

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[识别问题](#)

[解决方法](#)

[CallManager 3.x](#)

[CallManager 4.x](#)

[相关信息](#)

简介

本文提供相关的信息给可能的问题，当您使用Cisco IP Contact Center (IPCC)振铃无应答(RNA)时功能和一应急方案。RNA功能是呼叫方必须在转发前等待的时间。在Cisco CallManager上，此功能呼叫呼叫转发无应答(CFNA)。如果RNA值比CFMA值极大，在Agent Desktop应用程序的状态变换不正确。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)配置
- Cisco CallManager配置

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 4.6.2和以后
- Cisco CallManager 3.x和更高版本
- Cisco IP交互式语音响应(IVR) 2.0及以后
- Cisco Agent Desktop软件、IPCC/ICM桌面或者思科计算机电话集成(CTI) OS桌面

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](#)。

识别问题

当用户呼叫CFNA和RNA设置的电话时，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在桌面应用程序不更改从就绪的状态不准备，这表明在Agent Desktop设置的RNA值比在CallManager的值极大。

解决方法

CallManager 3.x

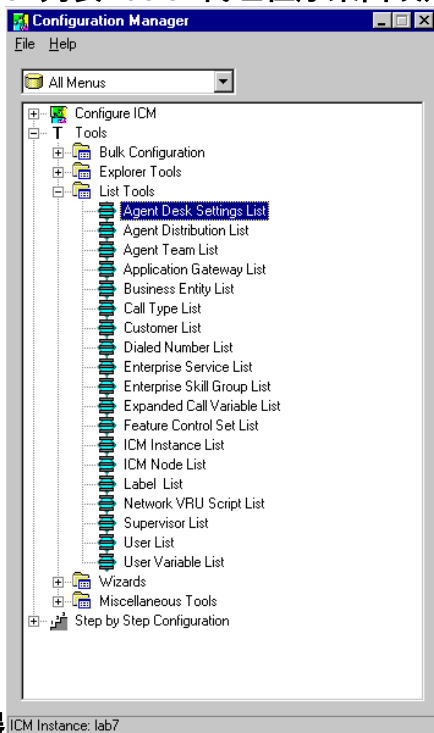
为了解决此问题，首先请验证在CallManager (12秒的CFMA值默认情况下)。完成这些步骤：

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. 移下来对前转无应答Timeout*并且注释值。图 1：前转无应答超时

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 ICM Instance: lab7

2. 单击 Retrieve (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 CallManager 的 CFMA 值是较少。

CallManager 4.x

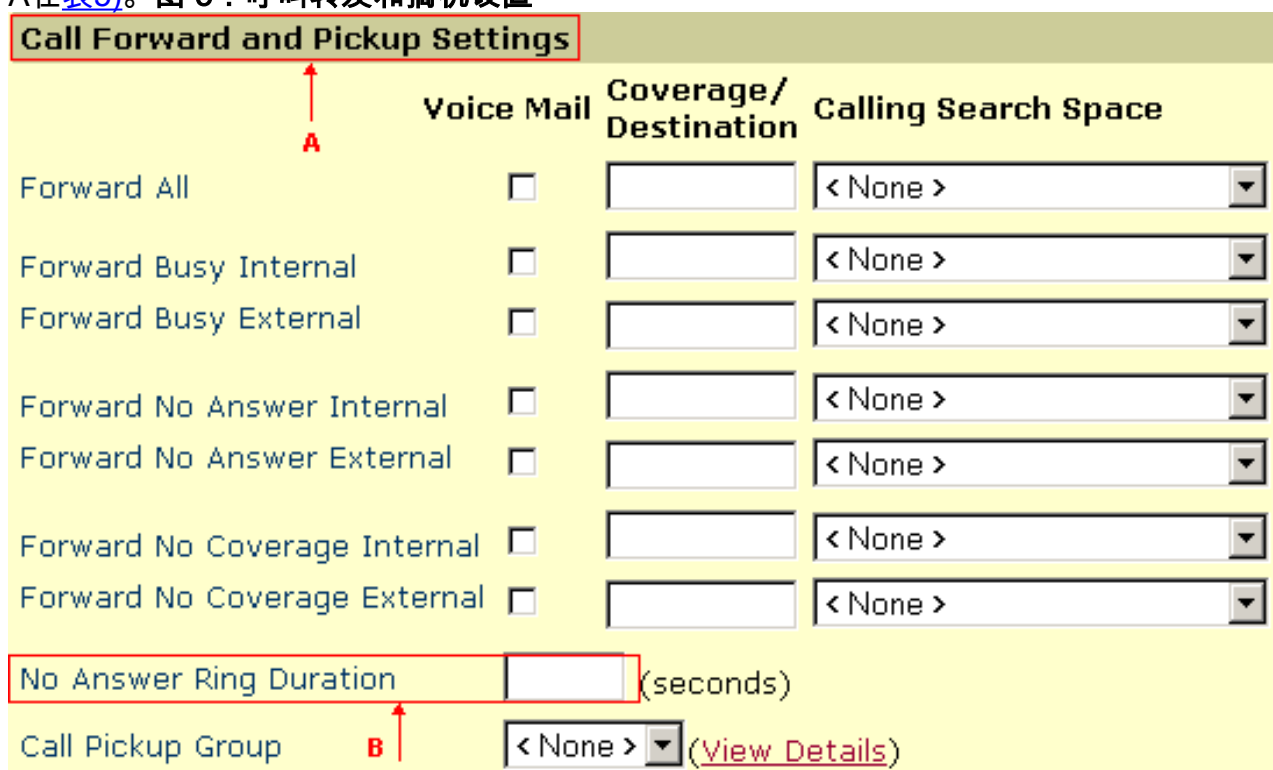
在 Cisco CallManager 4.x 中，新字段没有命名答案环持续时间为每条专用线路被添加。此字段与呼叫转发无应答计时器一道使用。在转送前，此新字段多久设置计时器电话环。留下此设置空白使用在 Cisco CallManager 服务参数设置的值，前转无应答计时器。

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 CallManager 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. 在没有答案环持续时间字段更改值(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



相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)