

# Come aumentare il numero di squilli a Agent Desktop?

## Sommario

[Introduzione](#)

[Come aumentare il numero di squilli sul desktop dell'agente?](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come modificare il numero di squilli sul desktop dell'agente in modo che l'agente abbia più tempo per rispondere a una chiamata prima che il sistema la rimandi alla coda in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

### D. Come è possibile aumentare il numero di squilli sul desktop dell'agente?

R. Il valore predefinito del timeout per la connessione di una chiamata IP Integrated Contact Distribution (ICD) è 12 secondi, equivalente a 3 squilli. Prima della versione 3.0 di Cisco Response Solutions (CRS), il valore è definito dal parametro

`com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` nel file **SubsystemRmCm.properties**, come mostrato di [seguito](#). Per impostazione predefinita, il file si trova nella directory `c:\Programmi\wfavvid`.

Figura 1: Parametro — `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
```

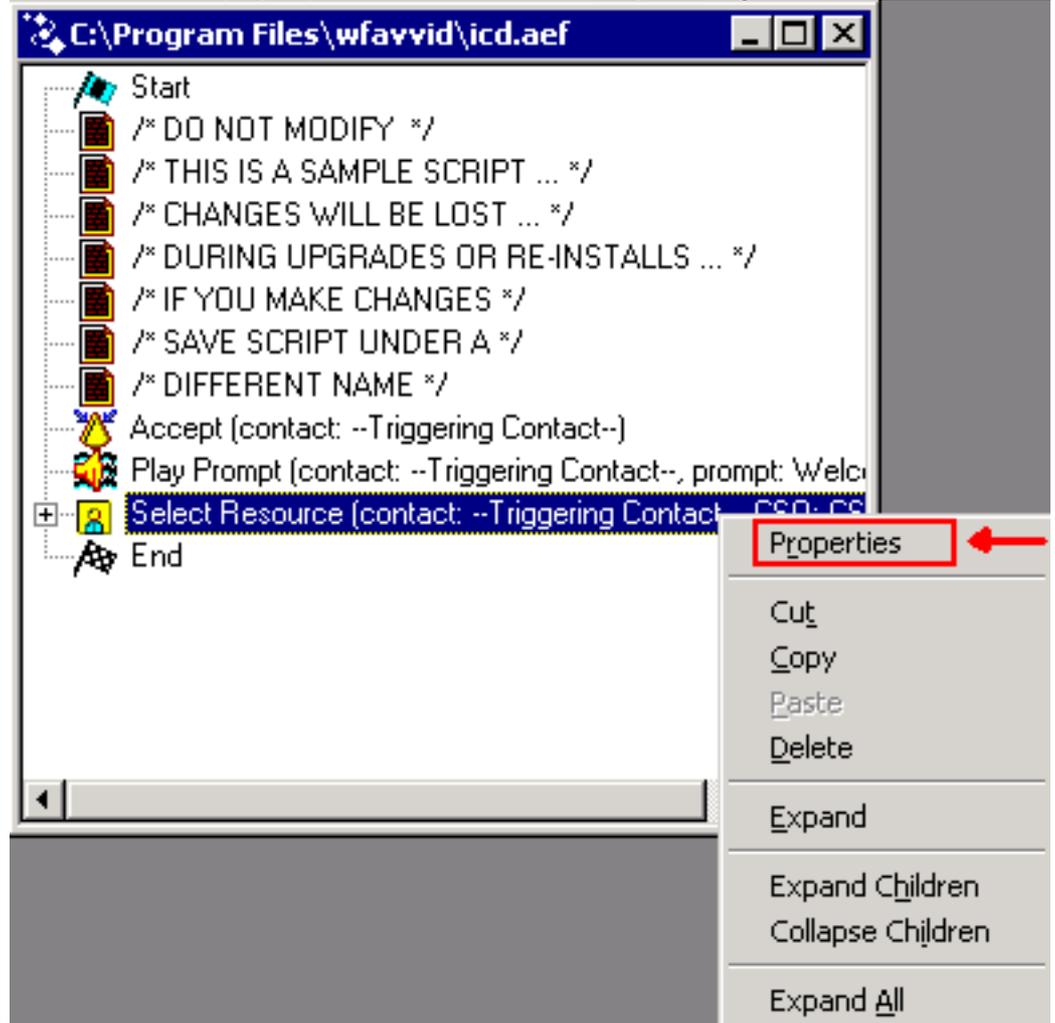
Per modificare il valore predefinito, procedere come segue:

1. Sul server CRS, aprire il file **SubsystemRmCm.properties** con un editor di testo.
2. Modificare l'impostazione `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` in base ai secondi desiderati. **Nota:** l'unità è in millisecondi (ms). 1000 rappresenta 1 secondo. Un anello equivale a 4 secondi.
3. Riavviare il motore CRS.

Con CRS versione 3.0, questo valore è controllato dal singolo passo **Seleziona risorsa** negli script dell'applicazione. La procedura è la seguente:

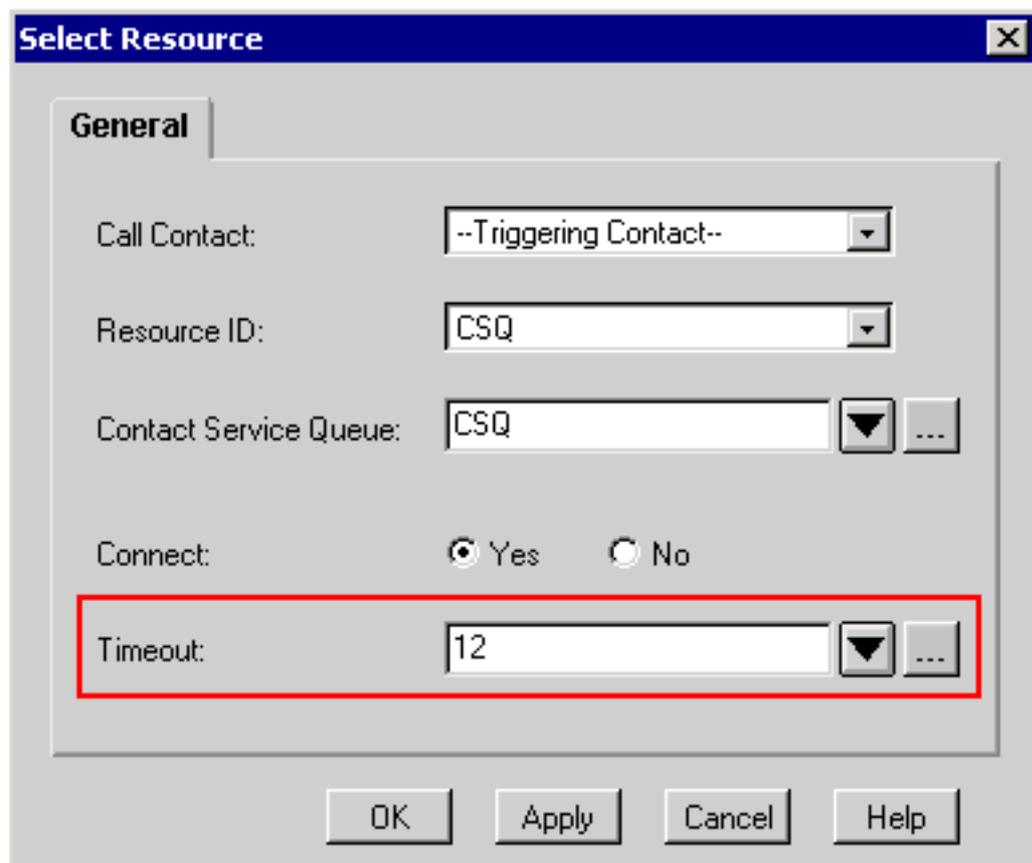
1. Utilizzare CRS **Edit** per aprire gli script di applicazione specifici.

2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo **Seleziona risorsa**.
3. Fare clic su **Proprietà** nella casella pop-up, come mostrato di seguito. **Figura 2: Selezionare**



Risorsa > Proprietà

4. Impostare il valore del campo **Timeout** che rappresenta il periodo di tempo, in secondi, che deve trascorrere prima che il contatto venga recuperato nella coda, come mostrato di seguito. Un anello equivale a 4 secondi. **Figura 3: Selezionare Risorsa > Timeout**



5. Questo valore deve essere inferiore al timeout di **Call Forward No Answer** in Cisco CallManager.

## Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)