

# 在呼叫提交前，代理长期在保留状态 - 显示不能打断提示

## 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](#)

本文描述一个原因为什么代理程序进入**保留状态**20秒或长在结束呼叫以后并且提供在IP Contact Center (IPCC) Express环境的一解决方案。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- 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
- Cisco Response Solutions (CRS)

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

有两症状对此问题：

- 60秒，在他们连接到一个代理程序在**READY**状态前，呼叫在队列排队，但是坐直对。另外，收到呼叫的代理程序在**保留状态**，当呼叫在队列时。
- 一旦代理程序结束呼叫，代理程序去回到**保留状态**并且在此状态坚持20秒在接收下一个呼叫前。

## 解决方案

此问题与CRS脚本问题涉及。这发生，因为有Select Resource步骤，如显示由在图1的C，在排队分组前。一旦资源准备接纳呼叫，资源被标记如保留。但是，如果Play Prompt步骤，如显示由在图1的A，不可打断，然后**Select Resource**步骤不能路由呼叫到直到及时末端的资源。所以，如果有20第二可打断的提示符代理程序在**保留状态**保持为20秒，在提交前呼叫。

### 图1 — 示例脚本

注意：[图1](#)目的将展示挑选资源和Play Prompt步骤。此脚本不是问题脚本。

完成这些步骤为了配置可打断的参数：

1. 用鼠标右键单击**作用提示符**。
2. 选择**属性**，如显示由在图1的B。如[图2.所显示](#)，作用提示窗口出现。[图2 — 作用提示符](#)
3. 去常规选项卡。
4. 点击**是**设置**可打断**的选项。**注意**：如果选择**是**，外部事件(例如代理程序变为联机的或挂断的呼叫方)能中断步骤。如果选择**没有**，必须完成步骤，在其他进程能执行前。
5. 单击 **Apply**。

设置可打断作用的提示符为了解决问题。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)