

在呼叫无应答以后将代理状态更改成“Ready”

Contents

[Introduction](#)

[当代理程序不应答呼叫时，如何放置代理程序在“准备”状态？](#)

[当代理程序无法更改到“准备”状态，如何排除故障？](#)

[当座席电话在呼叫时，如何放置代理程序在Not Ready状态？](#)

[Related Information](#)

Introduction

在代理程序在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境里后，不应答一次呼叫本文描述一个方法控制代理状态。

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

Q. 当代理程序不应答呼叫时，如何放置代理程序在“准备”状态？

A. Cisco IPCC Express 3.x :

当代理程序不应答呼叫时，默认设置是放置代理程序在未就绪状态。代理程序必须点击准备好的按钮为了再变得可用。com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA。此参数是SubsystemRmCm.properties文件的部分，如图1所显示，位于C:\Program Files\wfavvid directory by默认值。

Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=true
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.icdStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.hrStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.showRTRStats=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkRTDMCounters=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkDataStructureInterval=900000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.cleanupInterval=600000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationThreshold=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.rmcmCleanupFlag=true
```

完成这些步骤为了更改此设置：

1. 请使用文本编辑，例如， Notepad，为了打开SubsystemRmCm.properties文件。
2. 更改com.cisco.wf.su bsystems.rmcm.agentUnavailRNA值在就绪状态放置agentback，如果代理程序doesnot答案呼叫。
3. 重新启动CRA引擎。**Note:** 此修改更改所有代理程序的设置。因为此功能的技术支持不是可用的，您不能配置不同设置单个代理程序的。在一个极其情况下，如果只有在就绪状态的一个代理程序，特定呼叫，孤立代理程序以前没有应答，继续排队到孤立代理程序以递归方式，直到代理程序回答呼叫或退出。

Cisco IPCC Express 4.x :

当代理程序不应答呼叫时，请完成这些步骤为了安置代理程序在就绪状态：

Note: 因为能导致循环，没有推荐在振铃无应答选项以后更改代理状态**准备**。

1. 运行Cisco CRS Administration。
2. 点击在菜单栏的**System**选项。请参阅箭头A在表2。
3. 点击在下拉框的**系统参数**。请参阅箭头B在表2。

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. 对于在振铃无应答选项以后的代理状态，请点击准备好的单选按钮。请参阅箭头A在表3。
Note: 默认情况下没准备好的单选按钮选择。

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

System Parameters Configuration

Parameter Name	Parameter Value
RMI Port*	<input type="text" value="1098"/>
Max Number of Executed Steps*	<input type="text" value="1000"/>
Additional Tasks*	<input type="text" value="0"/>
RTP Start Port*	<input type="text" value="16384"/>
Agent State after Ring No Answer* A	<input checked="" type="radio"/> Ready <input type="radio"/> Not Ready
RmCm TCP Port*	<input type="text" value="42027"/>
Heartbeat UDP Port*	<input type="text" value="996"/>
Master Listener TCP Port*	<input type="text" value="994"/>
SQL TCP Port*	<input type="text" value="4433"/>
BARS Port*	<input type="text" value="996"/>
Default Language*	<input type="text" value="English (United States) [en_US]"/> <input type="button" value="Edit"/>

5. 点击**更新**在系统参数配置页底端。请参阅箭头A在表4。

Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update

Recording Count* (Number of Seats : 45)

* indicates required item

NOTE:
RMI Port changes requires restart of all nodes in the cluster.
RTP Port changes requires restart of CRS Engine on all nodes in the cluster.
SQL TCP Port change requires restart of all CRS SQL services.

A

在振铃无应答以后的代理状态在**振铃无应答**事件以后确定代理程序的状态。

- **准备好**—如果代理程序不应答呼叫，设置代理状态**准备**。
- **没准备好(默认值)**—如果代理程序不应答呼叫，设置代理状态**不准备**。

Q. 当代理程序无法更改到“准备”状态，如何排除故障？

A. 要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 从RMJTAPI用户去除电话。
2. 添加电话回到RMJTAPI用户。

Q. 当座席电话在呼叫时，如何放置代理程序在Not Ready状态？

A. 您能达到此与任何这些方法：

- 在呼叫被断开前，当在呼叫，代理程序能主动地点击没有READY图标。在这种情况下，在队列的下一个呼叫不敲响他的桌面。
- 代理程序在第二行和装货能暂挂呼叫人，获得停放的呼叫。
- 您能增加话后工作时间为10-15秒，在CAD窗口允许每个代理程序有足够时间获得更改状态不准备。
- 代理程序能允许呼叫敲响和等待资源超时，在后CAD窗口进入未就绪状态，并且呼叫重定向到下一个可用的代理程序或排队，如果代理程序不是可用的。

Related Information

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