

¿Por qué el Cisco Agent Desktop entra el estado del trabajo después de acabar una llamada y una desconexión?

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Resolución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe por qué el Cisco Agent Desktop entra el **estado del trabajo** en vez del **estado Ready (Listo)** después de que acabe una llamada y las desconexiones.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

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

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

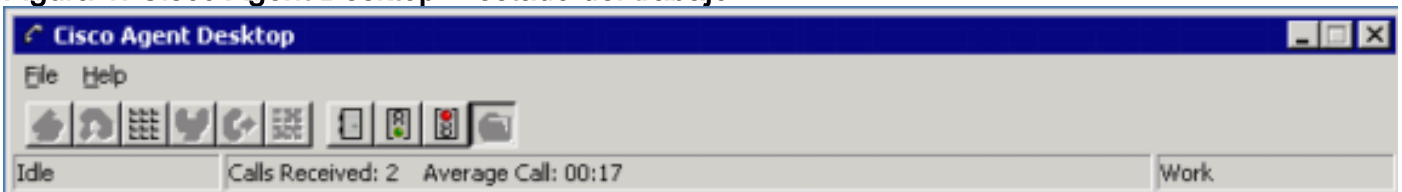
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

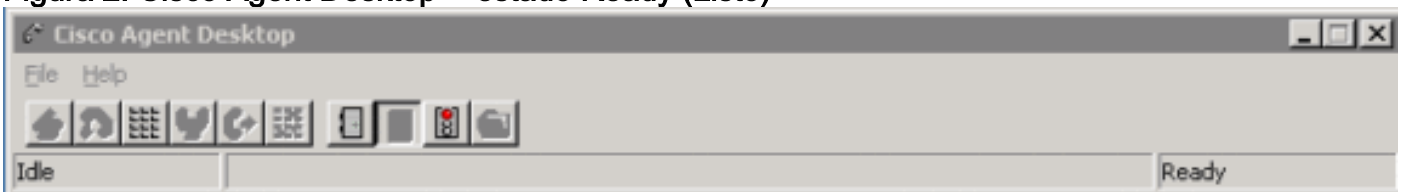
Después de que el agente acabe una llamada y las desconexiones, el Cisco ip integrated contact distribution (IP ICD) pone el agente en el **estado del trabajo**, tal y como se muestra en del [cuadro 1](#).

Figura 1: Cisco Agent Desktop - “estado del trabajo”



Idealmente, el IP ICD debe poner el agente en un **estado Ready (Listo)** cuando el agente acaba una llamada, tal y como se muestra en del [cuadro 2](#). En lugar, el agente se coloca en el **estado del trabajo**. El agente entonces tiene que ponerse manualmente en el **estado Ready (Listo)**.

Figura 2: Cisco Agent Desktop - “estado Ready (Listo)”



Resolución

Este problema es un problema de configuración. Hay dos parámetros se acaban y se desconectan que controlan al estado de agente después de una llamada. Uno es el parámetro **disponible automático** en la configuración de recursos, y el otro es el **Parámetro de trabajo automático** en la configuración de la cola de servicios del contacto.

La **Área de configuración de recursos** de la página web de la configuración de ICD IP visualiza al estado de agente, tal y como se muestra en del [cuadro 3](#). Si se habilita **disponible automático**, el IP ICD de Cisco pone el agente en el **estado Ready (Listo)** después del agente acaba una llamada y las desconexiones.

Figura 3: Configuración de recursos ICD IP de Cisco

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

Competence Level (1 - Beginner, 10 - Expert)

* indicates required item

En el [cuadro 4](#), la información visualizada en la área de configuración de las colas de servicios del contacto de la página web de la configuración de ICD IP muestra que si se habilita el **trabajo automático**, el IP ICD de Cisco pone los agentes en el **estado del trabajo** después del agente acaba una llamada y las desconexiones.

Figura 4: Configuración de las colas de servicios del contacto IP ICD de Cisco

ICD Configuration

<ul style="list-style-type: none"> Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider 	<h3>Contact Service Queue Configuration</h3> <p style="text-align: right;">Open Printable Report of this CSQ configuration</p> <p>Contact Service Queue Name* <input type="text" value="CSQ1"/></p> <p>Contact Queuing Criteria <input type="text" value="FIFO"/></p> <p>Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/></p> <p>Service Level* <input type="text" value="10"/></p> <p>Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/></p> <p style="color: red;">* indicates required item</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p>
--	---

Si se configuran ambos, el **trabajo automático** en la configuración de las colas de servicios del contacto reemplaza **disponible automático** en la configuración de recursos. Por lo tanto, si un agente acaba una llamada y las desconexiones, el IP ICD de Cisco pone el agente en el **estado del trabajo**. [El cuadro 1](#) visualiza la relación entre el trabajo automático, el disponible automático, y el estado de agente.

Tabla 1: Relación entre el trabajo automático, disponible automático, y el estado de agente

Trabajo automático	Disponible automático	Estado de agente
Habilitado	Habilitado	Trabajo
Habilitado	Inhabilitado	Trabajo
Inhabilitado	Habilitado	Listo
Inhabilitado	Inhabilitado	No listo

Información Relacionada

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)