

目次

概要

[エージェントがコールに回答しないときどのように「コピーできます」状態にエージェントを置きますか。](#)

[エージェントが「コピーできます」状態に変更することができないときどのように解決しますか。](#)

[エージェント電話がコールにあるときどのように Not Ready 状態にエージェントを置きますか。](#)

関連情報

概要

このドキュメントは、エージェントが Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境でコールに回答しなかった後にエージェントの状態を制御する方法について説明します。

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。

Q. エージェントがコールに回答しないとき「コピーできます」状態にエージェントを置く方法

A. Cisco IPCC Express 3.x に関しては:

エージェントがコールに回答しないとき、デフォルト設定はない READY 状態にエージェントを置くことです。エージェントは再度利用可能になるために準備ができたボタンをクリックする必要があります。 `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` 。このパラメータは図 1.に示すように `C:\Program Files\wfavvid directoryby` デフォルトに住む `SubsystemRmCm.properties` ファイルの一部です。

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
```

この設定を変更するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. `SubsystemRmCm.properties` ファイルを開くためにテキストエディタを、たとえば、Notepad、使用して下さい。
2. `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` の値を変更して下さい。READY 状態に

agentback をエージェント doesnot 返事コール置きます。

3. CRA エンジンを再起動して下さい。注この修正はすべてのエージェントの設定を変更します。この機能のためのサポートが利用できないので個々のエージェントのために別様に設定を設定できません。極度な状況では、READY 状態にたった1つのエージェントがあれば、単独エージェントが以前に回答しなかった特定のコールはエージェントがコールに回答するか、またはログアウトするまで回帰的な方法の単独エージェントに並べ続けます。

Cisco IPCC Express 4.x に関しては:

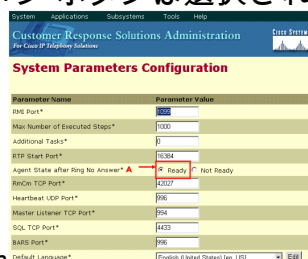
エージェントがコールに回答しないとき READY 状態にエージェントを置くためにこれらのステップを完了して下さい:

注ループという結果に終る場合があるので用意する Ring No Answer オプションの後でエージェントの状態を変更することを推奨しません。

1. Cisco CRS 管理を経営して下さい。
2. メニューバーの System タブをクリックして下さい。矢印 A を [図 2](#) 参照して下さい。
3. ドロップダウン ボックスで『System Parameters』 をクリックして下さい。矢印 B を [図 2](#) 参照して下さい。 [Figure 2 ? IPCC Express System Parameters](#)



4. Ring No Answer オプションの後のエージェントの状態に関しては、準備ができたオプション ボタンをクリックして下さい。 [図 3](#) の矢印 A を参照してください。注デフォルトで準備ができなかったオプション ボタンは選択されます。 [Figure 3 ? IPCC Express System](#)



Parameters Configuration

5. Configuration ページ システムパラメータの下部で『Update』 をクリックして下さい。

図 4 の矢印 A を参照してください。 [Figure 4 ? IPCC Express System Parameters Configuration Update](#)

Recording Count* (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 TCF Port change requires restart of all CRS SQL services.

Ring No Answer の後のエージェントの状態は Ring No Answer イベントの後でエージェントの状態を判別します。

- 準備ができたか。エージェントがコールに回答しない場合、エージェントの状態は用意するために設定されます。
- 準備ができなかった (デフォルト) か。エージェントがコールに回答しない場合、エージェントの状態は用意しないために設定されます。

Q. エージェントが「コピーできます」状態に変更することができないと解決する方法

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. RMJTAPI ユーザから電話を取除いて下さい。
2. RMJTAPI ユーザに戻って電話を追加して下さい。

Q. エージェント電話がコールにあるとき Not Ready 状態にエージェントを置く方法

A. これらのメソッドの何れかとこれを実現できます:

- コールで、エージェントは予防的にない準備ができたアイコンをクリックできます時コールが廃棄される前に。この場合、キューの回復は彼のデスクトップを鳴らしません。
- エージェントは発信者を保留にすることができたり第 2 行および積み込みで駐車されたコール得ます。
- 10-15 秒に各エージェントに変更状態を CAD ウィンドウで用意しないために得る十分な時間を認める要約時間を増加できます。
- エージェントはコールがリソース タイムアウトを鳴らし、待つように許すことができますそのあとで CAD ウィンドウはない READY 状態に入り、エージェントが利用できない場合コールは次の利用可能なエージェントにリダイレクトされるか、またはキューに入ります。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)