

Por que o Cisco Agent Desktop entra no estado de fala após a suspensão acima de um atendimento?

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve porque o Cisco Agent Desktop entra no estado de `fala` em vez do estado `pronto` após um atendimento é terminado e desligado.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Administração do 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 3.0.2

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 Cisco Agent Desktop termina um atendimento e desconexões, o Cisco ip integrated contact distribution (ICD) coloca o agente no estado de `fala em vez do estado pronto`. O agente deve manualmente logout e entrar para entrar no `estado pronto`. A frequência deste incidente aumenta enquanto o volume da chamada cresce. Este incidente ocorre muito provavelmente em uma destas ocasiões:

- O Cisco Agent Desktop toma um atendimento e executa transferência de chamada unsupervised.
- O Cisco Agent Desktop toma um atendimento e o chamador remoto pendura acima primeiramente. Então o agente pendura acima.

Solução

Quando você examina os arquivos de rastreamento, `CiscoMRIVR*.log`, parece que há um arquivo faltante do `.WAV`. Isto é mostrado no arquivo de rastreamento do exemplo. O nome do arquivo faltante do `.WAV` é “`ICDWelcomeQueuePrompt.wav`”, que é ficado situado no `_US` de `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en \ diretório`. O arquivo faltante do `.WAV` faz com que o script falhe.

```
%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\wfaavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

Nota: O valor é indicado sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

Nota: A data e hora é descascada deste arquivo de rastreamento.

A fim resolver este problema, remover a referência ao arquivo do .WAV ou adicionar o arquivo do .WAV ao sistema.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)