

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Настройка](#)

[Настройте RONA](#)

[Иерархия таймера](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ предоставляет пример конфигурации для Ring No Answer (RONA) в Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) среда с Протоколом SIP.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### **Используемые компоненты**

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

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**

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

## **Общие сведения**

Функция RONA гарантирует, что, когда агент не отвечает на звонок, например потому что он

убежал от своего стола и не сделал себя не готовым, вызов устранен после того, как это звонит конфигурируемое кол-во секунд, представлено другому агенту или отложено в очереди, и агент вставлен не в состояние готовности.

Когда CCE используется с CVP, Cisco CallManager не управляет платформой организации очереди (CVP) и не может поэтому передать обратный вызов к CVP, который будет повторно помещен в очередь. Вместо этого CVP управляет вызовом и должен принять меры.

Решение состоит в том, чтобы использовать функцию RONA только для создания агента недоступным, когда он не отвечает на звонок и использует функцию ICM Router Query для ответа на звонок далеко от агента, который не отвечает.

## Настройка

### Настройте RONA

Выполните следующие действия:

1. В Редакторе сценариев ICM откройте применимый сценарий и включите перезапрос маршрутизатора на Очереди к узлу Группы умений.
2. Под конфигурацией Настроек пульта агента, устанавливает **Время Ring No Answer** в максимальное время, вы хотите позволить агенту отвечать на звонок. Например, заставьте это в восемь секунд давать агенту два вызова, прежде чем вызов будет перенаправлен через RONA. Этот таймер не должен быть короче, чем никакой таймаут ответа для перезапроса маршрутизатора. Посмотрите шаг 4.
3. Используйте **Исходящий Образец DN, Приглашают Параметр таймаута** во вкладке Конфигурации сервиса SIP Консоли Операций CVP для добавления таймаута истечения для определенного образца набранного номера.
4. Гарантируйте, что **Никакая Кольцевая Продолжительность Ответа** на DN в Cisco Unified Communications Manager не установлена в значение выше, чем таймер таймаута Cisco Unified Customer Voice Portal. По умолчанию для этого в Cisco Unified Communications Manager 7.0 составляет 20 секунд.

### Иерархия таймера

Иерархия таймера для этих трех параметров настройки похожа на это:

## Проверка

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

## Устранение неполадок

В настоящее время нет никакой процедуры устранения проблем, доступной для этой конфигурации.

## Дополнительные сведения

- [Конфигурация и руководство по администрированию для унифицированного CVP, выпуска 8.0 \(1\)](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)