

IPCC振鈴無應答

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[找出問題](#)

[解決方案](#)

[適用於CallManager 3.x](#)

[適用於CallManager 4.x](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文提供使用Cisco IP Contact Center(IPCC)Ring No Answer(RNA)功能時可能出現的問題的相關資訊和解決辦法。RNA功能是呼叫者在轉發前必須等待的時間。在Cisco CallManager上，此功能稱為來電轉駁無應答(CFNA)。如果RNA值大於CFNA值，Agent Desktop應用程式上的狀態更改不正確。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科智慧聯絡人管理(ICM)配置
- Cisco CallManager配置

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM 4.6.2及更高版本
- Cisco CallManager 3.x及更高版本
- Cisco IP Interactive Voice Response(IVR)2.0及更新版本
- Cisco Agent Desktop軟體、IPCC/ICM Desktop或Cisco Computer Telephony Integration(CTI)OS Desktop

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](#)。

找出問題

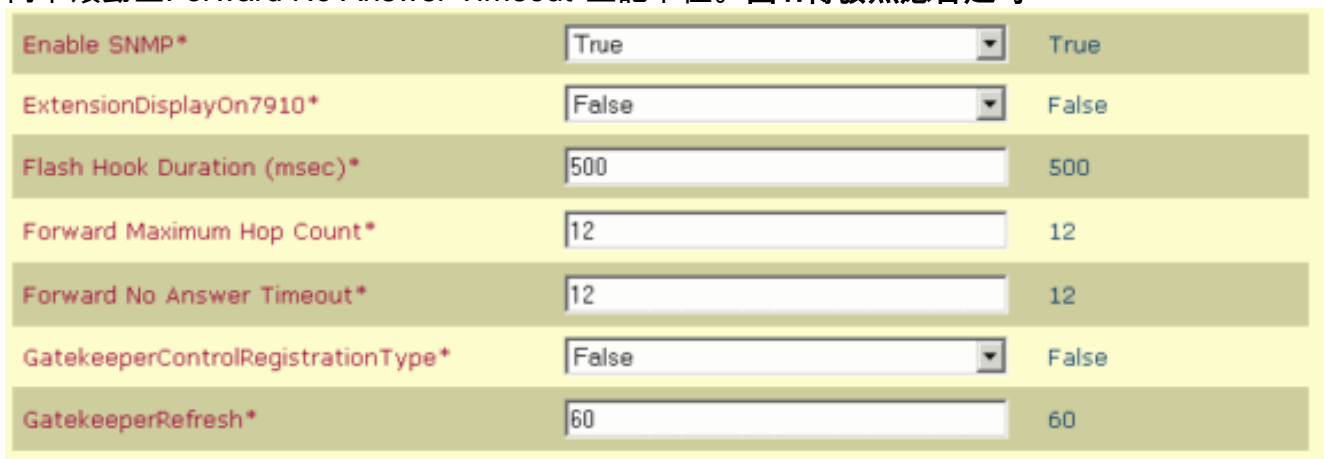
當使用者呼叫設定了CFNA和RNA的電話時，電話預設振鈴12秒。如果在12秒內應答呼叫，並且座席軟體電話沒有將案頭應用程式上的狀態從「就緒」更改為「未就緒」，則表示座席案頭設定中的RNA值大於CallManager上的值。

解決方案

適用於CallManager 3.x

為了解決此問題，請先驗證CallManager上的CFNA值（預設情況下為12秒）。請完成以下步驟：

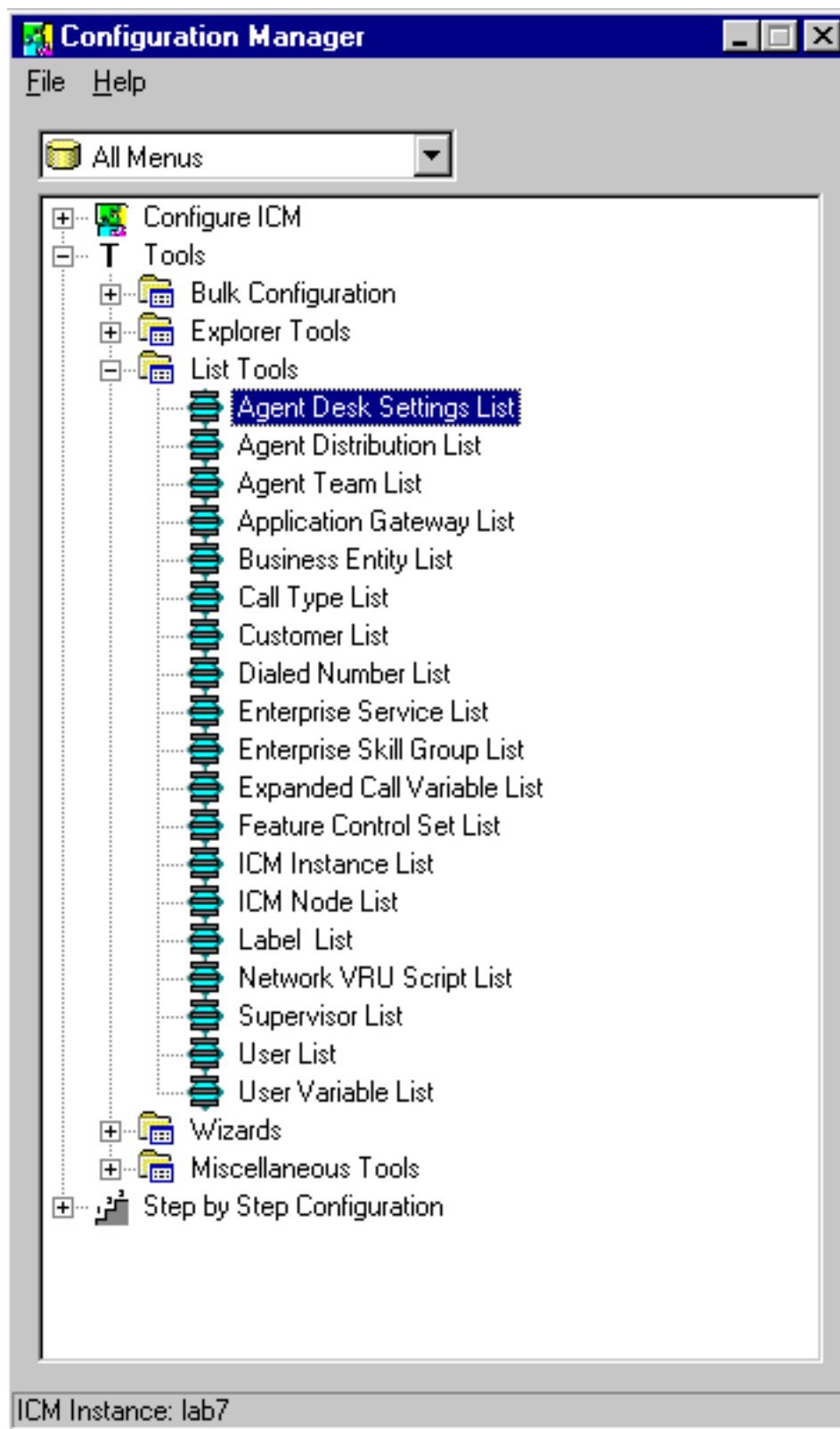
1. 從Cisco CallManager Administration首頁中選擇**Service > Service Parameters**。
2. 從Server*下拉選單中選擇伺服器。
3. 在**Services**下，選擇**Cisco CallManager**。
4. 向下滾動至Forward No Answer Timeout*並記下值。 **圖1:轉發無應答超時**



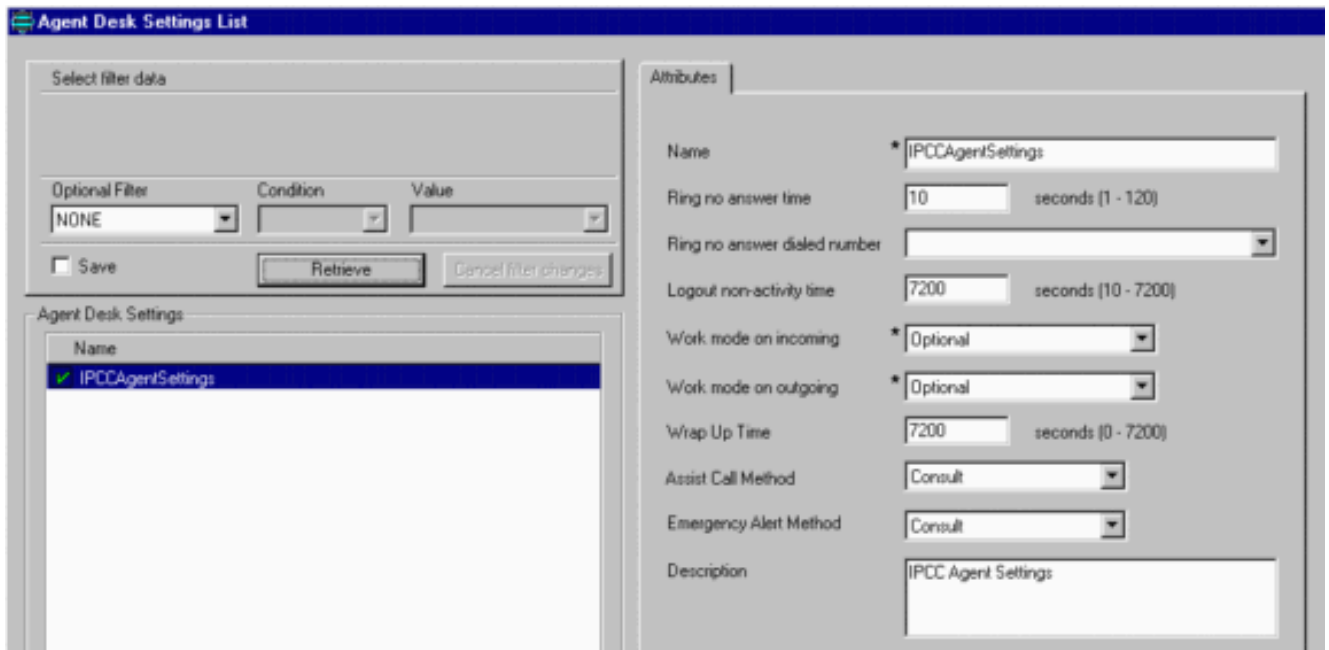
Enable SNMP*	True	True
ExtensionDisplayOn7910*	False	False
Flash Hook Duration (msec)*	500	500
Forward Maximum Hop Count*	12	12
Forward No Answer Timeout*	12	12
GatekeeperControlRegistrationType*	False	False
GatekeeperRefresh*	60	60

然後，使用以下步驟檢查Cisco ICM系統上的Agent Settings的RNA值：

1. 在ICM Configuration Manager中的管理工作站(AW)上，選擇**Tools > List Tools > Agent Desk Settings List**。 **圖2:組態管理員**



2. 按一下「Retrieve」。圖3:代理案頭設定清單



3. 驗證「Ring no answer time (振鈴無應答時間)」值是否小於CallManager上的CFNA值。

[適用於CallManager 4.x](#)

在Cisco CallManager 4.x中，為每個線路新增了一個名為「無應答振鈴持續時間」的新欄位。此欄位與「來電轉駁無應答計時器」一起使用。此新欄位設定電話在轉接之前振鈴的時間。將此設定留空以使用Cisco CallManager服務引數Forward No Answer Timer中設定的值。

完成以下步驟，以便在Cisco CallManager中設定無應答振鈴持續時間值：

1. 登入到CallManager管理。
2. 選擇Device(請參見圖4中的箭頭A)。**圖4:電話號碼配置**



3. 從下拉選單中選擇Phone(請參見圖4中的箭頭B)。
4. 找到特定的電話。
5. 選擇特定行。螢幕上將顯示「Directory Number Configuration」頁面(請參見圖4中的箭頭C)。
6. 更改「Call Forward and Pickup Settings (呼叫轉接和代答設定)」下的「No Answer Ring Duration (無應答振鈴持續時間)」欄位(請參見圖5中的箭頭B)的值(請參見圖5中的箭頭A)。

圖5:呼叫轉接和代答設定

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)

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)