حل إستدعاء Webex لوكيل قائمة انتظار المكالمات الحكومية الذي لا يتلقى المكالمات بسبب مشاكل تسجيل الجهاز

المحتويات

مسألة

المكالمات التي يتلقى المكالمات الموجهة عبر قائمة انتظار المكالمات، ولكن لم يكن وكيل قائمة الانتظار يتلقون المكالمات بنجاح. تم تكوين قائمة الانتظار بحيث يتم توجيه المكالمات إلى الوكيل الأول المتاح في قائمة الانتظار، ولكن لم يكن أي من الوكلاء في قائمة الانتظار متاحين لتلقي المكالمات. عندما يحاول المتصل (+11231231234) الوصول إلى رقم الوكيل المتأثر، تم إرجاعه مباشرة إلى قائمة الانتظار. عند إجراء المكالمات الاختبارية، تم إكمال المكالمات بنجاح، مما يشير إلى أن الهاتف نفسه كان يعمل بشكل صحيح. ومع ذلك، عندما يحاول المتصل (+11231231111) الوصول إلى الوكيل المتأثر، تم توجيه المكالمات عبر قائمة انتظار المكالمات إلى الوجهة النهائية للوكيل (+11231231234)، كان المتصل يسمع "جميع العملاء مشغولون حاليًا أو مشغولون بشكل غير طبيعي" وأظهرت عينات المكالمات أن إستدعاءات قائمة الانتظار تم تمديدها إلى عوامل أخرى متعددة (+11231237777، +11231236666، +1123123555، +1123123444، +112312333333، +1123122222) ولكنها لا تصل إلى الوكيل المتأثر في نهاية قائمة الانتظار.

البيئة

- Webex لتشكيل حكومة (FedRAMP متوسط) يدعو إلى
- مركز اتصال مؤسسة فيدرالية تستخدم
- تهيئة قائمة انتظار المكالمات مع وكلاء متعددين بالترتيب التسلسلي
- أجهزة مشتركة الخط بما في ذلك Cisco 9841، والكمبيوتر اللوحي، والكمبيوتر المكتبي، والأجهزة المحمولة، ونقاط النهاية للتوزيع السريع
- قائمة انتظار المكالمات باستخدام أطول طريقة للتوجيه في وضع الخمول

رارق

مت حل المشكلة من خالل الخطوات التالية:

الخطوة 1: التحقق من تسجيل الأجهزة

رهظأ التحقيق أن بعض أجهزة العوامل (Cisco 9841، كمبيوتر لوحي، سطح مكتب، متنقل، ريغ" ةباجتسإ طرشلا اذه نع جتن .لاصتالا تانيع تقوي ف ةلجسم نكت مل (نخاس سفنت ريغ ليكولا ىلإ تاملاكملا هيجوت تامالكملا راظتنا ةمئاق ةلواحم دنع "اتقؤم ةرفوتم يذلا (+11231231234) رثأتملا ليكولا ىلإ ادبأ ةملاكملا عيسوت متي مل ،كلذ عمو .لجسملا ىلإ "اتقؤم رفوتم ريغ" يدؤي نل .تاملاكملا راظتنا ةمئاق قفدت يف وضع رخآك هنيوكت مت ةمئاق ربع تاملاكملا هيجوت متي امدنع .لوغشم ةعيرس ةباجتسإ وأ "ءالمعلا ةفاك لاغشنا" رثأتملا ليكولا نإف ،ةيئاهنلا ةهجولا ىلإ تلصوو (+11231231111) تاملاكملا راظتنا نولوغشم وأ "نولوغشم ءالكولا عيمج" لصتملا عمسي امدنع كلذ ثدحي (+11231231234) ةمئاق يف ةيئاهنلا ةهجولا ليكولا ىلإ ادبأ ةملاكملا ميدقت متي مل هنأل ارظن ةعرسب راظتنالا.

الخطوة 2: إعادة تكوين الوكيل

ةفاضإ ةداعإ مث تاملاكملا راظتنا ةمئاق نيوكت نم رثأتملا ليكولا لاخدإ ةلازإ لحلا نمضت الوكيل:

1. تاملاكملا راظتنا ةمئاق نيوكت نم (+11231231234) لماعلا ةلازإب مق.
2. تاملاكملا راظتنا ةمئاق ىلإ ليكولا ةفاضإ ةداعإ.
3. حيحص لكشب هرفوتو لماعلا نيوكت نم ققحت.

الخطوة 3: إختبار التحقق من الصحة

ةملاكم لامكإ مت .حوضولا ةقد نم ققحتلل رابتخإ ةملاكم ءارجإ مت ،لماعلا ةفاضإ ةداعإ دعب لكشب تاملاكملا هيجوت نآلا متي هنأ دكؤي امم ،اقباس رثأتملا لماعلا ىلإ حاجنب رابتخالا حيحص نم لالخ ةمئاق الانتظار للوصول إلى العامل النهائي في التسلسل.

الخطوة 4: فترة المراقبة

وتم تنفيذ فترة رصد مدتها 72 ساعة لضمان عدم تكرار هذه المسألة. ولم يبلغ عن وقوع أي حوادث أخرى خلال فترة الرصد هذه، مما يؤكد نجاح القرار.

السبب

يتمثل السبب الرئيسي في أن أجهزة الخط المشترك للعامل المتأثر لم يتم تسجيلها بشكل صحيح مع Webex الذي يدعو إلى النظام الأساسي الحكومي. عندما تحاول قائمة انتظار المكالمات توجيه المكالمات إلى عميل ليست أجهزته في حالة تسجيل جيدة ويكون العميل وه وكيل الوجهة النهائية، لم يقم النظام بتوسيع المكالمة إلى رقم وكيل الوجهة النهائية +112312312334" وتلقى المتصل رسالة "جميع العملاء مشغولون" أو إشارة مشغولة بسرعة. تسببت مشكلة تسجيل الجهاز الخاصة بالوكيل الوجهة النهائي في منع قائمة انتظار المكالمات من توزيع هذه الوكلاء بشكل صحيح.

المحتوى ذي الصلة

- تطبيق Webex | تغيير حالة قائمة انتظار المكالمات
- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).