

Contenu

[Introduction](#)

[Comment est-ce que je peux augmenter le nombre de sonneries à l'Agent Desktop ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment vous pouvez modifier le nombre de sonneries à l'Agent Desktop ainsi un agent peut avoir plus de temps pour prendre un appel avant que le système l'envoie de nouveau à la file d'attente dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Q. Comment est-ce que je peux augmenter le nombre de sonneries à l'Agent Desktop ?

A. La valeur par défaut du délai d'attente pour connecter un appel de la distribution de contact intégré par IP (ICD) est de 12 secondes, d'équivalente à 3 sonneries. Avant version 3.0 de Cisco Response Solutions (CRS), la valeur est définie par le paramètre de `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout` dans le fichier `SubsystemRmCm.properties`, **comme affiché ci-dessous**. Par défaut, le fichier [islocated](#) dans le répertoire de `c:\Program Files\wfavvid`.

Figure 1 : Paramètre -- `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout`

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48
```

Pour changer la valeur par défaut, la procédure est comme suit :

1. Sur le serveur CRS, ouvrez le **fichier `SubsystemRmCm.properties`** avec un éditeur de texte.
2. Changez `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout` plaçant aux secondes désirées. **Remarque:** L'unité est milliseconde (ms). 1000 représente 1 seconde. Une sonnerie est égale à 4 secondes.
3. Redémarrez l'engine CRS.

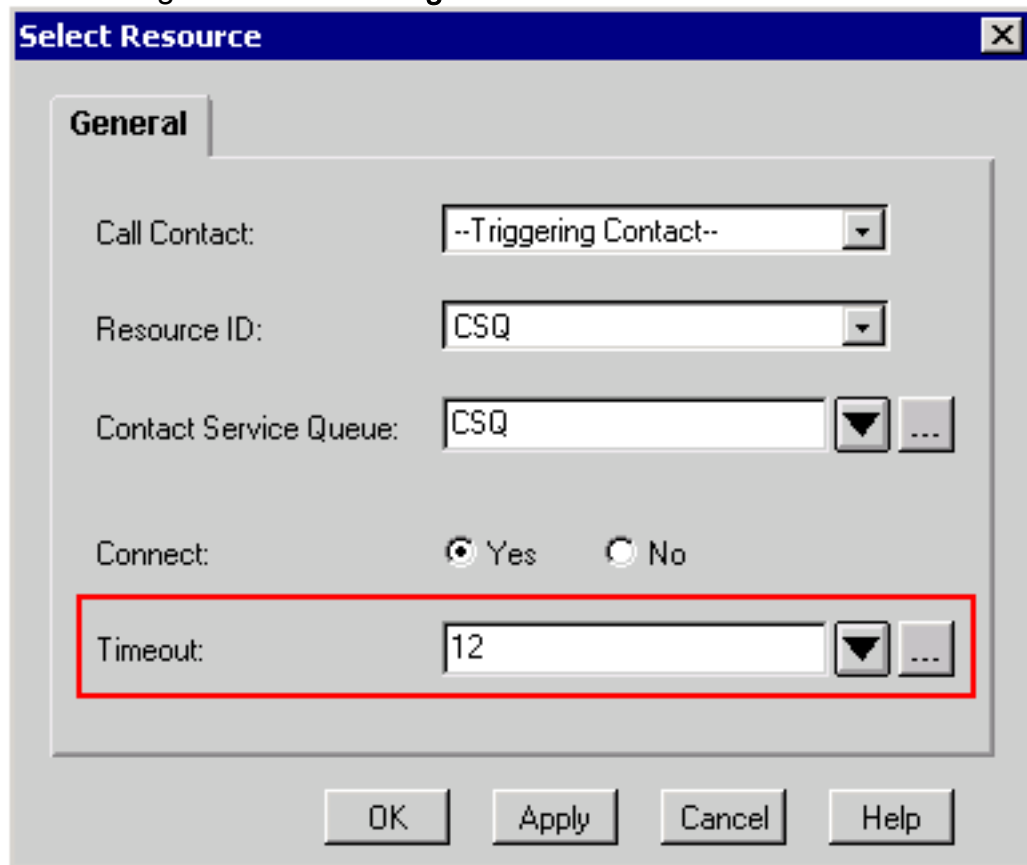
Avec la version 3.0 CRS, cette valeur est contrôlée par l'étape **choisie** individuelle de **ressource** dans les scripts d'application. La procédure suit :

1. Les CRS d'utilisation **éditent** pour ouvrir les scripts spécifiques d'application.
2. Cliquez avec le bouton droit le noeud **choisi de ressource**.
3. Clic **Propriétés** dans la case instantanée, comme affiché [ici](#). **Figure 2 : Ressource choisie >**

Propriétés



4. Placez la valeur du champ de **délai d'attente** qui représente la durée, en quelques secondes, avant que le contact soit récupéré de nouveau dans la file d'attente, comme affiché ici. Une sonnerie égale 4 secondes. **Figure 3 : Ressource > délai d'attente choisis**



The image shows a 'Select Resource' dialog box with the following fields and values:

- Call Contact: --Triggering Contact--
- Resource ID: CSQ
- Contact Service Queue: CSQ
- Connect: Yes No
- Timeout: 12 (highlighted with a red rectangle)

Buttons at the bottom: OK, Apply, Cancel, Help.

5. Cette valeur doit être inférieure au délai d'attente de **pas de réponse d'appel en avant** dans le Cisco CallManager.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)