

Perché Cisco Agent Desktop entra in stato di conversazione dopo aver interrotto una chiamata?

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto perché Cisco Agent Desktop passa allo stato `Talking` anziché allo stato `Ready` dopo il completamento e la disconnessione di una chiamata.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Amministrazione 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 3.0.2

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 Cisco Agent Desktop ha completato una chiamata e si è disconnesso, Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) imposta l'agente sullo stato `Talking` anziché sullo stato `Ready`. L'agente deve disconnettersi e accedere manualmente per passare allo stato `Pronto`. La frequenza di questo evento imprevisto aumenta con l'aumento del volume delle chiamate. Questo evento imprevisto si verifica molto probabilmente in una delle seguenti occasioni:

- Cisco Agent Desktop effettua una chiamata ed esegue un trasferimento di chiamata senza supervisione.
- Cisco Agent Desktop effettua una chiamata e il chiamante remoto si disconnette per primo. Poi l'agente riattacca.

Soluzione

Quando si esaminano i file di traccia, `CiscoMRIVR*.log`, viene visualizzato un file wav mancante. Questa condizione viene illustrata nel file di traccia di esempio. Il nome del file wav mancante è "ICDWelcomeQueuePrompt.wav", che si trova nella directory `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\`. Il file wav mancante provoca l'esito negativo dello script.

```
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component,The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt:
  Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt,
  Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt.
  UndefinedPromptException: user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve
  (PromptManagerImpl.java:1104)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo
```

```
(NamePrompt.java:199)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt
(CMTDialogImpl.java:160)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run
(CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)
%MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
user prompt 'C:\Program Files\wfavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

Nota: il valore viene visualizzato su più righe a causa dei limiti di spazio.

Nota: la data e l'ora vengono eliminate dal file di traccia.

Per risolvere il problema, rimuovere il riferimento al file wav o aggiungere il file wav al sistema.

[Informazioni correlate](#)

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)