

Como posso eu aumentar o número de anéis à área de trabalho do agente?

Índice

[Introdução](#)

[Como posso eu aumentar o número de anéis à área de trabalho do agente?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este original descreve como você pode alterar o número de anéis à área de trabalho do agente assim que um agente pode ter mais tempo para pegar um atendimento antes que o sistema o envie de volta à fila em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Q. Como posso eu aumentar o número de anéis à área de trabalho do agente?

A. O valor padrão do intervalo para conectar um atendimento do Integrated Contact Distribution IP (ICD) tem 12 segundos, equivalente a 3 anéis. Antes da versão 3.0 das soluções da resposta do Cisco (CR), o valor é definido pelo parâmetro de `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout` no arquivo `SubsystemRmCm.properties`, como mostrado abaixo. À revelia, o arquivo [islocated no](#) diretório de `c:\Program Files\wfavvid`.

Figura 1: Parâmetro -- `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout`

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
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.maxLoggedInAgents=48
```

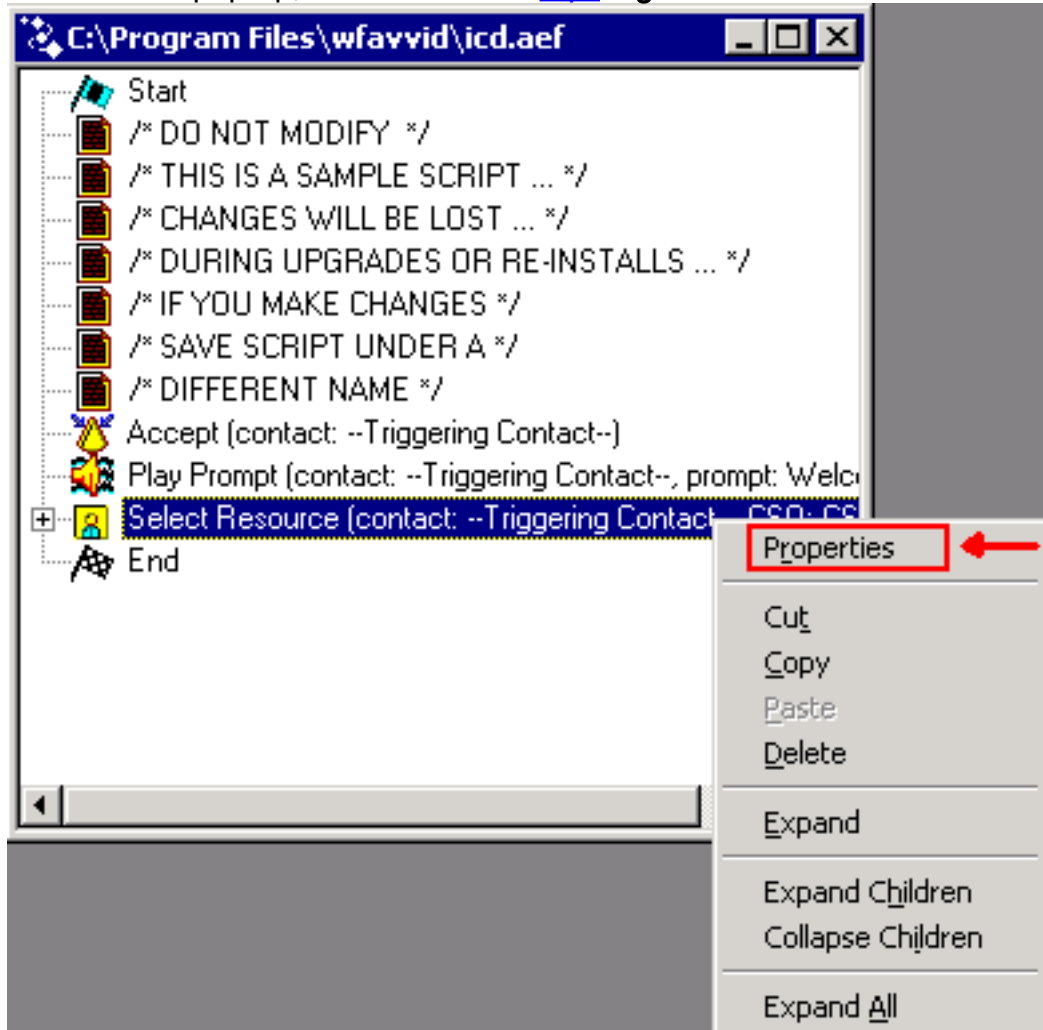
Para mudar o valor padrão, o procedimento é como segue:

1. No servidor CRS, abra o **arquivo SubsystemRmCm.properties** com um editor de texto.
2. Mude `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout` que ajusta-se aos segundos desejados. **Nota:** A unidade é milissegundo (Senhora). 1000 representam 1 segundo. Um anel é igual a 4 segundos.
3. Reinicie o Enginde de CRS.

Com 3.0 da versão de CRS, este valor é controlado pela etapa **seleta** individual do **recurso nos** scripts do aplicativo. O procedimento é o seguinte:

1. O uso CR **edita** para abrir os scripts específicos do aplicativo.

2. Clicar com o botão direito o **nó de recurso seletivo**.
3. Clique **propriedades** na caixa pop-up, como mostrado [aqui](#). **Figura 2: Selecione o recurso >**



as propriedades

4. Ajuste o valor do campo do **intervalo** que representa o intervalo de tempo, nos segundos, antes que o contato esteja recuperado de novo na fila, como mostrado aqui. Um anel iguala 4 segundos. **Figura 3: Selecione o recurso > o intervalo**

Select Resource

General

Call Contact: --Triggering Contact--

Resource ID: CSQ

Contact Service Queue: CSQ

Connect: Yes No

Timeout: 12

OK Apply Cancel Help

5. Esse valor deve ser inferior ao timeout de chamada encaminhada por falta de resposta (call forward no answer) do Cisco CallManager.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)