

# Salto do atendimento entre dois agentes - Temporizador dianteiro do NoAnswer

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual uma chamada recebida salta entre dois agentes e fornece uma solução em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

## Problema

Quando um atendimento novo chega em uma área de trabalho do agente, o agente um recebe o pop de tela dos dados da empresa e um anel. Antes que o agente possa responder ao atendimento, o atendimento está transferido ao agente dois com o pop de tela dos dados da empresa e um anel. Antes que o segundo agente possa responder, o atendimento está transferido de volta ao agente um. O Switches do atendimento para a frente e para trás entre os dois agentes e nenhum agente pode responder ao atendimento. Parece que o atendimento está em um laço recursivo. (Veja [figura 1.](#))

**Figura 1 – O atendimento salta para a frente e para trás entre o agente um e o agente dois**

## Solução

O problema é causado pela configuração de timeout entre o temporizador dianteiro do NoAnswer no CallManager e a etapa seleta do recurso do script CR. A fim fixar este problema, o temporizador dianteiro do NoAnswer deve exceder o valor de timeout da etapa seleta do recurso.

### Ajuste o temporizador dianteiro do NoAnswer

Termine as seguintes etapas a fim ajustar o temporizador dianteiro do NoAnswer:

1. Na administração do CallManager da Cisco, escolha o **serviço** > o **parâmetro de serviço**.
2. Escolha o server correto da lista de drop-down do **server**.
3. Escolha o **CallManager da Cisco da** lista de drop-down do serviço. (Veja [figura 2.](#))**Figura 2: Configuração dos parâmetros de serviço**
4. Nos parâmetros amplos do conjunto (característica - Envie) a área, incorpore um valor ao **temporizador dianteiro do NoAnswer (segundo) \*** campo. (Veja [figura 3.](#))**Figura 3: Temporizador dianteiro do NoAnswer Nota:** O valor de temporizador dianteiro do NoAnswer deve ser maior do que o valor de timeout na caixa de diálogo seleta do recurso. (Veja [figura 4.](#))

### Ajuste o intervalo para o recurso seleta

Termine estas etapas a fim ajustar o valor de timeout do recurso seleta:

1. Use o editor dos aplicativos de resposta do cliente Cisco (CRA) a fim carregar o script CR.
2. Na caixa de diálogo, clicar com o botão direito e selecione **propriedades** a fim encontrar a etapa seleta do recurso. A janela de recurso seleta aparece. (Veja [figura 4.](#))**Figura 4: Configuração de timeout da etapa de recurso seleta**
3. Incorpore um valor ao campo do **intervalo**, e clique a **APROVAÇÃO**. **Nota:** Este valor de timeout deve ser menos do que o temporizador dianteiro do NoAnswer.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)