

¿Cómo puedo aumentar el número de timbres en Agent Desktop?

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo puedo aumentar el número de anillos en el escritorio del agente?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo puede modificar el número de anillos en el escritorio del agente para que un agente tenga más tiempo para atender una llamada antes de que el sistema la envíe de vuelta a la cola en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

P. ¿Cómo puedo aumentar el número de anillos en el escritorio del agente?

A. El valor predeterminado del tiempo de espera para conectar una llamada de Distribución de contactos integrados (ICD) de IP es de 12 segundos, equivalente a 3 anillos. Antes de la versión 3.0 de Cisco Response Solutions (CRS), el valor se define mediante el parámetro

`com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` en el archivo **SubsystemRmCm.properties**, como se muestra a [continuación](#). De forma predeterminada, el archivo se encuentra en el directorio `c:\Program Files\wfvavid`.

Figura 1: Parámetro: `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
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.maxLoggedInAgents=48
```

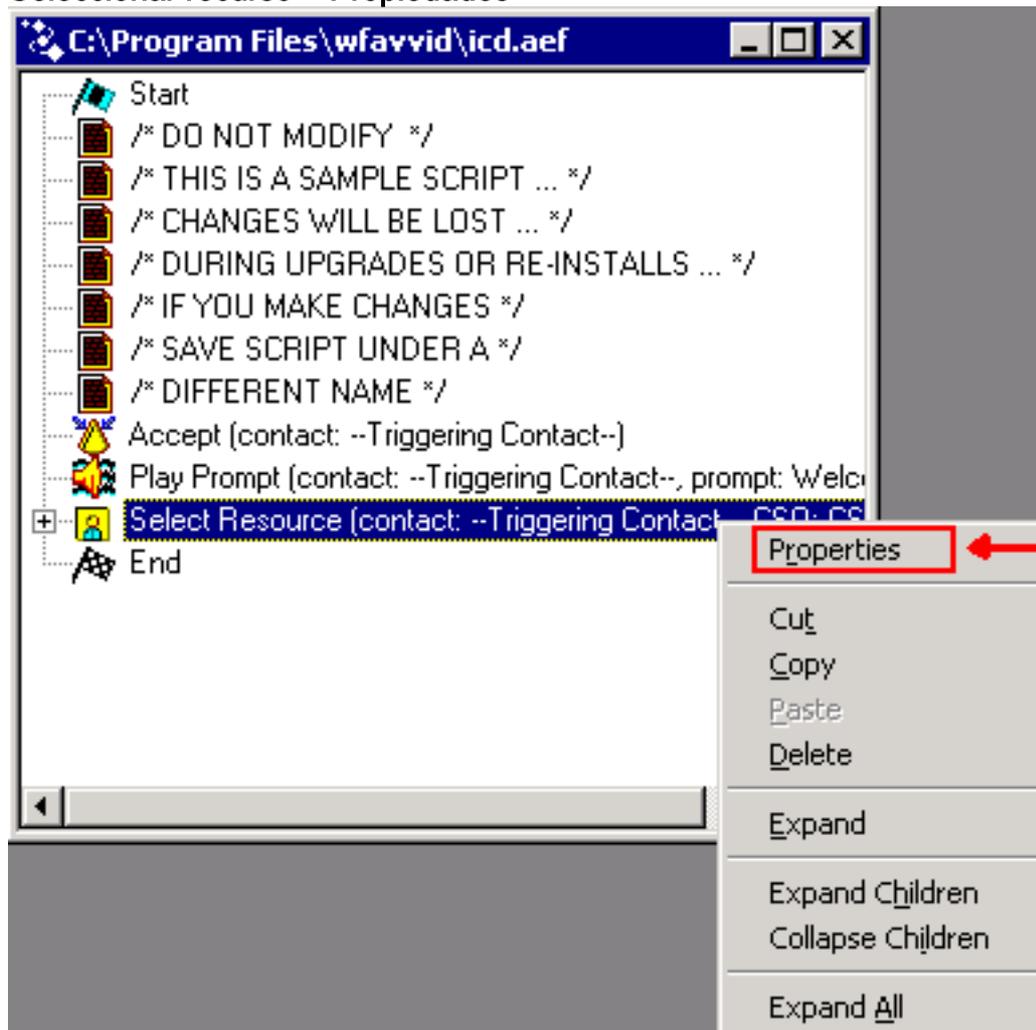
Para cambiar el valor predeterminado, el procedimiento es el siguiente:

1. En el servidor CRS, abra el archivo **SubsystemRmCm.properties** con un editor de texto.
2. Cambie la configuración `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connect` a los segundos deseados. **Nota:** La unidad es de milisegundos (ms). 1000 representa 1 segundo. Un anillo es igual a 4 segundos.
3. Reinicie el motor CRS.

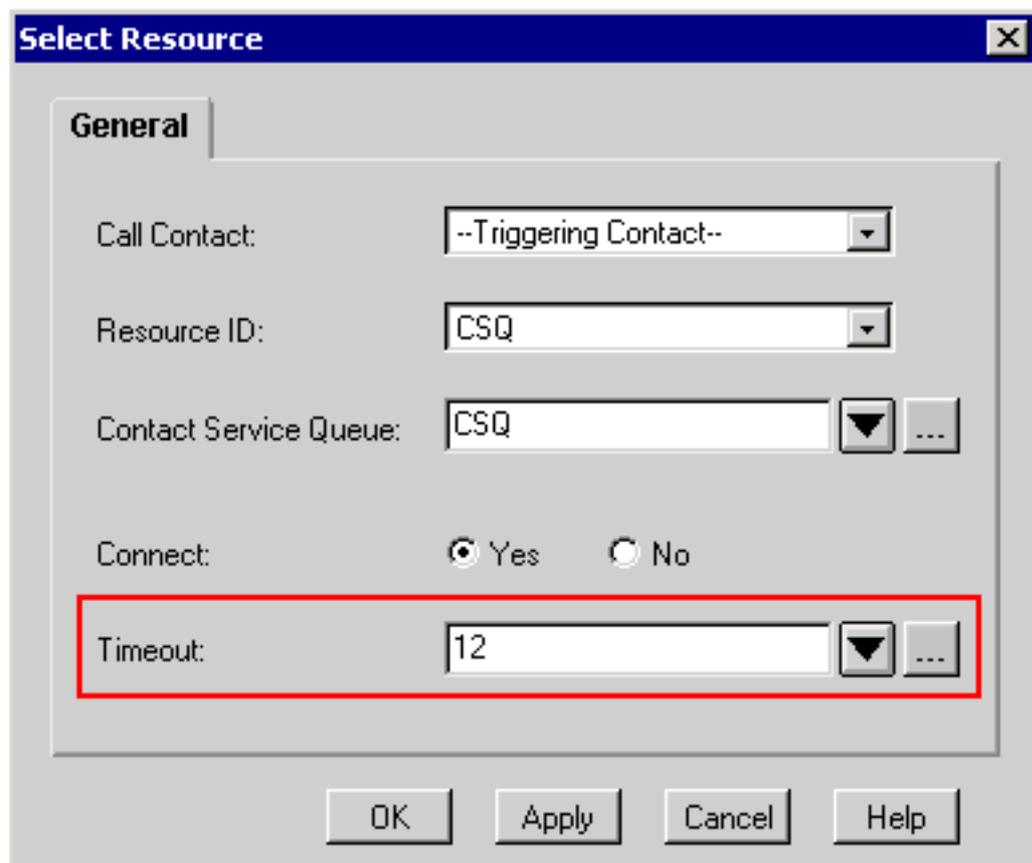
Con CRS versión 3.0, este valor se controla mediante el paso **Select Resource** individual en los scripts de aplicación. El procedimiento es el siguiente:

1. Utilice CRS **Edit** para abrir los scripts de aplicación específicos.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón en el nodo **Seleccionar recurso**.
3. Haga clic en **Propiedades** en el cuadro emergente, como se muestra [aquí](#). **Figura 2:**

Seleccionar recurso > Propiedades



4. Establezca el valor del campo **Timeout** que representa la cantidad de tiempo, en segundos, antes de que el contacto se recupere de nuevo en la cola, como se muestra aquí. Un anillo equivale a 4 segundos. **Figura 3: Seleccionar recurso > Tiempo de espera**



5. Este valor debe ser inferior al tiempo de espera de Reenvío de llamada sin respuesta en Cisco CallManager.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)