

Warum wechselt Cisco Agent Desktop nach Beendigung eines Anrufs in den Arbeitszustand?

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Auflösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, warum Cisco Agent Desktop nach Beendigung des Anrufs und nach Beendigung des Anrufs in den **Arbeitszustand** und nicht in den **Bereitschaftszustand** wechselt.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco CRS 3.x

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Problem

Nachdem der Agent einen Anruf beendet und die Verbindung getrennt hat, setzt der Agent mit der Cisco IP Integrated Contact Distribution (IP ICD) den **Arbeitsstatus ein**, wie in [Abbildung 1](#) gezeigt.

Abbildung 1: Cisco Agent Desktop - "Arbeitsstatus"



Im Idealfall sollte die IP ICD den Agenten in einen **Bereitschaftszustand** versetzen, wenn der Agent einen Anruf beendet, wie in [Abbildung 2](#) gezeigt. Stattdessen wird der Agent im **Arbeitszustand** platziert. Der Support-Mitarbeiter muss sich dann manuell in den **Bereitschaftszustand** setzen.

Abbildung 2: Cisco Agent Desktop - "Ready State" (Bereit)



Auflösung

Dieses Problem ist ein Konfigurationsproblem. Es gibt zwei Parameter, die den Agentenstatus steuern, nachdem ein Anruf beendet und die Verbindung getrennt wurde. Einer ist der **Parameter Automatic Available** (Automatisch verfügbar) in der **Ressourcenkonfiguration**, der andere der Parameter **Automatic Work** (Automatische Arbeit) in der **Contact Service-Warteschlangenkonfiguration**.

Im Bereich "**Resources Configuration**" (Ressourcenkonfiguration) der Webseite "IP ICD Configuration" (IP-ICD-Konfiguration) wird der Agentenstatus angezeigt, wie in [Abbildung 3](#) dargestellt. Wenn **Automatic Available** (Automatisch verfügbar) aktiviert ist, setzt die Cisco IP ICD den Agenten in den **Bereitschaftszustand**, nachdem der Agent einen Anruf beendet und die Verbindung getrennt hat.

Abbildung 3: Konfiguration der Cisco IP ICD-Ressourcen

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

ICD Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

ICD Extension 5007

Resource Group

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills Unassigned Skills

Sales

Competence Level (1 - Beginner, 10 - Expert)

* indicates required item

In [Abbildung 4](#) zeigen die Informationen, die im Konfigurationsbereich für die Kontaktseviceleistungen auf der Webseite für die IP ICD-Konfiguration angezeigt werden, dass bei **automatischer Arbeit** Cisco IP ICD die Agenten nach Beendigung des Anrufs in den **Arbeitszustand versetzt** und die Verbindung trennt.

Abbildung 4: Konfiguration der Cisco IP ICD Contact Service-Warteschlangen

ICD Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Contact Service Queue Configuration

[Open Printable Report of this CSQ configuration](#)

Contact Service Queue Name*

Contact Queuing Criteria

Automatic Work* Enabled Disabled

Resource Pool Selection Model*

Service Level*

Service Level Percentage*

* indicates required item

Wenn beide konfiguriert sind, überschreibt die **automatische Arbeit** in der Konfiguration der Contact Service-Warteschlangen die **automatische Verfügbarkeit** in der Ressourcenkonfiguration. Wenn ein Mitarbeiter einen Anruf beendet und die Verbindung getrennt wird, überträgt die Cisco IP ICD den Agenten in den **Arbeitsstatus**. [Tabelle 1](#) zeigt die Beziehung zwischen dem Status "Automatische Arbeit", "Automatisch verfügbar" und "Agentenstatus".

Tabelle 1: Beziehung zwischen automatischer Arbeit, automatischer Verfügbarkeit und Agentenstatus

Automatische Arbeit	Automatisch verfügbar	Agentenstatus
Aktiviert	Aktiviert	Arbeit
Aktiviert	Deaktiviert	Arbeit
Deaktiviert	Aktiviert	Bereit
Deaktiviert	Deaktiviert	Nicht bereit

[Zugehörige Informationen](#)

- [Technischer Support – Cisco Systems](#)