

目次

[概要](#)

[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](#)

[RONA を設定して下さい](#)

[タイマー階層](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

この資料は Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 環境の Ring No Answer (RONA) に Session Initiation Protocol (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する固有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。

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。

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 Unified 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 にコールを発信なできます。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

RONA を設定して下さい

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 して下さい。
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 して下さい。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 して下さい。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.を参照して下さい。
3. **DN パターン 発信**を特定のダイヤル番号 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 つの設定なのためのタイマー階層:

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](#)