

# ¿Por qué el Cisco Agent Desktop entra el estado que habla después de colgar para arriba una llamada?

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe por qué se completa y se desconecta el Cisco Agent Desktop entra el estado `que habla` en vez del estado `Ready (Listo)` después de una llamada.

## prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administración de 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 3.0.2

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 TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Problema

Después de que el Cisco Agent Desktop complete una llamada y las desconexiones, el Cisco ip integrated contact distribution (ICD) coloca el agente en el estado *que habla* en vez del estado Ready (Listo). El agente debe terminar la sesión y iniciar sesión manualmente para entrar el estado Ready (Listo). La frecuencia de este incidente aumenta mientras que el volumen de llamada crece. Este incidente ocurre muy probablemente en una de estas ocasiones:

- El Cisco Agent Desktop toma una llamada y realiza una transferencia de llamada no supervisada.
- El Cisco Agent Desktop toma una llamada y el llamador remoto cuelga para arriba primero. Entonces el agente cuelga para arriba.

## Solución

Cuando usted examina los archivos de traza, `CiscoMRIVR*.log`, aparece que hay un archivo que falta del `.wav`. Esto se muestra en el archivo de traza del ejemplo. El nombre del archivo que falta del `.wav` es "ICDWelcomeQueuePrompt.wav", que está situado en el `_US \ directorio de C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en`. El archivo que falta del `.wav` hace el script fallar.

```
%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\wfavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

**Nota:** El valor se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

**Nota:** La fecha y hora se elimina de este archivo de traza.

Para resolver este problema, quitar la referencia al archivo del .wav o agregar el archivo del .wav al sistema.

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)