

# Warum wechselt Cisco Agent Desktop nach dem Anrufen in den Sprechzustand?

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, warum Cisco Agent Desktop nach Abschluss eines Anrufs in den `Talking`-Zustand und nicht in den `Ready`-Zustand wechselt.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

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

- Cisco CallManager-Verwaltung
- 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 3.0.2

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 Cisco Agent Desktop einen Anruf beendet und die Verbindung getrennt wurde, platziert Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) den Agent im `Talking`-Zustand anstelle des `Ready`-Status. Der Agent muss sich manuell abmelden und sich anmelden, um in den `Ready`-Status zu gelangen. Die Häufigkeit dieses Vorfalles nimmt mit zunehmendem Anrufvolumen zu. Dieser Vorfall tritt höchstwahrscheinlich bei einem der folgenden Fälle auf:

- Der Cisco Agent Desktop nimmt einen Anruf entgegen und führt eine unbeaufsichtigte Anrufweiterleitung durch.
- Der Cisco Agent Desktop nimmt einen Anruf entgegen, und der externe Anrufer legt zuerst auf. Dann hängt der Agent auf.

## Lösung

Wenn Sie die Ablaufverfolgungsdateien `CiscoMRIVR*.log` untersuchen, wird eine fehlende WAV-Datei angezeigt. Dies wird in der Beispiel-Ablaufverfolgungsdatei angezeigt. Der Name der fehlenden WAV-Datei lautet "ICDWelcomeQueuePrompt.wav", die sich im Verzeichnis `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\` befindet. Die fehlende WAV-Datei verursacht einen Fehler im Skript.

```
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component,The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt:
  Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt,
  Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt.
  UndefinedPromptException: user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve
  (PromptManagerImpl.java:1104)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo
  (NamePrompt.java:199)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt
```

```
(CMTDialogImpl.java:160)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run
(CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)
%MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
user prompt 'C:\Program Files\wfaavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

**Hinweis:** Der Wert wird aufgrund von Platzbeschränkungen über mehrere Posten angezeigt.

**Hinweis:** Datum und Uhrzeit werden aus dieser Ablaufverfolgungsdatei entfernt.

Um dieses Problem zu beheben, entfernen Sie den Verweis auf die WAV-Datei, oder fügen Sie die WAV-Datei zum System hinzu.

## [Zugehörige Informationen](#)

- [Technischer Support – Cisco Systems](#)