

# Nessuna risposta da IPCC Ring

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Identificazione del problema](#)

[Risoluzione](#)

[Per CallManager 3.x](#)

[Per CallManager 4.x](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

In questo documento vengono fornite informazioni relative a un possibile problema quando si utilizza la funzionalità RNA (Ring No Answer) di Cisco IP Contact Center (IPCC) e si offre una soluzione. La funzionalità RNA indica il tempo che un chiamante deve attendere prima di essere inoltrato. Sul Cisco CallManager, questa funzione è denominata Call Forward No Answer (CFNA). Se il valore RNA è maggiore del valore CFNA, le modifiche dello stato nell'applicazione desktop dell'agente non sono corrette.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Configurazione Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Configurazione di Cisco CallManager

### Componenti usati

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

- Cisco ICM 4.6.2 e versioni successive
- Cisco CallManager 3.x e versioni successive
- Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) 2.0 e versioni successive
- Software Cisco Agent Desktop, desktop IPC/ICM o desktop Cisco Computer Telephony Integration (CTI) OS

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](#).

## Identificazione del problema

Quando un utente chiama un telefono in cui sono impostati CFNA e RNA, il telefono squilla per impostazione predefinita per 12 secondi. Se entro 12 secondi viene fornita una risposta alla chiamata e il softphone dell'agente non cambia lo stato da Pronto a Non pronto sull'applicazione desktop, ciò indica che il valore RNA nelle impostazioni del desktop dell'agente è maggiore del valore su CallManager.

## Risoluzione

### Per CallManager 3.x

Per risolvere il problema, verificare innanzitutto il valore CFNA in CallManager (12 secondi per impostazione predefinita). Attenersi alla seguente procedura:

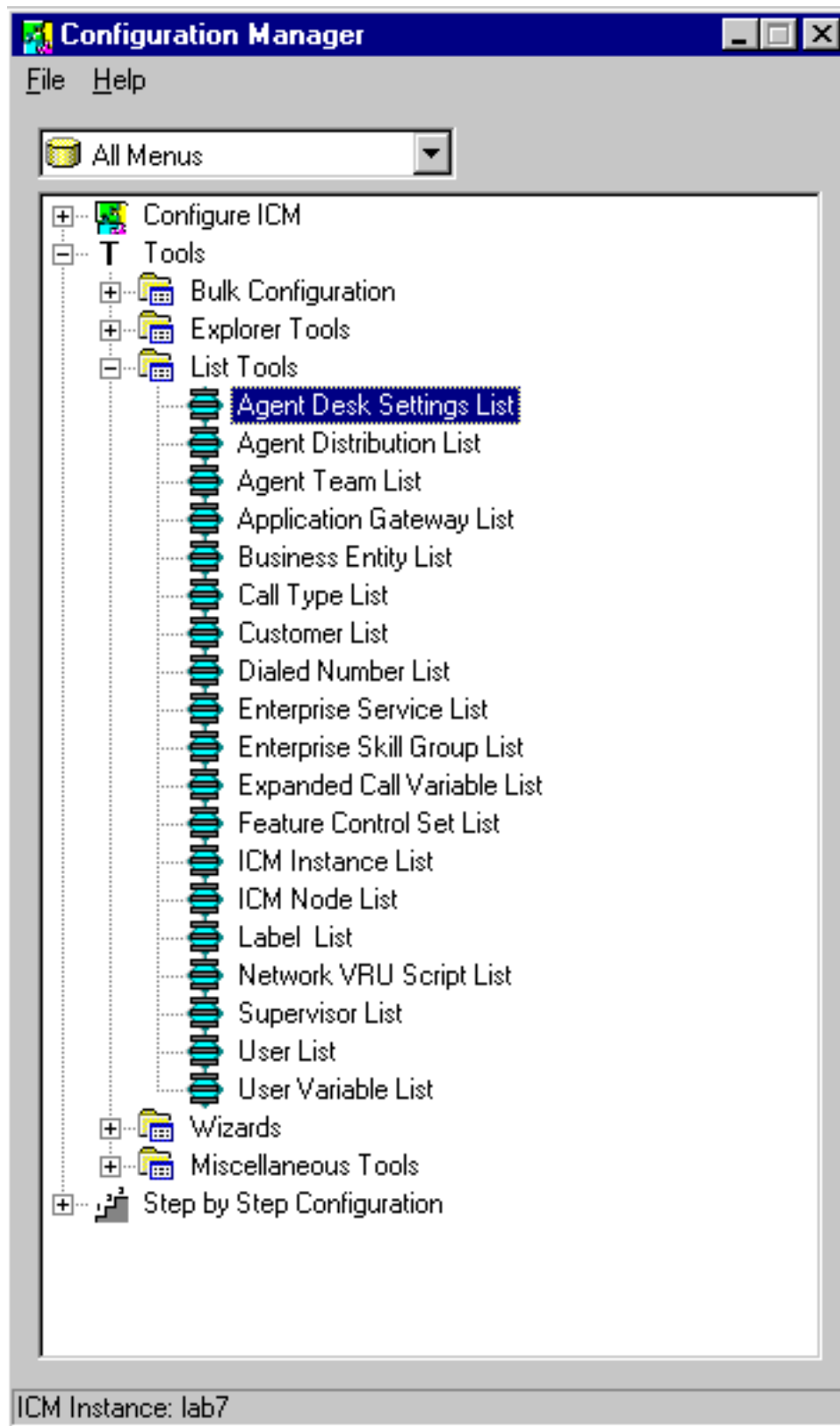
1. Scegliere **Service > Parametri del servizio** dalla pagina principale di amministrazione di Cisco CallManager.
2. Selezionare il server dall'elenco a discesa Server\*.
3. In **Servizi**, scegliere **Cisco CallManager**.
4. Scorrere verso il basso fino a Forward No Answer Timeout\* e annotare il valore. **Figura 1:**

#### Timeout inoltro senza risposta

Enable SNMP*	<input type="text" value="True"/>	True
ExtensionDisplayOn7910*	<input type="text" value="False"/>	False
Flash Hook Duration (msec)*	<input type="text" value="500"/>	500
Forward Maximum Hop Count*	<input type="text" value="12"/>	12
Forward No Answer Timeout*	<input type="text" value="12"/>	12
GatekeeperControlRegistrationType*	<input type="text" value="False"/>	False
GatekeeperRefresh*	<input type="text" value="60"/>	60

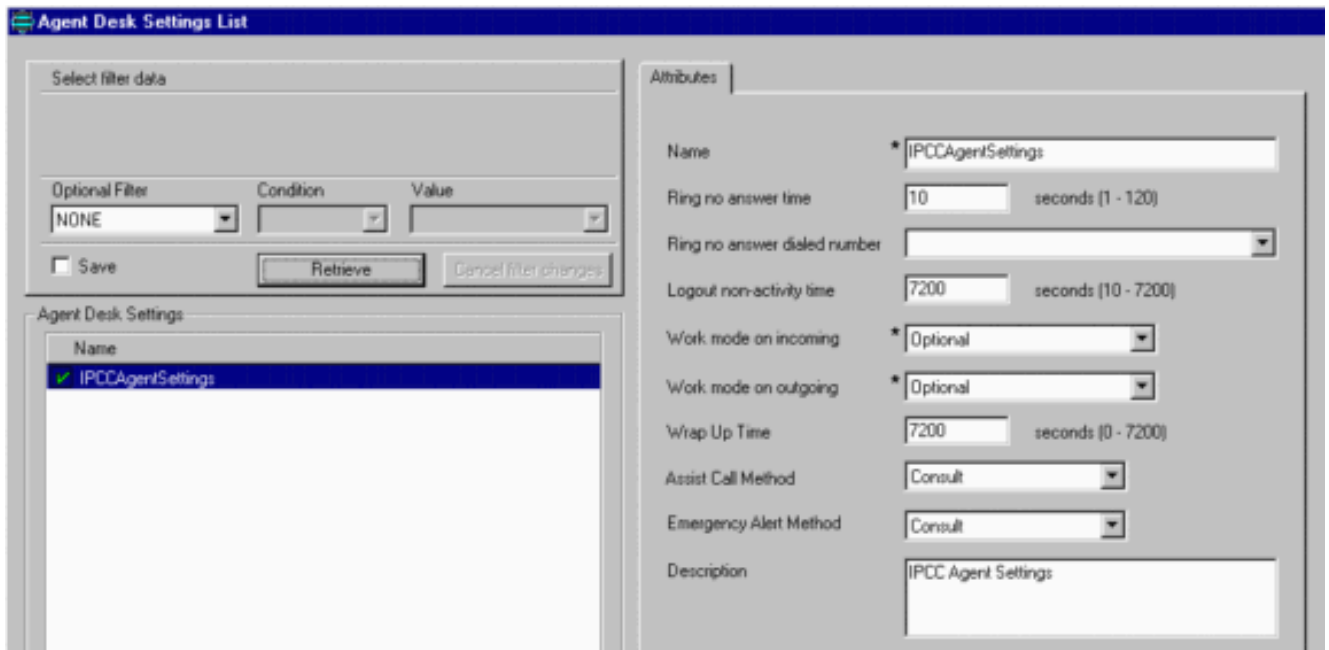
Quindi, controllare il valore RNA per le impostazioni dell'agente sul sistema Cisco ICM con questi passaggi:

1. Scegliere **Strumenti > Elenco Strumenti > Elenco impostazioni scrivania agente** su una stazione di lavoro amministratore (AW) in Gestione configurazione ICM. **Figura 2: Gestione**



configurazione

2. Fare clic su Recupera. Figura 3: Elenco impostazioni di Agent Desk



3. Verificare che il valore Ring no answer time sia inferiore al valore CFNA su CallManager.

### Per CallManager 4.x

In Cisco CallManager 4.x, viene aggiunto un nuovo campo No Answer Ring Duration per ciascuna linea. Questo campo viene utilizzato in combinazione con Call Forward No Answer Timer. Questo nuovo campo imposta il timer per quanto tempo il telefono squilla prima di essere inoltrato. Lasciare vuota questa impostazione per utilizzare il valore impostato nel parametro del servizio Cisco CallManager, Forward No Answer Timer.

Completare questa procedura per impostare il valore di Durata senza anello di risposta in Cisco CallManager:

1. Accedere ad Amministrazione CallManager.
2. Scegliere **Device** (vedere la freccia A nella [Figura 4](#)). **Figura 4: Configurazione numero directory**



3. Selezionare **Phone** (Telefono) dall'elenco a discesa (vedere la freccia B nella [Figura 4](#)).
4. Trova il telefono specifico.
5. Scegliere la linea specifica. Viene visualizzata la pagina Configurazione del numero di directory (vedere la freccia C nella [Figura 4](#)).
6. Modificare il valore nel campo Durata anello senza risposta (vedere la freccia B nella [Figura](#)

5) sotto le Impostazioni di inoltro e prelievo della chiamata (vedere la freccia A nella [Figura 5](#)). **Figura 5: Impostazioni inoltro e prelievo chiamata**

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>	(seconds)	
Call Pickup Group	<input type="text"/>	< None >	( <a href="#">View Details</a> )

## Informazioni correlate

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