

Waarom gaat de desktop van Cisco Agent in Talking State na het opnemen van een vraag?

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft waarom Cisco Agent-desktop in de `Talking` state gaat in plaats van de `Ready` status nadat een oproep is voltooid en losgekoppeld.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager-beheer
- 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-3.0.2

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 Desktop van Cisco Agent een vraag en ontkoppelt voltooit, plaatst Cisco IP Geïntegreerde Contact Distribution (ICD) de Agent in de `Talking` staat in plaats van de `Klaar` staat. De agent moet handmatig uitloggen en inloggen om in de `Ready` status te gaan. De frequentie van dit incident neemt toe naarmate het aantal oproepen toeneemt. Dit incident doet zich waarschijnlijk voor bij een van deze gelegenheden:

- De desktop van Cisco Agent neemt een vraag en voert een ongecontroleerde Call overdracht uit.
- De desktop van Cisco Agent neemt een vraag en de afstandsbediening hangt eerst op. Dan hangt de agent omhoog.

Oplossing

Wanneer u de overtrekbestanden onderzoekt, `CiscoMRIVR*.log`, verschijnt er een ontbrekend `.wav`-bestand. Dit wordt in het voorbeeldbestand weergegeven. De naam van het ontbrekende `.wav`-bestand is "ICDWelcomeQueuePrompt.wav", dat zich in de directory `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\`. Het ontbrekende `.wav`-bestand veroorzaakt dat het script faalt.

```
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component,The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt:
  Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt,
  Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt.
  UndefinedPromptException: user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve
  (PromptManagerImpl.java:1104)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo
  (NamePrompt.java:199)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt
  (CMTDialogImpl.java:160)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run
```

```
(CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)
%MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION: com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt 'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

Opmerking: de waarde wordt over meerdere regels weergegeven vanwege ruimtebeperkingen.

Opmerking: Datum en tijd worden uit dit overtrek-bestand verwijderd.

Om dit probleem op te lossen, verwijdert u de verwijzing naar het .wav-bestand of voegt u het .wav-bestand toe aan het systeem.

[Gerelateerde informatie](#)

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