

如何能增加环的数量到Agent Desktop ?

Contents

[Introduction](#)

[如何能增加环的数量到代理桌面？](#)

[Related Information](#)

Introduction

本文描述您如何能修改环的数量成代理桌面，因此代理程序能有更多时间接收呼叫，在系统在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境里前送回它到队列。

Q. 如何能增加环的数量到代理桌面？

A. 连接IP集成的联络分发(ICD)呼叫的DEFAULT值超时是12秒，相当于3环。在Cisco Response Solutions (CRS)版本3.0前，值由SubsystemRmCm.properties文件的com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout定义，如下所示。默认情况下，文件在c:\Program Files\wfavvid目录里 [islocated](#)。

图 1：参数--com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout

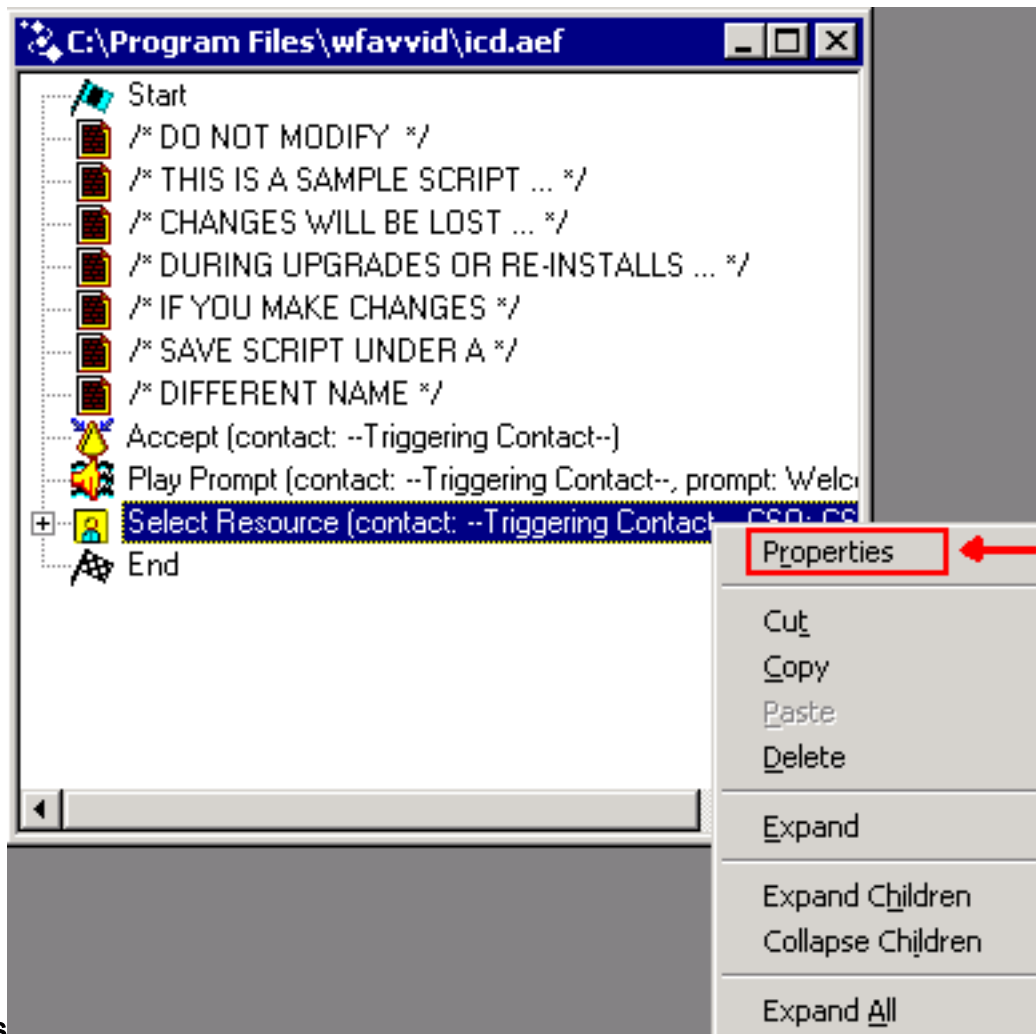
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48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

要更改DEFAULT值，程序如下：

1. 在CRS服务器上，请打开与文本编辑的SubsystemRmCm.properties文件。
2. 更改com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.connectTimeout。 **Note:** 单元是毫秒(毫秒)。1000表示1秒。一环等于4秒。
3. 重新启动CRS引擎。

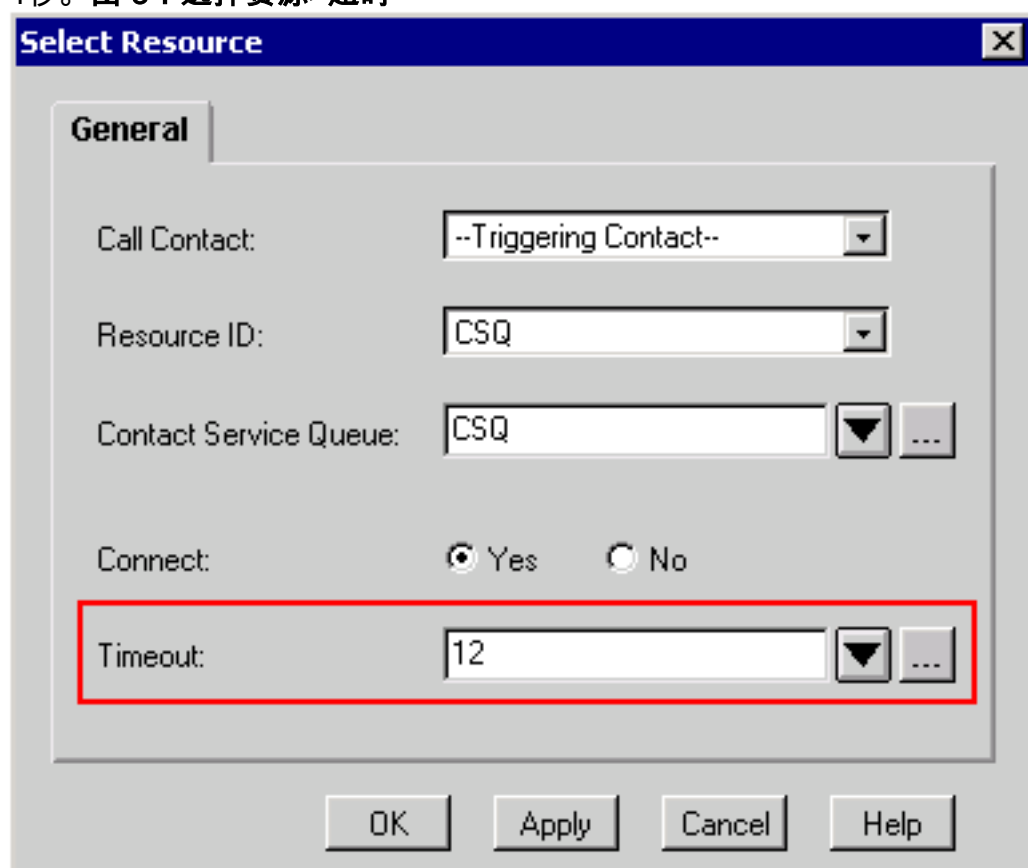
使用CRS版本3.0，此值由在应用程序脚本的单个**Select Resource**步骤控制。程序跟随：

1. 使用CRS **编辑**打开特定应用程序脚本。
2. 用鼠标右键单击**挑选资源**节点。
3. 点击在弹出框的**属性**，如显示[这里](#)。图 2：选择资源



>Properties

4. 设置表示时间长度，以秒钟**超时**字段的值，在联系被检索回到队列前，如显示这里。一环等于4秒。图 3：选择资源>超时



5. 此值低于在Cisco CallManager的**呼叫转发无应答**超时一定。

Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)