

Cisco IP ICD無法將呼叫路由到座席電話 — 呼叫搜尋空間問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔描述Cisco IP Interactive Call Distribution(ICD)未能將呼叫路由到Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中的座席電話的原因之一。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco IP Phone Agent

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.x
- Cisco CRS版本3.x
- Cisco Agent Desktop 4.x版

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

分割槽由具有相似特徵的目錄號碼(DN)和路由模式組成的邏輯組。通常放置在分割槽的裝置包括DN和路由模式。這些實體與使用者撥號的DN關聯。將DN或路由模式放入特定分割槽時，這將建立一個規則，指定哪些裝置可以呼叫該裝置或路由清單。

呼叫搜尋空間包括使用者可以在允許他們發出呼叫之前檢視的分割槽的有序清單。呼叫搜尋空間確定呼叫裝置（如IP電話、軟電話和網關）在嘗試完成呼叫時可以搜尋的分割槽。

問題

Cisco IP ICD應用無法將呼叫路由到座席電話。發生這種情況時，根據IP ICD配置的Contact Service Queues Configuration區域中的**Automatic Work**設定，座席狀態將從Ready（就緒）變為Reserved（已預留）或Not Ready（就緒）變為Reserved（已預留）變為Ready（就緒）。另一個症狀是座席電話上的呼叫從不振鈴。

解決方案

這是一個組態問題。與應用程式關聯的電腦電話整合(CTI)埠沒有在Cisco CallManager配置中應用呼叫搜尋空間，該空間允許CTI埠將來電轉駁給座席。換句話說，應用於座席ICD DN的分割槽需要位於應用於CTI埠的呼叫搜尋空間中。同樣，如果沒有呼叫搜尋空間應用於CTI埠，傳輸也會失敗。CTI埠必須配置呼叫搜尋空間。

為了解決此問題，請將呼叫搜尋空間應用到包含分配給代理的ICD DN的分割槽的所有CTI埠。

相關資訊

- [Cisco CallManager:分割槽配置](#)
- [Cisco CallManager:呼叫搜尋空間配置](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)