

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Configurez](#)

[Configurez RONA](#)

[Hiérarchie de temporisateur](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit à une configuration d'échantillon pour le pas de réponse de sonnerie (RONA) dans un environnement du Portail Cisco Unified Customer Voice (CVP) le Protocole SIP (Session Initiation Protocol).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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](#)

La fonction RONA s'assure que quand un agent ne répond pas à un appel, par exemple parce

qu'il a marché à partir de son bureau et ne s'est pas préparé, l'appel est emporté après qu'il sonne pour un nombre configurable de secondes, est présenté à un autre agent ou remis dans la file d'attente, et l'agent est mis dans l'état non prêt.

Quand CCE est utilisé avec CVP, le Cisco CallManager ne contrôle pas la plate-forme de Mise en file d'attente (CVP) et peut donc ne pas renvoyer l'appel au CVP à remettre dans la file. Au lieu de cela le CVP contrôle l'appel et doit agir.

La solution est d'employer la fonction RONA pour rendre seulement l'agent indisponible quand il ne répond pas à l'appel et emploie la fonction de réinterrogation du routeur missile aux performances améliorées pour prendre l'appel à partir de l'agent qui ne répond pas.

[Configurez](#)

[Configurez RONA](#)

Procédez comme suit :

1. Dans le Script Editor missile aux performances améliorées, ouvrez le script applicable, et la réinterrogation du routeur d'enable sur la file d'attente au noeud de groupe de compétences.
2. Sous les configurations configuration de bureau d'agent, placez le **temps de pas de réponse de sonnerie** au temps maximum que vous voulez permettre à l'agent pour répondre à l'appel. Par exemple, placez ceci à huit secondes pour donner à l'agent deux sonneries avant que l'appel soit rerouté par RONA. Ce temporisateur doit être plus court que la minuterie de pas de réponse pour la réinterrogation du routeur. Voir l'étape 4.
3. Utilisez le **modèle de DN sortant invitent** l'option de **délai d'attente** dans l'onglet de configuration de service du SIP de la console d'exécutions CVP afin d'ajouter le délai d'attente d'expiration pour un modèle de nombre composé par détail.
4. Assurez-vous que la **durée de sonnerie de pas de réponse** sur le DN dans Cisco Unified Communications Manager est placée à un supérieur à de valeur le temporisateur de délai d'attente de Portail Cisco Unified Customer Voice. Le par défaut pour ceci dans le Cisco Unified Communications Manager 7.0 est de 20 secondes.

[Hiérarchie de temporisateur](#)

La hiérarchie de temporisateur pour ces trois configurations ressemble à ceci :

[Vérifiez](#)

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

[Dépannez](#)

Il n'y a actuellement aucune procédure de dépannage disponible pour cette configuration.

[Informations connexes](#)

- [Configuration et guide d'administration pour CVP unifié, version 8.0\(1\)](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)