

Perché Cisco Agent Desktop entra in stato di lavoro al termine di una chiamata e dopo la disconnessione?

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Risoluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il motivo per cui Cisco Agent Desktop passa allo **stato Lavoro** anziché allo **stato Pronto** dopo la fine di una chiamata e la disconnessione.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco CRS 3.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Dopo che l'agente ha terminato una chiamata e si è disconnesso, Cisco IP Integrated Contact Distribution (IP ICD) attiva lo **stato di lavoro**, come mostrato nella [Figura 1](#).

Figura 1: Cisco Agent Desktop - "Stato lavoro"



In teoria, l'ICD IP dovrebbe mettere l'agente in **stato Pronto** quando l'agente finisce una chiamata, come mostrato nella [Figura 2](#). L'agente viene invece messo in **stato Lavoro**. L'agente deve quindi passare manualmente allo **stato Pronto**.

Figura 2: Cisco Agent Desktop - "Stato pronto"



Risoluzione

Questo problema è relativo alla configurazione. Sono disponibili due parametri che controllano lo stato dell'agente al termine e alla disconnessione di una chiamata. Uno è il parametro **Automatic Available** nella **configurazione delle risorse**, l'altro è il parametro **Automatic Work** nella **configurazione della coda del servizio di contatto**.

Nell'area **Configurazione risorse** della pagina Web relativa alla configurazione dell'ICD IP viene visualizzato lo stato dell'agente, come mostrato nella [Figura 3](#). Se la funzione **Disponibilità automatica** è abilitata, Cisco IP ICD attiva l'agente in **stato pronto** dopo che l'agente ha terminato una chiamata e si è disconnesso.

Figura 3: Configurazione risorse Cisco IP ICD

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

ICD Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

ICD Extension 5007

Resource Group

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills

Competence Level (1 - Beginner, 10 - Expert)

* indicates required item

Nella [Figura 4](#), le informazioni visualizzate nell'area Configurazione code dei servizi di contatto della pagina Web di configurazione ICD IP mostrano che se il comando **Lavoro automatico** è abilitato, Cisco IP ICD attiva lo **stato di lavoro** dopo che l'agente ha terminato una chiamata e si è disconnesso.

Figura 4: Configurazione code servizio contatti ICD IP Cisco

ICD Configuration

<ul style="list-style-type: none"> Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider 	<h3>Contact Service Queue Configuration</h3> <p style="text-align: right;">Open Printable Report of this CSQ configuration</p> <p>Contact Service Queue Name* <input type="text" value="CSQ1"/></p> <p>Contact Queuing Criteria <input type="text" value="FIFO"/></p> <p>Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/></p> <p>Service Level* <input type="text" value="10"/></p> <p>Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/></p> <p style="color: red;">* indicates required item</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p>
--	---

Se sono configurati entrambi, **Automatic Work** in the Contact Service Queues Configuration ha la priorità su **Automatic Available** in Resources Configuration. Pertanto, se un agente termina una chiamata e si disconnette, Cisco IP ICD imposta l'agente **sullo stato di lavoro**. [Nella tabella 1](#) viene visualizzata la relazione tra Lavoro automatico, Disponibile automaticamente e Stato agente.

Tabella 1. Relazione tra lavoro automatico, disponibilità automatica e stato dell'agente

Lavoro automatico	Disponibile automaticamente	Stato agente
Attivato	Attivato	Lavoro
Attivato	Disattivato	Lavoro
Disattivato	Attivato	Pronto
Disattivato	Disattivato	Non pronto

[Informazioni correlate](#)

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)