# 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 <u>Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre</u> 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=6000000 com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationThreshold=1800000 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

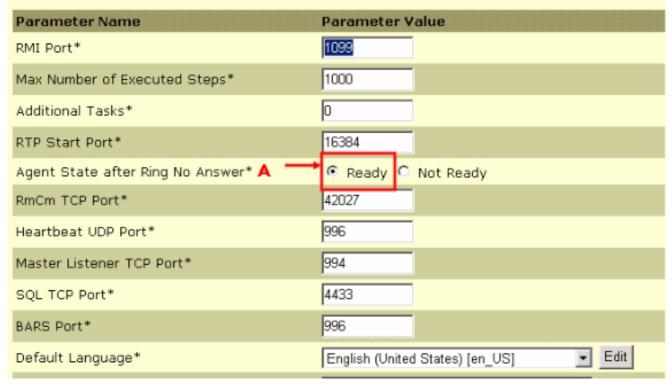


4. Para a opção Estado do agente após toque sem resposta, clique no botão de opção Pronto.
Veja a seta A na <u>Figura 3.</u>Observação: por padrão, o botão de opção Não pronto está selecionado.

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

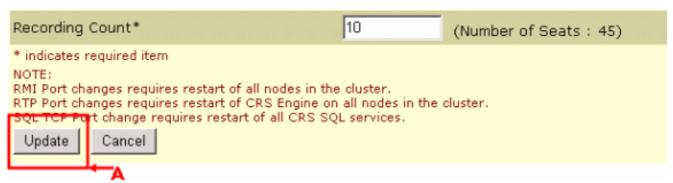


## **System Parameters Configuration**



5. Clique em **Update** na parte inferior da página System Parameters Configuration. Veja a seta A na <u>Figura 4.</u>

Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update



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