حطس ىلإ تاقلحلا ددع ةدايز يننكمي فيك كليكولا بتكملا

المحتويات

<u>المقدمة</u> كيف يمكنني زيادة عدد الحلقات إلى سطح المكتب الوكيل؟ معلومات ذات صلة

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية تعديل عدد الحلقات إلى سطح المكتب الوكيل حتى يحصل الوكيل على مزيد من الوقت لالتقاط مكالمة قبل أن يرسلها النظام مرة أخرى إلى قائمة الانتظار في بيئة (Cisco IP Contact Center (IPCC Express Edition.

س. كيف يمكنني زيادة عدد الحلقات إلى سطح مكتب الوكيل؟

أ. القيمة الافتراضية للمهلة للاتصال باستدعاء IP Integrated Contact Distribution (ICD) هي 12 ثانية، أي ما يعادل 3 حلقات. قبل الإصدار 3.0 من حلول الاستجابة (CRS) من Cisco، يتم تحديد القيمة بواسطة المعلمة com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout، كما هو موضح <u>أدناه</u>. بشكل افتراضي، يكون الملف موجودا في الدليل **Criscowfavvid\.c**

الشكل 1: المعلمة — 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

لتغيير القيمة الافتراضية، يكون الإجراء كما يلي:

1. على خادم CRS، افتح ملف SubsystemRmCm.Properties باستخدام محرر نصي.

2. قم بتغيير إعداد com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connect⊤imeout إلى الثواني المطلوبة.**ملاحظة:** الوحدة بالمللي ثانية (مللي ثانية). 1000 يمثل ثانية واحدة. حلقة واحدة تساوي 4 ثواني. 3. قم بإعادة تشغيل محرك CRS. يتخبط CRS الإدراب 2.0 من عالية مكي في حذي التي تتبيط مات تعديد من مقترف الساب مالند. ت

باستخدام CRS الإصدار 3.0، يتم التحكم في هذه القيمة بواسطة خطوة **تحديد مورد** فردية في البرامج النصية للتطبيق. وفيما يلي الإجراء:

1. أستخدم CRS **Edit** لفتح البرامج النصية الخاصة بالتطبيق.

- 2. انقر بزر الماوس الأيمن فوق عقدة **تحديد الموارد**.
- 3. انقر **خصائص** في المربع المنبثق، كما هو موضح <u>هنا</u>.**الشكل 2: تحديد مورد > خصائص**

🔁 C:\Program Files\wfavvid\icd.aef	_ 🗆 🗙
/* DO NOT MODIFY */	
/* THIS IS A SAMPLE SCRIPT */	
/* CHANGES WILL BE LOST */	
/* DURING UPGRADES OR RE-INSTALLS	.*/
/* IF YOU MAKE CHANGES */	
/* SAVE SCRIPT UNDER A */	
/ 📑 /* DIFFERENT NAME */	
Accept (contact:Triggering Contact)	
Play Prompt (contact:Triggering Contact, pro	ompt: Welce
⊕ Select Resource (contact:Triggering Contact	ren re
Age End	Properties
	Cut
	Conv
	Paste
	Delete
	Expand
	Expand C <u>h</u> ildren
	Collapse Children
	Expand <u>A</u> ll

4. قم بتعيين قيمة حقل **المهلة** الذي يمثل طول الوقت، بالثواني، قبل إسترداد جهة الاتصال مرة أخرى إلى قائمة الانتظار، كما هو موضح هنا. حلقة واحدة تساوي 4 ثواني.**الشكل 3: حدد مورد > مهلة**

lect Resource	×
General	
Call Contact:	Triggering Contact
Resource ID:	CSQ
Contact Service Queue:	CSQ
Connect:	● Yes ● No
Timeout:	12
ОК	Apply Cancel Help

5. يجب أن تكون هذه القيمة أقل من مهلة **إعادة توجيه الاتصال** بدون **إجابة** في Cisco CallManager.

معلومات ذات صلة

• الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما