

Por que o Cisco Agent Desktop entra no estado do trabalho após ter terminado um atendimento e um desligamento?

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve porque o Cisco Agent Desktop entra no **estado do trabalho** em vez do **estado pronto** depois que termina um atendimento e desconexões.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 3.2.x
- Cisco CR 3.x

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

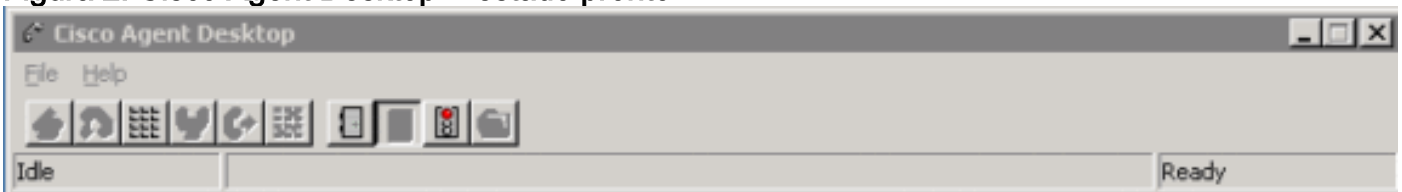
Depois que o agente termina um atendimento e desconexões, o Cisco ip integrated contact distribution (IP ICD) põe o agente no **estado do trabalho**, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Cisco Agent Desktop - do “estado trabalho”



Idealmente, o IP ICD deve pôr o agente em um **estado pronto** quando o agente termina um atendimento, segundo as indicações de [figura 2](#). Em lugar de, o agente é colocado no **estado do trabalho**. O agente então tem que manualmente pôr-se no **estado pronto**.

Figura 2: Cisco Agent Desktop - “estado pronto”



Resolução

Este problema é um problema de configuração. Há dois parâmetros que controlam o estado de agente após um atendimento são terminados e desligados. Um é o parâmetro **disponível automático na configuração de recursos**, e o outro é o **Parâmetro de trabalho automático na configuração da fila de serviços do contato**.

A **área Configuração de Recursos** do página da web da configuração de ICD IP indica o estado de agente, segundo as indicações de [figura 3](#). Se **disponível automático** é permitido, o IP ICD de Cisco põe o agente no **estado pronto** após o agente termina um atendimento e desconexões.

Figura 3: Configuração de recursos de ICD IP de Cisco

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

Em [figura 4](#), a informação indicada na área de configuração das filas de serviços do contato do página da web da configuração de ICD IP mostra que se o **trabalho automático** é permitido, o IP ICD de Cisco põe agentes no **estado do trabalho** após o agente termina um atendimento e desconexões.

Figura 4: Configuração das filas de serviços do contato IP ICD de Cisco

ICD Configuration

<ul style="list-style-type: none"> Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider 	<h3>Contact Service Queue Configuration</h3> <p style="text-align: right;">Open Printable Report of this CSQ configuration</p> <p>Contact Service Queue Name* <input type="text" value="CSQ1"/></p> <p>Contact Queuing Criteria <input type="text" value="FIFO"/></p> <p>Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/></p> <p>Service Level* <input type="text" value="10"/></p> <p>Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/></p> <p style="color: red;">* indicates required item</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p>
--	---

Se ambos são configurados, o **trabalho automático** na configuração das filas de serviços do contato cancela **disponível automático** na configuração de recursos. Conseqüentemente, se um agente termina um atendimento e desconexões, o IP ICD de Cisco põe o agente no **estado do trabalho**. [A tabela 1](#) indica o relacionamento entre o trabalho automático, o disponível automático, e o estado de agente.

Tabela 1: Relacionamento entre o trabalho automático, disponível automático, e o estado de agente

Trabalho automático	Disponível automático	Estado de agente
Habilitado	Habilitado	Trabalho
Habilitado	Desabilitado	Trabalho
Desabilitado	Habilitado	Pronto
Desabilitado	Desabilitado	Não pronto

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)