

Как можно увеличить число звонков к компьютеру агента?

Содержание

[Введение](#)

[Как можно увеличить число звонков к компьютеру агента?](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как можно модифицировать количество вызовов к рабочему месту агента, таким образом, у агента может быть больше времени для взятия вызова, прежде чем система передаст его обратно очереди в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

Вопрос. . Как можно увеличить число звонков к компьютеру агента?

О. Значение по умолчанию таймаута для соединения вызова Integrated Contact Distribution (ICD) IP составляет 12 секунд, эквивалентных 3 вызовам. Перед версией 3.0 Решений для ответа Cisco (CRS) значение определено `com. cisco . wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` в файле **SubsystemRmCm.properties**, как показано [ниже](#). По умолчанию файл расположен в каталоге `c:\Program Files\wfavvid`.

Рисунок 1: Параметр - `com. cisco . wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`

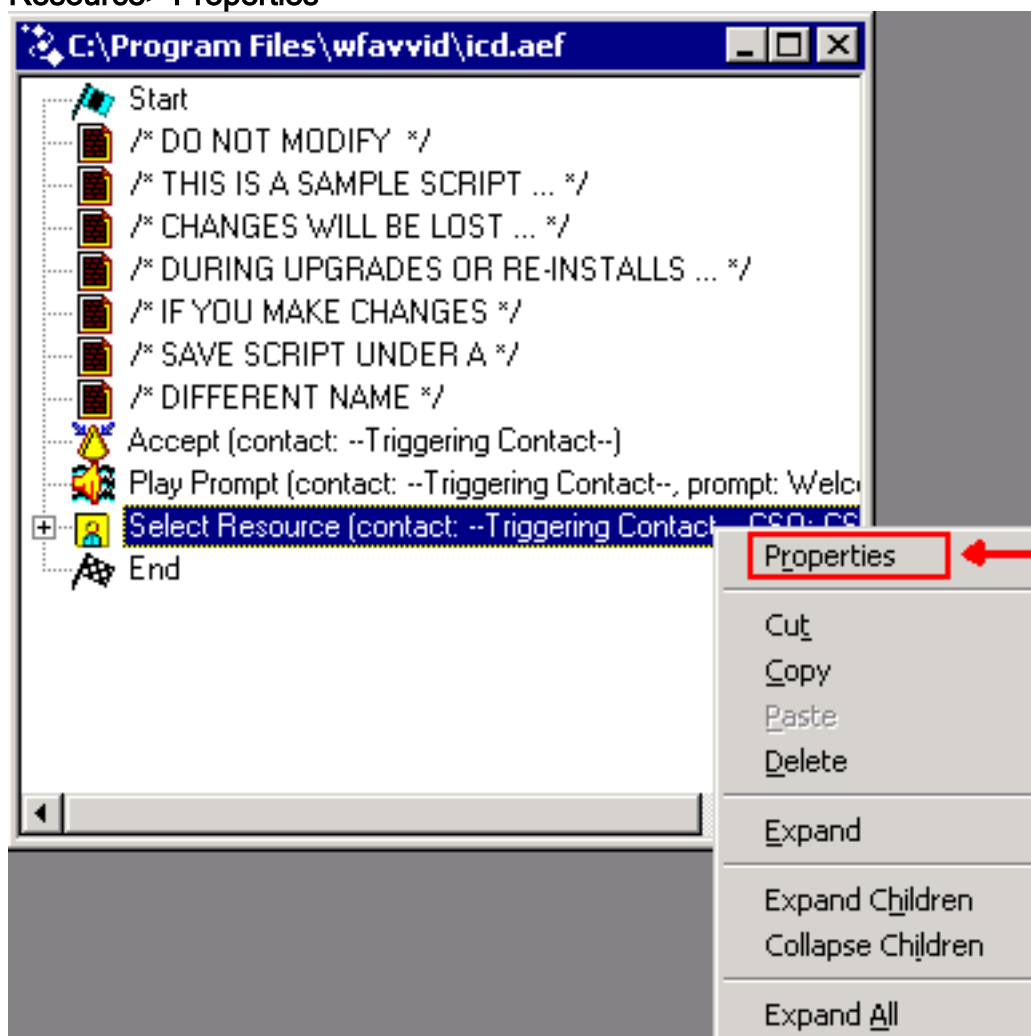
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48
```

Для изменения значения по умолчанию процедура следующие:

1. На CRS - сервере откройте файл **SubsystemRmCm.properties** с текстовым редактором.
2. Измените настройки `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` к желаемым секундам. **Примечание:** Модуль является миллисекундой (мс). 1000 представляет 1 секунду. Один вызов равен 4 секундам.
3. Перезапустите модуль CRS.

С версией CRS 3.0 это значение управляется частным лицом, **Выбирают шаг Resource** в сценарии приложений. Процедура придерживается:

1. CRS использования **Редактирует** для открытия определенных сценариев приложений.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **Избранный Узел ресурса**.
3. Нажмите **Properties** во всплывающем окне, как показано [здесь](#). **Рис. 2: Выберите Resource> Properties**



4. Установите значение поля **Timeout**, которое представляет промежуток времени в секундах, прежде чем контакт будет получен назад в очередь, как показано здесь. Один вызов равняется 4 секундам. **Рис. 3: Выберите Resource> Timeout**

Select Resource

General

Call Contact: --Triggering Contact--

Resource ID: CSQ

Contact Service Queue: CSQ

Connect: Yes No

Timeout: 12

OK Apply Cancel Help

5. Это значение должно быть меньше значения времени Call Forward No Answer (Переадресация вызова в отсутствие ответа) в Cisco CallManager.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)