

# 在呼叫无应答以后将代理状态更改成“Ready”

## 目录

### [简介](#)

[当座席不应答呼叫时，如何使座席处于“就绪”状态？](#)

[当座席无法更改为“就绪”状态时，如何排除故障？](#)

[当座席电话处于呼叫状态时，如何使座席处于“未就绪”状态？](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档介绍在座席不应答Cisco IP联系中心(IPCC)Express环境中的呼叫后控制座席状态的方法。

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

**问：当座席不应答呼叫时，如何使座席处于“就绪”状态？**

**A. 对于Cisco IPCC Express 3.x:**

当座席未应答呼叫时，默认设置是使座席处于“未就绪”状态。座席必须单击“就绪”按钮才能再次可用。  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA参数控制此设置。此参数是SubsystemRmCm.properties文件的一部分，默认情况下位于C:\Program Files\wfavvid目录中，如图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
```

要更改此设置，请完成以下步骤：

1. 使用文本编辑器（例如记事本）打开SubsystemRmCm.properties文件。

2. 将com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA参数改为**false**。如果座席未应答呼叫，系统会将座席恢复为“就绪”状态。
3. 重新启动CRA引擎。**注意：此修改更改了所有座席的设置。无法以不同方式为单个代理配置设置，因为不支持此功能。在极端情况下，如果只有一个座席处于就绪状态，则独立座席之前未应答的特定呼叫将继续以递归方式排队到单一座席，直到座席应答呼叫或注销为止。**

#### 对于Cisco IPCC Express 4.x:

完成以下步骤，以便座席在未应答呼叫时处于**就绪**状态：

**注意：**不建议将“无应答振铃后的座席状态”选项更改为“就绪”，因为这可能导致环路。

1. 运行Cisco CRS管理。
2. 单击菜单栏中的“系统”选项卡。看箭头A在表2。
3. 在下拉框中单击System Parameters。请参阅图 2 中的箭头 B。

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. 对于“振铃后座席状态无应答”选项，单击**就绪**单选按钮。见箭头A图3。**注意：**默认情况下，选择“未就绪”单选按钮。

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* <b>A</b>	<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. 单击“System Parameters Configuration”页底部的Update。看箭头A在表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.

**A**

“无应答铃声”后的“座席状态”确定“无应答铃声”事件后座席的状态。

- **就绪** — 如果座席未应答呼叫，则“座席状态”设置为“就绪”。
- **未就绪 (默认)** — 如果座席未应答呼叫，则“座席状态”设置为“未就绪”。

**问：当座席无法更改为“就绪”状态时，如何排除故障？**

**A.完成以下步骤以解决此问题：**

1. 从RMJTAPI用户中删除电话。
2. 将电话重新添加到RMJTAPI用户。

**问：当座席电话处于呼叫状态时，如何使座席处于“未就绪”状态？**

**答：您可以通过以下任一方法来实现这一点：**

- 在呼叫中，座席可以在呼叫被丢弃之前主动单击未就绪图标。在这种情况下，队列中的下一个呼叫不会振铃他的桌面。
- 座席可以将呼叫者置于保留状态，接通第二条线路，并代答暂留的呼叫。
- 您可以将话后工作时间增加到10-15秒，这允许每个座席有足够的时间在CAD窗口中将状态更改为未就绪状态。
- 座席可以允许呼叫振铃并等待资源超时，在此之后，CAD窗口进入未就绪状态，并且呼叫被重定向到下一个可用座席或在没有座席可用时排队。

## **相关信息**

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)