أنا أنا أنا

Cisco

Webex WFO و Webex Contact Center دليل التكامل

لعمليات النشر باستخدام WFM الجديد

نشرت لأول مرة: يوليو 20, 2021

آخر تحديث: July 25, 2025

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
553 800-نيتس (6387)
فاكس: 408 527-0882

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات. تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

يعد تنفيذ Cisco لضغط رأس TCP تكيفا لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا ، بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام ل UCB لنظام التشغيل UNIX. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

على الرغم من أي ضمان آخر بموجب هذه الوثيقة ، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع العيوب. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة من هذا المستند غير خاضعة للرقابة. اطلع على النسخة الحالية عبر الإنترنت للحصول على أحدث نسخة.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف على موقع Cisco على # www.cisco.com/go/offices.

إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

المحتويات 3

الجمهور 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة 6

مقدمة 8

إدارة الجودة (QM) 8

إدارة القوى العاملة (جديد WFM) 11

التحليلات 12

البصائر 12

Webex WFO و Cisco Webex Contact Center العمارة 13

إجراءات التكوين 15

تكوين Cisco Webex Contact Center 15

المتطلبات الأساسية 16

إجراءات التكوين 16

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0 24

المتطلبات الأساسية 24

إجراءات التكوين 24

توصيل WFM ب Cisco Webex Contact Center 2.0 30

مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO 32

تفاصيل التكامل ل Cisco Webex Contact Center 42

حول Webex WFO دعم القنوات الرقمية 42

دعم الدردشة 44

SMS الدعم 45

الدعم عبر البريد الإلكتروني 48

أحداث المكالمات المعقدة 48

تسجيل الشاشة 52

الملحق 55

بيانات التكوين الأساسية ل 1.0 55

المستخدمون 55

افرقه 56

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0 57

الخطوة 1: جمع المعلومات من موفر خدمة Webex Contact Center 57

الخطوة 2: تكوين Webex Contact Center ك ACD في Webex WFO 58

الخطوة 3: تكوين خادم البيانات 61

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2 61

QM بيانات 1.0 64

تسجيل الصوت 64

البيانات الوصفية لجهة الاتصال 67

الجمهور

- ميزات التكامل المدعومة وغير المدعومة
- نظرة عامة على البنية عالية المستوى
- إجراءات التكوين
- تفاصيل التكامل المحددة

تم تصميم دليل التكامل هذا بشكل أساسي للعملاء وكذلك شركاء Cisco الرسميين الذين يقومون عادة بتثبيت Webex WFO وتكوينه للعملاء. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن لمهندسي التنفيذ Cisco ومهندسي الدعم ومهندسي المبيعات والتطوير والتسويق العثور على معلومات مفيدة في هذا الدليل.

Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة

هناك إصداران للتكامل بين Webex WFO و(Cisco Webex Contact Center (CWCC. هذه الإصدارات هي CWCC الإصدار 1.0 و CWCC الإصدار 2.0. تتوافق هذه الإصدارات مع مجموعات مختلفة من واجهات برمجة التطبيقات التي تسمى واجهات برمجة التطبيقات 1.0 (القديمة) وواجهات برمجة تطبيقات CMSv2 (واجهات برمجة التطبيقات الانتقالية المستخدمة لنقل عمليات النشر CWCC 1.0 إلى CWCC 2.0) و2.0 (واجهات برمجة التطبيقات البرمجية).

راجع إجراءات التكوين لمزيد من المعلومات حول الإجراء الذي يجب اتباعه استنادا إلى واجهات برمجة التطبيقات التي يستخدمها النشر الخاص بك.

هام# CWCC يظهر الإصدار 1.0 في المنتج Webex WFO ك Cisco Customer Journey Platform.

توفر الإصدار والميزات

الإصدار و ميزة	CWCC 1.0 مع CMSv1 القديم واجهات برمجه التطبيقات	CWCC 1.0 إلى 2.0 مع واجهات برمجة تطبيقات CMSv2	CWCC 2.0 مع الإرث واجهات برمجة تطبيقات CMSv1	CWCC 2.0 مع البرنامجيه واجهات برمجه التطبيقات
تسجيل ستيريو	غير متاح	متاح	متاح	متاح
إيقاف الصوت مؤقتا واستئنافه (يدوي فقط)**	متاح	متاح	متاح	متاح
إيقاف تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه (يدوي فقط)**	متاح	متاح	غير متاح	متاح

ملاحظة بالنسبة للإيقاف المؤقت (أحداث الانتظار) يقوم Webex WFO بإدراج الصمت للتسجيلات الصوتية وإدراج شاشة فارغة لتسجيلات الشاشة.

Cisco Webex Contact Center (CWCC)** لديه خياران للإيقاف المؤقت والاستئناف. أحد الخيارات هو الإيقاف المؤقت اليدوي والاستئناف ، والذي يستخدم Cisco Agent Desktop. الخيار الثاني هو الإيقاف المؤقت التلقائي والاستئناف ، الأمر الذي يتطلب Cisco واجهات برمجة التطبيقات. بالنسبة للخيار المستند إلى واجهة برمجة التطبيقات ، يجب إرسال الأوامر API إلى Cisco Smart

برنامج سطح المكتب لتنقيح الصوت. تتم مزامنة الصوت المنقح من بيانات الإيقاف المؤقت والاستئناف من CWCC إلى Webex WFO. بمجرد أن يستوعب Webex WFO الصوت المنقح ، إذا كان تسجيل الشاشة متضمنا ، فإن Webex WFO ينقح الشاشة تلقائيا بناء على الصوت المنقح قبل تقديم جهة الاتصال في Webex WFO. تتطلب كل من خيارات الإيقاف المؤقت والاستئناف اليدوي والآلي أن يكون لدى المستخدم برنامج Cisco Agent Desktop مثبتا. لا تنطبق خيارات Webex WFO اليدوية والتلقائية للإيقاف المؤقت والاستئناف على تكامل CWCC. Webex WFO الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي غير متوفر لأن إشارة RTP ، المطلوبة للأحداث التلقائية التي بدأتها Webex WFO ، لا تمر عبر Webex WFO.

هام يجب تمكين الإيقاف المؤقت والاستئناف بواسطة Cisco. يرجى الاتصال بمدير حسابك Cisco لطلب الوصول.

مقدمة

Webex WFO عبارة عن مجموعة برامج موحدة لتحسين القوى العاملة (WFO) تتكامل مع Cisco Webex Contact Center لتوفير تسجيل المكالمات وإدارة الجودة وإدارة القوى العاملة وتحليلات صوت العميل (VoC) وإدارة البيانات. التفاصيل حول عمليات الدمج المدعومة مذكورة أدناه.

ملاحظة تتوفر الميزات المدعومة في كل من Webex Contact Center الإصدار 1.0 و Webex Contact Center الإصدار 2.0 ما لم ينص على خلاف ذلك.

إدارة الجودة (QM)

الميزات المتاحة

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
Webex WFO يسجل الصوت		X
Webex WFO استيراد الصوت	X	
تسجيل من Cisco Webex Contact Center	الإصدار 1.0: تأخير لمدة ساعتين على الأقل قبل الاستيراد. الإصدار 2.0: يحدث استيراد جهات الاتصال عندما يكون التسجيل متاحا ل Webex WFO من Webex Contact Center.	
Webex WFO تسجيل الشاشة	X	
Webex WFO التخزين مطلوب ل تخزين الصوت في السحابة	X	
التكامل من سحابة إلى سحابة لنقل البيانات	X نقل البيانات عبر واجهات برمجة التطبيقات مدمج في التكامل	
Webex WFO يستوعب إيقاف تسجيل الصوت مؤقتا واستئنافه	راجع Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة للحصول على معلومات حول التوافر الحالي لإيقاف التسجيل الصوتي مؤقتا و	

الميزة	مدعوم	حاليا معتمد
		(يدوي وتلقائي)
	استئناف وإيقاف تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه وتسجيل استريو.	Webex WFO يستوعب إيقاف تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه (يدوي وتلقائي)
		تسجيل ستيريو
	X 2.0 فقط	البيانات الوصفية المخصصة
	X	التسجيلات مشفرة
تعليق الأحداث وإيقافها مؤقتا غير مدعوم	***X الصمت والحديث عن الأحداث فقط	أحداث طاقة الكلام
	X متاح عبر Webex Contact Center مراقبة المكالمات	المراقبة الصوتية الحية
	X عبر Webex WFO عميل سطح المكتب الذكي	مراقبة الشاشة الحية
	X	المزامنة مدعومة
	X	استيراد بيانات تعريف جهة الاتصال
	*X	تكامل CRM
X**		عناصر التحكم في تسجيل الويب للعامل وعناصر التحكم في التسجيل API
	X	يدعم التكامل متعدد القنوات

الميزة	مدعوم	حاليا معتمد
	X	قناة رقمية - دردشة
	انظر حول Webex WFO دعم القناة الرقمية	
	X	قناة رقمية - SMS
	انظر حول Webex WFO دعم القناة الرقمية	
	X	قناة رقمية - البريد الإلكتروني
	انظر حول Webex WFO دعم القناة الرقمية	

** افتح مراجعة تكامل المنتج.*

*** تتوفر عناصر التحكم في بدء / إيقاف API لتسجيل الشاشة فقط. قد تكون هناك حاجة إلى دعم فني إضافي Cisco لتنفيذ أي تسجيل شاشة مدفوعة ب API فقط.*

يمكنك تكوين مقدار الوقت الذي يجب أن يمر فيه الحديث أو الصمت للتسجيل كأحداث. راجع "التحدث عن الأحداث" و"صمت الأحداث" في تهيئة إعدادات QM العامة.

ملاحظة لا يتم دعم وضع علامات على المكالمات باستخدام بيانات تعريف مخصصة Webex WFO في سيناريوهات تسجيل قطعة.

ملاحظة يتم تسجيل تسجيلات الشاشة في أجزاء مدتها 10 دقائق طوال المدة التي يقوم فيها العامل بتسجيل الدخول. يتم تجميع تسجيلات الشاشة المطابقة لأوقات الصوت المستلم من CWCC بواسطة
عميل سطح المكتب من هذه القطع وتحميلها.

مكونات الحافة

المكوّن	مطلوب	غير مطلوب
خادم البيانات للمزامنة والالتقاط والأحداث في الوقت الفعلي والوسائط		
تيراد X		اسد
سطح المكتب الذكي لتسجيل الشاشة ، ومراقبة الشاشة الحية ،	X	

المكوّن	مطلوب	غير مطلوب
وميزات تحليلات سطح المكتب		
سطح المكتب الذكي على نظام التشغيل Windows	(متوفر)	
سطح المكتب الذكي على نظام التشغيل MAC		(غير متوفر)

إدارة القوى العاملة (جديد WFM)

WFM مزامنة البيانات لأغراض التكوين وربط البيانات التاريخية. Webex WFO WFM مزامنة البيانات التاريخية وفي الوقت الفعلي لاستخدامها مع جدولة القوى العاملة والتنبؤ بها.

الميزات المتاحة

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
موجز بيانات الالتزام في الوقت الفعلي	X	
موجز بيانات الالتزام في الوقت الفعلي (متعدد القنوات)		X
موجز البيانات التاريخية - إحصائيات قائمة الانتظار	X	
تغذية البيانات التاريخية - إحصائيات الوكيل	X	
موجز البيانات التاريخية - إحصائيات قائمة انتظار العامل	X	
التنبؤ (الصوت)	X	
التنبؤ (الدردشة)	X	
التنبؤ (البريد الإلكتروني)	X	

التحليلات

الميزات المتاحة

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
تحليلات الكلام (تحويل الكلام إلى نص)	X**	
تحليلات سطح المكتب	X* غير متزامن مع التسجيلات	
تحليلات النص	X تنعكس أحداث الانتظار (الإيقاف المؤقت) كمسافة بيضاء فارغة بدون نسخ.	
لوحات المعلومات مع التنقل لأسفل	X	
درجة التقييم التنبؤية	X	
NPS التنبؤية	X	
تحليل المشاعر	X	
المقارنة المعيارية الذكية للوكيل	X	
البحث المتقدم عن الكلام	X	

*تتوفر بيانات تحليلات سطح المكتب في لوحات معلومات "إحصاءات *Google*" و"مستكشف البيانات". ومع ذلك ، نظرا لكيفية معالجة بيانات سطح المكتب ، فهي غير متوفرة في لوحة سطح مكتب *Media Player*.

*** في CWCC الإصدار 1.0 تسجيل ستيريو غير متوفر حاليا ؛ لذلك لا يتم تقسيم النسخ حسب المتحدث.*

البصائر

Insights هو حل BI مدعوم من الذكاء الاصطناعي وهو جزء أساسي من مجموعة Webex WFO. توفر Insights تقارير مختلطة وغير منعزلة تمكنك من الجمع بسلاسة بين جميع إدارة مشاركة القوى العاملة لديك

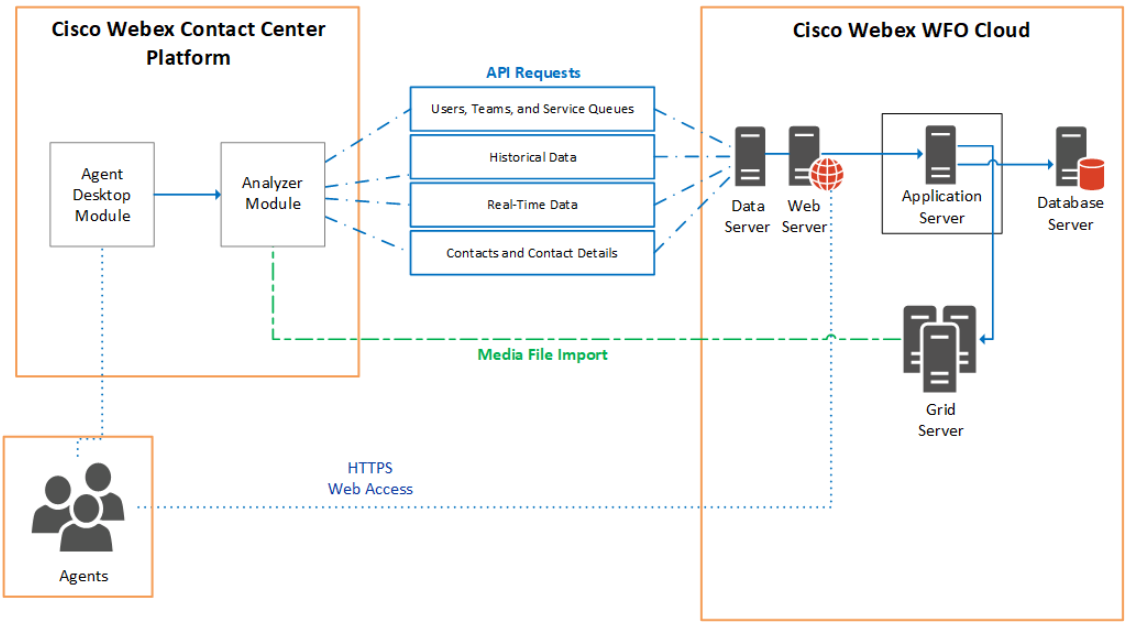
وبيانات تفاعل العملاء من جميع أنحاء Webex WFO. تمكنك الإحصاءات من تصور بيانات Webex WFO من خلال تقارير ولوحات معلومات قابلة للتنفيذ. تحتاج إلى ترخيص Insights للوصول إلى الميزات المدرجة. راجع كيفية عملالتراخيص وإدارة الأدوار والأذوناتلمزيد من المعلومات.

الميزات المتاحة

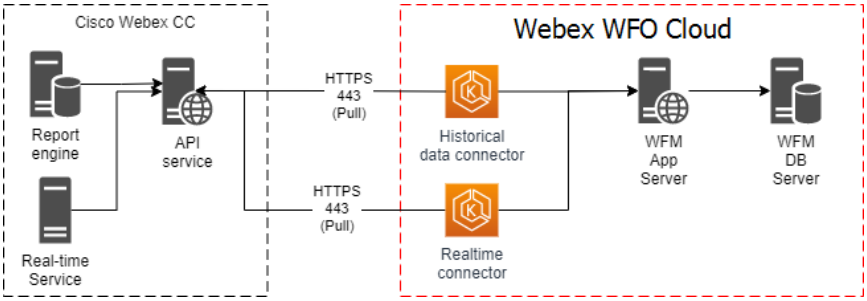
الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
لوحات معلومات مسبقة الصنع	X	
التحليل المدعوم بالتعلم الآلي	X	
النسق المخصصة	X	
Autograph (تصور البيانات الآلي)	X	
الخيارات المرئية (البيانات المخصصة التصور)	X	
مشاركة لوحة المعلومات	X	

Webex WFO و Cisco Webex Contact Center العمارة

يوضح الرسم التخطيطي للبنية أدناه العلاقة بين Cisco Webex Contact Center ومجموعة Webex WFO. لاحظ أن الرسم التخطيطي يتضمن WFM الكلاسيكية.



يوضح الرسم التخطيطي للبنية أدناه العلاقة بين Cisco Webex Contact Center وWebex WFO WFM فقط.



إجراءات التكوين

يشرح هذا القسم كيفية تكوين تكامل Cisco Webex Contact Center مع Webex WFO، بما في ذلك Webex WFO WFM. تختلف إجراءات التكوين التي تحتاج إلى اتباعها بناء على Webex WFO المنتجات التي اشترتها مؤسستك وواجهات برمجة التطبيقات Cisco المستخدمة.

- تكوين Cisco Webex Contact Center
- الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0
- توصيل WFM ب Cisco Webex Contact Center 2.0
- الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0

نظرة عامة على تكوين **Cisco Webex Contact Center 2.0**

يستخدم التكامل CWCC 2.0 واجهات برمجة تطبيقات 2.0 (برمجية). خادم البيانات غير مطلوب.

واجهات برمجة التطبيقات **2.0** (برمجية)

- متوافق مع Webex WFO QM, Analytics و Classic WFM و WFM
- إذا كان النشر الخاص بك يتضمن WFM فاتبع الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0 الإجراء والاتصال WFM بالإجراء Cisco Webex Contact Center 2.0

تكوين Cisco Webex Contact Center

تحتاج إلى تنفيذ الإجراءات المذكورة في هذا الموضوع ضمن Webex Control Hub قبل إعداد الاتصال CWCC 2.0 في Webex WFO.

هام قم بتعيين بيانات اعتماد اسم المستخدم وكلمة المرور لحساب المسؤول Webex بحيث لا تنتهي صلاحيتها أبدا. Cisco يبطل رموز الوصول عند انتهاء صلاحية بيانات اعتماد المستخدم. لذلك ، إذا كان حساب Cisco الخاص بك تنتهي صلاحية بيانات اعتماد اسم المستخدم وكلمة المرور، ثم يجب إعادة مصادقة ACD في Webex WFO. تتطلب إعادة المصادقة مشاركة Cisco الدعم الفني. تزويد Cisco الدعم الفني بالمعلومات التالية.

- Webex Contact Center بيانات اعتماد المسؤول (اسم المستخدم وكلمة المرور)
- Webex WFO معرف المستأجر
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO بيانات اعتماد مسؤول المستأجر (اسم المستخدم وكلمة المرور)
- عنوان URL للنطاق Webex WFO (مثل الجزء "us3" في www.us3.calabriocloud.com)

المتطلبات المسبقه

- اسم المستخدم بتنسيق FQDN.
- المستخدم لديه حق الوصول إلى Webex CC 2.0 API و Webex CC 2.0 Media API.
- لا يمكن أن يكون اسم المستخدم عنوان بريد إلكتروني شخصي.
- يجب أن يكون اسم المستخدم عنوان بريد إلكتروني تم إنشاؤه باستخدام Active Directory مزامنة مع Cisco أو تم إنشاؤه يدويا في مدخل مسؤول Cisco.

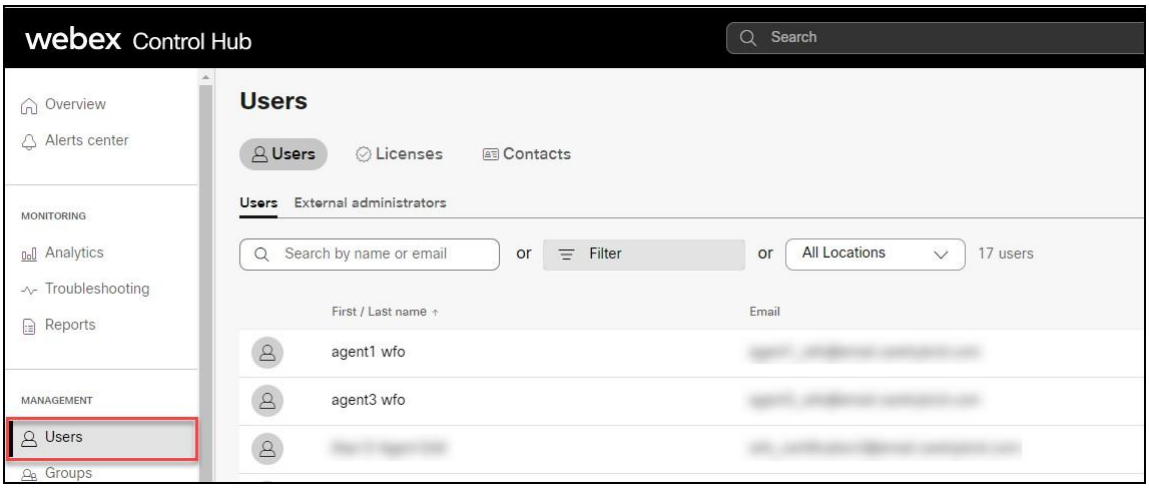
ملاحظة إذا تم تمكين مزامنة Active Directory لاحقا ولم يكن عنوان البريد الإلكتروني موجودا في Active Directory، مسح الإعداد في Cisco. سيكون هناك فرق مكررة و المستخدمون بسبب مشاكل في المزامنة مع عنوان بريد إلكتروني جديد.

إجراءات التكوين

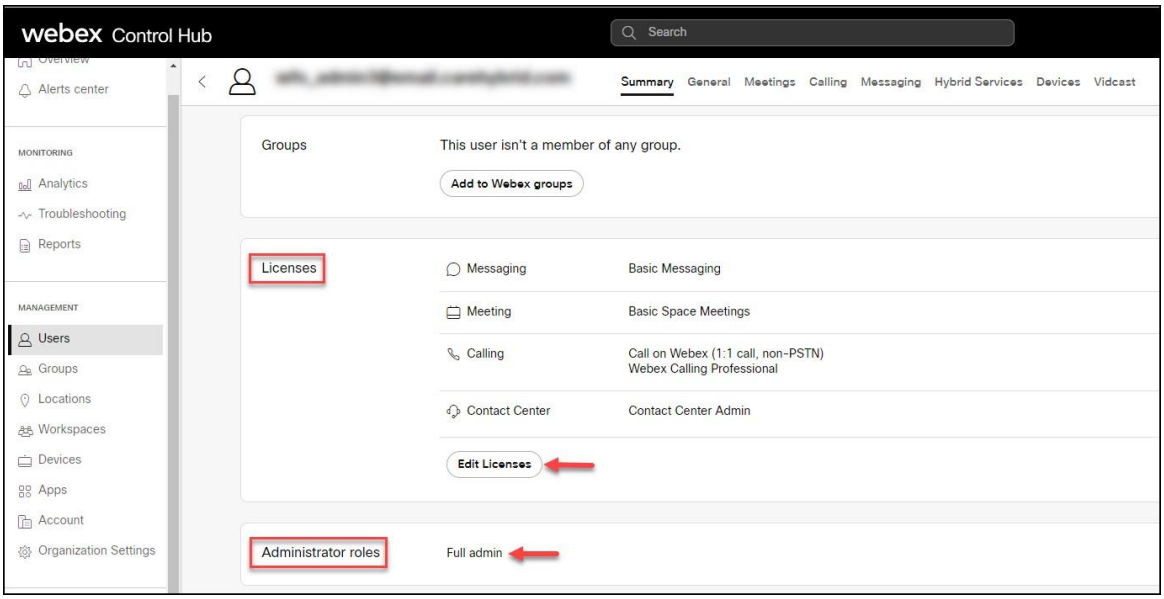
تعيين الأدوار والأذونات

يتم استخدام حساب المستخدم المستخدم في هذا الإجراء لاحقا لإكمال عملية المصادقة اللازمة للتكامل مع Webex WFO.

1. قم بالوصول إلى **Webex Control Hub** للمسؤولين عن طريق الانتقال إلى admin.webex.com وإدخال بيانات الاعتماد الخاصة بك.
2. انقر فوق المستخدمون ضمن الإدارة داخل شريط التنقل الأيمن.



3. من صفحة المستخدمون ، حدد المستخدم المطلوب من الجدول.
4. تأكد من أن المستخدم لديه، كحد أدنى، التراخيص والدور المدرجين في الجدول أدناه.



- إذا لم يتم تعيين التراخيص المناسبة للمستخدم، فانقر فوق تحرير التراخيص ضمن التراخيص ثم انقر فوق تحرير التراخيص مرة أخرى من صفحة ملخص التراخيص.
- قم بتعديل التراخيص حسب الضرورة، ثم انقر على حفظ.
- إذا لم يتم تعيين الأدوار المناسبة، فحدد الدور المعين حاليا داخل قسم أدوار المسؤول في صفحة المستخدم.
- عدل الأدوار حسب الضرورة، ثم انقر على حفظ.

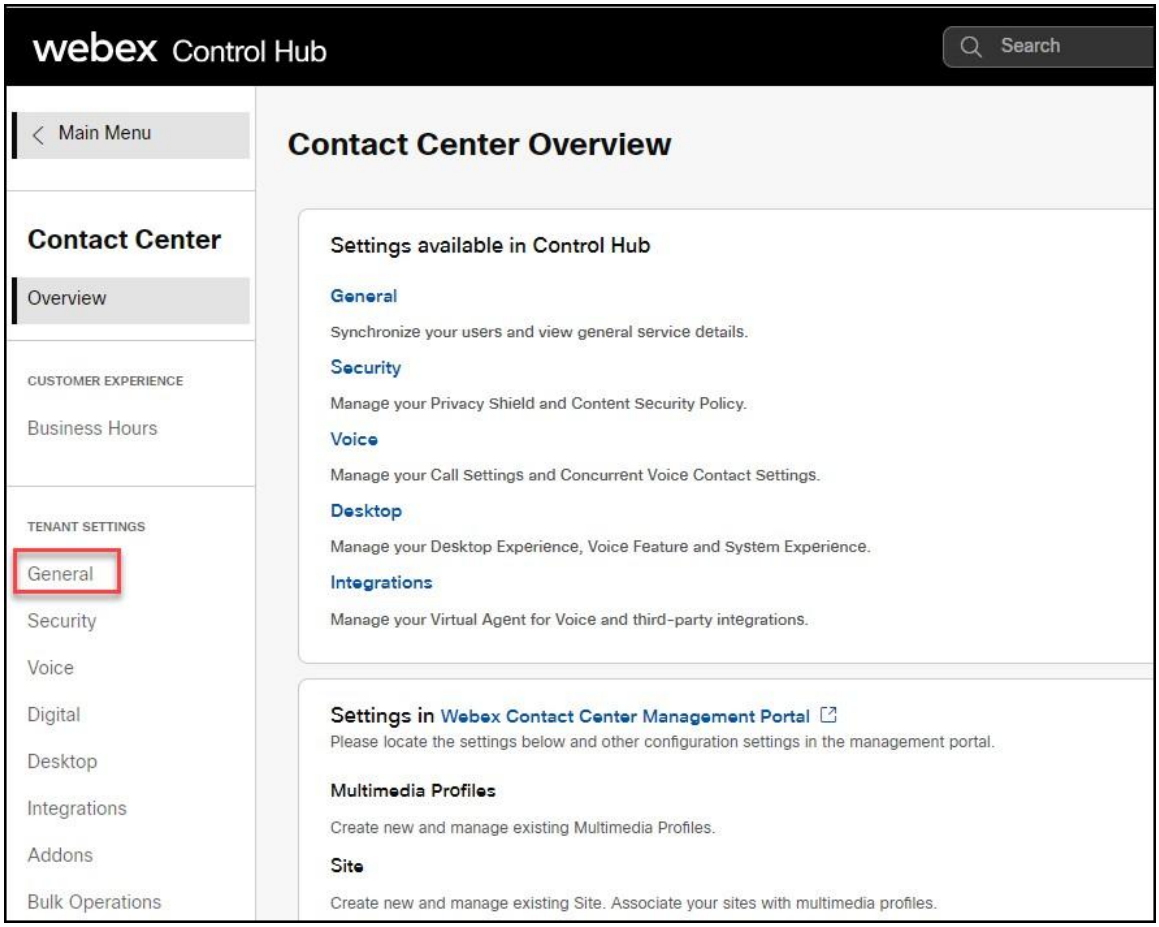
الرخص	
المراسلة	المراسلة الأساسية المراسلة
	المتقدمة
اجتماع	اجتماعات المساحة الأساسية
	اجتماعات الفضاء المتقدمة
	Webex Meetings Suite
الاتصال	مكالمة على Webex (مكالمة 1:1، غير PSTN)

الرخص		
مركز الاتصالات	مسؤول مركز الاتصال	
	وكيل مرخص > الوكيل المميز	
دور		
	مسؤول خدمة مركز الاتصال	الخدمات

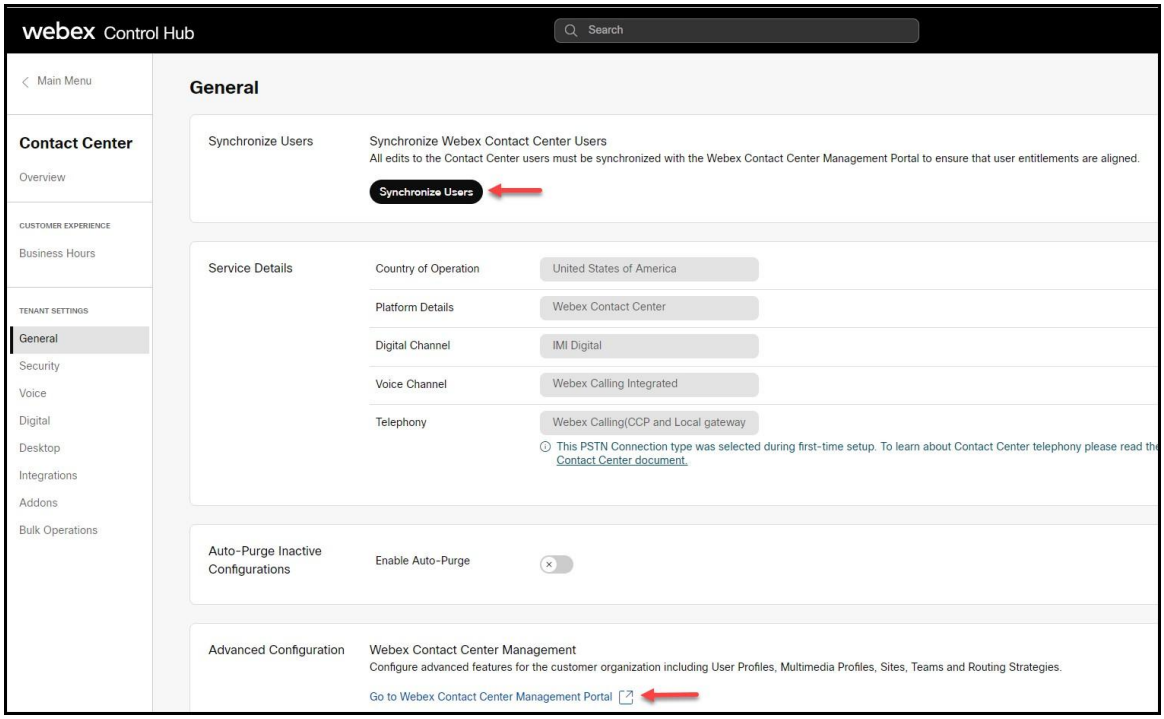
ملاحظة إذا واجهت مشكلات في المزامنة، فحدد خانة اختيار مسؤول المؤسسة وتعيين كامل دور المسؤول.

تكوين إعدادات مركز الاتصال

1. انتقل إلى صفحة مركز الاتصال ضمن شريط التنقل الأيمن قسم الخدمات .
2. انقر فوق عام ضمن إعدادات المستأجر في قائمة التنقل اليمنى بمركز الاتصال.



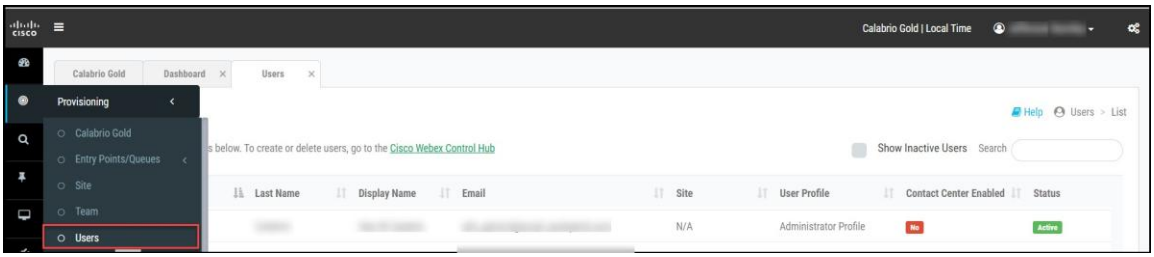
3. انقر على مزامنة المستخدمين.



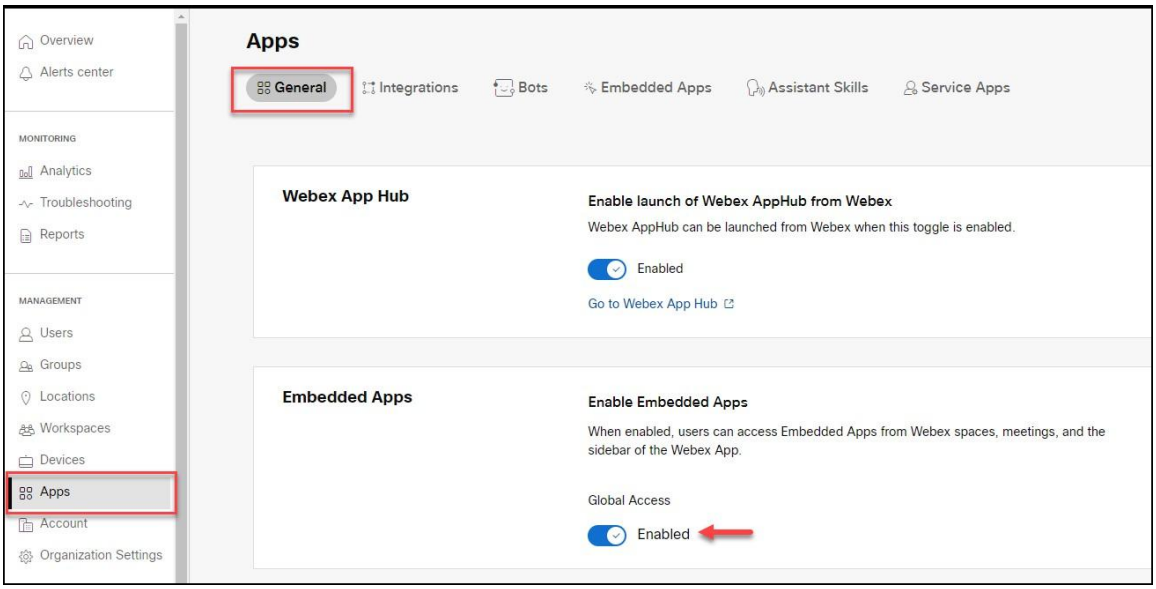
4. انقر على الرابط الانتقال إلى **Webex Contact Center** مدخل الإدارة. يتم فتح مدخل الإدارة في نافذة منفصلة.

5. من مدخل الإدارة، تأكد من مزامنة حسابك API من خلال الانتقال إلى التوفير > المستخدمون من شريط التنقل الأيمن.

ملاحظه حالة تمكين مركز الاتصال هي لا لهذا الحساب.

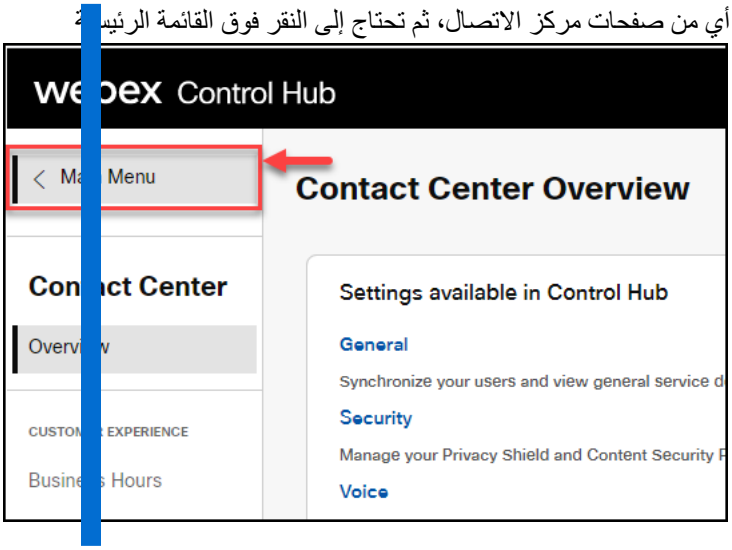


تكوين إعدادات التطبيقات



1. انقر على التطبيقات في قسم الإدارة في شريط التنقل الأيمن.

ملاحظة إذا كنت في أي من صفحات مركز الاتصال، ثم تحتاج إلى النقر فوق القائمة الرئيسية



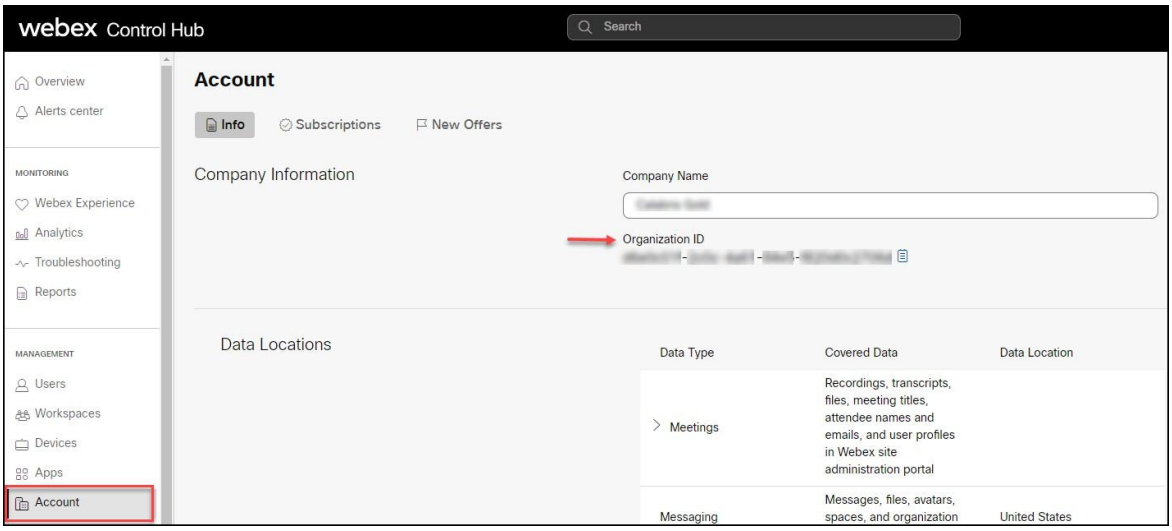
للوصول إلى صفحة التطبيقات .

2. من عام Tab من صفحة التطبيقات ، قم بتشغيل مفتاح تمكين الوصول العالمي.

تحديد موقع معرف مؤسستك

1. انتقل إلى صفحة الحساب من شريط التنقل الأيمن.

2. احفظ معرف مؤسستك في موقع يسهل الوصول إليه. يكون معرف المؤسسة Cisco مطلوبا عند إعداد الاتصال ب CWCC 2.0 في Webex WFO. يعرف معرف مؤسستك أيضا باسم معرف المستأجر في Webex WFO.



تعيين API نقاط النهاية

ارجع إلى https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability للحصول على أحدث قائمة نهائية بواجهات برمجة التطبيقات المتاحة حاليا.

قطر	بوابة المطور	API
لنا	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
انز	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
المملكة المتحدة	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
الاتحاد الأوروبي (فرانكفورت)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
اليابان	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

التحقق من صحة التكوين

1. حاول تسجيل الدخول إلى https://developer.webex-cx.com/ باستخدام نافذة مستعرض خاصة مثل التصفح المتخفي لمتصفح Chrome أو InPrivate لمتصفحات Edge.
2. إذا فشلت محاولة تسجيل الدخول، فافتح تذكرة دعم مع Cisco أو الشريك المعتمد لمؤسستك.

3. حاول تسجيل الدخول إلى https://web.webex.com/ باستخدام نافذة مستعرض خاصة مثل متصفحات التصفح المتخفي لمتصفح Chrome أو InPrivate for Edge.

4. إذا فشلت محاولة تسجيل الدخول، فافتح تذكرة دعم مع Cisco أو الشريك المعتمد لمؤسستك.

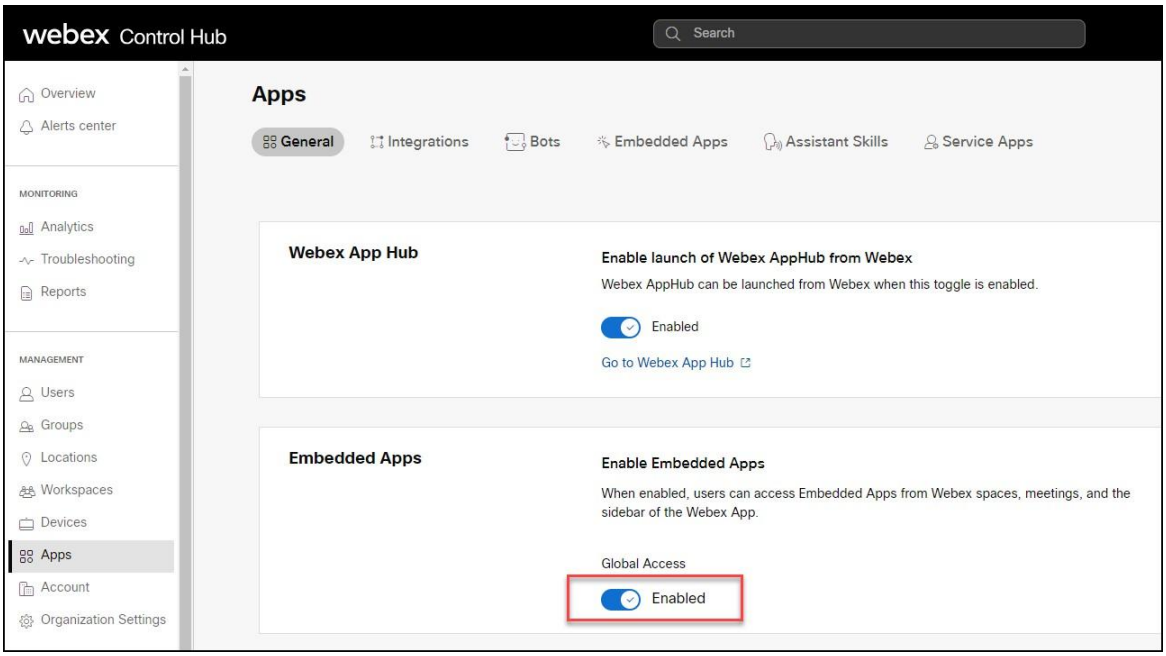
تمكين التكامل مع حزمة برو

هام قم بإجراء هذا الإجراء فقط إذا كان لديك Pro Pack.

1. قم بتسجيل الدخول إلى Webex Control Hub في https://admin.webex.com/.

2. انقر على التطبيقات ضمن الإدارة في شريط التنقل الأيمن.

3. ضمن التطبيقات المضمنة ، قم بتبديل الوصول العالمي إلى ممكن.



4. انقر على عمليات التكامل.

5. اسمح بالوصول إلى التكامل Webex WFO بالنقر فوق التكامل في القائمة أو من خلال البحث عن التكامل من خلال معرف التطبيق الخاص به. يتم فتح نافذة خصائص التكامل.

معرف تطبيق كالابريو —

Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. في نظرة عامة، قم بتبديل وصول المستخدمين المستقبليين إلى تشغيل.

7. انقر على كافة المستخدمين.
8. انقر على حفظ.

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0

يشرح هذا القسم كيفية إعداد الاتصال بين Cisco Webex Contact Center 2.0 وWebex WFO. يتم إلحاق معرف المؤسسة بالرمز المميز لوصول المسؤول عند تسجيل الدخول.

هام 1) توخي الحذر الشديد قبل إجراء أي تغييرات على الحساب الذي تستخدمه لتكوين Cisco Webex Contact Center ACD 2.0. إذا كان يجب عليك تغيير المسؤول كلمة المرور بشكل دوري ، يجب عليك اتباع إجراء تكوين إعادة التفويض التلقائي فور تغيير كلمة مرور المسؤول لضمان عدم انقطاع اتصال التكامل.

2) إذا كنت عميلا حاليا تقوم بالترحيل من استخدام خادم بيانات تم تكوينه ، فأنت بحاجة إلى الاتصال بالدعم الفني Cisco للمشاركة في الخدمات الفنية.

المتطلبات المسبقه

انسخ المعلومات التالية من موفر Webex Contact Center واحفظها في موقع يسهل الوصول إليه. اتبع الإجراءات المفصلة في تكوين Cisco Webex Contact Center.

- اسم المستخدم — هو عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم المرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في Cisco Webex Contact Center.
- يجب أن يكون لدى المستخدم المسؤول Webex الأذونات والأدوار المطلوبة في Webex Control Hub لنظام Webex Contact Center الخاص بك. راجع إجراء "تعيين الأدوار والأذونات" في موضوع تكوين Cisco Webex Contact Center للمزيد.
- API URL — عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center API, بما في ذلك البروتوكول.
- معرف المستأجر — هذا هو معرف المؤسسة Cisco Webex Contact Center الخاص بك.

إجراءات التكوين

توصي Cisco **BEST PRACTICE** بتهيئة CWCC 2.0 في جلسة متصفح خاصة مثل وضع التصفح المتخفي في متصفح Google Chrome أو متصفح Microsoft Edge.

- اتصل ب Cisco Webex Contact Center 2.0— اتبع هذا الإجراء إذا كنت عميلا حاليا ينتقل من CWCC 1.0 إلى 2.0 ولديك QM أو Analytics أو Classic WFM.

- تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة التطبيقات البرمجية 2.0 — اتبع هذا الإجراء إذا كان النشر يتضمن QM أو Analytics أو Classic WFM أو WFM ولم تكن تنتقل من CWCC 1.0 إلى 2.0.

  إذا كان لديك WFM، فيجب إجراء الاتصال WFM ب Cisco Webex Contact Center 2.0 الإجراء بعد إكمال إجراء تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة التطبيقات 2.0.

- بعد تكوين ACD، يجب عليك تكوين إعادة التفويض التلقائي.

تكوين **CWCC 2.0** باستخدام واجهات برمجة التطبيقات البرمجية **2.0**

1. في Webex WFO، انتقل إلى تهيئة إدارة التطبيقات>النظام>**ACD**.
2. ضمن تحديد ACD، انقر فوق إضافة.
3. حدد **Cisco Webex Contact Center 2.0** من القائمة المنسدلة تحديد **ACD** .
4. قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	تهيئة
اسم ACD	أدخل اسما فريدا ل ACD.
اسم المستخدم	أدخل اسم المستخدم CWCC الخاص بك. هذا عنوان بريد إلكتروني للمستخدم مرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في CWCC.
API URL	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Cisco Webex Contact Center API, بما في ذلك معرف البروتوكول.
معرف المستأجر	أدخل معرف المؤسسة لحساب المستأجر CWCC.
كالابريو وان API اسم المستخدم	اسم مستخدم حساب الخدمة Webex WFO الخاص بك. يشار إلى حساب الخدمة هذا أيضا باسم حساب مسؤول المستأجر أو حساب المستخدم API. هذا مطلوب لتحميل البيانات إلى المستأجر الصحيح. يجب إنشاء هذا الحساب بواسطة مسؤول النظام ويكون الحساب موجودا في نظام المستأجر الخاص بك. يحتاج حساب مسؤول المستأجر هذا أيضا إلى منح الأذونات الصحيحة لتحميل البيانات. اتصل ب Cisco الدعم للمساعدة في إنشاء هذا المستأجر

الحقل	تهيئة
	حساب المسؤول. راجع إنشاء مستخدمAPI وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات.
كالابريو API كلمة مرور المستخدم	كلمة مرور حساب خدمة Webex WFO الخاص بك.
تمكين المنتجات - إدارة الجودة	إدارة الجودة— حدد ما إذا كانت مؤسستك قد اشترت إدارة الجودة أم لا. حدد خانة الاختيار صوت إذا كانت مؤسستك تريد فقط Webex WFO استيعاب جهات الاتصال الصوتية فقط. حدد خانة الاختيار رقمية (دردشة، **SMS**، بريد إلكتروني، اجتماعي) إذا كانت مؤسستك تريد Webex WFO استيعاب الدردشات ورسائل SMS ورسائل البريد الإلكتروني.
تعيين البيانات الوصفية	(اختياري) يسمح لك بتعيين البيانات الوصفية CWCC إلى بيانات تعريف مخصصة التسميات في Webex WFO. راجع مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO لمزيد من التفاصيل. تتم مزامنة قيم البيانات الوصفية CWCC مع جهات اتصال CWCC في Webex WFO. يتم تعيين قيم بيانات التعريف CWCC إلى تسميات بيانات التعريف التي تم إنشاؤها في مدير بيانات التعريف (الموجود في > إدارة التطبيقات تكوين QM > QM > مدير بيانات التعريف). بعد تعيينها بنجاح، يمكن استخدام بيانات التعريف لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتعقب إلى جهة اتصال في Webex WFO. يمكن العثور على حقول بيانات التعريف في لوحة التفاصيل على صفحة مشغل الوسائط (صفحة التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل بيانات تعريف أو تحريره أو حذفه من نظامك.
فاصل المزامنة (بالدقائق)	يشير إلى عدد المرات (بالدقائق) التي تريد فيها مزامنة المستخدمين والفرق وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع مكافئاتها في Cisco Webex Contact Center.
تأخير الالتقاط (بالدقائق)	تعيين مقدار الوقت الذي تريد WFM انتظاره قبل ذلك استيراد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل.

الحقل	تهيئة
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد استعادة البيانات من اليوم السابق بأكمله.
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	(اختياري) يسمح لك بتسجيل شاشات وكلاء CWCC الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات، راجع تسجيل الشاشة.
تعيين لغة البيانات الوصفية	يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في قسم المنتجات الممكنة . هنا ، يمكنك تعيين البيانات الوصفية المخصصة التي تعين لغة لجهة اتصال نصية مثل بريد إلكتروني أو رسالة دردشة. تأتي خيارات البيانات الوصفية المتاحة من تعيين البيانات الوصفية قسم. يستخدم Webex WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex WFO يعين لغة لجهة اتصال نصية باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه هنا (قسم تعيين لغة بيانات التعريف). C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها في قسم لغة النص الاحتياطية أدناه. D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).
لغة النص الاحتياطية	يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في المنتجات قسم ممكن . حدد اللغة التي تريد تعيينها لجهات الاتصال النصية إذا لم يكن لديهم لغة مقترنة عند استيرادهم إلى Webex WFO وليس لديهم قيمة بيانات تعريف كما هو محدد في قسم تعيين لغة بيانات التعريف أعلاه. يستخدم Webex WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند

الحقل	تهيئة
	استخدم عامل تصفية البحث عن النص في صفحة التفاعلات. Webex WFO يعين لغة لجهة اتصال نصية باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه في قسم تعيين لغة بيانات التعريف أعلاه. C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها هنا (قسم لغة النص الاحتياطي). D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).
عنوان URL للتخويل	ملاحظة يظهر هذا القسم فقط عند تحرير ACD موجود. لا يظهر عند إنشاء ACD جديد. في حالة حدوث فشل في تحديث الرمز المميز ، تتوقف عملية OAuth. يسمح تكوين هذا الإعداد لنظامك بإعادة إنشاء مصادقة OAuth في حالة فشل تحديث الرمز المميز لمدة أقصاها ستون يوما. يمكن أن يحدث فشل تحديث الرمز المميز لعدة أسباب مثل ما يلي. ▪ تغيير عنوان البريد الإلكتروني لحساب المسؤول. ▪ إلغاء تنشيط الحساب في Active Directory. ▪ تغيير كلمة المرور في Active Directory. ▪ التبديل من مزامنة Active Directory إلى تسجيل الدخول الأحادي في حساب Cisco الخاص بك. ▪ تغيير المجالات.
مزامنة المستخدم	لتمكين مزامنة بيانات المستخدم في Webex WFO من Webex Contact Center.

الحقل	تهيئة
استيراد الوسائط	تمكين استيراد الوسائط وملفات التسجيل إلى Webex WFO من Webex Contact Center.

5. انقر على حفظ. تتم إعادة توجيهك إلى صفحة تسجيل الدخول Cisco Webex Contact Center الخاصة بك.
6. أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور Cisco.
7. بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور Cisco بنجاح، يتم توجيهك مرة أخرى إلى Webex WFO.

ملاحظة إذا كان لديك جديد WFM يجب إجراء الاتصال WFM إلى Cisco Webex مركز الاتصال 2.0 بعد إكمال هذا الإجراء.

تكوين إعادة التفويض التلقائي

1. تأكد من تسجيل خروجك من Cisco Webex Contact Center.
2. في Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات>تكوين النظام>**ACD** التكوين.
3. ضمن تحديد **ACD**، حدد Webex Contact Center 2.0 ACD من قائمة خوادم ACD وانقر فوق تحرير. يتم فتح صفحة Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. انتقل إلى قسم عنوان **URL** للتفويض وانقر على رمز النسخ لنسخ عنوان URL.
5. افتح متصفحا خاصا مثل وضع التصفح المتخفي في Google Chrome.
6. الصق عنوان URL في المتصفح الخاص. ثم يتم توجيهك إلى صفحة تسجيل الدخول Cisco Webex.
7. أدخل بيانات اعتماد تسجيل الدخول لحساب المسؤول المرتبط بهذا ACD وقم بتسجيل الدخول. بعد ذلك، يتم فتح صفحة تسجيل الدخول إلى Webex WFO.
8. انسخ سلسلة التعليمات البرمجية في شريط العناوين. يبدأ القسم الذي تريد نسخه بعد علامة المساواة ويستمر حتى نهاية عنوان URL.

مثل

في المثال أعلاه ، يوجد جزء التعليمات البرمجية في المربع الأحمر المحدد الذي يبدأ ب Z وينتهي ب 1. ملاحظة، يتم تعتيم جزء من سلسلة التعليمات البرمجية لأغراض أمنية.

9. انتقل مرة أخرى إلى صفحة ACD الخاصة ب Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. أدخل الرمز في مربع النص الثاني ضمن عنوان **URL** للتفويض.

11. انقر على تفويض.
12. انقر على حفظ.

توصيل WFM ب Cisco Webex Contact Center 2.0

تمكنك صفحة عمليات الدمج من تكوين عمليات تكامل Webex WFO WFM وتعديلها ونشرها من أجل الالتزام التاريخي وفي الوقت الفعلي بالنظام الأساسي CWCC 2.0 الخاص بك. يشرح هذا الموضوع بالتفصيل الإجراء الخاص بتكوين Webex WFO WFM إذا كنت تستخدم 2.0 (واجهات برمجة التطبيقات البرمجية).

ملاحظة إذا واجهت مشكلات اتصل بدعم Calabrio للحصول على المساعدة. أرسل طلب دعم فني من Calabrio هنا calabrio.com/support-request/

المتطلبات الأساسية

- لديك دور المشرف المتميز ضمن WFM.
- يجب تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 في صفحة تكوين إدارة التطبيقات> ACD. راجع الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0للحصول على مزيد من المعلومات.
- اجمع المعلومات التالية عن Webex Contact Center ACD من صفحة تهيئة ACD (تهيئة إدارة التطبيقات> تهيئة النظام > **ACD**).

  API URL — هذا هو عنوان URL الأساسي ل Cisco Webex CC.

  Webex WFO Server ID — هذا معرف Webex WFO ACD تم تعيينه لتعريف CWCC بشكل فريد. معرف المستأجر

  — هذا هو المعرف الأبجدي الرقمي الفريد لحساب المستأجر Webex WFO الخاص بك.
- يجب تمكين علامة ميزة **ds-call-leg-state-api** في Webex Control Hub.

مواقع الصفحات

إعدادات WFM > WFM > عمليات التكامل > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - إعدادات

WFM > WFM التاريخية > عمليات التكامل > Cisco Webex CC (البرنامج. API 2.0) - هيئة الطرق

والمواصلات

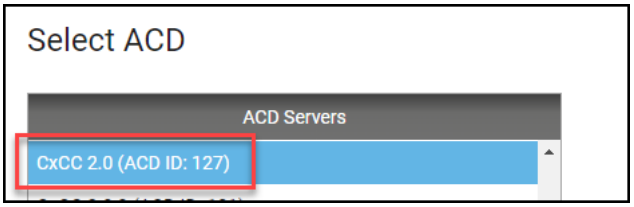
الإجراء

ملاحظة يجب تكوين تكامل البيانات التاريخية قبل أن تتمكن من تكوين التكامل في الوقت الحقيقي. وذلك لأن عملية مزامنة الوكيل النظام الأساسي لمركز الاتصال تعتمد على
جمع البيانات التاريخية. يمكن تكوين جميع أنواع عمليات الدمج الأخرى، مثل استيراد المستخدم، بأي ترتيب.

تكوين تكامل جديد أو تحديث تكامل موجود

1. انتقل إلى **WFM** > **WFM** الإعدادات > عمليات التكامل> **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -** تاريخي.
2. انقر فوق لتهيئة تكامل جديد، أو انقر فوق لتحديث تكامل موجود.
3. أدخل المعلومات المطلوبة في الحقول المتاحة. مرر مؤشر الماوس فوق رمز المعلومات بجوار كل حقل واقرأ الوصف بعناية. يتم عرض القيم الافتراضية، عند الاقتضاء، في حقل الإعدادات .

- عنوان **URL** الأساسي Cisco Webex CC — أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center API, بما في ذلك معرف البروتوكول. هذه هي قيمة **API URL** ل ACD.
- معرف الخادم في **Webex WFO** - هذا معرف ACD فريد ل CWCC. بعد تكوين CWCC ACD في صفحة تهيئة إدارة التطبيقات> النظام > ACD، حدد موقع قيمة معرف الخادم (المعروف أيضا باسم ACD ID) في قائمة **ACD** الخوادم .

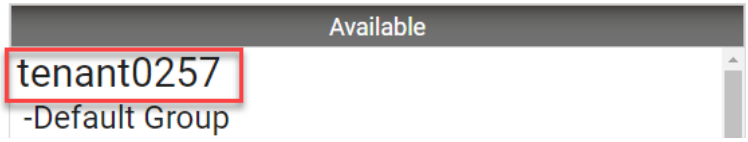


مثل

- معرف المستأجر في **Webex WFO** — أدخل قيمة معرف المستأجر Webex WFO المحددة. هذا هو معرف المستأجر Webex WFO الخاص بك. إنها ليست قيمة CWCC Tenant ID التي أدخلتها في صفحة التكوين ACD.
  - لتحديد معرف المستأجر Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات> **تكوين المستخدم> المستخدمون.**

- في القسم معلومات المستخدم، حدد أي مستخدم من القائمة المنسدلة تحديد مستخدم .
- ابحث عن قسم المجموعات والفرق المقترنة ولاحظ السطر الأول الذي يظهر في القائمة. هذا هو معرف المستأجر الخاص بك. ارجع إلى Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) صفحة التكامل. اتصل بالدعم Cisco إذا لم تتمكن من تحديد موقع معرف المستأجر.

مثل



4. انقر فوق حفظ لحفظ التغييرات.
5. بمجرد الحفظ ، يتم تمكين زر النشر . انقر فوق نشر لتطبيق التغييرات المحفوظة وبدء التكامل.
6. بعد تكوين موصل البيانات التاريخية، انتقل إلى **WFM** > **WFM** الإعدادات > عمليات التكامل > **Cisco Webex CC** (البرنامج. **API 2.0**) - **RTA** وكرر هذه الخطوات لتهيئة موصل الالتزام في الوقت الفعلي.

ملاحظة قد تستغرق عملية النشر ما يصل إلى 5 دقائق. بمجرد الانتهاء ، يتم عرض علامة اختيار خضراء ورسالة. مرر مؤشر الماوس فوق علامة الاختيار لعرض تاريخ ووقت
أحدث عملية نشر. إذا ظهرت علامة X حمراء بدلا من علامة صح خضراء، فاتصل بخدمات الدعم Cisco.

قيود الإصدار **2.0**

لا يتوفر عدد الاتصالات المباشرة الداخلة/الصادرة ومدتها لإحصاءات أداء الوكيل. لا يتوفر "تجاوز السعة" كمقياس.

مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO

يمكنك تحديد قيم البيانات الوصفية Cisco Webex Contact Center (CWCC) التي تتم مزامنتها مع جهات اتصال CWCC في Webex WFO. يمكن جمع البيانات الوصفية من حقول المتغير العام CWCC أو
الحقول القياسية التي تم إرجاعها في استجابات نقطة النهاية API. من هناك ، يجب تنسيق البيانات الوصفية بشكل صحيح قبل إضافتها إلى Webex WFO. يكتمل التكوين بمجرد إضافة بيانات تعريف CWCC إلى Webex WFO وتعيينها إلى تسمية بيانات تعريف Webex WFO.

يوضح هذا الموضوع بالتفصيل إجراءات جمع بيانات التعريف وتنسيقها من ردود CWCC API، وإجراء تعيين Webex WFO، وأمثلة. بعد تعيينها بنجاح، يمكن استخدام بيانات التعريف لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتعقب إلى جهة اتصال في Webex WFO. يمكن العثور على حقول بيانات التعريف في لوحة التفاصيل على صفحة مشغل الوسائط (صفحة التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل بيانات تعريف أو تحريره أو حذفه من نظامك.

المتغيرات العامة هي حقول مخصصة تم إنشاؤها بواسطة Cisco. يتوفر مزيد من المعلومات حول المتغيرات العامة داخل صفحة CWCC Administrator. تنبع حقول بيانات التعريف المخصصة القياسية من /search endpoints في CWCC. راجع وثائق Cisco لمزيد من المعلومات، https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. التعليمة البرمجية التالية هي نموذج استجابة /search API.

يتم دعم المتغيرات العامة كبيانات وصفية مخصصة للقنوات الصوتية وجميع القنوات الرقمية.

```
1  }
2  "البيانات": {
3  "المهمة": {
4  "المهام": [
5  }
6  "انتهى الوقت": 1630380960406 ،
7  "captureRequested": صحيح ،
8  "isActive": خطا ،
9  "قائمة الانتظار": [
10 }
11 "المعرف": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616"،
12 "الاسم": "cb_outdial_queue"
13 {
14 ],
15 "الحالة": "انتهى" ،
16 "المالك": {
17 "الاسم": "Callbackorg2user1 callbackorg2user1"،
18 "المعرف": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
19 },
20 "وقت الإنشاء": 1629450000000 ،
21 "المعرف": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22 "نوع القناة": "الاتصالات الهاتفية"
23 {
24 [
25 {
26 {
27 {
```

المتطلبات الأساسية

- يجب تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 كـ ACD في Webex WFO.
- يجب أولا إنشاء تسمية بيانات تعريف في "إدارة بيانات التعريف" في Webex WFO (الموجودة في > إدارة التطبيقات تكوين > QM > QMمدير بيانات التعريف) لكل حقل بيانات تعريف CWCC تريد تعيينه إلى تسمية بيانات تعريف Webex WFO.

يجب تحديد نص من القائمة المنسدلة نوع بيانات التعريف في صفحة مدير بيانات التعريف لتعيين بيانات التعريف.

تأكد من أن القائمة المنسدلة **ACD Data** فارغة في صفحة مدير بيانات التعريف. يمكن تكوين جميع الحقول الأخرى في صفحة مدير بيانات التعريف حسب الرغبة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العالمي > تهيئة ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

الاجراءات

توضح هذه الإجراءات بالتفصيل كيفية جمع بيانات التعريف المناسبة وتنسيقها من نقاط نهاية الاستجابة CWCC API. يجب أن تتوافق جميع البيانات الوصفية مع هذه التنسيقات. يوجد تنسيقان متاحان بناء على ما إذا كان يتم استخدام الحقول القياسية أو حقول المتغيرات العامة. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص.

يمكنك الرجوع إلى نموذج الطلب API أدناه عند تنسيق بيانات التعريف.

```
1  {
2      تفاصيل المهمة (
3          من: 1631192040000
4          إلى: 1654515806364
5          عامل التصفية: {
6              و: [
7                  { نوع القناة: { يساوي: المهاتفة } }
8              ]
9              {
10             } (
11             المهام {
12             معرف
13             stringGlobalVariables(الاسم: "Global_VoiceName") {
14             اسم
15             قيمة
16             {
17             {
```

```
18        {
19    {
```

- يجب تنسيق حقول بيانات التعريف القياسية على النحو التالي:
  <المهمة أو تفاصيل المهمة>.<اسم الحقل>
- يجب تنسيق حقول بيانات تعريف المتغير العام على النحو التالي:
  <المهمة أو تفاصيل المهمة>.<GlobalVariableName>:<نوع البيانات>

تجميع وتنسيق حقول بيانات التعريف القياسية **CWCC**

1. حدد البادئة المناسبة استنادا إلى الاستجابة CWCC API. تنقسم نقاط النهاية إلى فئتين. هم <تفاصيل المهمة> و <المهمة>.

   استخدم النص، **taskDetails** ، كبادئة لكافة استجابات taskDetails. استخدم النص ،

   المهمة ، كبادئة لجميع استجابات المهام.

   مثال عليك أن تقرر أنك تريد جمع البيانات الوصفية على "channelType". في نموذج الطلب API، يقع "channelType" في فئة taskDetails. لذلك يمكنك استخدام النص
   تفاصيل المهمة

```
1  {
2      taskDetails (
3              from: 1631192040000
4              to: 1654515806364
5              filter: {
6                  and: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
```

2. أضف فترة. لا تضف أي تباعد.

   مثال على تفاصيل المهمة.

3. في حالة عدم وجود مستويات تسلسل هرمي في بيانات التعريف التي تجمعها، أضف اسم الحقل وقم بتنسيق قيمة بيانات التعريف كما يلي. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص.

   <المهمة أو تفاصيل المهمة>.<اسم الحقل>

   مثال تفاصيل المهمة.نوع القناة

4. إذا كانت هناك مستويات تسلسل هرمي في بيانات التعريف التي تجمعها، فقم بتنسيق قيمة البيانات التعريفية كما يلي، بدون مسافات بين النص. البيانات الوصفية CWCC 2.0 جاهزة الآن ليتم تعيينها إلى تصنيفات البيانات الوصفية Webex WFO.

<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>.<المهمة أو تفاصيل المهمة>

تجميع وتنسيق حقول بيانات تعريف المتغير العام **CWCC**

تحتوي المتغيرات العمومية على النص GlobalVariables في الاستجابة API.

1. حدد البادئة المناسبة استنادا إلى الاستجابة CWCC API. تنقسم بادئات نقطة النهاية إلى فئتين. هم <تفاصيل المهمة> و <المهمة>.

استخدم النص، **taskDetails** ، كبادئة لكافة استجابات taskDetails. استخدم النص ،

المهمة ، كبادئة لجميع استجابات المهام.

مثال قررت أنك تريد جمع البيانات الوصفية على "Global_VoiceName". في نموذج الطلب API، يقع اسم "Global_VoiceName" في فئة المهام. لذلك أنت تستخدم

مهمة النص

```
9            }
10       ) {
11           tasks {
12               id
13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                   name
15                   value
16               }
17           }
18       }
19   }
```

2. أضف نقطة بعد البادئة.

مثال على المهمة.

3. ابحث عن اسم المتغير العام وانسخه كما يظهر في الاستجابة API ثم أضفه إلى النص المنسق.

مثال على المهمة. **Global_VoiceName**

4. أضف نقطتين.

مثال على المهمة. **Global_VoiceName**:

5. ابحث عن نوع البيانات الموجود في نفس سطر اسم المتغير العام. تكبير الحرف الأول من نوع البيانات.

فيما يلي قائمة بجميع المتغيرات وأنواع البيانات العالمية Cisco المدعومة.

- integerGlobalVariables— حيث <عدد صحيح> هو نوع البيانات.
- stringGlobalVariables— حيث <سلسلة> هو نوع البيانات.
- longGlobalVariables— حيث <طويل> هو نوع البيانات.
- doubleGlobalVariables— حيث <مزدوج> هو نوع البيانات.
- booleanGlobalVariables— حيث <منطقي> هو نوع البيانات.

مثل

```
9            }
10       ) {
11           tasks {
12               id
13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                   name
15                   value
16               }
17           }
18       }
19   }
```

نوع البيانات في هذا المثال هو سلسلة. يجب كتابة الحرف الأول من نوع البيانات بأحرف كبيرة. لذلك ، استخدم String وأضفه إلى النص المنسق. مهمة. **Global_VoiceName**:سلسلة

6. تأكد من أن النص المنسق بالتنسيق التالي. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص. البيانات الوصفية CWCC 2.0 جاهزة الآن ليتم تعيينها إلى تصنيفات البيانات الوصفية Webex WFO.

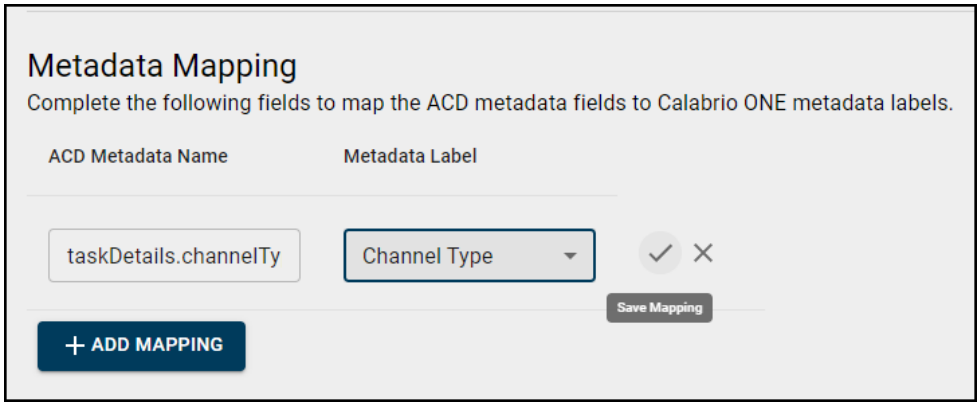
<المهمة أو تفاصيل المهمة>.<GlobalVariableName>:<نوع البيانات>

تعيين **CWCC** البيانات الوصفية في **Webex WFO**

1. انتقل إلى صفحة التكوين ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. ضمن قسم تعيين البيانات الوصفية، انقر فوق إضافة تعيين.
3. في مربع النص الموجود أسفل **ACD** اسم بيانات التعريف، أدخل قيمة بيانات تعريف CWCC تم تنسيقها بشكل صحيح.

4. انقر فوق القائمة المنسدلة أسفل عمود تسمية البيانات الوصفية، وحدد تسمية بيانات تعريف من قائمة الخيارات.
5. انقر فوق رمز الاختيار لحفظ تعيين البيانات الوصفية.

مثل



6. (اختياري) انقر فوق إضافة تعيين لإضافة تعيينات بيانات تعريف إضافية وتكرارها حسب الرغبة.
7. انقر على حفظ في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.

خيارات بيانات التعريف من طلبات العينة

يوضح ما يلي خيارات بيانات التعريف المتوفرة للمهمة.

خيارات بيانات تعريف المهمة في طلب عينة

```
1  }
2  المهمة(
3  من: 1631111190000
4  إلى: 1634123120000
5  عامل التصفية: {
6  و: [
7  { نوع القناة: { يساوي: المهاتفة } }
8  [
9  {
10 } (
11 المهام {
12 معرف
13 حالة
14 نوع القناة
15 وقت الإنشاء
16 وقت الانتهاء
17 اصل
18 مقصد
19 اتصل بناالسبب
20 اتجاه
21 المالك { اسم الهوية }
22 نقطة الدخول { اسم المعرف }
```

```
23      نوع الإنهاء
24      قناةالنوع الفرعي
25      العميل { الاسم رقم الهاتف البريد الإلكتروني }
26      isActive
27      هومعاودة الاتصال
28      channelMetaData { البريد الإلكتروني { البيانات الوصفية
        للموضوع } }
29      بيانات رد الاتصال {
30          معاودة الاتصالوقت الطلب
31          معاودة الاتصالوقت الاتصال
32          رقم معاودة الاتصال
33          حالة رد الاتصال
34          رد الاتصالالاصل
35          نوع رد الاتصال
36      }
37      تسجيلالموقع
38      lastWrapupCodeName
39      lastQueue { id name }
40      lastSite { اسم المعرف }
41      لاست تيم { اسم المعرف }
42      لاست إنتر بوينت { اسم المعرف }
43      الإجماليالمدة
44      csatScore
45      اعمى ترانسفيركونت
46      مؤتمرCount
47      مؤتمرالمدة
48      استشرةالكونت
49      استشارةالمدة
50      هولد كونت
51      عقدالمدة
52      عدد الخدمة الذاتية
53      مدة الخدمة الذاتية
54      كونت متصل
55      متصلالمدة
56      استشرلتو كونت
57      استشارةإلى قائمة الانتظارالمدة
58      عدد التحويلات
59      خاتمالمدة
60      الرنينالمدة الزمنية
61      قائمة الانتظارالمدة
62      queueCount
63      التقاطمطلوب
64  {
65      }
66  }
```

يوضح ما يلي خيارات بيانات التعريف المتوفرة ل **taskDetails**.

<u>خيارات بيانات تعريف تفاصيل المهمة في طلب عينة</u>

```
1  {
```

```
تفاصيل المهمة(
من: 1631192040000
إلى: 1634648040000
عامل التصفية: {
```

```
6   و: [
7   { نوع القناة: { يساوي: المهاتفة } }
8
9   ]
10  ) { }
11
12  المهام {
    معرف
13  حالة
14  نوع القناة
15  وقت الإنشاء
16  وقت الانتهاء
17  أصل
18  مقصد
19  اتصل بناالسبب
20  اتجاه
21  المالك { اسم الهوية }
22  نقطة الدخول { اسم المعرف }
23  نوع الإنهاء
24  قناةالنوع الفرعي
25  العميل { الاسم رقم الهاتف البريد الإلكتروني }
26  isActive
27  هومعاودة الاتصال
28  channelMetaData { البريد الإلكتروني { البيانات الوصفية للموضوع } }
29  بيانات رد الاتصال {
30  معاودة الاتصالوقت الطلب
31  معاودة الاتصالوقت الاتصال
32  رقم معاودة الاتصال
33  حالة رد الاتصال
34  رد الاتصالالأصل
35  نوع رد الاتصال
36  }
37  تسجيلالموقع
38  lastWrapupCodeName
39  lastQueue { id name }
40  lastSite { اسم المعرف }
41  لاست تيم { اسم المعرف }
42  لاست إنتر بوينت { اسم المعرف }
43  الإجماليالمدة
44  csatScore
45  أعمى ترانسفيركونت
46  مؤتمرCount
47  مؤتمرالمدة
48  استشرةالكونت
49  استشارةالمدة
50  هولد كونت
51  عقدالمدة
52  عدد الخدمة الذاتية
53  مدة الخدمة الذاتية
54  كونت متصل
55  متصلالمدة
56  استشرلتو كونت
57  استشارةإلى قائمة الانتظارالمدة
```

58	عدد التحويلات
59	خاتمالمدة
60	الرنينالمدة الزمنية

```
61          قائمة الانتظارالمدة
62          queueCount
63          التقاطمطلوب
64      }
65    }
66  }
```

صفائف غير مدعومة

القوائم والمصفوفات غير مدعومة لبيانات التعريف المخصصة. يحدد الجدول التالي المصفوفات غير المدعومة.

صفائف غير مدعومة	الوصف
الطوابير	معلومات قائمة الانتظار.
المواقع	ID، اسم موقع مركز الاتصال الفعلي الذي تم توزيع المهمة عليه.
teams	المعرف، اسم الفريق الذي تم توزيع المكالمة عليه.
المساهمون	الوكلاء الذين تعاملوا مع المهمة.
نقاط الدخول	المعرف ، اسم مكان الهبوط الأولي لجهة اتصال في CWCC.

تفاصيل التكامل ل Cisco Webex Contact Center

يشرح هذا القسم كيفية تكامل البيانات من Cisco Webex Contact Center مع Webex WFO بمجرد اتصال النظامين.

حول Webex WFO دعم القنوات الرقمية

يوفر Webex WFO دعم القنوات الرقمية لنظام CWCC متعدد القنوات أو متعدد القنوات. من خلال دعم القناة الرقمية Webex WFO ، يتم استيعاب التسجيلات الصوتية ونصوص الدردشة ونصوص SMS من نظام CWCC الخاص بك بواسطة Webex WFO وتصورها ويمكن الوصول إليها في صفحة التفاعلات . يضمن دعم القنوات الرقمية رؤية شاملة للتفاعلات وتجربة مستخدم سلسة داخل Webex WFO عبر القنوات. انقر نقرا مزدوجا فوق أي تفاعل في صفحة التفاعلات للوصول إلى بيانات التفاعل.

المصطلحان مراكز الاتصال متعددة القنوات ومتعددة القنوات ليسا مترادفين. لديهم اختلافات واضحة في كيفية تعريفهم. تدعم مراكز الاتصال متعددة القنوات قنوات الاتصال المختلفة. يمكن أن تتضمن القنوات المدعومة المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني والدردشة عبر الويب ووسائل التواصل الاجتماعي والمزيد. تعمل كل قناة بشكل مستقل ، مع قائمة انتظار خاصة بها ووكلاء متخصصين في التعامل مع تلك القناة المحددة. ومع ذلك ، يتم عزل كل قناة ، مما قد يؤدي إلى انقطاع الاتصالات. هذا يعني أنه عندما ينتقل العميل من قناة إلى أخرى ، يفقد تفاعل العميل الاستمرارية والسياق أثناء الرحلة.

بينما توفر مراكز الاتصال متعددة القنوات تجربة سلسة ومتكاملة عبر جميع قنوات الاتصال. القنوات مترابطة ، مما يسمح للعملاء ببدء محادثة على قناة واحدة ومتابعتها على قناة أخرى دون تكرار المعلومات. تسمح حلول Omnichannel للوكلاء بمعرفة تاريخ كل عميل والتعامل مع طلبات العملاء بسرعة في جميع قنوات الاتصال.

مثال مثال على تجربة omnichannel هو عندما يبدأ التفاعل كدردشة ، ثم يواصل الوكيل والعميل التفاعل بمكالمة هاتفية. معلومات من قناة الدردشة
ويتم توصيل القناة الصوتية باستخدام حل متكامل متعدد القنوات.

سيناريوهات جهات الاتصال المدعومة

يتم دعم السيناريوهات التالية.

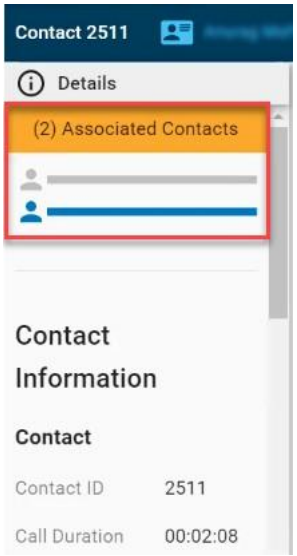
- الرسائل الواردة/الصادرة
- نقل

- المؤتمرات

ملاحظة المؤتمرات غير مدعومة لقنوات البريد الإلكتروني.

مثال يتضمن التفاعل الموضح في هذه الصورة عملية نقل ، وهذا هو سبب توفر ساقين من الدردشة داخل قسم جهات الاتصال المرتبطة. ضمن قسم جهات الاتصال المرتبطة،

يمكنك تحديد وكلاء مختلفين في نص الدردشة أو SMS. الأزرق يصور العامل المحدد. يتم عرض نص الدردشة الكامل أو SMS بغض النظر عن الوكيل الذي تم اختياره ؛ ومع ذلك، يظهر العامل المحدد في مربعات الكلام الزرقاء على الجانب الأيمن من سجل النص.



الاجراءات

تمكين القنوات الرقمية

1. في Webex WFO، انتقل إلى تكوين إدارة التطبيقات>ACD.
2. انقر فوق إضافة في القسم تحديد ACD . يتم فتح النافذة **ACD** تفاصيل .
3. حدد **Cisco Webex Contact Center 2.0** من القائمة المنسدلة تحديد **ACD** للوصول إلى صفحة التكوين ACD.
4. ضمن قسم تمكين المنتجات ، انقر فوق إدارة الجودة.
5. **انقر فوق رقمي (دردشة، SMS، بريد إلكتروني، اجتماعي).**
6. انقر على حفظ.

تصفية نصوص الدردشة أو **SMS** أو البريد الإلكتروني أو الوسائط الاجتماعية في صفحة التفاعلات

1. في Webex WFO، انتقل إلى التفاعلات.
2. ضمن جزء عوامل التصفية ، انقر فوق القائمة المنسدلة نوع جهة الاتصال داخل العمود عوامل التصفية.
3. حدد الدردشة لنصوص الدردشة أو نصوص SMS for **SMS** أو البريد الإلكتروني لنصوص البريد الإلكتروني.
4. انقر على تطبيق.

القيود

تنطبق أوامر "شاشة البدء" و"إيقاف تسجيل الشاشة" على التفاعلات على الشاشة فقط دون وجود جهة اتصال صوتية مرتبطة بها. يمكن استخدام هذا لالتقاط السلوك على الشاشة أثناء تعامل الوكيل مع تفاعل رقمي ، لكنه لا يربط نص التفاعل الرقمي بتفاصيل التفاعل.

دعم الدردشة

عندما يستخدم عميلك الدردشة للاتصال بوكيل تم تكوينه على CWCC، يتم استيعاب الدردشة والبيانات المرتبطة بالدردشة في Webex WFO. كل وكيل مشارك في الدردشة لديه نسخة كاملة من الدردشة للتفاعل بأكمله وليس فقط الجزء الفردي من التفاعل.

تحتوي كل مرحلة من مراحل التفاعل على معرف جهة اتصال، وهو المعرف الفريد للدردشة. معرف جهة الاتصال المرتبط هو المعرف الذي يربط جهة اتصال أصلية بجميع الأرجل المشتقة لجهة الاتصال التي يتم استيعابها في Webex WFO. يمكن أن يكون للدردشة أرجل متعددة إذا كانت تحتوي على تحويلات أو مؤتمرات.

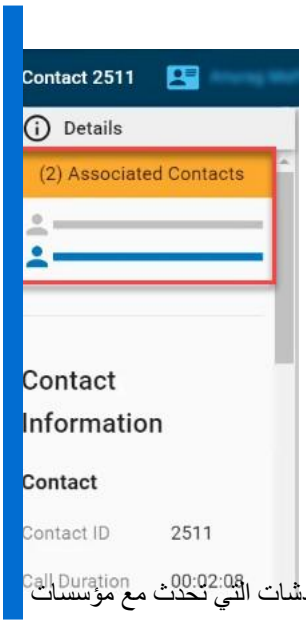
وهذا يعني أن كل جزء من الدردشة له معرف جهة اتصال فريد، وأن جميع الأفرع المشتقة من الدردشة لها نفس معرف جهة الاتصال المشترك المرتبط. بعد تحديد دردشة، يمكنك عرض جميع الدردشات المرتبطة في نص المحادثة المعروض في صفحة التفاعلات. راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

المتطلبات الأساسية

- لديك Cisco Contact Center سطح المكتب (لوحة معلومات الوكيل).
- لديك عنصر واجهة مستخدم للدردشة Cisco تم تكوينه ل Cisco Contact Center Desktop.

ملاحظة إذا كان هناك وكلاء إضافيون مرتبطون بالدردشة التي حددتها بسبب التحويلات أو المؤتمرات، فقم بعرض نصوص الدردشة الخاصة بالوكلاء الإضافيين بالنقر فوق الوكيل الموجود في الوكيل المرتبط

قسم جهات الاتصال في جزء التفاصيل.



القيود

- لا تتوفر نصوص الدردشة إلا داخل مؤسستك حيث تم تكوين CWCC ACD. الدردشات التي تحدث مع مؤسسات الجهات الخارجية غير متوفرة. إذا تم نقل دردشة إلى جهة خارجية، فإن Webex WFO يوفر فقط بيانات لجزء الوكيل من الدردشة قبل النقل.
- تظل معرفات جهات الاتصال المرتبطة متسقة لجميع مراحل الدردشة النصية (بما في ذلك التحويلات والمؤتمرات). بينما تظل معرفات جهات الاتصال المرتبطة متسقة لجميع مراحل المكالمة الصوتية (بما في ذلك التحويلات والمؤتمرات). ومع ذلك، تختلف معرفات جهات الاتصال المرتبطة بين الدردشات النصية والمكالمات الصوتية من رحلة عميل واحدة.

الدعم SMS

عندما يتبادل عميلك ووكيلك رسائل SMS، المعروفة أيضا باسم الرسائل النصية، يتم استيعاب رسائل SMS والبيانات المرتبطة بهذه الرسائل SMS في Webex WFO. كل وكيل مشارك في المحادثة لديه نسخة كاملة SMS من التفاعل بأكمله ، وليس فقط الجزء الفردي من التفاعل. تحتوي كل مرحلة من مراحل التفاعل على معرف جهة اتصال، وهو المعرف الفريد للتفاعل SMS. معرف جهة الاتصال المرتبط هو المعرف الذي يربط جهة اتصال أصلية بجميع الأرجل المشتقة لجهة الاتصال التي يتم استيعابها في Webex WFO. يمكن أن يكون لمحادثة SMS أرجل متعددة إذا كانت تتضمن تحويلات أو مؤتمرات.

هذا يعني أن كل فرع من SMS له معرف جهة اتصال فريد، وأن جميع الأرجل المشتقة من SMS لها نفس معرف جهة الاتصال المرتبط المشترك. بعد تحديد جهة اتصال SMS في صفحة التفاعلات، يمكنك عرض كافة رسائل SMS المقترنة في مشغل الوسائط (التفاعلات > انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال لعرض نصها SMS). راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

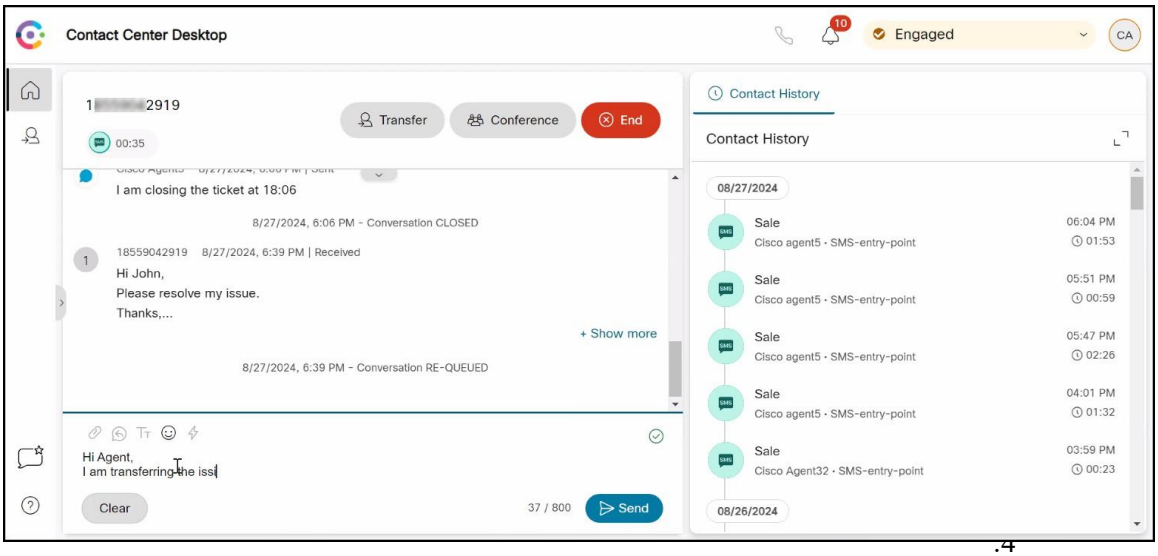
المتطلبات الأساسية

- لديك Cisco Contact Center سطح المكتب (لوحة معلومات الوكيل).
- لديك رقم هاتف صالح تم تكوينه كقائمة انتظار SMS.

مثال على التدفق

يوضح هذا المثال محادثة SMS نموذجية بين عميل ووكيل Webex Contact Center.

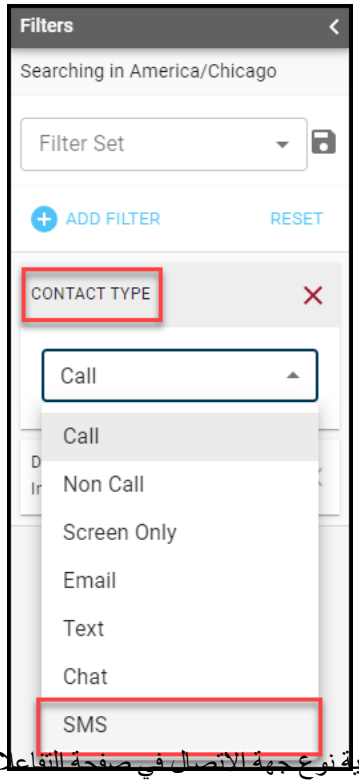
1. يستخدم أحد العملاء هاتفا خلويا للاتصال بأحد الوكلاء.
2. تظهر جهة اتصال العميل في قائمة انتظار سطح مكتب مركز الاتصالات، ويقبل الوكيل.
3. يتبادل العميل والوكيل رسائل SMS لبضع دقائق ، ثم ينهي الوكيل الدردشة.



4.

5. يجب على الوكلاء إنهاء المحادثة بالنقر فوق الزر "إنهاء " في نظام سطح مكتب مركز الاتصال الخاص بهم قبل أن يتمكن Webex WFO من استيعاب نصوص SMS وبيانات SMS.
6. في Webex WFO، حدد موقع نصوص SMS بالانتقال إلى صفحة التفاعلات . ضمان تم تحديد نوع جهة الاتصال كعامل تصفية وتصفية لرسائل **SMS** وتحديد SMS من القائمة

من التفاعلات.



7. (القائمة المنسدلة لعامل تصفية نوع جهة الاتصال في صفحة التفاعلات)

القيود

- لا تتوفر نصوص SMS إلا داخل مؤسستك حيث تم تكوين CWCC 2.0 ACD. لا تتوفر رسائل SMS التي تحدث مع مؤسسات الجهات الخارجية. إذا تم نقل محادثة SMS من مركز اتصال مؤسستك إلى مؤسسة أخرى تابعة لجهة خارجية، فلن يتوفر نص هذا الجزء من محادثة SMS في Webex WFO.
- تظل معرفات جهات الاتصال المرتبطة متسقة لجميع مراحل محادثة SMS (بما في ذلك التحويلات والمؤتمرات). بينما تظل معرفات جهات الاتصال المرتبطة متسقة لجميع مراحل المكالمة الصوتية (بما في ذلك التحويلات والمؤتمرات). ومع ذلك، تختلف معرفات جهات الاتصال المرتبطة بين محادثات SMS والمكالمات الصوتية من رحلة عميل واحدة.

  مثال يتضمن تفاعل العميل محادثة SMS مع وكيل واحد ، ثم يتم تحويل محادثة SMS إلى وكيل ثان ، وأخيرا وكيل الثاني و
  يجب على العميل إجراء مكالمة هاتفية مدتها خمس دقائق قبل إنهاء التفاعل. ضمن Webex WFO ، كل من محادثة SMS الأولية مع العميل والوكيل الأول واستمرار

SMS المحادثة التي تم نقلها إلى الوكيل الثاني ، لها نفس معرف جهة الاتصال المرتبط. المكالمة الهاتفية التي تستغرق خمس دقائق بين العميل والوكيل الثاني لها معرف جهة اتصال مختلف مرتبط.

- يستوعب Webex WFO تفاعلات الدردشة وSMS فقط إذا تم تمكين إدارة الجودة وتم تحديد خانة الاختيار الرقمية (الدردشة، **SMS**) في صفحة التكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. إذا كنت تجري تغييرات في التكوين على هذه الصفحة، فتحقق جيدا للتأكد من عدم تعطيل الدردشة وSMS عن طريق الخطأ.

الدعم عبر البريد الإلكتروني

المتطلبات الأساسية

- لديك Cisco Contact Center سطح المكتب (لوحة معلومات الوكيل).
- لديك رقم هاتف صالح تم تكوينه كقائمة انتظار بريد إلكتروني.

مثال على التدفق

يوضح هذا المثال تفاعل بريد إلكتروني نموذجي بين العميل والوكيل يتم استيعابه في Webex WFO.

1. يرسل العميل بريدا إلكترونيا.
2. تظهر رسالة البريد الإلكتروني في قائمة انتظار Cisco Contact Center سطح المكتب (لوحة معلومات الوكيل) ويتم التقاطها بواسطة أحد الوكلاء.
3. يتبادل العميل والوكيل رسائل البريد الإلكتروني لبضع دقائق.

   ملاحظة يجب على الوكلاء إنهاء المحادثة قبل أن يتمكن Webex WFO من استيعاب بيانات القناة الرقمية.

4. في Webex WFO، حدد موقع نصوص البريد الإلكتروني بالانتقال إلى صفحة التفاعلات وحدد تفاعلا عبر البريد الإلكتروني من القائمة.

أحداث المكالمات المعقدة

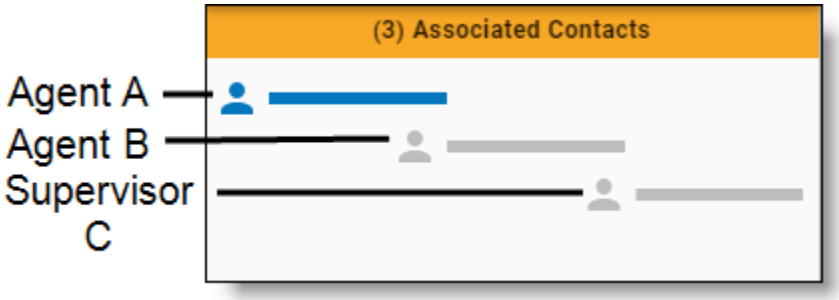
يصف هذا الموضوع كيفية تعامل Webex WFO مع سيناريوهات المكالمات المعقدة. سيناريوهات المكالمات المعقدة هي إجراءات مختلفة يمكن أن تحدث أثناء المكالمة. وهي تشمل التحويلات والمؤتمرات والحجوزات والمكالمات المعلقة. في Cisco Webex Contact Center 2.0 ، يتم تشكيل مقطع عندما يكون هناك تغيير في المشارك ، على سبيل المثال ، عندما ينضم وكيل إلى مكالمة للاستشارة.

في Webex WFO يشار إلى المكالمة الصوتية وجميع البيانات المرتبطة بها، مثل تسجيلات الشاشة والبيانات الوصفية، باسم جهة اتصال. معرف جهة الاتصال المرتبط هو المعرف الذي يربط مكالمة أصلية بكل الأرجل المشتقة للمكالمة المسجلة في Webex WFO. وهذا يعني أن كل جهة اتصال ناتجة تشترك في نفس معرف جهة الاتصال المقترنة مثل المكالمة الأصلية. يمكنك عرض جهات الاتصال المقترنة في مشغل الوسائط (التفاعلات > النقر المزدوج فوق جهة اتصال).

عندما يقوم عدة وكلاء بمعالجة نفس مكالمة العميل (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الوكلاء بتحويل المكالمة إلى آخر)، ينشئ Webex WFO جهة اتصال منفصلة لكل وكيل معني ويمنح جهات الاتصال هذه نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة. يعرض قسم جهات الاتصال المقترنة جهات الاتصال هذه، مما يتيح لك رؤية جميع أجزاء المكالمة، بدءا من وقت دخولها إلى مركز الاتصال وحتى وقت انتهائها.

مثل

يتصل العميل بالوكيل أ. يقوم العامل أ بتحويل العميل إلى الوكيل ب، ويحول الوكيل ب العميل إلى المشرف ج. Webex WFO ينشئ ثلاث جهات اتصال منفصلة ومنحهم نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة.



المتطلبات الأساسية

- يجب تمكين علامتي ميزة تسجيل المقطع واستشارة تسجيل الساق داخل حساب Cisco الخاص بك. اتصل بخدمات الدعم Cisco للحصول على المساعدة.
- تحتاج إلى تمكين RTMS. اتصل ب Cisco الدعم الفني لتكوين RTMS لمؤسستك.
- يجب أن يكون لديك Webex Contact Center الإصدار 2.0 مكونة. راجع الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0 للحصول على مزيد من المعلومات.
- يجب أولا إنشاء تسمية بيانات تعريف في مدير بيانات التعريف في Webex WFO (الموجود في > إدارة التطبيقات تكوين > QM > QMمدير بيانات التعريف) لكل حقل بيانات تعريف CWCC تريد تعيينه إلى تسمية بيانات تعريف Webex WFO.

- يجب تحديد نص من القائمة المنسدلة نوع بيانات التعريف في صفحة مدير بيانات التعريف لتعيين بيانات التعريف من CWCC إلى تسمية بيانات تعريف.

أفضل الممارسات أدخل "نوع الاتصال" كنص من القائمة المنسدلة "نوع بيانات التعريف".

- تأكد من أن القائمة المنسدلة **ACD Data** فارغة في صفحة مدير بيانات التعريف. يمكن تكوين جميع الحقول الأخرى في صفحة مدير بيانات التعريف حسب الرغبة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين النظام > تهيئة ACD

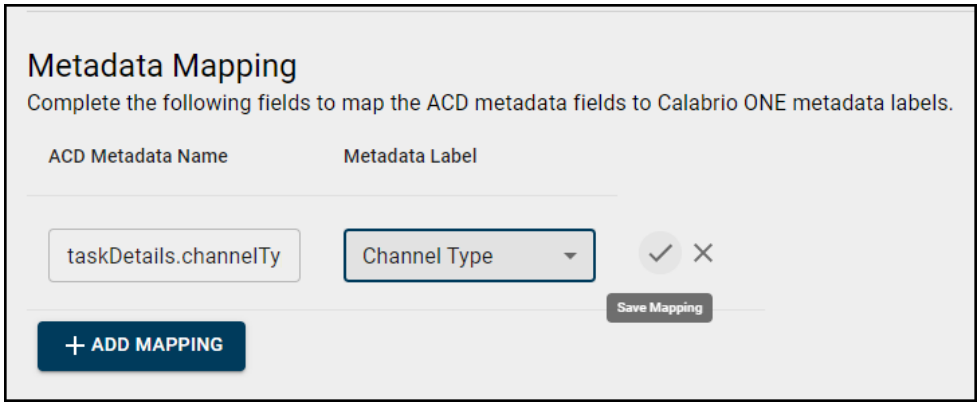
الإجراء

تعيين البيانات الوصفية في **Webex WFO**

تحتاج إلى تعيين البيانات الوصفية المخصصة مع القيم ، "شريحة العملاء" و "استشارة".

1. انتقل إلى صفحة التكوين ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. ضمن قسم تعيين البيانات الوصفية، انقر فوق إضافة تعيين.
3. في مربع النص أسفل **ACD** اسم البيانات الوصفية، أدخل "شريحة العملاء".
4. انقر فوق القائمة المنسدلة أسفل عمود تسمية بيانات التعريف، وحدد تسمية البيانات التعريفية لنوع الاتصال التي أنشأتها كشرط أساسي من قائمة الخيارات.
5. انقر فوق رمز الاختيار لحفظ تعيين البيانات الوصفية.

مثل



6. انقر فوق إضافة تعيين لإضافة تعيين بيانات تعريف إضافية.
7. في مربع النص الموجود أسفل **ACD** اسم البيانات الوصفية ، أدخل "استشارة".

8. انقر فوق القائمة المنسدلة أسفل عمود تسمية بيانات التعريف، وحدد تسمية البيانات التعريفية لنوع الاتصال التي أنشأتها كشرط أساسي من قائمة الخيارات.
9. انقر فوق رمز الاختيار لحفظ تعيين البيانات الوصفية.
10. انقر على حفظ في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.

أنواع أحداث المكالمات المعقدة

- التحويلات — Webex WFO تقسم المكالمة حسب عدد مرات تحويلها. لكل عملية تحويل، ينشئ Webex WFO جهة اتصال منفصلة، ويربط كل جهة اتصال بالوكيل الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.
- المؤتمرات — Webex WFO يقسم المكالمة الأصلية إلى جهتي اتصال. ترتبط جهة الاتصال الأولى في Webex WFO بالوكيل الذي أجاب على مكالمة العميل. ترتبط جهة الاتصال الثانية بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة. يمتد التسجيل الخاص بجهة اتصال الوكيل الأول طوال الوقت الذي يشارك فيه العامل في المكالمة. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط إلى الوقت الذي انضم فيه العامل الثاني إلى المكالمة.
- بارد (أعمى) - يستخدم Webex WFO "بارد (أعمى)" لوصف كل من سيناريوهات النقل والمؤتمر. يتضمن هذا الواصف توجيه مكالمة موجودة مباشرة إلى وكيل إضافي دون أي اتصال بين العاملين قبل إجراء التحويل أو المؤتمر.
- دافئ - يستخدم Webex WFO كلمة "دافئ" لوصف كل من سيناريوهات النقل والمؤتمر. يعني هذا الواصف أن الوكيل الأول يتحدث إلى الوكيل الثاني لتوفير السياق ذي الصلة والمعلومات الأساسية قبل إجراء النقل أو المؤتمر. يتم تضمين جزء الاستشارة من النقل الدافئ أو المؤتمر في تسجيلات الاتصال.
- Parks — في السيناريوهات المعلقة، يقسم Webex WFO المكالمة إلى جهتي اتصال. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى إلى الوقت السابق لإيقاف المكالمة مؤقتا. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية إلى الوقت الذي يلي استرداد المكالمة من موقف السيارات. بمعنى أن إيقاف المكالمة مؤقتا ينهي جهة اتصال، كما يؤدي استرداد مكالمة معلقة إلى إنشاء جهة اتصال جديدة.
- الاستشارات — ترتبط جهة الاتصال الأولى بالوكيل الذي أجاب على مكالمة العميل، وترتبط جهة الاتصال الثانية بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة لإجراء استشارة. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى طوال مدة مكالمة العميل. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط إلى طول الفترة الزمنية التي كان الوكلاء يستشيرونها.

يوضح الجدول التالي تفاصيل أنواع أحداث المكالمات المختلفة وما إذا كان Webex WFO يدعمها.

النوع	مدعوم	الوصف
تم قبول/إنهاء المكالمة	نعم	يقبل الوكيل مكالمة عميل، وتنتهي المكالمة دون وقوع أي أحداث مكالمة، مثل عمليات التعليق أو التحويل.
متابعة المكالمة أو وضعها قيد الانتظار	نعم	العميل PUT قيد الانتظار. يتم تشغيل موسيقى الانتظار على ساق العميل من المكالمة.
إيقاف مؤقت واستئناف (يدوي)	نعم	تم إيقاف المكالمة مؤقتا. الإيقاف المؤقت والاستئناف يلتزمان بمعايير التوافق مع PCI. على عكس التعليق / السيرة الذاتية ، لا يتم تشغيل موسيقى الانتظار على ساق العميل من المكالمة ؛ يسمع الصمت فقط. يجب على المستخدم تشغيل الإيقاف المؤقت والاستئناف يدويا داخل نظام Cisco Webex CC الخاص به، ويتعرف Webex WFO على المشغل اليدوي.
النقل البارد (الأعمى) نقل دافئ	نعم	يتم تحويل مكالمة من وكيل إلى وكيل آخر.
مؤتمر بارد مؤتمر دافئ	نعم	تفاعل مكالمة مع اثنين أو أكثر من الوكلاء.
تعليق	لا	المكالمة PUT قيد الانتظار (متوقفة)، ويمكن لنفس العامل التقاط المكالمة (استردادها).

ملاحظة يتم دعم تسجيل الشاشة للعامل الأول في مكالمة. تسجيل الشاشة غير مدعوم لأرجل المكالمات المحولة.

تسجيل الشاشة

يتم التقاط تسجيل الشاشة من خلال Webex WFO Smart Desktop ، وليس Cisco Webex CC.

المتطلبات الأساسية

لكي يعمل تسجيل الشاشة ، يجب عليك التأكد من تكوين الميزات والمكونات التالية بشكل صحيح.

الميزة	تهيئة
سطح المكتب الذكي	Webex WFO يجب تثبيت سطح المكتب الذكي وتشغيله على أجهزة الكمبيوتر

الميزة	تهيئة
	حيث يقوم الوكلاء بتسجيل الدخول إلى Webex CC، ويجب تكوين كل سطح مكتب ذكي لاستخدام مراسلة RTE. يتم تكوين مراسلة RTE عن طريق تحديد خانة الاختيار تمكين مراسلة **RTE** لتسجيل الشاشة في صفحة التكوين ACD ل Webex CC. تمكن رسائل RTE عملاء Smart Desktop المتصلين من تسجيل تسجيلات الشاشة في مقاطع مدتها عشر دقائق عندما يقوم مستخدم تم تكوينه بشكل صحيح بتسجيل الدخول إلى Webex CC.
Webex WFO المستخدمين	عندما يتزامن Webex WFO مع Webex CC، فإنه يستورد الوكلاء ويزامنهم ك Webex WFO المستخدمون الذين لديهم ملفات تعريف مستخدمي Webex CC. يمكن تسجيل الشاشة فقط للمستخدمين الذين لديهم ملفات تعريف مستخدم Webex CC. يجب أن تتوفر لدى هؤلاء المستخدمين عمليات التهيئة الإضافية التالية في صفحة المستخدمون: ▪ تنشيط هذا المستخدم — يجب تحديده. ▪ الأدوار — يجب تعيينها إلى دور مرتبط بأذونات التقاط جهات الاتصال وشاشة التسجيل. ▪ تسجيل دخول Windows — يجب أن يكون هو نفسه تسجيل دخول Windows الذي يستخدمه وكلاء Webex CC لتسجيل الدخول إلى الكمبيوتر.

التقاط تسجيلات الشاشة

توفر القائمة التالية نظرة عامة حول كيفية التقاط Webex WFO لتسجيلات الشاشة لعملاء Webex CC.

1. يقوم العامل بتسجيل الدخول إلى كمبيوتر شخصي باستخدام Smart Desktop.

عندما يقوم المستخدم الذي تم تكوينه بشكل صحيح في Webex WFO بتسجيل الدخول إلى جهاز كمبيوتر حيث يعمل Smart Desktop وتكوينه لاستخدام مراسلة RTE ، يبدأ Smart Desktop في التقاط تسجيلات الشاشة في مقاطع مدتها عشر دقائق يحفظها محليا. لم يتم بعد تحميل أي تسجيلات شاشة إلى Webex WFO.

يتم تشفير مقاطع تسجيل الشاشة على سطح المكتب. يستخدم Calabrio عملية تشفير ثنائية باستخدام Symmetric AES-CBC-256 و RSA-CBC-2048 غير المتماثل للتعامل مع المصادقة وتشفير ملفات تسجيل الشاشة.

يقوم Smart Desktop بتخزين هذه الشرائح في الموقع التالي:

جيم : \\ ملفات البرنامج (x86) \\ الملفات المشتركة \\ كالابريو واحد \\ سطح المكتب \\ التسجيلات

2. يعالج العامل جهة الاتصال في Webex CC.
3. يقوم Webex WFO باستيراد التسجيل الصوتي والبيانات الوصفية لجهة الاتصال.
4. Webex WFO يستخرج ويحمل تسجيل الشاشة من جهاز الكمبيوتر الخاص بالوكيل.

بمجرد تحميل Webex WFO جهات الاتصال من Webex CC ، فإنه يبدأ عملية استخراج وتحميل تسجيلات الشاشة المطابقة. يقوم Webex WFO بذلك عن طريق ترحيل الطوابع الزمنية لكل جهة اتصال إلى كمبيوتر الوكيل المناسب.

عندما يتلقى Smart Desktop هذه الطوابع الزمنية، فإنه يقوم بقص مقاطع تسجيل الشاشة وتقسيمها في تسجيل شاشة واحد يطابق مدة جهة الاتصال. بعد ذلك ، يقوم بتحميل تسجيل الشاشة إلى Webex WFO.

يتم تحليل مقاطع تسجيل الشاشة غير المرتبطة بأي جهة اتصال للتحقق من عدم حدوث أي تناقضات، ثم يتم حذفها. إذا فقد Smart Desktop اتصاله ب Webex WFO، فإنه ينفذ عملية استرداد عند إعادة الاتصال للتأكد من أنه ينشئ تسجيلات شاشة لجميع جهات الاتصال التي يعالجها الوكيل في هذه الأثناء.

مثال يتعامل أحد العاملين مع جهة اتصال في نهاية اليوم، ثم يقوم بإيقاف تشغيل الكمبيوتر قبل أن يقوم Webex CC بإتاحة جهة الاتصال ل Webex WFO. عندما يقوم العامل بتشغيل جهاز الكمبيوتر ، فإن
في اليوم التالي ، يعيد Smart Desktop الاتصال ب Webex WFO ، و Webex WFO يستخرج ويحمل تسجيل الشاشة بعد ذلك.

5. يقوم العامل بتسجيل الخروج.

عندما يقوم الوكيل بتسجيل الخروج، يتوقف Smart Desktop عن تسجيل مقاطع الشاشة الجديدة.

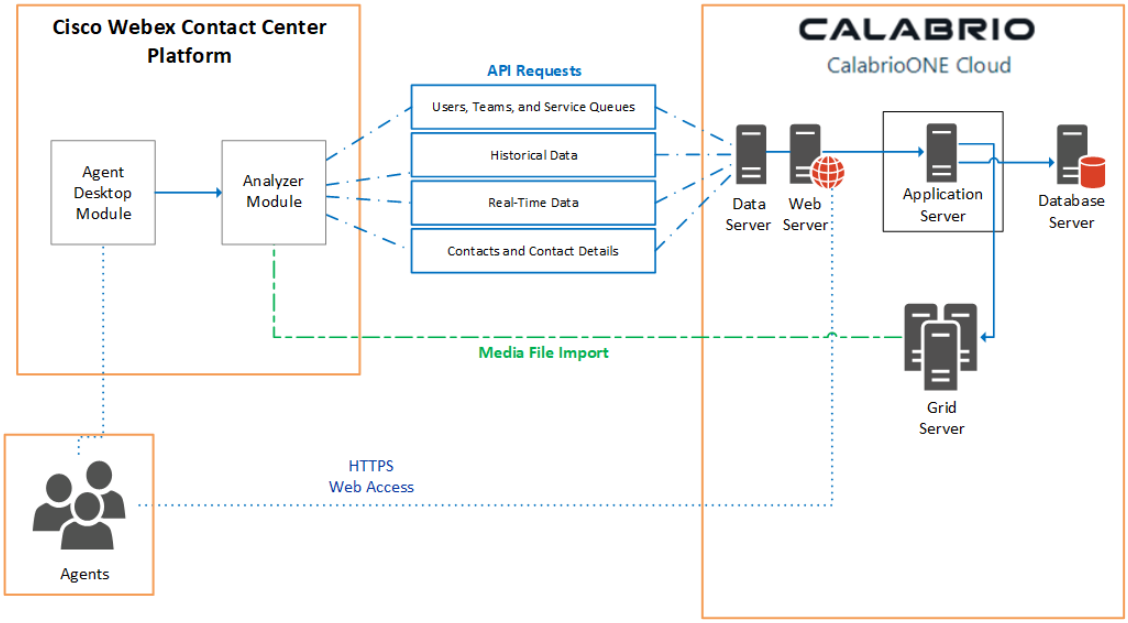
الملحق

ارجع إلى الملحق لمعرفة المحتوى المتعلق بالإصدار 1.0 من تكامل Cisco Webex Contact Center.

بيانات التكوين الأساسية ل 1.0

يقوم Webex WFO بمزامنة بيانات التكوين الأساسية التالية مع ما يعادلها من Cisco Webex Contact Center إلى ثلاثة طلبات API.

يوضح الرسم التخطيطي للبنية أدناه العلاقة بين Cisco Webex Contact Center ومجموعة Webex WFO. لاحظ أن الرسم التخطيطي يتضمن Classic WFM.



المستعملون

عندما يستورد Webex WFO مستخدما جديدا من Webex Contact Center، فإنه ينشئ مستخدما جديدا Webex WFO لديه ملف تعريف مستخدم Webex Contact Center.

عندما يغير شخص ما بيانات المستخدم في Webex Contact Center، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

ملاحظة لا يتم استيراد المستخدمين الذين لديهم حالة "غير نشط" في Webex Contact Center إلا إذا تمت استعادتهم.

التغيير في **Webex CC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة مستخدم جديد.	تمت إضافة مستخدم جديد. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة: ▪ يطبق الاسم الأول واسم العائلة لمستخدم Webex Contact Center على الاسم الأول واسم العائلة للمستخدم Webex WFO. ▪ يطبق معرف TID الخاص بالمستخدم Webex Contact Center على معرف ACD الخاص بالمستخدم Webex WFO. ▪ تعيين تواريخ البدء Webex WFO للشركة والقسم إلى تاريخ حدوث المزامنة. ▪ يعين المستخدم Webex WFO إلى الفريق الافتراضي. ملاحظة Webex WFO لا يحافظ على العلاقة بين مستخدمي Webex Contact Center وفرق. ارجع إلى افرقه. ▪ في حالة تمكين مركز الاتصال للمستخدم Webex Contact Center، يتم تعيين دور العامل الافتراضي للمستخدم Webex WFO. لا تتم مزامنة أي أدوار Webex WFO أخرى مع Webex Contact Center. ملاحظة إذا قمت بإزالة دور العامل من مستخدم Webex WFO الذي تمت مزامنته مع مستخدم Webex Contact Center الذي في حالة تمكين مركز الاتصال، ستتم إعادة تعيين دور الوكيل في المرة التالية التي تتم فيها مزامنة Webex WFO مع Webex Contact Center.
يتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم.	يتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم.
تم حذف المستخدم.	تم إلغاء تنشيط المستخدم.

افرقه

يتزامن Webex WFO مع فرق Webex Contact Center من أي نوع (على أساس السعة أو على أساس الوكيل) ، طالما أنها نشطة. لا يحافظ على العلاقة بين مستخدمي Webex Contact Center وفرق Webex Contact Center.

عند تغيير بيانات الفريق في Webex Contact Center، تكتشفها خدمة المزامنة وتجري عدة تغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

التغيير في **Webex CC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
إضافة فريق جديد	تمت إضافة فريق جديد بنفس الاسم. هذا الاسم للقراءة فقط. تم تغيير اسم الفريق
	تم تغيير اسم الفريق.
إضافة مستخدم جديد إلى فريق	لا تغيير. Webex WFO لا يحافظ على العلاقة بين Webex Contact Center المستخدمين وفرق Webex Contact Center.
تمت إزالة المستخدم من فريق	لا تغيير. Webex WFO لا يحافظ على العلاقة بين Webex Contact Center المستخدمين و Webex Contact Center الفرق.
تم حذف الفريق.	لا تغيير.

يمكنك إنشاء فرق جديدة في Webex WFO وتعيين مستخدمين لها، ولكن لا تتم إضافة هذه الفرق الجديدة إلى Webex Contact Center.

يمكن لمستخدم Webex WFO الانتماء إلى فريق واحد فقط.

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0

يشرح هذا القسم كيفية إعداد الاتصال بين Cisco Webex Contact Center 1.0 وWebex WFO.

الخطوة 1: جمع المعلومات من موفر Webex Contact Center الخاص بك

اجمع معلومات API التالية من موفر Webex Contact Center واحفظها في موقع يسهل الوصول إليه:

- أكمل عنوان URL الأساسي ل Webex Contact Center API, بما في ذلك البروتوكول.
- عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center Media API، بما في ذلك البروتوكول.
- عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم Webex Contact Center المصرح له بالوصول إلى كل من Webex Contact Center API و Webex Contact Center Media API.
- API مفتاح Webex Contact Center API و Webex Contact Center Media API.

عند تكوين اتصال ACD مع Webex Contact Center في Webex WFO، ستحتاج إلى هذه المعلومات لإكمال القسم Webex Contact Center API.

ملاحظة تعرض صور المثال التالية واجهات برمجة التطبيقات Cisco Webex Contact Center 1.0.

- رقم تعريف الكيان

مثل

يتم تمييز معرف الكيان في الصورة التالية.

```
8 <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
  xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
  xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
  xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
  xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
  entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- عنوان URL لإعادة توجيه تسجيل الدخول الأحادي

مثل

يتم تمييز عنوان URL لإعادة توجيه تسجيل الدخول الأحادي في الصورة التالية.

```
91        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
          SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
          SimpleSign/SSO"/>
92        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
          Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- شهادة موفر الهوية

مثل

يتم تمييز شهادة موفر الهوية في الصورة التالية.

```
103       <KeyDescriptor use="signing">
104           <ds:KeyInfo>
105                   <ds:X509Data>
106                       <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT[illegible]HTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```

الخطوة 2: تكوين Webex Contact Center ك ACD في Webex WFO

بعد ذلك ، قم بإضافة وتكوين Webex Contact Center ك ACD في Webex WFO.

ملاحظة Webex WFO تشير حاليا إلى Webex Contact Center ك Cisco Customer Journey Platform.

أضف **Webex Contact Center** ك **ACD**

1. في Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين النظام > تهيئة ACD.
2. انقر على إضافة.
3. في مربع الحوار ACD تفاصيل، قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	تهيئة
حدد ACD	حدد **Cisco Customer Journey Platform**.
الاسم	أدخل اسما فريدا ل ACD.

4. انقر فوق موافق.

قم بتكوين **Webex Contact Center ACD**

1. في جدول خوادم ACD، حدد Webex Contact Center ACD.
2. تخطي قسم تصفية ACD. لا يدعم هذا التكامل تصفية ACD.
3. قم بتكوين القسم Cisco Customer Journey Platform API كما يلي.

الحقل	تهيئة
Cisco Customer Journey Platform API URL	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center API الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform الوسائط API URL	أدخل عنوان URL الكامل ل Webex Contact Center Media API الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rd-tenant.ccone.net/ri/get-decrypted-التسجيل
اسم المستخدم	أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم Webex Contact Center الذي تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولا بالوصول إلى Webex Contact Center API و Webex Contact Center Media API.
مفتاح API	أدخل المفتاح API ل Webex Contact Center API و Webex Contact Center Media API اللذين حفظتهما في الخطوة 1.

الحقل	تهيئة
Cisco Webex Contact Center 1.0	حدد فقط إذا كنت تستخدم Webex Contact Center 2.0. يؤدي ذلك إلى تمكين طلبات CMSv2 API.
Cisco معرف المستأجر	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي ل Webex Contact Center حساب المستأجر. هذا هو معرف المؤسسة Cisco الخاص بك.

4. قم بتكوين قسم فاصل المزامنة كما يلي.

قسم	الوصف
الفاصل الزمني (بالدقائق)	أدخل عدد المرات (بالدقائق) التي تريد أن يقوم فيها خادم البيانات بمزامنة المستخدمين ، Teams، وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع ما يعادلها في Webex Contact Center. لمزيد من المعلومات حول المزامنة مع Webex Contact Center، راجع بيانات التكوين الأساسية ل 1.0. الحد الأدنى = 10 دقائق.

5. قم بتكوين قسم إعدادات الالتقاط على النحو التالي.

الحقل	الوصف
ACD تأخير الالتقاط	حدد مقدار الوقت الذي تريد WFM انتظاره قبل ذلك استيراد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار إذا كنت تريد استعادة البيانات من في اليوم السابق بأكمله. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستغرق وقتا أطول من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، يمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح.
استعادة الوقت	أدخل الوقت من اليوم الذي تريد أن يستعيد فيه Webex WFO بيانات اليوم السابق من ACD.

6. (اختياري) حدد تمكين رسائل **RTE** لتسجيل الشاشة. يتيح لك ذلك تسجيل شاشات وكلاء Webex Contact Center الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات حول تسجيل الشاشة، راجع QM Data for 1.0.
7. انقر على حفظ.

الخطوة 3: تكوين خادم البيانات

تكوين خادم بيانات ل **Cisco Webex Contact Center ACD**

1. في Webex WFO ، انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين النظام > تكوين خادم البيانات.
2. من القائمة المنسدلة تحديد تكوين خادم البيانات، حدد خادم البيانات الذي تريد استخدامه ل Webex Contact Center ACD.
3. قم بتكوين الإعدادات التالية.

إعداد	تهيئة
خادم البيانات الإقليمي ACD	حدد خانة الاختيار تمكين المزامنة ، ثم انقل إعدادات المزامنة Webex مركز الاتصال ACD من متاح إلى معين.
خادم البيانات الإقليمي ACD	حدد خانة الاختيار تمكين الالتقاط ، ثم انقل إعدادات الالتقاط Webex مركز الاتصال ACD من متاح إلى معين.
خادم البيانات الإقليمي الحقيقي-	حدد خانة الاختيار تمكين أحداث الوقت الحقيقي، ثم انقل إعدادات حدث الوقت Webex Contact Center ACD من متاح إلى معين.
إعدادات خادم استيراد الوسائط	حدد خانة الاختيار تمكين استيراد الوسائط، ثم انقل Webex Contact Center ACD من متوفر إلى معين.

4. انقر على حفظ.

اتصل ب Cisco Webex Contact Center باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2

يشرح هذا القسم كيفية إعداد الاتصال بين Cisco Webex Contact Center وWebex WFO للمستخدمين الذين ينتقلون من الإصدار 1.0 باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2.

تكوين **CWCC 2.0** باستخدام واجهات برمجة تطبيقات **CMSv2**

1. في Webex WFO، انتقل إلى تهيئة إدارة التطبيقات>النظام>**ACD**.
2. انقر على إضافة. يتم فتح النافذة **ACD** تفاصيل .
3. في النافذة ACD تفاصيل، قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	تهيئة
حدد ACD	حدد **Cisco Customer Journey Platform**. ملاحظة Webex WFO يشير حاليا إلى Webex Contact Center كـ Cisco Customer Journey Platform.
الاسم	أدخل اسما فريدا ل ACD.

4. انقر فوق موافق.
5. في الجدول تحديد **ACD** ، حدد Cisco Webex Contact Center ACD الذي أنشأته للتو.
6. تخطي قسم ACD تصفية. لا يدعم هذا التكامل تصفية ACD.
7. قم بتكوين القسم Cisco Customer Journey Platform API كما يلي.

الحقل	تهيئة
Cisco Customer Journey Platform API URL	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center API الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform وسائل الإعلام API URL	أدخل عنوان URL الكامل ل Webex Contact Center Media API الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rd-tenant.ccone.net/ri/get-decrypted-التسجيل
اسم المستخدم	أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم Webex Contact Center الذي تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولا للوصول إلى Webex Contact Center API و Webex Contact Center Media API.
مفتاح API	أدخل مفتاح API ل Webex Contact Center API و Webex

الحقل	تهيئة
	مركز الاتصال Media API الذي قمت بحفظه في الخطوة 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	حدد خانة الاختيار. تمكنك خانة الاختيار هذه من الاتصال ب CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2.
Cisco معرف المستأجر	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي ل Webex Contact Center حساب المستأجر. هذا هو معرف مؤسستك Cisco.

8. قم بتكوين قسم فاصل المزامنة كما يلي.

قسم	الوصف
الفاصل الزمني (بالدقائق)	أدخل عدد المرات (بالدقائق) التي تريد أن يقوم فيها خادم البيانات بمزامنة المستخدمين ، Teams، وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع ما يعادلها في Webex Contact Center. لمزيد من المعلومات حول المزامنة مع Webex Contact Center، راجع بيانات التكوين الأساسية للإصدار 1.0. الحد الأدنى = 10 دقائق.

9. قم بتكوين قسم إعدادات الالتقاط على النحو التالي.

الحقل	الوصف
تأخير الالتقاط ACD	حدد مقدار الوقت الذي تريد WFM انتظاره قبل ذلك استيراد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار إذا كنت تريد استعادة البيانات من في اليوم السابق بأكمله. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستغرق وقتا أطول من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، يمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما تم التقاطه خلال اليوم. يضمن ذلك صحة الإحصائيات الخاصة بك وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح.
استعادة الوقت	أدخل الوقت من اليوم الذي تريد Webex WFOلاستعادة بيانات اليوم السابق من ACD.

10. (اختياري) حدد تمكين رسائل **RTE** لتسجيل الشاشة. يتيح لك ذلك تسجيل شاشات وكلاء Webex Contact Center الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات، راجع تسجيل الشاشة.
11. انقر على حفظ.

QM بيانات 1.0

يسمح لك QM بمراقبة وتقييم مدى استجابة وكلائك لجهات الاتصال التي يتلقونها.

تسجيل الصوت

عند اتصال QM ب Cisco Webex Contact Center، يتم إنشاء جهات الاتصال وتسجيلها في Webex Contact Center.

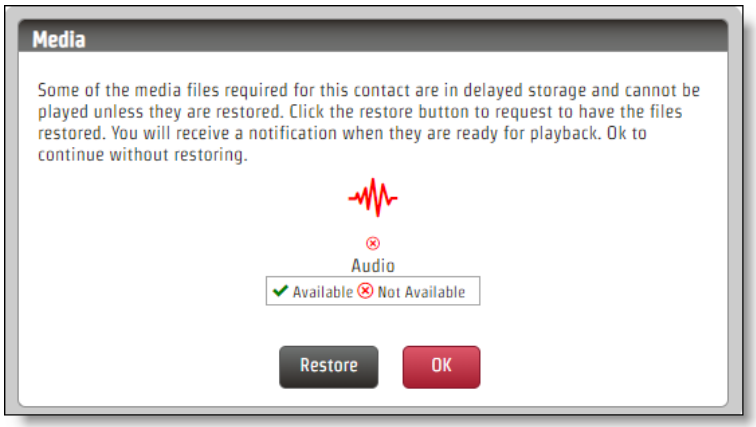
لاستيراد جهة اتصال، يقوم Webex WFO أولا باستيراد بيانات تعريف جهة الاتصال من خلال طلب API. بعد ذلك ، يقوم باستيراد التسجيل الصوتي من خلال طلب API آخر ، ويطابق التسجيل الصوتي مع البيانات الوصفية لجهة الاتصال ، ويربط جهة الاتصال بالوكيل الذي تعامل معها.

عندما يتعامل العديد من الوكلاء مع جهة اتصال في Webex Contact Center (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الوكلاء بتحويل جهة الاتصال إلى وكيل آخر)، يستخدم Webex WFO بيانات التعريف لتقسيم جهة الاتصال إلى عدد مطابق من جهات الاتصال التي يربطها بعد ذلك بالوكلاء الفرديين المعنيين. وعلى وجه التحديد، يحدد Webex WFO متى كان الوكلاء نشطين في المكالمة من خلال الطوابع الزمنية للبدء والنهاية ويقسم جهة الاتصال وفقا لذلك. كل جهة اتصال ناتجة في Webex WFO لها بيانات وصفية وتسجيل صوتي خاص بها.

قد يستغرق Webex Contact Center ما يصل إلى ساعتين لإتاحة جهة اتصال ل Webex WFO. في بعض الأحيان ، قد يستغرق تحميل التسجيل الصوتي المرتبط بجهة الاتصال وقتا أطول.

ملاحظه

إذا قمت بالنقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال ليس لديها تسجيل صوتي تم تحميله بعد، تتلقى الرسالة التالية:



ومع ذلك ، في هذه الحالة ، لا يكون التسجيل في التخزين المتأخر ، ولا يؤدي النقر فوق "استعادة" إلى استعادة التسجيل. يتوفر التسجيل للتشغيل فقط بمجرد تغيير حالة تحميل الملف الصوتي من "لم يتم تحميل الملف بعد" إلى "تم تحميل الملف".

تصف الأقسام التالية كيفية قيام Webex WFO بتقسيم Webex Contact Center جهات الاتصال التي تتضمن استشارات أو تحويلات أو مؤتمرات.

المشاورات

يقوم Webex WFO بتقسيم جهة الاتصال Webex Contact Center إلى جهتي اتصال لهما نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة.

ترتبط جهة الاتصال الأولى بالوكيل الذي أجاب على مكالمة العميل، وترتبط جهة الاتصال الثانية بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة لإجراء استشارة. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى طوال مدة مكالمة العميل. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط إلى طول الفترة الزمنية التي كان الوكلاء يستشيرونها.

أثناء الاستشارة ، يسجل Webex Contact Center العميل فقط ، وليس الوكلاء.

مثل

يقوم Webex WFO باستيراد جهة اتصال حيث تشاور العميل براون مع العميل هودجز لمدة 42 ثانية. يقسم Webex WFO جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال ، 29 و 30.

تبلغ مدة التسجيل المرتبط بجهة الاتصال 29 00:02:21، وهي المدة الزمنية الكاملة التي تم فيها اتصال العميل براون بالعميل.
تبلغ مدة التسجيل المرتبط بجهة الاتصال 30 00:00:42، وهي فقط المدة الزمنية التي كان العميل هودجز يتشاور فيها مع العميل براون.

كلا التسجيلين لهما نفس معرف جهة الاتصال المرتبط.

يمكن تحديد جهات الاتصال هذه وتشغيلها واحدة تلو الأخرى باستخدام مشغل الوسائط. تظهر جميع جهات الاتصال المقترنة في Tab جهات الاتصال المقترنة، حيث يمكن أيضا تحديدها وتشغيلها.

نقل

يقسم Webex WFO جهة الاتصال Webex Contact Center حسب عدد المرات التي تم فيها نقلها. لكل عملية تحويل، ينشئ Webex WFO جهة اتصال منفصلة، ويربط كل جهة اتصال بالوكيل الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.

جميع شرائح المكالمة المحولة لها نفس معرف جهة الاتصال المرتبط.

مثل

يقوم Webex WFO باستيراد جهة اتصال حيث قام العميل براون بتحويل جهة الاتصال إلى العميل هودجز.

Webex WFO يقسم جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال ، 27 و 28. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:00:44 27، وهي المدة الزمنية التي كان فيها العميل براون متصلا بالعميل قبل أن ينقل جهة الاتصال إلى الوكيل هودجز. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:01:14 28، وهي المدة الزمنية التي كان فيها العميل هودجز متصلا بالعميل قبل انتهاء الاتصال.

كلا التسجيلين لهما نفس معرف جهة الاتصال المرتبط.

يمكن تحديد جهات الاتصال هذه وتشغيلها واحدة تلو الأخرى باستخدام مشغل الوسائط. تظهر جميع جهات الاتصال المقترنة في Tab جهات الاتصال المقترنة، حيث يمكن أيضا تحديدها وتشغيلها.

المؤتمرات

يقوم Webex WFO بتقسيم جهة الاتصال Webex Contact Center إلى جهتي اتصال لهما نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة.

ترتبط جهة الاتصال الأولى بالوكيل الذي أجاب على مكالمة العميل، وترتبط جهة الاتصال الثانية بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة لإجراء استشارة ثم لعقد مؤتمر. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى طوال مدة مكالمة العميل. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط إلى طول الفترة الزمنية التي كان الوكلاء يتشاورون فيها وفي المكالمة الجماعية.

أثناء الاستشارة ، يسجل Webex Contact Center العميل فقط ، وليس الوكلاء. أثناء المكالمة الجماعية ، يسجل Webex Contact Center كل من العميل والوكلاء.

مثل

يقوم Webex WFO باستيراد جهة اتصال من Webex Contact Center حيث تشاور العميل براون مع العميل هودجز ثم أحضر العميل هودجز إلى مكالمة جماعية.

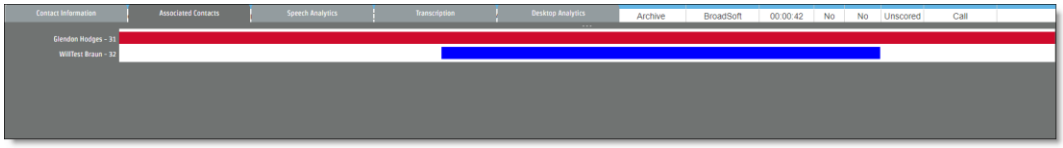
Webex WFO يقسم جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال ، 31 و 32. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:02:09 31، وهي المدة الزمنية الكاملة التي تم فيها توصيل العميل براون بالعميل. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:01:00 32 ، وهي فقط المدة الزمنية التي كان العميل هودجز يتشاور فيها ثم في مكالمة جماعية مع العميل براون.

كلا التسجيلين لهما نفس معرف جهة الاتصال المرتبط.

Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

يمكن تحديد جهات الاتصال هذه وتشغيلها واحدة تلو الأخرى باستخدام مشغل الوسائط. تظهر جميع جهات الاتصال المقترنة في Tab جهات الاتصال المقترنة، حيث يمكن أيضا تحديدها وتشغيلها.

تعرض الصورة التالية مشغل الوسائط عند تحديد جهة الاتصال 31. من جهات الاتصال المقترنة Tab ، يمكن أيضا تحديد جهة الاتصال 32 وتشغيلها.



البيانات الوصفية لجهة الاتصال

لا يقوم Webex WFO باستيراد أي بيانات تعريف مخصصة من Webex Contact Center 1.0، بما في ذلك ما يلي:

- البيانات المرتبطة بالمكالمة
- رموز التغليف

يلخص الجدول التالي كيفية تعيين بيانات تعريف جهة الاتصال من Webex Contact Center 1.0 إلى بيانات تعريف جهة الاتصال المكافئة في QM.

Webex CC	QM
الوكيل	اسم العائلة، الاسم الأول
اني	الرقم الذي يتصل به
دي إن آي	الرقم الذي تم الاتصال به

Webex CC	QM
التاريخ	التاريخ والوقت
معرف المستخدم TID	معرف الوكيل ACD
معرّف الجلسة	معرف جهة الاتصال المرتبط

Webex WFO يدعم تعيين البيانات الوصفية المخصصة ل CWCC 2.0. راجع مزامنة بيانات التعريف مع Webex WFO للحصول على مزيد من المعلومات.