

# Cisco IP ICD: impossibile indirizzare la chiamata a un telefono agente - problema dello spazio di ricerca delle chiamate

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento descrive una delle ragioni per cui il protocollo ICD (Cisco IP Interactive Call Distribution) non riesce a instradare una chiamata a un telefono agente in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP Phone Agent

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x
- Cisco CRS versione 3.x
- Cisco Agent Desktop versione 4.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## [Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## [Premesse](#)

Una partizione comprende un gruppo logico di numeri di directory (DN) e modelli di route con caratteristiche simili. I dispositivi generalmente posizionati nelle partizioni includono i DN e i modelli di route. Si tratta di entità associate ai DN composti dagli utenti. Quando si inserisce un DN o un pattern di route in una determinata partizione, viene creata una regola che specifica quali dispositivi possono chiamare il dispositivo o l'elenco di route.

Uno spazio di ricerca delle chiamate comprende un elenco ordinato di partizioni che gli utenti possono esaminare prima di poter effettuare una chiamata. Gli spazi per la ricerca delle chiamate determinano le partizioni in cui i dispositivi chiamanti, ad esempio telefoni IP, telefoni cellulari e gateway, possono eseguire la ricerca quando tentano di completare una chiamata.

## [Problema](#)

L'applicazione Cisco IP ICD non è in grado di indirizzare le chiamate a un telefono agente. Quando si verifica, lo stato dell'agente passa da Pronto a Riservato a Non pronto o da Pronto a Riservato a Pronto, a seconda dell'impostazione **Lavoro automatico** nell'area Configurazione code servizio di contatto della configurazione ICD IP. L'altro sintomo è che la chiamata non squilla mai sul telefono dell'agente.

## [Soluzione](#)

Si tratta di un problema di configurazione. Alle porte CTI (Computer Telephony Integration) associate all'applicazione non è applicato uno spazio di ricerca delle chiamate nella configurazione di Cisco CallManager che consente alle porte CTI di trasferire la chiamata agli agenti. In altre parole, la partizione applicata al DN ICD dell'agente deve trovarsi nello spazio di ricerca delle chiamate applicato alle porte CTI. Analogamente, se alle porte CTI non è applicato alcuno spazio di ricerca delle chiamate, anche i trasferimenti hanno esito negativo. Per le porte CTI deve essere configurato uno spazio di ricerca chiamate.

Per risolvere il problema, applicare lo spazio di ricerca delle chiamate a tutte le porte CTI che contengono la partizione assegnata al DN ICD dell'agente.

## [Informazioni correlate](#)

- [Cisco CallManager: Configurazione partizione](#)
- [Cisco CallManager: Chiamata alla configurazione dello spazio di ricerca](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)