Pourquoi Cisco Agent Desktop passe-t-il à l'état Conversation après avoir bloqué un appel ?

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Conventions](#)
[Problème](#)
[Solution](#)
[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document explique pourquoi Cisco Agent Desktop passe à l'état `Conversation` au lieu de l'état `Prêt` après la fin et la déconnexion d'un appel.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Administration de Cisco CallManager
- Solutions de réponse client Cisco (CRS)

Components Used

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

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco CRS 3.0.2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à

Conventions relatives aux conseils techniques Cisco.

Problème

Une fois que Cisco Agent Desktop a terminé un appel et se déconnecte, Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) place l'agent dans l'état `Conversation` au lieu de l'état `Prêt`. L'agent doit se déconnecter manuellement et se connecter pour passer à l'état `Prêt`. La fréquence de cet incident augmente à mesure que le volume des appels augmente. Cet incident se produit très probablement à l'une des occasions suivantes :

- Cisco Agent Desktop prend un appel et effectue un transfert d'appel non supervisé.
- Cisco Agent Desktop prend un appel et l'appelant distant raccroche en premier. Puis l'agent raccroche.

Solution

Lorsque vous examinez les fichiers de suivi, `CiscoMRIVR*.log`, il apparaît qu'il manque un fichier .wav. Ceci est indiqué dans l'exemple de fichier de suivi. Le nom du fichier .wav manquant est « ICDWelcomeQueuePrompt.wav », qui se trouve dans le répertoire `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\`. Le fichier .wav manquant provoque l'échec du script.

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

Remarque : La valeur s'affiche sur plusieurs lignes en raison de limitations d'espace.

Remarque : La date et l'heure sont supprimées de ce fichier de suivi.

Afin de résoudre ce problème, supprimez la référence au fichier .wav ou ajoutez le fichier .wav au système.

Informations connexes

- Support technique - Cisco Systems