

如何为IPCC Express ICD代理调整可用时间来应答呼叫

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[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](#)

[相关信息](#)

简介

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。

先决条件

要求

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

使用的组件

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

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

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。

注意： 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。

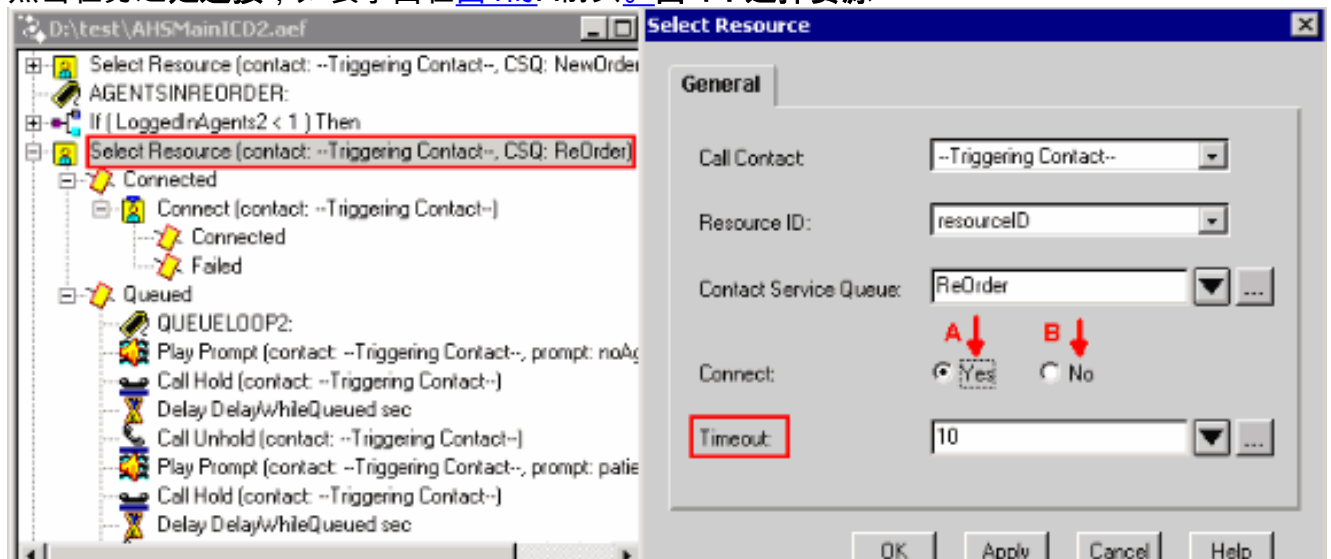
解决方案

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

注意： 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



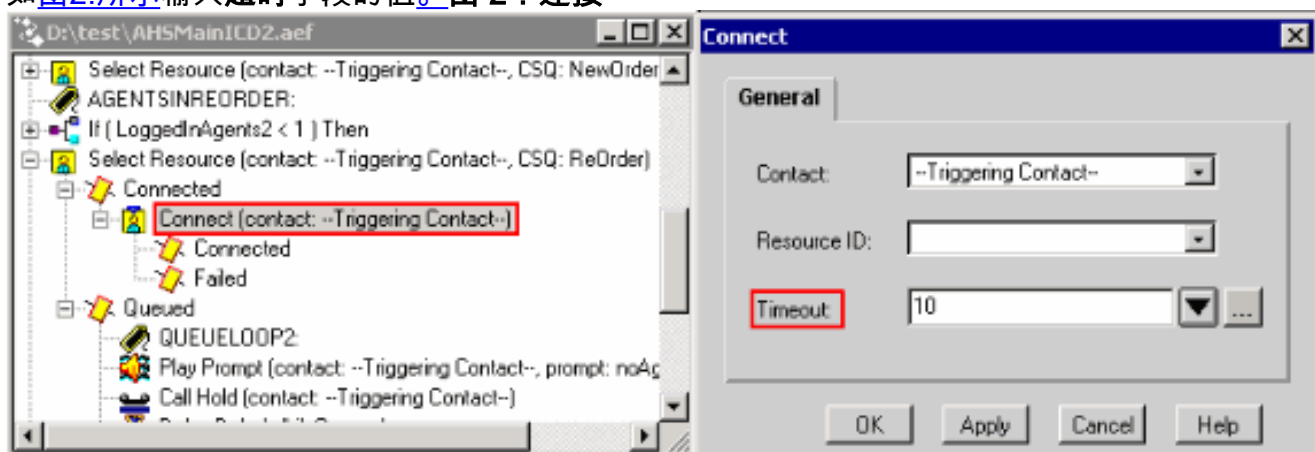
5. 以秒钟输入超时值。**注意：** 默认情况下，此超时值设置为10秒。

修改座席呼叫答案计时器：更改连接步骤超时属性

注意： 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. 点击**适用**。
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



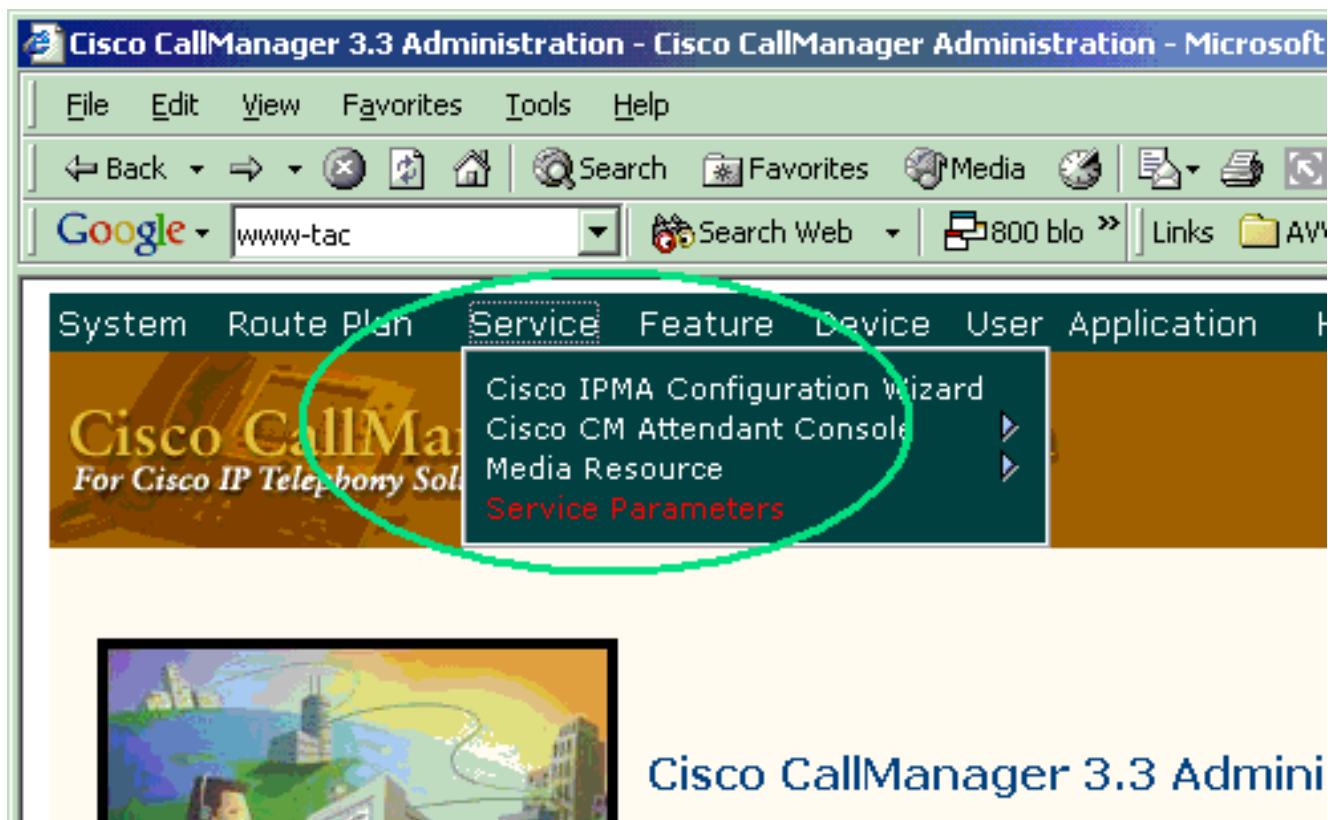
10. 点击**适用**。
11. 点击OK键保存。
12. 保存并且加载脚本。

修改呼叫管理器服务参数恭维新的ICD连接超时

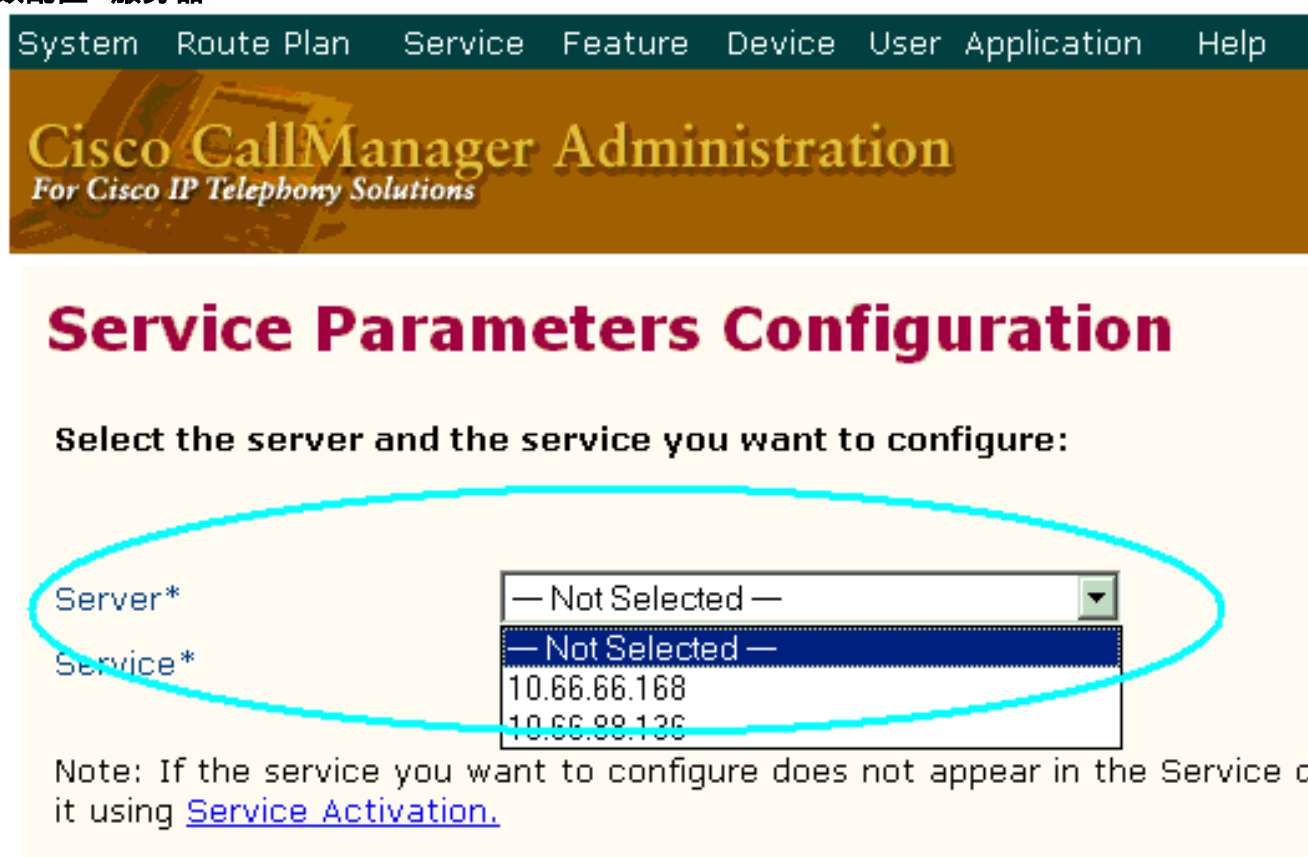
注意： 值的向前没有答案计时器比为之前的条件设置的超时值以秒钟，并且应该轻微长。

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：

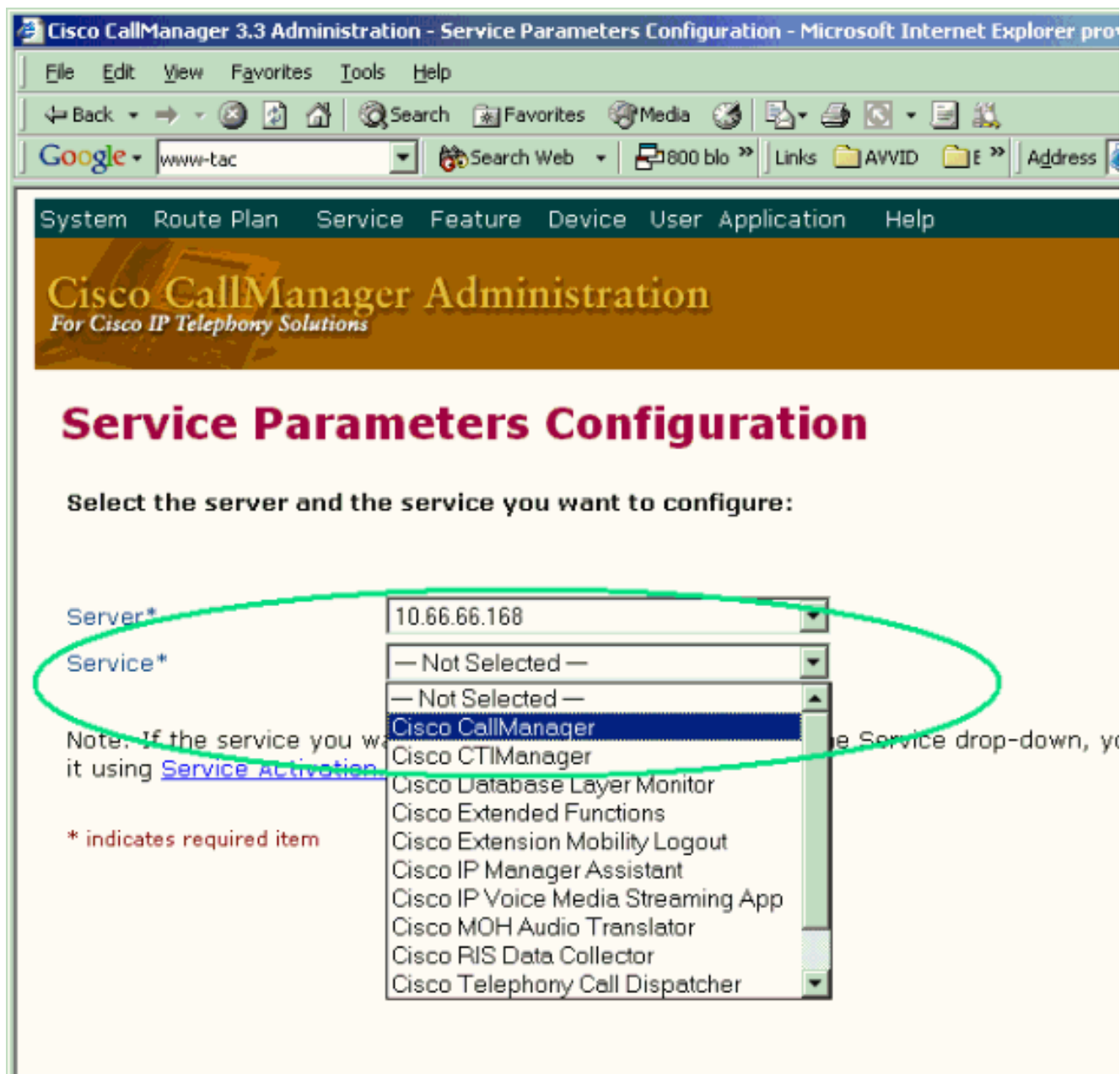
1. 登陆对呼叫管理器管理。
2. **选择服务**。图 3：Cisco CallManager



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](#)



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。

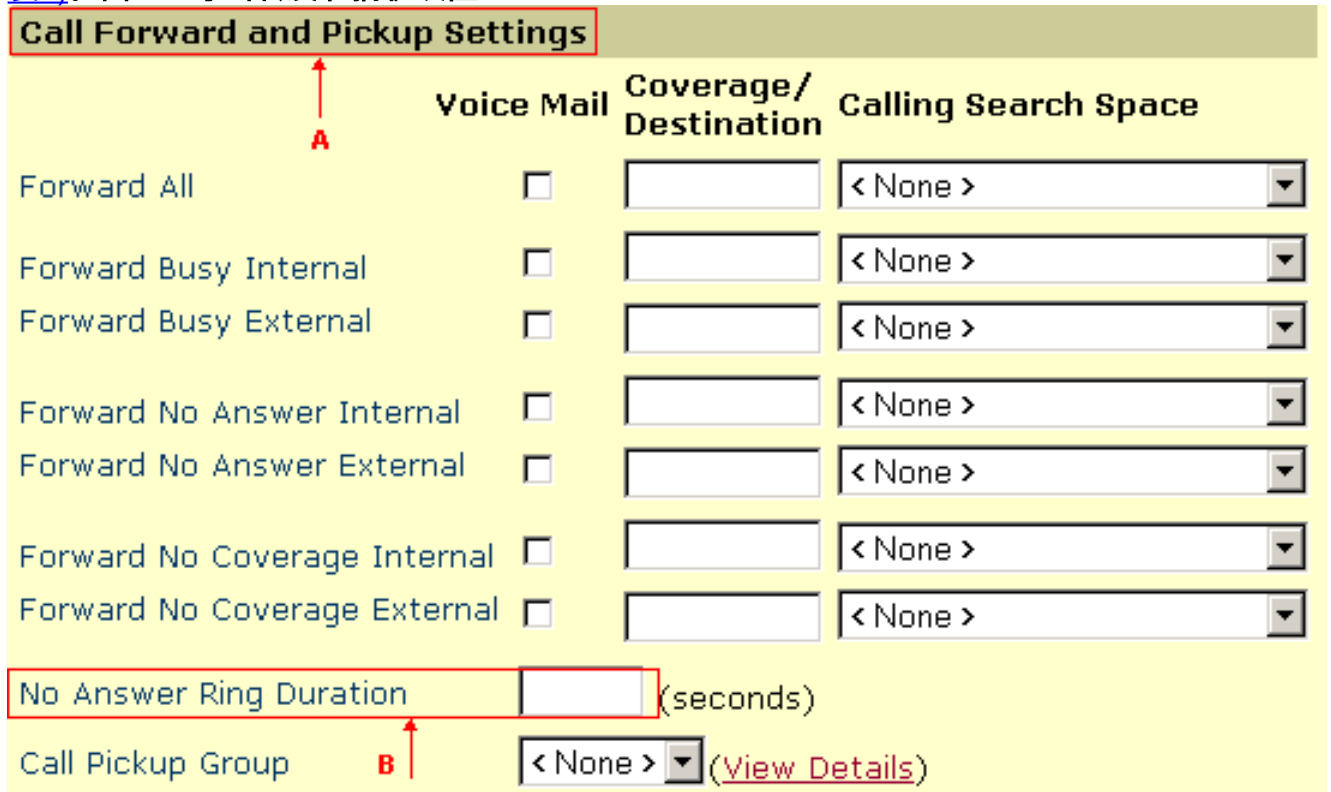
注意：没有答案环期限的值比为连接步骤和Select Resource步骤设置的超时值应该轻微长。

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



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

相关信息

- [Cisco CallManager软件版本比较](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)