

ةددعتم CSQs لىل ةملاكم فص

المحتويات

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

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية إجراء مكالمة بقوائم انتظار خدمات جهات اتصال متعددة (CSQs) في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يكون لدى قراء هذا المستند معرفة بالمواضيع التالية:

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

المكونات المستخدمة

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

- Cisco CRS، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- 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 تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

الخلفية

يستخدم CSQs (Cisco IP Integrated Contact Distribution) ككيانات تقوم بتوجيه المكالمات إلى العملاء. يتحكم كل CSQ في مكالمات ICD الواردة الخاصة ب Cisco IP ويحدد مكان وضع المكالمات الواردة في قائمة الانتظار والعميل الذي يتم إرسال المكالمات إليه.

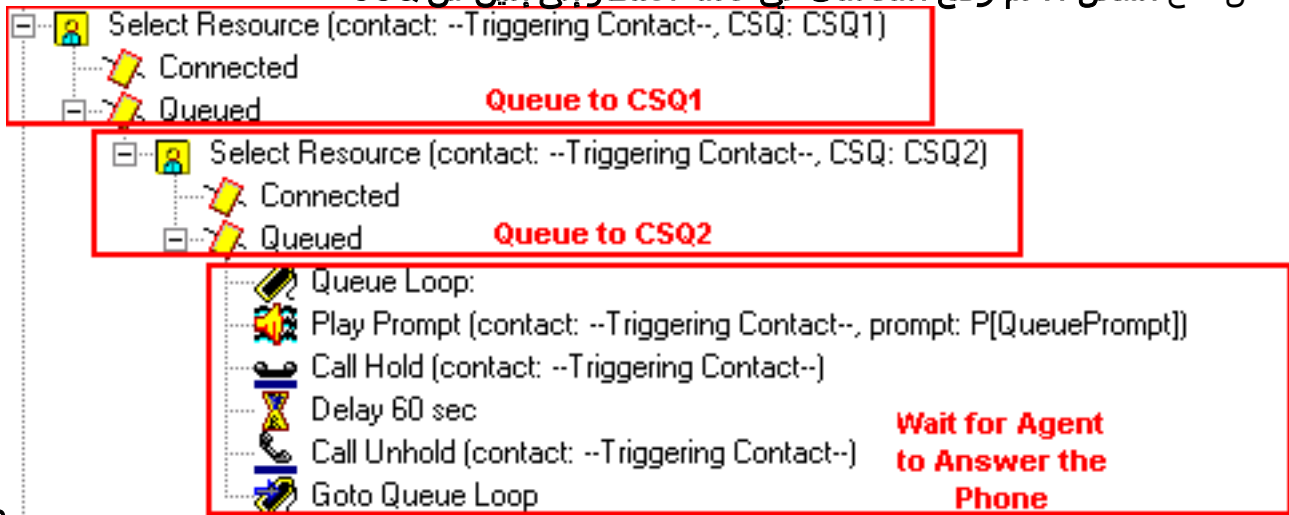
يقوم كل CSQ بتحديد الموارد من تجمع موارد مقترن تم تعريفه. عندما يصبح العميل متوفرا لإجراء مكالمات، يختار النظام مكالمات في قائمة الانتظار من أحد CSQs التي تتضمن مجموعة الموارد الخاصة بها العميل، ويقوم بتوجيه هذه المكالمات إلى هذا العميل.

الحل

يمكن وضع مكالمات واحدة في قائمة الانتظار لعدة CSQs باستخدام خطوة تحديد المورد في البرنامج النصي. هذا مثال على تدفق النص التنفيذي:

1. افترض أن CSQ1 و CSQ2 هما CSQ.

2. في [الشكل 1](#)، يتم وضع جهة الاتصال المسؤولة في قائمة الانتظار لكل من CSQ1 و CSQ2. إذا كان هناك عميل متوفر في CSQ1، يتم إرسال المتصل إلى هذا العميل أولا. وإذا لم يكن الأمر كذلك، فعندئذ يحصل العميل التالي المتوفر في CSQ على المكالمات ويتم إلغاء انتظار المكالمات من CSQ الآخر. إذا لم يتوفر أي وكيل على CSQ1 و CSQ2 على حد سواء، يقوم البرنامج النصي بتمرير التحكم إلى حلقة قائمة انتظار تنتظر لعامل متاح. الشكل 1: تم وضع المكالمات في قائمة الانتظار إلى اثنين من CSQ



ملاحظة: الغرض من هذا النص هو العرض التوضيحي فقط.

معلومات ذات صلة

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

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزىل ءنل دن تسمل