

# Почему Cisco Agent Desktop переходит в рабочее состояние после завершения вызова и отключения?

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Разрешение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает, почему Cisco Agent Desktop входит в **Состояние Работы** вместо **Состояния готовности** после того, как это заканчивает вызов и разъединения.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 3.2. x
- Cisco CRS 3. x

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Проблема

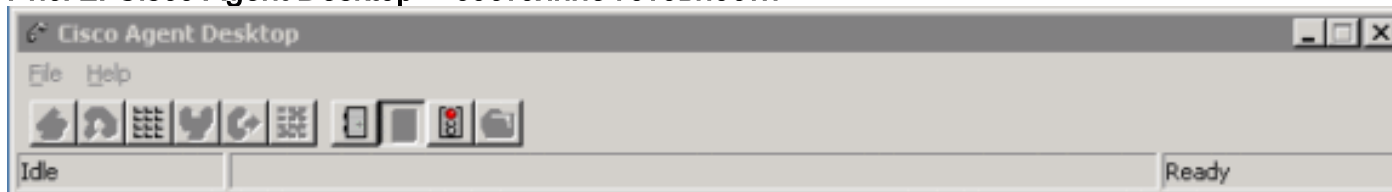
После того, как Агент заканчивает вызов и разъединения, Cisco ip integrated contact distribution (ICD IP) помещает агента в **Состояние Работы**, как показано на [рисунке 1](#).

Рисунок 1: Cisco Agent Desktop - "Работает Состояние"



Идеально, когда агент заканчивает вызов, как показано на [рисунке 2](#), ICD IP должен поместить агента в **Состояние готовности**. Вместо этого агент размещен в **Состояние Работы**. Агент тогда должен вручную поместить *themselves* в **Состояние готовности**.

Рис. 2: Cisco Agent Desktop - "состояние готовности"



## Разрешение

Этой проблемой является проблема конфигурации. Существует два параметра, которые управляют состоянием агента после того, как вызов закончен и разъединен. Каждый - **Автоматический Доступный** параметр в **Конфигурации ресурсов**, и другой **Автоматический Работы** в **Конфигурации Очереди обслуживания Контакта**.

**Область конфигурации ресурсов** веб-страницы Конфигурации ICD IP отображает состояние агента, как показано на [рисунке 3](#). Если **Автоматический Доступный** включен, ICD IP Cisco помещает агента в **Состояние готовности** после того, как агент заканчивает вызов и разъединения.

Рис. 3: Конфигурация ресурсов ICD IP Cisco

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## ICD Configuration

Skills

**Resources**

Resource Groups  
Contact Service Queues  
RM JTAPI Provider

### Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1  
Resource ID agent1  
ICD Extension 5007  
Resource Group SalesGrp

**Automatic Available\***  Enabled  Disabled

Assigned Skills Unassigned Skills

Competence Level 5 (1 - Beginner, 10 - Expert)

\* indicates required item

Update Cancel

На [рисунке 4](#) информация, отображенная в Области конфигурации Очередей обслуживания Контакта веб-страницы Конфигурации ICD IP, показывает, что, если **Автоматическая Работа** включена, ICD IP Cisco помещает агентов в **Состояние Работы** после того, как агент заканчивает вызов и разъединения.

Рис. 4: Конфигурация очередей обслуживания контакта ICD IP Cisco

## ICD Configuration

Skills Resources Resource Groups <b>Contact Service Queues</b> RM JTAPI Provider	<h3>Contact Service Queue Configuration</h3> <p style="text-align: right;"><a href="#">Open Printable Report of this CSQ configuration</a></p> <p>Contact Service Queue Name* <input type="text" value="CSQ1"/></p> <p>Contact Queuing Criteria <input type="text" value="FIFO"/></p> <p>Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled</p> <p>Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/></p> <p>Service Level* <input type="text" value="10"/></p> <p>Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/></p> <p>* indicates required item</p> <p> <input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p>
--	---

Если оба настроены, **Автоматическая Работа** в Конфигурации Очередей обслуживания Контакта отвергает **Автоматический Доступный** в Конфигурации ресурсов. Поэтому, если агент заканчивает вызов и разъединения, ICD IP Cisco помещает агента в **Состояние Работы**. [Таблица 1](#) отображает отношение между Автоматической Работой, Автоматической Доступный, и Состоянием агента.

Таблица 1: Отношение среди автоматической работы, автоматической доступный, и состояние агента

Автоматическая работа	Автоматический доступный	Состояние агента
Включенный	Включенный	Работать
Включенный	Отключенный	Работать
Отключенный	Включенный	ГОТОВО
Отключенный	Отключенный	Не готовый

## [Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)