

# IPCC Ring geen antwoord

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Identificeer het probleem](#)

[Resolutie](#)

[Voor CallManager 3.x](#)

[Voor CallManager 4.x](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document bevat informatie over een mogelijk probleem wanneer u de optie Cisco IP Contact Center (IPCC) Ring No Response (RNA) en een tijdelijke oplossing gebruikt. De functie RNA is de tijd dat een aanroep moet wachten voordat hij wordt doorgestuurd. Op Cisco CallManager heet deze optie Call Forward No Response (CFNA). Als de RNA-waarde groter is dan de CFNA-waarde, zijn de staatswijzigingen op de desktop-applicatie onjuist.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-configuratie
- Configuratie Cisco CallManager

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM 4.6.2 en hoger
- Cisco CallManager 3.x en hoger
- Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) 2.0 en hoger
- Cisco Agent-desktopsoftware, IPCC/ICM-desktop of Cisco Computer Telephony Integration (CTI) OS-desktop

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

## Identificeer het probleem

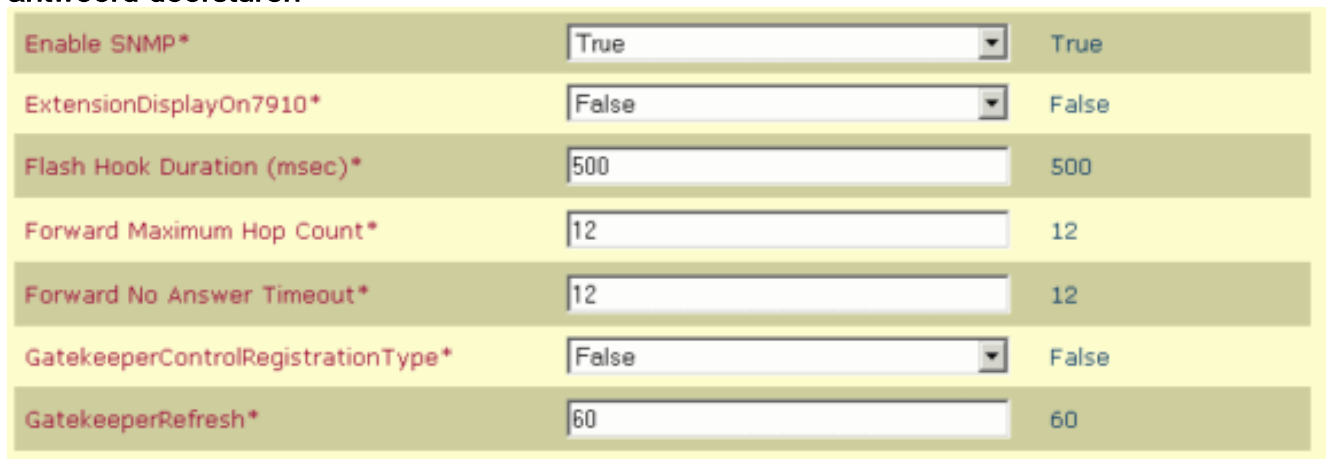
Wanneer een gebruiker een telefoon roept waar CFNA en RNA worden ingesteld, gaat de telefoon standaard 12 seconden lang. Als de vraag binnen de 12 seconden wordt beantwoord, en de agent softphone verandert geen staten van Klaar aan Niet Klaar op de desktop toepassing, wijst dit erop dat de RNA waarde in de agent desktop instellingen groter is dan de waarde op CallManager.

## Resolutie

### Voor CallManager 3.x

Om dit probleem op te lossen, controleer eerst de CFNA-waarde op CallManager (12 seconden standaard). Voer de volgende stappen uit:

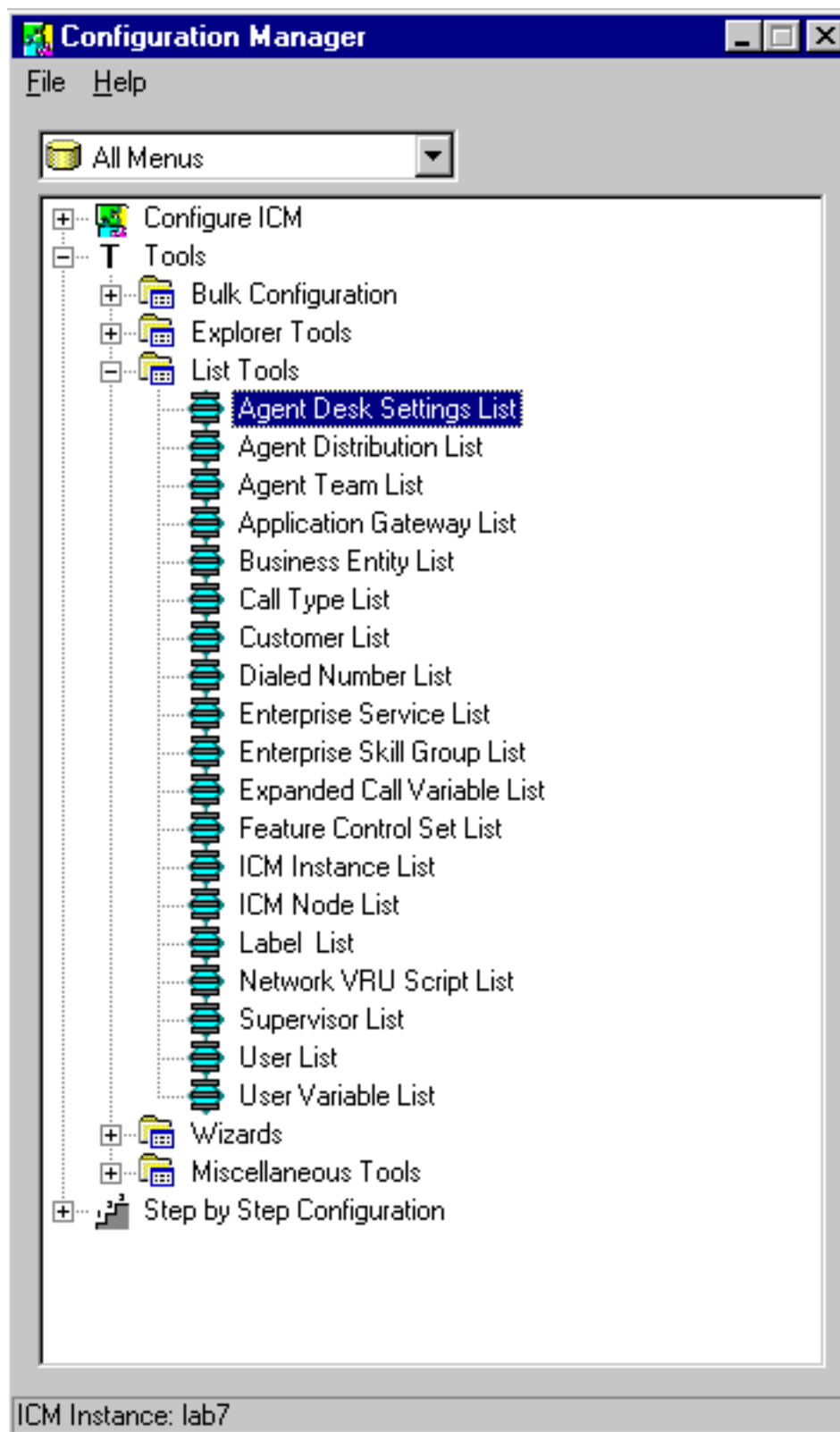
1. Kies **Service**> **Serviceparameters** van de hoofdpagina van Cisco CallManager.
2. Kies de server in de vervolgkeuzelijst Server\*.
3. Kies onder **Services Cisco CallManager**.
4. Scrollt naar Forward No Time out\* en noteer de waarde.**Afbeelding 1: Time-out bij geen antwoord doorsturen**



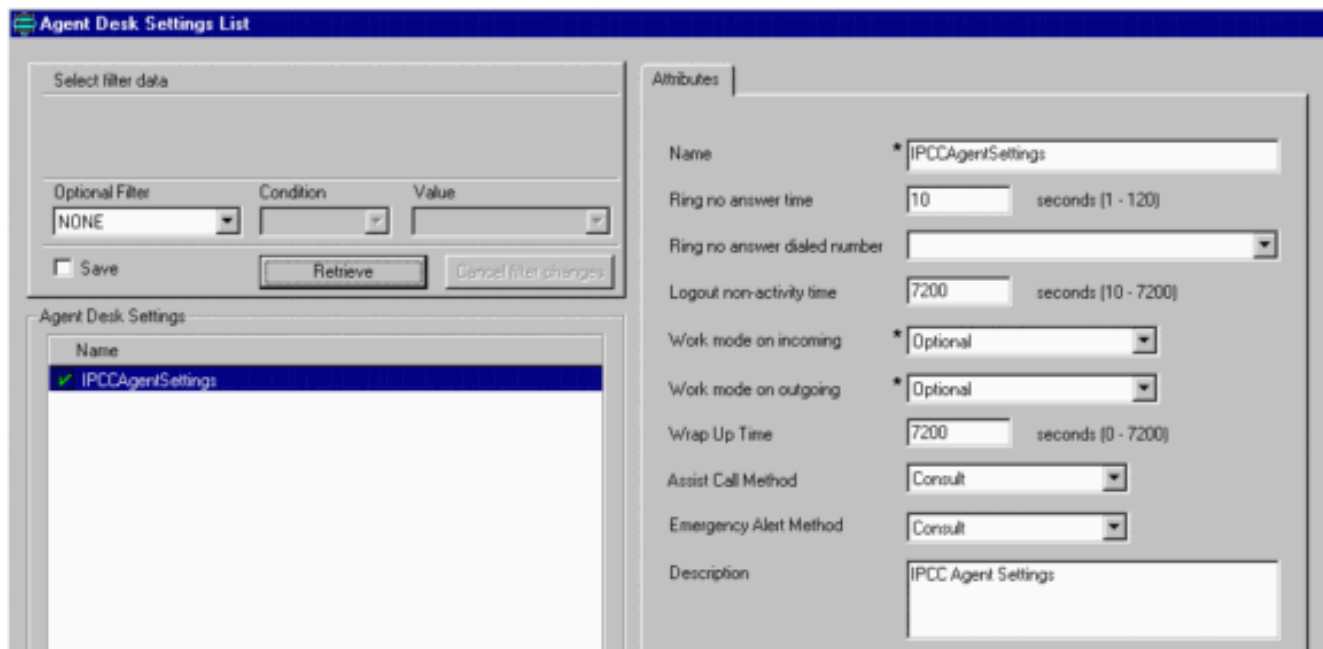
Enable SNMP*	True	True
ExtensionDisplayOn7910*	False	False
Flash Hook Duration (msec)*	500	500
Forward Maximum Hop Count*	12	12
Forward No Answer Timeout*	12	12
GatekeeperControlRegistrationType*	False	False
GatekeeperRefresh*	60	60

Controleer vervolgens de RNA-waarde voor Agent-instellingen in het Cisco ICM-systeem met deze stappen:

1. Kies **Gereedschappen** > **Lijsttools** > **Desk Settings List** op een Admin Workstation (AW) in ICM Configuration Manager.**Afbeelding 2: Configuratie-Manager**



2. Klik op **Ophalen**. Afbeelding 3: Lijst met instellingen voor Agent-bureaublad



- Controleer dat de Ring geen waarde van de antwoordtijd lager is dan de CFNA-waarde op CallManager.

## Voor CallManager 4.x

In Cisco CallManager 4.x wordt voor elke regel een nieuw veld toegevoegd met de naam Geen Ring Duration van het antwoord. Dit veld wordt gebruikt in combinatie met Call Forward No Response Timer. Dit nieuwe veld stelt de timer in voor hoe lang de telefoon gaat voordat hij wordt doorgestuurd. Laat deze instelling blanco om de waarde te gebruiken die in de de de dienstparameter van Cisco CallManager, Voorwaarts Geen Timer van het Antwoord wordt ingesteld.

Voltooi deze stappen om de waarde van de Loing van het Geen Antwoord in Cisco CallManager in te stellen:

- Meld u aan bij CallManager Management.
- Kies **apparaat** (zie pijl A in [afbeelding 4](#)). **Afbeelding 4: Configuratie van adresnummer**



- Kies **telefoon** uit de vervolgkeuzelijst (zie pijl B in [afbeelding 4](#)).
- Vind de specifieke telefoon.
- Kies de specifieke lijn. De pagina Configuration van het Directory Number wordt weergegeven (zie pijl C in [afbeelding 4](#)).

6. Wijzig de waarde in het veld Geen Ring Duration (zie pijl B in [afbeelding 5](#)) onder de instellingen Call Forward en Pickup (zie pijl A in [afbeelding 5](#)). Afbeelding 5: Instellingen voor doorsturen en ophalen

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 >	( <a href="#">View Details</a> )

## Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)