

Cisco Agent Desktop はなぜ通話が終了し接続が解除されると、稼働状態になるのか

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、コールを完了し切断した後、Cisco Agent Desktop が Ready (準備) 状態ではなく Work (稼働) 状態になる原因について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

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

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

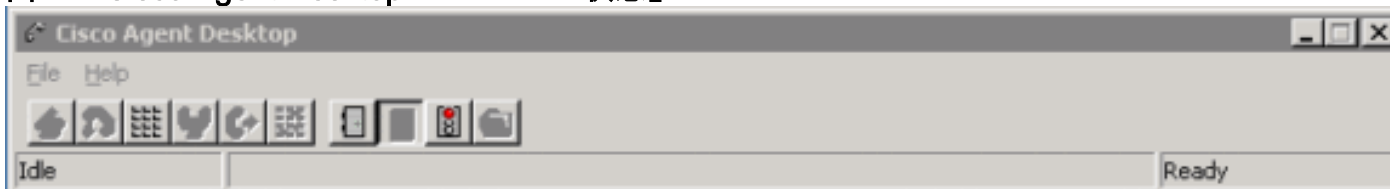
エージェントの後にコールを終え、切断は [図 1](#) に示すように作業状態に、Cisco ip integrated contact distribution (IP ICD) エージェントを、置きます。

図 1 : Cisco Agent Desktop - 「作業状態」



理想的にはエージェントがコールを終えるとき、IP ICD は READY 状態に [図 2](#) に示すようにエージェントを置く必要があります。その代り、エージェントは作業状態に置かれます。エージェントは READY 状態にそれから手動で彼ら自身を入れなければなりません。

図 2 : Cisco Agent Desktop - 「READY 状態」



解決策

これは設定の問題です。コールの後にエージェントの状態を終了し、切断されている制御する 2 つのパラメータがあります。1 つはリソース設定の自動利用可能なパラメータであり、他は連絡先サービス キュー 設定の自動作業パラメータです。

IP ICD 設定 Web ページのリソース設定 エリアは [図 3](#) に示すようにエージェントの状態を、表示する。自動利用可能 有効になる場合、Cisco IP ICD はエージェントの後に READY 状態にエージェントを終えますコールおよび切断を入れます。

図 3 : Cisco IP ICD リソース設定

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

図 4 では、IP ICD 設定 Web ページの The Contact Service Queues Configuration 領域で表示する情報は自動作業が有効になれば、Cisco IP ICD はエージェントの後に作業状態にエージェントを終えるコールおよび切断を入れることを示します。

図 4 : Cisco IP ICD 連絡先サービス キュー 設定

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>
--	---

両方とも設定される場合、連絡先サービス キュー 設定の自動作業はリソース設定の自動利用可能無効にします。従って、エージェントがコールおよび切断を終えれば、Cisco IP ICD は作業状態にエージェントを入れます。表 1 は自動作業、自動利用可能の、およびエージェントの状態間の関係を表示するものです。

表 1：自動作業、自動利用可能、およびエージェントの状態中の関係

自動作業	自動利用可能	エージェントの状態
[Enabled]	[Enabled]	作業
[Enabled]	無効	作業
無効	[Enabled]	Ready
無効	無効	準備ができなかった

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)