

Comment régler le temps dont disposent les agents ICD IPCC Express pour répondre aux appels

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Modifiez le temporisateur de réponse d'appel de l'agent : Changez la propriété choisie de délai d'attente d'étape de ressource](#)

[Modifiez le temporisateur de réponse d'appel de l'agent : Changez la propriété de délai d'attente d'étape de connecter](#)

[Modifiez le paramètre de service de CallManager pour complimenter le nouvel ICD connectent le délai d'attente](#)

[Modifiez la durée de sonnerie de pas de réponse pour la ligne - le CallManager 4.x](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment ajuster Cisco IP Contact Center (IPCC) expriment et les paramètres de service de Cisco CallManager exigés pour permettre les agents interactifs de la distribution d'appel (ICD) chronomètrent pour répondre à un appel.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Comment éditer des scripts avec l'éditeur d'applications de réponse de client d'IPCC Express de Cisco (CRA)
- Comment gérer et télécharger des scripts dans la gestion d'applications de Cisco Customer Response Solutions (CRS) (AppAdmin)
- Cisco CallManager Administration

[Composants utilisés](#)

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

- IPCC Express de Cisco 3.0(1), 3.0(2), 3.0(3a), 3.1(1) et 4.x
- Cisco CallManager 3.2(2c), 3.2(3), 3.3(2), 3.3(3) et 4.x

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

Dans un environnement de l'IPCC Express ICD, la ressource choisie est utilisée pour compléter le processus de sélection d'agent. Un contact (ou l'appelant) est placé dans une file d'attente du service de contact (CSQ). Quand un agent devient disponible, le contact est conférence transférée vers le poste de l'agent ICD pour la réponse.

Il y a une valeur du dépassement de durée réglable qui contrôle le temps d'attente pour que l'agent ICD réponde, ou il y a un certain nombre de sonneries avant que le contact soit retourné au CSQ pour encore d'autres options de processus, telles que choisi un autre agent, ou à la messagerie vocale de redirect to. Cette valeur du dépassement de durée peut être ajustée sous le **connecter** ou **sélectionner des** étapes de **ressource**. Ceci dépend de la conception de script.

Note: Il y a trois règles de se souvenir :

- Quand la propriété de **connecter** est placée à **l'aucun**, la valeur du dépassement de durée configurée dessous **se connectent** a la priorité au-dessus du positionnement de valeur du dépassement de durée sous la **ressource choisie**.
- La valeur du dépassement de durée configurée doit être moins que le temporisateur de **pas de réponse de** paramètre de service de CallManager **en avant** pour les versions spécifiées du CallManager et les versions compatibles de l'IPCC Express seulement.
- La valeur **en avant de pas de réponse de** CallManager est un paramètre de service batterie batterie. Ceci signifie qu'il affecte tous les téléphones, et pas simplement agents ICD.

Solution

Modifiez le temporisateur de réponse d'appel de l'agent : Changez la propriété choisie de délai d'attente d'étape de ressource

Note: La propriété de délai d'attente est la durée, en quelques secondes, avant que le CSQ récupère le contact sinon répondu.

Terminez-vous ces étapes pour changer la propriété de délai d'attente sous la **ressource choisie** :

1. Ouvrez le script ICD que vous voulez éditer dans l'éditeur de CRA.
2. **Ressource choisie** en clic droit.
3. Sélectionnez **Propriétés**.
4. Le clic **oui** à côté de **se connectent**, comme indiqué par la flèche A dans la [figure 1](#). **Figure 1 : Ressource choisie**
5. Écrivez la valeur du dépassement de durée, en quelques secondes. **Note:** Par défaut, cette valeur du dépassement de durée est placée à 10 secondes.

Modifiez le temporisateur de réponse d'appel de l'agent : Changez la propriété de délai d'attente d'étape de connecter

Note: La propriété de délai d'attente est la durée, en quelques secondes, avant que le CSQ récupère le contact sinon répondu. Il suppose que la ressource choisie connectent la propriété est placée à non.

Terminez-vous ces étapes pour changer la propriété de délai d'attente **se connectent** dessous :

1. Ouvrez le script ICD que vous voulez éditer dans l'éditeur de CRA.
2. **Ressource choisie** en clic droit.
3. Sélectionnez **Propriétés**.
4. Cliquez sur **non** à côté de **se connectent**, comme indiqué par la flèche B dans la [figure 1](#).
5. Cliquez sur **Apply**.
6. Cliquez sur OK pour sauvegarder. **Connectez** apparaît maintenant au-dessous de l'étape **choisie de ressource**.
7. Le clic droit **se connectent**.
8. Sélectionnez **Propriétés**.
9. Écrivez une valeur pour le champ de **délai d'attente**, comme indiqué dans la [figure 2](#). **Figure 2 : Connectez**
10. Cliquez sur **Apply**.
11. Cliquez sur OK pour sauvegarder.
12. Sauvegardez et téléchargez le script.

Modifiez le paramètre de service de CallManager pour complimenter le nouvel ICD connectent le délai d'attente

Note: La valeur du temporisateur en avant de pas de réponse est en quelques secondes et devrait être légèrement plus longue que la valeur définie de délai d'attente pour les conditions précédentes.

Terminez-vous ces étapes pour placer la valeur en avant de temporisateur de pas de réponse dans le CallManager :

1. Procédure de connexion au CallManager Administration.
2. Service Select. **Figure 3 : Cisco CallManager**
3. Sélectionnez le serveur CallManager de la liste déroulante de la page de **configuration de paramètre de service**. **Figure 4 : Cisco CallManager : Configuration de paramètres de service -- Serveur**
4. Sélectionnez le **service** de la liste déroulante. **Figure 5 : Cisco CallManager : Configuration de**

paramètres de service -- Service

5. Faites descendre l'écran pour localiser la section de **paramètres de Clusterwide (caractéristique - en avant)** à la page de paramètres de service de Cisco CallManager.
6. Changez la valeur dans le **temporisateur en avant de pas de réponse (sec)** * champ.
7. Revenez au dessus de la page, puis cliquez sur la **mise à jour**.

[Modifiez la durée de sonnerie de pas de réponse pour la ligne - le CallManager 4.x](#)

Dans le Cisco CallManager 4.x, un nouveau champ nommé durée de sonnerie de pas de réponse est ajouté pour chaque ligne individuelle. Ce champ est utilisé en même temps que le temporisateur de pas de réponse d'appel en avant. Ce nouveau champ place le temporisateur pendant combien de temps les sonneries de téléphone avant qu'il obtienne expédié. Laissez ce blanc de configuration pour utiliser la valeur qui est placée dans le paramètre de service de Cisco CallManager, temporisateur en avant de pas de réponse.

Note: La valeur de la durée de sonnerie de pas de réponse devrait être légèrement plus longue que la valeur définie de délai d'attente pour l'étape de connecter et l'étape choisie de ressource.

Terminez-vous ces étapes pour placer la valeur de **durée de sonnerie de pas de réponse** dans le Cisco CallManager :

1. Procédure de connexion au CallManager Administration.
2. Périphérique choisi (voir la flèche A sur le [schéma 6](#)).**Figure 6 : Directory Number Configuration**
3. Téléphone choisi de la liste déroulante (voir la flèche B sur le [schéma 6](#)).
4. Trouvez le téléphone spécifique.
5. Sélectionnez la ligne spécifique. La page de Directory Number Configuration est affichée (voir le C de flèche sur le [schéma 6](#)).
6. Changez la valeur dans le domaine de **durée de sonnerie de pas de réponse** (voir la flèche B sur le [schéma 7](#)) sous l'**appel en avant et des configurations d'intrcpt** (voir la flèche A sur le [schéma 7](#)).**Figure 7 : Appel en avant et configurations d'intrcpt** **Note:** CFwdAll sur des extensions de l'agent ICD n'est pas pris en charge dans un environnement d'IPCC Express.

[Informations connexes](#)

- [Comparaison de version de logiciel Cisco CallManager](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)