

Waarom gaat de Desktop van Cisco Agent in de arbeidsstaat na het voltooien van een vraag en het verdelen?

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Resolutie](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft waarom Cisco Agent-desktop naar de **werkstaat** gaat in plaats van naar de **status Klaar** nadat deze een oproep en verbinding heeft voltooid.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

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

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Probleem

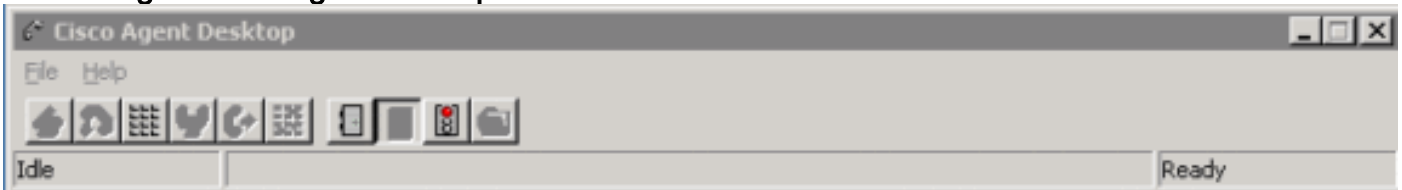
Nadat de agent een vraag en ontkoppelt, zet Cisco IP Integrated Contact Distribution (IP ICD) de agent in de **werkstaat**, zoals in [afbeelding 1](#) getoond wordt.

Afbeelding 1: Cisco Agent-desktop - "werktoestand"



Idealiter zou het IP-interfacekaart de agent in een **Klaar staat** moeten plaatsen wanneer de agent een oproep afwerkt, zoals in [afbeelding 2](#) wordt getoond. In plaats daarvan wordt de agent in de **arbeidsstaat** geplaatst. De agent moet zichzelf dan handmatig in de **Klantstaat** plaatsen.

Afbeelding 2: Cisco Agent-desktop - "Klaar staat"



Resolutie

Dit probleem is een configuratie probleem. Er zijn twee parameters die de agentenstaat controleren nadat een vraag wordt beëindigd en losgekoppeld. De ene is de **automatische Beschikbare** parameter in de **Bronconfiguratie**, en de andere is de **automatische** parameter **Werk** in de configuratie van de **Wachtrij van de Dienst Contact**.

Het gebied **Resources Configuration** van de webpagina voor IP-ICD-configuratie toont de staat van de agent, zoals in [afbeelding 3](#) getoond. Als **Automatisch beschikbaar** is, zet Cisco IP ICD de agent in de **Klaar-staat** nadat de agent een oproep en verbinding heeft voltooid.

Afbeelding 3: Configuratie van Cisco IP-ICD-bronnen

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

In [afbeelding 4](#) toont de informatie in het gedeelte Configuration voor de Contact Service Queues van de webpagina over de IP ICD-configuratie aan dat als **Automatisch werk** is ingeschakeld, Cisco IP ICD-agents in de **werkstaat** plaatst nadat de agent een oproep en verbinding heeft voltooid.

Afbeelding 4: Configuratie van Cisco IP ICD-contactserviceswachtrijen

ICD Configuration

Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider	Contact Service Queue Configuration Open Printable Report of this CSQ configuration
	Contact Service Queue Name* <input type="text" value="CSQ1"/>
	Contact Queuing Criteria <input type="text" value="FIFO"/>
	Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
	Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/>
	Service Level* <input type="text" value="10"/>
	Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/>
	* indicates required item
	<input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/>

Als beide instellingen zijn ingesteld heeft **automatisch werk** in de configuratie van de Contactserviceswachtrijen voorrang op **Automatisch beschikbaar** in de Bronnen-configuratie. Daarom, als een agent een vraag en sluit af, zet Cisco IP ICD de agent in de **staat** van het **Werk**. [Tabel 1](#) toont het verband tussen het automatische werk, het automatische beschikbare en de Agent-staat.

Tabel 1: Verhouding tussen automatisch werk, automatisch beschikbaar en de staat van de Agent

Automatisch werk	Automatisch beschikbaar	Agent-staat
Ingeschakeld	Ingeschakeld	Werken
Ingeschakeld	Uitgeschakeld	Werken
Uitgeschakeld	Ingeschakeld	Klaar
Uitgeschakeld	Uitgeschakeld	Niet Klaar

[Gerelateerde informatie](#)

- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)