

# IPCC Express ICD エージェントがコールに応答するまでの時間を調整する方法

## 目次

[はじめに](#)

[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](#)

[エージェント コール返事タイマーを修正して下さい: Select Resource ステップ タイムアウト プロパティを変更して下さい](#)

[エージェント コール返事タイマーを修正して下さい: 接続応答ステップ タイムアウト プロパティを変更して下さい](#)

[新しい ICD 接続タイムアウト時間をほめるために CallManagerサービス パラメータを修正して下さい](#)

[行のための返事リング 期間を- CallManager 4.x 修正しないで下さい](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

この資料に Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express を調節する方法を記述され、コールに  
応答するために Interactive Call Distribution ( ICD ) エージェントを許可するために必要な Cisco  
CallManagerサービス パラメータが時間を計ります。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco IPCC Express Customer Response Applications ( CRA ) エディタが付いているスク  
リプトを編集する方法
- Cisco カスタマ 応答ソリューション ( CRS ) アプリケーション 管理 ( AppAdmin ) のスクリ  
プトを管理しアップロードする方法
- Cisco CallManager の管理

### [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 IPCC Express 3.0(1)、3.0(2)、3.0(3a)、3.1(1) および 4.x
- Cisco CallManager 3.2(2c)、3.2(3)、3.3(2)、3.3(3) および 4.x

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 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

Cisco Unified Contact Center Express ICD 環境で、リソースをエージェント 選択過程を完了するのに使用されています選択して下さい。連絡先（か発信者 Contact Service Queue（CSQ）に）置かれます。エージェントが利用可能になるとき、連絡先は応答のための ICD エージェント拡張に転送される会議です。

連絡先が選り抜きのようなそれ以上のプロセス オプションのための CSQ、別のエージェント、か音声メールへのリダイレクトに戻る前に答える ICD エージェントのための待ち時間を制御するまたはいくつかのリングがあります調節可能なタイムアウト値があります。このタイムアウト値は**接続応答**の下で調節されるか、またはリソース ステップを選択できます。これはスクリプト設計によって決まります。

注: 覚える 3 つのルールがあります:

- **接続応答**プロパティがに設定 されないとき、**接続応答**の下で設定されるタイムアウト値は設定される タイムアウト値に**選択しますリソースを優先**します。
- 設定されたタイムアウト値は CallManager の指定されたバージョンおよび Cisco Unified Contact Center Express だけの互換性のある バージョンのための CallManager サービス パラメータ **Forward No Answer** タイマーより小さい必要があります。
- CallManager **Forward No Answer** 値は cluster-wide サービスパラメータです。これは意味しますすべての電話およびちょうど ICD エージェントに影響を与えることを。

## 解決策

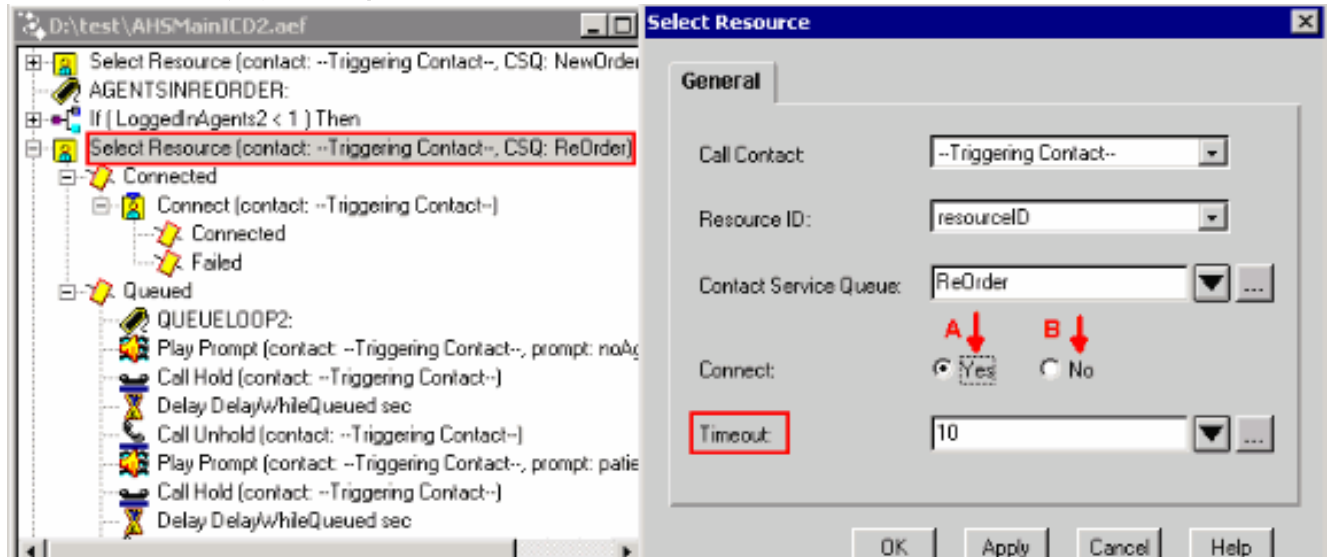
### [エージェント コール返事タイマーを修正して下さい: Select Resource ステップ タイムアウト プロパティを変更して下さい](#)

注: タイムアウト プロパティは答えられなくて CSQ が連絡先を取得する前に、時間、秒にです。

タイムアウト プロパティを変更するためにこれらのステップを**選択しますリソースを完了**して下さい:

1. CRA エディタで編集したいと思う ICD スクリプトを開いて下さい。
2. **選択しますリソース**を右クリックして下さい。
3. [Properties] を選択します。
4. A 矢印によって示されるように**接続応答**の隣で、[図 1](#)。『Yes』 をクリックして下さい。[図](#)

## 1: リソースを選択して下さい



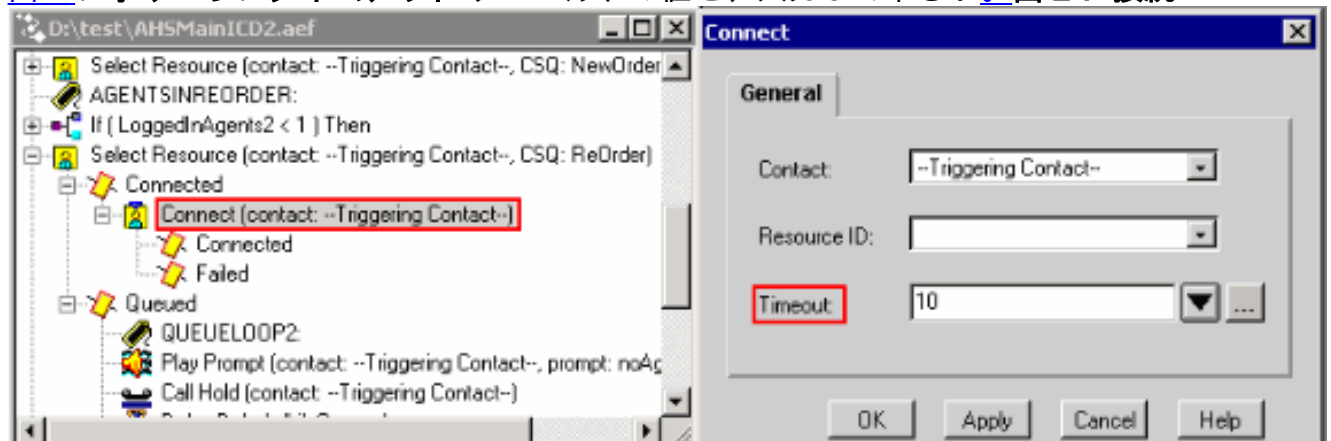
5. 秒にタイムアウト値を、入力して下さい。注: デフォルトで、このタイムアウト値は 10 秒に設定されます。

## エージェント コール返事タイマーを修正して下さい: 接続応答ステップ タイムアウト プロパティを変更して下さい

注: タイムアウト プロパティは答えられなくて CSQ が連絡先を取得する前に、時間、秒にです。それは選定されたリソース 接続応答プロパティがにいいえ設定されることを仮定します

接続応答の下でタイムアウト プロパティを変更するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRA エディタで編集したいと思う ICD スクリプトを開いて下さい。
2. **選択しますリソースを右クリックして下さい。**
3. [Properties] を選択します。
4. B 矢印によって示されるように**接続応答の隣で、[図 1](#)。『No』 をクリックして下さい。**
5. [Apply] をクリックします。
6. [OK] をクリックして保存します。 **接続応答は Select Resource ステップの下で今現われます。**
7. 右クリック**接続応答**。
8. [Properties] を選択します。
9. [図 2](#)に示すように**タイムアウト フィールドの値を、入力して下さい。** [図 2: 接続](#)



10. [Apply] をクリックします。
11. [OK] をクリックして保存します。

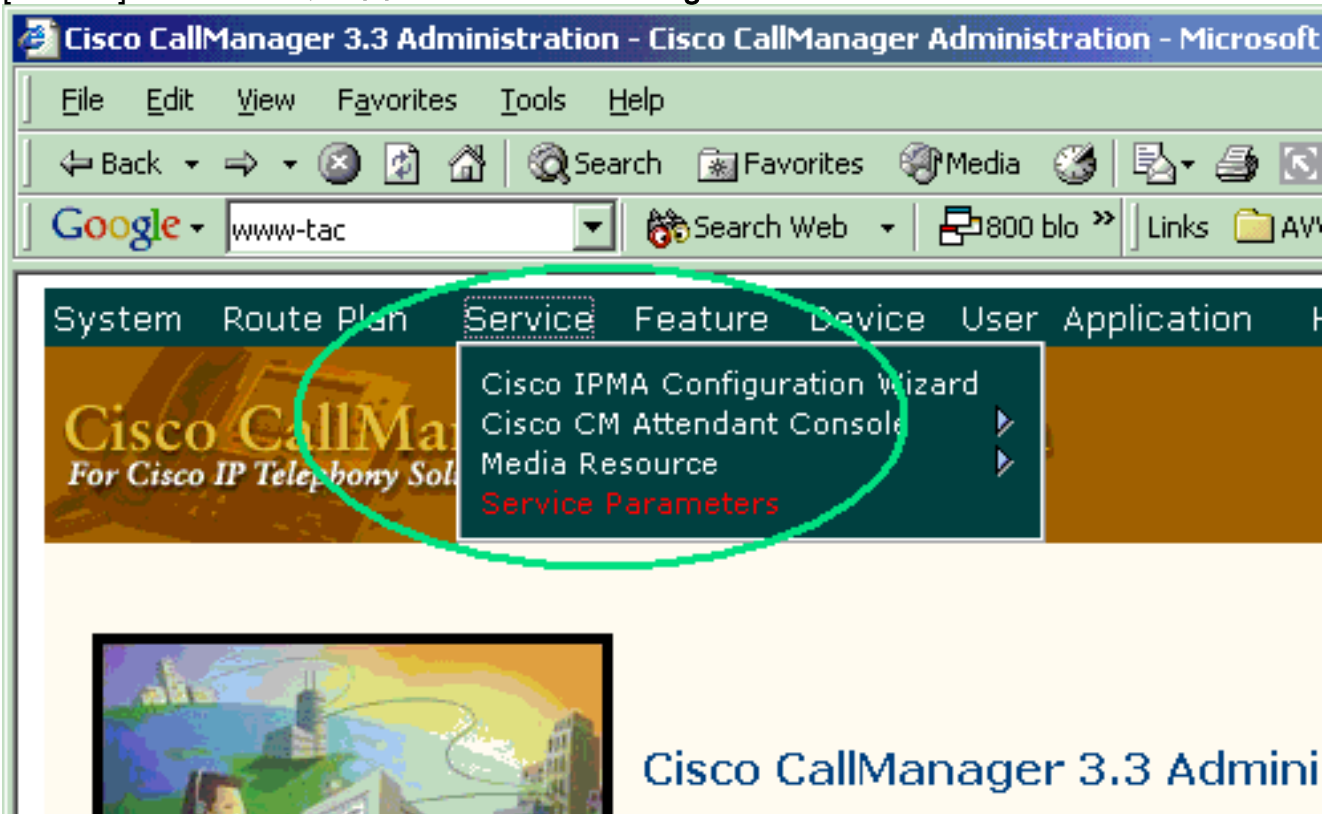
12. スクリプトを保存し、アップロードして下さい。

## 新しい ICD 接続タイムアウト時間をほめるために CallManagerサービス パラメータを修正して下さい

注: Forward No Answer タイマーの値は秒に、先行する状態のために設定される タイムアウト値よりわずかに長くははずです。

CallManager の Forward No Answer タイマー値を設定 するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CallManager Administration へのログイン。
2. [Service] を選択します。図 3 : Cisco CallManager



3. サービスパラメータ 設定 ページからのドロップダウン リストから CallManager Server を選択して下さい。図 4 : Cisco CallManager : サービスパラメータ 設定 --- サーバ

# Cisco CallManager Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

## Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server\*

Service\*   
10.66.66.168  
10.66.88.136

Note: If the service you want to configure does not appear in the Service dropdown, you can activate it using [Service Activation](#).

4. ドロップダウン リストからサービスを選択して下さい。図 5 : Cisco CallManager : サービスパラメータ 設定 --- サービス

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

## Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server\* 10.66.66.168

Service\* — Not Selected —

— 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 MOH Audio Translator

Cisco RIS Data Collector

Cisco Telephony Call Dispatcher

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

\* indicates required item

5. Cisco CallManagerサービス パラメータ ページで Clusterwide パラメータ (前方機能-) セクションを見つけるためにスクロールして下さい。
6. Forward No Answer タイマー (秒) \* フィールドの値を変更して下さい。
7. ページの上に戻り、そして『Update』 をクリックして下さい。

### [行のための返事リング 期間を- CallManager 4.x 修正しないで下さい](#)

Cisco CallManager 4.x では、New フィールドは各々の個別回線のために返事リング 期間を追加されず指名しませんでした。このフィールドは Call Forward No Answer タイマーと共に使用されます。この New フィールドは転送される前にタイマーをどのくらいの間電話リング設定します。Cisco CallManagerサービス パラメータで設定 される値を使用するためにこの設定ブランクを、Forward No Answer タイマー残して下さい。

注: 返事リング 期間の値は接続応答ステップおよび Select Resource ステップのために設定されるタイムアウト値よりわずかに長いはずではないです。

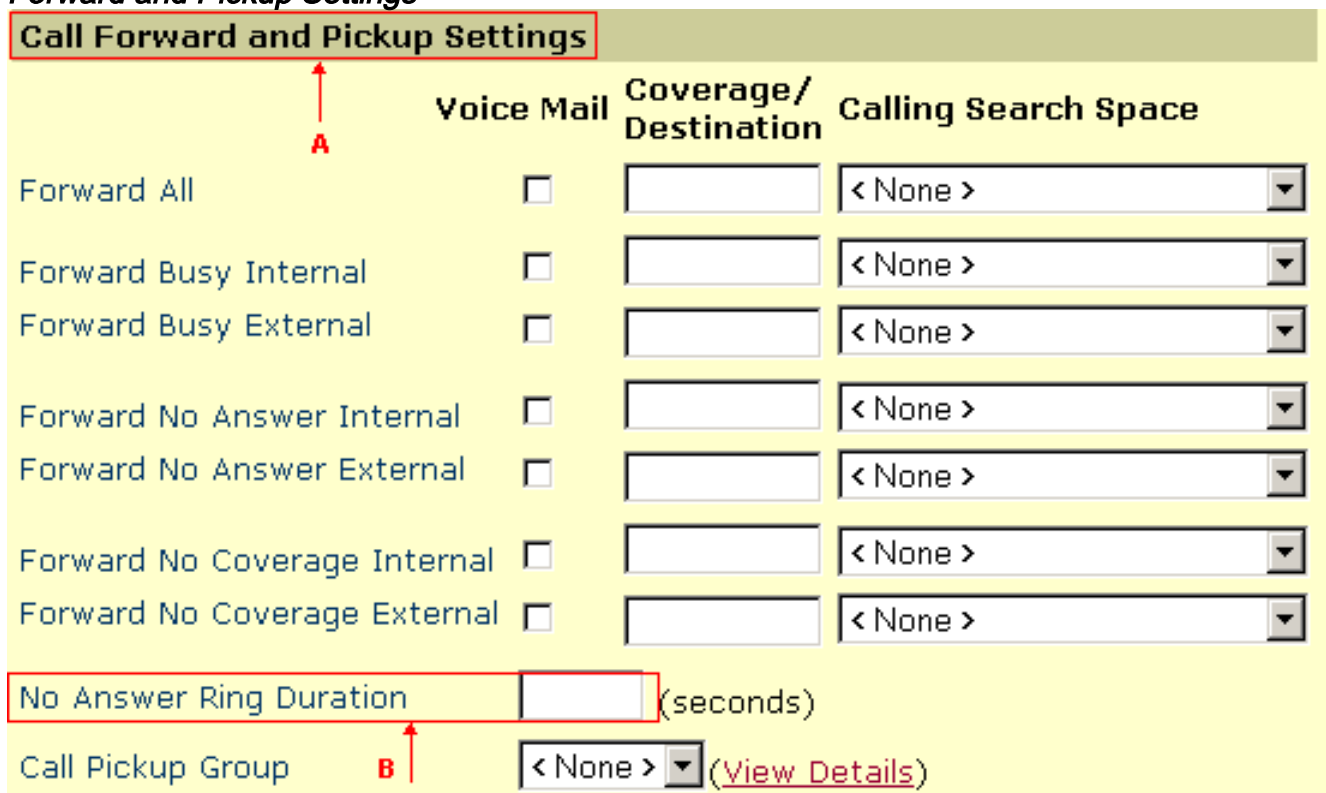
Cisco CallManager の返事リング 期間値を設定 しないためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CallManager Administration へのログイン。

2. 『Device』 を選択して下さい ( 図の矢印 A を 6 ) 参照して下さい。 図 6 : 電話番号設定



3. ドロップダウン リストから 『Phone』 を選択して下さい ( 図の矢印 B を 6 ) 参照して下さい。
4. 特定の電話を見つけて下さい。
5. 特定の行を選択して下さい。Directory Number Configuration ページは表示されます ( 図の矢印 C を 6 ) 参照して下さい。
6. 返事リング 期間 フィールドの値を変更しないで下さい ( 自動転送および積み込み設定の下で 図の矢印 B を 7 ) 参照して下さい ( 図の矢印 A を 7 ) 参照して下さい。 図 7 : Call Forward and Pickup Settings



注: エージェント ICD 拡張機能の CFwdAll は Cisco Unified Contact Center Express 環境でサポートされません。

## 関連情報

- [Cisco CallManagerソフトウェア バージョン比較](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)