

Ändern Sie den Agentenstatus in "Ready" (Bereit), nachdem Sie einen Anruf nicht entgegengenommen haben.

Inhalt

[Einführung](#)

[Wie kann ich einen Agenten in den Status "Ready" setzen, wenn der Support-Mitarbeiter einen Anruf nicht entgegennimmt?](#)

[Wie kann ich Fehler beheben, wenn ein Support-Mitarbeiter nicht in den Status "Ready" wechseln kann?](#)

[Wie kann ich den Agenten in den Status "Not Ready" setzen, wenn der Mitarbeiter gerade telefoniert?](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt eine Methode zur Steuerung des Agentenstatus, nachdem der Agent einen Anruf in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung nicht entgegennimmt.

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

F. Wie kann ich einen Agenten in den Status "Ready" setzen, wenn der Support-Mitarbeiter einen Anruf nicht entgegennimmt?

Antwort: Für Cisco IPCC Express 3.x:

Wenn ein Agent einen Anruf nicht annimmt, wird standardmäßig der Agent in den Status **Not Ready (Nicht bereit) gesetzt**. Der Support-Mitarbeiter muss auf die Schaltfläche **Ready (Bereit)** klicken, um wieder verfügbar zu werden. Der Parameter

`com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` steuert diese Einstellung. Dieser Parameter ist Teil der Datei `SubsystemRmCm.properties`, die sich wie in [Abbildung 1](#) gezeigt standardmäßig im Verzeichnis `C:\Program Files\wfvaid` befindet.

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
```

Gehen Sie wie folgt vor, um diese Einstellung zu ändern:

1. Verwenden Sie einen Texteditor, z. B. Notepad, um die Datei **SubsystemRmCm.properties** zu öffnen.
2. Ändern Sie den Wert des `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA`-Parameters auf **false**. Das System versetzt einen Agenten wieder in den **Ready**-Zustand, wenn der Agent den Anruf nicht entgegennimmt.
3. Starten Sie die CRA-Engine neu.**Hinweis:** Diese Änderung ändert die Einstellung für alle Agenten. Sie können die Einstellung für die einzelnen Agenten nicht anders konfigurieren, da die Unterstützung für diese Funktion nicht verfügbar ist. Wenn in einer extremen Situation nur ein Agent im **Ready**-Status vorhanden ist, wird der spezifische Anruf, den der einzig befragte Mitarbeiter zuvor nicht beantwortet hat, rekursiv an den einzelnen Agenten weitergeleitet, bis der Agent den Anruf annimmt oder sich abmeldet.

Für Cisco IPCC Express 4.x:

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Agenten in den **Ready**-Status zu versetzen, wenn der Agent einen Anruf nicht entgegennimmt:

Hinweis: Es wird nicht empfohlen, den Agentenstatus nach der Option "Ring No Answer" (Ringantwort nicht beantworten) in "**Ready**" zu ändern, da dies zu Schleifen führen kann.

1. Führen Sie Cisco CRS Administration aus.
2. Klicken Sie in der Menüleiste auf die Registerkarte **System**. Siehe Pfeil A in [Abbildung 2](#).
3. Klicken Sie im Dropdown-Feld auf **Systemparameter**. Siehe Pfeil B in [Abbildung 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. Klicken Sie für die Option Agentenstatus nach Klingelton ohne Antwort auf das Optionsfeld **Bereit**. Siehe Pfeil A in [Abbildung 3](#). Hinweis: Standardmäßig ist das Optionsfeld **Not Ready (Nicht bereit)** aktiviert.

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. Klicken Sie unten auf der Seite "Konfiguration der Systemparameter" auf **Update**. Siehe Pfeil A in [Abbildung 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.

Der Agentenstatus nach "Ring No Answer" bestimmt den Status eines Agenten nach einem Ring No Answer-Ereignis.

- **Ready (Bereit)**: Wenn ein Agent einen Anruf nicht entgegennimmt, ist der Agentenstatus auf **Ready (Bereit)** eingestellt.
- **Not Ready (Not Ready) (Nicht bereit)** - Wenn ein Agent einen Anruf nicht entgegennimmt, ist der Agentenstatus auf **Not Ready (Nicht bereit)** festgelegt.

F. Wie kann ich Fehler beheben, wenn ein Support-Mitarbeiter nicht in den Status

"Ready" wechseln kann?

Antwort: Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Entfernen Sie das Telefon aus dem RMJTAPI-Benutzer.
2. Fügen Sie das Telefon wieder zum RMJTAPI-Benutzer hinzu.

F. Wie kann ich den Agenten in den Status "Not Ready" setzen, wenn der Mitarbeiter gerade telefoniert?

Antwort: Sie können dies mit einer der folgenden Methoden erreichen:

- Während eines Anrufs kann der Support-Mitarbeiter proaktiv auf das Symbol **Not-ready** klicken, bevor der Anruf beendet wird. In diesem Fall klingelt der nächste Anruf in der Warteschlange nicht auf seinem Desktop.
- Der Mitarbeiter kann den Anrufer in die Warteschleife setzen, die zweite Leitung übernehmen und den geparkten Anruf übernehmen.
- Sie können die Wrap-up-Zeit auf 10-15 Sekunden erhöhen, wodurch jeder Agent genügend Zeit hat, um den Zustand im CAD-Fenster zu ändern, um **nicht bereit** zu sein.
- Der Mitarbeiter kann den Anruf anrufen und auf das Timeout für die Ressource warten, nach dem das CAD-Fenster in den **nicht betriebsbereiten** Zustand wechselt, und der Anruf wird entweder an den nächsten verfügbaren Agenten umgeleitet oder in die Warteschlange gestellt, wenn keine Agenten verfügbar sind.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)