

在完成呼叫和断开以后Cisco代理桌面为什么进入工作状态？

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方法](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述Cisco Agent Desktop为什么进入**工作状态**而不是**READY状态**，在完成呼叫并且断开后。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

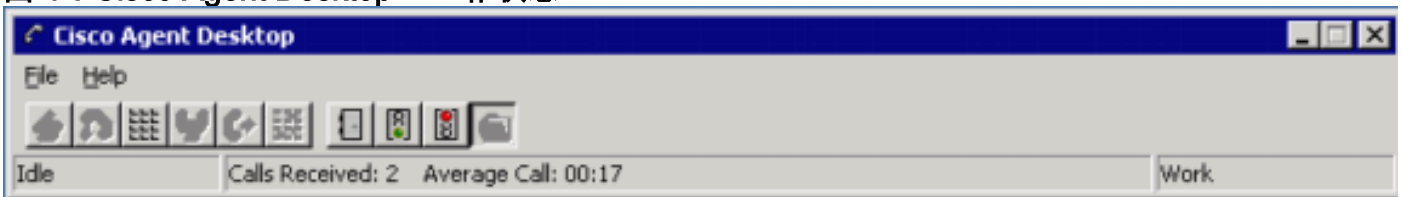
规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

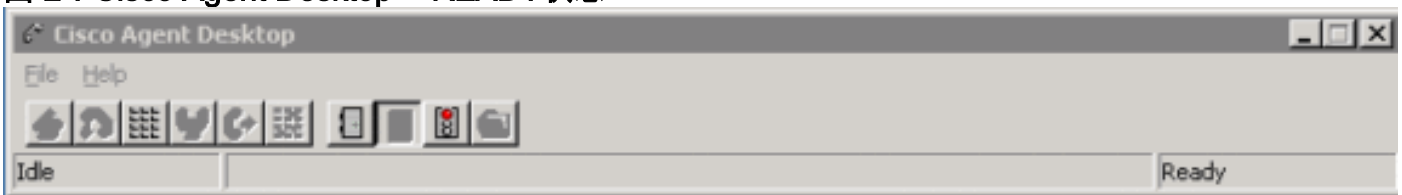
在代理程序完成呼叫并且断开后，Cisco IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)如[图1所显示](#)，[在工作状态放置代理程序。](#)

图 1 : Cisco Agent Desktop - “工作状态”



理论上讲，IP ICD应该在READY状态放置代理程序，当代理程序完成呼叫时，如[图2所显示](#)。反而，代理程序在工作状态安置。代理程序必须手工然后放自己到READY状态。

图 2 : Cisco Agent Desktop - “READY状态”

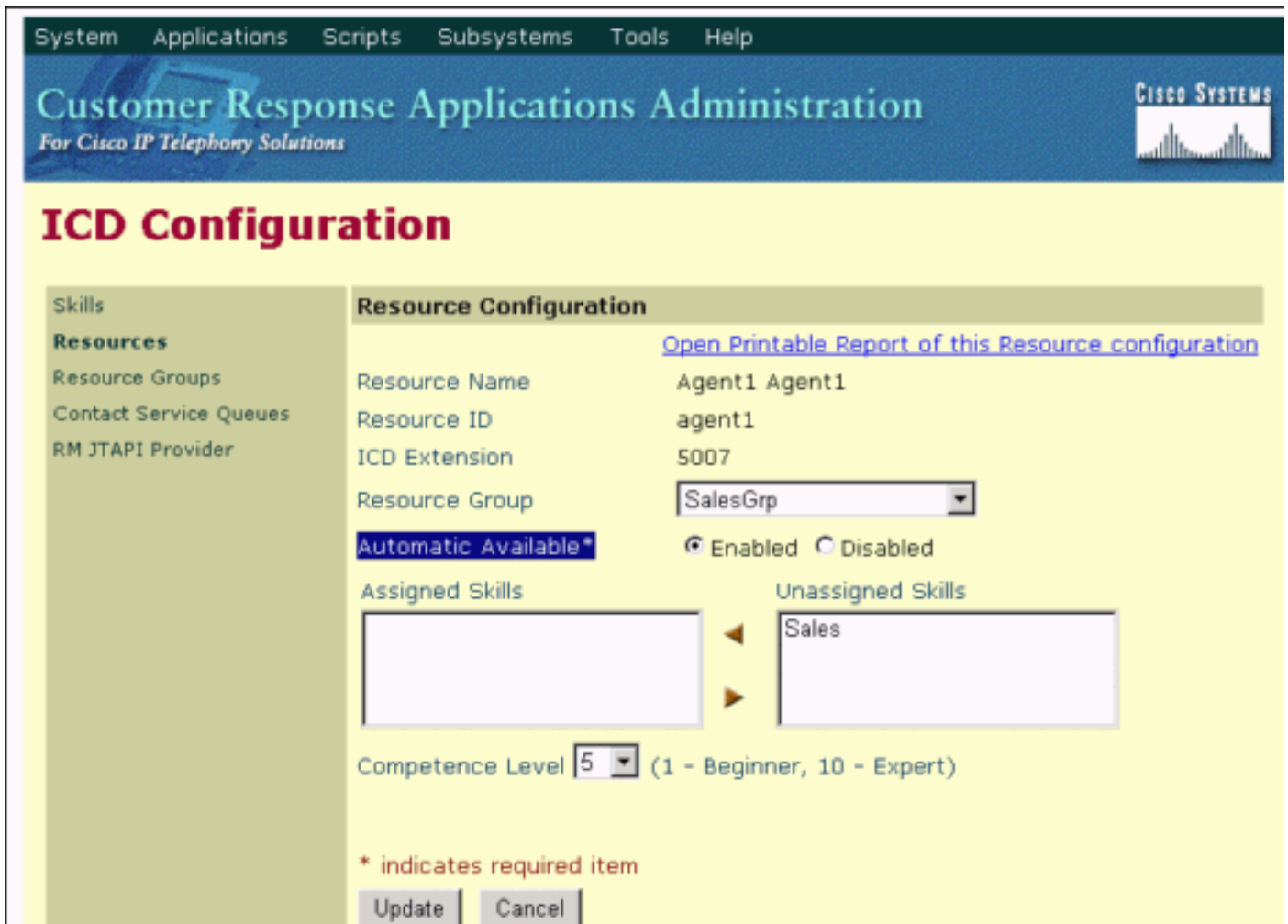


解决方法

此问题是配置问题。有在呼叫以后控制座席状态完成并且被断开的两个参数。一个是自动可用参数在[资源配置里](#)，并且其他是自动工作参数在[联系方式服务队列配置里](#)。

如[图3所显示](#)，IP ICD配置网页的[资源配置地区](#)显示座席状态。如果[自动联机启用](#)，Cisco IP ICD放代理程序到READY状态在代理程序以后完成呼叫并且断开。

图 3 : Cisco IP ICD资源配置



在表4，在IP ICD配置网页的The Contact Service Queues Configuration区域显示的信息显示，如果自动工作启用，Cisco IP ICD放代理程序到工作状态在代理程序以后完成呼叫并且断开。

图 4 : Cisco IP ICD联系方式服务队列配置

ICD Configuration

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

如果两个配置，自动工作在联系方式服务队列配置里在资源配置里改写自动联机。所以，如果代理程序完成呼叫并且断开，Cisco IP ICD放代理程序到工作状态。表1显示自动工作、自动联机和座席状态之间的关系。

表 1：在自动工作、自动联机和座席状态中的关系

自动工作	自动联机	座席状态
已启用	已启用	工作
已启用	已禁用	工作
已禁用	已启用	就绪
已禁用	已禁用	未就绪

相关信息

- [技术支持 - Cisco Systems](#)