

Verandert de staat van de Agent aan "Klaar" na het niet beantwoorden van een vraag

Inhoud

[Inleiding](#)

[Hoe plaats ik een agent in de "Klaar" staat wanneer de agent geen vraag beantwoordt?](#)

[Hoe kan ik problemen oplossen wanneer een agent niet in staat is om in de "Klaar" staat te veranderen?](#)

[Hoe plaats ik de agent in de "Niet Klaar" staat wanneer de agententelefoon op een vraag is?](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een methode om de Agent te controleren nadat de agent geen vraag in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-omgeving beantwoordt.

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

Vraag. Hoe stop ik een agent in de "Klaar" staat wanneer de agent geen vraag beantwoordt?

A. Voor Cisco IPCC Express 3.x:

Wanneer een agent geen vraag beantwoordt, moet de standaard instelling de agent in de **niet Klaar** staat zetten. De agent moet op de knop **Klaar** klikken om weer beschikbaar te komen. De `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` parameter bepaalt deze instelling. Deze parameter is een deel van het bestand **SubsysteemRmCm.Properties** dat standaard in de **C:\Program Files\wfavvid** directory aanwezig is, zoals in [afbeelding 1](#).

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
```

Volg deze stappen om deze instelling te wijzigen:

1. Gebruik bijvoorbeeld een teksteditor, Kladblok om het bestand **SubsysteemRmCm.eigenschappen** te openen.
2. Verander de waarde van de `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` parameter in **vals**. Het systeem zet een agent terug in de **Klaar** staat als de agent de vraag niet beantwoordt.
3. Start de CRA-motor opnieuw. **Opmerking:** deze wijziging wijzigt de instelling voor alle agents. U kunt de instelling niet anders configureren voor de afzonderlijke agents omdat ondersteuning voor deze functie niet beschikbaar is. In een extreme situatie, als er maar één agent in de **Klaar** staat is, blijft de specifieke oproep, die de eenzame agent niet eerder heeft beantwoord, op een recursieve manier in de rij staan tot de agent de oproep of het bericht beantwoordt.

Voor Cisco IPCC Express 4.x:

Voltooi deze stappen om een agent in de **Klaar** te plaatsen wanneer de agent geen vraag beantwoordt:

Opmerking: het wordt niet aanbevolen om de status van Agent te wijzigen nadat U geen antwoord hebt ontvangen op **Klaar**, omdat dit kan resulteren in loops.

1. Start Cisco CRS-beheer.
2. Klik op het tabblad **Systeem** in de menubalk. Zie pijl A in [afbeelding 2](#).
3. Klik in het vervolgkeuzevenster op **Systeemparameters**. Zie pijl B in [afbeelding 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters

The screenshot shows the Cisco Application Administration web interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. The 'System' tab is selected and highlighted with a red box. A red arrow labeled 'A' points to the 'System' tab. Below the navigation bar, the main header area contains the text 'Cisco Application Administration' and the Cisco Systems logo. A dropdown menu is open under the 'System' tab, listing the following options: LDAP Information, Control Center, Datastore Control Center, System Parameters, Custom File Configuration, Alarm Configuration, Tracing, and Logout. The 'System Parameters' option is highlighted with a red box, and a red arrow labeled 'B' points to it. Below the navigation bar, there is a large illustration of two people working at computers. To the right of the illustration, the text reads: 'Cisco Application Administration - 4.0(2)_Build005', 'Package: IPCC Express Premium', and 'Copyright © 1999-2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.' Below this, there is a paragraph of legal text regarding cryptographic features and a link to a summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products.

System Applications Subsystems Tools Help

LDAP Information
Control Center
Datastore Control Center
System Parameters
Custom File Configuration
Alarm Configuration
Tracing
Logout

Cisco Application Administration - 4.0(2)_Build005

Package: IPCC Express Premium

Copyright © 1999-2005 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws.

By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at:
<http://www.cisco.com/www/export/crypto/tool/starg.html>.

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

4. Klik voor de status Agent nadat u geen antwoord hebt ontvangen op de knop **Klaar**. Zie pijl A in [afbeelding 3](#). **Opmerking:** standaard is het selectieknop **Not Ready** geselecteerd.

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. Klik op **Update** onder op de pagina Systeemparemeters Configuration. Zie pijl A in [afbeelding 4](#).

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.

De staat van de Agent na Ring Geen Antwoord bepaalt de staat van een agent na een gebeurtenis van **Geen Antwoord van de Ring**.

- **Klaar**-Als een agent geen vraag beantwoordt, wordt de staat van de Agent ingesteld op **Klaar**.
- **Niet Klaar (standaard)** - Als een agent geen vraag beantwoordt, wordt de staat van de Agent ingesteld op **Niet Klaar**.

Vraag. Hoe kan ik problemen oplossen wanneer een agent niet in staat is om in de "Klaar" staat te veranderen?

A. Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Verwijder de telefoon van de RMJTAPI-gebruiker.
2. Voeg de telefoon terug aan de RMJTAPI-gebruiker.

Vraag. Hoe stop ik de agent in de "Niet Klaar" staat wanneer de agententelefoon op een vraag staat?

A. U kunt dit met één van deze methoden bereiken:

- Wanneer op een vraag, kan de agent proactief op het **niet klaar** pictogram klikken alvorens de vraag wordt ingetrokken. In dit geval, de volgende oproep in de rij belt zijn bureaublad niet.
- De agent kan de beller in de wacht zetten, op de tweede regel stappen en de geparkeerde oproep ophalen.
- U kunt de voorbereidingstijd verlengen tot 10-15 seconden, zodat elke agent genoeg tijd heeft om de staat te veranderen in **niet gereed** in het CAD-venster.
- De agent kan de vraag toestaan om te bellen en op de uittijd van het middel te wachten nadat het CAD venster in de **niet klaar** staat gaat en de vraag is of opnieuw gericht naar de volgende beschikbare agent of wordt in de wachtrij geplaatst als er geen agents beschikbaar zijn.

Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)