

在呼叫无应答以后将代理状态更改成“Ready”

目录

[简介](#)

[当代理程序不应答呼叫时，如何在“就绪”状态放置代理程序？](#)

[当代理程序无法变成“就绪”状态，如何排除故障？](#)

[当座席电话在呼叫时，如何在Not Ready状态放置代理程序？](#)

[相关信息](#)

简介

在代理程序不应答在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境后的一呼叫本文描述方法控制座席状态。

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Q. 当代理程序不应答呼叫时，如何在“就绪”状态放置代理程序？

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**就绪按钮**为了再变得可用。com.cisco.wf.su_bsystems.rmcm.agentUnavailRNA。此参数是SubsystemRmCm.properties文件的零件，如图1所显示，位于C:\Program Files\wfavvid directory by默认。

[Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter](#)

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值是否在READY状态放置agentback代理程序doesnot答案呼叫。
3. 重新启动CRA引擎。**注意：**此修改更改所有代理程序的设置。因为此功能的支持不是可用的，您不能为单个代理程序配置不同设置。在一个极其情况下，如果只有一个代理程序在**READY状态**，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，直到代理程序应答呼叫或注销。

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在**READY状态**安置代理程序：

注意：因为能导致环路，没有推荐更改座席状态，在振铃无应答选项**准备后**。

1. 运行Cisco CRS Administration。
2. 点击**System**选项在菜单栏。看箭头A在[表2](#)。

3. 点击在下拉框的**系统参数**。请参阅[图 2](#) 中的箭头 B。

[Figure 2 - IPCC Express System Parameters](#)

4. 对于在振铃无应答选项以后的座席状态，请点击**就绪**单选按钮。见箭头A。[图3](#)。**注意：**默认情况下不**就绪**单选按钮选择。

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

5. 单击**更新**在系统参数配置页底端。看箭头A在[表4](#)。

[Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update](#)

座席状态，在振铃无应答在**振铃无应答**事件以后后确定代理程序的状态。

- **就绪**—如果代理程序不应答呼叫，座席状态设置**准备**。
- **不就绪(默认)**—如果代理程序不应答呼叫，座席状态设置**不准备**。

Q. 当代理程序无法变成“就绪”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用户删除电话。
2. 添加电话回到RMJTAPI用户。

Q. 当座席电话在呼叫时，如何在Not Ready状态放置代理程序？

A. 您能达到此与任何这些方法：

- 在呼叫丢弃前，当在呼叫，代理程序能主动地单击没有**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pickup能暂挂呼叫方，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足够时间到更改状态**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**，并且呼叫重定向对下个可用的代理程序或排队，如果代理程序不是可用的。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)