script CRS. Afin de réparer ce problème, le temporisateur en avant de NoAnswer doit dépasser la valeur du dépassement de durée de l'étape choisie de ressource.

### Placez le temporisateur en avant de NoAnswer

Terminez-vous les étapes suivantes afin de placer le temporisateur en avant de NoAnswer :

1. Au Cisco CallManager Administration, choisissez le **service** > le **paramètre de service**.
2. Choisissez le serveur correct de la liste déroulante de **serveur**.
3. Choisissez le **Cisco CallManager** de la liste déroulante de service. ([Voir la figure 2.](#)) **Figure 2 :**

## Configuration de paramètres de service

The screenshot shows the 'Service Parameters Configuration' page in Cisco CallManager Administration. At the top, there is a navigation bar with 'System', 'Route Plan', 'Service', 'Feature', 'Device', 'User', 'Application', and 'Help'. Below the navigation bar is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Service Parameters Configuration'. Below the heading, there is a instruction: 'Select the server and the service you want to configure:'. There are two dropdown menus: 'Server\*' with 'RCDN4LABPUB' selected, and 'Service\*' with 'Cisco CallManager' selected. A note states: 'Note: If the service you want to configure is not listed in the Service drop-down, you must activate it using Service Activation.' A red asterisk indicates a required item. A list of services is shown in a dropdown menu, including 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 Messaging Interface, Cisco MOH Audio Translator, and Cisco RIS Data Collector.

4. Dans la région large de paramètres de batterie (caractéristique - en avant), écrivez une valeur dans le **temporisateur en avant de NoAnswer (sec)** \* champ. ([Voir la figure 3.](#))  
**Figure 3 : Temporisateur en avant de NoAnswer**

The screenshot shows the 'Cluster Wide Parameters (Feature - Forward)' configuration page. The page has a table with two columns: 'Parameter Name' and 'Parameter Value'. The parameters are: 'Advanced CallForward Hop Flag\*' (False), 'Forward Maximum Hop Count\*' (12), 'Forward NoAnswer Timer (sec)\*' (15), 'Max Forwards Hops To DN\*' (12), 'Retain Forward Information\*' (False), and 'Tone on Call Forward\*' (True). A red box highlights the 'Forward NoAnswer Timer (sec)\*' field, and a red arrow points to it from a note on the right: 'Forward NoAnswer Timer should exceed the Timeout value of the Select Resource step in the CRS script'.

**Remarque:** La valeur en avant de temporisateur de NoAnswer doit être plus grande que la valeur du dépassement de durée dans la boîte de dialogue choisie de ressource. (Voir le [schéma 4.](#))

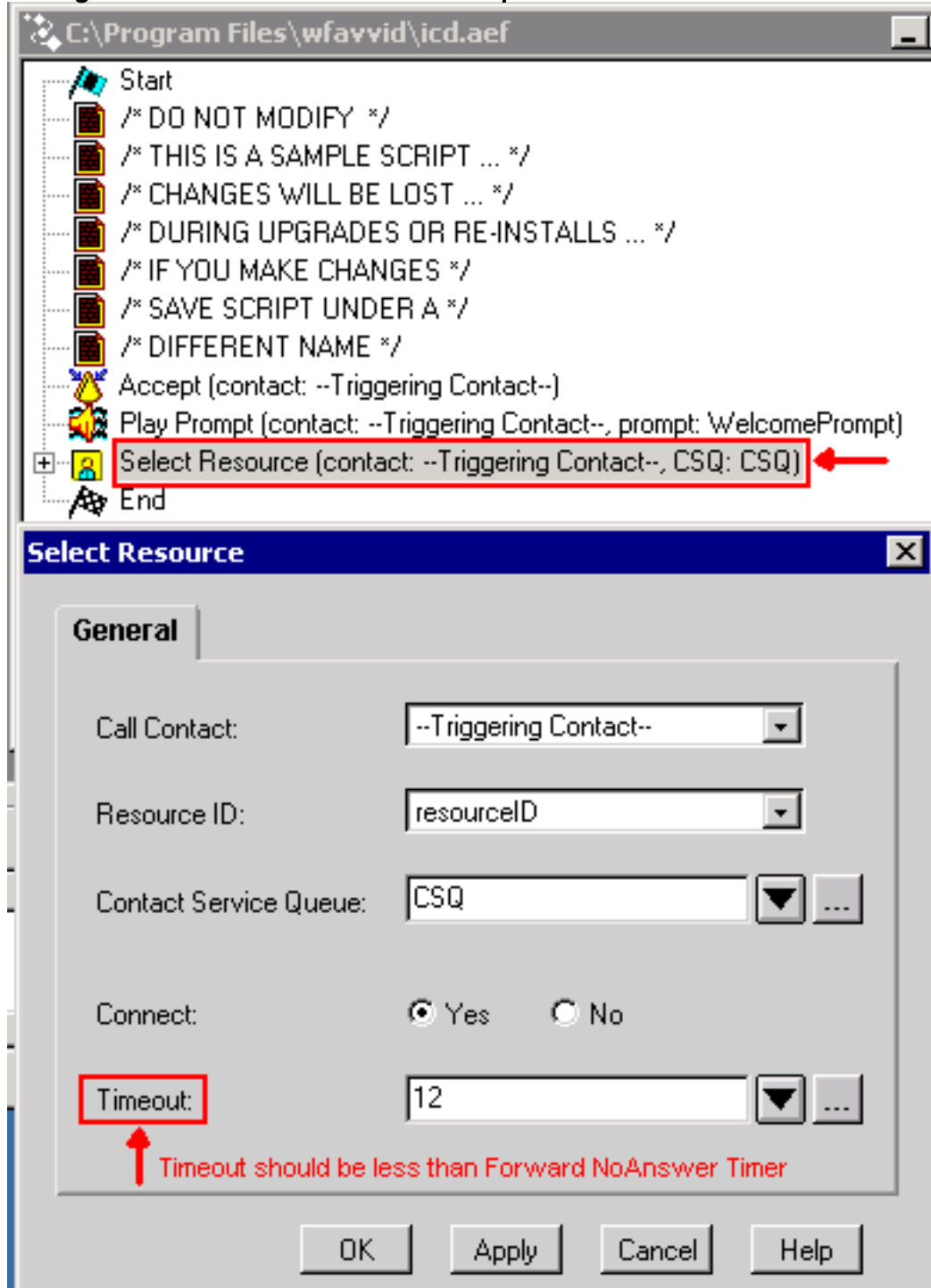
### [Placez le délai d'attente pour la ressource choisie](#)

Terminez-vous ces étapes afin de placer la valeur du dépassement de durée de la ressource choisie :

1. Employez l'éditeur d'applications de Cisco Customer Response (CRA) afin de charger le script CRS.

2. Dans la boîte de dialogue, le clic droit et le **Propriétés** choisi afin de localiser l'étape choisie de ressource. La fenêtre Ressource choisie apparaît. (Voir le [schéma 4](#).) **Figure 4 :**

#### Configuration de délai d'attente de l'étape choisie de ressource



3. Écrivez une valeur dans le domaine de **délai d'attente**, et cliquez sur OK. **Remarque:** Cette valeur du dépassement de durée doit être moins que le temporisateur en avant de NoAnswer.

## [Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)