

Как отрегулировать время, доступное агентам ICD IPCC Express для ответа на звонки

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Модифицируйте таймер ответа вызова агента: измените избранное свойство Timeout шага ресурса](#)

[Модифицируйте таймер ответа вызова агента: измените свойство Timeout шага подключения](#)

[Модифицируйте параметр сервиса CallManager для похвалы новому времени ожидания соединения ICD](#)

[Не модифицируйте кольцевую продолжительность ответа для линии - CallManager 4. x
Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как отрегулировать Cisco IP Contact Center (IPCC) Экспресс и параметры Сервиса Cisco CallManager, требуемые позволять времени агентов Interactive Call Distribution (ICD) отвечать на звонок.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Как отредактировать сценарии с Редактором Customer Response Application (CRA) Cisco IPCC Express
- Как управлять и загрузить сценарии в Cisco Customer Response Solutions (CRS) Администрирование приложений (AppAdmin)
- Администрирование Cisco CallManager

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного

обеспечения и оборудования:

- Cisco IPCC Express 3.0 (1), 3.0 (2), 3.0 (3a), 3.1 (1) и 4. x
- Cisco CallManager 3.2 (2c), 3.2 (3), 3.3 (2), 3.3 (3) и 4. 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.](#)

Проблема

В Среде ICD быстрого доступа IPCC Выберите Resource, используется для завершения процесса выбора агента. Контакт (или абонент) размещен в Очередь обслуживания контакта (CSQ). Когда агент становится доступным, контакт является конференцией, переданной расширению для ответа ICD - агента.

Существует корректируемое значение таймаута, которое управляет временем ожидания для ICD - агента для ответа, или существует много вызовов, прежде чем контакт будет возвращен к CSQ для дальнейших опций процесса, тех, которые выбирают другого агента или перенаправление к голосовой почте. Это значение таймаута может быть отрегулировано или под **Подключением** или **Выбрать** шаги **Resource**. Это зависит от дизайна сценария.

Примечание: Существует три правила помнить:

- Когда свойство **Connect** установлено в **нет**, значение таймаута, настроенное под **Подключением**, имеет приоритет по набору значения таймаута под, **Выбирают Resource**.
- Настроенное значение таймаута должно быть меньше, чем таймер **Forward No Answer** Параметра Сервиса CallManager для указанных версий CallManager и совместимых версий IPCC Express только.
- Значение **Forward No Answer** CallManager является общекластерным параметром сервиса. Это означает, что влияет на все телефоны, и не просто ICD - агентов.

Решение

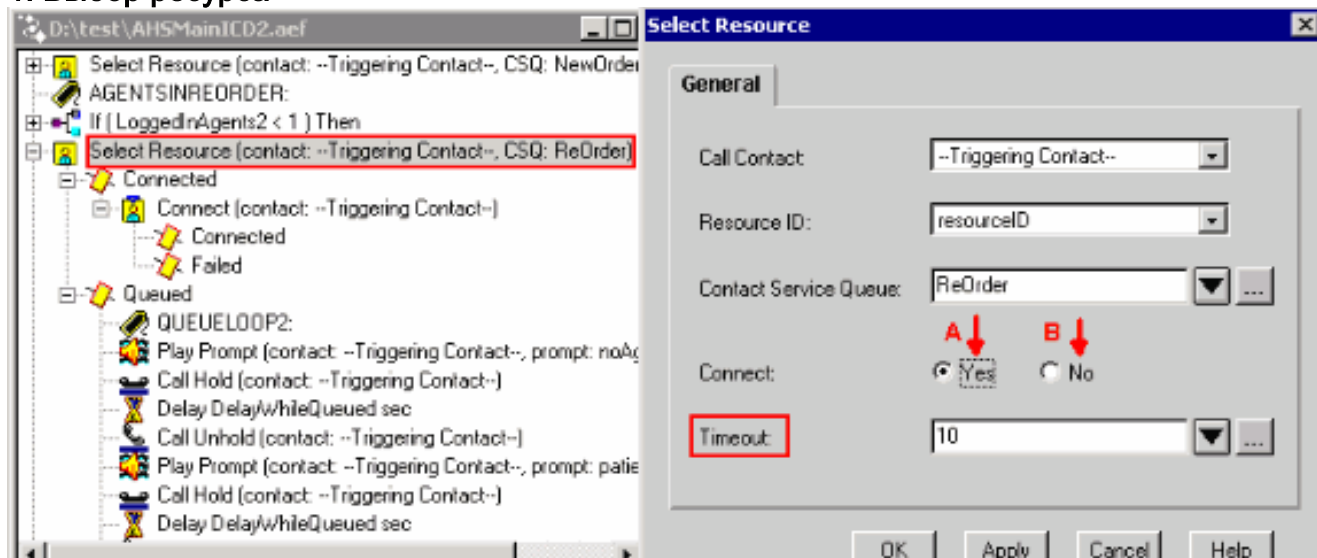
[Модифицируйте таймер ответа вызова агента: измените избранное свойство Timeout шага ресурса](#)

Примечание: Свойство Timeout является промежутком времени в секундах, прежде чем CSQ получит контакт если не ответченный.

Выполните эти шаги для изменения, Свойство Timeout под **Выбирают Resource**:

1. Откройте сценарий ICD, который вы хотите отредактировать в Редакторе CRA.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **выбирают ресурс**.
3. **Выберите команду Properties (Свойства).**
4. Нажмите **Yes**, следующий за **Подключением**, как обозначено стрелка на [рисунке 1](#).**Рис.**

1. Выбор ресурса



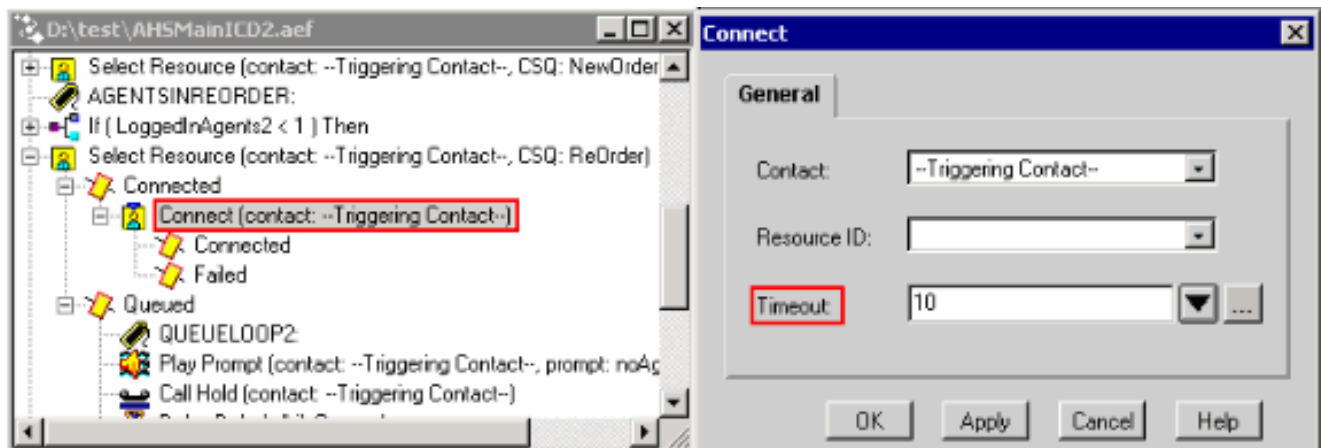
5. Введите Значение таймаута в секундах.**Примечание:** По умолчанию это Значение таймаута установлено в 10 секунд.

[Модифицируйте таймер ответа вызова агента: измените свойство Timeout шага подключения](#)

Примечание: Свойство Timeout является промежутком времени в секундах, прежде чем CSQ получит контакт если не ответенный. Это предполагает, что Избранное свойство Connect Ресурса установлено в Нет.

Выполните эти шаги для изменения Свойства Timeout под **Подключением**:

1. Откройте сценарий ICD, который вы хотите отредактировать в Редакторе CRA.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **выбирают ресурс**.
3. **Выберите команду Properties (Свойства).**
4. Нажмите **No**, следующий за **Подключением**, как обозначено стрелкой B на [рисунке 1](#).
5. Щелкните "Применить".
6. Нажмите **ОК** для сохранения.**Подключение** теперь появляется ниже **Выбрать** шага **Resource**.
7. Щелкните правой кнопкой мыши **подключение**.
8. **Выберите команду Properties (Свойства).**
9. Введите значение для поля **Timeout**, как обозначено на [рисунке 2](#).**Рис. 2: Подключение**



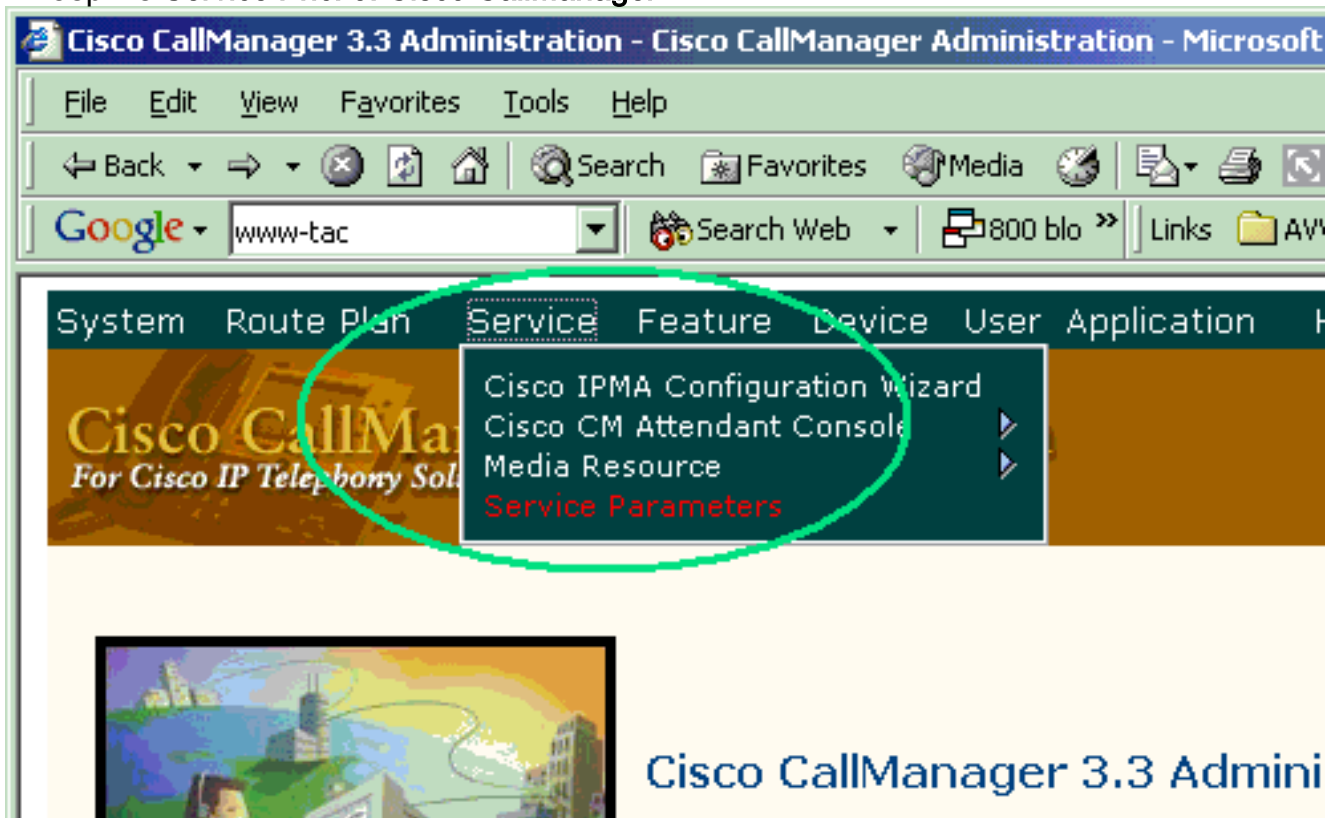
10. Щелкните "Применить".
11. Нажмите ОК для сохранения.
12. Сохраните и загрузите сценарий.

[Модифицируйте параметр сервиса CallManager для похвалы новому времени ожидания соединения ICD](#)

Примечание: Значение Таймера Forward No Answer находится в секундах и должно быть немного более длинным, чем набор Значений таймаута для предыдущих условий.

Выполните эти шаги для установки Значения таймера Forward No Answer в CallManager:

1. Войдите администрированию CallManager.
2. Выберите **Service**. Рис. 3: Cisco CallManager



3. Выберите **CallManager Server** от выпадающего списка от Страницы конфигурации Параметра сервиса. Рис. 4: Cisco CallManager: Конфигурация параметров сервиса - сервер

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. Выберите **Service** от выпадающего списка. **Рис. 5: Cisco CallManager: Конфигурация параметров сервиса - сервис**

5. Прокрутите вниз для определения местоположения **Общекластерных параметров (Функция - Вперед)** раздел в странице параметров Сервиса Cisco CallManager.
6. Измените значение в **Таймере Forward No Answer (сек.) *** поле.
7. Возвратитесь к началу страницы, затем нажмите **Update**.

[Не модифицируйте кольцевую продолжительность ответа для линии - CallManager 4. x](#)

В Cisco CallManager 4.x, новое поле под названием Никакая Кольцевая Продолжительность Ответа добавлено для каждой отдельной строки. Это поле используется в сочетании с Таймером Переадресации вызовов при отсутствии ответа. Это новое поле устанавливает таймер, как долго рингтоны, прежде чем это будет передано. Оставьте эту установку, незаполненную для использования значения, которое установлено в параметре Сервиса Cisco CallManager, Таймере Forward No Answer.

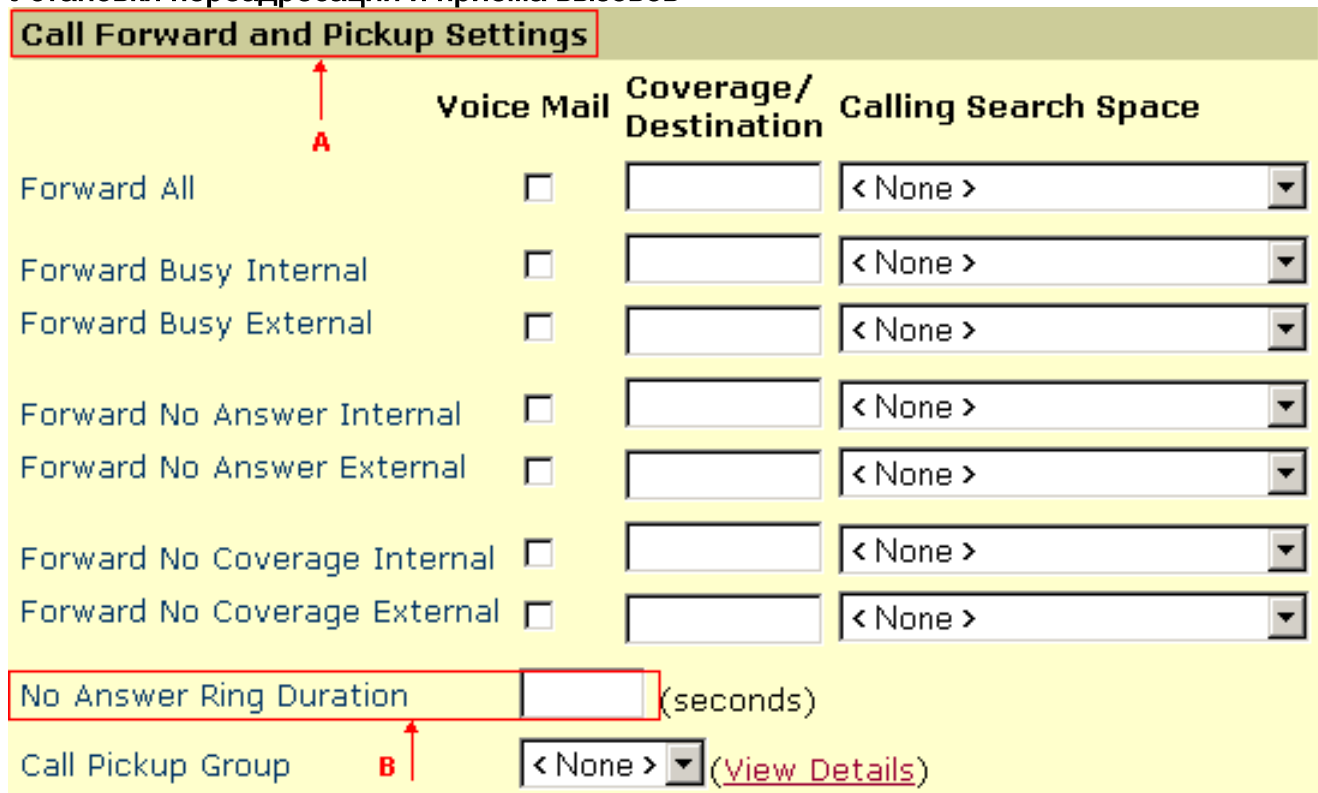
Примечание: Значение Никакой Кольцевой Продолжительности Ответа должно быть немного более длинным, чем набор Значений таймаута для Подключения шагает и Выбирает шаг Resource.

Выполните эти шаги для установки **Кольцевого значения Продолжительности Ответа** в Cisco CallManager:

1. Войдите администрированию CallManager.
2. Выберите Device (см. стрелку на [рисунке 6](#)).



3. Выберите Phone от выпадающего списка (см. стрелку В на [рисунке 6](#)).
4. Найдите определенный телефон.
5. Выберите определенную линию. Страница Directory Number Configuration отображена (см. стрелку С на [рисунке 6](#)).
6. Измените значение в поле **No Answer Ring Duration** (см. стрелку В на [рисунке 7](#)) при **Установках переадресации и приема вызовов** (см. стрелку на [рисунке 7](#)).



Примечание: CFwdAll на Расширениях icd агента не поддерживается в Окружении IPCC Express.

[Дополнительные сведения](#)

- [Сравнение версий программного обеспечения Cisco CallManager](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)