

Агент остается в зарезервированном Состоянии для длительного действий, прежде чем вызов будет представлен - непрерывистое приглашение воспроизведения

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему агенты входят в **Зарезервированное** состояние в течение 20 секунд или дольше после окончания вызова, и предоставляет решение в среде IP Contact Center (IPCC) Express.

Предварительные условия

Требования

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

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

Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager
- Решения для ответа Cisco (CRS)

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

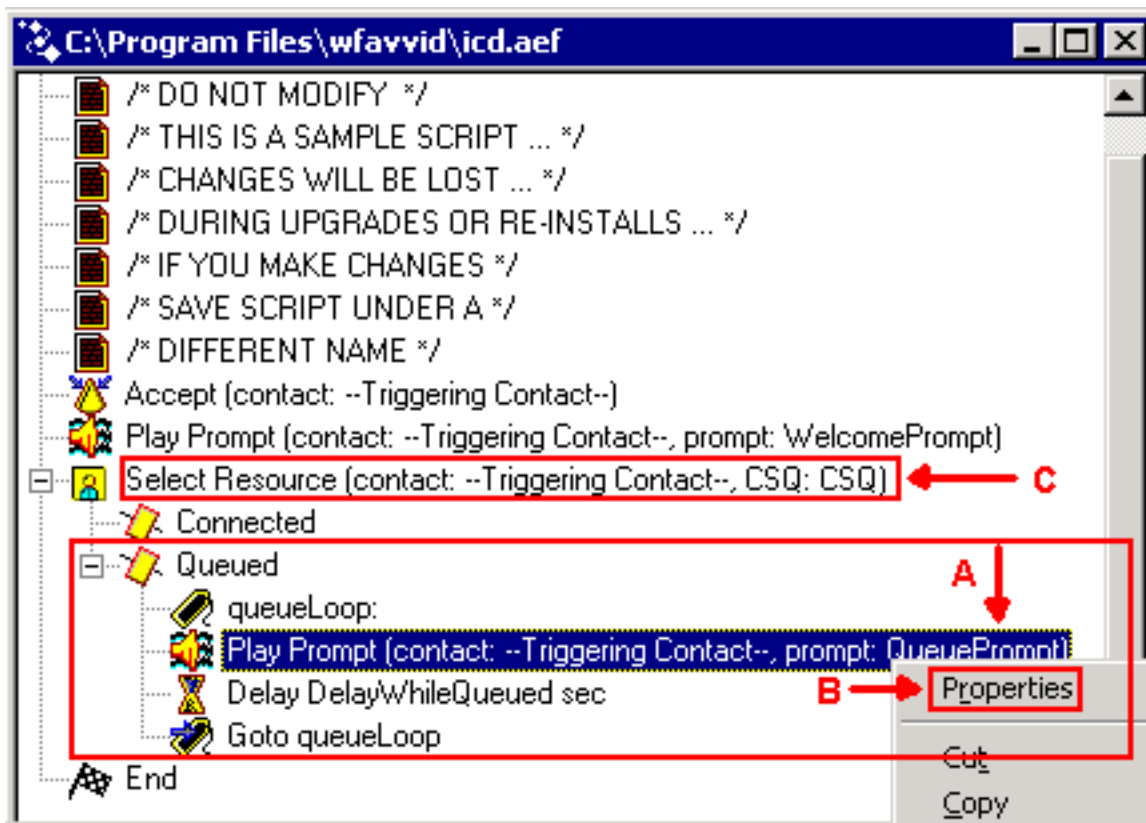
Существует два признака к этой проблеме:

- Вызовы помещены в очередь, но находятся в очереди за 60 секунд до того, как они соединятся с агентом в **Состоянии готовности**. Кроме того, агент, который принимает вызов, находится в **Зарезервированном** состоянии, в то время как вызов находится в очереди.
- Как только агент заканчивает вызов, агент возвращается в **Зарезервированное** состояние и остается в этом состоянии в течение максимум 20 секунд прежде, чем принять следующий вызов.

Решение

Эта проблема отнесена к проблеме сценария CRS. Это происходит, потому что существует **Выбрать шаг Resource**, как показано **С** на [рисунке 1](#), перед ответвлением **С очередями**. Как только ресурс готов принять звонок, ресурс отмечен, как зарезервировано. Но, если шаг **Приглашения Воспроизведения**, как показано на [рисунке 1](#), не является прерывистым, то **Выбрать шаг Resource** не может направить вызов к ресурсу, пока не заканчивается приглашение. Поэтому, если существует 20-секундное прерывистое приглашение, агент остается в **Зарезервированном** состоянии в течение 20 секунд, прежде чем будет представлен вызов.

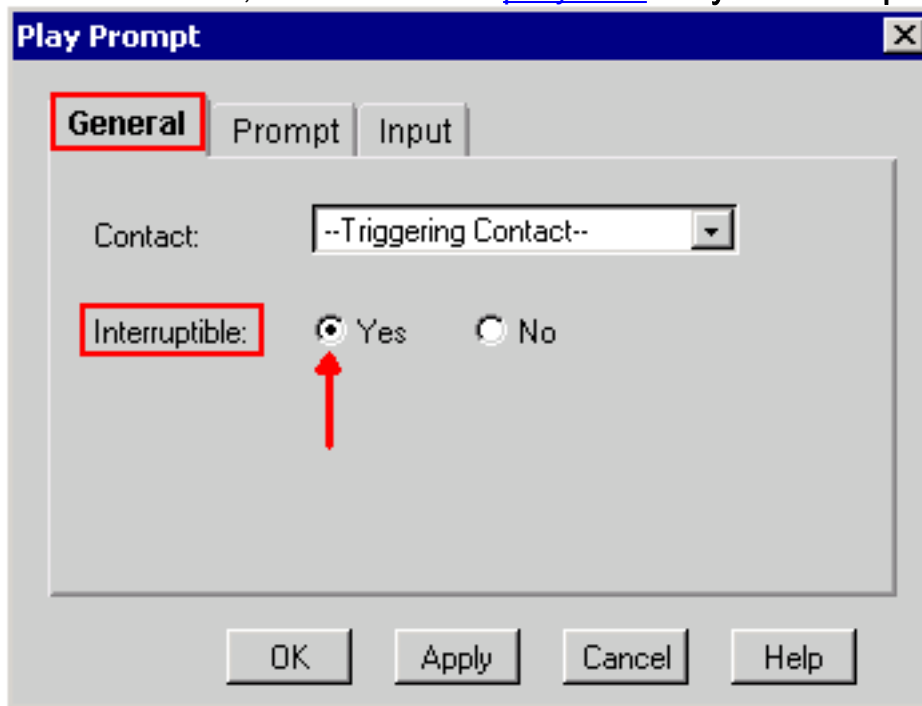
Рисунок 1 — образец сценария



Примечание: Цель [рисунка 1](#) состоит в том, чтобы продемонстрировать Выбрать Resource и шаг Play Prompt. Этот сценарий не является проблемным сценарием.

Выполните эти шаги для настройки параметра interruptible:

1. Щелкните правой кнопкой мыши **приглашение воспроизведения**.
2. Выберите **Properties**, как показано **B** на [рисунке 1](#). Окно командной строки Воспроизведения появляется, как показано на [рисунке 2](#). **Рисунок 2** — играет



приглашение

3. Перейдите к Вкладке Общие.
4. Нажмите **Yes** для установки **Прерываемого параметра**. **Примечание:** При выборе **Yes** внешнее событие (такое как агент, становящийся доступным или абонент, вешающий

трубку), может прервать шаг. При выборе **No** шаг должен быть выполнен, прежде чем любой другой процесс может выполняться.

5. Щелкните "Применить".

Установите Приглашение Воспроизведения в **Прерывистый** для решения проблемы.

Дополнительные сведения

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