

¿Cómo puedo aumentar el número de timbres al escritorio del agente?

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo puedo aumentar el número de timbres al escritorio del agente?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo usted puede modificar el número de timbres al escritorio del agente así que un agente puede tener más tiempo para coger una llamada antes de que el sistema la envíe de nuevo a la cola en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Q. ¿Cómo puedo aumentar el número de timbres al escritorio del agente?

A. El valor predeterminado del descanso para conectar una llamada del Integrated Contact Distribution IP (ICD) es 12 segundos, de equivalente a 3 timbres. Antes de la versión 3.0 de las soluciones de la respuesta de Cisco (CRS), el valor es definido por el parámetro de `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` en el archivo del `SubsystemRmCm.properties`, como se muestra abajo. Por abandono, el archivo [islocated](#) en el directorio de `c:\Program Files\wfavvid`.

Figura 1: Parámetro -- `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48
```

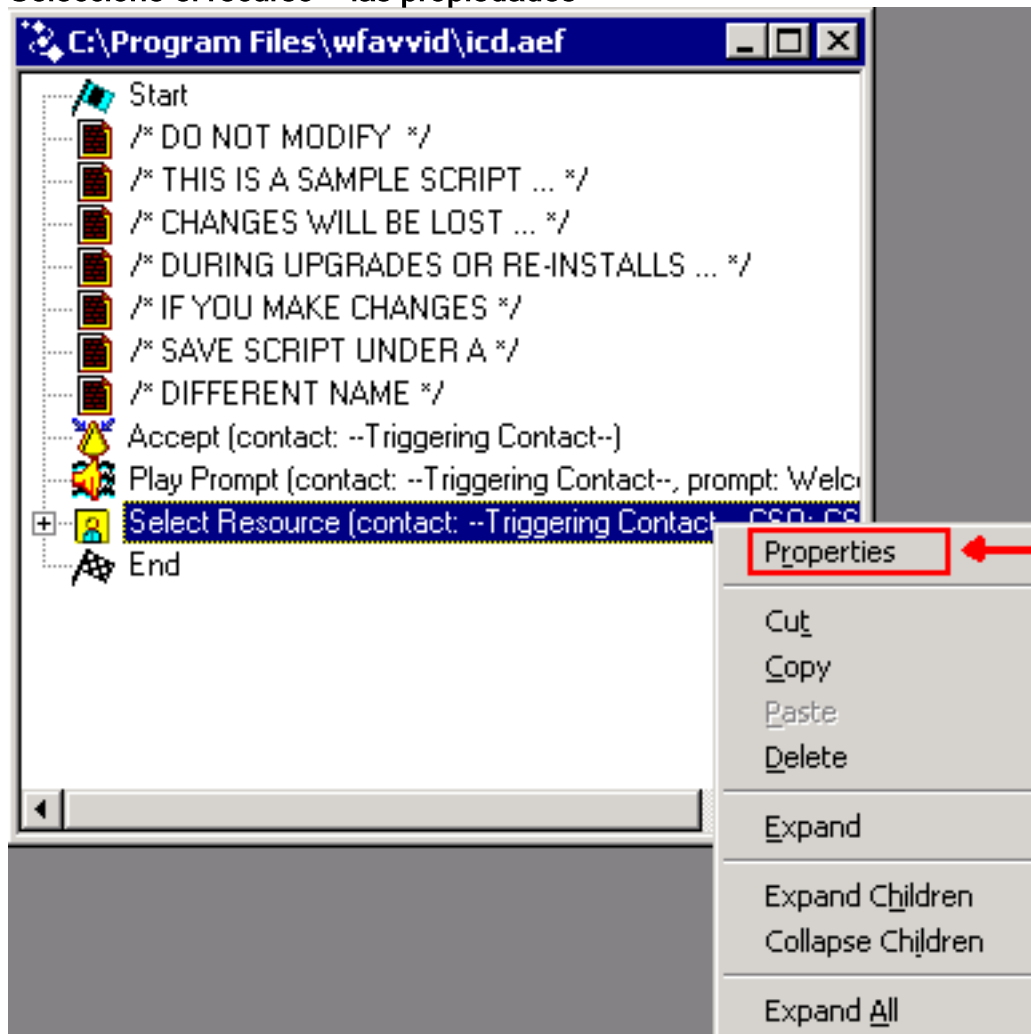
Para cambiar el valor predeterminado, el procedimiento es como sigue:

1. En el servidor CRS, abra el archivo del `SubsystemRmCm.properties` con un editor de textos.
2. Cambie `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` que fija a los segundos deseados. **Nota:** La unidad es milisegundo (ms). 1000 representa 1 segundo. Un timbre es igual a 4 segundos.
3. Recomience el motor CRS.

Con el 3.0 de la versión de CNR, este valor es controlado por el paso **selecto** individual del **recurso** en los scripts de la aplicación. El procedimiento sigue:

1. El uso CRS **edita** para abrir los scripts específicos de la aplicación.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **nodo de recursos selecto**.
3. Haga clic las **propiedades** en el cuadro emergente, como se muestra [aquí](#). **Figura 2:**

Seleccione el recurso > las propiedades



4. Fije el valor del campo del **descanso** que representa la longitud del tiempo, en los segundos, antes de que el contacto se extraiga nuevamente dentro de la cola, como se muestra aquí. Un timbre iguala 4 segundos. **Figura 3: Seleccione el recurso > el descanso**

Select Resource

General

Call Contact: --Triggering Contact--

Resource ID: CSQ

Contact Service Queue: CSQ

Connect: Yes No

Timeout: 12

OK Apply Cancel Help

5. Este valor debe ser inferior al tiempo de espera de Reenvío de llamada sin respuesta en Cisco CallManager.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)