

如何为IPCC Express ICD代理调整可用时间来应答呼叫

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[修改座席呼叫答案计时器：更改Select Resource步骤超时属性](#)

[修改座席呼叫答案计时器：更改连接步骤超时属性](#)

[修改呼叫管理器服务参数恭维新的ICD连接超时](#)

[请勿修改线路的答案环期限-呼叫管理器4.x](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述如何调整Cisco IP Contact Center (IPCC) Express，并且要求的Cisco CallManager服务参数允许交互式呼叫分配(ICD)代理程序计时应答呼叫。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- 如何编辑脚本用Cisco IPCC Express用户响应应用(CRA)编辑器
- 如何管理和加载脚本在Cisco用户响应解决方案(CRS)应用管理(Appadmin)中
- Cisco CallManager管理

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is

live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[问题](#)

在IPCC Express ICD环境里，请选择资源使用完成座席选择进程。联系(或呼叫人)被放置到Contact Service Queue (CSQ)。当代理程序变得可用时，联系是会议调用到回应的ICD代理扩展。

有控制ICD代理程序的等待时间能应答的可调整的超时值，或者有一定数量的环，在联系返回到更加进一步的进程选项的对语音邮件前的CSQ，例如精选另一个代理程序或者重定向。此超时值能被调整在**连接下**或**选择资源**步骤。这取决于脚本设计。

Note: 有要切记的三个规则：

- 当**连接**属性设置对**没有**时，被配置的超时值下**连接**优先于超时值集下**选择资源**。
- 被配置的超时值比呼叫管理器服务参数必须是较少**今后**呼叫管理器的指定的版本和IPCC仅Express兼容版本的**没有答案**计时器。
- 呼叫管理器不**转发答案**值是一个簇范围服务参数。这意味着影响所有电话和不仅ICD代理程序。

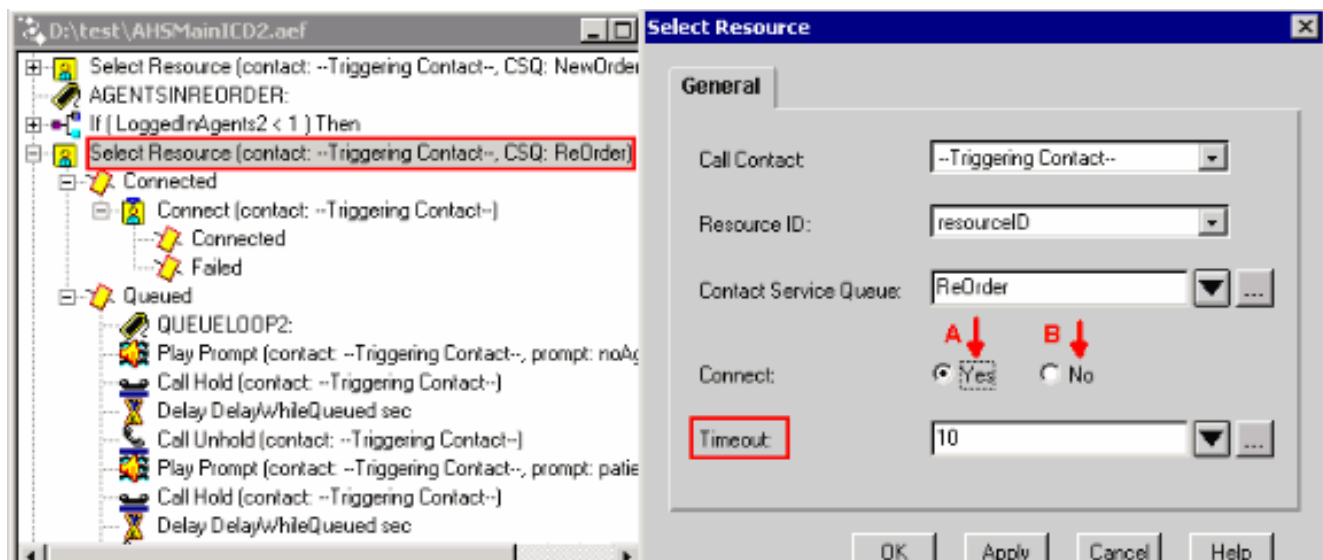
[解决方案](#)

[修改座席呼叫答案计时器：更改Select Resource步骤超时属性](#)

Note: 超时属性是时间长度，以秒钟，在CSQ检索联系前，如果没回答。

完成这些步骤更改超时属性下**选择资源**：

1. 打开您在CRA编辑器要编辑的ICD脚本。
2. 用鼠标右键单击**选择资源**。
3. 选择**属性**。
4. 点击在旁边**是连接**，如表示由在**图1**的A箭头。**图 1：选择资源**



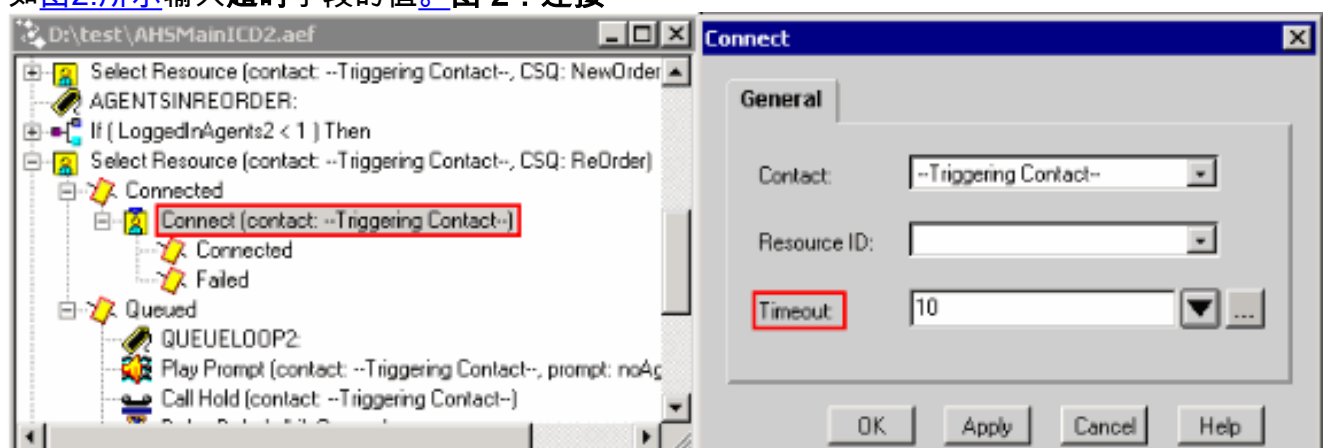
5. 以秒钟输入超时值。**Note:** 默认情况下，此超时值设置为10秒。

修改座席呼叫答案计时器：更改连接步骤超时属性

Note: 超时属性是时间长度，以秒钟，在CSQ检索联系前，如果没回答。它假设挑选资源连接属性设置对不。

完成这些步骤更改超时属性下连接：

1. 打开您在CRA编辑器要编辑的ICD脚本。
2. 用鼠标右键单击选择资源。
3. 选择属性。
4. 点击不在旁边连接，如表示由在图1的B箭头。
5. 单击 Apply。
6. 点击OK键保存。连接在Select Resource步骤之下当前出现。
7. 用鼠标右键单击连接。
8. 选择属性。
9. 如图2所示输入超时字段的值。图2：连接



10. 单击 Apply。
11. 点击OK键保存。
12. 保存并且加载脚本。

修改呼叫管理器服务参数恭维新的ICD连接超时

Note: 值的向前没有答案计时器比为之前的条件设置的超时值以秒钟，并且应该轻微长。

完成这些步骤设置向前在呼叫管理器的没有答案计时器值：

1. 登陆对呼叫管理器管理。
2. 选择服务。图 3：Cisco

CallManager



3. 选择CallManager服务器从从服务参数配置页的下拉列表。图 4：[Cisco CallManager：服务参数配置--服务器](#)

Cisco CallManager Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Service Parameters Configuration

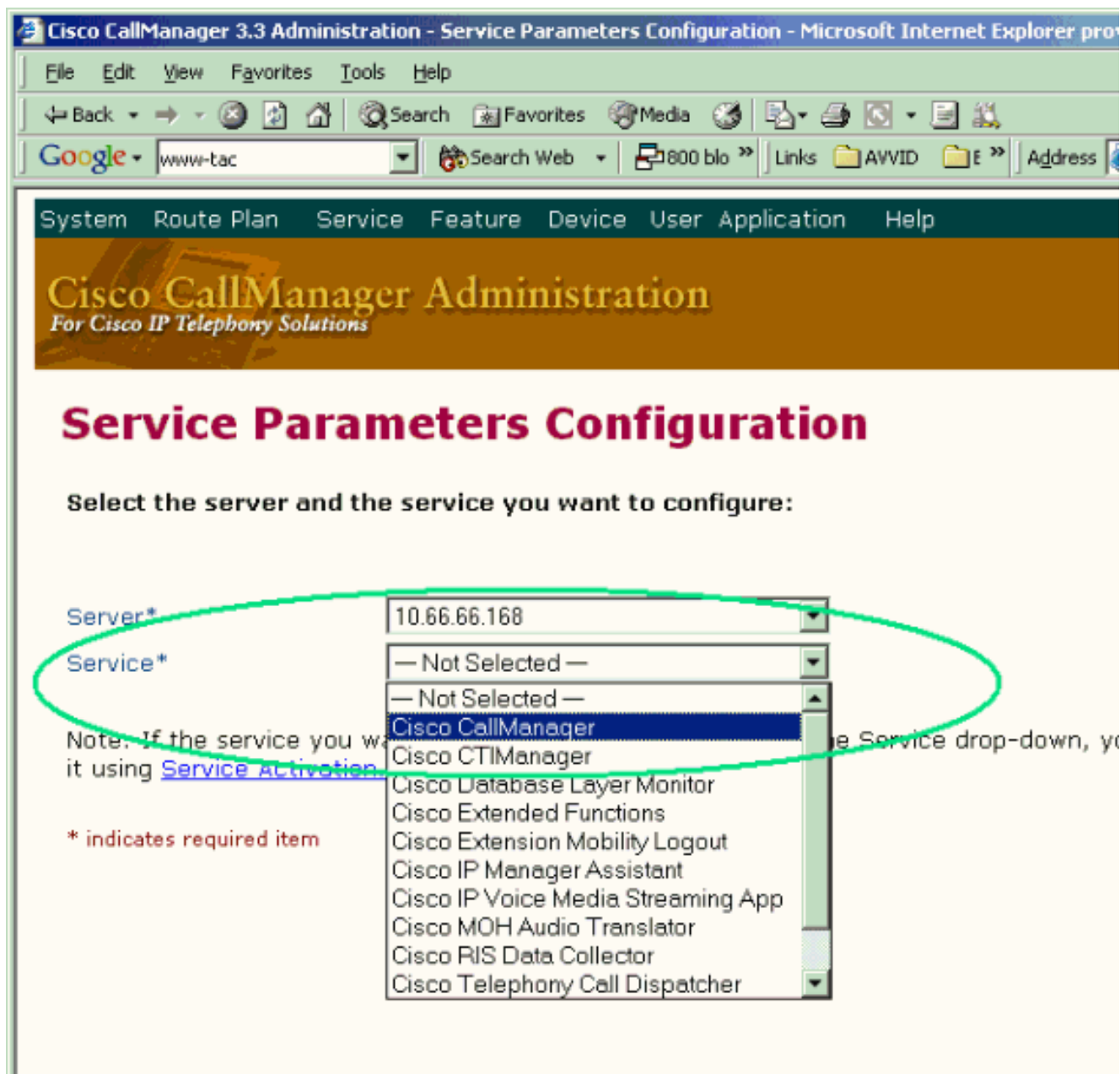
Select the server and the service you want to configure:

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. 选择服务从下拉列表。图 5 : [Cisco CallManager](#) : 服务参数配置--服务



5. 移下来找出Clusterwide参数(功能-请转发)部分Cisco CallManager服务参数页。
6. 更改在向前的值没有答案计时器(秒) *字段。
7. 返回到页的顶层，然后点击更新。

请勿修改线路的答案环期限-呼叫管理器4.x

在Cisco CallManager 4.x中，名为的新字段没有答案环期限为每条专用线路被添加。此字段与呼叫转发无应答计时器一道使用。在转送前，此新字段多久设置计时器电话环。留下此设置空白使用在Cisco CallManager服务参数设置的值，不转发答案计时器。

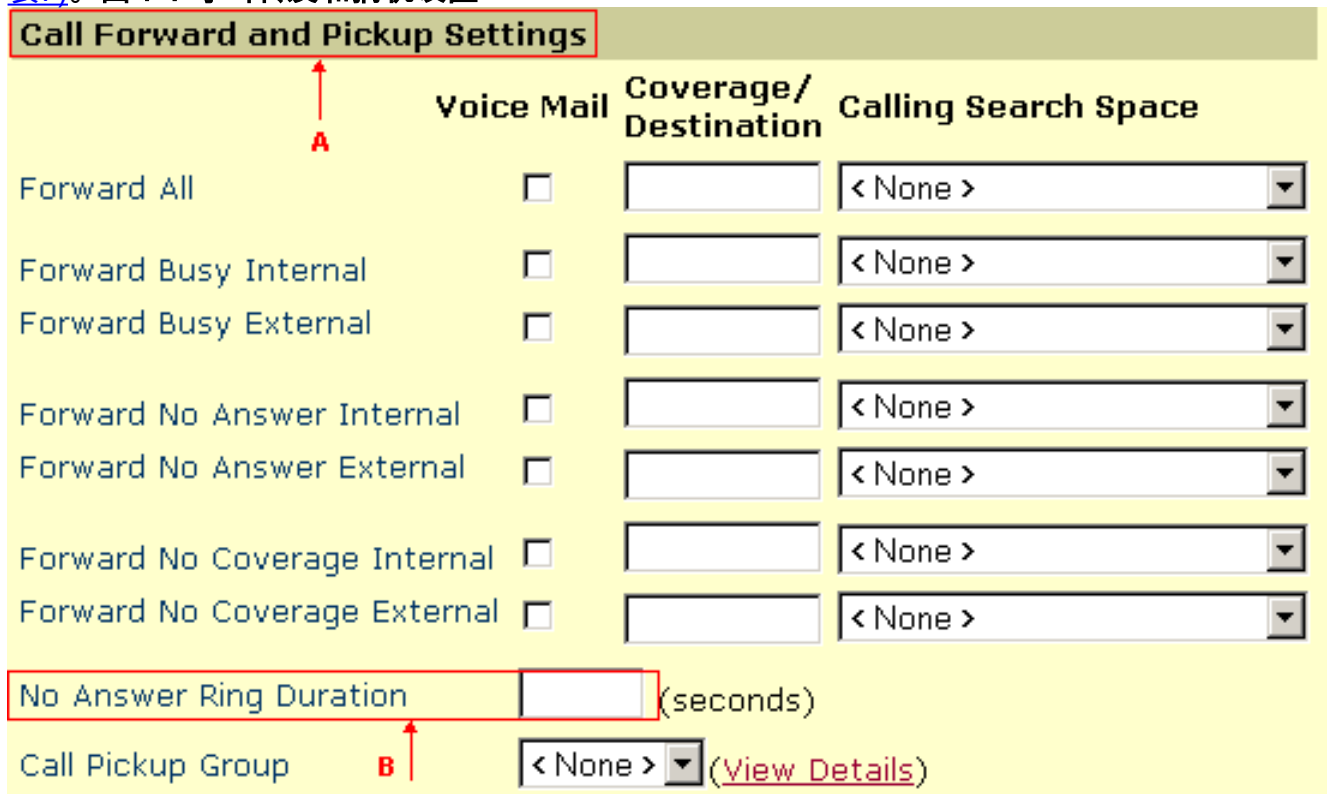
Note: 没有答案环期限的值比为连接步骤和Select Resource步骤设置的超时值应该轻微长。

请勿完成这些步骤设置在Cisco CallManager的**答案环持续时间值**：

1. 登陆对呼叫管理器管理。
2. 选择设备(请参阅箭头A在表6)。图 6：目录编号配置



3. 选择电话从下拉列表(请参阅箭头B在表6)。
4. 查找特定电话。
5. 选择特定。Directory Number Configuration页显示(请参阅箭头C在表6)。
6. 更改在**没有答案环期限**字段的值(请参阅箭头B在表7)在**呼叫转发和摘机设置**下(请参阅箭头A在表7)。图 7：呼叫转发和摘机设置



Note: IPCC Express环境里不支持在代理程序ICD分机的CFwdAll。

[Related Information](#)

- [Cisco CallManager软件版本比较](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)