

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍 Cisco IP Interactive Call Distribution (ICD) 无法在 Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 环境中将呼叫路由至座席电话的原因之一。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP Phone Agent

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

分区是由一个号码簿号码 (DN) 逻辑组和具有相似特性的路由模式组成。通常位于分区中的设备包括 DN 和路由模式。这些是与用户所拨的 DN 关联的实体。将 DN 或路由模式置于某一分区时，这会创建一个指定哪些设备可呼叫设备或路由列表的规则。

呼叫搜索空间包含一个有序的分区分列表，用户可在被允许发起呼叫前查看该列表。呼叫搜索空间可确定呼叫设备（例如，IP电话、软件电话和网关）可在其尝试完成呼叫时搜索的分区。

[问题](#)

Cisco IP ICD 应用无法将呼叫路由至座席电话。如果成功路由，座席状态将从 Ready to Reserved 变为 Not Ready，或从 Ready to Reserved 变为 Ready，视 IP ICD Configuration 的 Contact Service Queues Configuration 区域中的 **Automatic Work** 设置而定。另一种症状是座席电话从未响起呼叫铃声。

[解决方案](#)

这是一个配置问题。与该应用关联的 Computer Telephony Integration (CTI) 端口未在允许 CTI 端口将呼叫转移至座席的 Cisco CallManager 配置中应用呼叫搜索空间。换句话说，应用于座席 ICD DN 的分区需要位于应用于 CTI 端口的呼叫搜索空间中。同样地，如果没有应用于 CTI 端口的呼叫搜索空间，转移也将失败。CTI 端口必须配置有呼叫搜索空间。

为了解决此问题，请将呼叫搜索空间应用于包含分配给座席的 ICD DN 的分区的所有 CTI 端口。

[相关信息](#)

- [Cisco CallManager : 分区配置](#)
- [Cisco CallManager : 呼叫搜索空间配置](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)