

CVP RNA後のエージェント状態およびコール要求の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[CVP RNAの後のエージェント状態を指定し、コールをキューに戻す](#)

[エージェントの状態を受信不可状態に移行](#)

[エージェントの状態を\[READY\]に移動](#)

[コールをキューに戻す](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Ring No-Answer(RNA)の動作の後でエージェントの状態をREADYまたはNOT READYに設定し、コールをキューに戻すために必要な手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、UCCEおよびCVPバージョン10.5(3)以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

設定

CVP RNAの後のエージェント状態を指定し、コールをキューに戻す

CVP Session Initiation Protocol(SIP)の包括的なコールフロー環境では、適切なRNA動作を確保するために主に3つのタイマーを慎重に設定する必要があります。

- UCCEエージェントデスク設定タイマー無応答時呼び出し
- オペレーションコンソール(OAMP)のダイヤル番号に設定されたCVP RNAタイマー
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)の自動転送タイマー

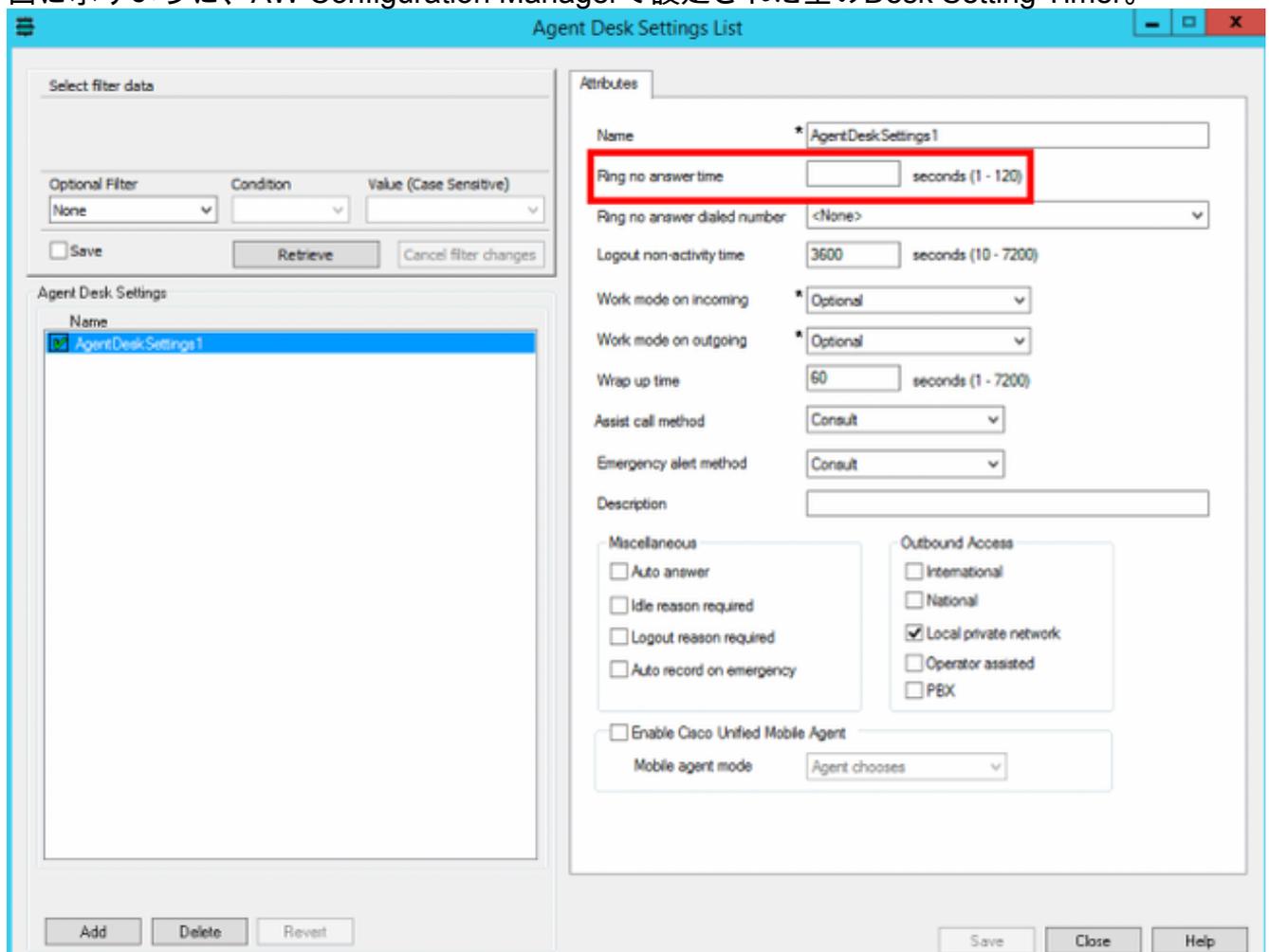
エージェントの状態を受信不可状態に移行

CVP RNAの後にエージェントを[NOT READY]に移動するには、次のタイマーを設定します。

- エージェントデスク設定タイマーを設定しないでください (空)
- CVP RNA Timeout < CUCM call forward timer

例：

1. 図に示すように、AW Configuration Managerで設定された空のDesk Setting Timer。



2. 図に示すように、CUCMコール転送タイマー= 20秒 (エージェント内線番号) 。

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"/>
No Answer Ring Duration (seconds)	<input type="text" value="20"/>	
Call Pickup Group	< None >	

3. CVPタイムアウト = 12秒 < CUCMコール転送タイマー = 20秒 図に示すように、[CVP OAMP] > [System] > [Dialed Number Pattern] > [Agent extension patterns]の順に選択します。

List of Dialed Number Patterns

Display Pattern Type:

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

Dialed Number Pattern Configuration

General Configuration

Dialed Number Pattern: *

Description:

Dialed Number Pattern Types ¹

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

エージェントの状態を[READY]に移動

CVP RNAの後にエージェントをREADYに移動するには、次のタイマーを設定します。

CVP RNAタイムアウト<エージェントデスク設定タイマー< CUCMコール転送タイマー

設定例： エージェントデスク設定RNA = 15秒> CVP RNA = 12秒

その他の設定はすべて前の例と同じままにしておき、図に示すように、Agent Desk Setting RNAタイマーをCVP RNAタイマーよりも大きく設定します。

The screenshot shows the 'Agent Desk Settings List' window. On the left, there is a filter section with 'Optional Filter' set to 'None' and a 'Retrieve' button. Below that, a list of 'Agent Desk Settings' shows 'Agent.Desk.Settings.1' selected. The main area displays the 'Attributes' for this setting. The 'Ring no answer time' is set to '15 seconds (1 - 120)', which is highlighted with a red box. Other attributes include 'Ring no answer dialed number' set to '<None>', 'Logout non-activity time' set to '3600 seconds (10 - 7200)', 'Work mode on incoming' and 'Work mode on outgoing' set to 'Optional', 'Wrap up time' set to '60 seconds (1 - 7200)', 'Assist call method' and 'Emergency alert method' set to 'Consult', and 'Description' set to an empty field. There are also sections for 'Miscellaneous' and 'Outbound Access' with various checkboxes, and an 'Enable Cisco Unified Mobile Agent' section with a 'Mobile agent mode' dropdown set to 'Agent chooses'. At the bottom, there are 'Add', 'Delete', 'Revert', 'Save', 'Close', and 'Help' buttons. The status bar at the bottom left indicates 'ICM Instance: ins1'.

コールをキューに戻す

ここで説明する設定は、RNAの後のエージェントの状態を決定しますが、これによってコールがキューに戻されることはありません。これを行うには、次の手順を実行します。

1. スクリプトの[スキルグループへのキュー]ステップに移動します。
2. 右クリックして [Properties] を選択します。
3. [キュー]> [キュータイプ]で、[変更...]を選択します。
4. [Enable target requery]チェックボックスをオンにします。

Queue Type

Target type: Skill Group

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Priority: 5

Enable target requery

OK

Cancel

Help

注：スクリプトの設計は、このドキュメントの範囲外です。ここでは、コールの要求に必要な最小限の手順についてのみ説明します。詳細については、『[Scripting and Media Routing Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise](#)』を参照してください。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

CVP RNAの挙動を変えた不具合がいくつか浮上している。

- [CSCvd23158](#):ADS RNAがCVP RNAより前に期限切れになると、エージェントは使用可能
- [CSCuq74727](#):エージェントはCVPからRNAタイムアウト後も準備ができていないバージョン10.5(2)\9.0(4) ES_59に組み込まれた変更
- [CSCuu78331](#):CVP RNAタイムアウトの前後にコールがドロップすると、エージェントがNOT READYになる バージョン10.5(3)\10.5(2) ES_46\9.0(4) ES_88に組み込まれた変更注：これら3つの不具合は、UCCEバージョン10.5(3)以降で解決されています。これは、設定例で参照されているバージョンです。
- [CSCvm82335](#):ICM Agent Desk RNAタイマーをCVP RNAタイマー未満に設定すると、エージェントの状態が不一致になる
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)