

Cambiar el estado del agente a "Preparado" después de no contestar una llamada

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo puedo poner un agente en el estado "Preparado" cuando el agente no contesta una llamada?](#)

[¿Cómo soluciono problemas cuando un agente no puede cambiar al estado "Preparado"?](#)

[¿Cómo pongo al agente en el estado "No preparado" cuando el teléfono del agente está en una llamada?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un método para controlar el estado del agente después de que el agente no conteste una llamada en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

P. ¿Cómo puedo poner un agente en el estado "Preparado" cuando el agente no contesta una llamada?

A. Para Cisco IPCC Express 3.x:

Cuando un agente no contesta una llamada, la configuración predeterminada es poner al agente en el estado **No preparado**. El agente debe hacer clic en el botón **Ready** para volver a estar disponible. El parámetro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` controla esta configuración. Este parámetro forma parte del archivo **SubsystemRmCm.properties**, que reside en el directorio `C:\Program Files\wfaavid` de forma predeterminada, como se muestra en la [Figura 1](#).

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
```

Complete estos pasos para cambiar esta configuración:

1. Utilice un editor de texto, por ejemplo, Notepad, para abrir el archivo **SubsystemRmCm.properties**.
2. Cambie el valor del parámetro `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` a **false**. El sistema devuelve un agente al estado **Preparado** si el agente no responde la llamada.
3. Reinicie el motor CRA.**Nota:** Esta modificación cambia la configuración de todos los agentes. No se puede configurar la configuración de forma diferente para los agentes individuales porque la compatibilidad con esta función no está disponible. En una situación extrema, si sólo hay un agente en el estado **Preparado**, la llamada específica, que el agente solitario no contestó anteriormente, continúa haciendo cola al agente solitario de forma recursiva hasta que el agente conteste la llamada o se desconecte.

Para Cisco IPCC Express 4.x:

Complete estos pasos para colocar un agente en el estado **Preparado** cuando el agente no conteste una llamada:

Nota: No se recomienda cambiar el estado del agente después de la opción Ring No Answer a **Ready** ya que puede dar lugar a loops.

1. Ejecute Cisco CRS Administration.
2. Haga clic en la pestaña **Sistema** en la barra de menús. Vea la flecha A en la [Figura 2](#).
3. Haga clic en **System Parameters** en el cuadro desplegable. Vea la flecha B en la [Figura 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. Para la opción Estado del agente después de Timbre sin respuesta, haga clic en el botón de opción **Preparado**. Vea la flecha A en la [Figura 3](#). Nota: De forma predeterminada está seleccionado el botón de opción **No preparado**.

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. Haga clic en **Update** en la parte inferior de la página System Parameters Configuration. Vea la flecha A en la [Figura 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.

Update Cancel

A

El estado del agente después de Timbre sin respuesta determina el estado de un agente después de un evento **Timbre sin respuesta**.

- **Preparado:** si un agente no contesta una llamada, el estado del agente se establece en **Preparado**.
- **No preparado (valor predeterminado):** si un agente no contesta una llamada, el estado del agente se establece en **No preparado**.

P. ¿Cómo soluciono problemas cuando un agente no puede cambiar al estado

"Preparado"?

A. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Quite el teléfono del usuario RMJTAPI.
2. Vuelva a agregar el teléfono al usuario RMJTAPI.

P. ¿Cómo pongo al agente en el estado "No preparado" cuando el teléfono del agente está en una llamada?

A. Puede lograr esto con cualquiera de estos métodos:

- Durante una llamada, el agente puede hacer clic de forma proactiva en el icono **no preparado** antes de que se interrumpa la llamada. En este caso, la próxima llamada en cola no suena en su escritorio.
- El agente puede poner a la persona que llama en espera, ponerse en la segunda línea y capturar la llamada aparcada.
- Puede aumentar el tiempo de cierre a 10-15 segundos, lo que permite a cada agente tiempo suficiente para cambiar el estado a **no preparado** en la ventana CAD.
- El agente puede permitir que la llamada suene y espere el tiempo de espera del recurso después del cual la ventana CAD entra en el estado **no preparado**, y la llamada se redirige al siguiente agente disponible o se pone en cola si no hay agentes disponibles.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)