

Pourquoi Cisco Agent Desktop passe-t-il à l'état Travail après avoir terminé un appel et s'être déconnecté ?

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Résolution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit pourquoi le Cisco Agent Desktop entre dans l'état **Travail** au lieu de l'état **prêt** après qu'il termine un appel et des débranchements.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Après que l'agent termine un appel et des débranchements, la distribution de contact intégrée par IP de Cisco (IP ICD) met l'agent dans l'**état Travail**, suivant les indications de la [figure 1](#).

Figure 1 : Cisco Agent Desktop - « état Travail »



Dans le meilleur des cas, l'IP ICD devrait mettre l'agent dans un **état prêt** quand l'agent termine un appel, suivant les indications de la [figure 2](#). Au lieu de cela, l'agent est placé dans l'**état Travail**. L'agent alors doit manuellement se mettre dans l'**état prêt**.

Figure 2 : Cisco Agent Desktop - « état prêt »



Résolution

Ce problème est une question de configuration. Il y a deux paramètres qui contrôlent l'état de l'agent après un appel sont de finition et déconnectés. On est le paramètre **disponible automatique** dans la **configuration de ressources**, et l'autre est le paramètre **automatique de travail** dans la **configuration de file d'attente du service de contact**.


La région de **configuration de ressources** du page Web de configuration IP ICD affiche l'état de l'agent, suivant les indications de la [figure 3](#). Si **disponible automatique** est activé, IP ICD de Cisco met l'agent dans l'**état prêt** après l'agent termine un appel et des débranchements.

Figure 3 : Configuration de ressources IP ICD de Cisco

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions



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

Dans la [figure 4](#), l'information affichée dans la région de configuration de files d'attente du service de contact du page Web de configuration IP ICD prouve que si le **travail automatique** est activé, IP ICD de Cisco met des agents dans l'**état Travail** après l'agent termine un appel et des débranchements.

Figure 4 : Configuration de files d'attente du service de contact 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 chacun des deux sont configurés, le **travail automatique** dans la configuration de files d'attente du service de contact ignore **disponible automatique** dans la configuration de ressources. Par conséquent, si un agent termine un appel et des débranchements, IP ICD de Cisco met l'agent dans l'**état Travail**. [Le tableau 1](#) affiche les relations entre le travail automatique, le disponible automatique, et l'état de l'agent.

Tableau 1 : Relations parmi le travail automatique, disponible automatique, et l'état de l'agent

Travail automatique	Disponible automatique	État de l'agent
Activé	Activé	Travail
Activé	Handicapé	Travail
Handicapé	Activé	Prêt
Handicapé	Handicapé	Non prêt

Informations connexes

- [Support technique - Cisco Systems](#)