

Cisco Agent Desktop为什么进入通话状态在挂断呼叫以后？

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述Cisco Agent Desktop为什么进入而不是READY在呼叫以后完成并且被断开。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager管理
- 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 3.0.2

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Cisco Agent Desktop完成呼叫并且断开后，Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD)在安置代理程序而不是READY。代理程序必须手工注销和登录进入READY。当呼叫量增长，频率此事件增加。此事件在这些场合之一很可能发生：

- Cisco Agent Desktop接纳呼叫并且执行一未加监督的呼叫转移。
- Cisco Agent Desktop接纳呼叫，并且远程呼叫方首先挂断。然后代理程序挂断。

解决方案

当您检查跟踪文件时，CiscoMRIVR*.log，看起来那里是一个缺少.wav文件。这在示例跟踪文件显示。缺少.wav文件的名称是“ICDWelcomeQueuePrompt.wav”，在C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US \查找。丢失.wav文件造成脚本发生故障。

```
%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\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

注意： 值在多条线路显示由于空间限制。

注意： 日期和时间从此跟踪文件剥离。

为了解决此问题，请取消对.wav文件的参考或添加.wav文件到系统。

相关信息

- [技术支持 - Cisco Systems](#)