

فاشك ت س أ CTI لي غ ش ت ل ا م ا ظ ن ل ل ش ف ل ا ز و ا ج ت ت ا ل ك ش م ا ه ح ا ل ص ا و

المحتويات

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

[المقدمة](#)

مع Cisco Unified Contact Center Enterprise، لا يمكن لعملاء CAD الرد على المكالمات بعد تجاوز الفشل. يوضح هذا المستند كيفية أكتشاف أخطاء هذه المشكلة وإصلاحها.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى Cisco Intelligent Management Enterprise 7.2.

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.](#)

[المشكلة](#)

مع تكوين تجاوز الفشل لخدم كائنات دمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (7.2 CTI OS)، يتم توصيل عميل نظام تشغيل Cisco CTI سطح المكتب بواجهة الأجهزة الطرفية 1 (PG1). بمجرد انخفاض مستوى PG1، يتصل وكيل CAD تلقائياً بالبوابة الطرفية 2 (PG2). ومع ذلك، فإن سطح المكتب الوكيل من Cisco معلق، وعلى الرغم من أن عملاء CTI OS يمكنهم تسجيل الدخول، إلا أنهم غير قادرين على الرد على المكالمات باستخدام سطح المكتب الوكيل من Cisco.

الحل

لكي يعمل تجاوز فشل CTI OS كما يجب، يجب تكوين إعدادات الأجهزة الطرفية في مستكشف PG بشكل صحيح. قم بإكمال هذه الخطوات (المذكورة أيضاً تحت قسم تجاوز الفشل لنظام التشغيل CTI من دليل إدارة نظام CTI OS [Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted J](#)) للتحقق من صحة المعلومات:

1. شغل مستكشف PG، وانقر فوق + لفتح الفرع بحثاً عن PG الصحيح.
 2. أختَر الجهاز الطرفي، ثم انقر على علامة تبويب الجهاز الطرفي على اليمين.
 3. في حقل التحرير لمعلومات التكوين، أدخل /تحميل 0 إذا لم يتم تعبئته بالفعل. يسبب /التحميل 0 تعيين العوامل على "غير جاهز" أثناء تجاوز الفشل. من خلال تعيين البرامج إلى "غير جاهز"، لا يتم توجيه المكالمات إليها ويتم تجاوز الفشل بشكل أسرع وأكثر نظافة. ملاحظة: القيمة الافتراضية لإصدارات ICM 4.6.1.x والإصدارات الأقدم كانت /تحميل 0. تم تغييره في الإصدارات 4.6.2 و 5.0 و 6.0 إلى /تحميل 1. في الإصدار 7.0، تم تغيير الافتراضي إلى /تحميل 0. يبقى التقصير /تحميل 0 في إطلاق 8.0(1).
 4. دورة PG.
- ومرة أخرى، لا يدعم CTI OS 7.0 /قم بتحميل 1. ونتيجة لذلك، في حالة تعيين RejectIfAlreadyLoggingIn على 1، يحدث هذا:

- إذا كانت العلامة RejectIfAlreadyLoggingIn قيد التشغيل، فلن يتمكن وكيلان من تسجيل الدخول باستخدام نفس معرف الوكيل.
- يتعطل سطح المكتب الوكيل أثناء تسجيل دخول العميل بنجاح إلى خادم CTI OS وليس لديه مكالمات. في هذه الحالة، يكمن الحل في أن المشرف يجب أن يقوم بتسجيل الخروج من البرنامج العميل أولاً، ومن ثم يجب على البرنامج العميل إعادة تشغيل سطح المكتب الوكيل، وتوفير كلمة المرور الصحيحة، وتسجيل الدخول يدوياً.
- يتعطل سطح المكتب الوكيل أثناء تسجيل دخول العميل إلى خادم CTI OS وإجراء مكالمات. وكما هو الحال في الحالة السابقة، فإن الحل هو أنه يجب على المشرف تسجيل الخروج من البرنامج العميل أولاً، ومن ثم يجب على البرنامج العميل إعادة تشغيل سطح المكتب الوكيل وتوفير كلمة المرور الصحيحة وتسجيل الدخول يدوياً.

معلومات ذات صلة

- [دليل مدير نظام CTI OS ل Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise و Hosted](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف انءمچال مچرئى. ةصاغل متهتبل ب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل اءمءاد ةوچرلاب يصوت و تامچرتل هذه ةقد نع اهتيل وئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) يلصلأل يزلچنل دن تسمل