

Sonnerie IPCC sans réponse

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Identifiez le problème](#)

[Résolutions](#)

[Pour le CallManager 3.x](#)

[Pour le CallManager 4.x](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document fournit l'information relative à un problème éventuel quand vous utilisez la caractéristique de pas de réponse de sonnerie de Cisco IP Contact Center (IPCC) (ARN) et un contournement. La caractéristique d'ARN est le temps où un appelant doit attendre avant d'être expédiée. Sur le Cisco CallManager, cette caractéristique s'appelle le pas de réponse en avant d'appel (CFNA). Si le teneur en ARN est plus grand que la valeur CFNA, les modifications d'état sur l'application d'Agent Desktop sont incorrectes.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Configuration de Cisco CallManager

Composants utilisés

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

- Cisco ICM 4.6.2 et ultérieures
- Cisco CallManager 3.x et plus tard
- Réponse vocale interactive IP de Cisco (RVI) 2.0 et plus tard
- Logiciel de Cisco Agent Desktop, appareil de bureau IPCC/ICM, ou appareil de bureau de

SYSTÈME D'EXPLOITATION du couplage de la téléphonie et de l'informatique de Cisco (CTI)

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](#).

Identifiez le problème

Quand un utilisateur appelle un téléphone où CFNA et ARN est placé, les sonneries de téléphone, par défaut, pendant 12 secondes. Si l'appel est répondu dans les 12 secondes, et le téléphone IP d'agent ne change pas des états de prêt à ne pas préparer sur l'application de bureau, ceci indique que le teneur en ARN dans les configurations d'Agent Desktop est plus grand que la valeur sur le CallManager.

Résolutions

Pour le CallManager 3.x

Afin de résoudre ce problème, vérifiez d'abord la valeur CFNA sur le CallManager (12 secondes par défaut). Procédez comme suit :

1. Choisissez les **paramètres de service de Service> de la page** d'administration de Cisco CallManager principale.
2. Choisissez le serveur de la liste déroulante de Server*.
3. Sous des **services**, choisissez le **Cisco CallManager**.
4. Faites descendre l'écran pour expédier le pas de réponse Timeout* et pour noter la valeur.**Figure 1 : Forward No Answer Timeout**

Puis, vérifiez le teneur en ARN pour des configurations d'agent sur le système ICM de Cisco avec ces étapes :

1. Choisissez les **outils > la liste usine > liste de configurations de bureau d'agent** sur une station de travail administrateur (aw) dans le Gestionnaire de configuration ICM.**Figure 2 : Configuration Manager**
2. Cliquez sur **Retrieve**.**Figure 3 : Liste de configurations de bureau d'agent**
3. Vérifiez que la valeur temporelle de pas de réponse de sonnerie est moins que la valeur CFNA sur le CallManager.

Pour 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.

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

1. Procédure de connexion au CallManager Administration.
2. Choisissez le **périphérique** (voir la flèche A sur le [schéma 4](#)). **Figure 4 : Directory Number Configuration**
3. Choisissez le **téléphone de la** liste déroulante (voir la flèche B sur le [schéma 4](#)).
4. Trouvez le téléphone spécifique.
5. Choisissez la ligne spécifique. La page de Directory Number Configuration est affichée (voir le C de flèche sur le [schéma 4](#)).
6. Changez la valeur dans le domaine de durée de sonnerie de pas de réponse (voir la flèche B sur le [schéma 5](#)) sous l'appel en avant et des configurations d'intercept (voir la flèche A sur le [schéma 5](#)). **Figure 5 : Appel en avant et configurations d'intercept**

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)