

L'agent demeure dans un état réservé pendant une longue durée avant la présentation d'un appel non interruptible

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle les agents entrent dans l'état **réservé** pendant 20 secondes ou plus long après avoir fini un appel et fournit une solution dans un environnement exprès de l'IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande de posséder des connaissances sur ces sujets :

- Cisco CallManager
- 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
- Cisco Response Solutions (CRS)

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

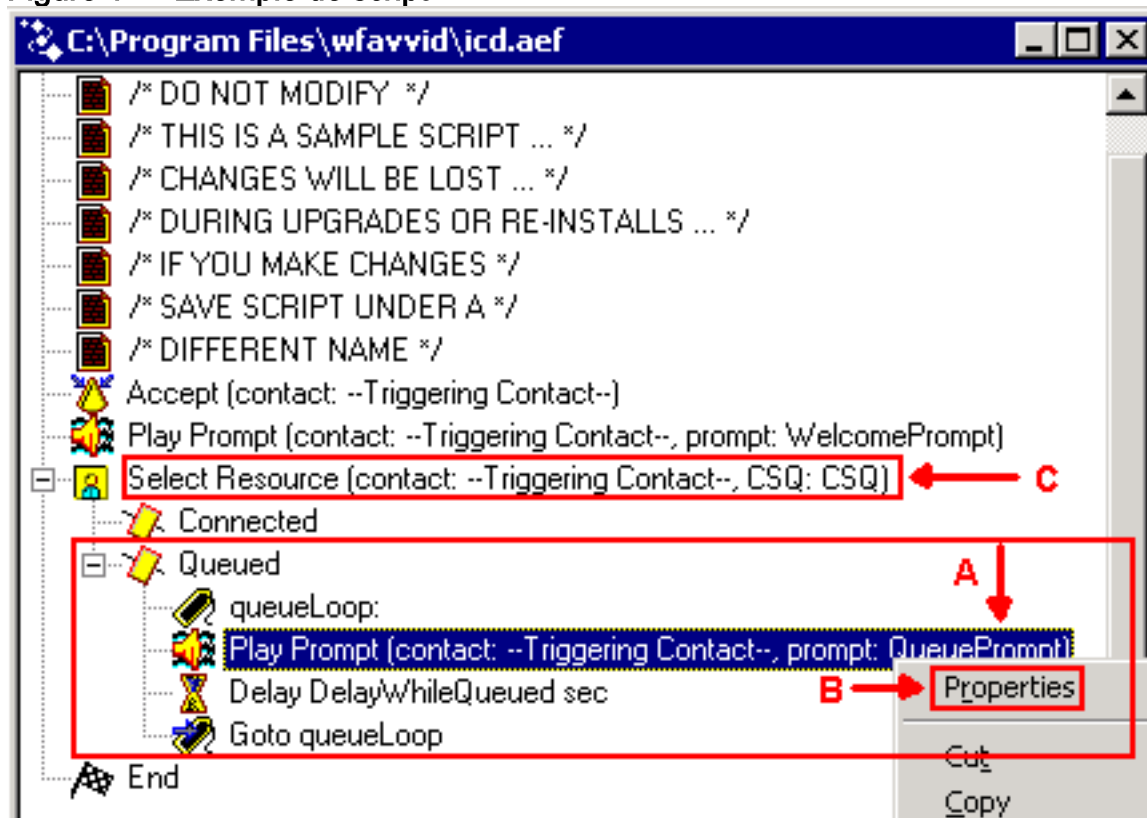
Il y a deux symptômes à ce problème :

- Des appels sont alignés, mais se reposent dans la file d'attente à 60 secondes avant qu'ils se connectent à un agent dans l'état **prêt**. Supplémentaire, l'agent qui reçoit l'appel est dans l'état **réservé** tandis que l'appel est dans la file d'attente.
- Une fois que l'agent finit l'appel, l'agent va de nouveau dans l'état **réservé** et reste dans cet état pendant jusqu'à 20 secondes avant de recevoir le prochain appel.

Solution

Ce problème est lié à une question de script CRS. Ceci se produit parce qu'il y a une étape choisie de ressource, comme affiché par **C** dans la [figure 1](#), avant le branchement **aligné**. Une fois que la ressource est prête à prendre un appel, la ressource est signalée comme réservée. Mais, si l'étape de demande de jeu, comme affichée par **A** dans la [figure 1](#), n'est pas interruptible, puis l'étape **choisie de ressource** ne peut pas conduire l'appel à la ressource jusqu'aux extrémités rapides. Par conséquent, s'il y a une demande 20-second interruptible l'agent reste dans l'état **réservé** pour 20 secondes avant que l'appel est présenté.

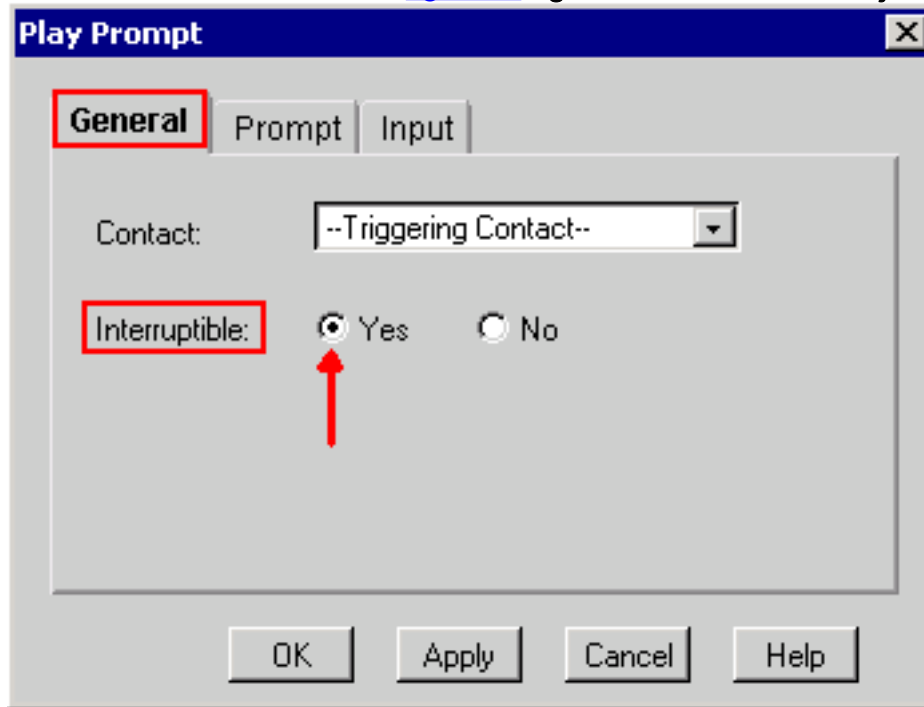
Figure 1 — Exemple de script



Remarque: Le but de la [figure 1](#) est d'expliquer la ressource choisie et de lire l'étape rapide. Ce script n'est pas le script de problème.

Terminez-vous ces étapes afin de configurer le paramètre interruptible :

1. **Demande de jeu de clic droit.**
2. **Propriétés** choisi, comme affiché par **B** dans la [figure 1](#). La fenêtre d'invite de jeu apparaît, suivant les indications de la [figure 2](#). **Figure 2 — Demande de jeu**



3. Allez à l'onglet Général.
4. Clic **oui** pour placer l'option **interruptible**. **Remarque:** Si vous sélectionnez **oui**, un événement externe (tel qu'un agent devenant disponible ou un appelant raccrochant) peut interrompre l'étape. Si vous sélectionnez l'**aucun**, l'étape doit être terminée avant que n'importe quel autre processus puisse exécuter.
5. Cliquez sur **Apply**.

Placez la demande de jeu **interruptible** afin de résoudre le problème.

[Informations connexes](#)

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