

Ring No Answer IPCC

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Identificar o problema](#)

[Definições](#)

[Para o CallManager 3.x](#)

[Para o CallManager 4.x](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este original fornece relativo à informação a um problema possível quando você usa a característica do Ring No Answer de Cisco IP Contact Center (IPCC) (RNA) e uma ação alternativa. A característica RNA é o tempo onde um chamador tem que esperar antes de ser enviada. No CallManager da Cisco, esta característica é chamada o Call Forward No Answer (CFNA). Se o valor RNA é maior do que o valor cfna, as mudanças de estado no aplicativo de área de trabalho do agente estão incorretas.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Configuração de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Configuração do CallManager da Cisco

Componentes Utilizados

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

- Cisco ICM 4.6.2 e mais atrasado
- CallManager da Cisco 3.x e mais tarde
- Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) 2.0 e mais atrasado
- Software de Cisco Agent Desktop, Desktop IPCC/ICM, ou desktop de SO da integração de telefonia e computador (CTI) de Cisco

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.

Identificar o problema

Quando um usuário chama um telefone onde o CFNA e o RNA estejam ajustados, o telefone soa, à revelia, por 12 segundos. Se o atendimento está respondido dentro dos 12 segundos, e o softphone de agente não muda estados de pronto para não se aprontar no aplicativo de desktop, este indica que o valor RNA nos ajustes da área de trabalho do agente é maior do que o valor no CallManager.

Definições

Para o CallManager 3.x

A fim resolver este problema, verifique primeiramente o valor cfna no CallManager (12 segundos à revelia). Conclua estes passos:

1. Escolha **parâmetros de serviço de Service>** da página de administração do CallManager da Cisco principal.
2. Escolha o server da lista de drop-down de Server*.
3. Sob **serviços**, escolha o **CallManager da Cisco**.
4. Enrole para baixo o Forward No Answer Timeout* e note o valor.

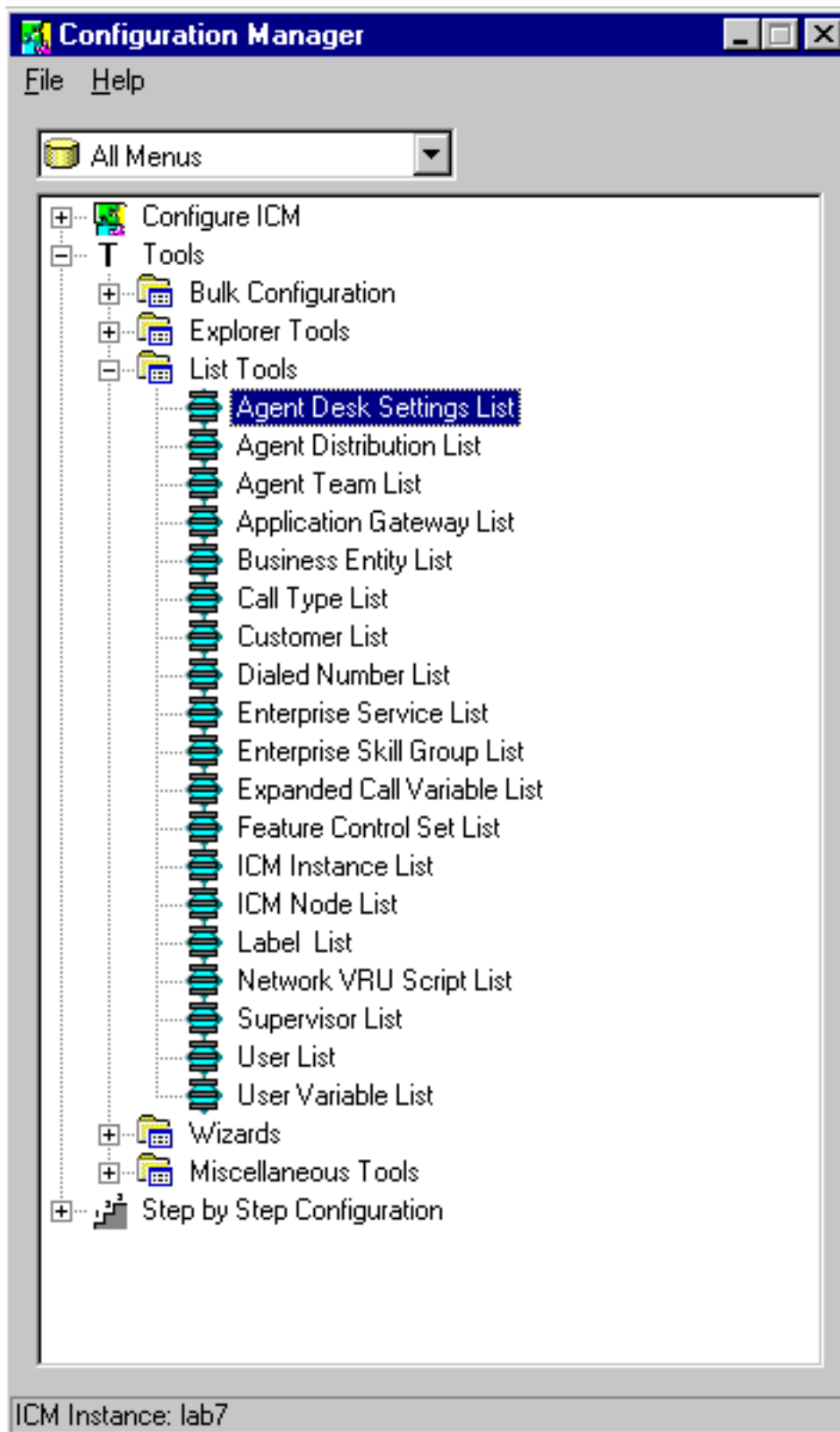
Figura 1: Intervalo do Forward No Answer

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

Então, verifique o valor RNA para Configurações de Agentes no Cisco ICM system com estas etapas:

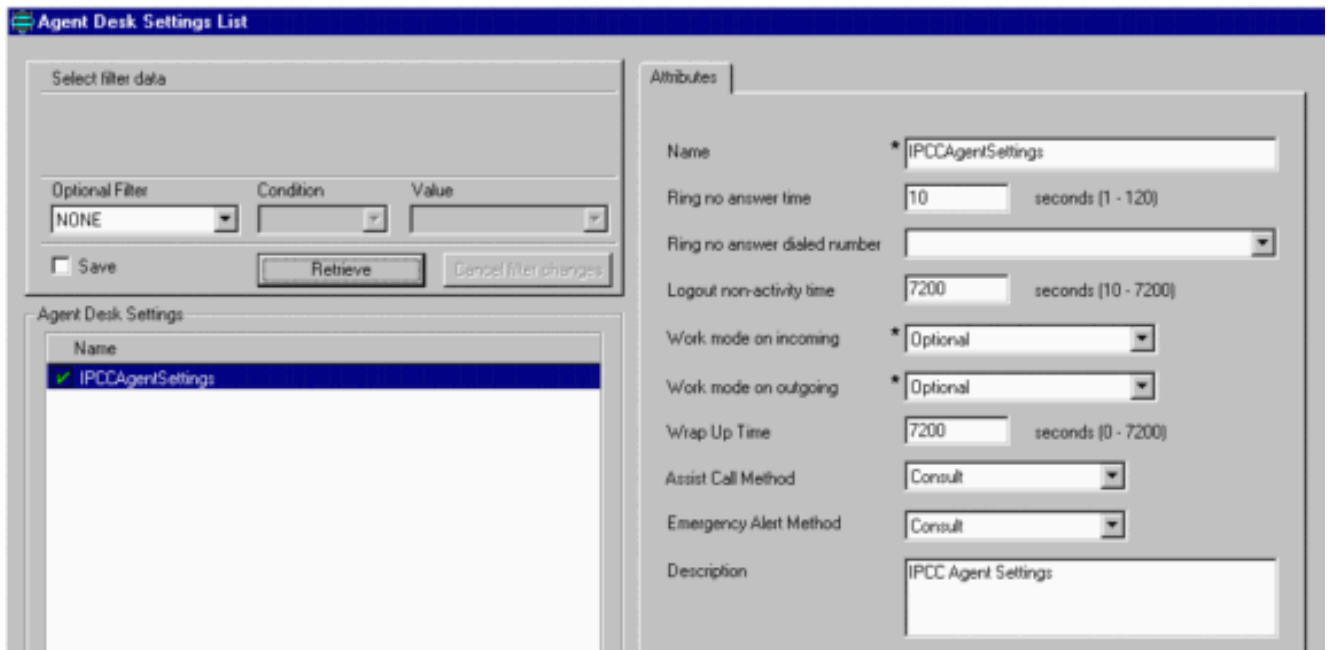
1. Escolha **ferramentas > lista utiliza ferramentas > configurações de agente de desktop alistam em um Admin Workstation (AW)** no gerente da configuração de ICM.

Figura 2: Gerenciador



de configuração

2. O clique recupera. **Figura 3: Lista das configurações de agente de desktop**



3. Verifique que o valor do tempo do Ring No Answer é menos do que o valor cfna no CallManager.

Para 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 conjuntos 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.

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

1. Entre à administração do CallManager.
2. Escolha o **dispositivo** (veja a seta A em [figura 4](#)). **Figura 4: Configuração de número de diretório**



3. Escolha o **telefone** da lista de drop-down (veja a seta B em [figura 4](#)).
4. Encontre o telefone específico.
5. Escolha a linha específica. A página da configuração de número de diretório é indicada (veja o C da seta em [figura 4](#)).

6. Mude o valor no campo da duração do anel da sem resposta (veja a seta B na [figura 5](#)) sob o encaminhamento de chamada e configuração de coletor (veja a seta A na [figura 5](#)).**Figura 5: 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)

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)