

エージェント デスクトップへのリング数の増加方法

内容

[概要](#)

[エージェント デスクトップへのリング数の増加方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、エージェント デスクトップの呼び出し回数を変更して、システムが Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition 環境のキューにコールを返す前に、エージェントがコールをピックアップできる時間を増やす方法について説明します。

Q.エージェントデスクトップへの呼び出し回数を増やすにはどうすればよいのですか。

A. IP Integrated Contact Distribution(ICD)コールを接続するためのタイムアウトのデフォルト値は12秒で、呼出音は3回鳴ります。Cisco Response Solutions(CRS)バージョン3.0より前のバージョンでは、次に示すように、値はSubsystemRmCm.propertiesファイルの `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` パラメータによって定義されます。デフォルトでは、このファイルはc:\Program Files\wfavidディレクトリに配置されます。

図 1 : パラメータ : `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
```

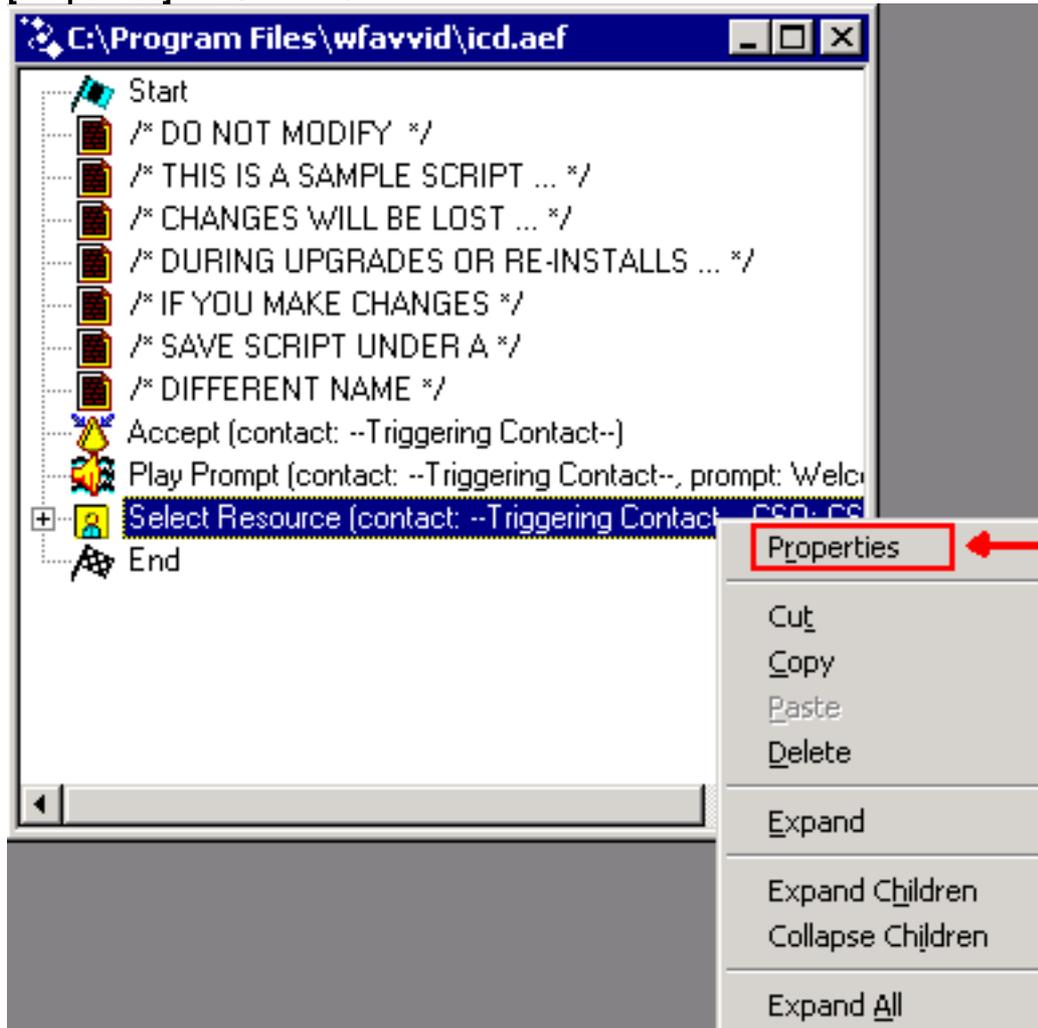
デフォルト値を変更する手順は、次のとおりです。

1. CRSサーバで、テキストエディタでSubsystemRmCm.propertiesファイルを開きます。
2. com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeoutに変更します。注：単位はミリ秒(ms)です。1000は1秒を表します。1つのリングは4秒に相当します。
3. CRSエンジンを再起動します。

CRSバージョン3.0では、この値はアプリケーションスクリプトの個々のSelect Resourceステップによって制御されます。手順は次のとおりです。

1. CRS Editを使用して、特定のアプリケーションスクリプトを開きます。

2. 「リソースの選択」ノードを右クリックします。
3. 次に示すようにポップアップボックスの[プロパティ]をクリックします。 図 2 : [Resource] > [Properties]を選択します



4. 次に示すように、[Timeout] フィールドの値を設定します。このフィールドは、コンタクトがキューに戻るまでの時間 (秒) を表します。1つのリングは4秒に相当します。 図 3 : [Resource] > [Timeout]を選択します

Select Resource

General

Call Contact: --Triggering Contact--

Resource ID: CSQ

Contact Service Queue: CSQ

Connect: Yes No

Timeout: 12

OK Apply Cancel Help

5. この値は、Cisco CallManagerの無応答時転送タイムアウトよりも小さい必要があります。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)