

未應答呼叫後將座席狀態更改為「就緒」

目錄

[簡介](#)

[當座席不應答呼叫時，如何使座席進入「就緒」狀態？](#)

[當座席無法更改為「就緒」狀態時，如何進行故障排除？](#)

[在座席電話處於呼叫狀態時，如何使座席進入「未就緒」狀態？](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文描述在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中代理不應答呼叫後控制代理狀態的方法。

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問：當座席不應答呼叫時，如何使座席進入「就緒」狀態？

A. 對於Cisco IPCC Express 3.x:

當座席未應答呼叫時，預設設定為將座席置於「未就緒」狀態。代理必須按一下**Ready**按鈕才能再次可用。com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA引數控制此設定。此引數是SubsystemRmCm.properties檔案的一部分，該檔案預設位於C:\Program Files\wfaavid目錄中，如圖1所示。

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
```

完成以下步驟即可更改此設定：

1. 使用文本編輯器（例如記事本）開啟SubsystemRmCm.properties文件。

2. 將 `com.cisco.wf.subsystems.rmc.agentUnavailRNA` 引數的值更改為 **false**。如果座席未應答呼叫，系統將座席重新設定為 **Ready** 狀態。
3. 重新啟動CRA引擎。**注意：**此修改將更改所有代理的設定。您不能為單個代理配置不同的設定，因為不支援此功能。在極端情況下，如果只有一個座席處於 **Ready** 狀態，則之前未應答的特定呼叫將繼續以遞迴方式排隊到座席中，直到座席應答呼叫或註銷為止。

對於Cisco IPCC Express 4.x:

完成以下步驟，以便在座席未應答呼叫時將座席置於**就緒**狀態：

注意：建議不要將「振鈴無應答後座席狀態」選項更改為「就緒」，因為它可能導致循環。

1. 運行Cisco CRS管理。
2. 按一下選單欄中的**System**頁籤。請參見圖2中的箭頭A。
3. 在下拉框中按一下**System Parameters**。請參見圖2中的箭頭B。

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. 對於Ring No Answer (振鈴無應答) 後的座席狀態選項，按一下**Ready**單選按鈕。請參見圖3中的箭頭A。**註：**默認情況下，**Not Ready**單選按鈕被選中。

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

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. 按一下「系統引數配置」頁底部的更新。請參見圖4中的箭頭A。

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.

「無響鈴應答」後的座席狀態確定了「無響鈴」事件後座席的狀態。

- **就緒** — 如果座席未應答呼叫，則「座席狀態」將設定為「就緒」。
- **Not Ready (未就緒)** (預設) — 如果座席未應答呼叫，則「座席狀態」設定為「未就緒」。

問：當代理無法更改為「就緒」狀態時，如何進行故障排除？

A.完成以下步驟以解決此問題：

1. 從RMJTAPI使用者刪除電話。
2. 將電話新增回RMJTAPI使用者。

問：在座席電話處於通話狀態時，如何使座席進入「未就緒」狀態？

A.您可以使用以下任何一種方法來實現此目的：

- 在呼叫中，座席可以在呼叫被丟棄之前主動點選「未就緒」圖示。在這種情況下，隊列中的下一個呼叫不會振鈴該案頭。
- 座席可以將呼叫者置於保持狀態、接通第二行並接聽已暫留的呼叫。
- 您可以將摘要時間增加至10-15秒，這樣每個座席都有足夠的時間在CAD視窗中將狀態更改為未就緒狀態。
- 代理可以允許呼叫振鈴並等待資源超時，超過此超時後，CAD視窗將進入**not ready**狀態，並且呼叫將被重定向到下一個可用代理，或者在沒有可用代理的情況下將呼叫排隊。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)