

# 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CallManager服务参数恭维新的ICD连接超时](#)

[请勿修改线路的答案环持续时间- CallManager 4.x](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述如何调节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
- 如何管理和上传脚本在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，请选择资源使用完成座席选择进程。联系方式(或呼叫方)被放置到 Contact Service Queue (CSQ)。当代理程序变得可用时，联系方式是会议转接对答复的ICD座席分机。

有控制ICD代理程序的等待时间能回答的可调整的超时值，或者有一定数量的环，在联系方式返回对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。此超时值能调节在**连接下**或**选择资源**步骤。这取决于脚本设计。

**注意：**有三个规则记住：

- 当**连接**属性设置对**没有**时，超时值配置在**连接下**优先于设置的超时值下**选择资源**。
- 已配置的超时值比CallManager指定的版本和IPCC仅Express兼容版本的CallManager服务参数**前转无应答**计时器必须是较少。
- CallManager**前转无应答**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获取联系方式前，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. 在**连接**旁边单击**是**，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获取联系方式前，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在**连接下**：

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. 在**连接**旁边单击**不**，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. 右键单击连接。
8. 选择属性。
9. 如图2.所示输入超时字段的一个值。图 2：连接
10. 单击 Apply。
11. 点击OK键保存。
12. 保存并且上传脚本。

## 修改CallManager服务参数恭维新的ICD连接超时

**注意：** 前转无应答计时器的值比为之前的条件设置的超时值以秒钟，并且应该轻微长。

完成这些步骤设置在CallManager的前转无应答计时器值：

1. 登陆对Callmanager管理。
2. 选择服务。图 3：Cisco CallManager
3. 选择从下拉列表的CallManager服务器从服务参数配置页。图 4：[Cisco CallManager：服务参数配置--服务器](#)
4. 选择从下拉列表的服务。图 5：[Cisco CallManager：服务参数配置--服务](#)
5. 移下来找出集群域内参数(功能-转发)部分在Cisco CallManager服务参数页。
6. 更改在前转无应答计时器(秒)的值\*字段。
7. 返回到页的顶部，然后点击更新。

## 请勿修改线路的答案环持续时间- CallManager 4.x

在Cisco CallManager 4.x中，新字段没有命名答案环持续时间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，前转无应答计时器。

**注意：** 没有答案环持续时间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Callmanager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. 选择从下拉列表的电话(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. 在没有答案环持续时间字段更改值(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](#)