

# 為什麼掛斷呼叫後Cisco Agent Desktop會進入通話狀態？

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文說明呼叫完成並斷開連線後Cisco Agent Desktop進入Talking狀態而不是Ready狀態的原因。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager管理
- 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 3.0.2

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

在Cisco Agent Desktop完成呼叫並斷開連線後，Cisco IP Integrated Contact Distribution(ICD)將座席置於Talking狀態而不是Ready狀態。代理必須手動註銷並登入才能進入狀態。此事件的頻率隨呼叫量的增加而增加。此事件最有可能發生於以下情況之一：

- Cisco Agent Desktop接聽呼叫並執行無監督來電轉駁。
- Cisco Agent Desktop接聽呼叫，遠端呼叫方首先掛機。然後特工掛電話了。

## 解決方案

當您檢查跟蹤檔案CiscoMRIVR\*.log時，它顯示缺少一個.wav檔案。示例如范追蹤檔案中。丟失的.wav檔案的名稱為「ICDWelcomeQueuePrompt.wav」，該檔案位於C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en\_US\目錄中。缺少的.wav檔案導致指令碼失敗。

```
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component,The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt:
  Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt,
  Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt.
  UndefinedPromptException: user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve
  (PromptManagerImpl.java:1104)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo
  (NamePrompt.java:199)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt
  (CMTDialogImpl.java:160)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run
  (CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)
%MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt 'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

註：因為空間限制，該值將跨多行顯示。

注意：將從此跟蹤檔案中刪除日期和時間。

要解決此問題，請刪除對.wav檔案的引用或將.wav檔案新增到系統。

## 相關資訊

- [技術支援 - Cisco Systems](#)