

2つのエージェント間のコール バウンス - 無応答時転送タイマー

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、着信コールが2人のエージェント間で戻ってくる理由について説明し、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境におけるソリューションを提供します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

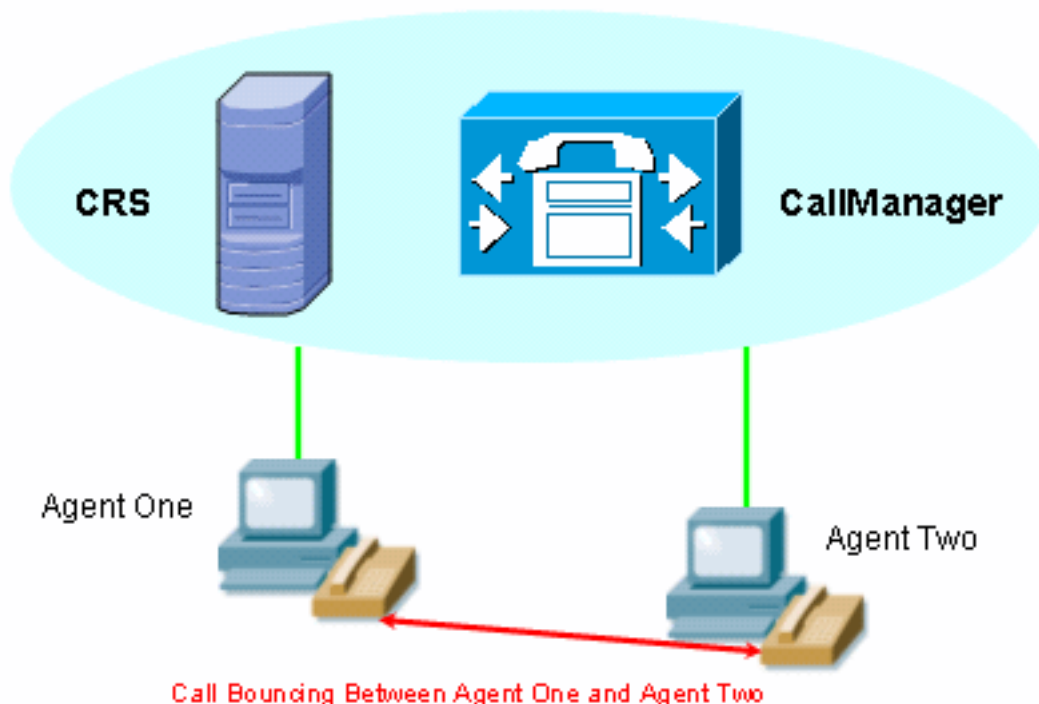
表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

エージェント デスクトップで新しいコールを受信すると、Agent One がエンタープライズ データ スクリーン ポップと 1 つのリングを受信します。エージェントがコールに回答する前に、そのコールとエンタープライズ データ スクリーン ポップ、および 1 つのリングは、Agent Two に転送されます。2 番目のエージェントが回答する前に、コールが Agent One に戻されます。2 つのエージェント間でコールが転送され続け、どちらのエージェントもコールに回答できません。それは回帰的なループにコールをありませ現われます。([図 1 を参照](#))。

図 1 - バウンスをエージェント 1 とエージェント 2 間で前後と呼出して下さい



解決策

この問題は、CallManager の [Forward NoAnswer Timer] と CRS スクリプトの [Select Resource] 手順の間のタイムアウト設定が原因で発生します。この問題を解決するために、NoAnswer 前方タイマーは Select Resource ステップのタイムアウト値を超過する必要があります。

[\[Forward NoAnswer Timer\] の設定](#)

[Forward NoAnswer Timer] を設定するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco CallManager Administration] で、[Service] > [Service Parameter] を選択します。
2. サーバ ドロップダウン リストから正しいサーバを選択して下さい。
3. サービス ドロップダウン リストから『Cisco CallManager』を選択して下さい。([図 2 を参照してください](#)) 図 2 : サービスパラメータの設定

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server*

Service*

Note: If the service you want to configure is not listed in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

* indicates required item

-- Not Selected --

Cisco CallManager

Cisco CTIManager

Cisco Database Layer Monitor

Cisco Extended Functions

Cisco Extension Mobility Logout

Cisco IP Manager Assistant

Cisco IP Voice Media Streaming App

Cisco Messaging Interface

Cisco MOH Audio Translator

Cisco RIS Data Collector

4. クラスタ 広い パラメータ (機能-) エリアを転送して下さい、前方 NoAnswer タイマー (秒) * フィールドで値を入力して下さい。([図 3](#).参照して下さい) **図 3 : Forward NoAnswer Timer**

Cluster Wide Parameters (Feature - Forward)	
Parameter Name	Parameter Value
Advanced CallForward Hop Flag*	<input type="text" value="False"/>
Forward Maximum Hop Count*	<input type="text" value="12"/>
Forward NoAnswer Timer (sec)*	<input type="text" value="15"/>
Max Forwards Hops To DN*	<input type="text" value="12"/>
Retain Forward Information*	<input type="text" value="False"/>
Tone on Call Forward*	<input type="text" value="True"/>

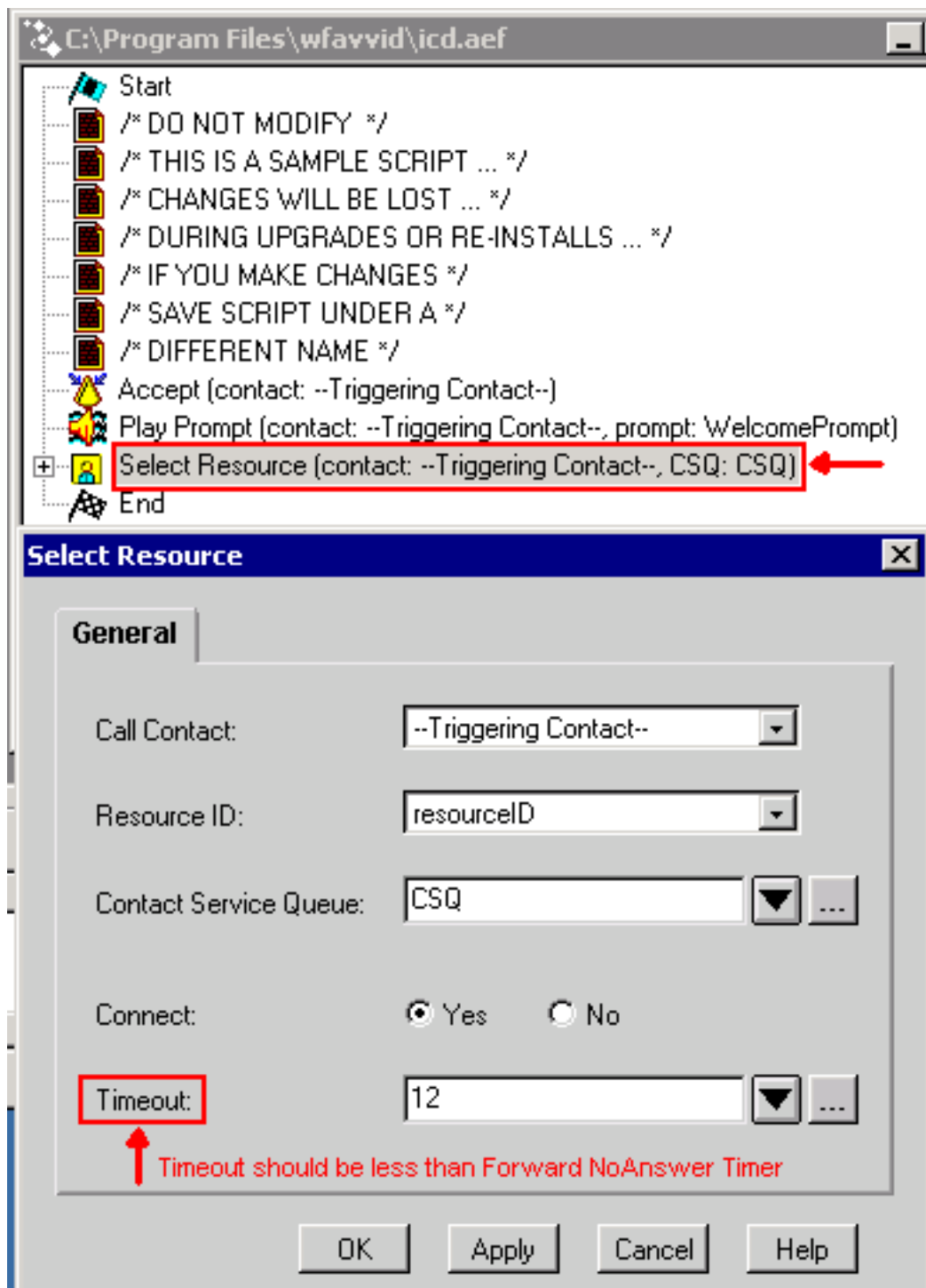
Forward NoAnswer Timer should exceed the Timeout value of the Select Resource step in the CRS script

注: [Forward NoAnswer Timer] の値は [Select Resource] ダイアログボックスの [Timeout] の値より大きくする必要があります ([図 4](#) を参照)。

[\[Select Resource\] のタイムアウト設定](#)

選定されたリソースのタイムアウト値を設定 するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRS スクリプトをロードするために Ciscoカスタマー応答アプリケーション (CRA) エディタを使用して下さい。
2. ダイアログボックスでは、Select Resource ステップを見つけるために右クリックし、『 Properties』 を選択して下さい。選定された Resource ウィンドウは現われます。([図 4](#) を参照)。 **図 4 : Select Resource 手順のタイムアウト設定**



3. 値をタイムアウト フィールドで入力し、『OK』をクリックして下さい。注: このタイムアウト値は NoAnswer 前方タイマーより小さい必要があります。

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)