

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\wfvavid`, suivant les indications de figure 1.

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

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=true
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.icdStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.hrStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.showRTRStats=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkRTDMCounters=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkDataStructureInterval=900000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.cleanupInterval=600000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationThreshold=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.rmcmCleanupFlag=true
```

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.subsystems.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](#)

System Applications Subsystems Tools Help

LDAP Information
Control Center
Datastore Control Center
System Parameters
Custom File Configuration
Alarm Configuration
Tracing
Logout

onse Solutions Administration

CISCO SYSTEMS

Cisco Application Administration - 4.0(2)_Build005

Package: IPCC Express Premium

Copyright © 1999-2005 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws.

By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at:
<http://www.cisco.com/www/export/crypto/tool/starg.html>.

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

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

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

System Parameters Configuration

Parameter Name	Parameter Value
RMI Port*	<input type="text" value="1098"/>
Max Number of Executed Steps*	<input type="text" value="1000"/>
Additional Tasks*	<input type="text" value="0"/>
RTP Start Port*	<input type="text" value="16384"/>
Agent State after Ring No Answer* A	<input checked="" type="radio"/> Ready <input type="radio"/> Not Ready
RmCm TCP Port*	<input type="text" value="42027"/>
Heartbeat UDP Port*	<input type="text" value="996"/>
Master Listener TCP Port*	<input type="text" value="994"/>
SQL TCP Port*	<input type="text" value="4433"/>
BARS Port*	<input type="text" value="996"/>
Default Language*	<input type="text" value="English (United States) [en_US]"/> <input type="button" value="Edit"/>

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](#)

Recording Count* (Number of Seats : 45)

* indicates required item

NOTE:
RMI Port changes requires restart of all nodes in the cluster.
RTP Port changes requires restart of CRS Engine on all nodes in the cluster.
SQL TCP Port change requires restart of all CRS SQL services.

A

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'intercepte 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](#)