

# Постоянная передача звонка между двумя агентами и значение временного интервала для передачи звонка при отсутствии ответа

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает одну причину, почему входящий вызов возвращается между двумя агентами и предоставляет решение 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)

### Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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.

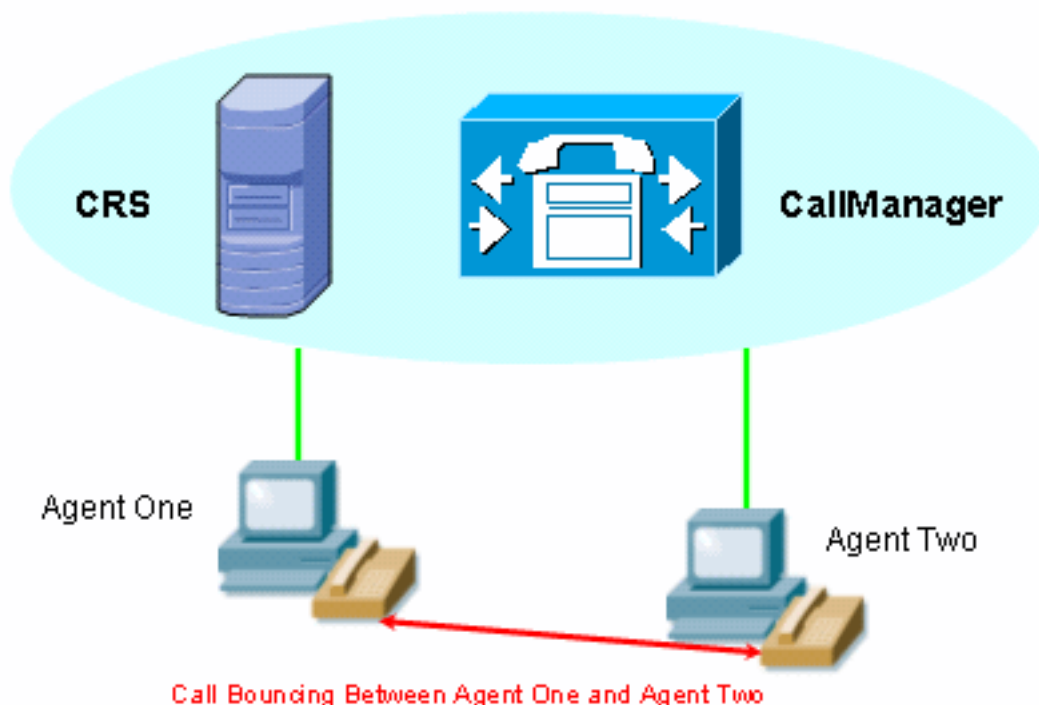
## Условные обозначения

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

## Проблема

Когда новый вызов поступает в рабочее место агента, Агент, Каждый получает экранную популярность данных предприятия и один вызов. Прежде чем агент может ответить на звонок, вызов передан Агенту Два с экранной популярностью данных предприятия и одним вызовом. Прежде чем второй агент может ответить, вызов возвращен Агенту Один. Вызов переключается назад и вперед между этими двумя агентами, и никакой агент не может ответить на звонок. Кажется, что вызов находится в рекурсивной петле. ([см. рис. 1.](#))

Рисунок 1 – возвраты вызова назад и вперед между агентом один и агентом два



## Решение

Проблема вызвана настройками времени ожидания между Прямым Таймером Без ответа в CallManager и Выбрать шагом Resource сценария CRS. Для решения этой проблемы Прямой Таймер Без ответа должен превысить Значение таймаута Выбрать шага Resource.

### Установите прямой таймер Без ответа

Завершите следующие шаги для установки Прямого Таймера Без ответа:

1. В Управлении Cisco CallManager выберите **Service> Service Parameter**.
2. Выберите корректный сервер из выпадающего списка **Сервера**.
3. Выберите **Cisco CallManager** из Сервисного выпадающего списка. ([см. рис. 2.](#))Рис. 2:

## Конфигурация параметров сервиса

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

### Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server\* RCDN4LABPUB

Service\* — Not Selected —

Note: If the service you want to configure is not listed in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

\* indicates required item

- 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 Messaging Interface
- Cisco MOH Audio Translator
- Cisco RIS Data Collector

4. В области Cluster Wide Parameters (Feature - Forward) введите значение в **Прямой Таймер Без ответа (сек.)** \* поле. [См. рис. 3.](#))Рис. 3: Передайте таймер Без ответа

### Cluster Wide Parameters (Feature - Forward)

Parameter Name	Parameter Value
Advanced CallForward Hop Flag*	False
Forward Maximum Hop Count*	12
<b>Forward NoAnswer Timer (sec)*</b>	15
Max Forwards Hops To DN*	12
Retain Forward Information*	False
Tone on Call Forward*	True

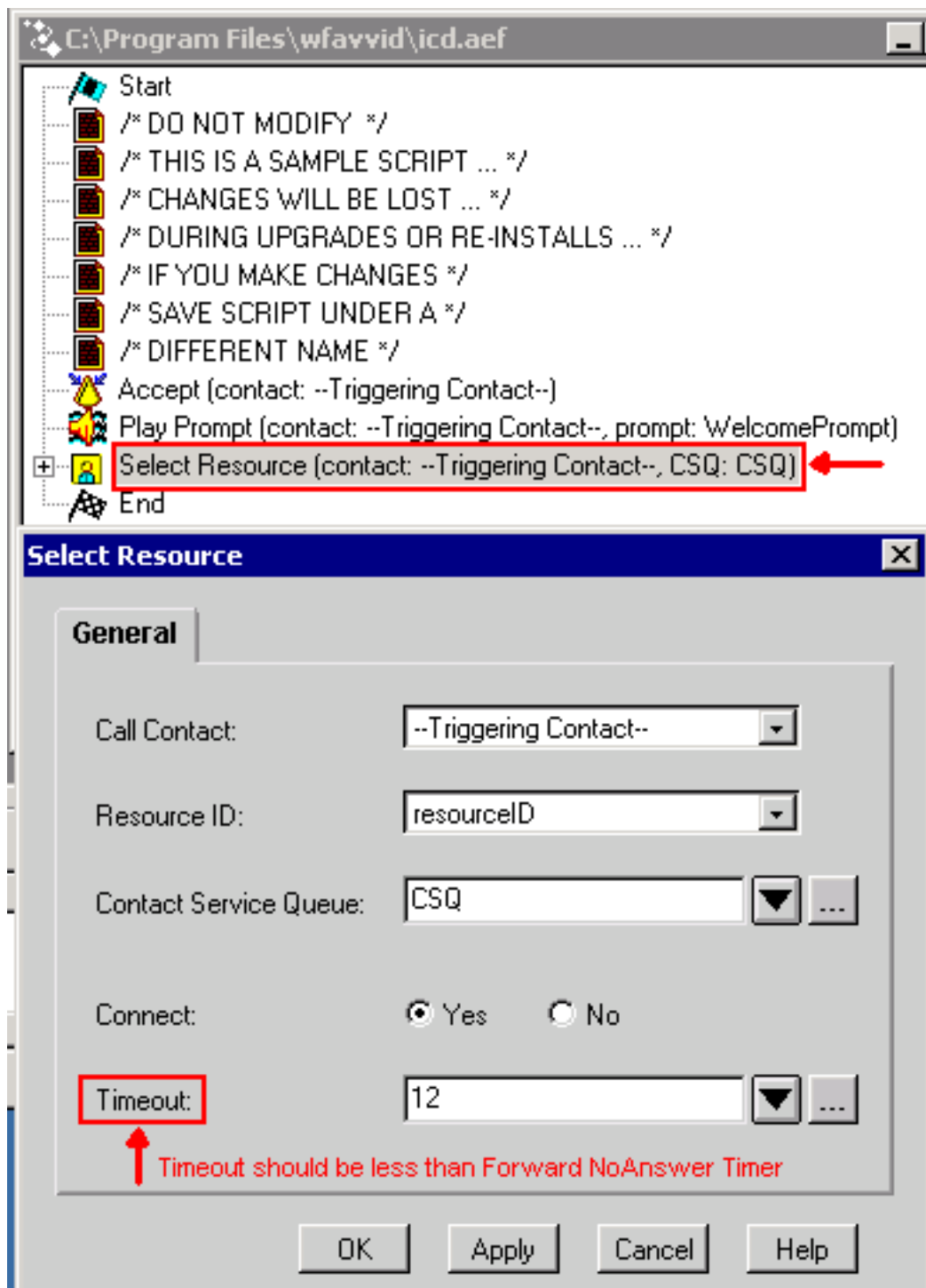
Forward NoAnswer Timer should exceed the Timeout value of the Select Resource step in the CRS script

**Примечание:** Прямое Значение таймера Без ответа должно быть больше, чем Значение таймаута в Избранном диалоговом окне Resource. [См. рис. 4.](#))

### [Таймаут набора для избранного ресурса](#)

Выполните эти шаги для установки Значения таймаута Выбрать Resource:

1. Используйте Cisco Customer Response Application (CRA) Редактор для загрузки сценария CRS.
2. В диалоговом окне щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Properties** для определения местоположения Выбрать шага Resource.Избранное Окно Resource появляется. [См. рис. 4.](#))Рис. 4: Настройки времени ожидания избранного шага ресурса



3. Введите значение в поле **Timeout** и нажмите **ОК**. **Примечание:** Это **Значение таймаута** должно быть меньше, чем Прямой Таймер Без ответа.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)