

يئاتل لال ا تقو ني وكت لاثم : CRS 4.x فافتلال ا تقوو

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [تكوين العمل التلقائي ووقت الالتفاف](#)
- [تمكين العمل التلقائي على مستوى قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال](#)
- [تمكين المتوفر التلقائي على المورد](#)
- [حل بديل لتكوين تأخير الالتفاف في CRS 4.x Standard Edition](#)
- [التحقق من الصحة](#)
- [استكشاف الأخطاء واصلاحها](#)
- [تخفي نافذة الالتفاف بعد انتهاء صلاحية وقت الالتفاف](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يمكن تكوين العمل التلقائي ووقت الانتهاء لعامل توزيع المكالمات المتكامل (ICD) في هذا السيناريو:

العميل في حالة الاستعداد ومستعد لقبول المكالمة التالية. يتم توجيه مكالمة من قائمة الانتظار إلى الوكيل. فيقبل الوكيل المكالمة، ويعمل على المكالمة، ثم ينهي المكالمة. يمكنك تكوين تأخير إنهاء عند هذه النقطة للسماح للوكيل بالعمل أو تنفيذ مهام الاختتام قبل قبول الاستدعاء التالي. بعد انتهاء التأخير، ينتقل العميل تلقائياً إلى حالة الاستعداد وهو مستعد لقبول المكالمة التالية. يحدد "العمل التلقائي" ما إذا كان الوكلاء المشاركون في التوجيه المستند إلى وكيل ينتقلون تلقائياً إلى حالة العمل بعد أن يحدد وقت الاستدعاء و"الالتفاف" المدة التي يمكن أن يستغرقها العامل في حالة العمل. يناقش هذا المستند كيفية تكوين العمل التلقائي ووقت الالتفاف لعامل ICD في حل إستجابة العملاء (CRS) الإصدار x.4.

ملاحظة: لا يمكنك تكوين تأخير إنهاء لعامل في إصدارات CRS الأقدم من CRS 4.0 وفي CRS 4.x Standard Edition. هذه ميزة جديدة تم تقديمها في CRS 4.0. ومع ذلك، فيما يتعلق بالإصدارات السابقة و CRS 4.x Standard Edition، يوجد [حل بديل](#) يسمح للعميل بالتأخير تلقائياً قبل قبول المكالمة التالية.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- 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 Cisco CRS، 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 أمر.

الاصطلاحات

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

تكوين العمل التلقائي ووقت الالتفاف

لتكوين العامل لنقله تلقائياً إلى حالة العمل بعد مكالمة ولتكوين وقت الالتفاف للعامل للبقاء في حالة العمل، تحتاج إلى:

1. [قم بتمكين العمل التلقائي وتعيين مؤقت Wrapup على مستوى قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال.](#)
2. [تمكين "متوفر تلقائياً" على المورد.](#)

تمكين العمل التلقائي على مستوى قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال

أكمل الخطوات التالية لتعيين مؤقت الالتفاف على قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال (CSQ):

1. من مسؤول تطبيق CRS، اختر النظام الفرعي <RMCM> قائمة انتظار خدمة الاتصال وحدد قائمة الانتظار التي تريد تكوين تأخير إنهاء العمل لها:

IPCC Express Configuration

Contact Service Queues					
					Add a new Contact Service Queue
					Total number of Contact Service Queues created are = 2
Name ▽ ▲	Contact Queuing Criteria	Resource Pool Selection Model	Resource Pool	Delete	
abc	FIFO	Most Skilled	-Not Selected-		
xyz	FIFO	Longest Available	-Not Selected-		

- ضمن "تكوين قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال"، يمكنك تعيين "العمل التلقائي" كما هو ممكن مما يسمح للوكلاء في CSQ هذا بالانتقال تلقائياً إلى حالة "العمل" بعد مكالمة. في حالة تعيين هذه القيمة إلى معطل، فإنها تتسبب في قيام الوكيل بإدخال حالة الاستعداد أو عدم الاستعداد عند انتهاء المكالمة، وذلك وفقاً للإعداد المتوفر التلقائي للعامل.
- قم بتعيين وقت التشغيل كممكن وأدخل تأخر الانتهاء بالثواني. عند تمكين وقت الالتفاف، فإنه يتسبب في أن يذهب العامل إلى حالة الالتفاف تلقائياً عندما تنتهي المكالمة ويتم تحديد طول الوقت الذي يكون فيه العامل في حالة العمل بواسطة فترة وقت الالتفاف (أكبر من 0 ثانية ولكن أقل من 7200 ثانية).
- طقطقت بعد ذلك وبعد ذلك تحديث.

IPCC Express Configuration

Skills Resources Resource Groups Contact Service Queues RM JTAPI Provider Assign Skills Remote Monitor Agent Based Routing Settings Teams	Contact Service Queue Configuration	
	Open Printable Report of this CSQ configuration	
	Contact Service Queue Name*	<input type="text" value="abc"/>
	Contact Queuing Criteria	FIFO
	Automatic Work*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
	Wrapup Time*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="text" value="60"/> Second(s) <input type="radio"/> Disabled
	Resource Pool Selection Model*	<input type="text" value="Resource Skills"/>
	Service Level*	<input type="text" value="5"/>
	Service Level Percentage*	<input type="text" value="70"/>
	Prompt	<input type="text" value="- No Selection -"/>
* indicates required item		
<input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/>		

ملاحظة: حتى إذا قمت بتكوين وقت الالتفاف كما هو ممكن مع الوقت بالثواني، فإنه لا يعمل ما لم يتم تعيين العمل التلقائي أيضا إلى ممكن.

تمكين المتوفر التلقائي على المورد

أتمت هذا steps in order to مكنت تلقائيا يتوفر على مورد:

1. من مسؤول تطبيق CRS، اختر النظام الفرعي <RMCM>الموارد وانقر على المورد الذي تريد تكوين مؤقت الالتفاف من أجله.
2. ضبط آلي متاح على ممكن.
3. طقسقة تحديث.ملاحظة: في حالة تكوين كليهما، فإن العمل التلقائي في تكوين قوائم انتظار خدمة جهات الاتصال يتجاوز العمل التلقائي المتاح في تكوين الموارد. بغض النظر عن إعداد "متوفر تلقائيا"، في حالة تعيين "العمل التلقائي" على مستوى CSQ إلى "ممكن"، يدخل العامل إلى حالة "العمل" بعد إنهاء الاستدعاء. إذا تم تعطيل العمل التلقائي تحت CSQ، وتم تمكين "المتوفر التلقائي" تحت هذا الوكيل، يتم دفع الوكيل إلى حالة "الاستعداد" بعد الاستدعاء. إذا تم تعطيل العمل التلقائي تحت CSQ، وتم تعطيل "التوفر التلقائي" تحت الوكيل، يتم دفع الوكيل إلى حالة "عدم الاستعداد" بعد الاستدعاء.

IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM STAP Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Agent Based Routing Settings

Automatic Work* Enabled Disabled

Wrapup Time* Enabled Second(s) Disabled

[حل بديل لتكوين تأخير الالتفاف في CRS 4.x Standard Edition](#)

باستخدام CRS 2.x و 3.x و 4.x Standard Edition، هناك حل بديل يسمح للعميل بالتأخير تلقائياً قبل قبول المكالمات التالية. للقيام بذلك، قم بتعديل البرنامج النصي للاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) كما يوضح هذا الإجراء:

1. في برنامج IVR النصي الذي تستخدمه لتوجيه المكالمات من قائمة الانتظار إلى وكيل، ابحث عن خطوة تحديد الموارد وقم بتغيير خاصية الاتصال إلى **No**.
2. تحت خطوة تحديد الموارد التي قمت بتعديلها، هناك خطوة محددة. إضافة خطوة تأخير. يجب أن يكون الوقت وقت الالتفاف الذي تريد تكوينه. على سبيل المثال، 30 ثانية. ثم أضف خطوة اتصال.
3. تحقق في مسؤول تطبيق CRS من أن كافة موارد ICD لديها مجموعة تلقائية متاحة إلى **ممكن**.

IPCC Express Configuration

Skills	Resource Configuration
Resources	Open Printable Report of this Resource Configuration
Resource Groups	Resource Name Agent1 Agent1
Contact Service Queues	Resource ID agent1
RM JTAPI Provider	IPCC Express Extension 5007
Assign Skills	Resource Group SalesGrp
Remote Monitor	Automatic Available* <input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
Agent Based Routing Settings	Assigned Skills
Teams	Unassigned Skills
	Competence Level 5 (1-Beginner, 10-Expert)
	Team Agent1
	* indicates required item
	<input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Cancel"/>

4. تحقق في مسؤول تطبيق CRS من أن كافة CSQs الخاصة ب ICD تحتوي على "عمل" تلقائي تم تعيينه إلى معطل.

تعرض هذه القائمة تفاصيل سلوك الوكلاء بمجرد تنفيذ خطوات التكوين الموضحة في هذا المستند:

- ينهي العميل المكالمة السابقة ويذهب إلى حالة الاستعداد.
- يتم تحديد الوكيل لقبول المكالمة التالية، ويتم وضع الوكيل في حالة "محجوزة".
- النص الإنكليزي للترجمة الفورية يصل إلى 30 ثانية من التأخير. هذا يعطي الوكيل 30 ثانية في الحالة المحجوزة.
- بعد انتهاء التأخير، يتم توجيه المكالمة إلى العميل.

التحقق من الصحة

لا يوجد حالياً إجراء للتحقق من صحة هذا التكوين.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

تختفي نافذة الالتفاف بعد انتهاء صلاحية وقت الالتفاف

أتمت هذا steps in order to أجبرت نافذة الالتفاف أن لا يختفي إلى أن يقوم العامل بتحديد بيانات الالتفاف:

1. انتقل إلى صفحة تكوين قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال وقم بتمكين العمل التلقائي ووقت الالتفاف. انقر فوق Next (التالي).

IPCC Express Configuration

Skills	Contact Service Queue Configuration	
Resources	Open Printable Report of this CSQ configuration	
Resource Groups	Contact Service Queue Name*	<input type="text"/>
Contact Service Queues	Contact Queuing Criteria	FIFO
RM JTAPI Provider	Automatic Work*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
Assign Skills	Wrapup Time*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="text" value="35"/> Second(s) <input type="radio"/> Disabled
Remote Monitor	Resource Pool Selection Model*	<input type="text" value="Resource Group"/>
Agent Based Routing Settings	Service Level*	<input type="text" value="12"/>
Teams	Service Level Percentage*	<input type="text" value="70"/>
	Prompt	<input type="text" value="- No Selection -"/>
	* indicates required item	
	<input type="button" value="Next"/>	<input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Cancel"/>

2. انتقل إلى مسؤول تدفق عمل سطح المكتب من Cisco واختر المواقع < مركز الاتصال.
3. قم بتوسيع تكوين تدفق العمل < مجموعات تدفق العمل.
4. انقر بيانات التفاف وقم بإلغاء تحديد تمكين تغيير الحالة تلقائياً.

معلومات ذات صلة

- [لماذا يدخل سطح المكتب الوكيل من Cisco إلى حالة العمل بعد إنهاء مكالمة وقطع الاتصال؟](#)
- [فشل IP ICD من Cisco في توجيه الاتصال إلى هاتف وكيل - استدعاء مشكلة مساحة البحث](#)
- [موارد دعم الاتصالات الموحدة والصوت](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاغل مهتبل ب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىلإ أمئاد ةوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) يلصلأل يزي لچنل دن تسمل