

Estadas do agente no estado reservado por uma Longa duração antes que o atendimento estiver apresentado - alerta NON-Interruptible do jogo

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual os agentes entram no estado **reservado** por 20 segundos ou mais longo após ter terminado um atendimento e fornece uma solução em um ambiente expresso do Centro de Contato de IP (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager
- Soluções da resposta do Cisco (CR)

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

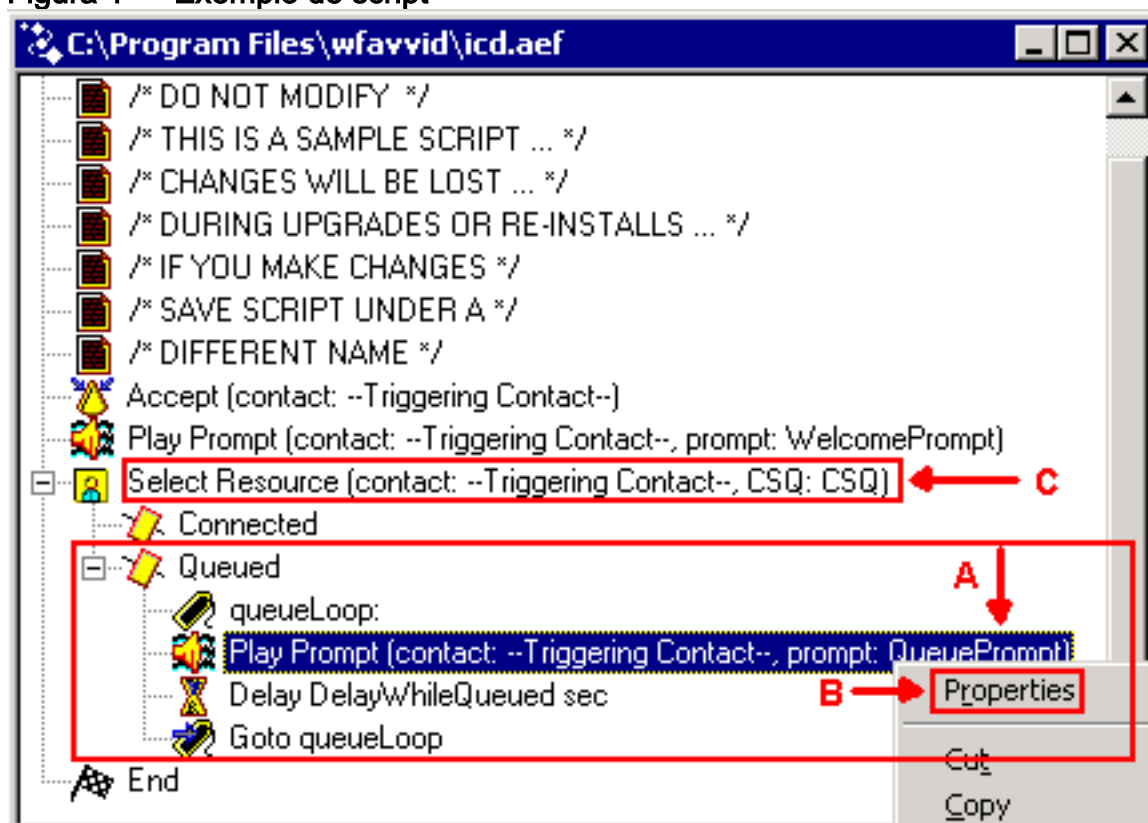
Há dois sintomas a este problema:

- Os atendimentos estão enfileirados, mas sentam-se na fila acima a 60 segundos antes que conectem a um agente no **estado pronto**. Adicionalmente, o agente que recebe o atendimento está no estado **reservado** quando o atendimento estiver na fila.
- Uma vez que o agente termina o atendimento, o agente vai de novo no estado **reservado** e fica neste estado por até 20 segundos antes de receber o atendimento seguinte.

Solução

Este problema é relacionado a uma edição do script CR. Isto acontece porque há uma etapa seleta do recurso, como mostrado pelo **C** em [figura 1](#), antes do ramo **enfileirado**. Uma vez que o recurso está pronto para tomar um atendimento, o recurso está embandeirado como reservado. Mas, se a etapa da alerta do jogo, como mostrado por **A** em [figura 1](#), não é interruptible, a seguir a etapa **seleta do recurso** não pode distribuir o atendimento ao recurso até as extremidades alertas. Consequentemente, se há uma alerta 20-second interruptible o agente permanece no estado **reservado** para 20 segundos antes que o atendimento esteja apresentado.

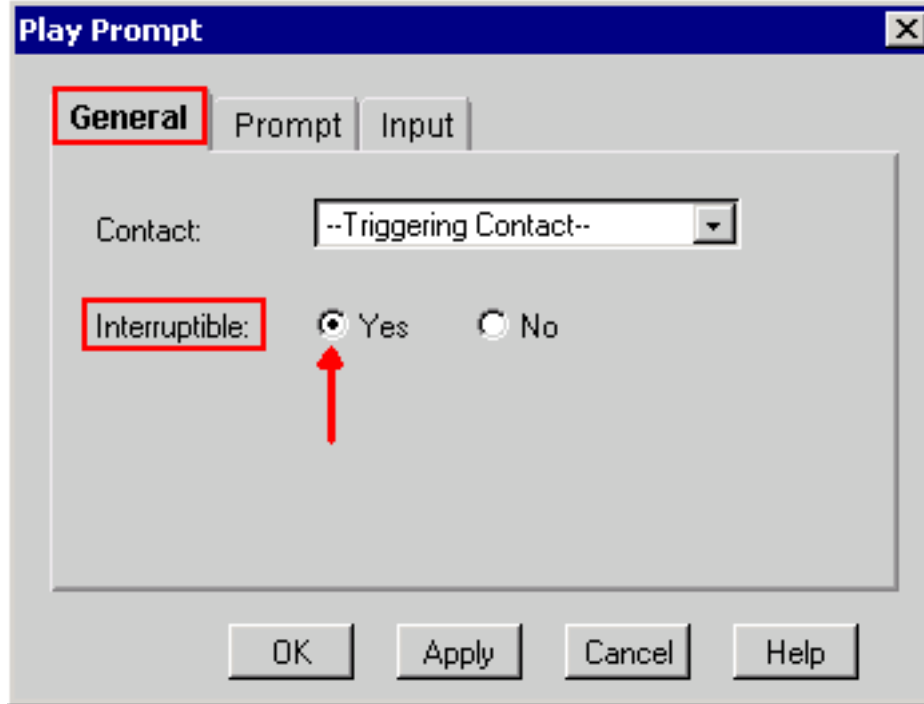
Figura 1 — Exemplo de script



Nota: A finalidade de [figura 1](#) é demonstrar a etapa alerta seleta do recurso e do jogo. Este script não é o script do problema.

Termine estas etapas a fim configurar o parâmetro interrompível:

1. Clicar com o botão direito a **alerta do jogo**.
2. Selecione **propriedades**, como mostrado por **B** em [figura 1](#). A janela imediata do jogo aparece, segundo as indicações de [figura 2](#). **Figura 2 — Alerta do jogo**



3. Vá ao tab geral.
4. Clique **sim** para ajustar a **opção Ininterrupta**. **Nota:** Se você seleciona **sim**, um evento externo (tal como um agente que se tornam disponível ou um chamador que pendura acima) pode interromper a etapa. Se você seleciona o **nenhum**, a etapa deve ser terminada antes que todo o outro processo possa executar.
5. Clique em Apply.

Ajuste a alerta do jogo **Interruptible** a fim resolver o problema.

[Informações Relacionadas](#)

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