

Cambia lo stato dell'agente su "Pronto" dopo la mancata risposta a una chiamata

Sommario

[Introduzione](#)

[Come posso impostare un agente sullo stato "Pronto" quando non risponde a una chiamata?](#)

[Come risolvere i problemi quando un agente non è in grado di passare allo stato "Pronto"?](#)

[Come si imposta lo stato "Non pronto" dell'agente quando il telefono dell'agente è in fase di chiamata?](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto un metodo per controllare lo stato dell'agente dopo che l'agente non risponde a una chiamata in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

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

D. Come posso mettere un agente nello stato "Pronto" quando non risponde a una chiamata?

R. Per Cisco IPCC Express 3.x:

Quando un agente non risponde a una chiamata, per impostazione predefinita viene impostato lo stato **Non pronto**. L'agente deve fare clic sul pulsante **Ready** per essere nuovamente disponibile. Il parametro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` controlla questa impostazione. Questo parametro fa parte del file **SubsystemRmCm.properties**, che per impostazione predefinita risiede nella directory `C:\Program Files\wfavvid`, come mostrato nella [Figura 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
```

Per modificare questa impostazione, completare i seguenti passaggi:

1. Utilizzare un editor di testo, ad esempio Blocco note, per aprire il file **SubsystemRmCm.properties**.
2. Modificare il valore del parametro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` su **false**. Il sistema riporta un agente nello stato **Ready** se l'agente non risponde alla chiamata.
3. Riavviare il motore CRA. **Nota:** questa modifica modifica l'impostazione di tutti gli agenti. Non è possibile configurare l'impostazione in modo diverso per i singoli agenti perché il supporto per questa funzionalità non è disponibile. In una situazione estrema, se è presente un solo agente nello stato **Ready**, la chiamata specifica, a cui l'agente solitario non ha risposto in precedenza, continua a rimanere in coda per l'agente solitario in modo ricorsivo fino a quando l'agente non risponde alla chiamata o non si disconnette.

Per Cisco IPCC Express 4.x:

Completare questi passaggi per mettere un agente nello stato **Pronto** quando l'agente non risponde a una chiamata:

Nota: si consiglia di non modificare lo stato dell'agente dopo l'opzione Ring No Answer (Nessuna risposta squillo) su **Ready** poiché può generare loop.

1. Eseguire Cisco CRS Administration.
2. Fare clic sulla scheda **Sistema** nella barra dei menu. Vedere la freccia A nella [Figura 2](#).
3. Fare clic su **Parametri di sistema** nella casella a discesa. Vedere la freccia B nella [Figura 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. Per l'opzione Stato agente dopo chiamata senza risposta, fare clic sul pulsante di opzione **Pronto**. Vedere la freccia A nella [Figura 3](#). Nota: per impostazione predefinita è selezionato il pulsante di opzione **Non pronto**.

Figure 3 - IPCC Express 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. Fare clic su **Aggiorna** nella parte inferiore della pagina Configurazione parametri di sistema. Vedere la freccia A nella [Figura 4](#).

Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update

Recording Count*	<input type="text" value="10"/>	(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.		
<input checked="" type="button" value="Update"/>	<input type="button" value="Cancel"/>	

Lo stato dell'agente dopo Ring No Answer determina lo stato di un agente dopo un evento **Ring No Answer**.

- **Pronto**: se un agente non risponde a una chiamata, lo stato dell'agente viene impostato su **Pronto**.
- **Non pronto (impostazione predefinita)**: se un agente non risponde a una chiamata, lo stato dell'agente viene impostato su **Non pronto**.

D. Come posso risolvere i problemi quando un agente non è in grado di passare

allo stato "Pronto"?

A. Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Rimuovere il telefono dall'utente RMJTAPI.
2. Aggiungere nuovamente il telefono all'utente RMJTAPI.

D. Come si pone l'agente nello stato "Non pronto" quando è in corso una chiamata al telefono dell'agente?

R. Per ottenere questo risultato, è possibile utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Durante una chiamata, l'agente può fare clic proattivamente sull'icona **non pronta** prima che la chiamata venga interrotta. In questo caso, la chiamata successiva nella coda non farà squillare il desktop.
- L'agente può mettere in attesa il chiamante, salire sulla seconda linea e riprendere la chiamata parcheggiata.
- È possibile aumentare il tempo di completamento del processo a 10-15 secondi, in modo che ciascun agente disponga di tempo sufficiente per modificare lo stato in **non pronto** nella finestra CAD.
- L'agente può consentire alla chiamata di squillare e attendere il timeout della risorsa dopo il quale la finestra CAD entra nello stato **non pronto** e la chiamata viene reindirizzata al successivo agente disponibile oppure viene accodata se non sono disponibili agenti.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)