

IPCC 無応答

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題の特定](#)

[解決](#)

[CallManager 3.x に関しては](#)

[CallManager 4.x に関しては](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Ring No Answer (RNA) の機能の使用時に想定される問題、および回避策に関する情報を説明します。RNA 機能は、発信者が転送される前に待機する時間です。Cisco CallManager では、この機能は Call Forward No Answer (CFNA) と呼ばれます。RNA 値が CFNA 値を超える場合は、エージェント デスクトップ アプリケーションの状態の変更が誤っています。

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 Intelligent Contact Management (ICM) 設定
- Cisco CallManager の設定

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 ICM 4.6 2 以降
- Cisco CallManager 3.x 以降
- Cisco IP 音声自動応答装置 (IVR) 2.0 およびそれ以降
- Cisco Agent Desktop ソフトウェア、IPCC/ICM デスクトップ、または Cisco コンピュータテレフォニー インテグレーション (CTI) OS デスクトップ

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。

問題の特定

ユーザが CFNA および RNA が設定される電話を呼出するとき、電話は 12 秒の間、デフォルトで、鳴ります。コールが 12 秒以内に応答される、および softphone エージェントがデスクトップアプリケーションで用意しないこと準備ができたから状態を変更しなければ場合これはエージェントデスクトップ設定の RNA 値が CallManager の値より大きいことを示します。

解決

CallManager 3.x に関しては

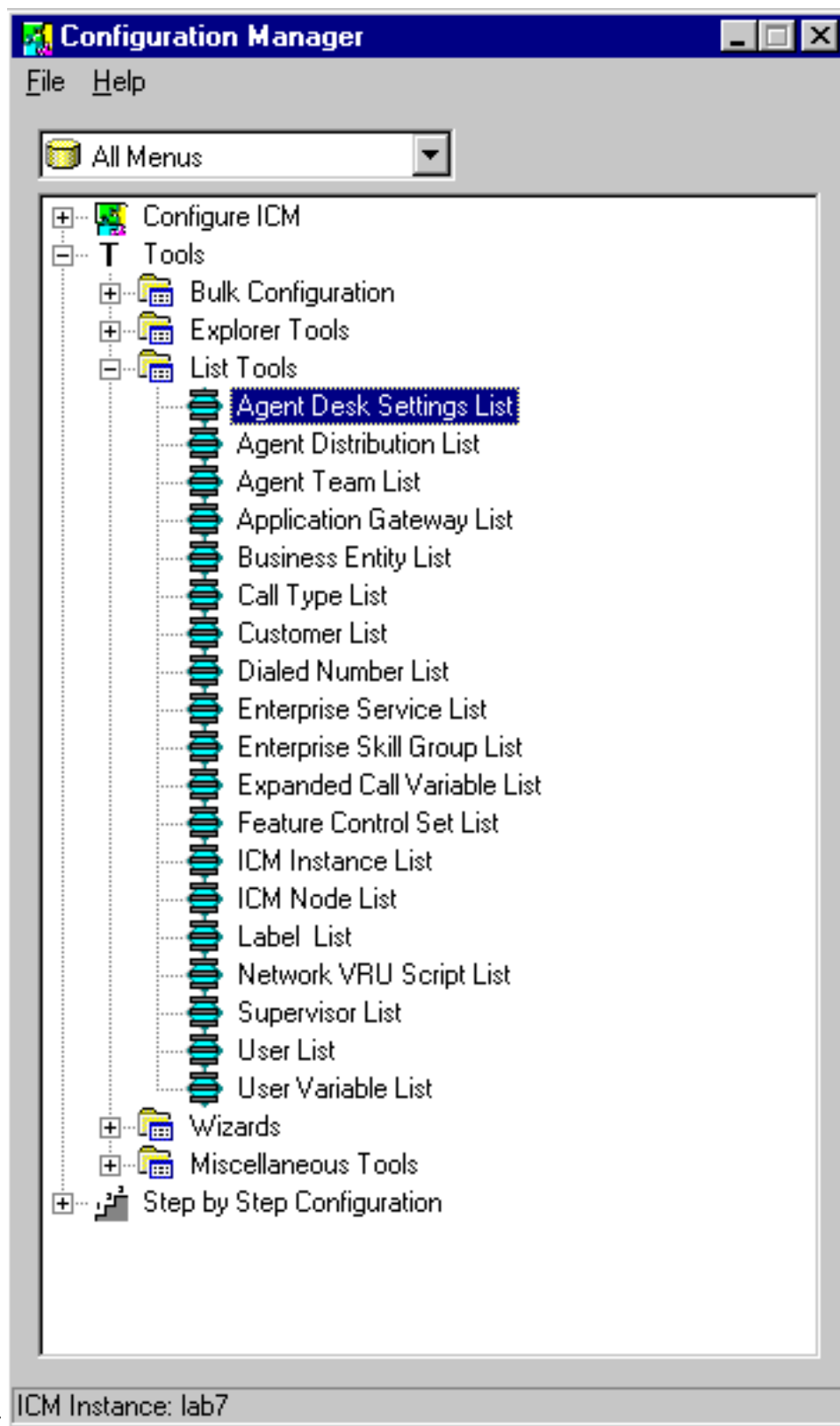
この問題を解決するために、最初に CallManager (12 秒デフォルトで) の CFNA値を確認して下さい。次の手順を実行します。

1. 主要な Cisco CallManager Administration ページから **Service> サービスパラメータ**を選択して下さい。
2. Server* ドロップダウン リストからサーバを選択して下さい。
3. サービスの下で、『Cisco CallManager』を選択して下さい。
4. Forward No Answer Timeout* にスクロールし、値に注意して下さい。図 1：Forward No Answer タイムアウト

Enable SNMP*	True	True
ExtensionDisplayOn7910*	False	False
Flash Hook Duration (msec)*	500	500
Forward Maximum Hop Count*	12	12
Forward No Answer Timeout*	12	12
GatekeeperControlRegistrationType*	False	False
GatekeeperRefresh*	60	60

それから、これらのステップと Cisco ICMシステムのエージェント設定があるように RNA 値を確認して下さい:

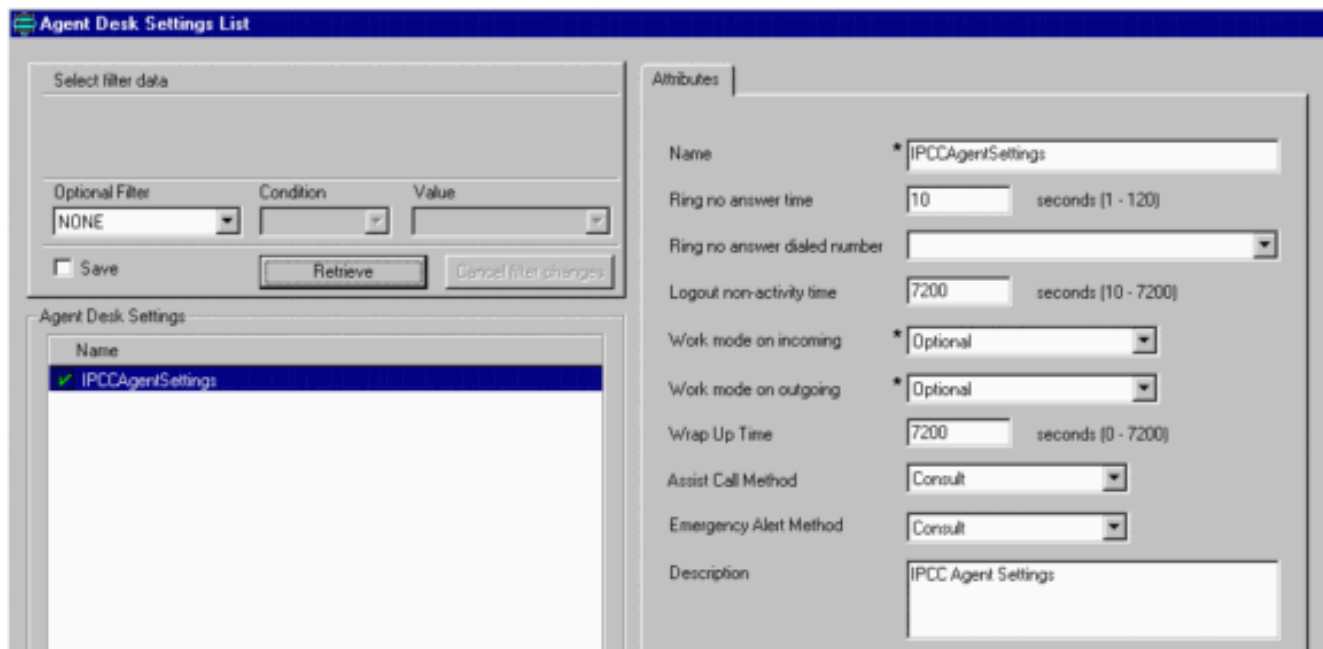
1. >リスト ツール > エージェントデスク設定リストします ICM コンフィギュレーションマネージャの Admin Workstation (AW) に『Tools』を選択して下さい。図 2：Configuration



Manager

ICM Instance: lab7

2. [Retrieve] をクリックします。図 3 : エージェントデスク設定 リスト



3. Ring No Answer 時間値が CallManager の CFNA値より小さいことを確認して下さい。

CallManager 4.x に関しては

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。

Cisco Unified 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 にログインします。
2. 『Device』 を選択して下さい (図の矢印 A を 4) 参照して下さい。 図 4 : [Directory Number Configuration]



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 4) 参照して下さい。
4. 特定の電話機を検索します。
5. 特定の行を選択して下さい。Directory Number Configuration ページは表示する (図の矢印 C を 4) 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 5) 参照して下さい (図の矢印 A を 5) 参照して下さい。図 5: [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)

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)