

# Configuración del estado del agente y de la cola de llamada después del RNA de CVP

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Especificar el estado del agente después de RNA de CVP y volver a poner la llamada en cola](#)

[Mover estado del agente a No preparado](#)

[Mover estado del agente a PREPARADO](#)

[Volver a poner la llamada en cola](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe los pasos necesarios para establecer el estado del agente como PREPARADO o NO PREPARADO después del comportamiento Ring No-Answer (RNA) y volver a poner la llamada en cola.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en UCCE y CVP versión 10.5(3) y posteriores.

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.

## Configurar

**Especificar el estado del agente después de RNA de CVP y volver a poner la**

## llamada en cola

En un entorno de flujo de llamadas completo de protocolo de inicio de sesión (SIP) de CVP, hay principalmente tres temporizadores que deben configurarse cuidadosamente para garantizar un comportamiento de ARN adecuado.

- Tiempo de configuración del escritorio del agente UCCE Timbre sin respuesta
- Temporizador RNA CVP configurado en el número marcado en la consola de operaciones (OAMP)
- Temporizador de reenvío de llamadas de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

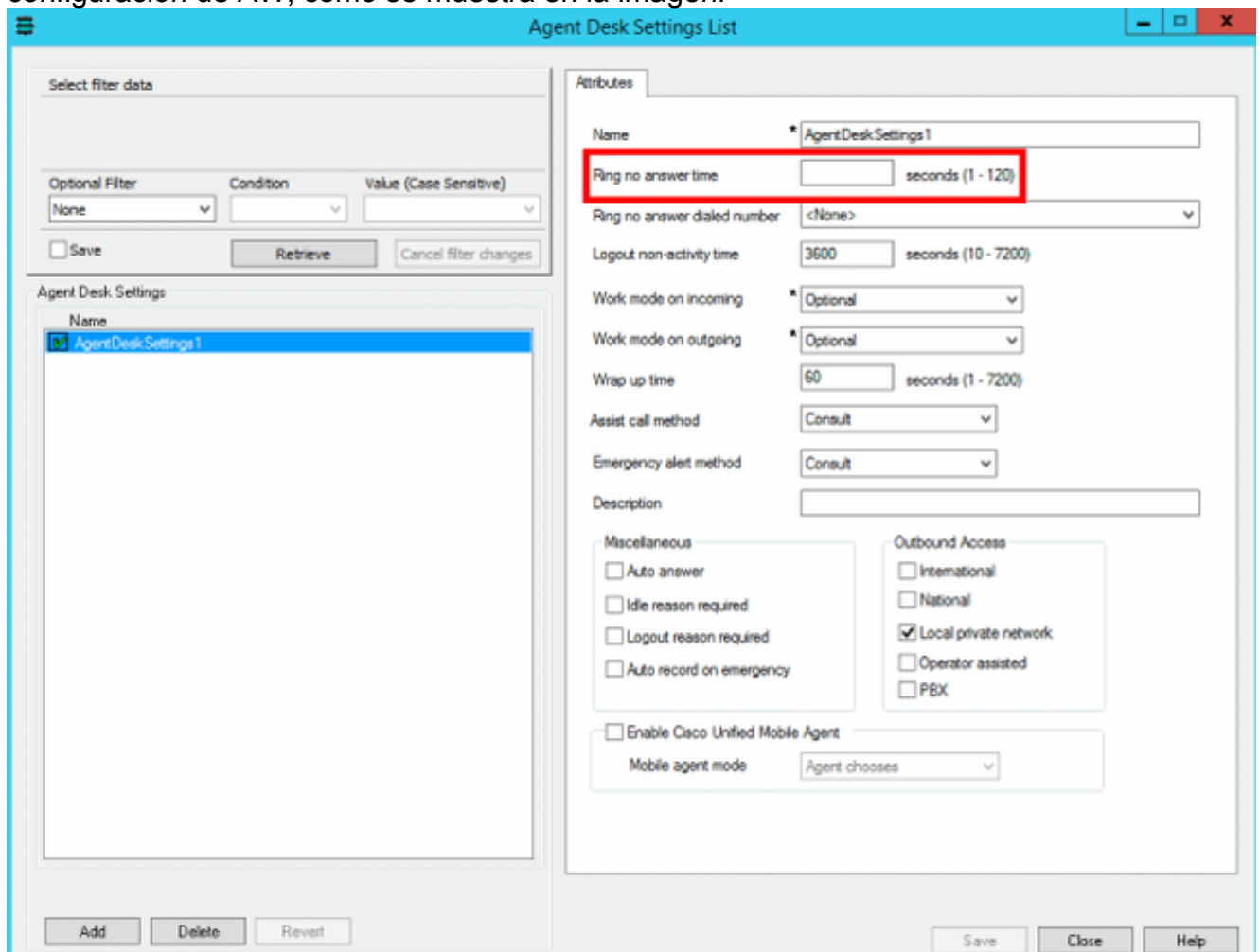
## Mover estado del agente a No preparado

Establezca estos temporizadores para mover el agente a NO PREPARADO después del ARN CVP:

- El temporizador de configuración de escritorio de agente NO se debe establecer (vacío)
- Tiempo de espera de RNA CVP < Temporizador de reenvío de llamada CUCM

Ejemplo:

1. Temporizador de configuración de escritorio vacío configurado en el Administrador de configuración de AW, como se muestra en la imagen.



2. Temporizador de reenvío de llamadas de CUCM = 20 segundos en la extensión del agente, como se muestra en la imagen.

**Call Forward and Call Pickup Settings**

	Voice Mail	Destination
Calling Search Space Activation Policy		
Forward All	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Secondary Calling Search Space for Forward All		
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Busy External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/> or	<Internal Number>
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/> or	<External Number>
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward on CTI Failure	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered Internal	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
Forward Unregistered External	<input type="checkbox"/> or	<input type="text"/>
<b>No Answer Ring Duration (seconds)</b>	<input type="text" value="20"/>	
Call Pickup Group	< None >	

3. Tiempo de espera de CVP = 12 segundos < temporizador de reenvío de llamada de CUCM = 20 segundos CVP OAMP > **System > Dialed Number Pattern > Agent extension pattern**, como se muestra en la imagen.

**List of Dialed Number Patterns**

Display Pattern Type:

<input type="checkbox"/>	<a href="#">Dialed Number Pattern</a>	<a href="#">Description</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">10&gt;</a>	Calls to 10XXX Agent numbers
<input type="checkbox"/>	Local Static Route	IP Address/Hostname/Server Group Name: cucmcluster.ucce.local
<input type="checkbox"/>	<b>RNA Timeout for Outbound Calls</b>	<b>Timeout: 12 seconds</b>

**Dialed Number Pattern Configuration**

**General Configuration**

Dialed Number Pattern: \*

Description:

**Dialed Number Pattern Types <sup>1</sup>**

Enable Local Static Route:

Route to Device:

Route to SIP Server Group:

IP Address/Hostname/Server Group Name: \*

Enable Send Calls To Originator:

Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: \*  seconds

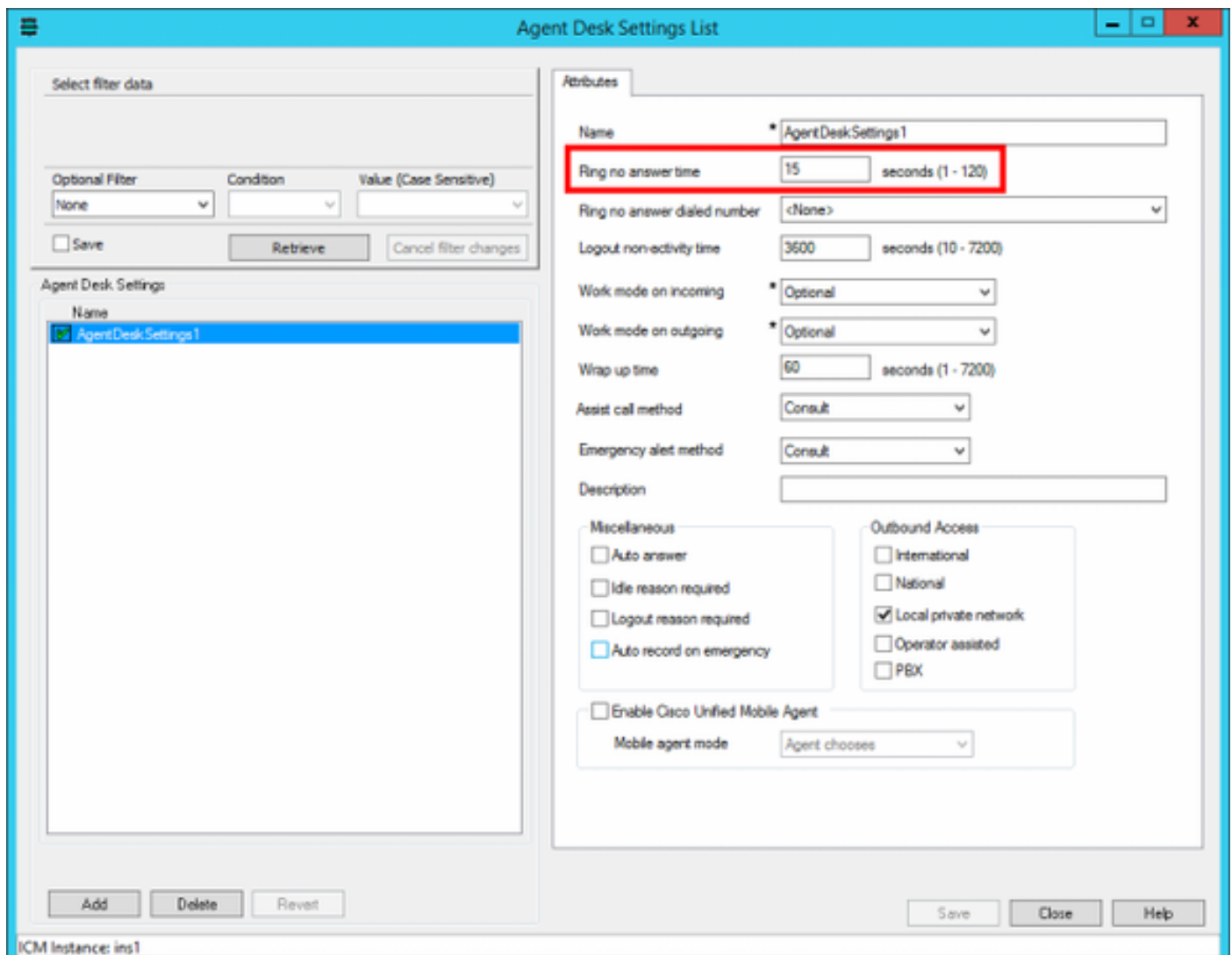
Mover estado del agente a PREPARADO

Configure estos temporizadores para mover el agente a READY después del ARN CVP.

Tiempo de espera de RNA CVP < Temporizador de configuración de escritorio del agente < Temporizador de reenvío de llamada CUCM

Ejemplo de configuración: RNA de configuración de escritorio de agente = 15 segundos > ARN CVP = 12 segundos

Mantenga el resto de la configuración igual que el ejemplo anterior, establezca el temporizador RNA de configuración de escritorio de agente mayor que el temporizador RNA CVP, como se muestra en la imagen.



## Volver a poner la llamada en cola

La configuración analizada determina el estado del agente después del ARN, pero esto no devuelve la llamada a la cola. Para que esto ocurra:

1. Navegue hasta el paso **Queue to Skill Group** del script.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón y elija **Propiedades**.
3. En **Queue > Queue Type**, elija **Change...**
4. Marque la casilla de verificación **Habilitar solicitud de destino**.

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

**Nota:** El diseño de secuencias de comandos está fuera del alcance de este documento. Esto solo explica el paso mínimo necesario para volver a poner en cola la llamada. Para obtener más detalles sobre esto, vea [Guía de scripting y routing de medios para Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#).

## Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

## Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

## Información Relacionada

Se han producido algunos defectos que cambiaron el comportamiento del ARN CVP.

- [CSCvd23158](#): El agente permanece disponible cuando el ANN de ADS caduca antes del ARN de CVP
- [CSCuq74727](#): El agente no puede estar preparado después del tiempo de espera de RNA de CVP Cambio incorporado en la versión 10.5(2) \ 9.0(4) ES\_59
- [CSCuu78331](#): El agente pasa a NO PREPARADO cuando la llamada se interrumpe antes o después del tiempo de espera del ARN CVP Cambio incorporado en la versión 10.5(3) \ 10.5(2) ES\_46 \ 9.0(4) ES\_88**Nota:** Estos tres defectos se resuelven en la versión 10.5(3) y posteriores de UCCE, que es la versión referida para los ejemplos de configuración.
- [CSCvm82335](#): El temporizador de RNA de configuración de escritorio del agente ICM menor que el temporizador RNA de CVP causa inconsistencias en el estado del agente
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)