

통화에 응답하지 않은 후 상담원 상태를 "준비"로 변경

목차

[소개](#)

[상담원이 통화에 응답하지 않을 때 상담원을 "준비" 상태로 전환하려면 어떻게 해야 하나요?](#)

[상담원이 "준비" 상태로 변경할 수 없는 경우 어떻게 문제를 해결하나요?](#)

[상담원 전화기가 통화 중일 때 상담원을 "통화 불가능" 상태로 전환하려면 어떻게 해야 하나요?](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 상담원이 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express 환경에서 통화에 응답하지 않은 후 상담원 상태를 제어하는 방법에 대해 설명합니다.

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

Q. 상담원이 통화에 응답하지 않을 때 상담원을 "준비" 상태로 전환하려면 어떻게 해야 하나요?

A. Cisco IPCC Express 3.x의 경우:

상담원이 통화에 응답하지 않을 경우 기본 설정은 상담원을 준비 안 됨 상태로 설정하는 것입니다. 상담원이 준비 단추를 클릭하여 다시 사용할 수 있습니다.

`.com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` 매개 변수는 이 설정을 제어합니다. 이 매개 변수는 [그림 1](#)과 같이 기본적으로 C:\Program Files\wfavvid 디렉토리에 있는 `SubsystemRmCm.properties` 파일의 일부입니다.

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
```

이 설정을 변경하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. SubsystemRmCm.properties 파일을 열려면 텍스트 편집기(예: Notepad)를 사용합니다.
2. com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA 매개변수 값을 **false**로 변경합니다. 상담원이 통화에 응답하지 않을 경우 시스템에서 상담원을 준비 상태로 다시 설정합니다.
3. CRA 엔진을 다시 시작합니다. **참고:** 이 수정하면 모든 상담원에 대한 설정이 변경됩니다. 이 기능에 대한 지원을 사용할 수 없으므로 개별 에이전트에 대해 설정을 다르게 구성할 수 없습니다. 극단적인 경우 준비됨 상태에 상담원이 하나만 있을 경우, 이전 상담원이 응답하지 않은 특정 통화는 상담원이 통화에 응답하거나 로그아웃할 때까지 재귀적 방식으로 한 상담원에게 대기합니다.

Cisco IPCC Express 4.x의 경우:

상담원이 통화에 응답하지 않을 때 상담원을 준비됨 상태로 전환하려면 다음 단계를 완료합니다.

참고: 응답 없음 전화 걸기 후 상담원 상태를 준비로 변경하는 것은 루프가 발생할 수 있으므로 권장되지 않습니다.

1. Cisco CRS Administration(Cisco CRS 관리)을 실행합니다.
2. 메뉴 모음에서 시스템 탭을 클릭합니다. [그림 2](#)의 화살표 A를 참조하십시오.
3. 드롭다운 상자에서 System Parameters를 클릭합니다. [그림 2](#)의 화살표 B를 참조하십시오.

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. Agent State after Ring No Answer(응답 없음 후 상담원 상태) 옵션의 경우 **Ready(준비)** 라디오 버튼을 클릭합니다. [그림 3](#)의 화살표 A를 참조하십시오. **참고:** 기본적으로 준비 안 됨 라디오 버튼이 선택되어 있습니다.

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* 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. System Parameters Configuration 페이지 하단의 Update(업데이트)를 클릭합니다. [그림 4](#)의 화살표 A를 참조하십시오.

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.

벨소리 없음 응답 후 상담원 상태는 벨소리 없음 이벤트 후 상담원 상태를 결정합니다.

- 준비—상담원이 통화에 응답하지 않을 경우 상담원 상태가 준비로 설정됩니다.
- 준비 안 됨(기본값) - 상담원이 통화에 응답하지 않으면 상담원 상태가 준비 안 됨으로 설정됩니다.

Q. 상담원이 "준비" 상태로 변경할 수 없는 경우 어떻게 문제를 해결합니까?

A. 이 문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. RMJTAPI 사용자에서 전화기를 제거합니다.
2. RMJTAPI 사용자에게 전화기를 다시 추가합니다.

Q. 상담원 전화가 통화 중일 때 상담원을 "통화 불가능" 상태로 전환하려면 어떻게 해야 하나요?

A. 다음 방법 중 하나로 이를 달성할 수 있습니다.

- 통화 시 상담원은 통화가 삭제되기 전에 미리 **준비 안 됨** 아이콘을 클릭할 수 있습니다. 이 경우 대기열의 다음 통화가 자신의 데스크톱에 연결되지 않습니다.
- 상담원은 발신자를 대기 상태로 두고 두 번째 회선에 연결한 다음 파크된 통화를 당겨받을 수 있습니다.
- 요약 시간을 10-15초로 늘려 각 상담원이 CAD 창에서 상태를 **준비 안 됨**으로 변경할 수 있도록 합니다.
- 상담원은 CAD 창이 **준비 안 됨** 상태로 전환되고 통화가 다음 사용 가능한 상담원으로 리디렉션되거나 사용할 수 있는 상담원이 없는 경우 대기열에 있는 리소스 시간 초과를 대기하는 통화를 허용할 수 있습니다.

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)