

هل Cisco نملكه لولا بتكملة حطس لخدي اذامل لصتالاطقو ةملاكم ءاهنإ دعب لمعلا ةلاح

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [قرار](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يوضح هذا المستند سبب دخول "سطح المكتب الوكيل من Cisco" إلى حالة العمل بدلا من حالة الاستعداد بعد إنهاء مكالمة وقطع الاتصال.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco من CRS 3.x

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

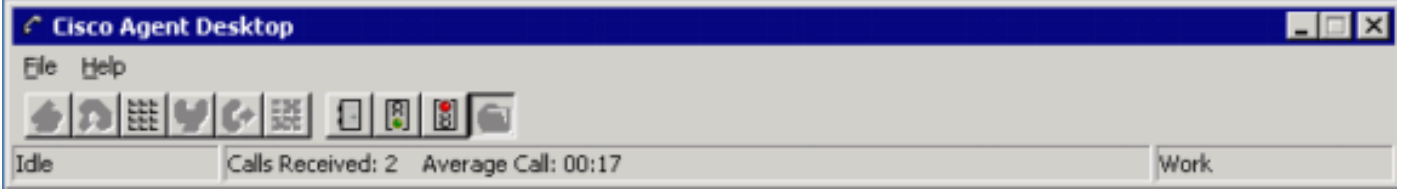
[الاصطلاحات](#)

راجع [اصطلاحات تلمحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

المشكلة

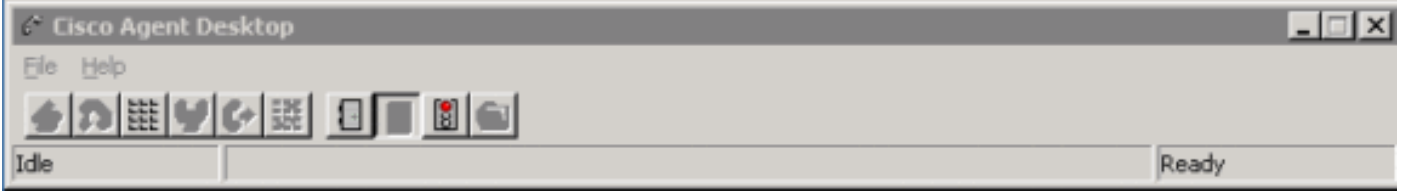
بعد أن ينتهي العميل من مكالمة ويقطع الاتصال، يضع برنامج IP Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) الوكيل في حالة العمل، كما هو موضح في [الشكل 1](#).

الشكل 1: سطح المكتب الوكيل من Cisco - "حالة العمل"



من الناحية المثالية، يجب أن تضع بطاقة ICD IP الوكيل في حالة الاستعداد عندما ينتهي العميل من إجراء مكالمة، كما هو موضح في [الشكل 2](#). بدلا من ذلك، يتم وضع الوكيل في حالة العمل. عندئذ يتعين على الوكيل وضع نفسه يدويا في حالة الاستعداد.

الشكل 2: سطح المكتب الوكيل من Cisco - "حالة الاستعداد"



قرار

هذه المشكلة هي مشكلة في التكوين. هناك معلمات تتحكم في حالة العامل بعد انتهاء الاستدعاء وفصله. الأول هو المعلمة **Auto Available** في تكوين الموارد، والآخر هو معلمة **العمل التلقائي** في تكوين قائمة انتظار خدمة الاتصال.

تعرض منطقة **تكوين الموارد** في صفحة ويب تكوين ICD ل IP حالة الوكيل، كما هو موضح في [الشكل 3](#). إذا تم تمكين **التوفر التلقائي**، فإن رمز ICD لبروتوكول IP من Cisco يضع العميل في حالة الاستعداد بعد أن ينتهي العميل مكالمة ويقطع الاتصال.

الشكل 3: تكوين موارد ICD لبروتوكول IP من Cisco

ICD Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Resource Configuration[Open Printable Report of this Resource configuration](#)

Resource Name Agent1 Agent1

Resource ID agent1

ICD Extension 5007

Resource Group

SalesGrp

Automatic Available* Enabled Disabled

Assigned Skills

Unassigned Skills

Competence Level (1 - Beginner, 10 - Expert)

* indicates required item

Update

Cancel

في الشكل 4، تظهر المعلومات المعروضة في منطقة تكوين قوائم انتظار خدمة جهات الاتصال من صفحة ويب تكوين ICD ل IP أنه في حالة تمكين العمل التلقائي، يقوم ICD من Cisco بوضع وكلاء في حالة العمل بعد أن ينهي العميل مكالمة ويقطع الاتصال.

الشكل 4: تكوين قوائم انتظار خدمة جهات اتصال ICD من Cisco IP

ICD Configuration

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Contact Service Queue Configuration

[Open Printable Report of this CSQ configuration](#)

Contact Service Queue Name* CSQ1

Contact Queuing Criteria FIFO

Automatic Work* Enabled Disabled

Resource Pool Selection Model* Resource Group

Service Level* 10

Service Level Percentage* 70

* indicates required item

Next

Delete

Cancel

في حالة تكوين كليهما، فإن العمل التلقائي في تكوين قوائم انتظار خدمة جهات الاتصال يتجاوز التكوين التلقائي المتاح في تكوين الموارد. لذلك، إذا أنهى العميل مكالمة وتم قطع إتصاله، يضع IP ICD من Cisco العميل في حالة العمل. يعرض الجدول 1 العلاقة بين العمل التلقائي والمتاح التلقائي وحالة الوكيل.

الجدول 1: العلاقة بين العمل التلقائي، والمتاح التلقائي، وحالة الوكيل

حالة الوكيل	متوفرة تلقائياً	العمل التلقائي
عمل	ممکن	ممکن
عمل	معطل	ممکن
جاهز	ممکن	معطل
غير جاهز	معطل	معطل

معلومات ذات صلة

• [الدعم الفني - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ان ا عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (رف و تم ط بار ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا