

SIP を使用した CVP 環境での RONA の設定例

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](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[設定 RONA](#)

[タイマー階層](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

この資料は Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 環境の Ring No Answer (RONA) にセッション開始プロトコル (SIP) を設定 例に与えたものです。

[前提条件](#)

[要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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。

背景説明

RONA 機能は秒の構成可能 番号のために鳴った後たとえば彼が彼のデスクを切り抜け、彼自身を準備ができなかったようにしなかったのでエージェントが別のエージェントにコールに、コール取り除かれる、示されるか、またはキューで戻される応答しないしとき、エージェントがない READY 状態に置かれるようにします。

従って CCE が CVP と使用されるとき、Cisco CallManager はキューイング プラットフォーム (CVP) を制御しないし、要求されるべき CVP にコールを送らないことができます。その代り処置をとる CVP はコールおよび必要を制御します。

ソリューションは彼がコールに応答しないし、応答しないエージェントからのコールを受け取るのに ICM ルータ再クエリ機能を使用するときしかエージェントを使用不可能にしないのに RONA 機能を使用することです。

設定

設定 RONA

次の手順を実行します。

1. ICM スクリプト エディタでは、適当なスクリプトを開き、スキル グループ ノードにキューのルータ requery を有効にしてください。
2. エージェントデスク設定 設定の下で、エージェントがコールに応答するようにたいと思う最大時間に **Ring No Answer 時間**を設定してください。たとえばコールが RONA によって再ルーティングされる前に、エージェントに 2 つのリングを与えるために 8 秒にこれを設定してください。このタイマーはルータ再クエリのための返事タイムアウトより短い必要があります。ステップ 4.を参照してください。
3. **送信 DN パターン**を点によってダイヤルされる番号パターンのための満了タイムアウトを追加するために **誘います CVP オペレーション コンソール**の SIP サービス設定タブの**タイムアウト オプション**を使用して下さい。
4. Cisco Unified Communications Manager の DN の**返事リング 期間**が値に Cisco Unified Customer Voice Portal タイムアウト タイマーより高く設定 されないようにして下さい。Cisco Unified Communications Manager 7.0 のこれのためのデフォルトは 20 秒です。

タイマー階層

このようにこの 3 つの設定のためのタイマー階層:

```
Agent Desktop < CVP Invite Timeout < Cisco Unified Communications Manager CFW  
Example: 10 seconds < 12 secs < 20 seconds CFW
```

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在のところ、この設定にトラブルシューティングを行う手順はありません。

関連情報

- [統一された CVP のための設定および管理 ガイド、リリース 8.0\(1\)](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)