

如何能增加环的数量到Agent Desktop ?

目录

[简介](#)

[如何能增加环的数量到Agent Desktop ?](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何修改座席桌面的振铃次数，以便座席在系统将呼叫发送回Cisco IPCC(IPCC)Express Edition环境中的队列之前有更多时间接听呼叫。

问：如何增加座席桌面的振铃次数？

答：连接IP集成联系分发(ICD)呼叫的超时的默认值为12秒，相当于3次振铃。在Cisco响应解决方案(CRS)版本3.0之前，该值由SubsystemsRmCm.properties文件中的 `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` 参数定义，如下所示。默认情况下，文件位于 `c:\Program Files\wfvavid` 目录。

图 1：参数 — `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`

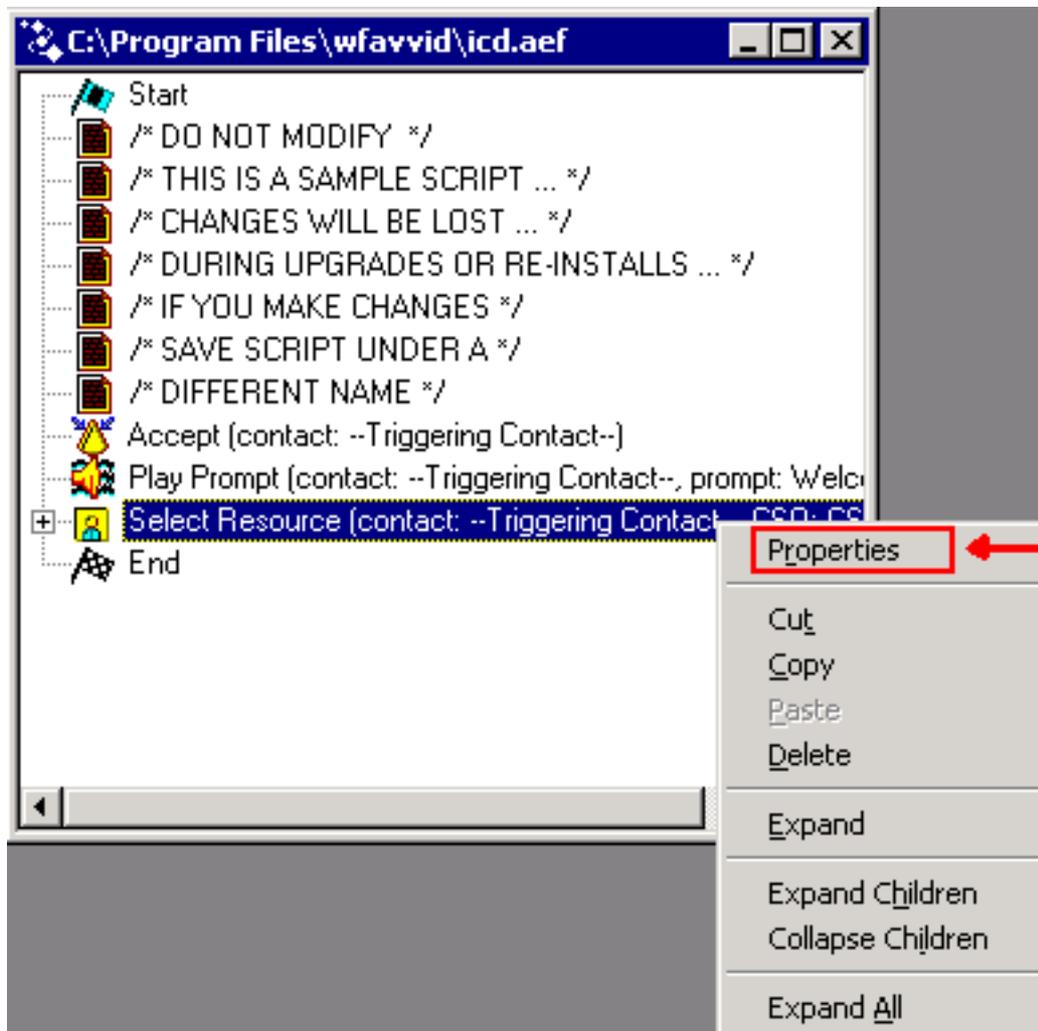
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48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

要更改默认值，步骤如下：

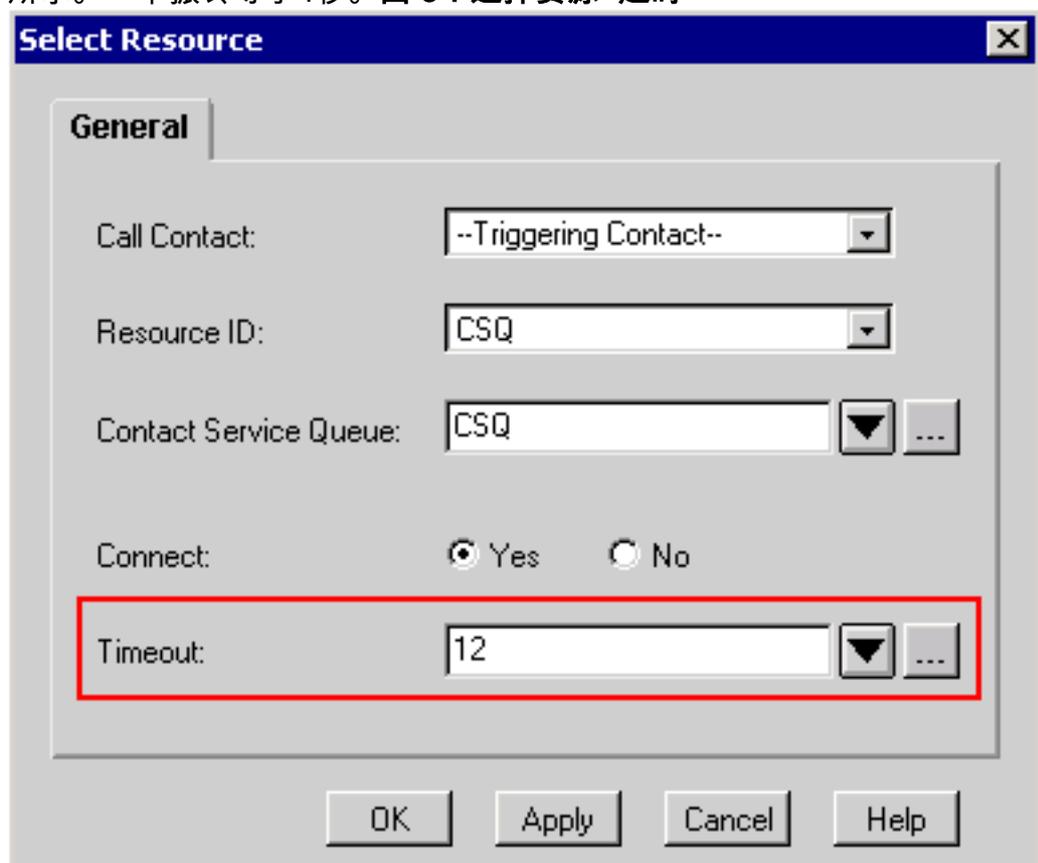
1. 在CRS服务器上，使用文本编辑器打开SubsystemRmCm.properties文件。
2. 将`com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`置更改为所需的秒数。**注意：**单位为毫秒(ms)。1000代表1秒。一个振铃等于4秒。
3. 重新启动CRS引擎。

在CRS版本3.0中，此值由应用程序脚本中的单个“选择资源”步骤控制。程序如下：

1. 使用“CRS编辑”打开特定应用程序脚本。
2. 右键单击“选择资源”节点。
3. 单击弹出框中的“属性”，如下所示。图 2：选择资源>属性



4. 设置“超时”字段的值，该字段表示将联系人恢复到队列之前的时间长度（以秒为单位），如下所示。一个振铃等于4秒。图 3：选择资源>超时



5. 此值必须低于Cisco CallManager中的无应答呼叫转移超时。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)