

IPCC Express ICD 상담원이 통화에 응답할 수 있는 시간을 조정하는 방법

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[상담원 통화 응답 타이머 수정:Select Resource Step Timeout 속성 변경](#)

[상담원 통화 응답 타이머 수정:연결 단계 시간 초과 속성 변경](#)

[CallManager 서비스 매개변수를 수정하여 새 ICD 연결 시간 초과 보완](#)

[회선의 응답 없음 벨소리 지속 시간 수정 - CallManager 4.x](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 ICD(Interactive Call Distribution) 상담원이 통화에 응답하는 시간을 허용하는 데 필요한 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express 및 Cisco CallManager 서비스 매개변수를 조정하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco IPCC Express CRA(Customer Response Applications) Editor로 스크립트를 수정하는 방법
- Cisco CRS(Customer Response Solutions) Applications Administration(AppAdmin)에서 스크립트를 관리하고 업로드하는 방법
- Cisco CallManager 관리

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco IPCC Express 3.0(1), 3.0(2), 3.0(3a), 3.1(1) 및 4.x

- Cisco CallManager 3.2(2c), 3.2(3), 3.3(2), 3.3(3) 및 4.x

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

문제

IPCC Express ICD 환경에서 리소스 선택을 사용하여 에이전트 선택 프로세스를 완료합니다. 연락처(또는 발신자)가 CSQ(연결 서비스 대기열)에 배치됩니다. 상담원을 사용할 수 있게 되면 연락처가 응답을 위해 ICD 상담원 내선 번호로 전화회의가 전송됩니다.

ICD 상담원이 응답할 대기 시간을 제어하는 조정 가능한 시간 초과 값이 있거나, 다른 상담원 선택 또는 음성 메일로 리디렉션하는 등의 추가 프로세스 옵션을 위해 CSQ에 연결이 반환되기 전에 여러 개의 벨이 울립니다. 이 시간 제한 값은 **연결** 또는 **리소스 선택** 단계에서 조정할 수 있습니다. 이는 스크립트 설계에 따라 달라집니다.

참고: 기억해야 할 세 가지 규칙이 있습니다.

- **연결 속성을 아니오로 설정하면 연결**에 구성된 시간 제한 값이 리소스 선택 아래에 설정된 시간 제한 값보다 우선합니다.
- 구성된 시간 제한 값은 지정된 버전의 CallManager와 호환되는 IPCC Express 버전에만 대해 CallManager 서비스 매개변수 **응답 없음 착신 전환** 타이머보다 작아야 합니다.
- CallManager **응답 없음 착신 전환** 값은 클러스터 전체 서비스 매개변수입니다. 이는 ICD 에이전트만 아니라 모든 전화기에 영향을 준다는 것을 의미합니다.

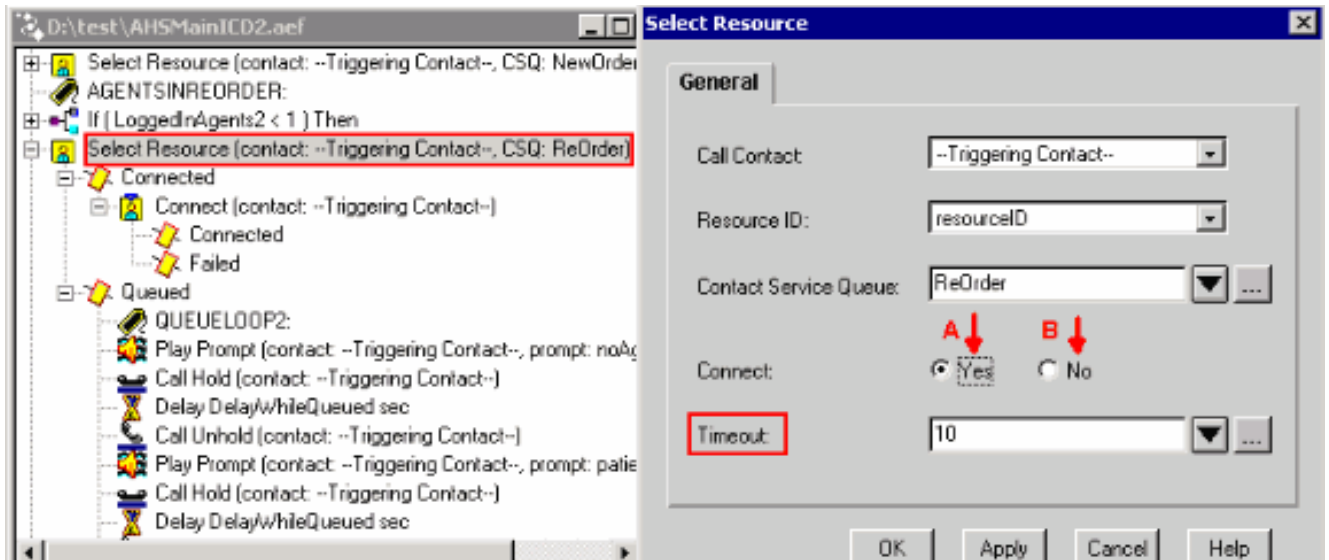
솔루션

상담원 통화 응답 타이머 수정: Select Resource Step Timeout 속성 변경

참고: Timeout 속성은 CSQ가 응답하지 않을 경우 연락처를 검색하기 전의 시간(초)입니다.

리소스 선택에서 시간 초과 속성을 변경하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. CRA 편집기에서 편집할 ICD 스크립트를 엽니다.
2. 리소스 선택을 마우스 오른쪽 단추로 누릅니다.
3. 등록 정보를 선택합니다.
4. [그림 1](#)의 A 화살표로 표시된 대로 **Connect** 옆에 있는 **Yes(예)**를 [클릭합니다](#). [그림 1: 리소스 선택](#)



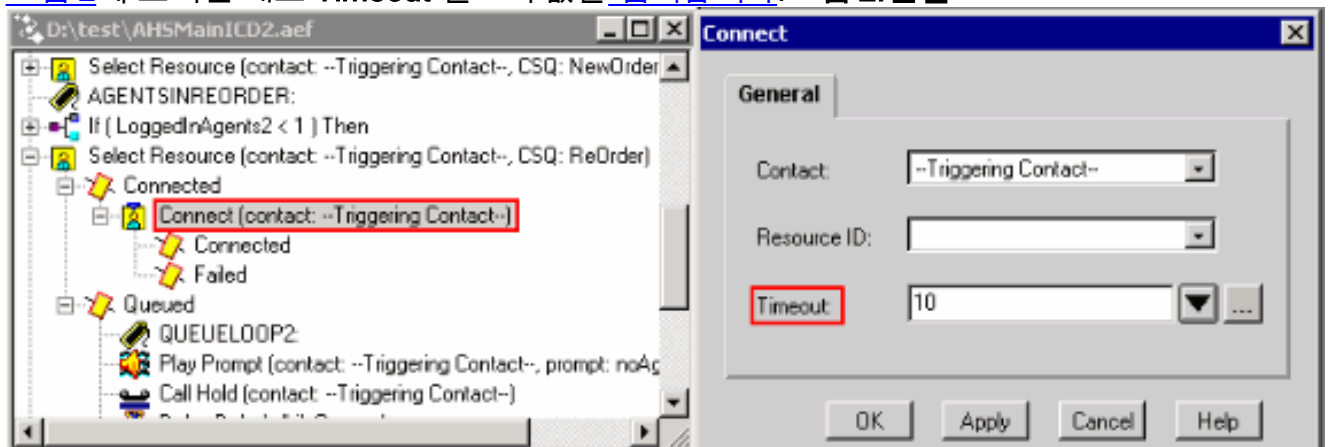
5. 시간 초과 값을 초 단위로 입력합니다.참고: 기본적으로 이 시간 초과 값은 10초로 설정됩니다

상답원 통화 응답 타이머 수정:연결 단계 시간 초과 속성 변경

참고: Timeout 속성은 CSQ가 응답하지 않을 경우 연락처를 검색하기 전의 시간(초)입니다.Select Resource Connect 속성이 No로 설정된 것으로 가정합니다.

연결에서 시간 초과 속성을 변경하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. CRA 편집기에서 편집할 ICD 스크립트를 엽니다.
2. 리소스 선택을 마우스 오른쪽 단추로 누릅니다.
3. 등록 정보를 선택합니다.
4. [그림 1](#)의 B 화살표로 표시된 대로 **Connect** 옆에 있는 No를 클릭합니다.
5. Apply를 클릭합니다.
6. OK(확인)를 클릭하여 저장합니다.연결이 리소스 선택 단계 아래에 나타납니다.
7. 연결을 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
8. 등록 정보를 선택합니다.
9. [그림 2](#)에 표시된 대로 **Timeout** 필드의 값을 입력합니다.그림 2:연결



10. Apply를 클릭합니다.
11. OK(확인)를 클릭하여 저장합니다.
12. 스크립트를 저장하고 업로드합니다.

CallManager 서비스 매개변수를 수정하여 새 ICD 연결 시간 초과 보완

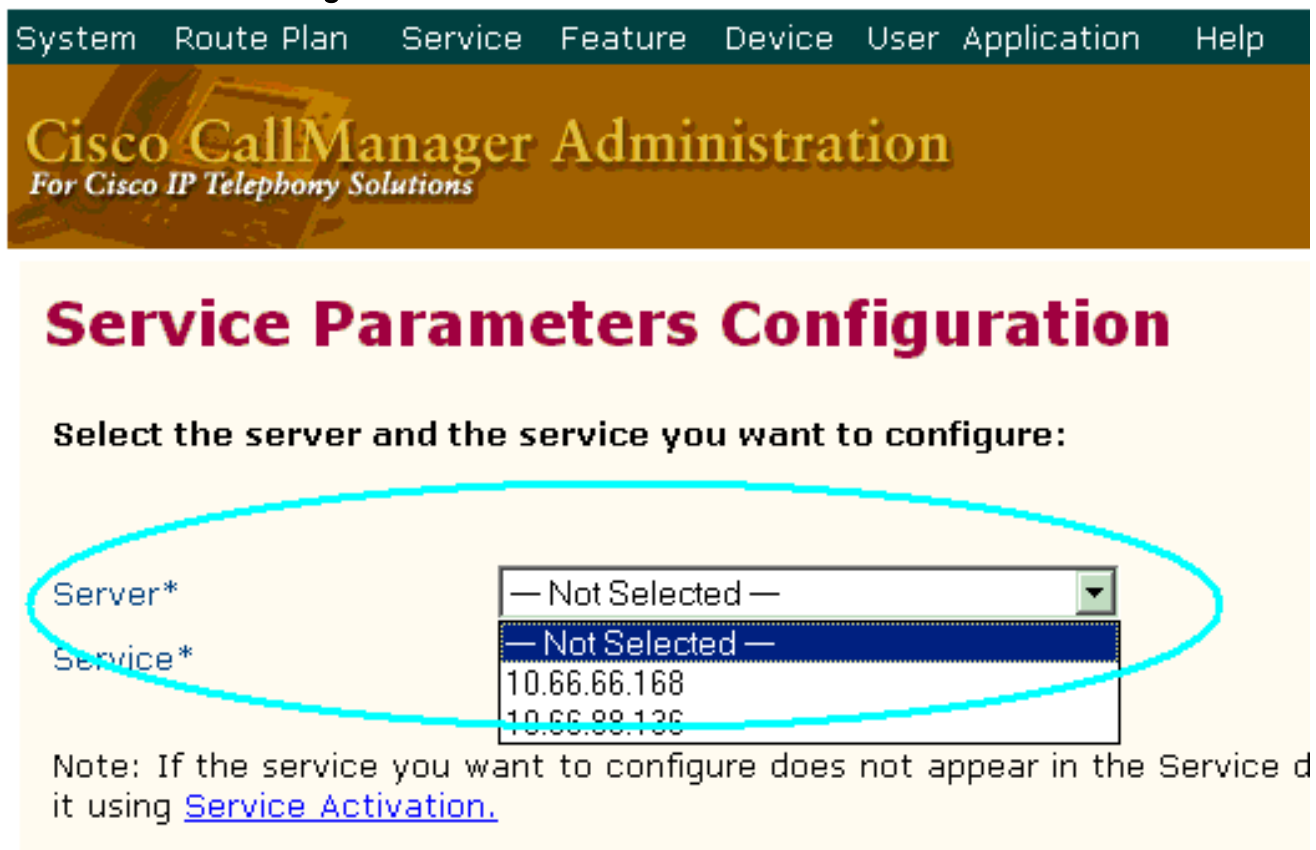
참고: Forward No Answer Timer(응답 없음 착신 전환 타이머)의 값은 초 단위이며 이전 조건에 대해 설정된 Timeout(시간 초과) 값보다 약간 길어야 합니다.

CallManager에서 응답 없음 착신 전환 타이머 값을 설정하려면 다음 단계를 완료합니다.

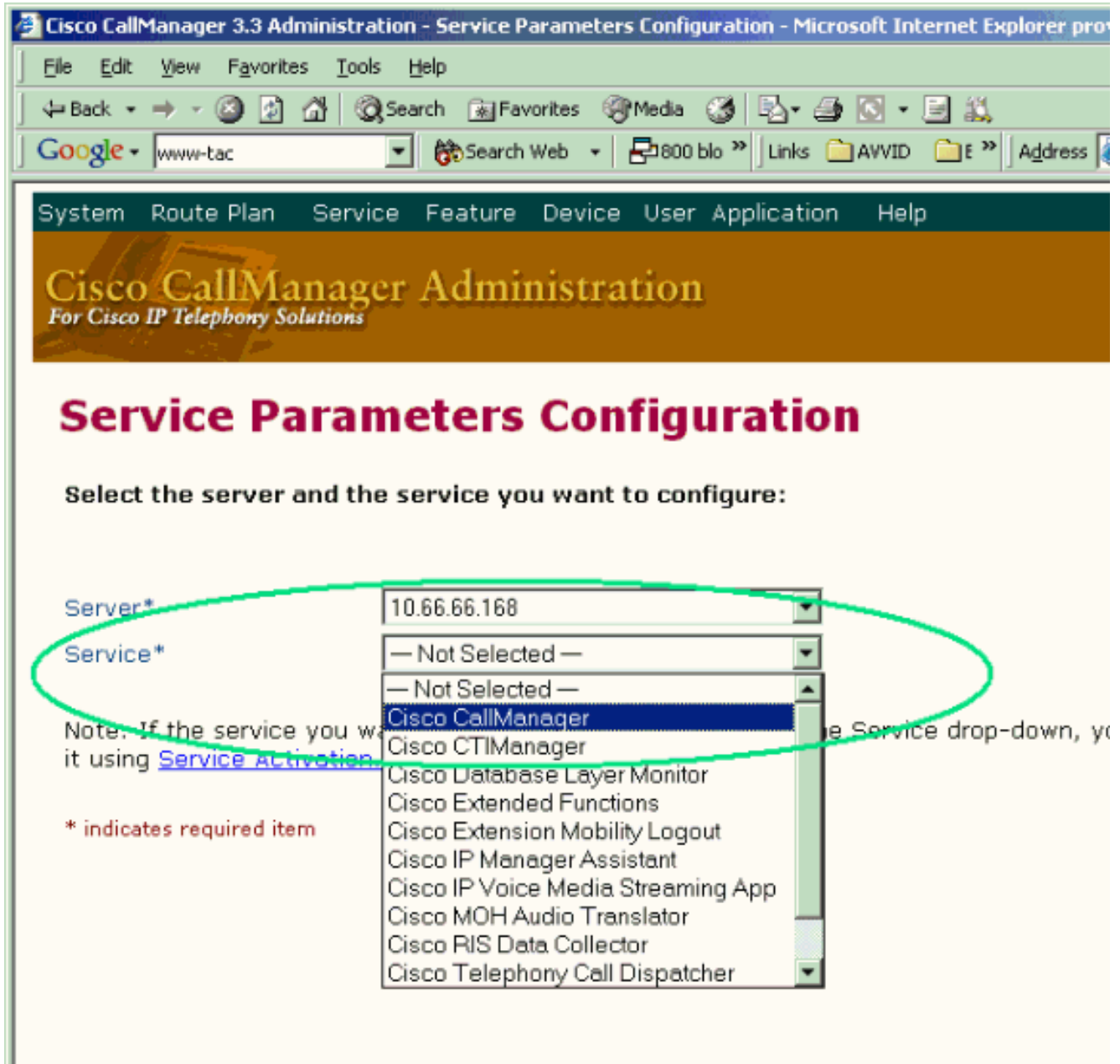
1. CallManager 관리에 로그인합니다.
2. 서비스를 선택합니다.그림 3: Cisco CallManager



3. 서비스 매개변수 컨피그레이션 페이지의 드롭다운 목록에서 CallManager 서버를 선택합니다.그림 4: Cisco CallManager: 서비스 매개변수 컨피그레이션 — 서버



4. 드롭다운 목록에서 **Service**를 선택합니다.그림 5:Cisco CallManager:서비스 매개변수 컨피그레이션 — 서비스



5. 아래로 스크롤하여 Cisco CallManager 서비스 매개변수 페이지에서 **Clusterwide Parameters (Feature - Forward)**(클러스터 수준 매개변수(기능 - 전달) 섹션을 찾습니다.
6. **Forward No Answer Timer (sec)*** 필드에서 값을 변경합니다.
7. 페이지 맨 위로 돌아간 다음 **업데이트**를 클릭합니다.

[회선의 응답 없음 벨소리 지속 시간 수정 - CallManager 4.x](#)

Cisco CallManager 4.x에서는 각 개별 회선에 대해 No Answer Ring Duration이라는 새 필드가 추가됩니다.이 필드는 통화 착신 전환 응답 없음 타이머와 함께 사용됩니다.이 새 필드는 전화가 착신 전환되기 전에 벨이 울리는 기간에 대한 타이머를 설정합니다.Cisco CallManager 서비스 매개변수인 응답 없음 착신 전환 타이머에 설정된 값을 사용하려면 이 설정을 비워 둡니다.

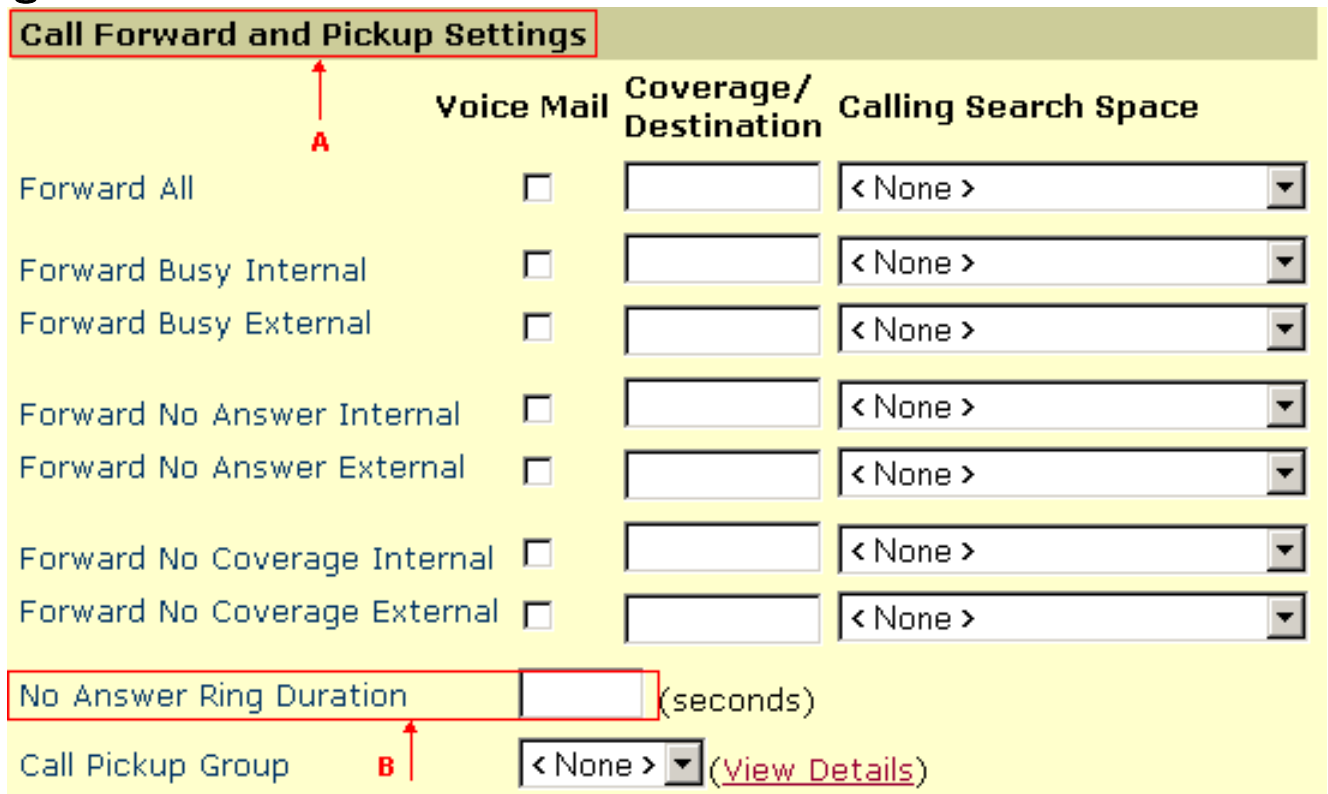
참고: 응답 없음 벨소리 지속 시간 값은 연결 단계 및 리소스 선택 단계에 설정된 시간 초과 값보다 약간 길어야 합니다.

Cisco CallManager에서 **No Answer Ring Duration** 값을 설정하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. CallManager 관리에 로그인합니다.
2. Device(디바이스)를 선택합니다(그림 6의 화살표 A 참조).그림 6:디렉토리 번호 컨피그레이션



3. 드롭다운 목록에서 Phone(전화기)을 선택합니다(그림 6의 화살표 B 참조).
4. 특정 전화기를 찾습니다.
5. 특정 라인을 선택합니다.Directory Number Configuration 페이지가 표시됩니다(그림 6의 화살표 C 참조).
6. Call Forward and Pickup Settings(그림 7의 No Answer Ring Duration) 필드(그림 7의 화살표 B 참조)에서 값을 변경합니다(그림 7의 화살표 A 참조).그림 7:통화 착신 전환 및 당겨받기 설정



참고: IPCC Express 환경에서는 에이전트 ICD 확장의 CFwdAll이 지원되지 않습니다.

관련 정보

- [Cisco CallManager 소프트웨어 버전 비교](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)