

Почему Cisco Agent Desktop переходит в состояние разговора после завершения вызова?

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, почему Cisco Agent Desktop входит в состояние `Talking` вместо состояния `Ready` после того, как вызов завершен и разъединен.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Администрирование 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
- CRS Cisco 3.0.2

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 Cisco Agent Desktop завершает вызов и разъединения, Cisco ip integrated contact distribution (ICD) размещает Агента в состоянии `Talking` вместо состояния `Ready`. Агент должен вручную выйти из системы и войти в систему, входят в состояние `Ready`. Частота этого инцидента увеличения как интенсивность потока вызовов растет. Этот инцидент, скорее всего, происходит в одном из этих случаев:

- Cisco Agent Desktop принимает звонок и выполняет безнадзорную передачу вызова.
- Cisco Agent Desktop принимает звонок, и удаленный абонент зависает сначала. Затем Агент зависает.

Решение

При исследовании файлов трассировки, `CiscoMRIVR*.log`, кажется, что существует недостающий файл `.wav`. Это показывают в файле трассировки в качестве примера. Название недостающего файла `.wav` является "ICDWelcomeQueuePrompt.wav", который расположен в каталоге `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\`. Недостающий файл `.wav` заставляет сценарий отказывать.

```
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component,The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt:
  Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt,
  Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt.
  UndefinedPromptException: user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve
(PromptManagerImpl.java:1104)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo
(NamePrompt.java:199)
```

```
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt  
  (CMTDialogImpl.java:160)  
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run  
  (CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)  
%MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:  
  user prompt 'C:\Program Files\wfaavid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

Примечание: Значение отображено по составным строкам из-за ограничений длины.

Примечание: Дата и время разделена от этого файла трассировки.

Для решения этой проблемы удалите ссылку на файл .wav или добавьте файл .wav к системе.

[Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)