

# Modification de l'état d'agent en « Prêt » après non réponse à un appel

## Contenu

### [Introduction](#)

[Comment est-ce que je mets un agent dans l'état d'un "prêt" quand l'agent ne répond pas à un appel ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne quand un agent ne peut pas changer en l'état d'un "prêt" ?](#)

[Comment est-ce que je mets l'agent dans « pour ne pas préparer » l'état quand le téléphone d'agent est à un appel ?](#)

### [Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit une méthode pour contrôler l'état de l'agent après que l'agent ne réponde pas à un appel dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

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

### Q. Comment est-ce que je mets un agent dans l'état d'un "prêt" quand l'agent ne répond pas à un appel ?

#### A. Pour l'IPCC Express 3.x de Cisco :

Quand un agent ne répond pas à un appel, la valeur par défaut est de mettre l'agent dans l'état **non prêt**. L'agent doit cliquer sur le bouton **prêt** afin de devenir disponible de nouveau. Les contrôles de paramètre de `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.agentUnavailRNA` cette configuration. Ce paramètre est une pièce du fichier `SubsystemRmCm.properties`, qui réside dans le par défaut `directoryby` de `C:\Program Files\wfavvid`, suivant les indications de figure 1.

#### [Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter](#)

Terminez-vous ces étapes afin de changer cette configuration :

1. Employez un éditeur de texte, par exemple, Notepad, afin d'ouvrir le **fichier SubsystemRmCm.properties**.
2. Changez la valeur du paramètre de `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.agentUnavailRNA` à `faux`. Le système met un agentback dans l'état prêt si la réponse de doesnot d'agent l'appel.
3. Redémarrez l'engine de CRA.**Remarque:** Cette modification change la configuration pour tous les agents. Vous ne pouvez pas configurer l'établissement différemment pour les agents individuels parce que le soutien de cette caractéristique n'est pas disponible. Dans une situation extrême, s'il y a seulement un agent dans l'état **prêt**, l'appel spécifique, au lequel

l'agent solitaire n'a pas répondu précédemment, continue à s'aligner à l'agent solitaire d'une manière réursive jusqu'à ce que l'agent réponde à l'appel ou se déconnecte.

**Pour l'IPCC Express 4.x de Cisco :**

Terminez-vous ces étapes afin de placer un agent dans l'état **prêt** quand l'agent ne répond pas à un appel :

**Remarque:** Il n'est pas recommandé pour changer l'état de l'agent après l'option de pas de réponse de sonnerie **de préparer** puisqu'il peut avoir comme conséquence les boucles.

1. Exécutez la gestion de Cisco CRS.
2. Cliquez sur l'onglet de **système** dans la barre de menus. Voir la flèche A dans la [figure 2](#).
3. **Paramètres de système** de clic dans la liste déroulante. Voir la flèche B dans la [figure 2](#).  
[Figure 2 - IPCC Express System Parameters](#)
4. Pour l'état de l'agent après l'option de pas de réponse de sonnerie, cliquez sur la case d'option **prête**. Voir la flèche A dans la [figure 3](#). **Remarque:** Par défaut la case d'option **non prête** est sélectionnée.  
[Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration](#)
5. Cliquez sur la **mise à jour** en bas de la page de configuration de paramètres de système. Voir la flèche A dans la [figure 4](#).  
[Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update](#)

L'état de l'agent après que le pas de réponse de sonnerie détermine l'état d'un agent après un événement de **pas de réponse de sonnerie**.

- **Prêt** — Si un agent ne répond pas à un appel, l'état de l'agent est placé **pour préparer**.
- **Non prêt (par défaut)** — Si un agent ne répond pas à un appel, l'état de l'agent est placé **pour ne pas préparer**.

**Q. Comment est-ce que je dépanne quand un agent ne peut pas changer en l'état d'un "prêt" ?**

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Retirez le téléphone de l'utilisateur RMJTAPI.
2. Ajoutez le téléphone de nouveau à l'utilisateur RMJTAPI.

**Q. Comment est-ce que je mets l'agent dans « pour ne pas préparer » l'état quand le téléphone d'agent est à un appel ?**

A. Vous pouvez réaliser ceci avec l'un de ces méthodes :

- Quand à un appel, l'agent peut proactivement cliquer sur l'icône non-**prête** avant que l'appel soit abandonné. Dans ce cas, le prochain appel dans la file d'attente ne sonne pas son appareil de bureau.
- L'agent peut placer l'appelant sur l'attente, obtient sur la deuxième ligne, et l'intrcpt l'appel parqué.
- Vous pouvez augmenter le temps de conclusion à 10-15 secondes, qui accorde à chaque agent assez de temps d'obtenir la modification l'état **pour ne pas préparer** dans la fenêtre CAD.

- L'agent peut accorder l'appel pour sonner et l'attente la minuterie de ressource après quoi la fenêtre CAD entre dans l'état **non prêt**, et l'appel est réorienté au prochain agent disponible ou est aligné si aucun agent n'est disponible.

## Informations connexes

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