

Cisco Agent Desktop在完成呼叫和斷開連線後為什麼會進入工作狀態？

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解析](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔說明為什麼Cisco Agent Desktop在完成呼叫和斷開後進入Work State而不是Ready State。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco CRS 3.x

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

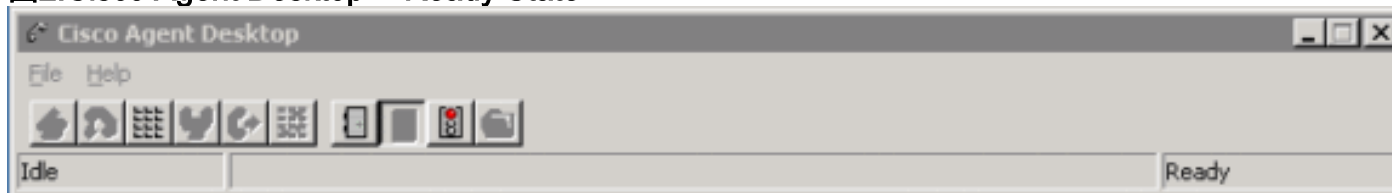
座席完成呼叫並斷開連線後，Cisco IP整合聯絡分配(IP ICD)會將座席置於**工作狀態**，如圖1所示。

圖1: Cisco Agent Desktop - "工作狀態"



理想情況下，IP ICD應該在座席完成呼叫時使座席進入**Ready**狀態，如圖2所示。相反，座席將被置於**Work**狀態。然後，代理必須手動將其自身置於**就緒狀態**。

圖2: Cisco Agent Desktop - "Ready State"



解析

此問題是配置問題。有兩個引數用於控制呼叫完成和斷開後的座席狀態。一個是**Resources Configuration**中的**Automatic Available**引數，另一個是**Contact Service Queue Configuration**中的**Automatic Work**引數。

「IP ICD配置」網頁的「**Resources Configuration**」區域會顯示代理狀態，如圖3所示。如果啟用**Automatic Available**，則代理完成呼叫並斷開連線後，Cisco IP ICD會將其置於**Ready State**下。

圖3: Cisco IP ICD資源配置

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

ICD Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Resource Configuration

[Open Printable Report of this Resource configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

ICD Extension 5007

Resource Group

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills

Competence Level (1 - Beginner, 10 - Expert)

* indicates required item

在圖4中，IP ICD配置網頁的「聯絡服務隊列配置」區域中顯示的資訊顯示，如果啟用**Automatic Work**，則在代理完成呼叫並斷開連線後，Cisco IP ICD會將代理置於**Work State**。

圖4: Cisco IP ICD聯絡服務隊列配置

ICD Configuration

Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider	Contact Service Queue Configuration Open Printable Report of this CSQ configuration
	Contact Service Queue Name* <input type="text" value="CSQ1"/>
	Contact Queuing Criteria <input type="text" value="FIFO"/>
	Automatic Work* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
	Resource Pool Selection Model* <input type="text" value="Resource Group"/>
	Service Level* <input type="text" value="10"/>
	Service Level Percentage* <input type="text" value="70"/>
	* indicates required item
	<input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/>

如果兩者都配置了，則Contact Service Queues Configuration中的Automatic Work將覆蓋Resources Configuration中的Automatic Available。因此，如果座席完成呼叫並斷開連線，Cisco IP ICD會將座席置於工作狀態。[表1](#)顯示「自動工作」、「自動可用」和「座席狀態」之間的關係。

表 1：自動工作、自動可用和座席狀態之間的關係

自動工作	自動可用	座席狀態
已啟用	已啟用	工作
已啟用	已禁用	工作
已禁用	已啟用	就緒
已禁用	已禁用	未就緒

相關資訊

- [技術支援 - Cisco Systems](#)