

# 目录

## 简介

[如何能增加环数量到Agent Desktop ?](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述您如何能修改环数量成Agent Desktop，因此代理程序能有更多时间接收呼叫，在系统送回它到Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境前的队列。

### Q. 如何能增加环数量到Agent Desktop ?

A. 连接IP集成的联络分发(ICD)呼叫的超时的默认值是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

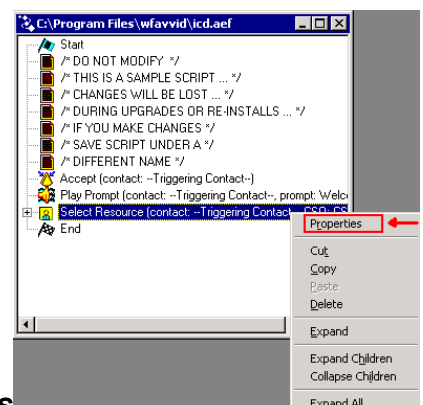
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48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

要更改默认值，步骤如下：

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

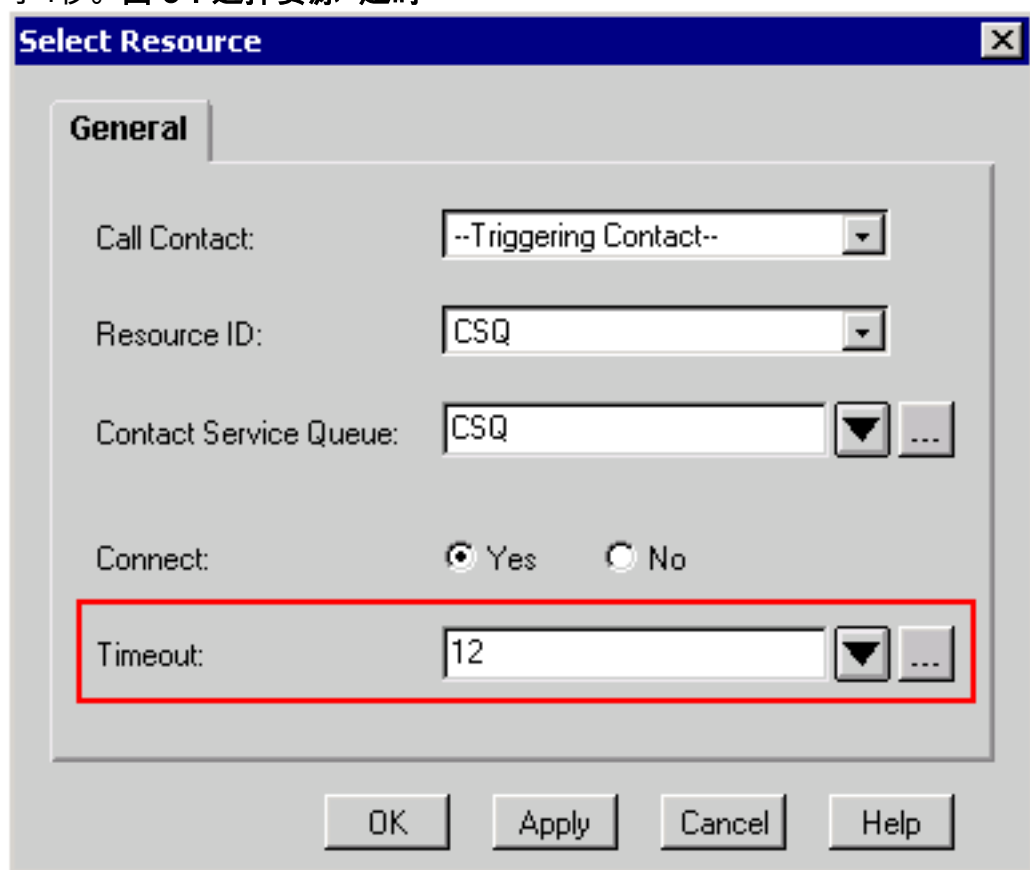
使用CRS版本3.0，此值由在应用程序脚本的单个Select Resource步骤控制。程序如下：

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. 单击在弹出框的属性，如显示[此处](#)。图 2 : 选择资源>Properties

4. 设置代表时间长度，以秒钟**超时**字段的值，在联系方式获取回到队列前，如显示此处。一环等于4秒。**图 3：选择资源>超时**



The image shows a 'Select Resource' dialog box with a 'General' tab. The fields are as follows:

- Call Contact: --Triggering Contact--
- Resource ID: CSQ
- Contact Service Queue: CSQ
- Connect:  Yes  No
- Timeout: 12 (highlighted with a red box)

Buttons at the bottom: OK, Apply, Cancel, Help.

5. 此值比在Cisco CallManager的**呼叫转发无应答超时**一定更低。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)