

如何增加Agent Desktop的振鈴次數？

目錄

[簡介](#)

[如何增加座席案頭的振鈴次數？](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何修改Agent Desktop振鈴次數，以便座席有更多時間接聽呼叫，然後系統將其傳送回Cisco IP Contact Center(IPCC)Express Edition環境中的隊列。

問：如何增加座席案頭的振鈴次數？

A.連接IP整合聯絡分配(ICD)呼叫的超時預設值為12秒，相當於3次振鈴。在Cisco Response Solutions(CRS)3.0版之前，該值由SubsystemRmCm.properties檔案中的com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout引數定義，如下所示。預設情況下，該檔案位於c:\Program Files\wfavid目錄中。

圖1:引數 — com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout

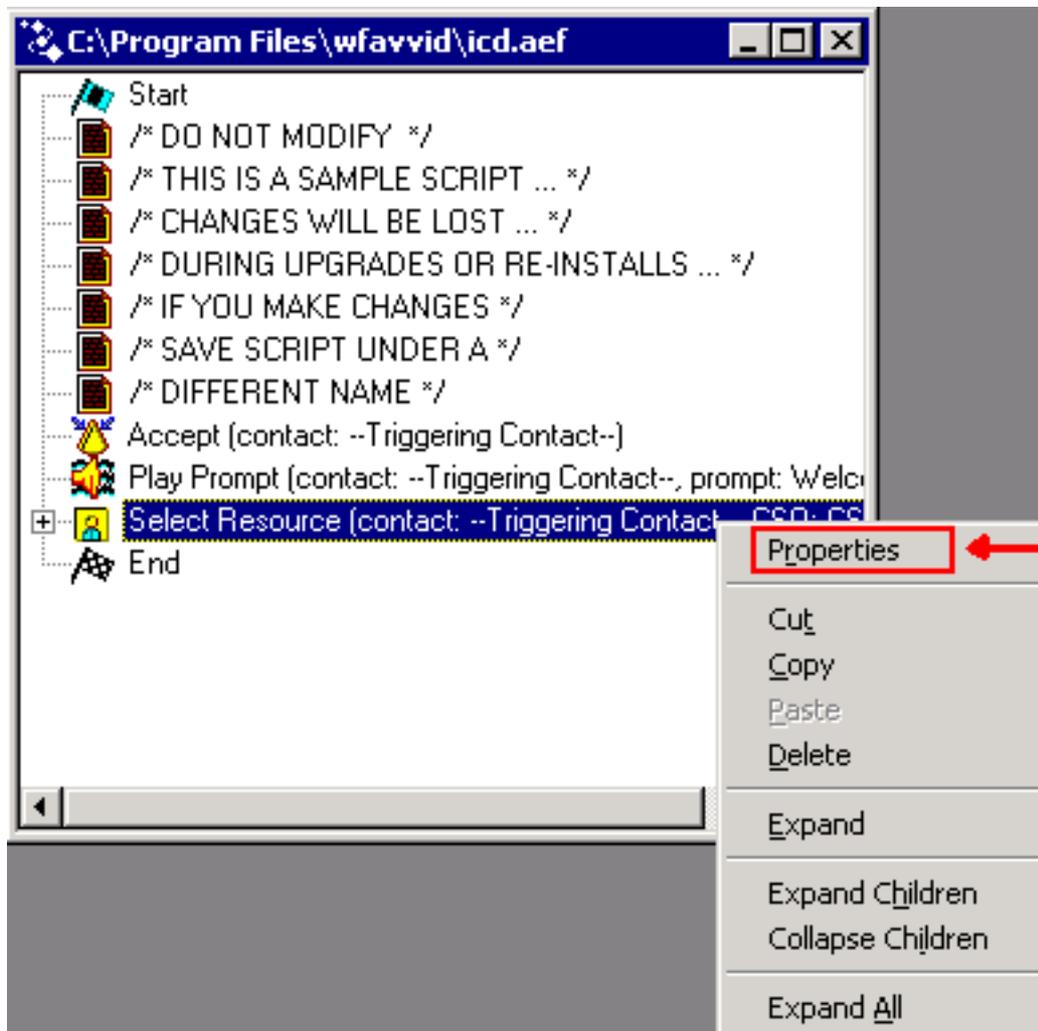
```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=false  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout=12000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.tcpPort=42027  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.heartbeatInterval=180000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.watchdogInterval=30000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.maxLoggedInAgents=48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

要更改預設值，操作步驟如下：

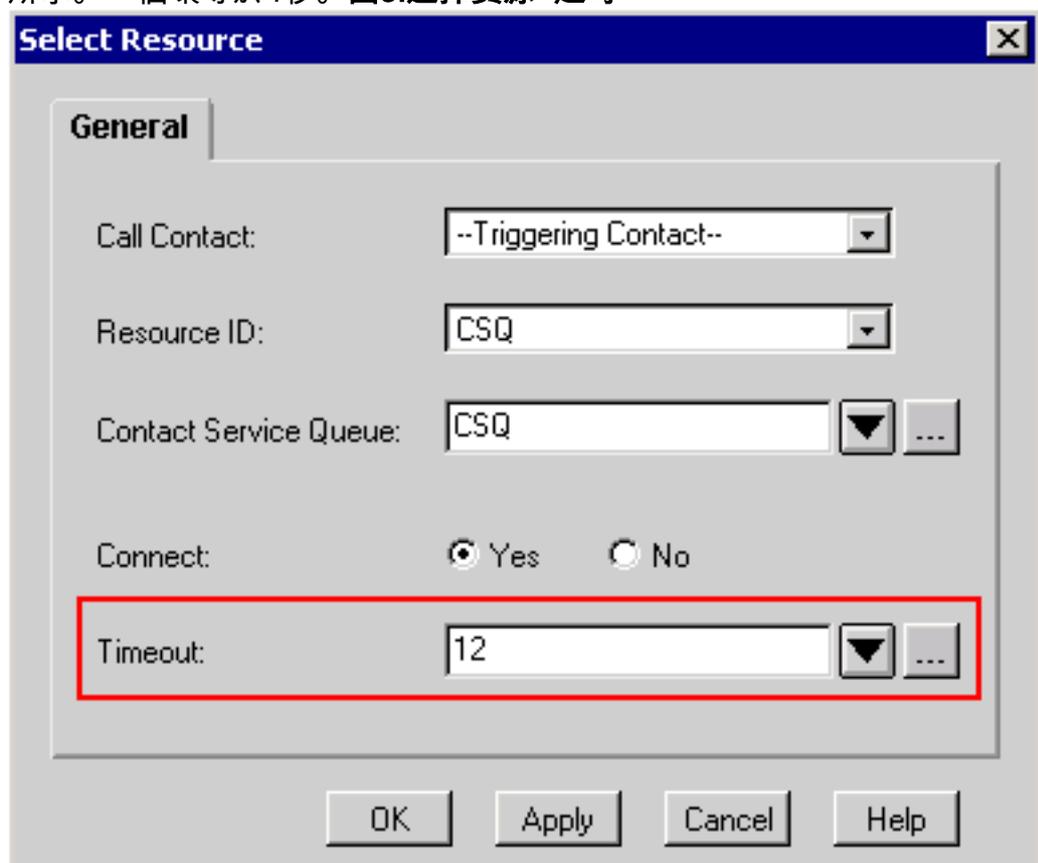
1. 在CRS伺服器上，使用**文本編輯器**打開SubsystemRmCm.properties檔案。
2. 將com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout 設定更改為所需的秒數。註：單位為毫秒(ms)。1000代表1秒。一個環等於4秒。
3. 重新啟動CRS引擎。

在CRS版本3.0中，該值由應用程式指令碼中的單個**選擇資源**步驟控制。步驟如下：

1. 使用CRS **Edit**開啟特定的應用程式指令碼。
2. 按一下右鍵「**選擇資源**」節點。
3. 在彈出框中按一下**Properties**，如下圖所示。[圖2:選擇資源>屬性](#)



4. 設定Timeout欄位的值，該值表示將聯絡人檢索回隊列之前的時間長度（以秒為單位），如下所示。一個環等於4秒。圖3:選擇資源>超時



5. 該值必須小於Cisco CallManager中的呼叫前轉無應答超時。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)