

IPCC振铃无应答

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[识别问题](#)

[解决方法](#)

[呼叫管理器3.x](#)

[呼叫管理器4.x](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文提供相关的信息给一个可能的问题，当您使用Cisco IP Contact Center (IPCC)振铃无应答 (RNA)时功能和一个解决方法。RNA功能是呼叫人必须在转发前等待的时间。在Cisco CallManager上，此功能称为呼叫转发无应答(CFNA)。如果RNA值比CFMA值极大，在代理桌面应用程序的状态变换是不正确的。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco智能联络管理(ICM)配置
- Cisco CallManager配置

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 4.6.2及以后
- Cisco CallManager 3.x和以后
- Cisco IP交互语音应答(IVR) 2.0及以后
- Cisco Agent Desktop软件、IPCC/ICM桌面或者Cisco计算机电话集成(CTI) OS桌面

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.

识别问题

当用户呼叫设置CFNA和RNA的电话时，电话响，默认情况下，在12秒。如果呼叫应答在12秒以内，并且代理程序softphone从准备好不准备在桌面应用程序不更改状态，这表明在代理桌面设置的RNA值比在呼叫管理器的值极大。

解决方法

呼叫管理器3.x

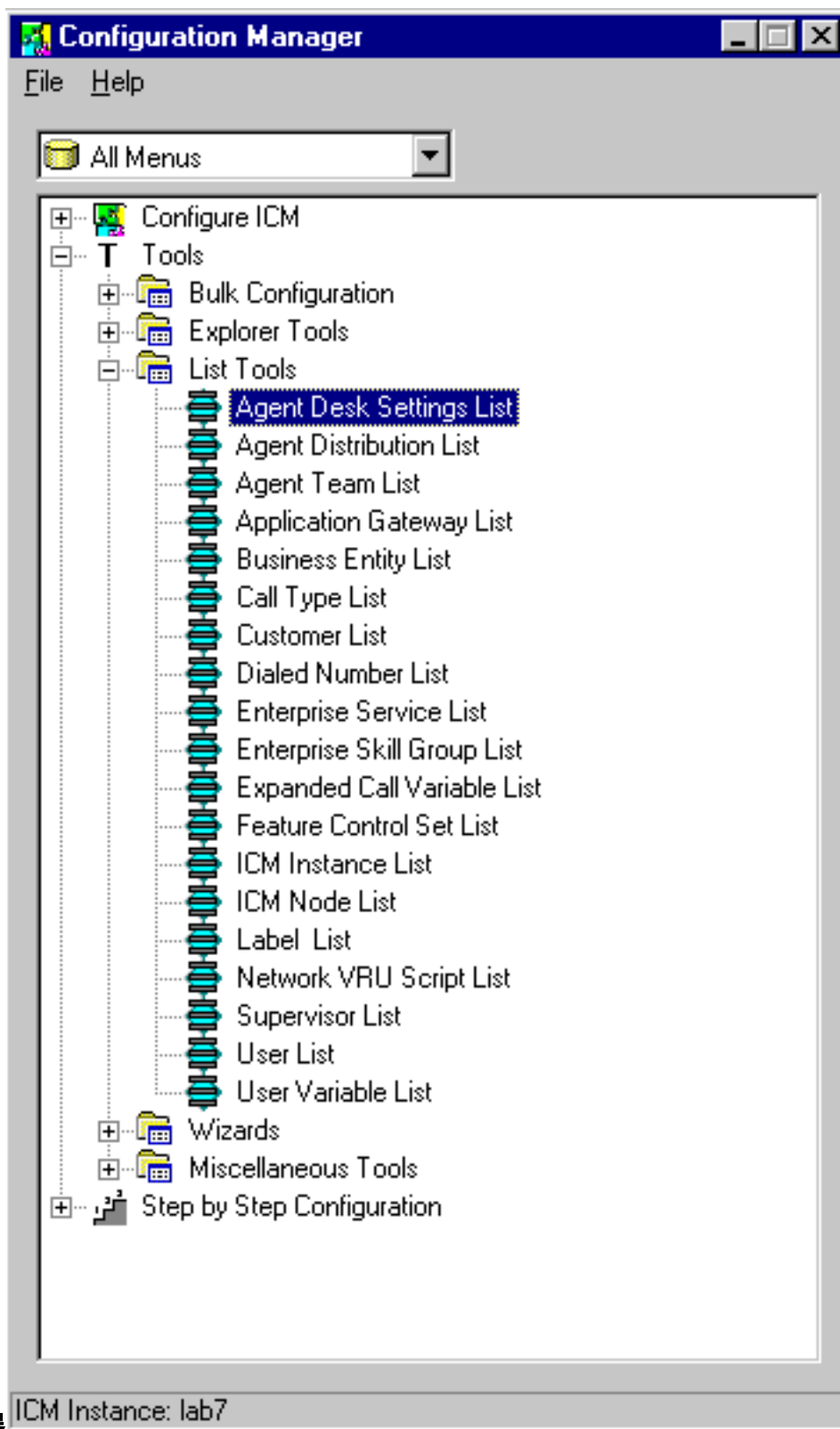
为了解决此问题，首先请验证在呼叫管理器(12秒的CFMA值默认情况下)。完成这些步骤：

1. 从主要Cisco CallManager管理页选择**Service>服务参数**。
2. 从Server*下拉列表选择服务器。
3. 在**服务**下，请选择**Cisco CallManager**。
4. 请勿移下来转发答案Timeout*和注释值。图 1：转发无应答超时

Enable SNMP*	True	True
ExtensionDisplayOn7910*	False	False
Flash Hook Duration (msec)*	500	500
Forward Maximum Hop Count*	12	12
Forward No Answer Timeout*	12	12
GatekeeperControlRegistrationType*	False	False
GatekeeperRefresh*	60	60

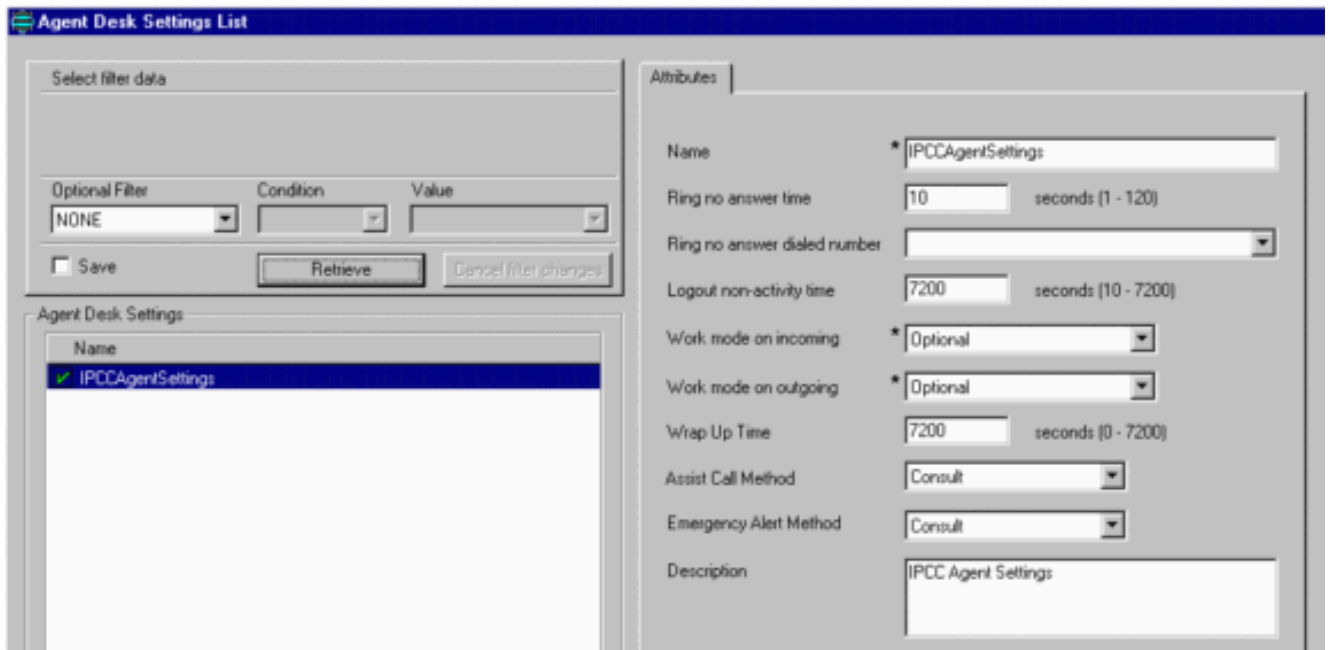
然后，请检查RNA值在Cisco ICM系统的代理程序设置与这些步骤：

1. 选择**Tools>列表Tools>代理程序桌面设定**列出在ICM配置管理器的管理工作站(AW)。图 2：配



置管理器

2. 点击检索。图 3：代理程序桌面设定列表



3. 验证振铃无应答时间值比在呼叫管理器的CFMA值是较少。

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。

请勿完成这些步骤为了设置在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4)。图 4：目录编号配置



3. 从下拉列表选择电话(请参阅箭头B在表4)。
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4)。
6. 更改在没有答案环期限字段的值(请参阅箭头B在表5)在呼叫转发和摘机设置下(请参阅箭头A在表5)。图 5：呼叫转发和摘机设置

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>	(seconds)	
Call Pickup Group	<input type="text"/>	< None >	(View Details)

Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)