

コールに回答しなかった後のエージェントの状態の「Ready」への変更

内容

[概要](#)

[エージェントがコールに回答しない場合、エージェントを「準備完了」状態にするにはどうすればよいですか。](#)

[エージェントが「Ready」状態に変更できない場合のトラブルシューティング方法を教えてください。](#)

[エージェントの電話がコール中にエージェントを「受信不可状態」にするにはどうすればよいですか。](#)

[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場合、エージェントを「Ready」状態にするにはどうすればよいのですか。

A. Cisco IPCC Express 3.xの場合 :

エージェントがコールに回答しない場合、デフォルト設定では、エージェントを受信不可状態に設定します。エージェントが再び使用可能になるには、[Ready]ボタンをクリックする必要があります。この設定 `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` ータによって制御されます。このパラメータは、図1に示すように、デフォルトで `C:\Program Files\wfavid` ディレクトリにある `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には、次の手順を実行します。

1. テキストエディタ (メモ帳など) を使用して、**SubsystemRmCm.properties** ファイルを開きます。
2. `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` パラメ `false` に変更します。エージェントがコールに 응답しない場合、システムはエージェントを **Ready** 状態に戻します。
3. CRA エンジン を再起動します。注: この変更により、すべてのエージェントの設定が変更されます。この機能のサポートが利用できないため、個々のエージェントに異なる設定を行うことはできません。極端な状況では、エージェントが **Ready** 状態に 1 つしかない場合、エージェントが以前に 응답しなかった特定のコールは、エージェントがコールに 응답するかログアウトするまで、再帰的な方法で単独のエージェントにキューイングされます。

Cisco IPCC Express 4.x の場合 :

エージェントがコールに 응답しない場合にエージェントを受信可状態にするには、次の手順を実行します。

注: ループが発生する可能性があるため、[Agent State after Ring No Answer] オプションを [Ready] に変更することはお勧めしません。

1. Cisco CRS Administration を実行します。
2. メニューバーの [システム] タブ をクリックします。 [図 2 の矢印 A を参照してください。](#)
3. ドロップダウンボックスの [システムパラメータ] をクリックします。 [図 2 の矢印 B を参照してください。](#)

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. [Agent State after Ring No Answer]オプションで、[Ready]オプションボタンをクリックします。図3の矢印Aを参照してください。注：デフォルトでは、[Not Ready]ラジオボタンが選択されています。

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

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. [System Parameters Configuration]ページの下部にある[Update]をクリックします。 [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 TCP Port change requires restart of all CRS SQL services.

Agent State after Ring No Answerは、Ring No Answerイベント後のエージェントの状態を決定します。

- **Ready** : エージェントがコールに回答しない場合、[Agent State]は[Ready]に設定されます。
- **[受信不可(Not Ready)](デフォルト)** : 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(Agent State)]は[受信不可(Not Ready)]に設定されます。

Q.エージェントが「Ready」状態に変更できない場合のトラブルシューティング方法を教えてください。

A.この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. RMJTAPIユーザから電話機を削除します。
2. 電話機をRMJTAPIユーザに戻します。

Q.エージェントの電話がコール中にエージェントを「受信不可状態」にするにはどうすればよいのですか。

A.これを実現するには、次のいずれかの方法を使用します。

- コール中に、エージェントはコールがドロップされる前に準備ができないアイコンをプロアクティブにクリックできます。この場合、キュー内の次のコールではデスクトップが鳴りません。
- エージェントは、発信者を保留にし、2番目の回線に接続し、パークされたコールをピックアップできます。
- ラップアップ時間を10 ~ 15秒に増やすことができます。これにより、各エージェントはCADウィンドウで状態をnot readyに変更できます。
- エージェントは、呼び出しを呼び出して、リソースのタイムアウトを待つことができ、その後CADウィンドウがnot ready状態に入り、コールは次に使用可能なエージェントにリダイレクトされるか、またはエージェントがない場合はキューに入れられます。

関連情報

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