

Como ajustar o período disponível para que os agentes de ICD de IPCC express respondam a atendimentos

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Altere o Temporizador de Resposta de Chamada do Agente: Mude a propriedade de timeout seleta da etapa de recurso](#)

[Altere o Temporizador de Resposta de Chamada do Agente: Mude a propriedade de timeout da etapa da conexão](#)

[Altere o parâmetro do serviço do CallManager para felicitar o connect timeout novo ICD](#)

[Altere a duração do anel da sem resposta para a linha - o CallManager 4.x](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original descreve como ajustar Cisco IP Contact Center (IPCC) expressa e os parâmetros do serviço do CallManager da Cisco exigidos para permitir agentes do Interactive Call Distribution (ICD) cronometram para responder a um atendimento.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Como editar scripts com Cisco IPCC expresse o editor do Customer Response Applications (CRA)
- Como controlar e transferir arquivos pela rede scripts na Administração de Aplicativos das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) (AppAdmin)
- Administração do Cisco CallManager

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco IPCC expressa 3.0(1), 3.0(2), 3.0(3a), 3.1(1) e 4.x
- CallManager da Cisco 3.2(2c), 3.2(3), 3.3(2), 3.3(3) e 4.x

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

Em um ambiente ICD de IPCC express, o recurso seletivo é usado para terminar o processo de Seleção de agente. Um contato (ou o chamador) são colocados em uma fila de serviços do contato (CSQ). Quando um agente se torna disponível, o contato é conferência transferida à extensão para a resposta do agente de ICD.

Há um valor de timeout ajustável que controle o tempo de espera para que o agente de ICD responda, ou há um número de anéis antes que o contato esteja retornado ao CSQ para umas opções mais adicionais do processo, tais como seletivo um outro agente, ou para reorientar ao correio de voz. Este valor de timeout pode ser ajustado sob a **conexão** ou **selecionar** etapas do **recurso**. Isto depende do projeto do script.

Nota: Há três regras a recordar:

- Quando a propriedade da **conexão** é ajustada ao **nenhum**, o valor de timeout configurado abaixo **conecta** toma a precedência sobre o grupo do valor de timeout sob o **recurso seletivo**.
- O valor de timeout configurado deve ser menos do que o temporizador do **Forward No Answer** do parâmetro do serviço do CallManager para as versões especificadas do CallManager e as versões compatível do IPCC expressam somente.
- O valor do **Forward No Answer** do CallManager é um amplo cluster parâmetro de serviço. Isto significa que afeta todos os telefones, e não apenas agentes de ICD.

Solução

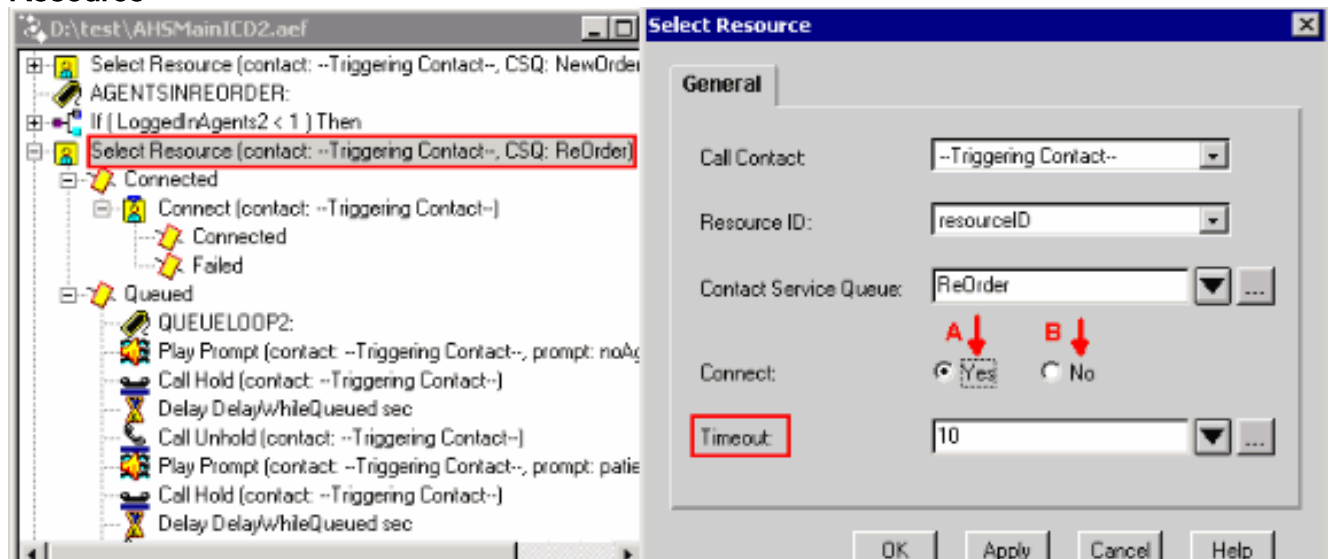
Altere o Temporizador de Resposta de Chamada do Agente: Mude a propriedade de timeout seletivo da etapa de recurso

Nota: A propriedade de timeout é o intervalo de tempo, nos segundos, antes que o CSQ recupere o contato se não respondido.

Termine estas etapas para mudar a propriedade de timeout sob o **recurso seletivo**:

1. Abra o script que ICD você quer editar no editor de CRA.

2. Clicar com o botão direito o **recurso selet**o.
3. Selecione Properties.
4. O clique **sim** ao lado de **conecta**, como indicado pela seta A em [figura 1](#). **Figura 1: Select Resource**



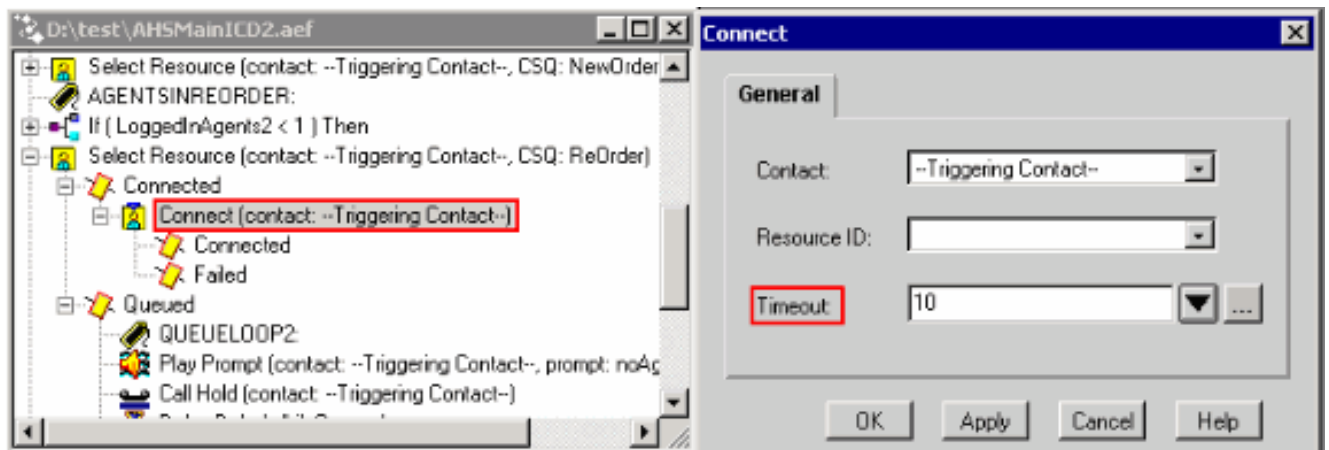
5. Incorpore o valor de timeout, aos segundos. **Nota:** À revelia, este valor de timeout é ajustado aos segundos 10.

[Altere o Temporizador de Resposta de Chamada do Agente: Mude a propriedade de timeout da etapa da conexão](#)

Nota: A propriedade de timeout é o intervalo de tempo, nos segundos, antes que o CSQ recupere o contato se não respondido. Supõe que o recurso selet o conecta a propriedade está ajustado a não.

Termine estas etapas para mudar a propriedade de timeout **conectam** abaixo:

1. Abra o script que ICD você quer editar no editor de CRA.
2. Clicar com o botão direito o **recurso selet**o.
3. Selecione Properties.
4. Clique **não** ao lado de **conectam**, como indicado pela seta B em [figura 1](#).
5. Clique em Apply.
6. **APROVAÇÃO** do clique a salvar. **Conecte** aparece agora abaixo da etapa **seleta do recurso**.
7. Clicar com o botão direito **conectam**.
8. Selecione Properties.
9. Incorpore um valor para o campo do **intervalo**, como indicado a [figura 2](#). **Figura 2: Conecte**



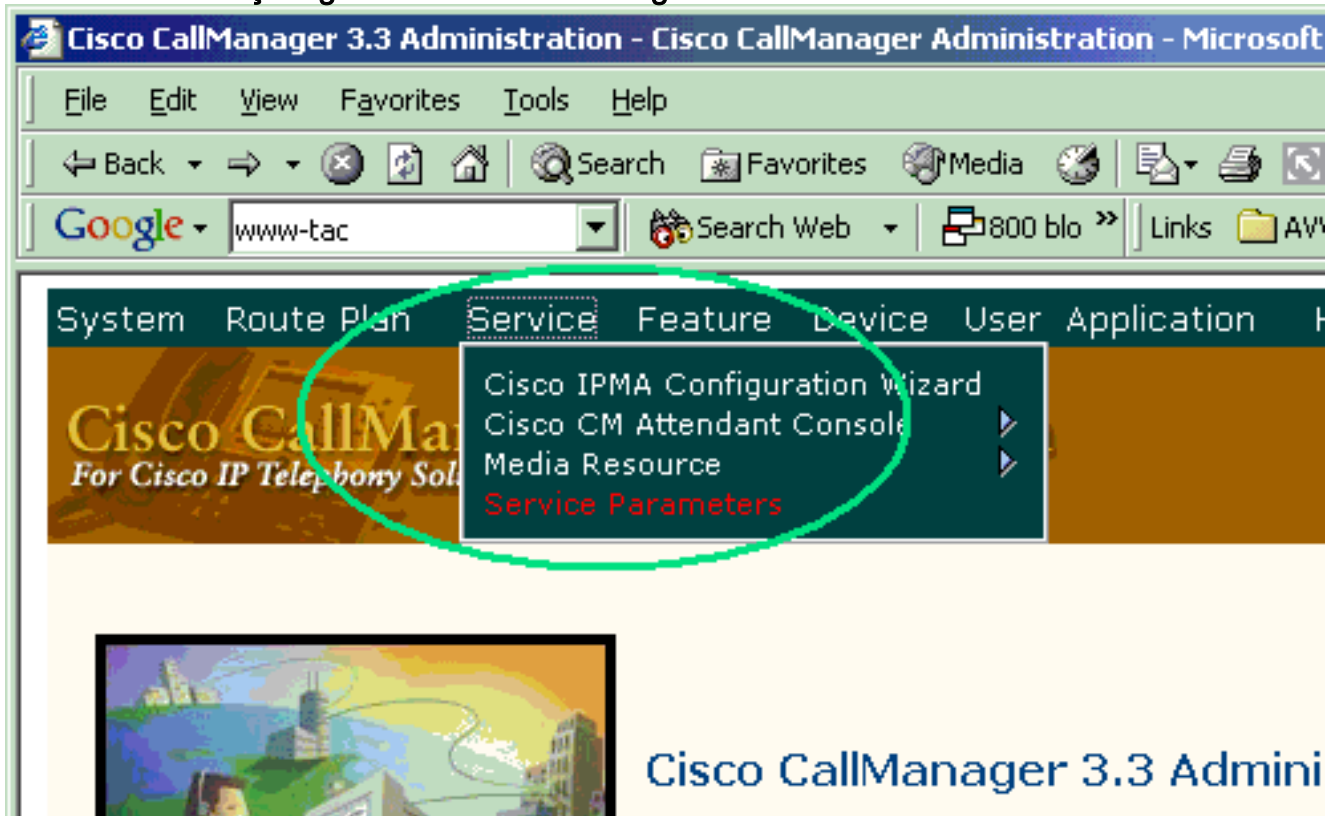
10. Clique em Apply.
11. **APROVAÇÃO** do clique a salvar.
12. Salvar e transfira arquivos pela rede o script.

[Altere o parâmetro do serviço do CallManager para felicitar o connect timeout novo ICD](#)

Nota: O valor do temporizador do Forward No Answer é nos segundos e deve ser levemente mais longo do que os valores de timeout ajustados para as circunstâncias precedentes.

Termine estas etapas para ajustar o valor de temporizador do Forward No Answer no CallManager:

1. Entre à administração do CallManager.
2. Selecione o **serviço**. **Figura 3: Cisco CallManager**



3. Selecione o servidor do CallManager da lista de drop-down da **página de configuração do parâmetro de serviço**. **Figura 4: Cisco CallManager: Configuração dos parâmetros de serviço -- Servidor**

Cisco CallManager Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server*

Service*
10.66.66.168
10.66.88.136

Note: If the service you want to configure does not appear in the Service dropdown, you can activate it using [Service Activation](#).

4. Selecione o serviço da lista de drop-down. **Figura 5: Cisco CallManager: Configuração dos parâmetros de serviço -- Serviço**

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server* 10.66.66.168

Service* — Not Selected —

— Not Selected —

Cisco CallManager

Cisco CTIManager

Cisco Database Layer Monitor

Cisco Extended Functions

Cisco Extension Mobility Logout

Cisco IP Manager Assistant

Cisco IP Voice Media Streaming App

Cisco MOH Audio Translator

Cisco RIS Data Collector

Cisco Telephony Call Dispatcher

Note: If the service you want to configure is not listed, click the Service drop-down, you will see a link to [Service Activation](#).

* indicates required item

5. Enrole para baixo para encontrar a seção dos **parâmetros Clusterwide (característica - envie)** na página dos parâmetros do serviço do CallManager da Cisco.
6. Mude o valor no **temporizador do Forward No Answer (segundo) *** campo.
7. Retorne à parte superior da página, a seguir clique a **atualização**.

[Altere a duração do anel da sem resposta para a linha - o CallManager 4.x](#)

No CallManager da Cisco 4.x, um campo novo nomeado duração do anel da sem resposta é adicionado para cada linha individual. Este campo é usado conjuntamente com o temporizador do Call Forward No Answer. Este conjunto de campo novos o temporizador durante quanto tempo o telefone soa antes que obtiver enviado. Deixe esta placa do ajuste para usar o valor que é ajustado no parâmetro do serviço do CallManager da Cisco, temporizador do Forward No Answer.

Nota: O valor da duração do anel da sem resposta deve ser levemente mais longo do que os valores de timeout ajustados para a etapa da conexão e selecionar a etapa do recurso.

Termine estas etapas para ajustar o valor da **duração do anel da sem resposta** no CallManager da Cisco:

1. Entre à administração do CallManager.
2. Dispositivo selete (veja a seta A na [figura 6](#)). **Figura 6: Configuração de número de diretório**



3. Telefone selete da lista de drop-down (veja a seta B na [figura 6](#)).
4. Encontre o telefone específico.
5. Selecione a linha específica. A página da configuração de número de diretório é indicada (veja o C da seta na [figura 6](#)).
6. Mude o valor no campo da duração do anel da sem resposta (veja a seta B na [figura 7](#)) sob o encaminhamento de chamada e configuração de coletor (veja a seta A na [figura 7](#)). **Figura 7: Encaminhamento de chamada e configuração de coletor**

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)

Nota: O CFwdAll em extensões ICD do agente não é apoiado em um ambiente de IPCC express.

Informações Relacionadas

- [Comparação da versão de Software do CallManager da Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)