

# لإصتال هيجوت يف Cisco نم IP ICD لشف ةحاسم ةلكشم ءاعدتسا - ليكوفتاه لىل ثحبلا

## المحتويات

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

## [المقدمة](#)

يصف هذا المستند أحد الأسباب التي تؤدي إلى فشل توزيع المكالمات التفاعلي (ICD) من Cisco IP في توجيه مكالمة إلى هاتف وكيل في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco
- سطح المكتب الوكيل من Cisco
- وكيل هاتف بروتوكول الإنترنت (IP) من Cisco

### [المكونات المستخدمة](#)

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

- Cisco CallManager، الإصدار x.3
- CRS، الإصدار x.3 من Cisco
- Cisco Agent Desktop، الإصدار x.4

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

## الاصطلاحات

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

## معلومات أساسية

يتكون القسم من مجموعة منطقية من أرقام الدليل (DNS) وأنماط المسار ذات الخصائص المماثلة. تتضمن الأجهزة التي يتم وضعها بشكل نموذجي في الأقسام شبكات DN وأنماط المسار. هذه هي الكيانات المقترنة بـ DNS التي يطلبها المستخدمون. عند وضع نمط DN أو نمط مسار في قسم معين، يؤدي هذا إلى إنشاء قاعدة تحدد الأجهزة التي يمكنها استدعاء الجهاز أو قائمة المسارات.

تحتوي مساحة بحث المكالمات على قائمة مرتبة بالأقسام التي يمكن للمستخدمين النظر إليها قبل السماح لهم بإجراء مكالمات. تحدد مساحات البحث عن المكالمات الأقسام التي يمكن لأجهزة الاتصال، مثل هواتف IP والهواتف البرمجية والعبارات، البحث فيها عند محاولة إكمال مكالمات.

## المشكلة

يتعذر على تطبيق IP ICD من Cisco توجيه المكالمات إلى هاتف وكيل. وعندما يحدث ذلك، تنتقل حالة الوكيل من "جاهز" إلى "محجوز" إلى "غير جاهز" أو من "جاهز" إلى "محجوز" إلى "جاهز"، وذلك وفقا لإعداد **العمل التلقائي** في منطقة تكوين قوائم انتظار خدمة جهات الاتصال الخاصة بتكوين IP ICD. والعرض الآخر هو أن المكالمات لا ترن أبدا على هاتف العامل.

## الحل

هذه مشكلة في التكوين. لا تحتوي منافذ دمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTI) المرتبطة بالتطبيق على مساحة بحث عن المكالمات مطبقة في تكوين Cisco CallManager الذي يسمح لمنافذ CTI بنقل المكالمات إلى الوكلاء. بمعنى آخر، يجب أن يكون القسم المطبق على عميل ICD DN في مساحة بحث الاستدعاء المطبقة على منافذ CTI. على ملاحظة مماثلة، إذا لم يكن هناك مساحة للبحث عن المكالمات مطبقة على منافذ CTI، فإن عمليات النقل تفشل أيضا. يجب أن تحتوي منافذ CTI على مساحة بحث للاستدعاء تم تكوينها.

لحل هذه المشكلة، قم بتطبيق مساحة بحث الاستدعاء على جميع منافذ CTI التي تحتوي على القسم المعين إلى ICD DN الخاص بالعمل.

## معلومات ذات صلة

- [Cisco CallManager: تكوين القسم](#)
- [Cisco CallManager: استدعاء تكوين مساحة البحث](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة م ادخت ساب دن تسمل اذه Cisco ت مچرت  
ملاعلاء انء مچ م ف ن م دخت تسمل معد و ت م م يدقت لة يرش بل او  
امك ة قيق د نوك ت نل ةللأل مچرت ل ضف أن ة ظحال م چرئ . ة صاأل م هت غ لب  
Cisco يلخت . فرت م مچرت م اهم دقي ي تلل ةي فارت حال ة مچرت ل عم ل األ او  
ىل إلمء اد عوچرلاب ي صؤت و ت امچرتل هذه ة ق د ن ع اهت يل وئ س م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) يل صألل ي زيل چن إل دن تسمل