

两个代理之间的呼叫跳动-向前NoAnswer计时器

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么呼入呼叫重新启动在两个代理程序之间并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的一解决方案。

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

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
- Cisco CRS

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](#)。

问题

当一新的呼叫到达在Agent Desktop时，代理程序一接收企业数据屏幕弹出和一环。在代理程序能应答呼叫前，呼叫转接到代理程序两用企业数据屏幕弹出和一环。在第二个代理程序能应答前，呼叫转接回到代理程序一。反复呼叫交换机在两个代理程序和两者都不代理程序之间能应答呼叫。看起来呼叫在一条递归环路。[\(请参阅图 1。\)](#)

图1 –呼叫反复重新启动在代理程序一和代理程序两之间

[解决方案](#)

问题由在向前NoAnswer计时器在CallManager和CRS脚本的Select Resource步骤的之间超时设置引起。为了解决此问题，向前NoAnswer计时器必须超过Select Resource步骤的超时值。

[设置向前NoAnswer计时器](#)

完成以下步骤为了设置向前NoAnswer计时器：

1. 在 Cisco CallManager Administration 页面中，选择 **Service > Service Parameter**。
2. 从**服务器**下拉列表选择正确服务器。
3. 从服务下拉列表选择**Cisco CallManager**。[\(请参阅图 2。\)](#) **图 2：服务参数配置**
4. 在团星范围内参数(功能-转发)地区，输入在**向前NoAnswer计时器(秒)**的一个值*字段。[\(请参阅图 3。\)](#) **图 3：向前NoAnswer计时器****注意：**向前NoAnswer计时器值比在挑选资源对话框的超时值一定极大。(请参见[图4](#).)

[设置超时为选择资源](#)

完成这些步骤为了设置挑选资源的超时值：

1. 请使用Cisco用户答复应用程序(CRA)编辑器为了装载CRS脚本。
2. 在对话框中，请用鼠标右键单击并且选择**属性**为了找出Select Resource步骤。挑选Resource窗口出现。(请参见[图4](#).) **图 4：Select Resource步骤的超时设置**
3. 在**超时**字段输入一个值，并且点击OK键。**注意：**此超时值比向前NoAnswer计时器必须是较少。

[相关信息](#)

- [技术支持 - Cisco Systems](#)