

# Modification de l'état d'agent en « Prêt » après non réponse à un appel

## Contenu

### [Introduction](#)

[Comment mettre un agent à l'état Prêt lorsque l'agent ne répond pas à un appel ?](#)

[Comment résoudre les problèmes lorsqu'un agent ne peut pas passer à l'état Prêt ?](#)

[Comment mettre l'agent à l'état Non prêt lorsque le téléphone de l'agent est en appel ?](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit une méthode de contrôle de l'état de l'agent après que l'agent ne répond pas à un appel dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

### Q. Comment mettre un agent à l'état Prêt lorsque l'agent ne répond pas à un appel ?

#### A. Pour Cisco IPCC Express 3.x :

Lorsqu'un agent ne répond pas à un appel, le paramètre par défaut est de placer l'agent dans l'état **Non prêt**. L'agent doit cliquer sur le bouton **Prêt** pour être à nouveau disponible. Le paramètre `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` contrôle ce paramètre. Ce paramètre fait partie du fichier **SubsystemRmCm.properties**, qui se trouve par défaut dans le répertoire `C:\Program Files\wfavvid`, comme illustré à la [Figure 1](#).

**Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter**

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=true
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.icdStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.hrStatsDumpInterval=300000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.showRTRStats=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkRTDMCounters=true
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkDataStructureInterval=900000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.cleanupInterval=600000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationThreshold=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.rmcmCleanupFlag=true
```

Complétez ces étapes afin de modifier ce paramètre :

1. Utilisez un éditeur de texte, par exemple Bloc-notes, afin d'ouvrir le fichier **SubsystemRmCm.properties**.
2. Modifiez la valeur du paramètre `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` sur **false**. Le système remet un agent à l'état **Prêt** si l'agent ne répond pas à l'appel.
3. Redémarrez le moteur CRA. **Remarque** : Cette modification modifie le paramètre de tous les agents. Vous ne pouvez pas configurer le paramètre différemment pour les agents individuels, car la prise en charge de cette fonctionnalité n'est pas disponible. Dans une situation extrême, s'il n'y a qu'un seul agent à l'état **Prêt**, l'appel spécifique, auquel l'agent seul n'a pas répondu précédemment, continue de mettre en file d'attente vers l'agent unique de manière récursive jusqu'à ce que l'agent réponde à l'appel ou se déconnecte.

**Pour Cisco IPCC Express 4.x :**

Effectuez ces étapes afin de placer un agent à l'état **Prêt** lorsque l'agent ne répond pas à un appel :

**Remarque** : Il n'est pas recommandé de remplacer l'option Agent State after Ring No Answer par **Ready (Prêt)**, car cela peut entraîner des boucles.

1. Exécutez l'administration de Cisco CRS.
2. Cliquez sur l'onglet **Système** de la barre de menus. Voir la flèche A à la [figure 2](#).
3. Cliquez sur **Paramètres système** dans la liste déroulante. Voir la flèche B à la [figure 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters

The screenshot shows the Cisco Application Administration web interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. The 'System' tab is selected and highlighted with a red box. Below the navigation bar, the main header area contains the text 'Cisco Application Administration' and the Cisco Systems logo. A dropdown menu is open under the 'System' tab, listing the following options: LDAP Information Control Center, Datastore Control Center, System Parameters (highlighted with a red box), Custom File Configuration, Alarm Configuration, Tracing, and Logout. A red arrow labeled 'A' points to the 'System' tab, and another red arrow labeled 'B' points to the 'System Parameters' option in the dropdown menu. Below the navigation bar, there is a large illustration of two people working at a computer. To the right of the illustration, the text reads: 'Cisco Application Administration - 4.0(2)\_Build005', 'Package: IPCC Express Premium', and 'Copyright © 1999-2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.' Below this, there is a paragraph of legal text regarding cryptographic features and a link to a summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products.

System Applications Subsystems Tools Help

LDAP Information Control Center  
Datastore Control Center  
System Parameters  
Custom File Configuration  
Alarm Configuration  
Tracing  
Logout

Cisco Application Administration - 4.0(2)\_Build005

Package: IPCC Express Premium

Copyright © 1999-2005 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws.

By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at:  
<http://www.cisco.com/www/export/crypto/tool/starg.html>.

If you require further assistance please contact us by sending email to [export@cisco.com](mailto:export@cisco.com).

4. Pour l'option Agent State after Ring No Answer, cliquez sur la case d'option **Ready**. Voir la flèche A à la [figure 3](#). Remarque : Par défaut, la case d'option **Non prêt** est activée.

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

Parameter Name	Parameter Value
RMI Port*	<input type="text" value="1098"/>
Max Number of Executed Steps*	<input type="text" value="1000"/>
Additional Tasks*	<input type="text" value="0"/>
RTP Start Port*	<input type="text" value="16384"/>
Agent State after Ring No Answer* <b>A</b>	<input checked="" type="radio"/> Ready <input type="radio"/> Not Ready
RmCm TCP Port*	<input type="text" value="42027"/>
Heartbeat UDP Port*	<input type="text" value="996"/>
Master Listener TCP Port*	<input type="text" value="994"/>
SQL TCP Port*	<input type="text" value="4433"/>
BARS Port*	<input type="text" value="996"/>
Default Language*	<input type="text" value="English (United States) [en_US]"/> <input type="button" value="Edit"/>

5. Cliquez sur **Update** en bas de la page System Parameters Configuration. Voir la flèche A à la [figure 4](#).

Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update

Recording Count*	<input type="text" value="10"/> (Number of Seats : 45)
* indicates required item	
NOTE: RMI Port changes requires restart of all nodes in the cluster. RTP Port changes requires restart of CRS Engine on all nodes in the cluster. SQL TCP Port change requires restart of all CRS SQL services.	
<input checked="" type="button" value="Update"/>	<input type="button" value="Cancel"/>

L'état de l'agent après la sonnerie sans réponse détermine l'état d'un agent après un événement **Sonnerie sans réponse**.

- **Prêt** : si un agent ne répond pas à un appel, l'état de l'agent est défini sur **Prêt**.
- **Non prêt (par défaut)** : si un agent ne répond pas à un appel, l'état de l'agent est défini sur **Non prêt**.

**Q. Comment résoudre les problèmes lorsqu'un agent ne peut pas passer à l'état Prêt ?**

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Retirez le téléphone de l'utilisateur RMJTAPI.
2. Ajoutez le téléphone à l'utilisateur RMJTAPI.

**Q. Comment mettre l'agent à l'état Non prêt lorsque le téléphone de l'agent est en appel ?**

A. Pour ce faire, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Lors d'un appel, l'agent peut cliquer de manière proactive sur l'icône **Non prêt** avant de supprimer l'appel. Dans ce cas, l'appel suivant dans la file d'attente ne sonne pas sur son bureau.
- L'agent peut mettre l'appelant en attente, passer sur la deuxième ligne et prendre l'appel parqué.
- Vous pouvez augmenter le temps de post-appel à 10-15 secondes, ce qui permet à chaque agent de disposer de suffisamment de temps pour obtenir que l'état change **non prêt** dans la fenêtre CAO.
- L'agent peut autoriser l'appel à sonner et attendre le délai d'attente de la ressource après lequel la fenêtre CAO passe à l'état **Non prêt**, et l'appel est soit redirigé vers l'agent disponible suivant, soit mis en file d'attente si aucun agent n'est disponible.

## Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)