

Agent Desktop에 대한 벨소리 수를 늘리려면 어떻게 해야 하나요?

목차

[소개](#)

[상담원 데스크톱에 대한 벨소리 수를 늘리려면 어떻게 해야 하나요?](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 상담원이 통화를 당겨받을 시간을 더 두고 시스템에서 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express Edition 환경의 대기열로 다시 전송하도록 에이전트 데스크톱에 대한 벨소리 수를 수정하는 방법에 대해 설명합니다.

Q. Agent Desktop에 대한 벨소리 수를 늘리려면 어떻게 해야 하나요?

A. ICD(IP Integrated Contact Distribution) 통화에 연결하는 시간 제한의 기본값은 12초이며, 이는 3개의 링에 해당합니다. CRS(Cisco Response Solutions) 버전 3.0 이전의 값은 [아래](#)와 같이 SubsystemRmCm.properties 파일에서 **com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout** 매개 변수로 정의됩니다. 기본적으로 파일은 c:\Program Files\wfavid 디렉토리에 있습니다.

그림 1: 매개 변수 — com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout

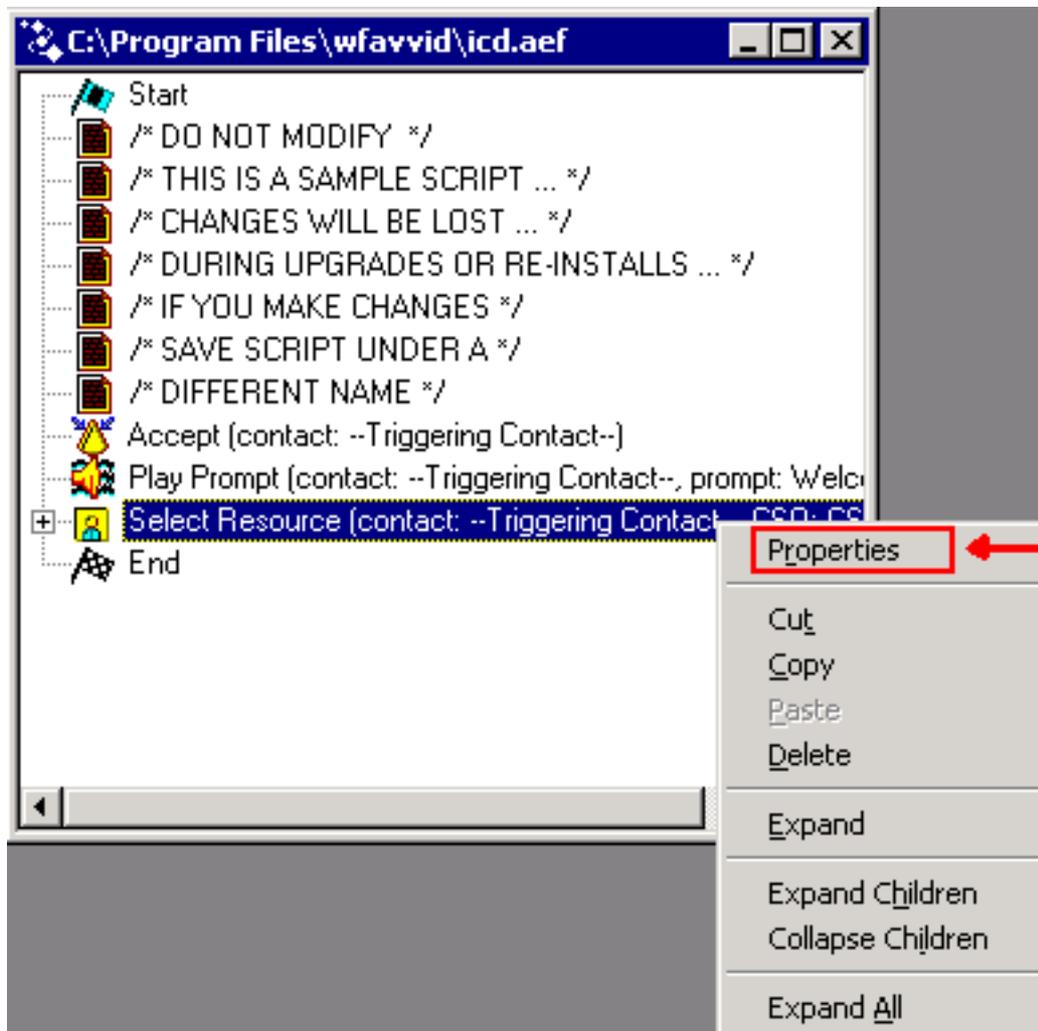
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48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

기본값을 변경하려면 다음 절차를 따르십시오.

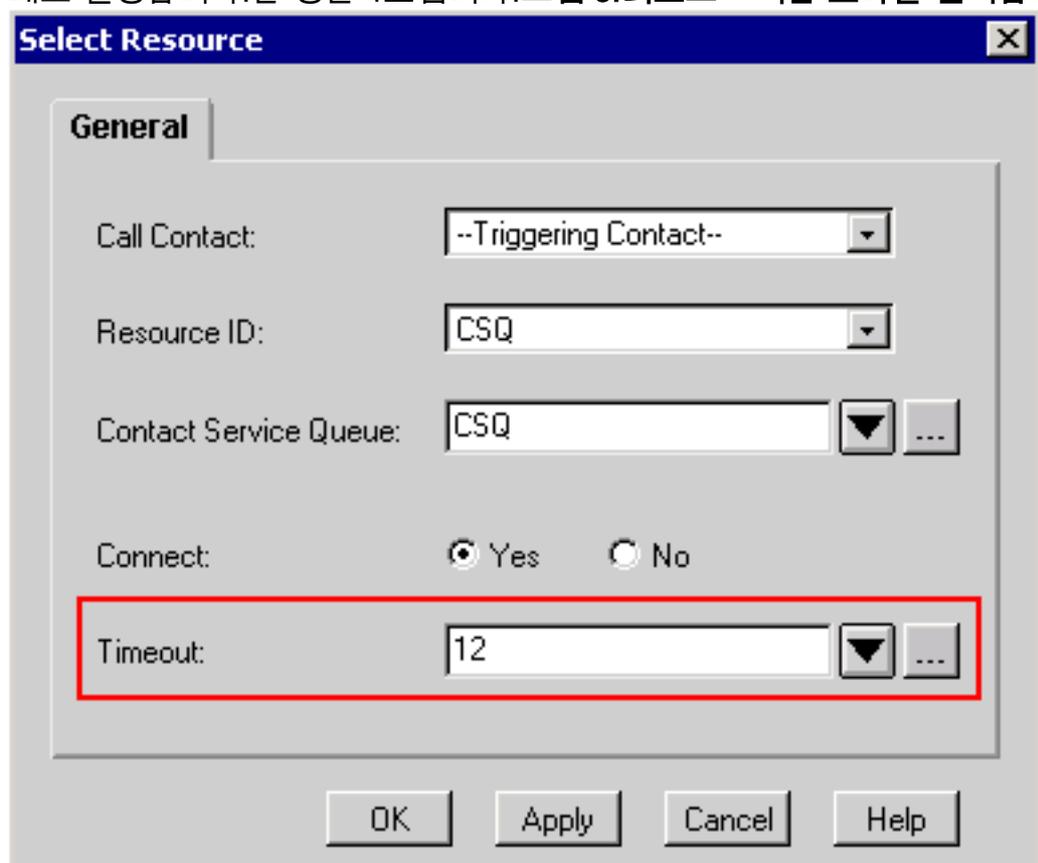
1. CRS 서버에서 SubsystemRmCm.properties 파일을 텍스트 편집기로 엽니다.
2. com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout 설정을 원하는 초로 변경합니다. 참고: 단위는 밀리초(ms)입니다. 1000은 1초를 나타냅니다. 한 링은 4초입니다.
3. CRS 엔진을 다시 시작합니다.

CRS 버전 3.0의 경우 이 값은 애플리케이션 스크립트의 개별 **Select Resource** 단계에 의해 제어됩니다. 절차는 다음과 같습니다.

1. CRS **Edit**를 사용하여 특정 애플리케이션 스크립트를 엽니다.
2. 리소스 선택 노드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
3. [여기](#)와 같이 팝업 상자에서 Properties를 클릭합니다. **그림 2: 리소스 > 등록 정보 선택**



4. 연결을 다시 대기열로 검색하기 전의 시간(초)을 나타내는 **Timeout** 필드 값을 여기에 표시된 대로 설정합니다.한 링은 4초입니다.그림 3:리소스 > 시간 초과를 선택합니다.



5. 이 값은 Cisco CallManager의 **통화 착신 전환 응답 없음** 시간 제한보다 작아야 합니다.

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)