

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\wfvavid\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\wfvavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'%MIVR-PROMPT_MGR-3-
EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:  user prompt  'C:\Program
Files\wfvavid\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\wfvavid\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](#)