

Cisco IP ICD is niet in staat om contact op te nemen met een Agent-telefoon - oproepen van zoekruimte

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een van de redenen waarom de Cisco IP Interactive Call Distribution (ICD) niet routeert naar een agententelefoon in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-omgeving.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)
- Cisco Agent-desktop
- Cisco IP-telefoonagent

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 3.x
- Cisco CRS versie 3.x
- Cisco Agent-desktopversie 4.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

[Achtergrondinformatie](#)

Een deel omvat een logische groep van folder nummers (DN's) en routepatronen met vergelijkbare kenmerken. Apparaten die doorgaans in partities worden geplaatst, omvatten DN's en routepatronen. Dit zijn entiteiten geassocieerd met DNA's die gebruikers bellen. Wanneer een DN of routepatroon in een bepaalde scheiding wordt geplaatst, leidt dit tot een regel die specificeert welke apparaten het apparaat of de routelijst kunnen roepen.

Een ruimte van het vraagonderzoek omvat een geordende lijst van verdelingen die de gebruikers kunnen bekijken alvorens zij een vraag mogen plaatsen. De onderzoeksruimten van de vraag bepalen de verdelingen die apparaten, zoals IP telefoons, zachte telefoons, en gateways, kunnen zoeken wanneer zij proberen een vraag te voltooien.

[Probleem](#)

De toepassing van Cisco IP ICD kan geen vraag naar een agententelefoon leiden. Wanneer het gebeurt, gaat de agentenstaat van Klaar naar Voorbehouden aan Niet Klaar, of van Klaar aan Voorbehouden aan Klaar, afhankelijk van de **automatische** instelling van het **werk** in het gedeelte Configuration voor de Contactserviceswachtrijen van de IP ICD-configuratie. Het andere symptoom is dat de oproep nooit op de agent belt.

[Oplossing](#)

Dit is een configuratie probleem. De poorten van Computer Telephony Integration (CTI) die aan de toepassing zijn gekoppeld, hebben geen zoekruimte voor oproepen die in de configuratie van Cisco CallManager wordt toegepast waardoor de CTI-poorten de oproep naar de agents kunnen doorgeven. Met andere woorden: de scheiding die van toepassing is op de agent ICD DN moet in de ruimte van de vraagzoekfunctie zijn die op de CTI-poorten wordt toegepast. Op een gelijksoortige opmerking, als er geen ruimte is voor het zoeken van gesprekken toegepast op de CTI poorten, falen de overdrachten ook. CTI-poorten moeten een oproepende zoekruimte hebben.

Om dit probleem op te lossen, pas de ruimte van het vraagonderzoek op alle CTI poorten toe die de verdeling bevatten die aan ICD DN van de agent wordt toegewezen.

[Gerelateerde informatie](#)

- [Cisco CallManager: Configuratie van indeling](#)
- [Cisco CallManager: Configuratie van zoekruimte bellen](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)