

Cambie al estado de agente al "listo" después de no contestar una llamada

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo pongo un agente en el estado del "listo" cuando el agente no contesta a una llamada?](#)

[¿Cómo resuelvo problemas cuando un agente no puede cambiar al estado del "listo"?](#)

[¿Cómo pongo el agente en el estado "no listo" cuando el teléfono del agente está en una llamada?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un método para controlar al estado de agente después de que el agente no conteste a una llamada en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

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

Q. ¿Cómo pongo un agente en el estado del "listo" cuando el agente no contesta a una llamada?

A. Para Cisco IPCC 3.x expreso:

Cuando un agente no contesta a una llamada, la configuración predeterminada es poner el agente en **no el estado Ready (Listo)**. El agente debe hacer clic el botón **listo** para estar disponible otra vez. Los parámetros controla de `com.cisco.wf.su.bsystems.rmcm.agentUnavailRNA` esta configuración. Este parámetro es una parte del archivo del `SubsystemRmCm.properties`, que reside en el valor por defecto `directoryby` de `C:\Program Files\wfaavid`, tal y como se muestra en del cuadro 1.

[Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter](#)

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=true
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.icdStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.hrStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.showRTRStats=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkRTDMCounters=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkDataStructureInterval=900000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.cleanupInterval=600000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationThreshold=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.rmcmCleanupFlag=true
```

Complete estos pasos para cambiar esta configuración:

1. Utilice un editor de textos, por ejemplo, libreta, para abrir el **archivo del SubsystemRmCm.properties**.
2. Cambie el valor del parámetro de `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` a falso. El sistema pone un agentback en el estado Ready (Listo) si la respuesta del doesnot del agente la llamada.
3. Recomience el motor CRA.**Nota:** Esta modificación cambia la configuración para todos los agentes. Usted no puede configurar la determinación diferentemente para los agentes individuales porque el soporte para esta característica no está disponible. En una situación extrema, si hay solamente un agente en el **estado Ready (Listo)**, la llamada específica, a que el agente solitario no contestó previamente, continúa haciendo cola al agente solitario de una manera recurrente hasta que el agente conteste a la llamada o termine la sesión.

Para Cisco IPCC 4.x expreso:

Complete estos pasos para colocar un agente en el **estado Ready (Listo)** cuando el agente no contesta a una llamada:

Nota: No se recomienda para cambiar al estado de agente después de la opción del Ring No Answer **para alistar** puesto que puede dar lugar a los loops.

1. Dirija a la Administración del CRS de Cisco.
2. Haga clic la lengüeta del **sistema** en la barra de menú. Vea la flecha A en la [Figura 2](#).
3. Haga clic los **parámetros del sistema** en la casilla desplegable. Vea la flecha B en la [Figura](#)

[2](#).

[Figure 2 - IPCC Express System Parameters](#)

System Applications Subsystems Tools Help

LDAP Information
Control Center
Datastore Control Center
System Parameters
Custom File Configuration
Alarm Configuration
Tracing
Logout

Response Solutions Administration

CISCO SYSTEMS

Cisco Application Administration - 4.0(2)_Build005

Package: IPCC Express Premium

Copyright © 1999-2005 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws.

By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at:
<http://www.cisco.com/www/export/crypto/tool/starg.html>.

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

4. Para el estado de agente después de la opción del Ring No Answer, haga clic el botón de radio **listo**. Vea la flecha A en la [Figura 3](#). **Nota:** Por abandono el botón de radio **no listo** se selecciona.

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

System Parameters Configuration

Parameter Name	Parameter Value
RMI Port*	<input type="text" value="1098"/>
Max Number of Executed Steps*	<input type="text" value="1000"/>
Additional Tasks*	<input type="text" value="0"/>
RTP Start Port*	<input type="text" value="16384"/>
Agent State after Ring No Answer* A	<input checked="" type="radio"/> Ready <input type="radio"/> Not Ready
RmCm TCP Port*	<input type="text" value="42027"/>
Heartbeat UDP Port*	<input type="text" value="996"/>
Master Listener TCP Port*	<input type="text" value="994"/>
SQL TCP Port*	<input type="text" value="4433"/>
BARS Port*	<input type="text" value="996"/>
Default Language*	<input type="text" value="English (United States) [en_US]"/> <input type="button" value="Edit"/>

5. Haga clic la **actualización** en la parte inferior de la página de configuración de los parámetros del sistema. Vea la flecha A en la [Figura 4](#).

Figure 4 – IPCC Express System Parameters Configuration Update

Recording Count* (Number of Seats : 45)

* indicates required item

NOTE:
RMI Port changes requires restart of all nodes in the cluster.
RTP Port changes requires restart of CRS Engine on all nodes in the cluster.
SQL TCP Port change requires restart of all CRS SQL services.

A

El estado de agente después de que el Ring No Answer determine el estado de un agente después de un evento del **Ring No Answer**.

- **Listo** — Si un agente no contesta a una llamada, fijan al estado de agente **para alistar**.
- **No listo (valor por defecto)** — Si un agente no contesta a una llamada, fijan al estado de agente **para no alistar**.

Q. ¿Cómo resuelvo problemas cuando un agente no puede cambiar al estado del "listo"?

A. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Quite el teléfono del usuario RMJTAPI.
2. Agregue el teléfono de nuevo al usuario RMJTAPI.

Q. ¿Cómo pongo el agente en el estado “no listo” cuando el teléfono del agente está en una llamada?

A. Usted puede alcanzar esto con ninguno de estos métodos:

- Cuando en una llamada, el agente puede dinámico hacer clic el icono no-**listo** antes de que se caiga la llamada. En este caso, la llamada siguiente en la cola no suena su escritorio.
- El agente puede colocar al llamador en el control, consigue en la segunda línea, y la recogida la llamada parqueada.
- Usted puede aumentar el tiempo de la conclusión a 10-15 segundos, que no prohíbe a cada agente bastante tiempo de conseguir a cambio el estado **para no alistar** en la ventana CAD.
- El agente puede permitir que la llamada suenen y la espera para el time-out del recurso después de lo cual la ventana CAD entra **no el estado Ready (Listo)**, y la llamada se reorienta al siguiente agente disponible o se hace cola si no hay agentes disponibles.

Información Relacionada

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