

Estancias del agente en el estado reservado por una larga duración antes de que se presente la llamada - prompt NON-interrumpible del juego

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que los agentes entran el estado **reservado** por 20 segundos o más largo después de terminar una llamada y proporciona una solución en un entorno expreso del Centro de contacto IP (IPCC).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda tener conocimientos de 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.

- CallManager de Cisco
- Soluciones de la respuesta de Cisco (CRS)

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

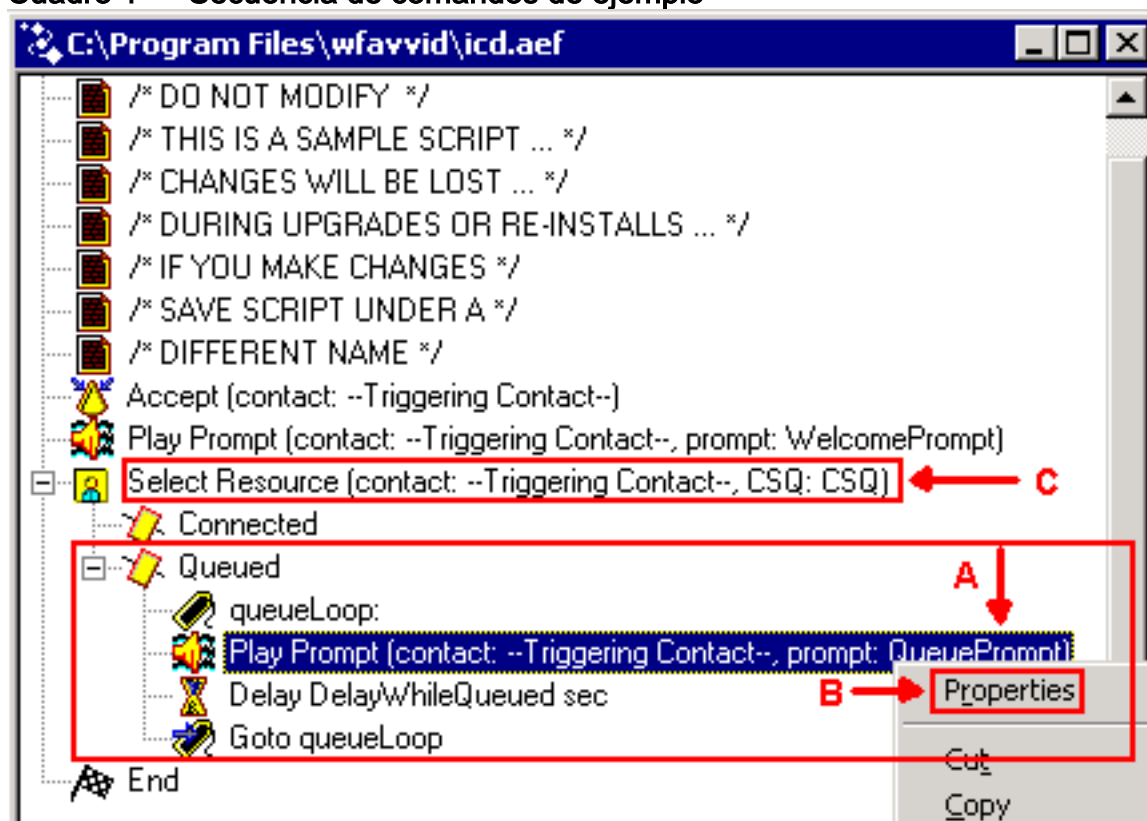
Hay dos síntomas a este problema:

- Las llamadas se hacen cola, pero se sientan en la cola hasta 60 segundos antes de que conectan con un agente en el **estado Ready (Listo)**. Además, el agente que recibe la llamada está en el estado **reservado** mientras que la llamada está en la cola.
- Una vez que el agente termina la llamada, el agente va nuevamente dentro del estado **reservado** y permanece en este estado por hasta 20 segundos antes de recibir la llamada siguiente.

Solución

Este problema se relaciona con CRS un problema del script. Esto sucede porque hay un paso selecto del recurso, como se muestra por el **C** en el [cuadro 1](#), antes de que la bifurcación **hecha cola**. Una vez que el recurso está listo para tomar una llamada, el recurso se señala por medio de una bandera según lo reservado. Pero, si el paso del prompt del juego, como se muestra por **A** en el [cuadro 1](#), no es interrumpible, después el paso **selecto del recurso** no puede rutear la llamada al recurso hasta los extremos pronto. Por lo tanto, si hay un prompt interrumpible 20-second el agente permanece en el estado **reservado** para 20 segundos antes de que la llamada se presenta.

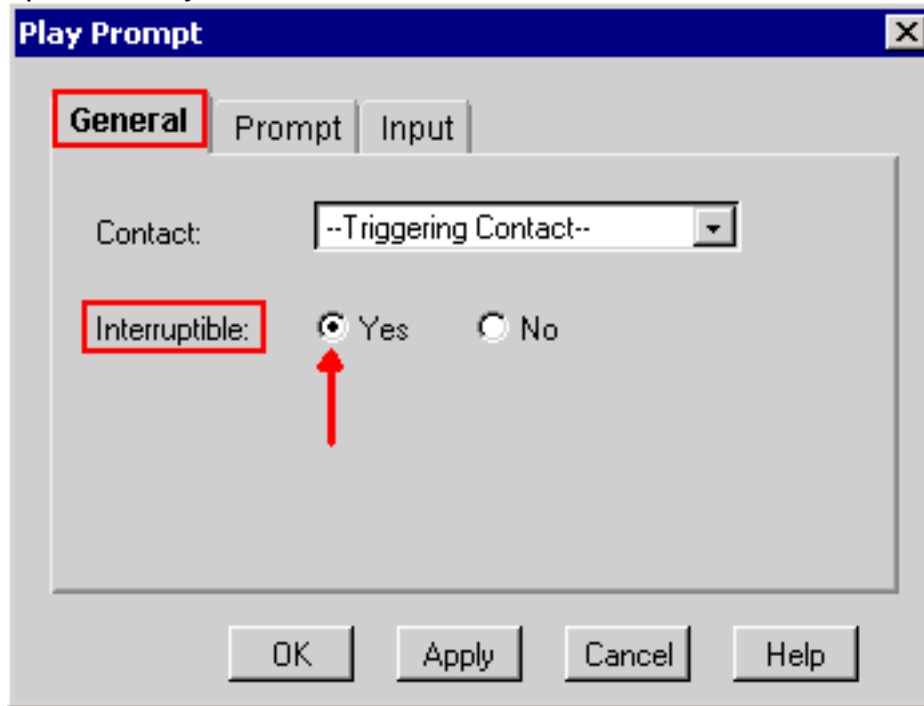
Cuadro 1 — Secuencia de comandos de ejemplo



Nota: El propósito del [cuadro 1](#) es demostrar el paso pronto selecto del recurso y del juego. Este script no es el script del problema.

Complete estos pasos para configurar el parámetro con interrupción:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón el **prompt del juego**.
2. Propiedades Select, como se muestra por **B** en el [cuadro 1](#). La ventana del prompt del juego aparece, tal y como se muestra en del [cuadro 2](#). Cuadro 2 — Prompt del juego



3. Vaya a la ficha general.
4. Haga clic **sí** para fijar la **opción de interrupción**. **Nota:** Si usted selecciona **sí**, un evento externo (tal como un agente que está disponible o un llamador que cuelga para arriba) puede interrumpir el paso. Si usted selecciona **ningún**, el paso debe ser completado antes de que cualquier otro proceso pueda ejecutar.
5. Haga clic en Apply (Aplicar).

Fije el prompt del juego **interrumpible** para resolver el problema.

[Información Relacionada](#)

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