

# Como posso aumentar o número de toques no Agent Desktop?

## Contents

[Introduction](#)

[Como posso aumentar o número de toques na área de trabalho do agente?](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como você pode modificar o número de anéis na área de trabalho do agente para que um agente possa ter mais tempo para atender uma chamada antes que o sistema a envie de volta à fila em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

### P. Como posso aumentar o número de toques na área de trabalho do agente?

A. O valor padrão do tempo limite para conectar uma chamada IP Integrated Contact Distribution (ICD) é de 12 segundos, equivalente a 3 toques. Antes da versão 3.0 do Cisco Response Solutions (CRS), o valor é definido pelo parâmetro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` no arquivo `SubsystemRmCm.properties`, como mostrado [abaixo](#). Por padrão, o arquivo está localizado no diretório `c:\Program Files\wfavvid`.

Figura 1: Parâmetro — `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`

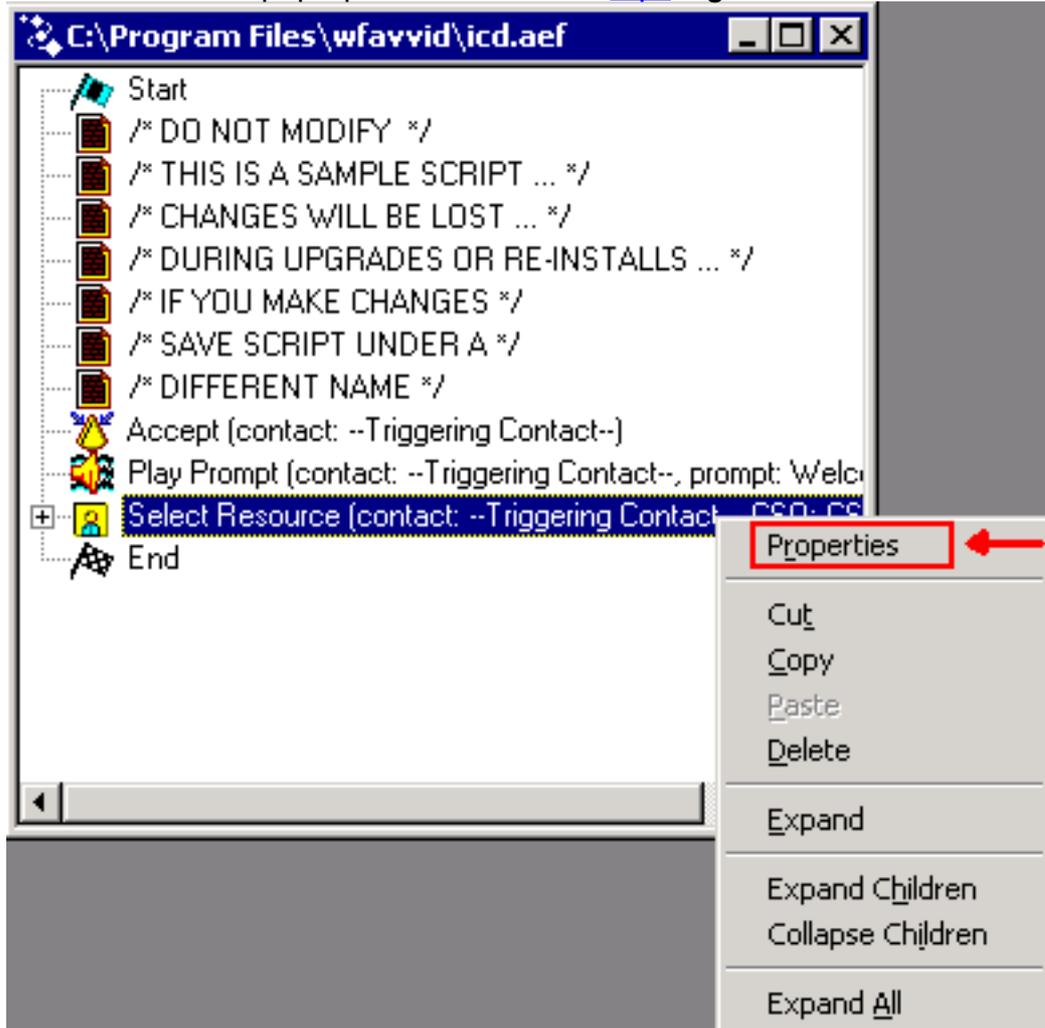
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48
```

Para alterar o valor padrão, o procedimento é o seguinte:

1. No servidor CRS, abra o arquivo `SubsystemRmCm.properties` com um editor de texto.
2. Altere a configuração `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` para os segundos desejados. **Observação:** a unidade é milissegundo (ms). 1000 representa 1 segundo. Um toque é igual a 4 segundos.
3. Reinicie o CRS Engine.

Com o CRS versão 3.0, esse valor é controlado pela etapa individual **Select Resource** nos scripts do aplicativo. O procedimento é o seguinte:

1. Use CRS **Edit** para abrir os scripts de aplicativos específicos.
2. Clique com o botão direito do mouse no nó **Selecionar recurso**.
3. Clique em **Propriedades** na caixa pop-up, como mostrado [aqui](#). **Figura 2: Seleccione Recurso**



> Propriedades

4. Defina o valor do campo **Timeout** que representa o tempo, em segundos, antes do contato ser recuperado de volta na fila, como mostrado aqui. Um toque é igual a 4 segundos. **Figura 3: Seleccione Recurso > Tempo limite**

**Select Resource**

**General**

Call Contact: --Triggering Contact--

Resource ID: CSQ

Contact Service Queue: CSQ

Connect:  Yes  No

Timeout: 12

OK Apply Cancel Help

5. Esse valor deve ser inferior ao timeout de chamada encaminhada por falta de resposta (call forward no answer) do Cisco CallManager.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)