

Alterar o estado do agente para "Pronto" depois de não atender uma chamada

Contents

[Introduction](#)

[Como coloco um agente no estado "Pronto" quando ele não atende uma chamada?](#)

[Como soluciono problemas quando um agente não pode alterar para o estado "Pronto"?](#)

[Como coloco o agente no estado "Não pronto" quando o telefone do agente está em uma chamada?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve um método para controlar o estado do agente depois que o agente não responde a uma chamada em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

P. Como coloco um agente no estado "Pronto" quando ele não atende uma chamada?

A. Para o Cisco IPCC Express 3.x:

Quando um agente não atende uma chamada, a configuração padrão é colocar o agente no estado **Não pronto**. O agente deve clicar no botão **Pronto** para se tornar disponível novamente. O parâmetro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` controla essa configuração. Este parâmetro faz parte do arquivo **SubsystemRmCm.properties**, que reside no diretório **C:\Program Files\wfavvid** por padrão, como mostrado na [Figura 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
```

Conclua estes passos para alterar esta configuração:

1. Use um editor de texto, por exemplo, o Notepad, para abrir o arquivo **SubsystemRmCm.properties**.
2. Altere o valor do parâmetro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` para **false**. O sistema coloca um agente de volta no estado **Pronto** se o agente não atender a chamada.
3. Reinicie o mecanismo CRA. **Observação:** essa modificação altera a configuração de todos os agentes. Não é possível definir a configuração de forma diferente para os agentes individuais porque o suporte para este recurso não está disponível. Em uma situação extrema, se houver apenas um agente no estado **Pronto**, a chamada específica, que o agente solitário não atendeu anteriormente, continuará na fila para o agente solitário de maneira recursiva até que o agente atenda a chamada ou faça logoff.

Para o Cisco IPCC Express 4.x:

Conclua estes passos para colocar um agente no estado **Pronto** quando o agente não atender uma chamada:

Observação: não é recomendável alterar a opção Estado do agente após Toque sem resposta para **Pronto**, pois pode resultar em loops.

1. Execute o Cisco CRS Administration.
2. Clique na guia **Sistema** na barra de menus. Veja a seta A na [Figura 2](#).
3. Clique em **System Parameters** na caixa suspensa. Veja a seta B na [Figura 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. Para a opção Estado do agente após toque sem resposta, clique no botão de opção **Pronto**. Veja a seta A na [Figura 3](#). **Observação:** por padrão, o botão de opção **Não pronto** está selecionado.

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

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* A	<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. Clique em **Update** na parte inferior da página System Parameters Configuration. Veja a seta A na [Figura 4](#).

Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update

Recording Count* (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.

O estado do agente após o toque sem resposta determina o estado de um agente após um evento **Toque sem resposta**.

- **Pronto** — Se um agente não atender uma chamada, o Estado do agente será definido como **Pronto**.
- **Não pronto (padrão)** — Se um agente não atender uma chamada, o estado do agente será definido como **Não pronto**.

P. Como soluciono problemas quando um agente não pode alterar para o estado

"Pronto"?

A. Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Remova o telefone do usuário RMJTAPI.
2. Adicione o telefone de volta ao usuário RMJTAPI.

P. Como coloco o agente no estado "Não pronto" quando o telefone do agente está em uma chamada?

A. Você pode conseguir isso com qualquer um destes métodos:

- Quando estiver em uma chamada, o agente poderá clicar proativamente no ícone **não pronto** antes de a chamada ser descartada. Nesse caso, a próxima chamada na fila não toca no desktop.
- O agente pode colocar o chamador em espera, entrar na segunda linha e atender a chamada estacionada.
- Você pode aumentar o tempo de finalização para 10-15 segundos, o que permite que cada agente tenha tempo suficiente para alterar o estado para **não pronto** na janela do CAD.
- O agente pode permitir que a chamada toque e aguarde o tempo limite do recurso após o qual a janela do CAD entra no estado **não pronto**, e a chamada é redirecionada para o próximo agente disponível ou enfileirada se nenhum agente estiver disponível.

Informações Relacionadas

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