

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну из причин, почему Interactive Call Distribution (ICD) IP Cisco не в состоянии направлять вызов к телефону агента в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Агент Cisco IP Phone

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия Cisco CallManager 3. x
- Версия Cisco CRS 3. x
- Версия 4 Cisco Agent Desktop. x

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Разделение включает логическую группу номеров каталога (DN) и шаблоны маршрута с подобными характеристиками. Устройства, как правило, размещенные в отделения, включают DN и шаблоны маршрута. Это объекты, привязанные к DN тот, пользователи набирают. Когда DN или шаблон маршрута размещены в определенное разделение, это создает правило, которое задает, какие устройства могут вызвать список устройств или список маршрутов.

Пространство поиска вызова включает упорядоченный список отделений, что пользователи могут посмотреть на то, прежде чем им разрешат заказать телефонный разговор. Звоните пространства поиска определяют отделения, которые могут искать вызывные устройства, такие как IP-телефоны, программные телефоны, и шлюзы, когда они пытаются завершить вызов.

Проблема

Приложение ICD IP Cisco неспособно направить вызовы к телефону агента. Когда это происходит, состояние агента идет от Готового до Зарезервированного к Не Готовый, или от Готового до Зарезервированного к Готовому, в зависимости от **Автоматического значения Работы** в Области конфигурации Очередей обслуживания Контакта Конфигурации ICD IP. Другой признак является вызовом, никогда не звонит на телефоне агента.

Решение

Это проблема конфигурации. Портам Интеграции компьютерной телефонии (СТІ), привязанным к приложению, не применили пространство поиска вызова в Конфигурации Cisco CallManager, которая позволяет портам СТІ передавать вызов агентам. Другими словами, разделение применилось к потребностям агента ICD DN быть в пространстве поиска вызова, применился к портам СТІ. На подобном примечании, если нет никакого пространства поиска вызова, применился к портам СТІ, передачи также отказывают. Портам СТІ нужно было настроить пространство поиска вызова.

Для решения этой проблемы примените пространство поиска вызова ко всем портам СТІ, которые содержат разделение, назначенное на ICD DN агента.

Дополнительные сведения

- [Cisco CallManager: Конфигурация разделения](#)
- [Cisco CallManager: Конфигурация пространства поиска вызова](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)