

# 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

[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](#)

[エージェント コール応答タイマーを変更する : \[Select Resource\] 手順の \[Timeout\] プロパティを変更する](#)

[エージェント コール応答タイマーを変更する : \[Connect\] 手順の \[Timeout\] プロパティを変更する](#)

[\[CallManager Service\] パラメータを変更して、\[New ICD Connect Timeout\] を補完する](#)

[回線の \[No Answer Ring Duration\] の変更 : CallManager 4.x](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、相互着信呼分配 ( ICD ) エージェントが着信に応答する時間を許可するのに必要な Cisco IP コンタクト センター ( IPCC ) Express および Cisco CallManager サービスパラメータを調整する方法を説明します。

## 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 IPCC Express Customer Response アプリケーション ( CRA ) エディタでスクリプトを編集する方法
- Cisco Customer Response Solutions ( CRS ) のアプリケーション管理 ( AppAdmin ) のスクリプトの管理およびアップロードの方法
- 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

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

IPCC Express ICD 環境では、エージェントの選択プロセスを完了するために [Select Resource] が使用されます。連絡先（または発信者）はコンタクト サービス キュー（CSQ）に配置されます。エージェントが対応可能になると、連絡先は応答用の ICD エージェントの内線に転送された会議です。

ICD エージェントが応答するまでの待機時間を制御する調整可能なタイムアウト値があります。または、連絡先がその先の処理のオプション（たとえば、別のエージェントの選択、ボイスメールにリダイレクトなど）のために CSQ に戻る前に鳴る着信音の回数があります。タイムアウト値は [Connect] もしくは [Select Resource] のいずれかの手順から調節できます。これはスクリプトの設計によって異なります。

注: 留意すべき 3 つのルールがあります。


- [Connect] プロパティを [No] に設定した場合、[Connect] で設定したタイムアウト値は、[Select Resource] で設定したタイムアウト値よりも優先します。
- 設定したタイムアウト値は、CallManager サービス パラメータの [Forward No Answer] タイマー（CallManager の指定したバージョンおよび IPCC Express の互換性のあるバージョンのみ）よりも少ない値にする必要があります。
- CallManager の [Forward No Answer] の値は、クラスタ全体のサービス パラメータです。これは、ICD エージェントだけでなく、すべての電話に影響を与えることを意味します。

## 解決策

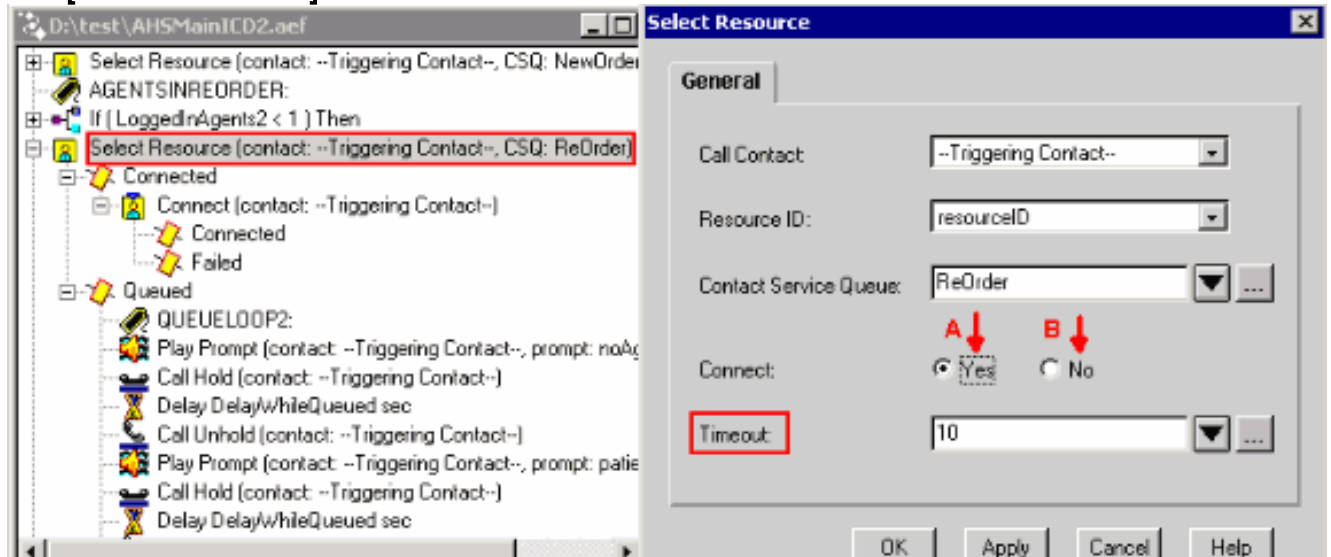
### [エージェント コール応答タイマーを変更する： \[Select Resource\] 手順の \[Timeout\] プロパティを変更する](#)

注: [Timeout] プロパティは、応答がない場合に CSQ が連絡先を取得するまでの時間の長さ（秒）です。

[Select Resource] の [Timeout] プロパティを変更するには、次の手順を実行します。

1. CRA エディタで編集する ICD スクリプトを開きます。
2. [Select Resource] を右クリックします。
3. **Properties** を選択します。
4. [図 1](#) の A 矢印に示されているように、[Connect] の横にある [Yes] をクリックします。 

## 1 : [Select Resource]



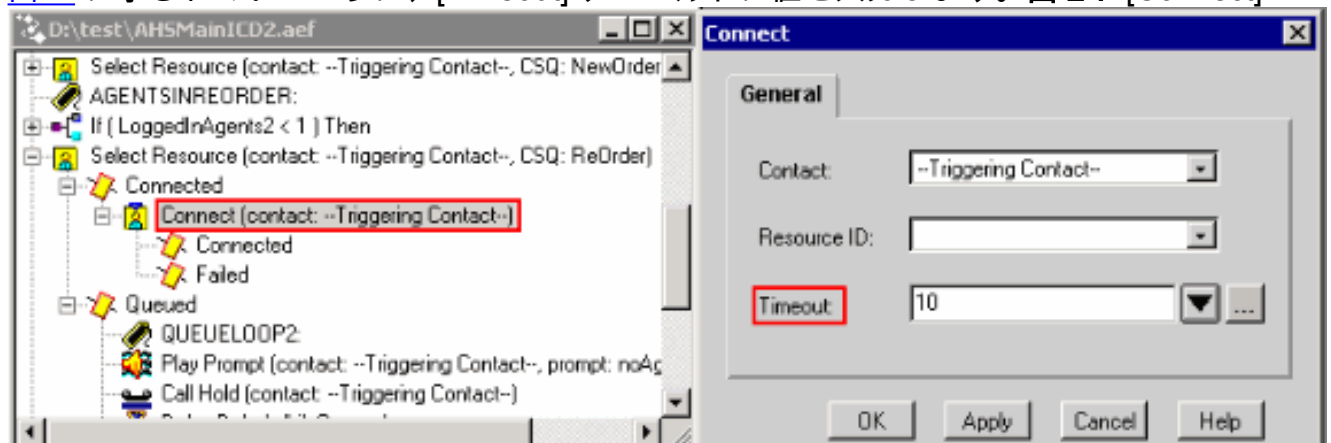
5. [Timeout] 値を秒単位で入力します。注: デフォルトでは、この [Timeout] 値は 10 秒に設定されています。

## エージェント コール応答タイマーを変更する : [Connect] 手順の [Timeout] プロパティを変更する

注: [Timeout] プロパティは、応答がない場合に CSQ が連絡先を取得するまでの時間の長さ (秒) です。[Select Resource] の [Connect] プロパティは [No] に設定されていることを前提としています。

[Connect] の [Timeout] プロパティを変更するには、次の手順を実行します。

1. CRA エディタで編集する ICD スクリプトを開きます。
2. [Select Resource] を右クリックします。
3. **Properties** を選択します。
4. 図 1 の B 矢印に示されているように、[Connect] の横にある [No] をクリックします。
5. [Apply] をクリックします。
6. [OK] をクリックして保存します。[Select Resource] 手順の下に [Connect] が表示されます。
7. [Connect] を右クリックします。
8. **Properties** を選択します。
9. 図 2 に示されているように、[Timeout] フィールドに値を入力します。図 2 : [Connect]



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てアップロードします。

## [CallManager Service] パラメータを変更して、[New ICD Connect Timeout] を補完する

注: [Forward No Answer Timer] の値は秒単位で、上記の条件で設定した [Timeout] の値よりも少し長く設定する必要があります。

CallManager の [Forward No Answer Timer] の値を設定するには、次の手順を実行します。

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



3. [Service Parameter Configuration] ページのドロップダウン リストから CallManager サーバを選択します。図 4：Cisco CallManager：サービスパラメータの設定 --- 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. [Service] ドロップダウン リストからサービスを選択します。図 5 : Cisco CallManager : サービス パラメータの設定 --- サービス

5. Cisco CallManager サービス パラメータ ページの [Clusterwide Parameters (Feature - Forward)] セクションまで、下方向にスクロールします。
6. [Forward No Answer Timer (sec)\*] フィールドの値を変更します。
7. ページの先頭にスクロールして [Update] をクリックします。

## [回線の \[No Answer Ring Duration\] の変更 : CallManager 4.x](#)

Cisco CallManager 4.x では、[No Answer Ring Duration] という名前の新しいフィールドが各行に追加されました。このフィールドは、[Call Forward No Answer Timer] とともに使用されません。この新規のフィールドは、電話を転送するまでの、着信音が鳴る時間を指定するタイマーを設定します。このフィールドを空白のままにしておくと、Cisco CallManager のサービス パラメータ [Forward No Answer Timer] に設定されている値が使用されます。

**注:** [No Answer Ring Duration] の値は、[Connect] 手順および [Select Resource] 手順で設定した [Timeout] の値よりも少し長く設定する必要があります。

Cisco CallManager の [No Answer Ring Duration] の値を設定するには、次の手順を実行します。

1. CallManager Administration にログインします。



2. [Device] を選択します ( 図 6 の矢印 A を参照 )。 図 6 : [Directory Number Configuration]



3. ドロップダウン リストから [Phone] を選択します ( 図 6 の矢印 B を参照 )。  
4. 特定の電話機を検索します。  
5. 特定の回線を選択します。[Directory Number Configuration] ページが表示されます ( 図 6 の矢印 C を参照 )。  
6. [Call Forward and Pickup Settings] ( 図 7 の矢印 A を参照 ) の [No Answer Ring Duration] フィールド ( 図 7 の矢印 B を参照 ) の値を変更します。 図 7 : [Call Forward and Pickup Settings]

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 >	(View Details)

注: エージェント ICD 内線番号の [CFwdAll] は IPCC Express の環境ではサポートされていません。

## 関連情報

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