

درلا مدع دعب "زهاج" ىلا لىكولا ةلأح رىيغت ةملاكم ىلع

المحتويات

المقدمة

كيف أضع عميلا في حالة "جاهز" عندما لا يجب العمل على مكالمة؟
كيف يمكنني أستكشاف الأخطاء وإصلاحها عندما يتعذر على عميل التغيير إلى حالة "جاهز"؟
كيف أضع العميل في حالة "غير مستعد" عندما يكون هاتف العميل على مكالمة؟
معلومات ذات صلة

المقدمة

يصف هذا المستند طريقة للتحكم في حالة الوكيل بعد أن لا يستجيب الوكيل على مكالمة في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

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

س. كيف أضع عميلا في حالة "جاهز" عندما لا يجب العمل على مكالمة؟

ج. Cisco IPCC Express 3.x:

عندما لا يستجيب الوكيل لمكالمة، فإن الإعداد الافتراضي هو وضع الوكيل في حالة عدم الاستعداد. يجب أن ينقر الوكيل فوق الزر جاهز ليصبح متوفرا مرة أخرى. تتحكم المعلمة `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` في هذا الإعداد. هذه المعلمة هي جزء من ملف `SubsystemRmCm.properties`، الموجود في الدليل `C:\Program Files\wfavvid` بشكل افتراضي، كما هو موضح في [الشكل 1](#).

Figure 1 - The 'com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA' Parameter

```
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA=true  
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.icdStatsDumpInterval=300000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.hrStatsDumpInterval=300000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.showRTRStats=true  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkRTDMCounters=true  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.checkDataStructureInterval=900000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.cleanupInterval=600000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationThreshold=180000  
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.rmcmCleanupFlag=true
```

أتمت هذا steps in order to غيرت هذا إعداد:

1. أستخدم محرر نصوص، على سبيل المثال، Notepad، لفتح ملف `SubsystemRmCm.properties`.
 2. قم بتغيير قيمة المعلمة `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.agentUnavailRNA` إلى `false`. يقوم النظام بإعادة العامل إلى حالة الاستعداد إذا لم يستجيب الوكيل.
 3. قم بإعادة تشغيل محرك CRA. **ملاحظة:** يؤدي هذا التعديل إلى تغيير الإعداد لكافة الوكلاء. لا يمكنك تكوين الإعداد بشكل مختلف للوكلاء المنفردين لأن دعم هذه الميزة غير متوفر. في الحالات القصوى، إذا كان هناك عامل واحد فقط في حالة الاستعداد، تستمر المكالمة المحددة، التي لم يرد عليها العميل الوحيد سابقاً، في الانتظار للعامل الوحيد بطريقة متكررة حتى يجب العميل على المكالمة أو يقوم بتسجيل الخروج.
- Cisco IPCC Express 4.x**

أكمل هذه الخطوات لوضع وكيل في حالة الاستعداد عندما لا يستجيب العميل لمكالمة:

ملاحظة: لا يوصى بتغيير حالة الوكيل بعد تحديد خيار "عدم الرد" إلى "جاهز" لأنه قد يؤدي إلى حلقات تكرار.

1. إدارة Cisco CRS.
2. انقر فوق علامة التبويب النظام في شريط القوائم. راجع السهم A في [الشكل 2](#).
3. انقر فوق **معلمات النظام** في المربع المنسدل. راجع السهم B في [الشكل 2](#).

Figure 2 - IPCC Express System Parameters



4. بالنسبة لحالة الوكيل بعد تحديد خيار عدم الرد، انقر فوق زر **تجهيز الراديو**. راجع السهم A في [الشكل 3](#).
3. **ملاحظة:** بشكل افتراضي يكون زر الخيار غير جاهز محمداً.

Figure 3 - IPCC Express System Parameters Configuration

System Parameters Configuration

Parameter Name	Parameter Value
RMI Port*	<input type="text" value="1099"/>
Max Number of Executed Steps*	<input type="text" value="1000"/>
Additional Tasks*	<input type="text" value="0"/>
RTP Start Port*	<input type="text" value="16384"/>
Agent State after Ring No Answer* A	<input checked="" type="radio"/> Ready <input type="radio"/> Not Ready
RmCm TCP Port*	<input type="text" value="42027"/>
Heartbeat UDP Port*	<input type="text" value="996"/>
Master Listener TCP Port*	<input type="text" value="994"/>
SQL TCP Port*	<input type="text" value="4433"/>
BARS Port*	<input type="text" value="996"/>
Default Language*	<input type="text" value="English (United States) [en_US]"/> <input type="button" value="Edit"/>

5. انقر فوق تحديث في أسفل صفحة تكوين معلمات النظام. راجع السهم A في الشكل 4.

Figure 4 - IPCC Express System Parameters Configuration Update

Recording Count* (Number of Seats : 45)

* indicates required item

NOTE:
RMI Port changes requires restart of all nodes in the cluster.
RTP Port changes requires restart of CRS Engine on all nodes in the cluster.
SQL TCP Port change requires restart of all CRS SQL services.

A

تحدد حالة الوكيل بعد حلقة عدم الإجابة حالة العامل بعد حدث عدم الرد.

- جاهز — إذا لم يرد الوكيل على مكالمة، يتم تعيين حالة الوكيل على الاستعداد.
- غير جاهز (الافتراضي)—إذا لم يرد عميل على مكالمة، يتم تعيين حالة الوكيل إلى غير جاهز.

س. كيف يمكنني أستكشاف الأخطاء وإصلاحها عندما يكون الوكيل غير قادر على التغيير إلى الحالة "جاهز"؟

أ. أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. قم بإزالة الهاتف من مستخدم RMJTAPI.
2. قم بإضافة الهاتف مرة أخرى إلى مستخدم RMJTAPI.

س. كيف أضع الوكيل في حالة "غير جاهز" عندما يكون هاتف الوكيل على اتصال؟

أ. يمكنك تحقيق ذلك باستخدام أي من هذه الأساليب:

- عند إجراء مكالمة، يمكن للوكيل النقر بشكل استباقي على رمز غير الجاهز قبل إسقاط المكالمة. في هذه الحالة، لا تتصل المكالمة التالية في قائمة الانتظار بسطح المكتب الخاص به.
- يمكن للوكيل وضع المتصل قيد الانتظار، ثم الحصول على السطر الثاني، ثم التقاط المكالمة المتوقفة.
- يمكنك زيادة وقت الانتظار إلى 10-15 ثانية، والتي تتيح لكل عميل الوقت الكافي لتغيير الحالة إلى غير جاهز في نافذة CAD.
- يمكن أن يسمح العميل بالاتصال بالاتصال والانتظار حتى انتهاء المهلة الزمنية للمورد التي تدخل بعدها نافذة CAD في حالة عدم الاستعداد، ويتم إعادة توجيه المكالمة إلى العميل المتوفر التالي أو يتم وضعها في قائمة الانتظار إذا لم يتوفر أي وكلاء.

معلومات ذات صلة

- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة م ادخت ساب دن تسمل اذة Cisco ت مچرت
ملاعلاء انء مچ م ن م دخت سمل معد و ت م م دقت ل ة يرش ب ل و
امك ة ق ق د ن و ك ت ن ل ة ل آل ة مچرت ل ض ف أن ة ظ حال م چ ر ة . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت م 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 م ل ا ح ل ا و ه
ل ا ا م ا د ا د و چ 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 (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل چ ن ا ل ا دن تسمل ا