

# Comment augmenter le nombre d'anneaux sur Agent Desktop ?

## Contenu

[Introduction](#)

[Comment augmenter le nombre d'anneaux sur Agent Desktop ?](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit comment vous pouvez modifier le nombre de sonneries sur le bureau de l'agent afin qu'un agent ait plus de temps pour prendre un appel avant que le système ne le renvoie à la file d'attente dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

### Q. Comment augmenter le nombre d'anneaux sur Agent Desktop ?

A. La valeur par défaut du délai d'attente pour la connexion d'un appel ICD (IP Integrated Contact Distribution) est de 12 secondes, soit 3 sonneries. Avant Cisco Response Solutions (CRS) version 3.0, la valeur est définie par le paramètre `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` dans le fichier **SubsystemRmCm.properties**, comme indiqué [ci-dessous](#). Par défaut, le fichier se trouve dans le répertoire `c:\Program Files\wfavvid`.

Figure 1 : Paramètre — `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
```

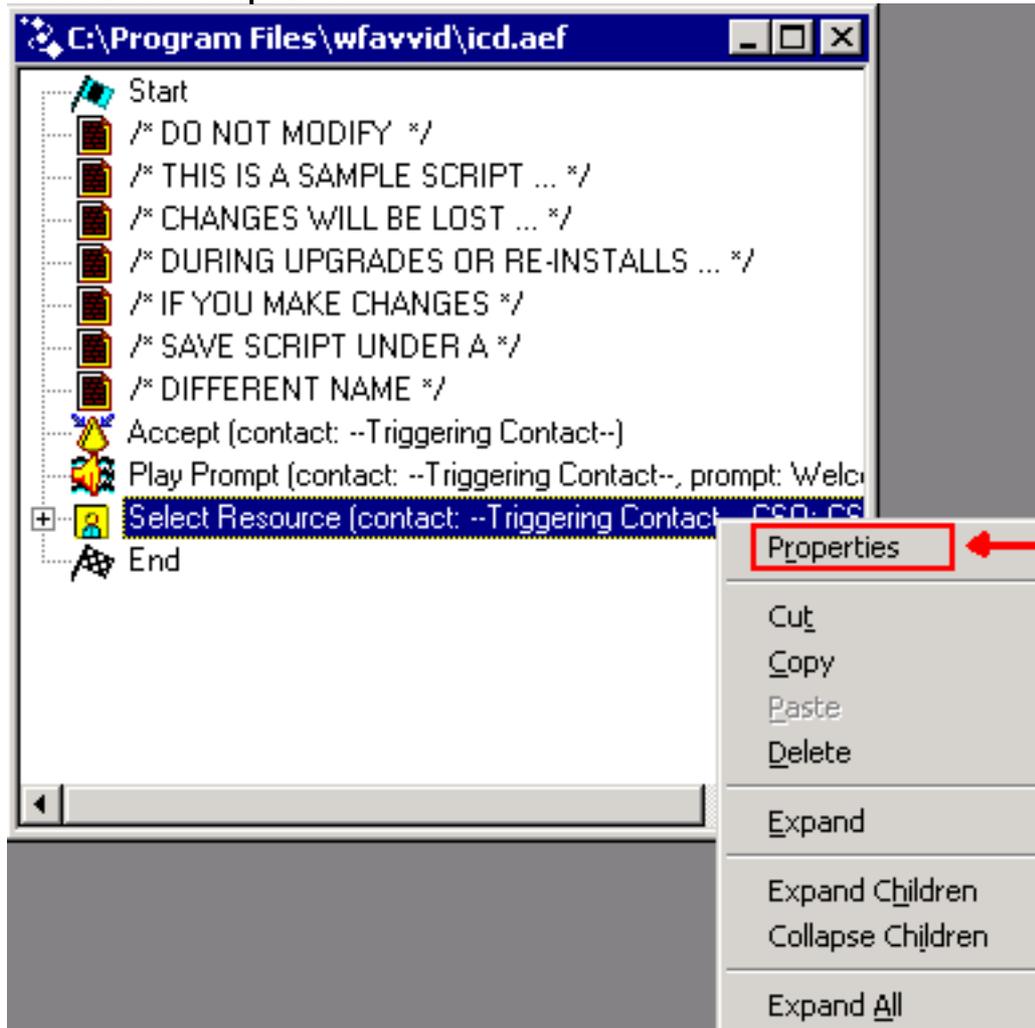
Pour modifier la valeur par défaut, la procédure est la suivante :

1. Sur le serveur CRS, ouvrez le fichier **SubsystemRmCm.properties** avec un éditeur de texte.
2. Modifiez le paramètre `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` en secondes. **Remarque :** l'unité est en millisecondes (ms). 1000 représente 1 seconde. Une sonnerie est égale à 4 secondes.
3. Redémarrez le moteur CRS.

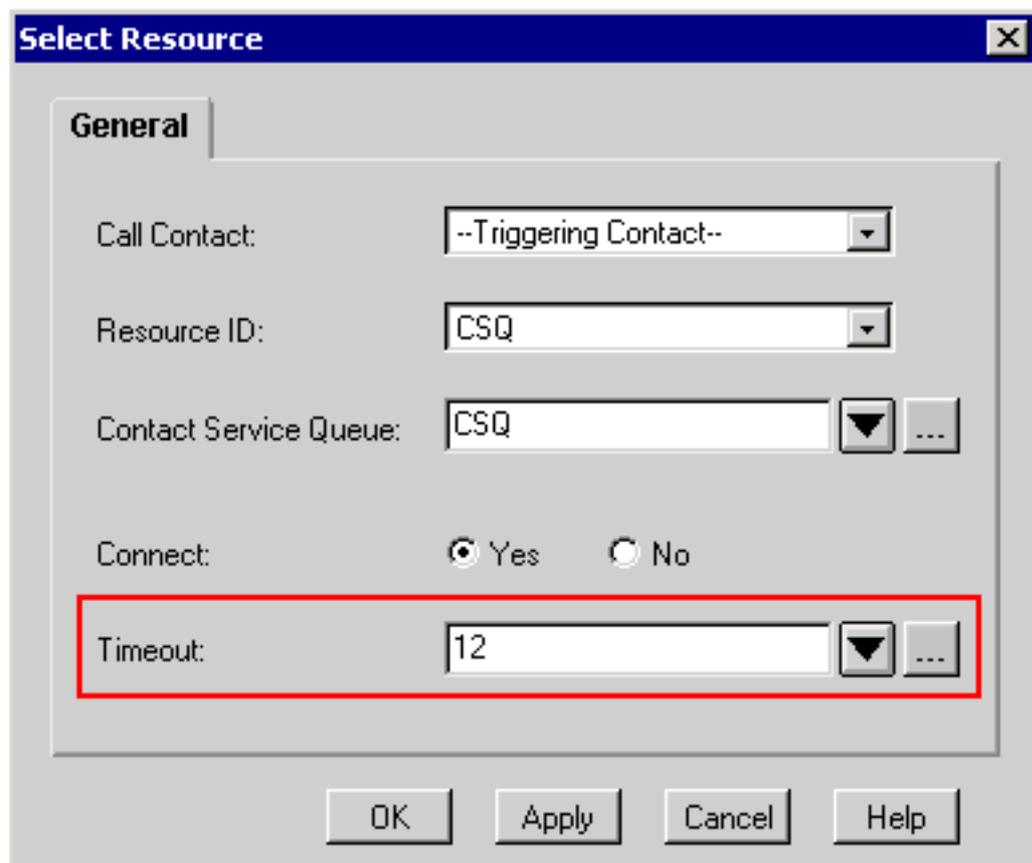
Avec CRS version 3.0, cette valeur est contrôlée par l'étape **Select Resource** dans les scripts d'application. La procédure est la suivante :

1. Utilisez CRS **Edit** pour ouvrir les scripts d'application spécifiques.

2. Cliquez avec le bouton droit sur le noeud **Sélectionner une ressource**.
3. Cliquez sur **Propriétés** dans la zone contextuelle, comme indiqué [ici](#). **Figure 2 : Sélectionnez Ressource > Propriétés**



4. Définissez la valeur du champ **Timeout** qui représente la durée, en secondes, avant que le contact ne soit récupéré dans la file d'attente, comme indiqué ici. Une sonnerie équivaut à 4 secondes. **Figure 3 : Sélectionnez Ressource > Délai d'attente**



5. Cette valeur doit être inférieure au délai d'expiration du **renvoi d'appels sans réponse** dans Cisco CallManager.

## Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)