

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

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit pourquoi le Cisco Agent Desktop entre dans l'état `parlant` au lieu de l'état `prêt` après un appel est terminé et déconnecté.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager Administration
- 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 3.0.2

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 le Cisco Agent Desktop se termine un appel et des débranchements, l'IP de Cisco a intégré la distribution de contact (ICD) place l'agent dans l'état `parlant` au lieu de l'état `prêt`. L'agent doit manuellement se déconnecter et ouvrir une session pour entrer dans l'état `prêt`. La fréquence de cet incident augmente pendant que le volume d'appels se développe. Cet incident se produit très probablement sur une de ces occasions :

- Le Cisco Agent Desktop prend un appel et exécute un transfert non surveillé d'appel.
- Le Cisco Agent Desktop prend un appel et l'appelant distant raccroche d'abord. Alors l'agent raccroche.

## Solution

Quand vous examinez les fichiers de suivi, `CiscoMRIVR*.log`, il apparaît il y a un fichier des disparus `.wav`. Ceci est affiché dans le fichier de suivi d'exemple. Le nom du fichier des disparus `.wav` est « `ICDWelcomeQueuePrompt.wav` », qui se trouve dans `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US \` répertoire. Le fichier des disparus `.wav` fait échouer le 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\wfaavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

**Remarque:** La valeur est affichée au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.

**Remarque:** La date et l'heure sont éliminées à partir de ce fichier de suivi.

Afin de résoudre ce problème, supprimer la référence au fichier .wav ou ajouter le fichier .wav au système.

## [Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)