

コールが提供されるまで、エージェントが長期間予約状態のまま保持される - 割り込み不能な再生プロンプト

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、コールを終了した後、20 秒またはそれ以上の間、エージェントが RESERVED 状態になる原因について説明し、IP コンタクト センター (IPCC) Express 環境での解決策を説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- 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
- Cisco Response Solutions (CRS)

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

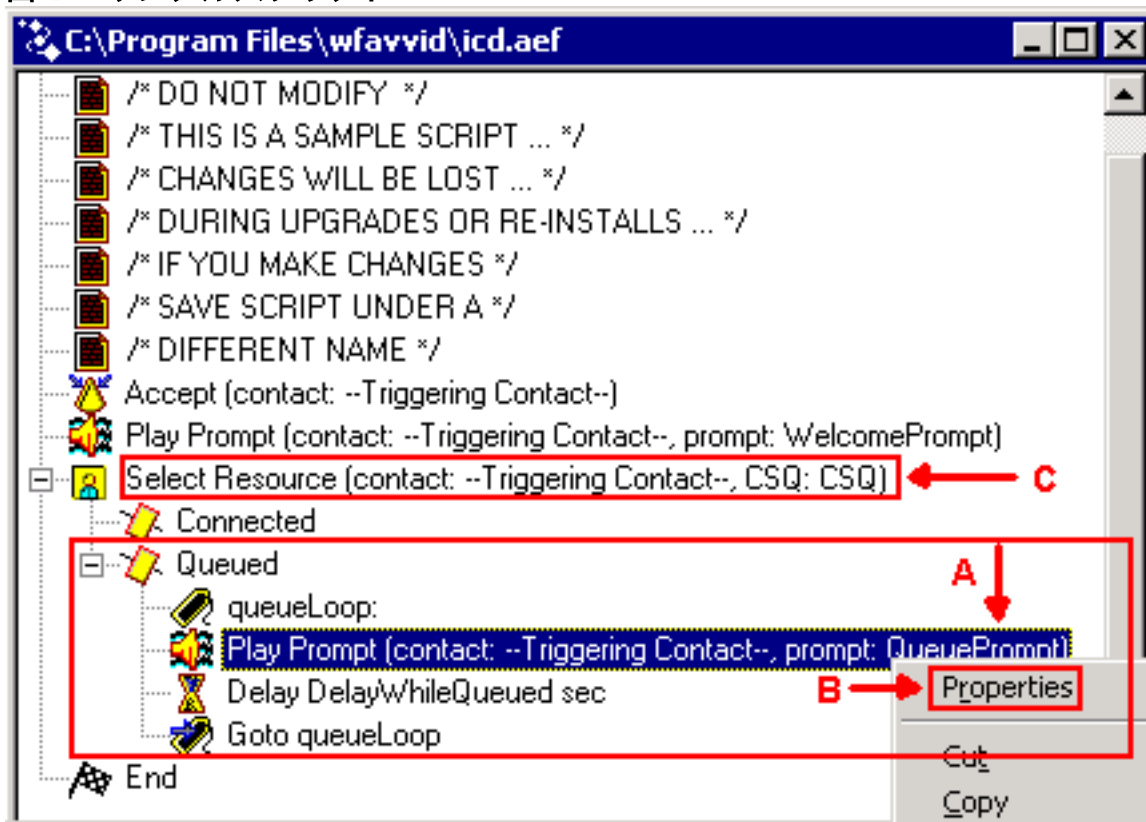
この問題へ 2 つの現象があります：

- 呼び出しは **READY** 状態のエージェントに接続する 60 秒前にキューに入りますが、キューに
に坐ります。さらに、コールを受信するエージェントは**予約済みの状態**にコールがキューに
ある間、あります。
- エージェントがコールを終了すれば、エージェントは**予約済みの状態**に再び行き、20 秒まで
のこの状態に回復を受信する前にとどまります。

解決策

この問題は CRS スクリプト問題と関連しています。これは Select Resource ステップがあるので、[図 1](#)、前に並べられたブランチ起こります **C** によって示されているように。リソースがコールを受け取って準備ができていればリソースは予約されるようにフラグが付けられます。しかし **A** によって示されているように Play Prompt ステップが、[図 1](#)、interruptible でなければ、そして **Select Resource** ステップは敏速な端までのリソースにコールをルーティングできません。従って、20 第 2 interruptible プロンプトがあればエージェントは**予約済みの状態**をコールが示される 20 秒前にのための維持します。

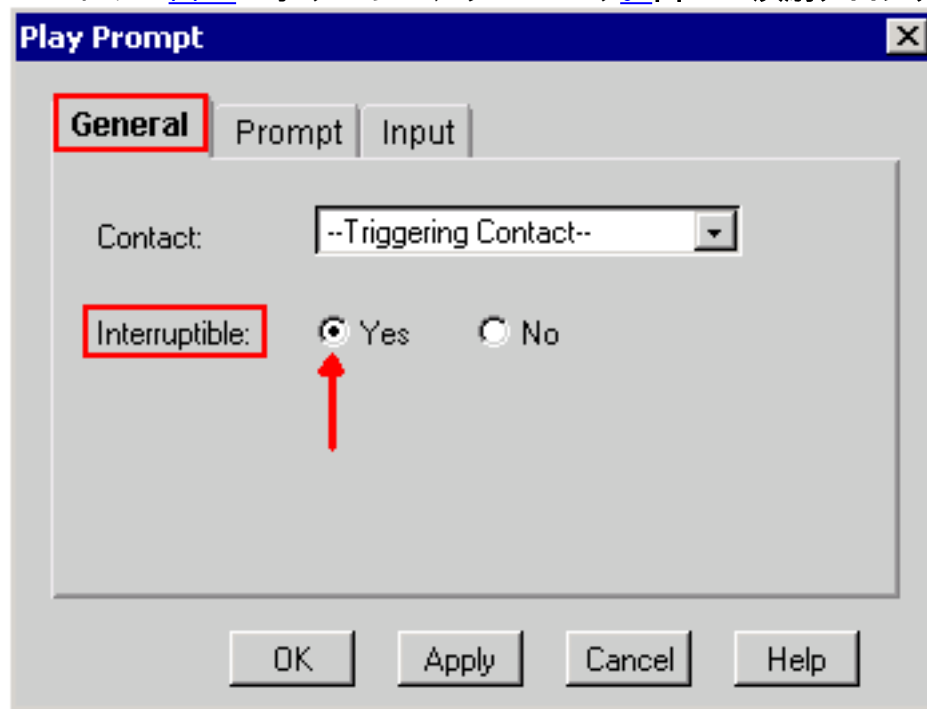
図 1 — サンプルスクリプト



注: 目的はの [図 1](#) 選定されたリソースおよび Play Prompt ステップを示すことです。このスクリプトは問題スクリプトではないです。

interruptible パラメータを設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. 演劇プロンプトを右クリックして下さい。
2. B によって示されているように、[図 1](#)、『Properties』を選択して下さい。Play Prompt ウィンドウは[図 2](#)に示すように、現われます。[図 2](#)—演劇プロンプト



3. General タブに行ってください。
4. **Interruptible** オプションを設定するために『Yes』をクリックして下さい。注: 『Yes』を選択する場合、外部イベントは (利用可能になるエージェントがハングアップしている発信者のような) ステップを割り込むことができます。『No』を選択する場合、ステップは他のどのプロセスも実行できる前に完了する必要があります。
5. [Apply] をクリックします。

Interruptible 問題を解決するために演劇プロンプトを設定して下さい。

[関連情報](#)

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