

Mude o estado de agente a um "pronto" após não ter respondido a um atendimento

Índice

[Introdução](#)

[Como eu ponho um agente no estado de um "pronto" quando o agente não responde a um atendimento?](#)

[Como eu pesquise defeitos quando um agente é incapaz de mudar ao estado de um "pronto"?](#)

[Como eu ponho o agente no "para não aprontar" o estado quando o telefone do agente está em um atendimento?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve um método para controlar o estado de agente depois que o agente não responde a um atendimento em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

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

Q. Como eu ponho um agente no estado de um "pronto" quando o agente não responde a um atendimento?

A. Para Cisco IPCC 3.x expresso:

Quando um agente não responde a um atendimento, a configuração padrão é pôr o agente **não no estado pronto**. O agente deve clicar o botão **pronto** a fim tornar-se outra vez disponível. Os controles de parâmetro de `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.agentUnavailRNA` este ajuste. Este parâmetro é parte do arquivo `SubsystemRmCm.properties`, **que reside no padrão directoryby de C:\Program Files\wfavvid, segundo as indicações de figura 1.**

[Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter](#)

Termine estas etapas a fim mudar este ajuste:

1. Use um editor de texto, por exemplo, bloco de notas, a fim abrir o **arquivo SubsystemRmCm.properties**.
2. Mude o valor do parâmetro de `com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.agentUnavailRNA` a falso. O sistema põe um `agentback` no estado pronto se a resposta do `doesnot` do agente o atendimento.
3. Reinicie o Engine de CRA. **Nota:** Esta alteração muda o ajuste para todos os agentes. Você não pode configurar o ajuste diferentemente para os agentes individuais porque o apoio para esta característica não está disponível. Em uma situação extrema, se há somente um

agente no **estado pronto**, o atendimento específico, a que o agente lone não respondeu previamente, continua a enfileirar-se ao agente lone em uma maneira recursivo até que o agente responda ao atendimento ou aos logs para fora.

Para Cisco IPCC 4.x expresso:

Termine estas etapas a fim colocar um agente no **estado pronto** quando o agente não responde a um atendimento:

Nota: Não se recomenda mudar o estado de agente após a opção do Ring No Answer **para aprontar-se** desde que pode conduzir aos laços.

1. Dirija a administração Cisco CRS.
2. Clique a aba do **sistema** na barra de menus. Veja a seta A na [Figura 2](#).
3. Clique **parâmetros de sistema** na caixa suspensa. Veja a seta B na [Figura 2](#).
[Figure 2 - IPCC Express System Parameters](#)
4. Para o estado de agente após a opção do Ring No Answer, clique o botão de rádio **pronto**. Veja a seta A na [Figura 3](#).**Nota:** O botão de rádio **não pronto** é selecionado à revelia.
[Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration](#)
5. Clique a **atualização** na parte inferior da página de configuração dos parâmetros de sistema. Veja a seta A na [Figura 4](#).
[Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update](#)

O estado de agente após o Ring No Answer determina o estado de um agente após um evento do Ring No Answer.

- **Pronto** — Se um agente não responde a um atendimento, o estado de agente está ajustado **para aprontar-se**.
- **Não pronto (padrão)** — Se um agente não responde a um atendimento, o estado de agente está ajustado **para não se aprontar**.

Q. Como eu pesquiso defeitos quando um agente é incapaz de mudar ao estado de um "pronto"?

A. Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Remova o telefone do usuário RMJTAPI.
2. Adicionar o telefone de volta ao usuário RMJTAPI.

Q. Como eu ponho o agente no “para não aprontar” o estado quando o telefone do agente está em um atendimento?

A. Você pode conseguir este com qualquens um métodos:

- Quando em um atendimento, o agente puder dinamicamente clicar o ícone não-**pronto** antes que o atendimento esteja deixado cair. Neste caso, o atendimento seguinte na fila não soa seu desktop.
- O agente pode colocar o chamador na posse, obtém na segunda linha, e no recolhimento o atendimento estacionado.
- Você pode aumentar o tempo do empacotamento a 10-15 segundos, que permite a cada agente bastante tempo para conseguir a mudança o estado **não se aprontar** no indicador

CAD.

- O agente pode permitir que o atendimento soem e a espera para o intervalo do recurso depois do qual o indicador CAD entra **não no estado pronto**, e o atendimento está reorientado ao próximo agente disponível ou enfileirado se nenhum agente está disponível.

Informações Relacionadas

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