

Отсутствие ответа на звонок IPCC

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Выявление проблемы](#)

[Разрешения](#)

[Для CallManager 3. x](#)

[Для CallManager 4. x](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ предоставляет сведения отнесенный к возможной проблеме при использовании Cisco IP Contact Center (IPCC) функция Ring No Answer (RNA) и обходной путь. Функцией RNA является время, абонент должен ждать прежде чем быть переданным. На Cisco CallManager эту функцию называют Переадресацией вызовов при отсутствии ответа (CFNA). Если значение RNA больше, чем Значение CFNA, изменения состояния на приложении рабочего места агента являются неправильными.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) конфигурация
- Конфигурация Cisco CallManager

Используемые компоненты

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

- ICM Cisco 4.6.2 и позже
- Cisco CallManager 3.x и позже
- Cisco IP Interactive Voice Response (IVR) 2.0 и позже
- Программное обеспечение Cisco Agent Desktop, Рабочий стол IPCC/ICM или Настольный ПК со средой OS Интеграции компьютерной телефонии (CTI) Cisco

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.](#)

Выявление проблемы

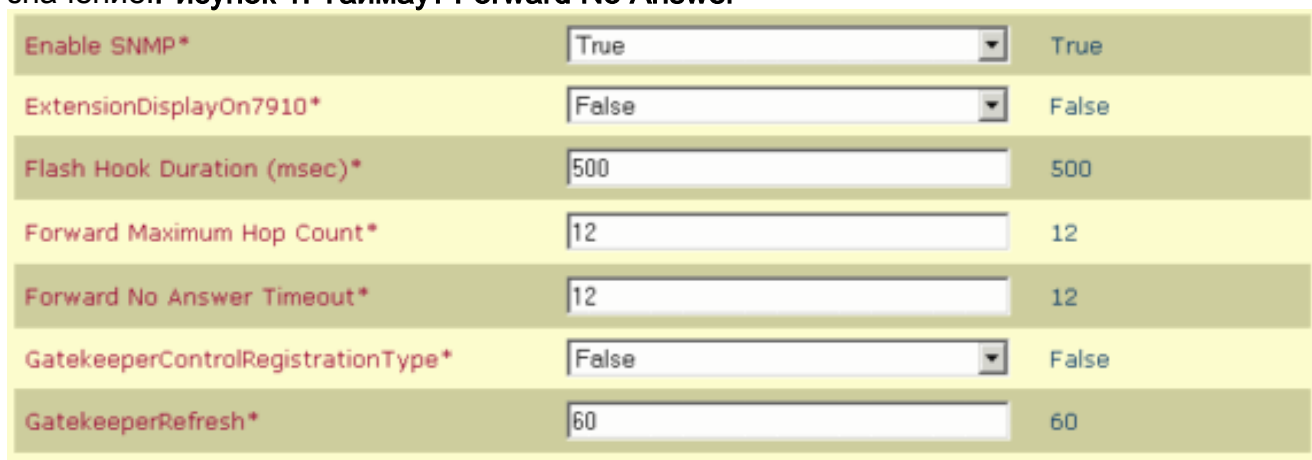
Телефон когда вызовы пользователя, где CFNA и RNA установлены, рингтоны, по умолчанию, в течение 12 секунд. Если звонок отвечают в течение этих 12 секунд, и программный телефон агента не изменяет состояния от Готового до Не Готовый на настольном приложении, это указывает, что значение RNA в параметрах настройки рабочего места агента больше, чем значение на CallManager.

Разрешения

Для CallManager 3. x

Для решения этой проблемы сначала проверьте Значение CFNA на CallManager (12 секунд по умолчанию). Выполните следующие действия:

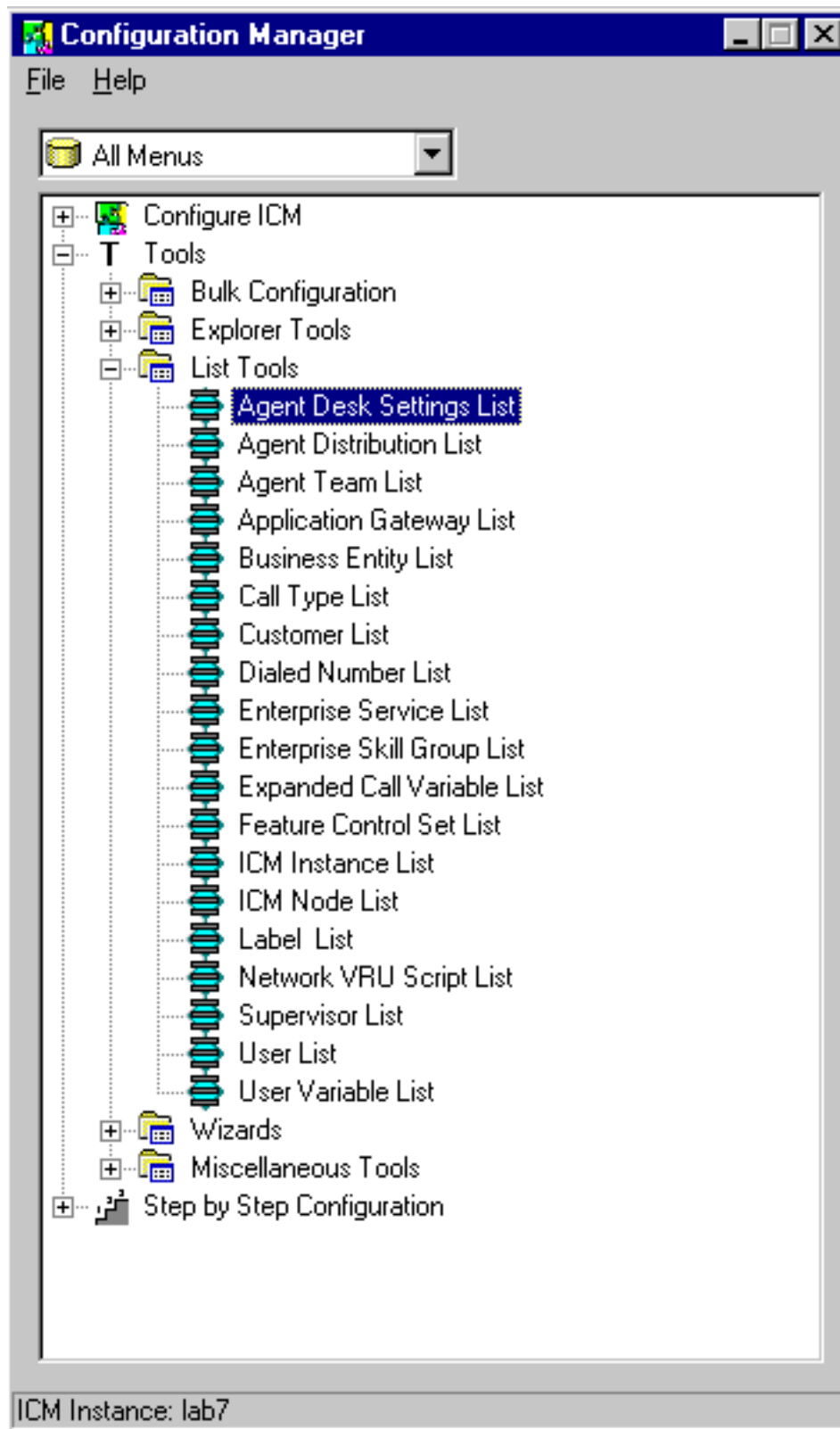
1. Выберите **Service> Service Parameters** из основной Страницы администрирования Cisco CallManager.
2. Выберите сервер из Сервера* выпадающий список.
3. Под **Сервисами** выберите **Cisco CallManager**.
4. Прокрутите вниз к Таймауту Forward No Answer* и обратите внимание на значение. **Рисунок 1: Таймаут 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

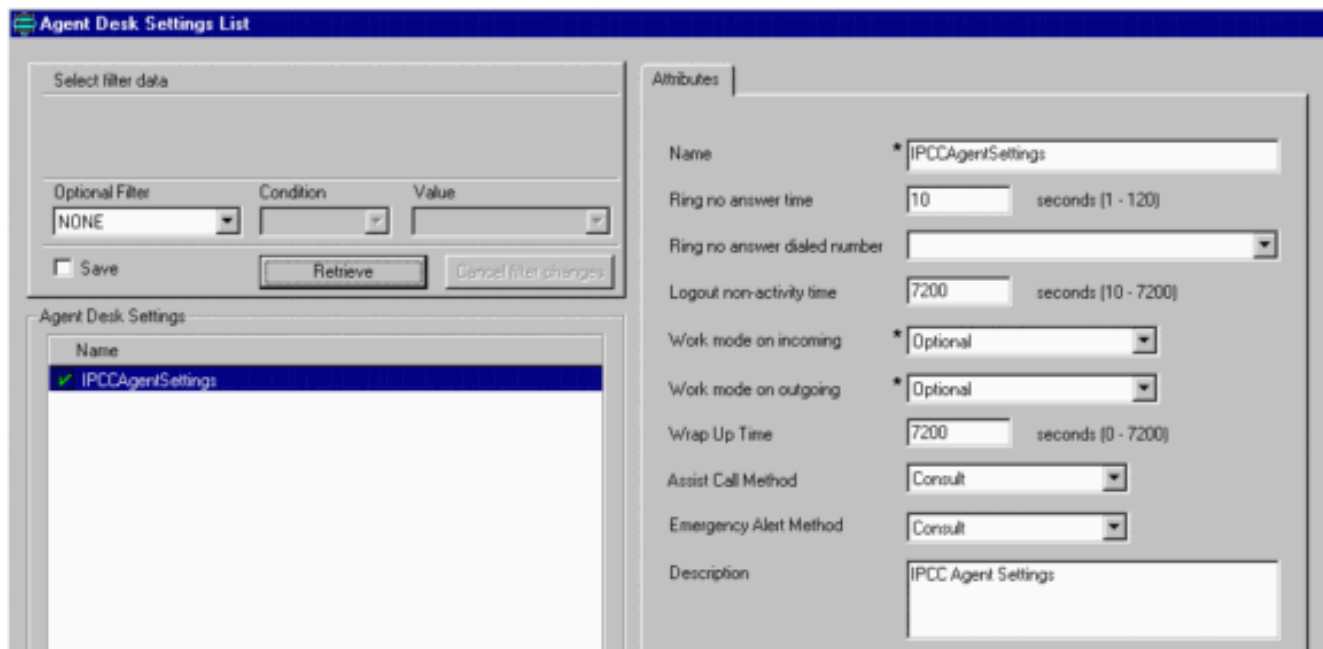
Затем проверьте Значение RNA для настроек агента на Системе Cisco ICM с этими шагами:

1. Выберите **Tools> List Tools> Agent Desk Settings List** на Рабочей станции администратора (AW) в Менеджере Конфигурации ICM. **Рис. 2: Менеджер**



конфигурации

2. Нажмите **Retrieve**. Рис. 3: Список настроек пульта агента



3. Проверьте, что значение времени Ring No Answer является меньше, чем Значение CFNA на CallManager.

Для 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.

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

1. Войдите администрированию CallManager.
2. Выберите **Device** (см. стрелку на [рисунке 4](#)). **Рис. 4: Конфигурация номера каталога**



3. Выберите **Phone** из выпадающего списка (см. стрелку B на [рисунке 4](#)).
4. Найдите определенный телефон.
5. Выберите определенную линию. Страница Directory Number Configuration отображена (см. стрелку C на [рисунке 4](#)).

6. Измените значение в поле No Answer Ring Duration (см. стрелку В на [рисунке 5](#)) при Установках переадресации и приема вызовов (см. стрелку на [рисунке 5](#)).**Рис. 5:**
Установки переадресации и приема вызовов

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)

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)