

Índice

[Introdução](#)

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

[Como eu pesquiso 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.subsystems.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

```
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
```

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`.

- 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.
- 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:

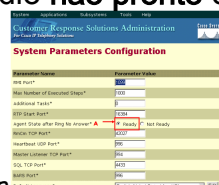
Termine estas etapas a fim colocar um agente no **estado pronto** quando o agente não responde a um atendimento:

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**.

- Dirija a administração Cisco CRS.
- Clique a aba do **sistema** na barra de menus. Veja a seta A na [Figura 2](#).
- Clique **parâmetros de sistema** na caixa suspensa. Veja a seta B na [Figura 2](#). [Figure 2 ? IPCC Express System Parameters](#)

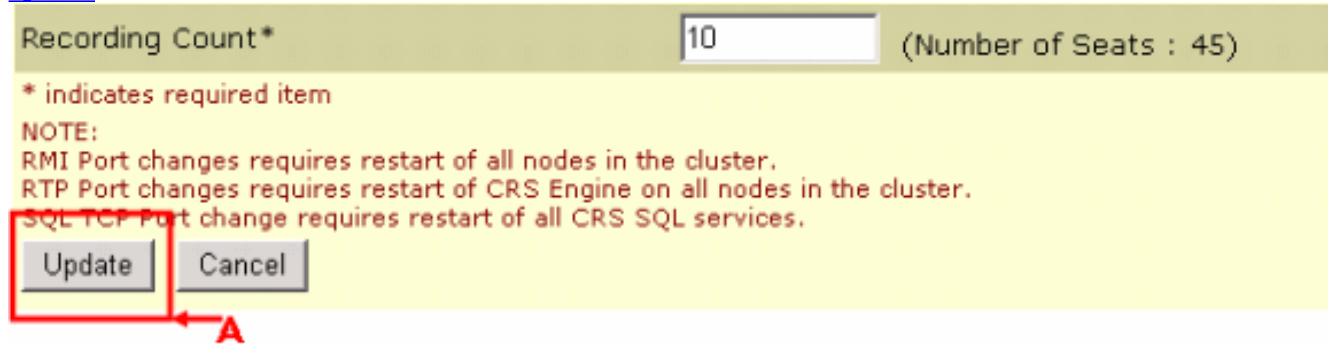


- Para o estado de agente após a opção do Ring No Answer, clique o botão de rádio **pronto**. Veja a seta A na [Figura 3](#). **Nota:** O botão de rádio **não pronto** é selecionado à revelia. [Figure 3](#)



? 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](#)



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.

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 qualquers 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](#)