

# حطس ىلإ تاقلحلا ددع ةدايز يننكمي فيك ؟للكولا بتكملا

## المحتويات

### [المقدمة](#)

[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` في ملف `SubsystemRmCm.properties`، كما هو موضح [أدناه](#). بشكل افتراضي، يكون الملف موجودا في الدليل `c:\Program Files\wfavvid`.

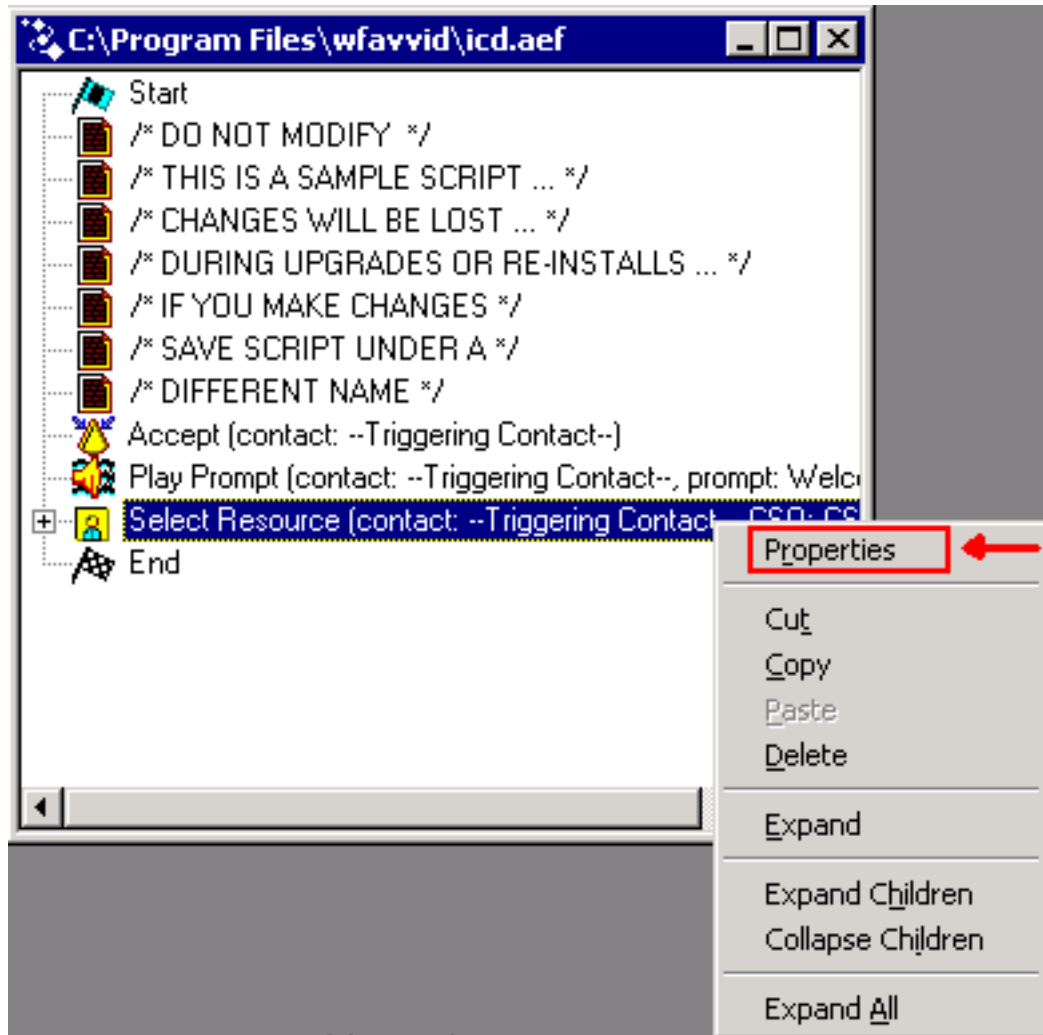
الشكل 1: المعلمة `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout`

```
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
```

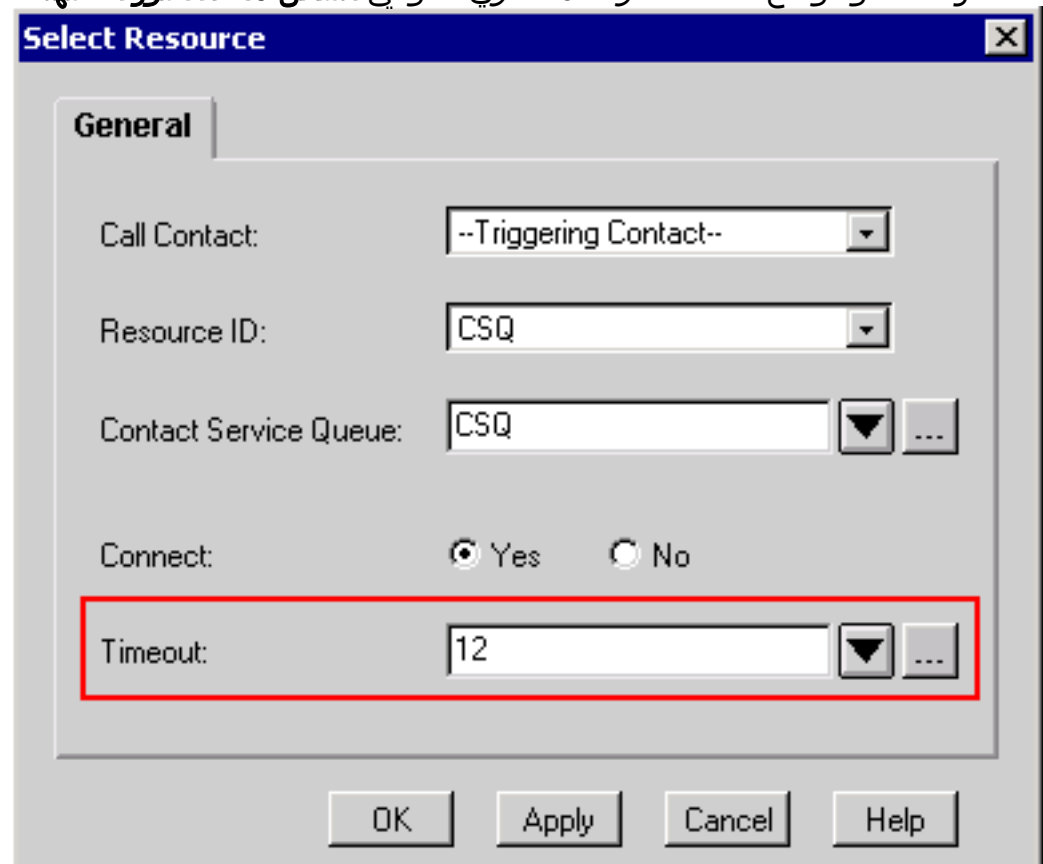
لتغيير القيمة الافتراضية، يكون الإجراء كما يلي:

1. على خادم CRS، افتح ملف `SubsystemRmCm.Properties` باستخدام محرر نصي.
  2. قم بتغيير إعداد `com.cisco.wf.subsystems.rmcm.connectTimeout` إلى الثواني المطلوبة. ملاحظة: الوحدة بالملي ثانية (ملي ثانية). 1000 يمثل ثانية واحدة. حلقة واحدة تساوي 4 ثواني.
  3. قم بإعادة تشغيل محرك CRS.
- باستخدام CRS الإصدار 3.0، يتم التحكم في هذه القيمة بواسطة خطوة تحديد مورد فردية في البرامج النصية للتطبيق. وفيما يلي الإجراء:

1. استخدم `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 [هنا](#). الشكل 2: تحديد مورد < خصائص



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



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](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ل ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و  
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح 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 ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذه 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 ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا