

# Hoe kan ik het aantal ringen aan het bureau van de Agent vergroten?

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Hoe kan ik het aantal ringen naar het bureau verhogen?](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u het aantal ringen aan het desktop van de agent kunt aanpassen zodat een agent meer tijd kan hebben om een vraag op te nemen alvorens het systeem het terug naar de rij in een milieu van de Uitgave van het Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition stuurt.

## Hoe kan ik het aantal ringen verhogen naar het bureau?

A. De standaardwaarde van de tijd om een IP Integrated Contact Distribution (ICD) vraag aan te sluiten is 12 seconden, gelijk aan 3 ringen. Voordat Cisco Response Solutions (CRS) versie 3.0, wordt de waarde gedefinieerd door de `com.cisco.wf.su.systems.rmcm.connectTime-out` parameter in het `SubsysteemRmCm.eigenschappen`-bestand, zoals [hieronder](#) wordt weergegeven. Standaard bevindt het bestand zich in de `c:\Program Files\wfavvid`-map.

### Afbeelding 1: Parameter — `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTime-out`

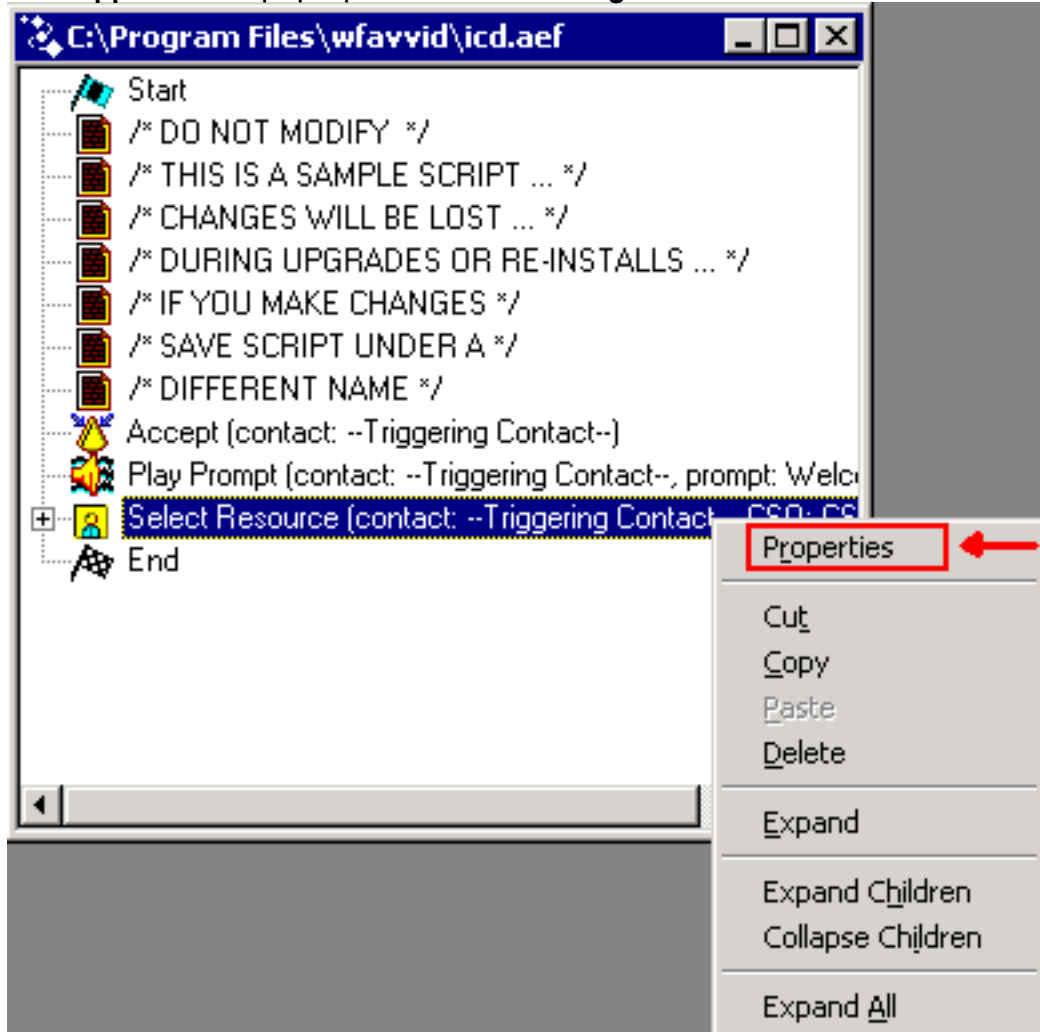
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48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

Om de standaardwaarde te wijzigen, volgt de procedure:

1. Open het bestand `SubsysteemRmCm.eigenschappen` op de CRS-server met een teksteditor.
2. Wijzig de instelling `com.cisco.wf.su.systems.rmcm.connectTime-out` in de gewenste seconden. **Opmerking:** de eenheid is milliseconde (ms). 1000 staat voor 1 seconde. Eén ring is gelijk aan 4 seconden.
3. Start de CRS Engine opnieuw.

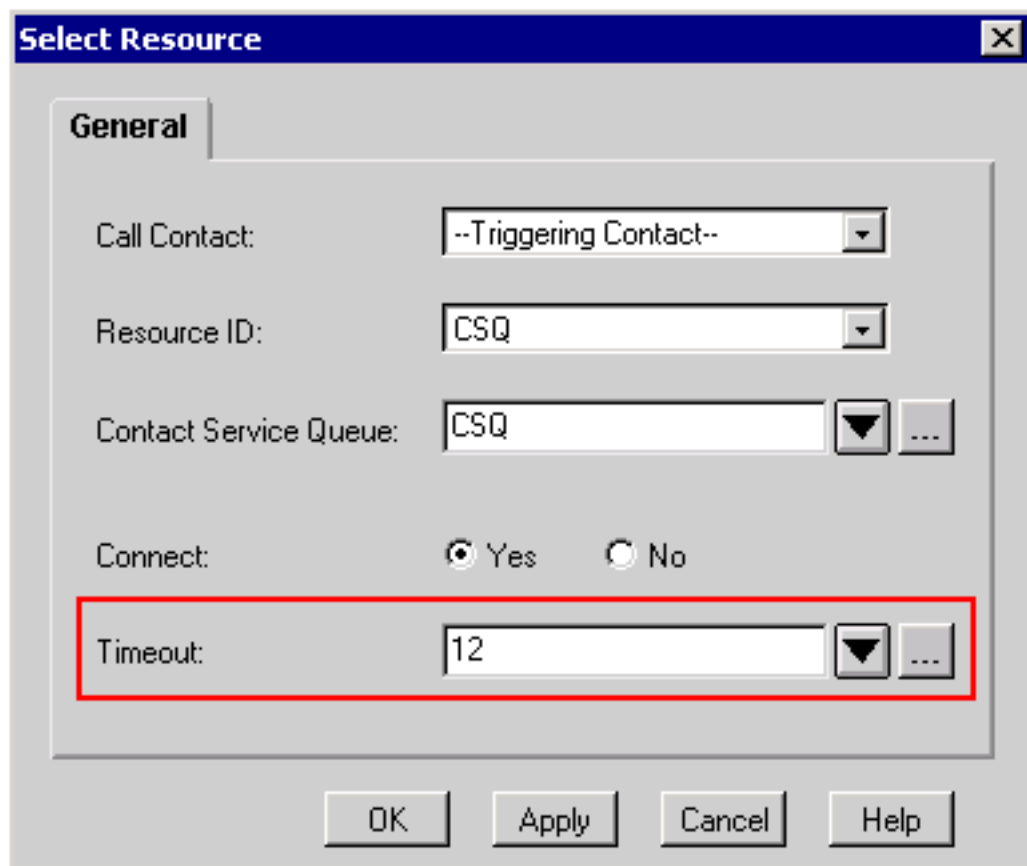
Met CRS versie 3.0 wordt deze waarde gecontroleerd door de individuele stap Selectie gereedschap in de toepassingscripts. De procedure volgt:

1. Gebruik CRS **Bewerken** om de specifieke toepassingsscripts te openen.
2. Klik met de rechtermuisknop op het knooppunt **Selecteren**.
3. Klik [hier](#) op **Eigenschappen** in het pop-upvenster. **Afbeelding 2: Selecteer Resource >**



#### Eigenschappen

4. Stel de waarde in van het veld **Time-out** dat de tijdsduur vertegenwoordigt, in seconden, voordat het contact wordt opgehaald in de wachtrij, zoals hier wordt weergegeven. Eén ring is gelijk aan 4 seconden. **Afbeelding 3: Selecteer Resource > Time-out**



5. Deze waarde moet lager zijn dan de **Call Forward No Response** timeout in Cisco CallManager.

## Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)