

Изменение состояния агента (Agent State) на "Ready" после того, как на вызов не ответили

Содержание

[Введение](#)

[Когда агент не отвечает на звонок, как я помещаю агента в "Готовое" состояние?](#)

[Когда агент не способен измениться на "Готовое" состояние, как я устраняю неполадки?](#)

[Когда телефон агента находится на вызове, как я вставляю агента "Не Готовое" состояние?](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает метод для управления состоянием агента после того, как агент не ответит на звонок в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

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

Вопрос. . Когда агент не отвечает на звонок, как я помещаю агента в "Готовое" состояние?

О. Для Cisco IPCC Express 3. x:

Когда агент не отвечает на звонок, настройка по умолчанию должна вставить агента **Не Состояние готовности**. Агент должен нажать кнопку **Ready** для становления доступным снова. Параметр контролирует `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` эта установка. Этот параметр является частью файла **SubsystemRmCm.properties**, который находится в каталоге `C:\Program Files\wfavid` по умолчанию, как показано на [рисунке 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
```

Выполните эти шаги для изменения этих настроек:

1. Используйте текстовый редактор, например, Блокнот, для открытия файла **SubsystemRmCm.properties**.
2. Измените значение параметра `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` ко **лжи**. Если агент не отвечает на звонок, система откладывает агента в **Состоянии готовности**.
3. Перезапустите ядро CRA. **Примечание:** Эта модификация изменяет настройки для всех агентов. Вы не можете настроить установку по-другому для индивидуальных агентов, потому что поддержка этой функции не доступна. В экстренной ситуации, если существует только один агент в **Состоянии готовности**, определенном звонке, на который отдельный агент не отвечал ранее, продолжает помещать в очередь отдельному агенту рекурсивным способом, пока агент не отвечает на звонок или выходит из системы.

Для Cisco IPCC Express 4. x:

Выполните эти шаги для размещения агента в **Состояние готовности**, когда агент не отвечает на звонок:

Примечание: Не рекомендуется изменить опцию Agent State after Ring No Answer на **Готовый**, так как это может привести к петлям.

1. Выполните администрирование Cisco CRS.
2. Нажмите вкладку **System** в строке меню. Посмотрите стрелку на [рисунке 2](#).
3. Нажмите **System Parameters** в раскрывающемся окне. Посмотрите стрелку В на [рисунке 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. Для опции Agent State after Ring No Answer нажмите кнопку с зависимой фиксацией **Ready**. Посмотрите стрелку на [рисунке 3](#). **Примечание:** По умолчанию переключатель **Not Ready** установлен.

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

System Parameters Configuration

Parameter Name	Parameter Value
RMI Port*	<input type="text" value="1098"/>
Max Number of Executed Steps*	<input type="text" value="1000"/>
Additional Tasks*	<input type="text" value="0"/>
RTP Start Port*	<input type="text" value="16384"/>
Agent State after Ring No Answer* A	<input checked="" type="radio"/> Ready <input type="radio"/> Not Ready
RmCm TCP Port*	<input type="text" value="42027"/>
Heartbeat UDP Port*	<input type="text" value="996"/>
Master Listener TCP Port*	<input type="text" value="994"/>
SQL TCP Port*	<input type="text" value="4433"/>
BARS Port*	<input type="text" value="996"/>
Default Language*	<input type="text" value="English (United States) [en_US]"/> <input type="button" value="Edit"/>

5. Нажмите **Update** у основания Страницы конфигурации Параметров системы.

Посмотрите стрелку на [рисунке 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.

Ready Not Ready

Состояние агента после Ring No Answer определяет состояние агента после события **Ring No Answer**.

- **Готовый** — Если агент не отвечает на звонок, Состояние агента установлено в **Готовый**.
- **Не Готовый (по умолчанию)** — Если агент не отвечает на звонок, Состояние агента установлено в **Не Готовый**.

Вопрос. . Когда агент неспособен измениться на "Готовое" состояние, как я устраняю неполадки?

О. Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Демонтируйте телефон от пользователя RMJTAPI.
2. Добавьте телефон назад к пользователю RMJTAPI.

Вопрос. . Когда телефон агента находится на вызове, как я вставляю агента "Не Готовое" состояние?

О. Можно достигнуть этого с любым из этих методов:

- Когда на вызове, агент может заранее нажать **не - готовый** значок, прежде чем будет отброшен вызов. В этом случае следующий вызов в очереди не звонит на его рабочий стол.
- Агент может разместить абонента в ожидании, войти во вторую линию и захват отложенный вызов.
- Можно увеличить время обертки до 10-15 секунд, которое позволяет каждому агенту, достаточно времени для получения изменяет состояние на **не готовый** в окне CAD.
- Агент может позволить вызову звонить и ждать таймаута ресурса, после которого окно CAD входит в **не состояние готовности**, и вызов или перенаправлен следующему доступному агенту или помещен в очередь, если никакие агенты не доступны.

Дополнительные сведения

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