

# عاطخأ فاشك تسأ راظتنال اةمئاق يف ةقل عمل تامل الكمل اهحال صإو

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[المشكلة](#)

[منطق](#)

[الشرح](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[تفقد المشرف الاتصال وتشاهد الشاشة الفارغة كل بضع ثوان](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[البيانات الفارغة في ملخص Voice CSQ في CSD](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[لا يعرض "سطح المكتب المشرف" حالات CSQ الصوتية](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يناقش هذا المستند سبب دخول عامل توزيع جهات الاتصال المتكاملة (ICD) من Cisco IP بشكل عشوائي في الحالة **المحجوزة** وعدم قدرته على الخروج من الحالة ما لم يتم العمل بتسجيل الخروج وتسجيل الدخول مرة أخرى في بيئة مركز اتصال (IPCC) (IP) من Cisco. يصف هذا المستند أيضا إجراء استكشاف هذه المشكلة وإصلاحها.

**ملاحظة:** تحدث المشكلة الموضحة في هذا المستند في Cisco IPCC Express، الإصدار 3.0(2). أحلت لتفاصيل، Cisco بق [CSCeb36950](#) id ([يسجل](#) زبون فقط): توثيق على ينتقى مورد خطوة.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

## المكونات المستخدمة

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

- Cisco IPCC Express، الإصدار 3.0(2)
- Cisco CallManager 3.2(3) أو 3.3(3)

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

إذا كان البرنامج النصي يستخدم **Connect** لإجراء نقل إستشارة إلى وكيل ICD من Cisco، ينتقل المكالمة إلى المهلة ويدخل في حالة **الفشل** بسبب عدم الرد على الحلقة. في حالة وجود خطوة **الانتقال** إلى قائمة الانتظار في **Select Resource**، لا يتم التحقق من موارد الوكيل غير المتوفرة. يبقى المستدعي في حلقة البرنامج النصي ل ICD ولا يتصل بوكيل، حتى إذا أصبح متوفراً. يتم ترك العامل في **محجوز** إذا تم وضع المكالمة في قائمة الانتظار ثم يتم توجيهها إلى عميل (قبل أن تختفي من قائمة الانتظار).

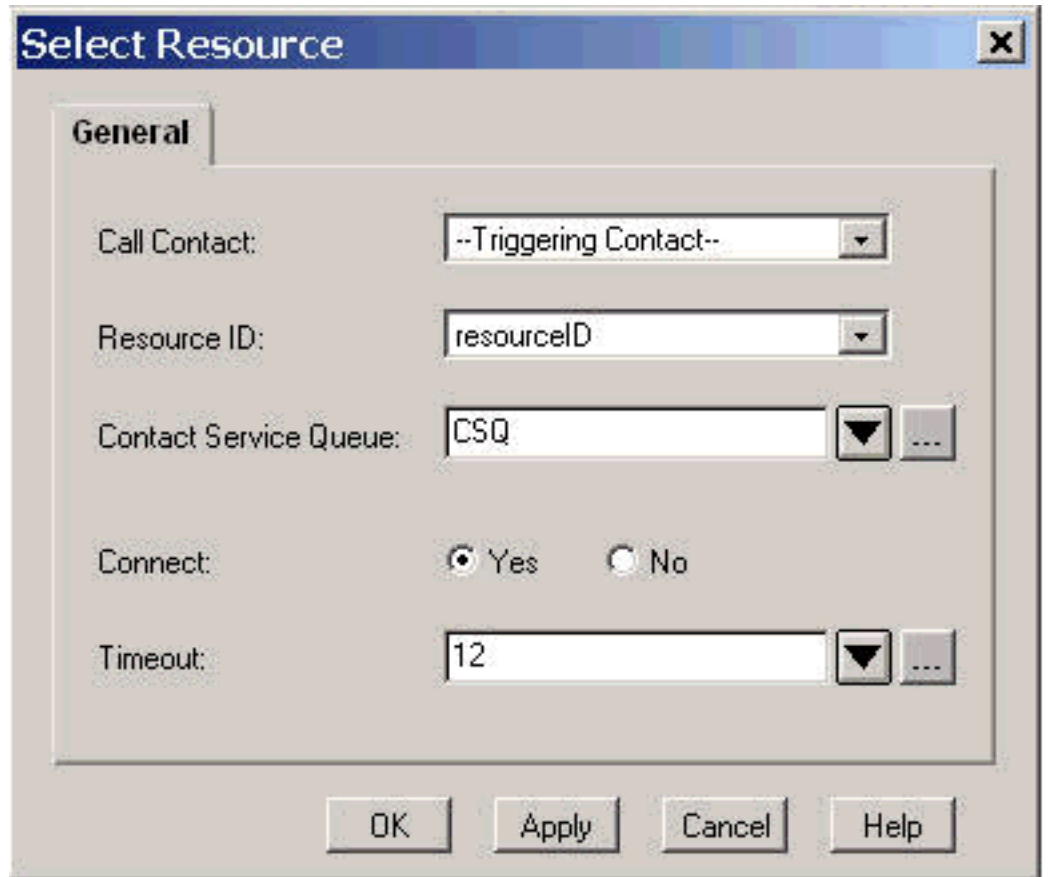
عندما تقوم باستكشاف هذه المشكلة وإصلاحها، فمن المهم فهم تدفق الاتصال بدقة وتجميع المعلومات ذات الصلة، كما هو موضح في [القائمة المرجعية للدعم السريع ل Cisco IPCC](#).

## منطق

يتم تنفيذ تحديد الوكيل وتسليم المكالمات بواسطة خطوة **تحديد الموارد** في البرنامج النصي. تفحص هذه الخطوة الوكلاء (الموارد) الذين هم أعضاء في قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال (CSQ) في حالة **الاستعداد**. ومن ثم تقوم هذه الخطوة بتحديد الوكيل استناداً إلى معايير تحديد موارد CSQ، كما تقوم بإجراء عملية نقل للاستشارة (تحت الإشراف) بين العميل المتصل ومنفذ CTI، إلى العميل المتصل ورقم دليل العميل.

تشتمل خطوة **تحديد الموارد** على العديد من الخصائص، كما هو موضح في [الشكل 1](#):

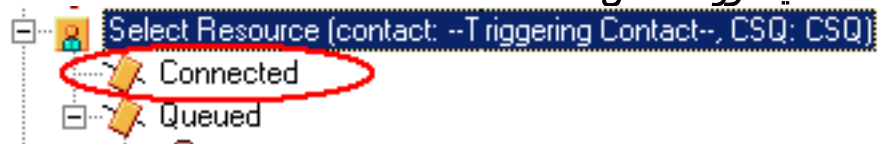
**الشكل 1: تحديد مورد**



تمثل الخاصية المهلة طول الوقت، بالثواني، قبل إسترداد جهة الاتصال إلى قائمة الانتظار. المهلة الافتراضية هي 10 ثوان. يجب أن تكون هذه القيمة أقل من مهلة إعادة توجيه الاتصال بدون إجابة في Cisco CallManager.

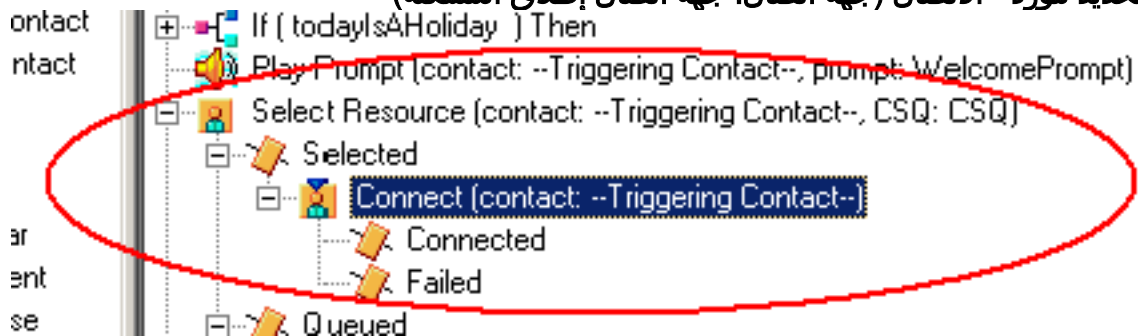
تتحكم الخاصية Connect في ما إذا كان يتم تسليم المكالمة على الفور إلى العميل. عند تعيينها على نعم، تكون نتيجة True للفرع متصلة (الشكل 2)، ويتم توصيل المكالمة تلقائياً بالعميل المتوفر.

الشكل 2: تحديد مورد - متصل



عند تعيينها على لا، يتم تحديد نتيجة الفرع true (شكل 3). وهذا يسمح بإجراء مكالمة إضافية لمعالجة المكالمات قبل محاولة توصيل المكالمة، ويتطلب خطوة اتصال إضافية لإرسال المكالمة إلى العميل.

الشكل 3: تحديد مورد - الاتصال (جهة اتصال: جهة اتصال إلتحاق المشكلة)



## الشرح

تحديد خصائص المورد لها تأثير على العمليات. عند تعيين الاتصال على نعم، يكون المنطق مماثلاً لـ DO\_WHILE. على

سبيل المثال، عندما يكون الوكيل بدون إجابة، حدد مورد يعمل بشكل متكرر حتى لا يكون هناك وكيل متاح. في حالة عدم توفر وكيل، يتم وضع فروع التحكم في قائمة الانتظار.

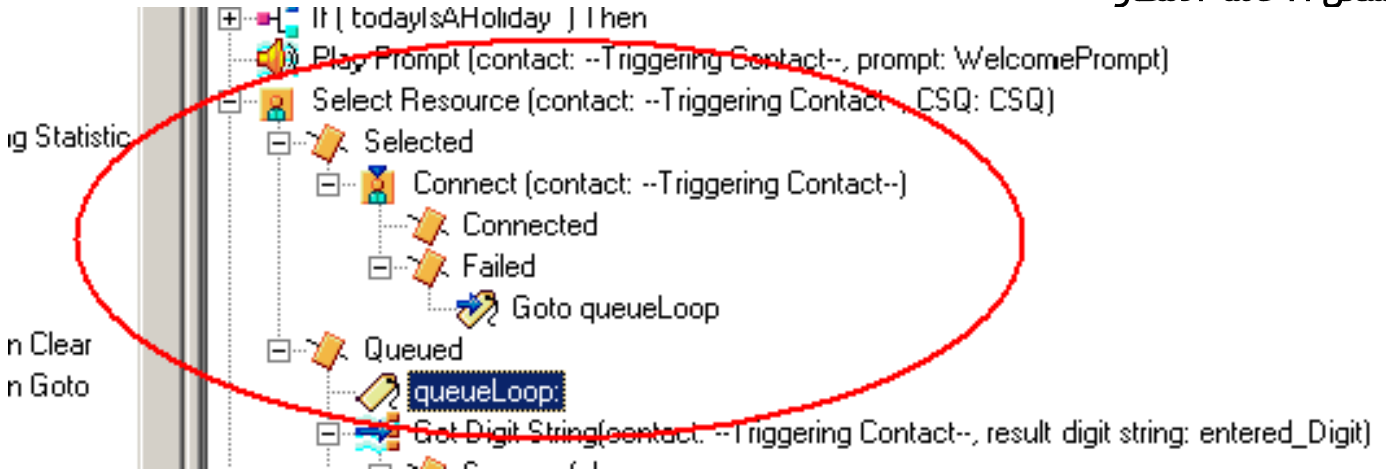
عند تعيين الاتصال على لا، يتداخل المنطق مع Connect. على سبيل المثال، إذا كانت خطوة الاتصال ترجع true، فإن المكالمات تكون متصلة ويتم إجراء الفرع المتصل. إذا أرجعت خطوة الاتصال false، فإن النتيجة هي الفرع الفاشل، ويجب أن يعود المنطق إلى الحلقة الخارجية.

من المفهوم بشكل عام أنه في حالة ظهور خطوة الاتصال على Failed، لا يوجد عملاء إضافيين. تتم كتابة بعض البرامج النصية باستخدام خطوة GoTO إلى تسمية داخل فرع مورد Select Resource في قائمة الانتظار.

ملاحظة: لا يمكنك إزالة مكالمات من خطوة الاتصال.

يكون هذا المنطق غير صالح في حالة توفر أكثر من عامل واحد عند تنفيذ خطوة تحديد مورد. نظرا لأن تصميم الاتصال يستند إلى منطق القرار (الشكل 4)، أستخدم خطوة GoTo لتجاوز تحديد المورد واختبار عامل متوفر آخر على الاتصال المعطل بدون إجابة.

الشكل 4: قائمة الانتظار

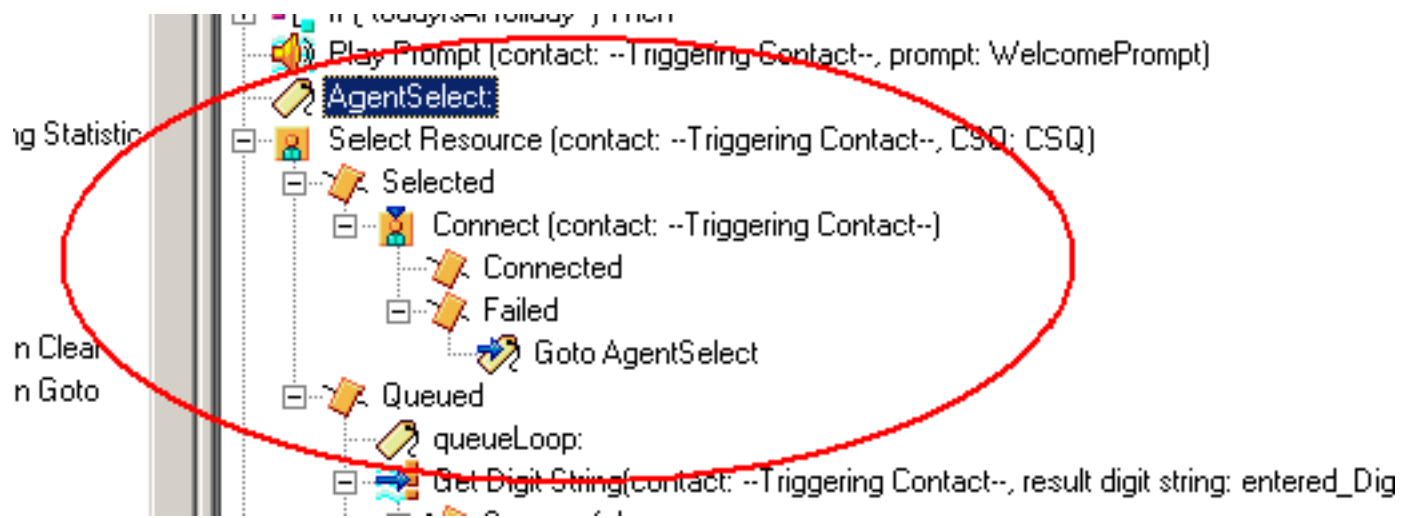


يبدو أن العرض هو نتيجة لعامل علق في الحالة المحجوزة، ويمكن ترك عامل (عوامل) أخرى في حالة غير جاهز لفترة من الوقت. قد يظهر التقرير في الوقت الفعلي لجهات الاتصال مكالمات متروكة في قائمة الانتظار، عالقة في قائمة الانتظار.

## الحل

يجب وضع تسمية مثل AgentSelect قبل Select Resource، كما هو موضح في الشكل 5. في الفرع الذي فشل في Connect، أضف خطوة GoTO إلى AgentSelect. إن منطق تحديد المورد، عندما يقوم الوكيل=0، بالتفرع إلى قائمة الانتظار.

الشكل 5: التسمية - AgentSelect



يمكن أن يحدث هذا إصدار أيضا عندما يكون CSS والأقسام تم تكوينها بشكل غير صحيح. إذا قمت بتكوين CSS والأقسام، فتأكد من أن منافذ/مشغل CTI يحتوي على تقسيم سطر الوكلاء.

ملاحظة: لمسح مكذسات المكالمات في قائمة الانتظار، قم بإعادة تشغيل CRS وخدمات مدير عقدة CRS من النظام < مركز التحكم في مسؤول تطبيق CRS.

## المشكلة

### تفقد المشرف الاتصال وتشاهد الشاشة الفارغة كل بضع ثوان

عندما يحاول المشرف عرض ملخص فريق CSQ الصوتي، يظهر فارغا ولا يرى الوكلاء المكالمات القادمة من أي CSQ.

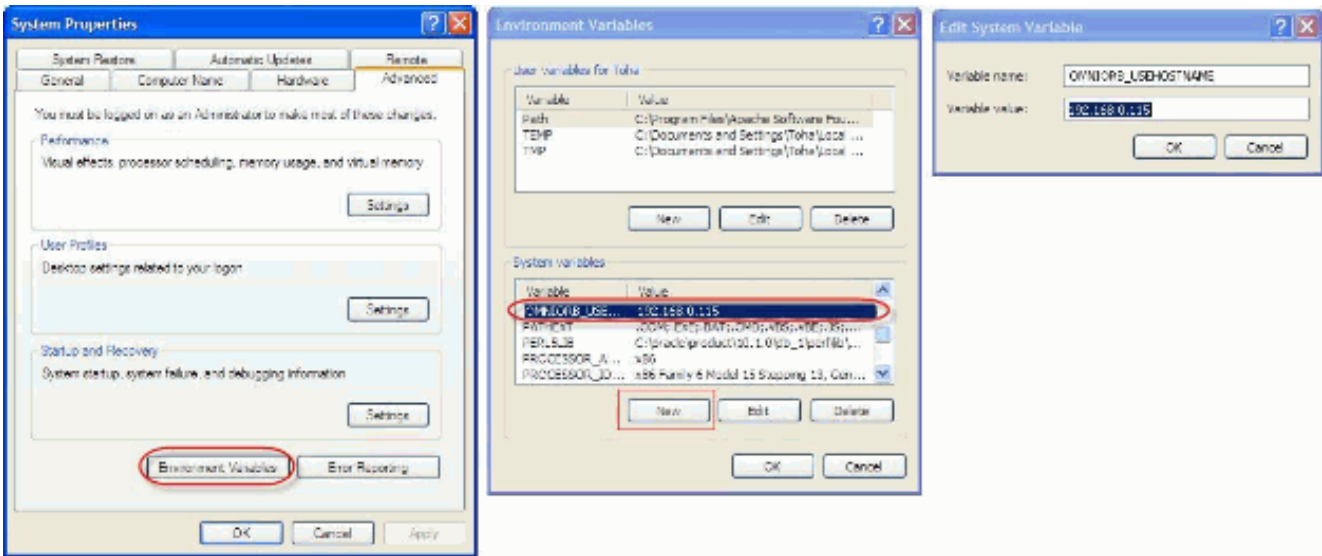
The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a 'Skill Groups' tree with 'Voice' expanded, showing various CSQs like 'CSQ\_CREDITORS', 'CSQ\_DEFAULT', etc. Below that is an 'Agents' tree for 'TEAM1' listing agents like 'Angela Dunn', 'Anne Campbell', etc. The main area is divided into several sections:

- Real Time Displays**: Contains 'Voice CSQ - Detail' and 'Voice CSQ - Summary'. The 'Voice CSQ - Summary' table is circled in red. It has columns: Contact Service Queue, Agents Logged In, Agents In Talking, Agents Ready, Agents Not Ready, Agents in Work, Agents Reserved, Current Oldest, and Total.
- Agents - Team Summary**: A table with columns: Agent Name, Login Time, Calls Presented, Calls Handled, Max Talking, Avg Talking, Total Talking, Max Ready, Avg Ready, and Total. It lists agents and their performance metrics.
- Agents - Team Static**: A table with columns: Agent Name, Current State, Skill Group, Contact Service Queue, State Duration, and Reason Code. It lists agents and their current states.

## الحل

وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCsx78524](#) id (يسجل زبون فقط). أتمت هذا steps in order to حللت الإصدار:

1. انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهاز الكمبيوتر وانقر فوق خصائص. ثم افتح علامة التبويب خيارات متقدمة.
2. انقر فوق متغيرات البيئة.
3. تحت متغيرات النظام، انقر فوق جديد.
4. أدخل OMNIORB\_USEHOSTNAME كاسم المتغير. أدخل عنوان IP كقيمة متغيرة.



إذا لم يتم المتغير بإصلاح المشكلة، فيلزمه نقل المتغير إلى الأول في القائمة، أو إزالته وإعادة إضافته إلى الإدخال الأول.

5. طقطقت ok وأغلق النافذة.

6. أعد تشغيل الخادم.

## المشكلة

### البيانات الفارغة في ملخص Voice CSQ في CSD

ملخص فريق سطح المكتب المشرف لا يتم تعبئته بأي قيم. لا يمكنه تخصيص الموارد. يختفي ملخص Voice CSQ من عميل (Cisco Secure Desktop (CSD) ويلزم إعادة تمهيد الخادم لإظهار هذه الإحصائيات مرة أخرى.

## الحل

توجد هذه المشكلة على خدمة Cisco Desktop Enterprise Service على الخادم. in order to حلت هذا إصدار:

• قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Desktop Enterprise. إذا لم ينجح ذلك، فأعد تمهيد مربع Unified Contact Center Express (UCCX) من خلال CLI (واجهة سطر الأوامر) باستخدام الأمر **utils system restart**. كما يمكنك تجميع السجلات كما هو مذكور هنا. وهذا مطلوب لرفع مستوى تصعيد غير عاجل حتى يمكن لوحدة أعمال جهة اتصال العميل (CCBU) بدء العمل على إصلاح:

1. قم بتشغيل سجلات خادم المؤسسة على مستوى التتبع.
  2. تشغيل سجلات المشرف على مستوى التتبع.
  3. تشغيل سجلات LDAPMon على مستوى TRACE.
  4. تشغيل سجلات LRM في مستوى التتبع.
  5. أترك كافة سجلات خادم Calabrio الأخرى (المستوى الافتراضي).
  6. سجلات MIVR و MCVD (المستوى الافتراضي).
  7. قم بإعادة تشغيل CSD، قم بإظهار ملخص الفريق.
  8. قم بتجميع جميع السجلات المذكورة أعلاه من كلا العقد. باستخدام الوصول الجذر، قم بتجميع كل السجلات من هذه الدلائل: /opt/cisco/uccx/log/MIVR//opt/cisco/uccx/log/MCVD//opt/cisco/uccx/log/desktop/
  9. تجميع لقطة شاشة للإصدار مع الطابع الزمني.
  10. تجميع لقطة شاشة لجميع الخدمات الموجودة على CSD.
- أتمت هذا steps in order to مكنت ال cisco مكنتي مؤسسة خدمة سجل:

1. في configuration > trace > Cisco Unified CCX Service > AppAdmin، حدد خدمة Cisco Unified CCX Desktop Service.

2. قم بتعيين خدمة Cisco Desktop Enterprise على تصحيح الأخطاء 4.  
ملاحظة: وثقت هذا في cisco بق CSCtk82341 id (يسجل زبون فقط).

## المشكلة

### لا يعرض "سطح المكتب المشرف" حالات CSQ الصوتية

لا يعرض سطح المكتب المشرف UCCX حالات CSQ الصوتية. عندما يحاول المشرف عرض تقرير ملخص فريق CSQ الصوتي في الإصدار x.8 من UCCX، فإنه لا يقوم بملء أي بيانات بشكل متقطع.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a sidebar with 'Skill Groups' and 'Agents'. The 'Agents' section is highlighted in green. The main area displays 'Real Time Displays' with a 'Voice CSQs - Team Summary' table. Below this, there is an 'Agents - Team Summary' table and an 'Agents - Team State' table. The 'Agents - Team State' table shows a list of agents with their current state, state duration, contact service queue, and reason code. The 'Reason Code' column is highlighted in green.

| Agent Name | Current State | State Duration | Contact Service Queue | Reason Code    |
|------------|---------------|----------------|-----------------------|----------------|
|            | Logout        | 00:06:20       |                       |                |
|            | Logout        | 00:08:36       |                       |                |
|            | Logout        | 00:04:16       |                       |                |
|            | Logout        | 00:09:38       | Loans CSQ             | (Force logout) |
|            | Logout        | 02:51:21       |                       |                |
|            | Logout        | 00:10:30       |                       |                |
|            | Logout        | 01:42:14       |                       |                |
|            | Logout        | 00:01:47       |                       |                |
|            | Not Ready     | 00:08:56       |                       | (Call ended)   |
|            | Not Ready     | 00:03:36       |                       | (Ring no ans)  |
|            | Not Ready     | 00:01:17       |                       | (Logon)        |
|            | Not Ready     | 00:05:54       |                       | (Call ended)   |
|            | Not Ready     | 00:03:03       |                       | (Call ended)   |
|            | Not Ready     | 00:00:11       |                       | (Logon)        |
|            | Ready         | 00:03:26       |                       |                |

## الحل

قد تكون المشكلة مع خدمة Cisco Desktop Enterprise على الخادم. لحل هذه المشكلة، قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Desktop Enterprise Service.

ملاحظة: وثقت هذا في cisco بق CSCtk82341 id (يسجل زبون فقط).

## معلومات ذات صلة



- [القائمة المرجعية للدعم السريع ل Cisco IPCC](#)
- [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 ةيرشبلاو  
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئى. ةصاخلا مهتغب  
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحا وه  
ىلإ أمئاد عوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقदन ةتيلوئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارلا) يلصلأل يزلچنلإا دن تسمل