أنا أنا أنا

سيسكو

Webex دليل تكامل WFO ومركز اتصال Webex

لعمليات النشر ذات WFM الجديدة

نشرت لأول مرة: يوليو 20, 2021

آخر تحديث: فبراير 28, 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
800 553-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.

إن تنفيذ Cisco لضغط الرأس TCP هو تعديل لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا في بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام لنظام التشغيل UNIX الخاص ب UCB. 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 الويب على العنوان التالي 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 لشركة 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 (WFM الجديد) 11

التحليلات 11

البصائر 12

Webex WFO والعمارة Cisco Webex Contact Center 13

إجراءات التكوين 15

تكوين Cisco Webex Contact Center 16

المتطلبات الأساسية 16

إجراءات التكوين 16

الاتصال بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0 24

المتطلبات الأساسية 24

إجراءات التكوين 24

توصيل WFM بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0 32

مزامنة البيانات الوصفية مع WFO Webex 35

تفاصيل التكامل ل Cisco Webex Contact Center 45

حول Webex دعم قناة WFO الرقمية 45

دعم الدردشة 47

دعم SMS 48

الدعم عبر البريد الإلكتروني 51

أحداث المكالمات المعقدة 51

تسجيل الشاشة 55

الملحق **58**

بيانات التكوين الأساسية ل 1.0 58

المستخدمون 58

افرقه 59

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0 60

الخطوة 1: جمع المعلومات من موفر مركز الاتصال Webex الخاص بك 60

الخطوة 2: تكوين مركز اتصال Webex ك ACD في Webex WFO 61

الخطوة 3: تكوين خادم البيانات 63

بيانات QM ل 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 وتكوين Webex WFO للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمهندسي التنفيذ ومهندسي الدعم ومهندسي المبيعات والتطوير والتسويق من Cisco العثور على معلومات مفيدة في هذا الدليل.

Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة

هناك نسختان من التكامل 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 نشر CWCC 1.0 إلى CWCC 2.0) و 2.0 (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 يظهر CWCC 1.0 في منتج Webex WFO كنظام 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	سي دبليو سي 2.0 مع الإرث واجهات برمجة تطبيقات CMSv1	سي دبليو سي 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) Webex يقوم 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 والاستئناف التلقائي، الأمر الذي يتطلب واجهات برمجة تطبيقات Cisco. بالنسبة للخيار المستند إلى واجهة برمجة التطبيقات، يجب إرسال الأوامر API إلى برنامج سطح المكتب الذكي من Cisco حتى يتمكن من تنقيح 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 متورطا ، Webex يقوم WFO بتنقيح الشاشة تلقائيا بناء على الصوت المنقح قبل تقديم جهة الاتصال في Webex WFO. تتطلب كل من خيارات الإيقاف المؤقت والاستئناف اليدوي والآلي تثبيت Cisco Agent Desktop لدى المستخدم. لا ينطبق دليل Webex WFO وخيارات الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي على تكامل Webex .CWCC الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي ل WFO غير متاح لأن إشارة RTP ، المطلوبة للأحداث الآلية Webex بدأها WFO ، لا تمر Webex WFO.

هام يجب تمكين الإيقاف المؤقت والاستئناف بواسطة Cisco. يرجى الاتصال بمدير حساب 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 مركز الاتصال الإصدار 1.0 ومركز الاتصال Webex 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 يستورد WFO التسجيل الصوتي من Cisco Webex Contact Center	X الإصدار 1.0: تأخير لمدة ساعتين على الأقل قبل الاستيراد. الإصدار 2.0: يحدث استيراد جهات الاتصال عندما يتم توفير التسجيل Webex WFO من مركز اتصال Webex.	
Webex تسجيل شاشة WFO	X	
Webex يلزم توفر مساحة تخزين WFO ل تخزين الصوت في السحابة	X	
التكامل من سحابة إلى سحابة لنقل البيانات	X نقل البيانات عبر واجهات برمجة التطبيقات مدمج في التكامل	
Webex يستوعب WFO إيقاف التسجيل الصوتي مؤقتا واستئنافه (يدويا وتلقائيا)	انظر Cisco Webex Contact Center 1.0 و2.0 نظرة عامة للحصول على معلومات حول التوافر الحالي لإيقاف التسجيل الصوتي مؤقتا واستئنافه وإيقاف تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه وتسجيل الاستريو.	

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
Webex شاشة يستوعب WFO تسجيل الإيقاف المؤقت والاستئناف (يدوي وتلقائي)		
تسجيل ستيريو		
البيانات الوصفية المخصصة	X 2.0 فقط	
التسجيلات مشفرة	X	
أحداث طاقة الكلام		X
المراقبة الصوتية الحية	X متوفر من خلال مكالمة مركز الاتصال Webex رصد	
مراقبة الشاشة الحية	X عبر Webex عميل سطح المكتب الذكي WFO	
المزامنة مدعومة	X	
استيراد بيانات تعريف جهة الاتصال	X	
يدعم التكامل متعدد القنوات		X*
تكامل CRM	X**	
عناصر التحكم في تسجيل الويب للعامل وعناصر التحكم في التسجيل API		X***
القنوات الصوتية	X	
قناة رقمية - دردشة	X انظر حول Webex WFO Digital دعم القناة	
قناة رقمية - SMS	X	

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
	راجع حول Webex دعم قناة WFO الرقمية	
قناة رقمية - البريد الإلكتروني	X	
	راجع حول Webex دعم قناة WFO الرقمية	

**تدعم Cisco استيراد جهات الاتصال النصية من مصادر أخرى بمشاركة إضافية من الدعم الفني من Cisco؛ ومع ذلك ، ليس لدى Cisco Webex Contact Center حاليا API للوصول إلى محتوى جهة الاتصال النصية. لا يمكن استيراد الدردشة وجهات الاتصال النصية الأخرى التي تتم معالجتها في Cisco Webex Contact Center إلى Webex WFO.*

*** مراجعة تكامل المنتج المفتوح.*

تتوفر عناصر التحكم في بدء / إيقاف API للتسجيل على الشاشة فقط. قد تكون هناك حاجة إلى دعم فني إضافي من Cisco لتنفيذ أي تسجيل للشاشة يعتمد على API فقط.

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 المستلمة من CWCC بواسطة
عميل سطح المكتب من هذه القطع وتحميلها.

مكونات الحافة

المكوّن	مطلوب	غير مطلوب
خادم البيانات للمزامنة والالتقاط والأحداث في الوقت الفعلي واستيراد الوسائط	X	
سطح المكتب الذكي لتسجيل الشاشة ومراقبة الشاشة الحية وميزات تحليلات سطح المكتب	X	
سطح المكتب الذكي على نظام التشغيل Windows	(متوفر)	
سطح المكتب الذكي على نظام التشغيل Mac OS		(غير متوفر)

إدارة القوى العاملة (WFM الجديد)

WFM مزامنة البيانات لأغراض التكوين واقتران البيانات التاريخية. Webex يقوم WFO WFM بمزامنة 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	

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
	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 ذكاء الأعمال المدعوم من الذكاء الاصطناعي والذي يعد جزءا أساسيا من مجموعة WFO Webex. توفر Insights تقارير مختلطة وغير منعزلة تمكنك من الجمع بسلاسة بين جميع بيانات إدارة مشاركة القوى العاملة وتفاعل العملاء من جميع أنحاء Webex WFO. تمكنك الرؤى من تصور بيانات WFO Webex من خلال تقارير ولوحات معلومات قابلة للتنفيذ. تحتاج إلى ترخيص Insights للوصول إلى الميزات المدرجة. راجع كيفية عمل التراخيص وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات.

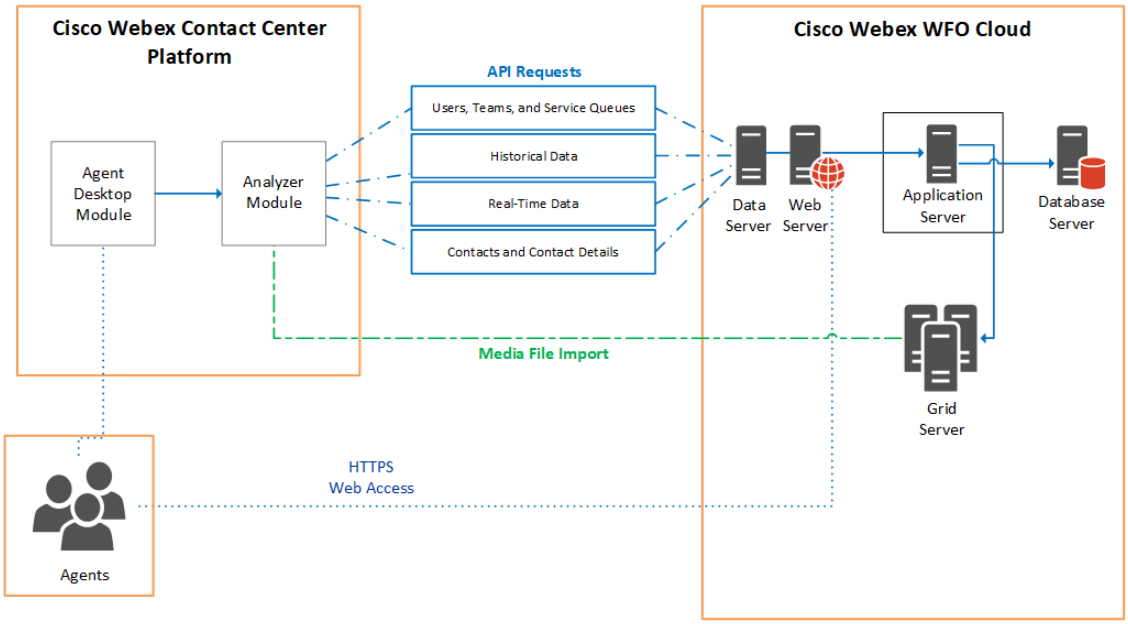
الميزات المتاحة

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
لوحات معلومات مسبقة الصنع	X	
التحليل المدعوم بالتعلم الآلي	X	
النسق المخصصة	X	

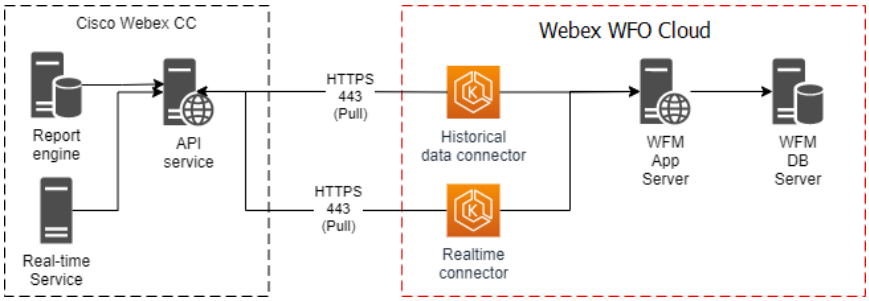
الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
Autograph (تصور البيانات الآلي)	X	
الخيارات المرئية (البيانات المخصصة التصور)	X	
مشاركة لوحة المعلومات	X	

Webex WFO والعمارة Cisco Webex Contact Center

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 و Webex WFO WFM فقط.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

إجراءات التكوين

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

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

نظرة عامة على تكوين **Cisco Webex Contact Center 1.0**

يستخدم تكامل CWCC 1.0 واجهات برمجة تطبيقات Cisco 1.0 وهو متوافق مع Webex WFO QM والتحليلات WFM الكلاسيكية. قد يكون خادم البيانات مطلوبا إذا كان التنفيذ يتضمن المزامنة والالتقاط والأحداث في الوقت الفعلي واستيراد الوسائط.

اتبع الإجراء "الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0".

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

يمكن أن يستخدم تكامل CWCC 2.0 واجهات برمجة تطبيقات CMSv2 وواجهات برمجة التطبيقات 2.0 (برمجية). قد يكون خادم البيانات مطلوبا إذا كان التنفيذ يتضمن المزامنة والالتقاط والأحداث في الوقت الفعلي واستيراد الوسائط.

واجهات برمجة تطبيقات **CMSv2**

- متوافق مع Webex WFO QM والتحليلات وكلاسيك WFM فقط
- مناسب للمستخدمين الذين ينتقلون من CWCC 1.0 إلى 2.0
- اتبع الإجراء "الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0"

واجهات برمجة التطبيقات **2.0** (برمجية)

- متوافق مع Webex WFO QM والتحليلات وكلاسيك WFM WFM
- إذا كان النشر يتضمن QM أو "إحصاءات Google" أو WFM كلاسيكي، فاتبع الإجراء "الاتصال بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0"
- إذا كان النشر الخاص بك يتضمن WFM اتباع الإجراء "الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0" والإجراء "Connect Webex WFO WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0"

تكوين Cisco Webex Contact Center

تحتاج إلى تنفيذ الإجراءات المذكورة في هذا الموضوع داخل مركز التحكم Webex قبل إعداد اتصال CWCC 2.0 في Webex WFO.

هام قم بتعيين بيانات اعتماد اسم المستخدم وكلمة المرور لحساب مسؤول Webex الخاص بك بحيث لا تنتهي صلاحيتها أبدا. تلغي Cisco رموز الوصول المميزة 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 الموجود في Webex WFO. تتطلب إعادة المصادقة مشاركة الدعم الفني من Cisco. قم بتزويد الدعم الفني لشركة Cisco بالمعلومات التالية.

- Webex بيانات اعتماد مسؤول مركز الاتصال (اسم المستخدم وكلمة المرور)
- Webex معرف مستأجر WFO
- Webex معرف WFO ACD
- Webex بيانات اعتماد مسؤول مستأجر WFO (اسم المستخدم وكلمة المرور)
- Webex عنوان URL لنطاق WFO (مثل الجزء "us3" في www.us3.calabriocloud.com)

المتطلبات المسبقه

- اسم المستخدم بتنسيق FQDN.
- يمكن للمستخدم 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 مزامنة Active Directory مع Cisco أو تم إنشاؤه يدويا في مدخل مسؤول Cisco.

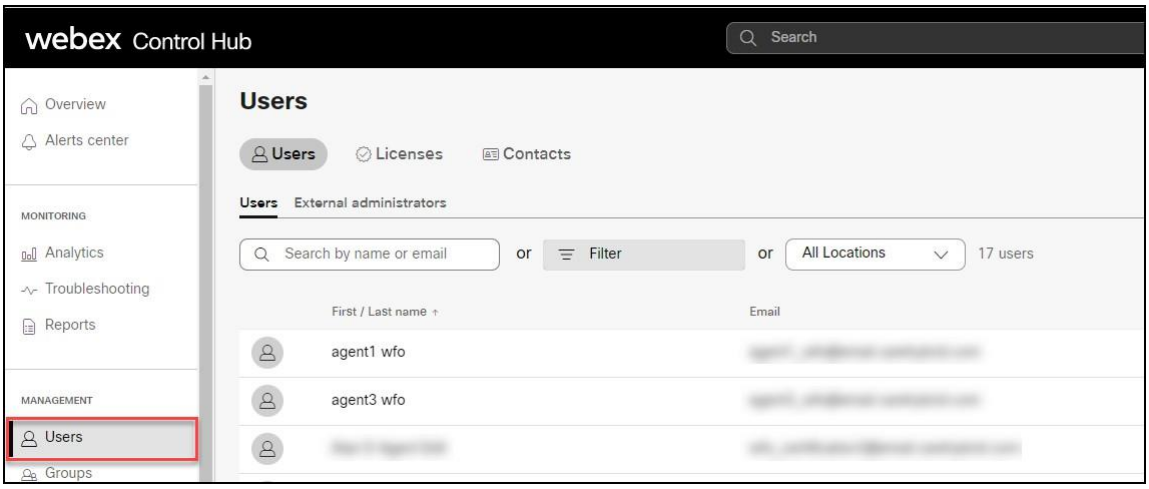
ملاحظة إذا تم تمكين مزامنة Active Directory لاحقا ولم يكن عنوان البريد الإلكتروني موجودا في Active Directory، مسح الإعداد الموجود في Cisco. سيكون هناك فرق مكررة و المستخدمون بسبب مشاكل في المزامنة مع عنوان بريد إلكتروني جديد.

إجراءات التكوين

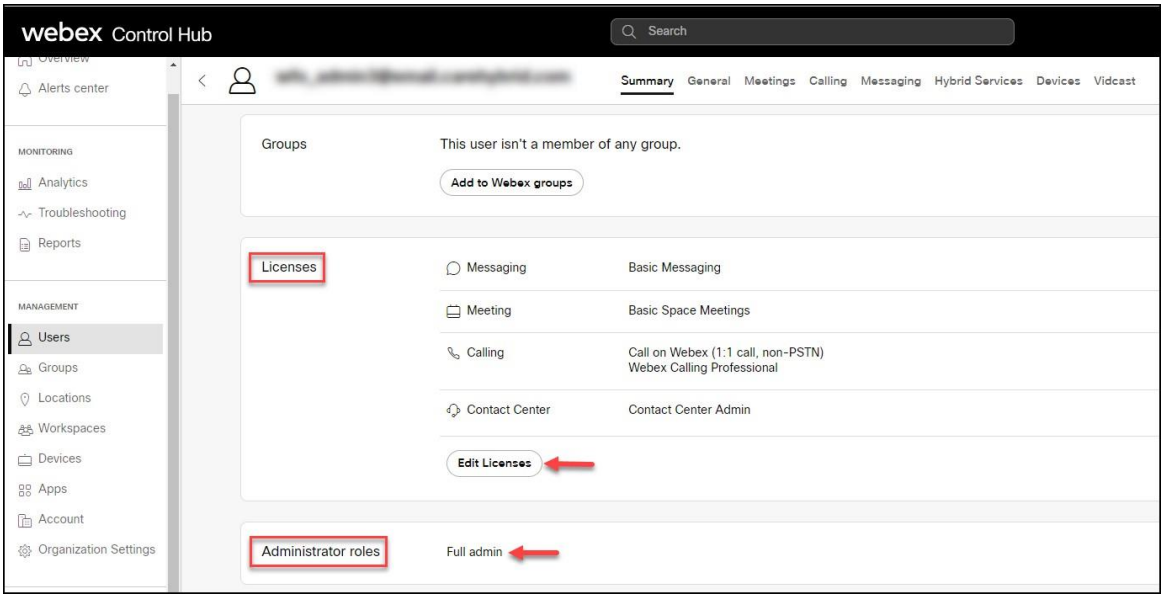
تعيين الأدوار والأذونات

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

1. قم بالوصول إلى مركز التحكم Webex للمسؤولين من خلال 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.



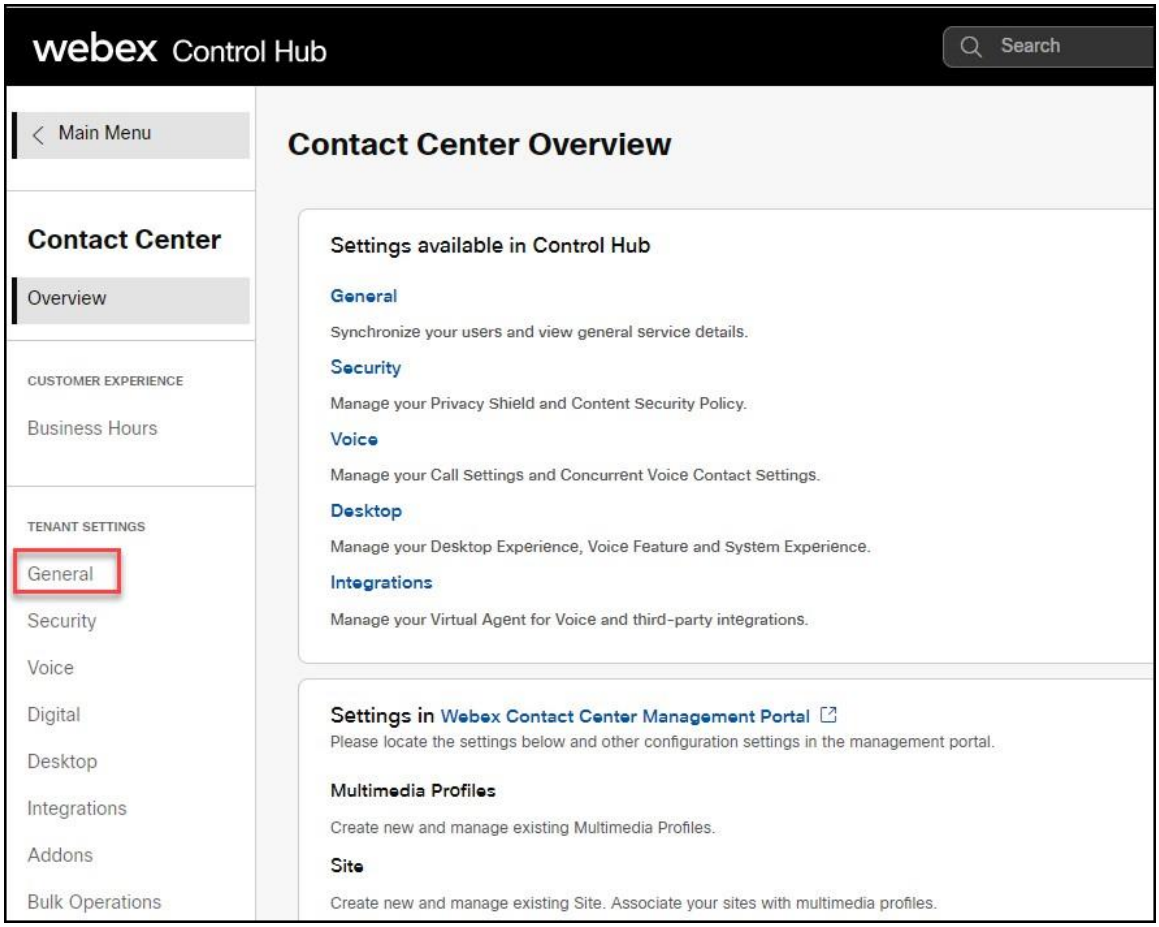
- إذا لم يتم تعيين التراخيص المناسبة للمستخدم، فانقر فوق تحرير التراخيص ضمن التراخيص ثم انقر فوق تحرير التراخيص مرة أخرى من صفحة ملخص التراخيص.
- قم بتعديل التراخيص حسب الضرورة، ثم انقر على حفظ.
- إذا لم يتم تعيين الأدوار المناسبة، فحدد الدور المعين حاليا داخل قسم أدوار المسؤول في صفحة المستخدم.
- عدل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

الرخص		
المراسلة	المراسلة الأساسية	
	التراسل المتقدم	
	اجتماعات الفضاء الأساسية	اجتماع
	اجتماعات الفضاء المتقدمة	
	جناح Webex Meetings	
	مكالمة على Webex (مكالمة 1:1، غير	Calling
	مسؤول مركز الاتصال	مركز الاتصالات
	وكيل مرخص > الوكيل المميز	
دور		
	مسؤول خدمة مركز الاتصال	الخدمات

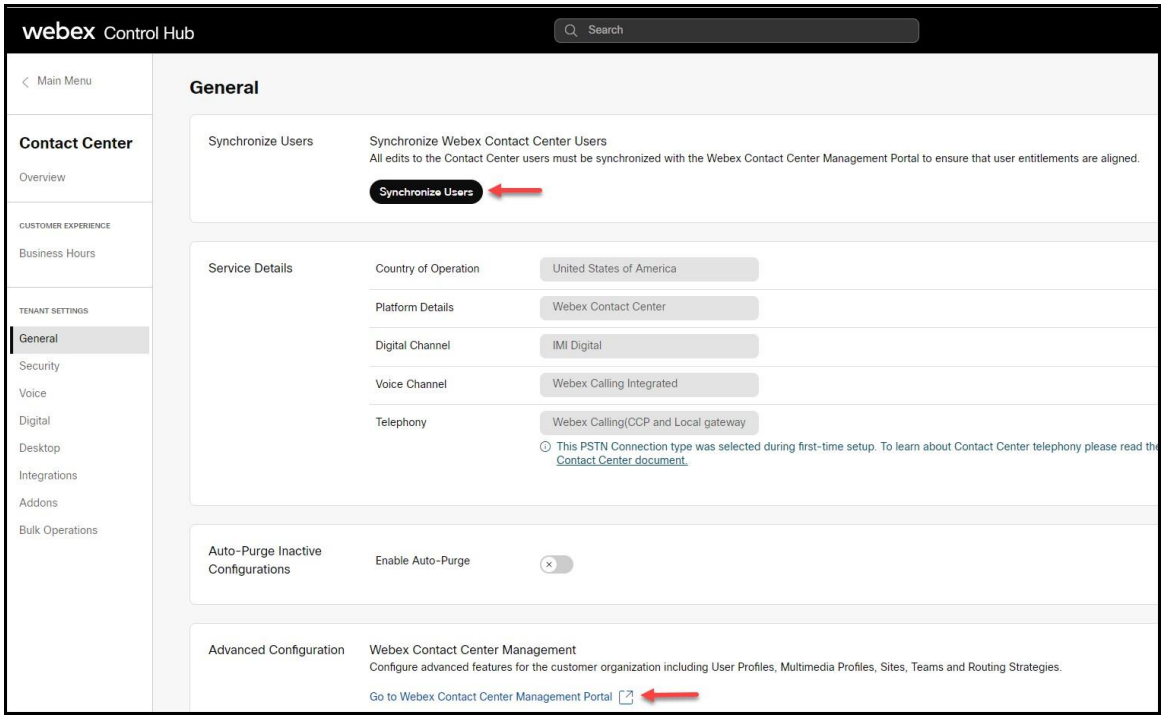
ملاحظة إذا واجهت مشكلات في المزامنة، فحدد خانة اختيار مسؤول المؤسسة وتعيين كامل دور المسؤول.

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.



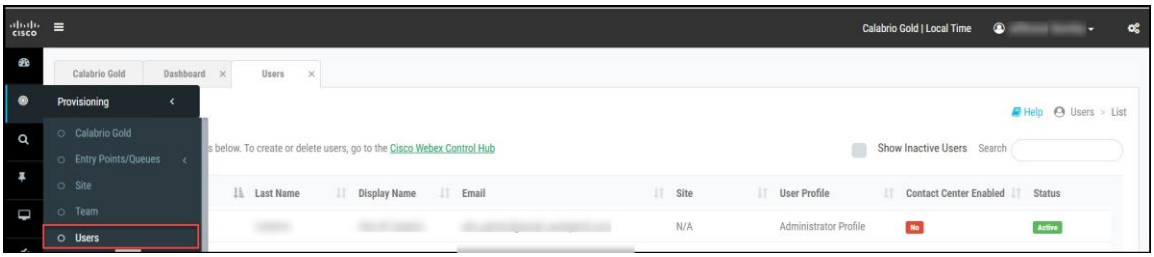
3. انقر على مزامنة المستخدمين.



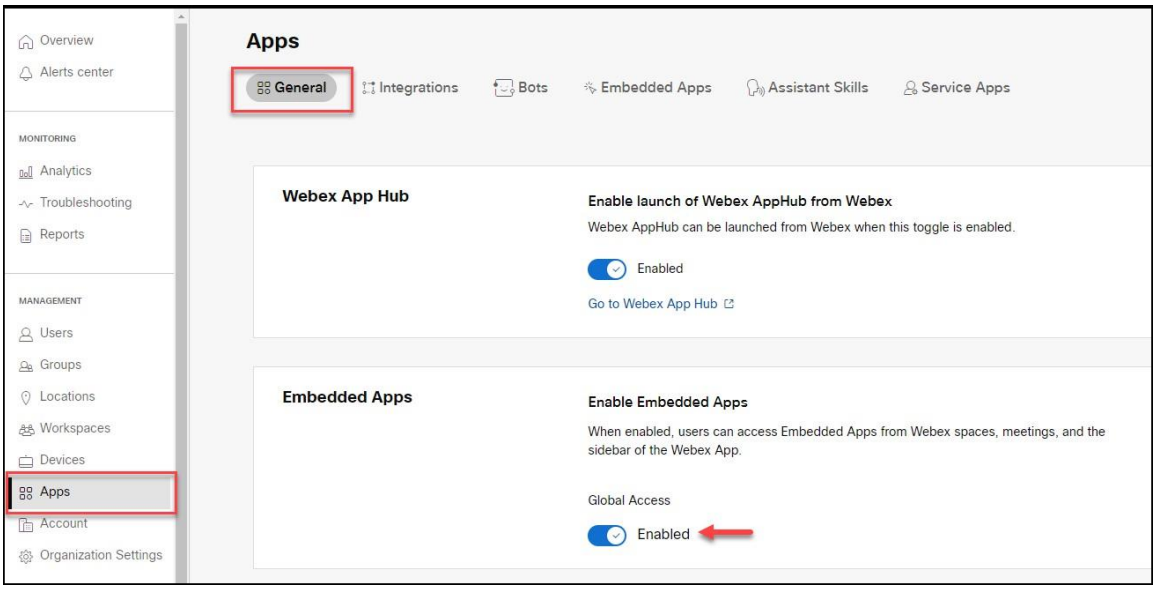
4. انقر فوق الرابط الانتقال إلى مدخل إدارة مركز الاتصال Webex. يتم فتح مدخل الإدارة في نافذة منفصلة.

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

ملاحظة: حالة تمكين مركز الاتصال هي لا لهذا الحساب.

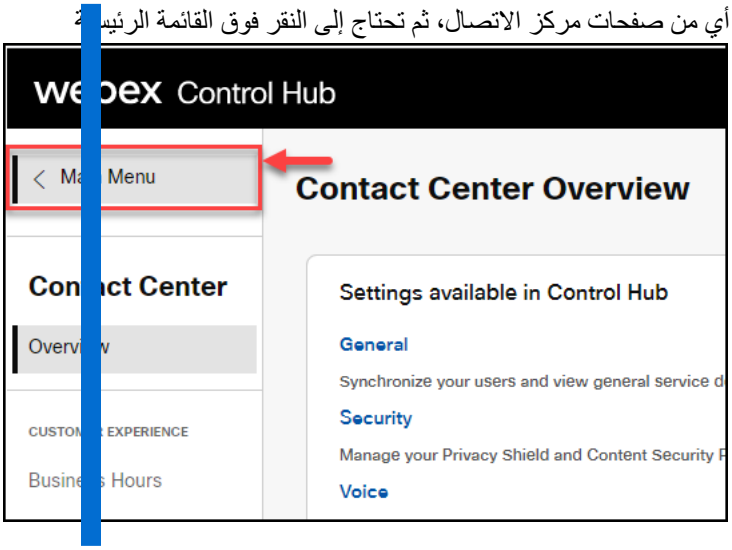


تكوين إعدادات التطبيقات



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



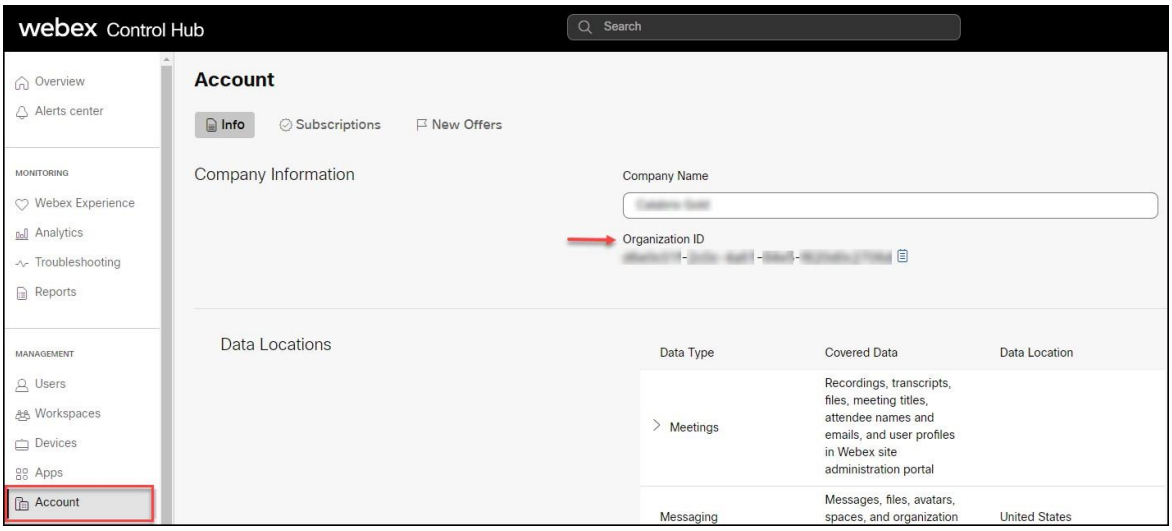
للوصول إلى صفحة التطبيقات .

2. من علامة التبويب عام في صفحة التطبيقات ، قم بتشغيل مفتاح التبديل 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. معرف مؤسسة Cisco مطلوب عند إعداد الاتصال ب CWCC 2.0 في Webex WFO. يعرف معرف مؤسستك أيضا باسم معرف المستأجر في Webex WFO.



تعيين نقاط النهاية **API**

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 متصفحات التصفح المتخفي لمتصفح Chrome أو InPrivate for 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 التصفح المتخفي لمتصفح Chrome أو InPrivate لمستعرضات Edge.

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

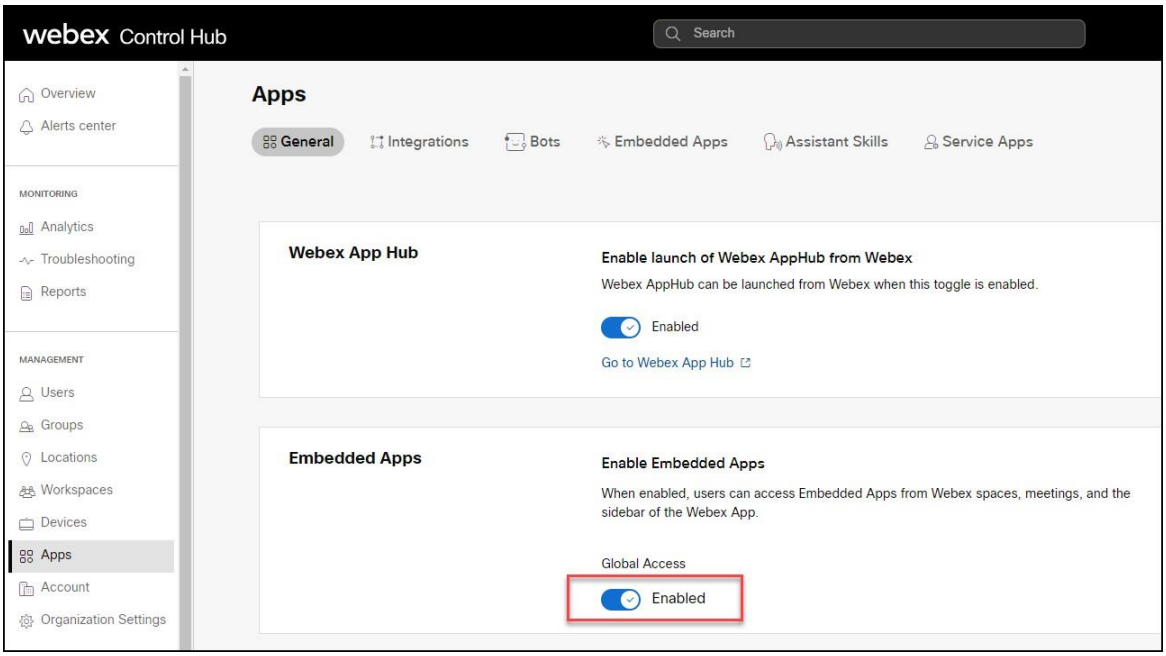
تمكين التكامل مع حزمة برو

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

1. قم بتسجيل الدخول إلى مركز التحكم Webex على 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. السماح بالوصول إلى تكامل WFO Webex 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 بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0

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

هام توخ مزيدا من الحذر قبل إجراء أية تغييرات على الحساب الذي تستخدمه لتهيئة ACD Cisco Webex Contact Center 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.

المتطلبات المسبقه

انسخ المعلومات التالية من موفر مركز اتصال Webex 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 مستخدم Webex المسؤول الأذونات والأدوار المطلوبة في Webex Control Hub لنظام Webex Contact Center. راجع إجراء "تعيين الأدوار والأذونات" في تكوين Cisco Webex Contact Center الموضوع للمزيد.
- API URL — عنوان URL الأساسي الكامل لمركز اتصال Webex API، بما في ذلك البروتوكول.
- معرف المستأجر — هذا هو معرف مؤسسة Cisco Webex Contact Center الخاص بك.

إجراءات التكوين

أفضل الممارسات توصي Cisco بتكوين CWCC 2.0 في جلسة مستعرض خاصة مثل وضع التصفح المتخفي في مستعرض Google Chrome أو Microsoft Edge.

- تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2 — 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 WFMالاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0
الإجراء بعد إكمال إجراء تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة التطبيقات 2.0.

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

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

الحقل	تهيئة
حدد ACD	حدد النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco. ملاحظة Webex تشير WFO حاليا إلى مركز الاتصال Webex باسم 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 التي أنشأتها للتو.
6. تخطي قسم تصفية ACD. لا يدعم هذا التكامل تصفية ACD.
7. قم بتكوين قسم API النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco كما يلي.

الحقل	تهيئة
عنوان URL API لمنصة رحلة عميل Cisco	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل API مركز اتصالات Webex الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
عنوان URL ل API الوسائط لمنصة رحلة العميل من Cisco	أدخل عنوان URL الكامل API وسائط مركز الاتصال Webex 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 لمستخدم مركز اتصال Webex الذي أنت

الحقل	تهيئة
	تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولا بالوصول إلى API مركز اتصال Webex و API وسائط مركز اتصال Webex.
مفتاح API	أدخل مفتاح API API مركز اتصالات Webex و API وسائط مركز اتصال Webex التي حفظتها 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.
معرف مستأجر Cisco	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي لمركز اتصال Webex حساب المستأجر. هذا هو معرف مؤسسة Cisco الخاص بك.

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 ، وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع ما يعادلها في مركز اتصال Webex. 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 أن ينتظره WFM 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. هذا يضمن صحة إحصائياتك

الحقل	الوصف
	وأن بيانات المكالمات الطويلة جدا في الفاصل الزمني الصحيح.
استعادة الوقت	أدخل الوقت من اليوم الذي تريد أن يستعيد فيه Webex WFOبيانات اليوم السابق من ACD.

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

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

1. في Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات>تكوين النظام>**ACD** التكوين.
2. تحت تحديد ACD، انقر فوق إضافة.
3. حدد **Cisco Webex Contact Center 2.0** من حدد **ACD** القائمة المنسدلة.
4. قم بتكوين الحقول على النحو التالي.

الحقل	تهيئة
اسم ACD	أدخل اسمًا فريدًا لـ ACD.
اسم المستخدم	أدخل اسم المستخدم الخاص بك في CWCC. هذا هو عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم المرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في CWCC.
رابط API	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل لـ Cisco Webex Contact Center API, بما في ذلك معرف البروتوكول.
معرف المستأجر	أدخل معرف المنظمة لحساب المستأجر CWCC.
المنتجات الممكنة - إدارة الجودة	إدارة الجودة — حدد هذا الخيار إذا كانت مؤسستك قد اشترت إدارة الجودة. حدد مربع الاختيار الصوت إذا كانت مؤسستك تريد فقط أن يقوم Webex WFO باستيعاب جهات الاتصال الصوتية فقط. حدد مربع الاختيار الرقمي (الدردشة، **SMS**، البريد الإلكتروني، الوسائط الاجتماعية) إذا كانت مؤسستك تريد أن يستوعب Webex WFO الدردشات ورسائل SMS،

الحقل	تهيئة
	والبريد الإلكتروني.
تعيين البيانات الوصفية	(اختياري) يسمح لك بتعيين بيانات تعريف CWCC إلى بيانات تعريف مخصصة العلامات في Webex WFO. راجع مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO للمزيد من التفاصيل. تتم مزامنة قيم بيانات CWCC مع جهات اتصال CWCC في Webex WFO. يتم تعيين قيم بيانات التعريف CWCC إلى تسميات بيانات التعريف التي تم إنشاؤها في Metadata Manager (الموجود في Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). بعد تعيين الخريطة بنجاح، يمكن استخدام البيانات الوصفية لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتتبع إلى جهة اتصال في Webex WFO. يمكن العثور على حقول البيانات الوصفية في لوحة التفاصيل على صفحة مشغل الوسائط (صفحة التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل البيانات الوصفية أو تحريره أو حذفه من نظامك.
فترة المزامنة (بالدقائق)	يشير إلى عدد المرات (بالدقائق) التي تريد فيها مزامنة المستخدمين والفرق وقوائم الخدمة في Webex WFO مع نظيراتها في Cisco Webex Contact Center.
تأخير الالتقاط (بالدقائق)	يحدد مقدار الوقت الذي تريد أن ينتظره WFM قبل ذلك يستورد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل الزمني.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد مربع الاختيار هذا 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 الممكّنة . هنا، يمكنك تعيين البيانات التعريفية المخصصة التي تعين لغة لجهات الاتصال النصية مثل البريد الإلكتروني أو رسالة الدردشة. تأتي خيارات البيانات الوصفية المتاحة من تعيين البيانات الوصفية قسم.

الحقل	تهيئة
	Webex يستخدم WFO لغة جهة الاتصال النصية للعثور على النتائج عندما تستخدم مرشح البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex يقوم WFO بتعيين لغة لجهات الاتصال النصية باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل إلى جهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة مخصصة لحقل البيانات الوصفية المخصص الذي تقوم بتكوينه هنا (قسم تعيين لغة البيانات الوصفية). C. اللغة الاحتياطية التي قمت بتكوينها في قسم لغة النص الاحتياطية أدناه. D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).
لغة النص الاحتياطية	يظهر هذا القسم عند تحديد الرقمي في المنتجات تم تمكين القسم. حدد اللغة التي تريد تعيينها لجهات اتصال النصوص إذا لم يكن لديها لغة مرتبطة بها عند استيرادها إلى Webex WFO ولم يكن لديها قيمة بيانات وصفية كما هو محدد في قسم تعيين لغة البيانات الوصفية أعلاه. Webex يستخدم WFO لغة جهة الاتصال النصية للعثور على النتائج عند استخدام مرشح البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex يقوم WFO بتعيين لغة لجهات الاتصال النصية باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل إلى جهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة مخصصة لحقل بيانات تعريفية مخصص يمكنك تكوينه في قسم تعيين لغة البيانات التعريفية أعلاه. C. اللغة البديلة التي قمت بتكوينها هنا (قسم لغة النص البديلة). D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).

الحقل	تهيئة
عنوان URL للتفويض	ملحوظة يظهر هذا القسم فقط عندما تقوم بتحرير ACD الموجود. لا يظهر عند إنشاء ACD جديد. تتصل خوادم بيانات WFO الخاصة بـ Webex بمركز الاتصال الخاص بـ Webex للحصول على رمز وصول كل اثنتي عشرة ساعة. إذا حدث فشل في تحديث الرمز، فسوف تنقطع عملية OAuth. يتيح تكوين هذا الإعداد لنظامك إعادة إنشاء مصادقة OAuth في حالة فشل تحديث الرمز لمدة أقصاها ستين يومًا. يمكن أن يحدث فشل تحديث الرمز 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 الفردي في حساب Cisco الخاص بك. ▪ تغيير المجالات.

5. انقر يحفظ. سيتم إعادة توجيهك إلى صفحة تسجيل الدخول Cisco Webex Contact Center الخاصة بك.
6. أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بـ Cisco.
7. بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بحساب Cisco بنجاح، سيتم توجيهك مرة أخرى إلى Webex WFO.

ملاحظة إذا كان لديك WFM جديد، فيجب عليك إجراء ربط WFM بـ 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 Configuration**.
3. تحت تحديد **ACD**، حدد مركز الاتصال Webex 2.0 ACD من خوادم **ACD** القائمة وانقر فوق تحرير. يتم فتح صفحة Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.

4. انتقل إلى قسم عنوان **URL** للتفويض وانقر على أيقونة النسخ لنسخ عنوان URL.
5. افتح متصفحًا خاصًا مثل وضع التصفح المتخفي في Google Chrome.
6. قم بلصق عنوان URL في المتصفح الخاص. سيتم توجيهك بعد ذلك إلى صفحة تسجيل الدخول Cisco Webex.
7. أدخل بيانات اعتماد تسجيل الدخول لحساب المسؤول المرتبط بهذا ACD وقم بتسجيل الدخول. بعد ذلك، تفتح صفحة تسجيل الدخول Webex WFO.
8. انسخ سلسلة التعليمات البرمجية الموجودة في شريط العناوين. يبدأ القسم الذي تحتاج إلى نسخه بعد علامة المساواة ويستمر إلى نهاية عنوان URL.

مثال

في المثال أعلاه، يوجد جزء التعليمات البرمجية في المربع المحدد باللون الأحمر والذي يبدأ بحرف Z وينتهي بالرقم 1. لاحظ أن جزءًا من سلسلة التعليمات البرمجية غير واضح لأغراض أمنية.

9. انتقل مرة أخرى إلى صفحة ACD لمركز الاتصال Webex 2.0 ACD.
10. أدخل الرمز في مربع النص الثاني أسفل عنوان **URL** للتفويض.
11. انقر فوق تفويض.
12. انقر فوق حفظ.

تكوين خادم البيانات

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 لمركز الاتصال Webex 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 مخصص.
خادم البيانات الإقليمي ACD	حدد خانة الاختيار تمكين الالتقاط ، ثم انقل إعدادات الالتقاط Webex مركز الاتصال ACD من متاح إلى مخصص.
خادم البيانات الإقليمي الحقيقي الزمني	حدد خانة الاختيار تمكين الأحداث في الوقت الفعلي ، ثم انقل إعدادات الحدث مركز الاتصال Webex ACD من متاح إلى مخصص.
إعدادات خادم استيراد الوسائط	حدد خانة الاختيار تمكين استيراد الوسائط ، ثم انقل مركز الاتصال Webex ACD من متاح إلى مخصص.

4. انقر فوق حفظ.

قم بتوصيل WFM بـ Cisco Webex Contact Center 2.0

تتيح لك صفحة التكاملات تكوين وتعديل ونشر تكاملات Webex WFO WFM للالتزام التاريخي وفي الوقت الفعلي بمنصة CWCC 2.0 الخاصة بك. يشرح هذا الموضوع بالتفصيل الإجراء الخاص بتكوين Webex WFO WFM إذا كنت تستخدم الإصدار 2.0 (واجهات برمجة التطبيقات البرمجية).

> ملحوظة إذا واجهت أي مشكلات، فاتصل بدعم Calabrio للحصول على المساعدة. أرسل طلب الدعم الفني لكالابريو هنا: calabrio.com/support-request/

المتطلبات الأساسية

- لديك دور المسؤول الأعلى في WFM.
- يجب تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 في إدارة التطبيقات > **ACD Configuration** صفحة. راجع الاتصال بـ Cisco Webex Contact Center 2.0 للمزيد من المعلومات.
- قم بجمع المعلومات التالية حول مركز الاتصال Webex الخاص بك ACD من **ACD Configuration** (إدارة التطبيقات > تكوين النظام > **ACD Configuration**).

  API URL - هذا هو عنوان URL الأساسي Cisco Webex CC الخاص بك.

Webex معرف خادم WFO — هذا هو معرف Webex WFO ACD المخصص لتحديد CWCC بشكل فريد. معرف المستأجر

— هذا هو المعرف الأبجدي الرقمي الفريد لحساب المستأجر Webex WFO الخاص بك.

مواقع الصفحات

WFM > WFM الإعدادات > التكاملات > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - تاريخي WFM >

إعدادات WFM > التكامل > سيسكو WebEx CC (البرنامج. API 2.0) - هيئة الطرق والمواصلات

الإجراء

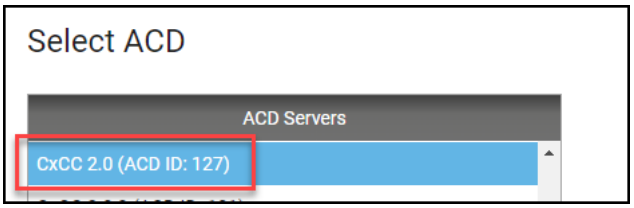
ملاحظة يجب عليك تكوين تكامل البيانات التاريخية قبل أن تتمكن من تكوين التكامل في الوقت الفعلي. يرجع ذلك إلى أن عملية مزامنة الوكيل من منصة مركز الاتصال تعتمد على

جمع البيانات التاريخية. يمكن تكوين جميع أنواع التكاملات الأخرى، مثل استيراد المستخدم، بأي ترتيب.

تكوين تكامل جديد أو تحديث تكامل موجود

1. انتقل إلى **WFM > WFM settings > Integrations > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) -** تاريخي.
2. انقر فوق لتكوين تكامل جديد، أو انقر فوق لتحديث التكامل الحالي.
3. أدخل المعلومات المطلوبة في الحقول المتاحة. قم بالتمرير فوق أيقونة المعلومات الموجودة بجوار كل حقل واقرأ الوصف بعناية. يتم عرض القيم الافتراضية، عند الاقتضاء، في حقل الإعدادات .

- **Cisco Webex CC** عنوان **URL** الأساسي — أدخل عنوان URL الأساسي الكامل لمركز الاتصال Webex API، بما في ذلك معرف البروتوكول. هذه هي قيمة **URLAPI** لـ ACD الخاص بك.
- معرف الخادم في **Webex WFO** — هذا هو معرف ACD فريد لـ CWCC. بعد تكوين CWCC ACD على صفحة إدارة التطبيقات > تكوين النظام > **ACD Configuration** ، حدد قيمة معرف الخادم (المعروف أيضًا باسم معرف ACD) في قائمة **ACD Servers** .

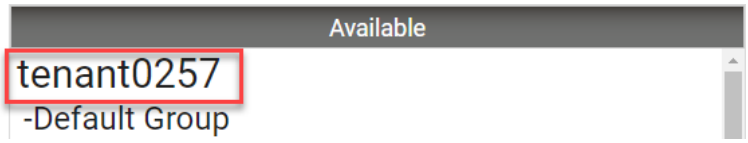


مثال

- معرف المستأجر في **Webex WFO** — أدخل قيمة معرف المستأجر Webex WFO المحددة الخاصة بك. هذا هو معرف المستأجر الخاص بك Webex WFO. إنها ليست قيمة معرف المستأجر CWCC التي أدخلتها في صفحة **ACD** التكوين.

  - لتحديد معرف المستأجر Webex WFO الخاص بك، انتقل إلى إدارة التطبيقات < **تكوين المستخدم** < **المستخدمون.**
  - في قسم معلومات المستخدم ، حدد أي مستخدم من القائمة المنسدلة تحديد المستخدم .
  - ابحث عن قسم المجموعات والفرق المرتبطة ولاحظ السطر الأول الذي يظهر في القائمة. هذا هو معرف المستأجر الخاص بك. العودة إلى Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) صفحة التكاملات. اتصل بدعم Cisco إذا لم تتمكن من تحديد معرف المستأجر.

مثال



4. انقر فوق حفظ لحفظ التغييرات.
5. بمجرد الحفظ، سيتم تمكين زر النشر . انقر فوق نشر لتطبيق التغييرات المحفوظة وبدء التكامل.
6. بعد تكوين موصل البيانات التاريخية، انتقل إلى **WFM settings** < **WFM** < عمليات التكامل < **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA** وكرر هذه الخطوات لتكوين موصل الالتزام في الوقت الفعلي.

ملحوظة قد تستغرق عملية النشر ما يصل إلى 5 دقائق. بمجرد اكتمال العملية، ستظهر علامة اختيار خضراء ورسالة. حرك مؤشر الماوس فوق علامة الاختيار لإظهار التاريخ والوقت

أحدث نشر. إذا تم عرض علامة X حمراء بدلاً من علامة اختيار خضراء، فاتصل بخدمات دعم Cisco.

قيود الإصدار **2.0**

لا يتوفر عدد ومدة الاتصال المباشر الداخل/الخارجي لإحصائيات أداء الوكيل. "الفائض" غير متاح كمقياس.

مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO

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

يتناول هذا الموضوع بالتفصيل إجراءات جمع وتنسيق البيانات الوصفية من استجابات CWCC API، وإجراءات تعيين Webex WFO، والأمثلة. بعد تعيين الخريطة بنجاح، يمكن استخدام البيانات الوصفية لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتتبع إلى جهة اتصال في Webex WFO. يمكن العثور على حقول البيانات الوصفية في لوحة التفاصيل على صفحة مشغل الوسائط (صفحة التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل البيانات الوصفية أو تحريره أو حذفه من نظامك.

المتغيرات العالمية هي حقول مخصصة تم إنشاؤها بواسطة Cisco. المزيد من المعلومات حول المتغيرات العالمية متاحة في صفحة مسؤول CWCC الخاصة بك. تتبع حقول البيانات الوصفية المخصصة القياسية من نقاط نهاية البحث في CWCC. راجع وثائق Cisco للحصول على مزيد من المعلومات، https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. الكود التالي هو نموذج استجابة /search API.

يتم دعم المتغيرات العالمية كبيانات تعريفية مخصصة لقنوات الصوت وجميع القنوات الرقمية.

```
1  {
2    "بيانات": {
3      "مهمة": {
4        "المهام": [
5          {
6            "انتهى الوقت": 1630380960406،
7            "captureRequested": صحيح،
8            "isActive": خطا،
9            "طابور": [
10             {
11               "المعرف": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616"،
12               "الاسم": "cb_outdial_queue"
13             {
14           ],
15           "الحالة": "انتهت"،
16           "مالك": {
17             "الاسم": "callbackorg2user1 callbackorg2user1"،
18             "المعرف": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
```

```
19                                                  },
20                                  "createdTime": 1629450000000،
21                  "المعرف": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5"،
22                                                  "channelType": "الهاتف"،
23              {
24          [
25      {
26  {
27  {
```

المتطلبات الأساسية

- يجب تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 باعتباره ACD في Webex WFO.
- يجب أولاً إنشاء تسمية بيانات تعريفية في مدير البيانات التعريفية في Webex WFO (الموجود في إدارة التطبيقات > QM > QM التكوين > مدير البيانات التعريفية) لكل حقل بيانات تعريفية CWCC تريد تعيينه إلى تسمية بيانات تعريفية Webex WFO.

  يجب عليك تحديد نص من القائمة المنسدلة نوع البيانات الوصفية في صفحة مدير البيانات الوصفية لتعيين البيانات الوصفية.

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

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > العالمية > تكوين النظام > ACD التكوين > Cisco Webex Contact Center 2.0

إجراءات

تشرح هذه الإجراءات كيفية جمع وتنسيق البيانات الوصفية المناسبة من نقاط نهاية الاستجابة CWCC API. يجب أن تتوافق كافة البيانات الوصفية مع هذه التنسيقات. هناك تنسيقان متاحان اعتمادًا على ما إذا كان يتم استخدام الحقول القياسية أو حقول المتغيرات العالمية. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص.

يمكنك الرجوع إلى طلب API النموذجي أدناه عند تنسيق البيانات الوصفية.

```
1  {
2      تفاصيل المهمة (
3          من: 1631192040000
4          إلى: 1654515806364
5          الفلتر: {
```

```
6   و: ]
7   { نوع القناة: { يساوي: الهاتف } }
8   [
9   {
10  ) {
11  المهام {
12  معرف
13  سلسلة المتغيرات العالمية(الاسم: "Global_VoiceName") }
14  اسم
15  قيمة
16  {
17  {
18  {
19  {
```

- يجب تنسيق حقول البيانات الوصفية القياسية على النحو التالي
  <المهمة أو تفاصيل المهمة>.<اسم الحقل>
- يجب تنسيق حقول البيانات الوصفية للمتغيرات العالمية على النحو التالي
  <المهمة أو تفاصيل المهمة>.<GlobalVariableName>:<نوع البيانات>

جمع وتنسيق حقول البيانات الوصفية القياسية لـ **CWCC**

1. قم باختيار البادئة المناسبة بناءً على استجابة CWCC API. تنقسم نقاط النهاية إلى فئتين؛ وهما taskDetails> وtask>.

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

   task، كبادئة لجميع استجابات المهمة.

   مثال قررت أنك تريد جمع البيانات الوصفية على "channelType". في طلب API النموذجي، يقع "channelType" ضمن فئة taskDetails. لذلك تستخدم 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>

مثل 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 Webex تسميات البيانات الوصفية ل WVO.

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

جمع وتنسيق حقول البيانات الوصفية للمتغير العام **CWCC**

تحتوي المتغيرات العمومية على النص GlobalVariables في استجابة API.

1. حدد البادئة المناسبة بناء على استجابة API CWCC. 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 طلب API، يقع الا
"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 استجابة 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 المدعومة من Cisco.

- 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

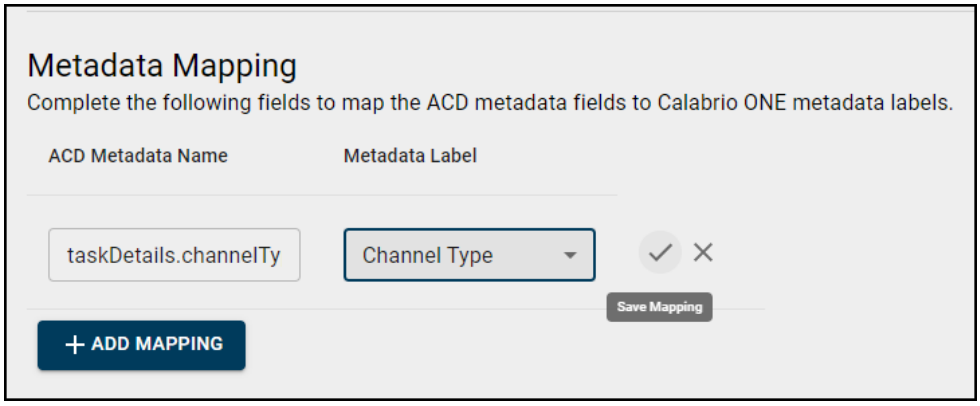
6. تأكد من أن النص المنسق بالتنسيق التالي. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص. البيانات الوصفية CWCC 2.0 جاهزة الآن ليتم تعيينها إلى Webex تسميات البيانات الوصفية ل WVO.

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

تعيين البيانات الوصفية **CWCC** 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 تحت **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 } }
```

```
بيانات رد الاتصال {
    معاودة الاتصالوقت الطلب
    معاودة الاتصالوقت الاتصال
    رقم معاودة الاتصال
    حالة رد الاتصال
    رد الاتصالالاصل
    نوع رد الاتصال
}
تسجيلالموقع
lastWrapupCodeName
lastQueue { id name }
lastSite { اسم المعرف }
لاست تيم { اسم المعرف }
لاست إنتر بوينت { اسم المعرف }
الإجماليالمدة
csatScore
اعمى ترانسفيركونت
مؤتمرCount
مؤتمرالمدة
استشرةالكونت
استشارةالمدة
هولد كونت
عقدالمدة
عدد الخدمة الذاتية
مدة الخدمة الذاتية
كونت متصل
متصلالمدة
استشرلتو كونت
استشارةإلى قائمة الانتظارالمدة
عدد التحويلات
خاتمالمدة
الرنينالمدة الزمنية
قائمة الانتظارالمدة
queueCount
التقاطمطلوب
}
}
}
```

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

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

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

```
التقاطمطلوب
{
    {
        {
```

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 WFO Webex بمجرد توصيل النظامين.

حول Webex دعم قناة WFO الرقمية

Webex يوفر WFO دعم القنوات الرقمية لنظام CWCC متعدد القنوات أو متعدد القنوات. من خلال دعم قناة WFO الرقمية Webex ، يتم استيعاب التسجيلات الصوتية ونصوص الدردشة والنصوص SMS من نظام CWCC Webex الخاص بك بواسطة WFO الخاص بك ، وتصورها ، ويمكن الوصول إليها على 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

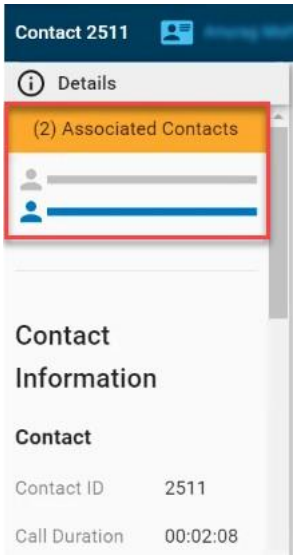
يتم دعم السيناريوهات التالية.

- 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 اختيار وكلاء مختلفين في المحادثة أو SMS النص. الأزرق يصور العامل المحدد. يتم عرض النص الكامل للمحادثة أو SMS بغض النظر عن الوكيل الذي تم تحديده؛ ومع ذلك، يظهر الوكيل 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 تكوين ACD.
4. ضمن قسم تمكين المنتجات ، انقر فوق إدارة الجودة.
5. **انقر فوق رقمي (دردشة ، SMS ، بريد إلكتروني ، اجتماعي).**
6. انقر على حفظ.
7. أعد تشغيل خادم البيانات لضمان سريان مفعول التغييرات.

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 دردشة لنصوص الدردشة أو **SMS** نصوص 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.

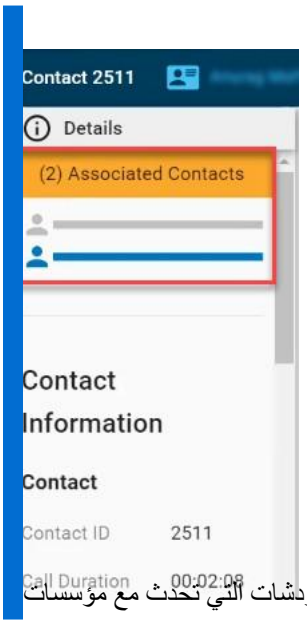
وهذا يعني أن كل جزء من الدردشة له معرف جهة اتصال فريد، وأن جميع الأفرع المشتقة من الدردشة لها نفس معرف جهة الاتصال المشترك المرتبط. بعد تحديد دردشة، يمكنك عرض جميع الدردشات المرتبطة في نص المحادثة المعروض في صفحة التفاعلات. راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

المتطلبات الأساسية

- لديك سطح مكتب مركز اتصال Cisco (لوحة معلومات الوكيل).
- لديك عنصر واجهة مستخدم دردشة من Cisco تم تكوينه لسطح مكتب مركز اتصال Cisco.

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 يتم تكوين ACD CWCC. الدردشات التي تحدث مع مؤسسات الجهات الخارجية غير متوفرة. إذا تم نقل دردشة إلى جهة خارجية، فإن Webex WFO لا تقدم سوى البيانات الخاصة بجزء 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.

دعم SMS

عندما يتبادل عميلك ووكيلك الرسائل SMS ، والمعروفة أيضا باسم الرسائل النصية ، يتم استيعاب الرسائل SMS والبيانات المرتبطة برسائل SMS هذه في Webex WFO. كل وكيل مشارك في المحادثة لديه نسخة SMS كاملة 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 تضمنت تحويلات أو مؤتمرات.

وهذا يعني أن كل فرع من SMS له معرف جهة اتصال فريد، وأن جميع الأرجل المشتقة من SMS لها نفس معرف جهة الاتصال المشترك المرتبط. 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 نسختها SMS). راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

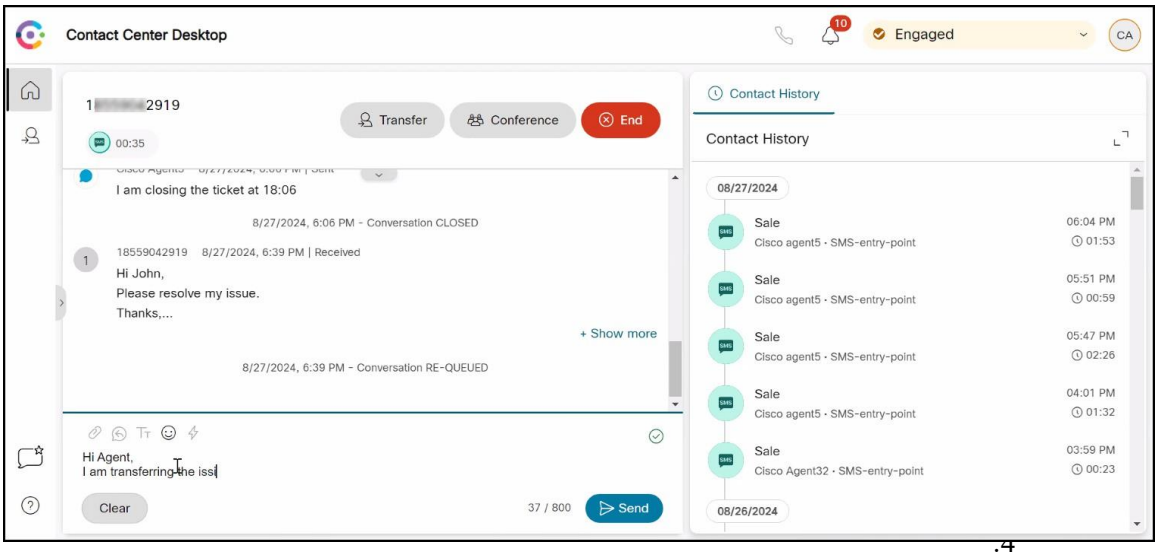
المتطلبات الأساسية

- لديك سطح مكتب مركز اتصال Cisco (لوحة معلومات الوكيل).
- لديك رقم هاتف صالح تم تكوينه كقائمة انتظار SMS.

مثال على التدفق

يوضح هذا المثال محادثة SMS نموذجية بين عميل ووكيل مركز اتصال Webex.

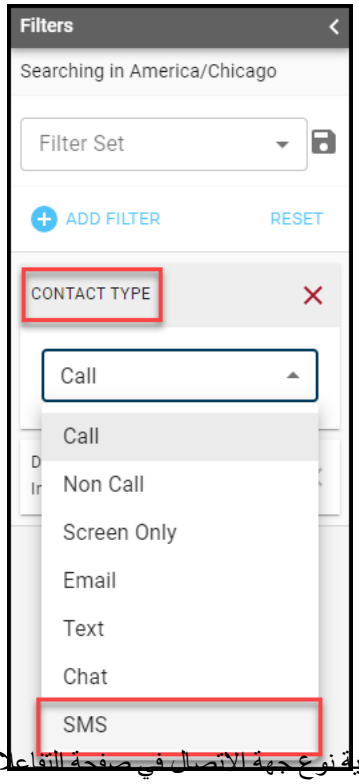
1. يستخدم أحد العملاء هاتفا خلويا للاتصال بأحد الوكلاء.
2. تظهر جهة اتصال العميل في قائمة انتظار سطح مكتب مركز الاتصالات، ويقبل الوكيل.
3. يتبادل العميل والوكيل الرسائل SMS لبضع دقائق، ثم ينهي الوكيل الدردشة.



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 النصوص SMS وبيانات SMS.
6. في Webex WFO ، حدد موقع نصوص SMS الخاصة بك عن طريق الانتقال إلى صفحة التفاعلات . ضمان تم تحديد نوع جهة الاتصال كعامل تصفية وتصفية ل **SMS** الرسائل وتحديد SMS من القائمة

من التفاعلات.



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

القيود

- لا تتوفر SMS النصوص إلا داخل مؤسستك حيث تم تكوين ACD CWCC 2.0. لا تتوفر المراسلة 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 المحادثة SMS في Webex WFO.
- تظل معرفات جهات الاتصال المرتبطة متسقة لجميع مراحل المحادثة 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 المحادثات SMS والمكالمات الصوتية من رحلة عميل واحدة.

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

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

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

الدعم عبر البريد الإلكتروني

المتطلبات الأساسية

- لديك سطح مكتب مركز اتصال Cisco (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 سطح مكتب مركز اتصال Cisco (لوحة معلومات الوكيل) ويتم التقاطها بواسطة أحد الوكلاء.
3. يتبادل العميل والوكيل رسائل البريد الإلكتروني لبضع دقائق.

   ملاحظة يجب على الوكلاء إنهاء المحادثة قبل Webex يتمكن 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

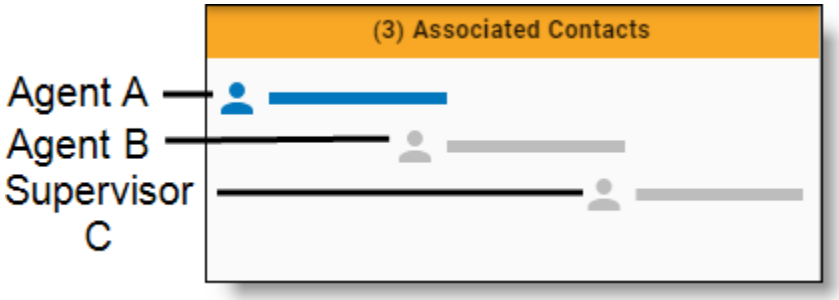
يصف هذا الموضوع كيفية معالجة Webex WFO لسيناريوهات المكالمات المعقدة. سيناريوهات المكالمات المعقدة هي إجراءات مختلفة يمكن أن تحدث أثناء المكالمة. وهي تشمل التحويلات والمؤتمرات والحجوزات والمكالمات المعلقة. في Cisco Webex Contact Center 2.0 ، يتم تكوين مقطع عندما يكون هناك تغيير في المشارك ، مثل عندما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

في Webex يشار إلى WFO بالمكالمة الصوتية وجميع البيانات المرتبطة بها، مثل تسجيلات الشاشة والبيانات الوصفية، باسم جهة الاتصال. 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)، يقوم Webex WFO بإنشاء 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 بالعميل أ. يقوم العامل أ بتحويل العميل إلى العامل ب، ويحول العامل ب العميل إلى المشرف ج. Webex يقوم WFO بإنشاء ثلاث جهات اتصال منفصلة ومنحها نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة.



المتطلبات الأساسية

- يجب تمكين علامتي ميزة تسجيل المقطع وتسجيل ساق الاستشارة داخل حساب Cisco الخاص بك. اتصل بخدمات دعم Cisco للحصول على المساعدة.
- هذه ميزة جديدة لم تتوفر بشكل عام بعد. إذا كنت ترغب في الوصول المبكر إلى هذه الميزة، فاتصل بمدير حساب Cisco الخاص بك.
- تحتاج إلى تمكين RTMS. اتصل بالدعم الفني من Cisco لتهيئة RTMS لمؤسستك.
- يجب أن يكون لديك Webex تكوين مركز الاتصال الإصدار 2.0. راجع الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0 للحصول على مزيد من المعلومات.

- يجب أولا إنشاء تسمية بيانات تعريف في Metadata Manager في Webex WFO (الموجود في تكوين > QM > QM إدارة التطبيقات > مدير البيانات الوصفية) لكل حقل بيانات تعريف CWCC تريد تعيينه إلى تسمية بيانات تعريف Webex WFO.
  - يجب عليك تحديد نص من القائمة المنسدلة نوع البيانات الوصفية في صفحة مدير البيانات الوصفية لبيانات التعريف من CWCC للتعيين إلى تسمية بيانات تعريفية.

    أفضل الممارسات أدخل "نوع الاتصال" كنص من القائمة المنسدلة "نوع بيانات التعريف".
  - تأكد من أن القائمة المنسدلة **ACD** البيانات فارغة في صفحة إدارة بيانات التعريف. يمكن تكوين جميع الحقول الأخرى في صفحة مدير بيانات التعريف حسب الرغبة.

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين النظام > ACD التكوين

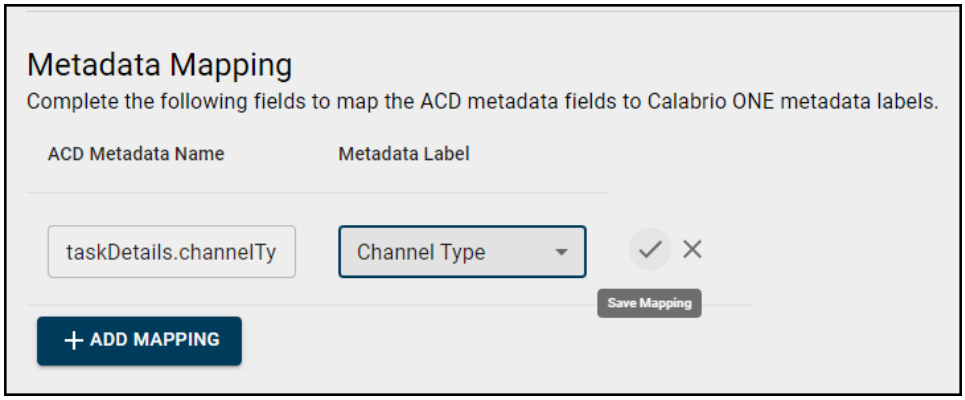
الإجراء

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 العميل".
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 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 يقوم WFO بتقسيم المكالمة حسب عدد مرات تحويلها. لكل عملية تحويل، يقوم Webex WFO بإنشاء جهة اتصال منفصلة، ويقوم بربط كل جهة اتصال بالوكيل الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.
- المؤتمرات — Webex يقوم WFO بتقسيم 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) — Webex يستخدم WFO عبارة "بارد (أعمى)" لوصف سيناريوهات النقل والمؤتمرات. يتضمن هذا الواصف توجيه مكالمة موجودة مباشرة إلى وكيل إضافي دون أي اتصال بين العاملين قبل إجراء التحويل أو المؤتمر.
- دافئ — Webex يستخدم WFO كلمة "دافئ" لوصف سيناريوهات النقل والمؤتمرات. 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، يقوم Webex WFO بتقسيم 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	يتم وضع العميل في 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 CC Cisco Webex الخاص به، Webex يتعرف 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	يتم وضع المكالمة قيد الانتظار (متوقفة مؤقتا)، ويمكن لنفس العامل الرد على 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 سطح المكتب الذكي WFO ، 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 يجب تثبيت سطح المكتب الذكي WFO وتشغيله على أجهزة الكمبيوتر

الميزة	تهيئة
	حيث يقوم العاملون بتسجيل الدخول إلى Webex CC، ويجب تكوين كل سطح مكتب ذكي لاستخدام مراسلة RTE. يتم تكوين رسائل RTE عن طريق تحديد خانة الاختيار تمكين مراسلة **RTE** لتسجيل الشاشة في صفحة تكوين 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 مستخدمي WFO	عندما يتزامن Webex WFO مع Webex CC، فإنه يستورد العوامل ويزامنها ك Webex مستخدمي WFO الذين لديهم ملفات تعريف 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 تسجيلات الشاشة لوكلاء Webex CC.

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

عندما يقوم مستخدم تم تكوينه بشكل صحيح في Webex WFO بتسجيل الدخول إلى جهاز كمبيوتر حيث يعمل Smart Desktop وتم تكوينه لاستخدام مراسلة RTE، يبدأ Smart Desktop في التقاط تسجيلات الشاشة في مقاطع مدتها عشر دقائق يقوم بحفظها 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. Webex يقوم WFO باستيراد التسجيل الصوتي والبيانات الوصفية لجهة الاتصال.
4. Webex يقوم WFO باستخراج وتحميل تسجيل الشاشة من جهاز الكمبيوتر الخاص بالوكيل.

بمجرد أن يقوم Webex WFO بتحميل جهات الاتصال من Webex CC ، فإنه يبدأ عملية استخراج وتحميل تسجيلات الشاشة المطابقة. Webex يقوم 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 العامل في هذه الأثناء.

مثال يعالج العامل جهة اتصال في نهاية اليوم، ثم يقوم بإيقاف تشغيل الكمبيوتر قبل أن تجعل CC جهة الاتصال Webex متوفرة ل Webex WFO. عندما يقوم العامل بتشغيل جهاز الكمبيوتر ، فإن
في اليوم التالي ، يعيد Smart Desktop الاتصال ب Webex WFO ، ويقوم Webex WFO باستخراج وتحميل 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

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

المستعملون

عندما يقوم Webex WFO باستيراد مستخدم جديد من مركز اتصال Webex، فإنه ينشئ مستخدم Webex WFO جديدا لديه ملف تعريف مستخدم Webex Contact Center.

عندما يقوم شخص ما بتغيير 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 حالتهم "غير نشط" في "مركز الاتصال" Webex 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 والأخير لمستخدم مركز اتصال Webex على الاسم الأول والأخير لمستخدم Webex WFO. ▪ يطبق TID الخاص بمستخدم مركز اتصال Webex على معرف ACD الخاص بمستخدم WFO الخاص بمستخدم Webex. ▪ يعين Webex تواريخ بدء WFO للشركة والقسم إلى تاريخ حدوث المزامنة. ▪ يعين مستخدم Webex WFO للفريق الافتراضي. ملاحظة Webex لا تحتفظ المنظمة بالعلاقة بين مستخدمي Webex مركز الاتصال والفرق. ارجع إلى فرق. ▪ إذا تم تمكين مركز الاتصال لمستخدم مركز الاتصال Webex، فسيتم تعيين دور الوكيل الافتراضي لمستخدم Webex WFO. لا تتم مزامنة أي أدوار أخرى لـ Webex WFO مع مركز الاتصال Webex.

تغيير في **Webex CC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
	ملاحظة إذا قمت بإز[redacted] دور الوكيل من مستخدم Webex WFO الذي تمت مزامنته مع مستخدم [redacted]كز الاتصال Webex الذي إذا تم تمكين مركز الا[redacted]صال، فسيتم إعادة تعيين دور الوكيل في المرة التالية التي يتزامن فيها Webex [redacted]FO مع مركز الاتصال Webex.
تم تغيير الاسم الأول أو الأخير للمستخدم.	تم تغيير الاسم الأول أو الأخير للمست[redacted]م.
تم حذف المستخدم.	تم إلغاء تنشيط المستخدم.

الفرق

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

عند تغيير بيانات الفريق في مركز الاتصال Webex، تكتشف خدمة المزامنة ذلك وتجري العديد من التغييرات في Webex WFO. ويلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

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

يمكنك إنشاء فرق جديدة في Webex WFO وتعيين مستخدمين لهم، ولكن لا تتم إضافة هذه الفرق الجديدة إلى مركز الاتصال Webex.

يمكن لمستخدم Webex WFO أن ينتمي إلى فريق واحد فقط.

الاتصال بـ Cisco Webex Contact Center 1.0

يوضح هذا القسم كيفية إعداد الاتصال بين Cisco Webex Contact Center 1.0 و Webex WFO.

الخطوة 1: جمع المعلومات من مزود مركز الاتصال الخاص بك Webex

قم بجمع المعلومات التالية API من مزود مركز الاتصال Webex الخاص بك واحفظها في مكان يسهل الوصول إليه:

- عنوان URL الأساسي الكامل لمركز الاتصال Webex API، بما في ذلك البروتوكول.
- عنوان URL الأساسي الكامل لمركز الاتصال الإعلامي Webex API، بما في ذلك البروتوكول.
- عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم مركز الاتصال Webex الذي يحق له الوصول إلى كل من مركز الاتصال Webex API ومركز الاتصال الإعلامي Webex API.
- مفتاح API لمركز الاتصال Webex API و Webex مركز الاتصال الإعلامي API.

عند تكوين اتصال ACD مع مركز الاتصال Webex في Webex WFO، ستحتاج إلى هذه المعلومات لإكمال قسم مركز الاتصال Webex API.

ملحوظة تُظهر صور المثال التالية واجهات برمجة التطبيقات Cisco Webex Contact Center 1.0.

- معرف الكيان

مثال

يتم تسليط الضوء على 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 مرة واحدة

مثال

يتم تسليط الضوء على عنوان URL لإعادة توجيه تسجيل الدخول الفردي 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 مزود الهوية

مثال

يتم تسليط الضوء على 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 M
```

الخطوة 2: تكوين مركز الاتصال Webex باعتباره ACD في Webex WFO

بعد ذلك، قم بإضافة مركز الاتصال Webex وتكوينه باعتباره ACD في Webex WFO.

ملاحظة Webex يشير WFO حاليًا إلى مركز الاتصال Webex باعتباره منصة رحلة عملاء Cisco.

أضف **Webex** مركز الاتصال باعتباره **ACD**

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

الحقل	تهيئة
حدد ACD	حدد منصة رحلة عميل **Cisco**.
الاسم	أدخل اسمًا فريدًا لـ ACD.

4. انقر فوق موافق.

تكوين مركز الاتصال **Webex ACD**

1. في جدول خوادم ACD، حدد مركز الاتصال Webex الخاص بك ACD.
2. تخطي قسم التصفية ACD. لا يدعم هذا التكامل تصفية ACD.
3. قم بتكوين قسم Cisco Customer Journey Platform API على النحو التالي.

الحقل	تهيئة
منصة رحلة عملاء سيسكو API رابط URL	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل لمركز الاتصال Webex API الذي قمت بحفظه في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
رابط منصة رحلة عملاء سيسكو API	أدخل عنوان URL الكامل لمركز الاتصال Webex API الذي قمت بحفظه في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال تسجيل https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-
اسم المستخدم	أدخل عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم مركز الاتصال Webex الذي تريد تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولاً للوصول إلى مركز الاتصال Webex API ومركز الاتصال الإعلامي Webex API.
مفتاح API	أدخل مفتاح API لمركز الاتصال Webex API و Webex وسائط مركز الاتصال API التي قمت بحفظها في الخطوة 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	قم بتحديد هذا الخيار فقط إذا كنت تستخدم مركز الاتصال Webex 2.0. يؤدي هذا إلى تمكين طلبات CMSv2 API.
معرف مستأجر سيسكو	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي لمركز الاتصال Webex حساب المستأجر. هذا هو Cisco OrgId الخاص بك.

4. قم بتكوين قسم فترة المزامنة على النحو التالي.

قسم	الوصف
الفاصل الزمني (بالدقائق)	أدخل عدد المرات (بالدقائق) التي تريد أن يقوم فيها خادم البيانات بمزامنة المستخدمين، الفرق، وطوابير الخدمة في Webex WFO مع نظيراتها في Webex مركز الاتصال. لمزيد من المعلومات حول المزامنة مع

قسم	الوصف
	Webex مركز الاتصال، راجع بيانات التكوين الأساسية لـ 1.0. الحد الأدنى = 10 دقائق.

5. قم بتكوين قسم إعدادات الالتقاط على النحو التالي.

الحقل	الوصف
تأخير الالتقاط ACD	حدد مقدار الوقت الذي تريد أن ينتظره WFM قبل ذلك يستورد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل الزمني.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد مربع الاختيار إذا كنت تريد استعادة البيانات من اليوم السابق بأكمله. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع مكالمات تستغرق وقتًا أطول من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، فيمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات الملتقطة محل البيانات التي تم التقاطها خلال اليوم. يضمن هذا أن تكون إحصائياتك صحيحة وأن تكون بيانات المكالمات الطويلة جدًا ضمن الفاصل الزمني الصحيح.
وقت الاستعادة	أدخل الوقت من اليوم الذي تريد أن يقوم فيه Webex WFO باستعادة بيانات اليوم السابق من ACD.

6. (اختياري) حدد تمكين رسائل **RTE** لتسجيل الشاشة. يتيح لك هذا تسجيل شاشات وكلاء مركز الاتصال Webex الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات حول تسجيل الشاشة، راجع بيانات QM الإصدار 1.0.
7. انقر فوق حفظ.

الخطوة 3: تكوين خادم البيانات

تكوين خادم البيانات لـ **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 لمركز الاتصال Webex 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 مخصص.
خادم البيانات الإقليمي ACD	حدد خانة الاختيار تمكين الالتقاط ، ثم انقل إعدادات الالتقاط Webex مركز الاتصال ACD من متاح إلى مخصص.
خادم البيانات الإقليمي الحقيقي الزمني	حدد خانة الاختيار تمكين الأحداث في الوقت الفعلي ، ثم انقل إعدادات الحدث مركز الاتصال Webex ACD من المتاح إلى المخصص.
إعدادات خادم استيراد الوسائط	حدد خانة الاختيار تمكين استيراد الوسائط ، ثم انقل مركز الاتصال Webex ACD من متاح إلى مخصص.

4. انقر فوق حفظ.

QM بيانات الإصدار 1.0

يتيح لك تطبيق QM مراقبة وتقييم مدى استجابة عملائك لجهات الاتصال التي يتلقونها.

تسجيل صوتي

عند توصيل QM بـ Cisco Webex Contact Center، يتم إنشاء جهات الاتصال وتسجيلها في مركز الاتصال Webex.

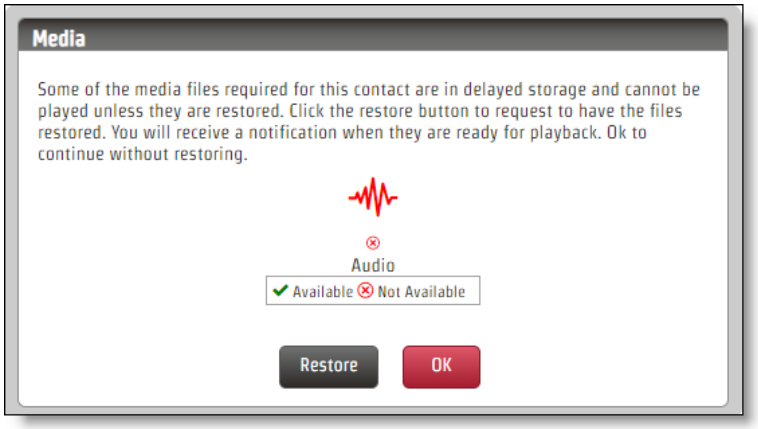
لاستيراد جهة اتصال، يقوم Webex WFO أولاً باستيراد بيانات تعريف جهة الاتصال من خلال طلب API. بعد ذلك، يقوم باستيراد التسجيل الصوتي من خلال طلب API آخر، ويطابق التسجيل الصوتي مع بيانات تعريف جهة الاتصال، ويربط جهة الاتصال بالوكيل الذي تعامل معها.

عندما يتعامل عدة وكلاء مع جهة اتصال في مركز الاتصال Webex (على سبيل المثال، عندما ينقل وكيل واحد جهة الاتصال إلى وكيل آخر)، يستخدم Webex WFO البيانات الوصفية لتقسيم جهة الاتصال إلى عدد مطابق من جهات الاتصال التي يربطها بعد ذلك بالوكلاء الفرديين المعنيين. على وجه التحديد، يحدد Webex WFO متى كان الوكلاء نشطين في المكالمة من خلال الطوابع الزمنية للبدء والنهاية ويقوم بتقسيم جهة الاتصال وفقًا لذلك. كل جهة اتصال ناتجة في Webex WFO لها بيانات تعريفية وتسجيل صوتي خاص بها.

قد يستغرق الأمر ما يصل إلى ساعتين حتى يتمكن مركز الاتصال Webex من توفير جهة اتصال لـ Webex WFO. في بعض الأحيان، قد يستغرق تحميل التسجيل الصوتي المرتبط بالجهة الاتصالية وقتًا أطول.

ملحوظة

إذا قمت بالنقر المزدوج على جهة اتصال ليس لديها تسجيل صوتي محمّل بعد، فستتلقى الرسالة التالية:



ومع ذلك، في هذه الحالة، لا يتم تخزين التسجيل في التخزين المؤجل، والنقر فوق "استعادة" لا يؤدي إلى استعادة التسجيل. يصبح التسجيل متاحًا للتشغيل فقط عندما تتغير حالة تحميل ملف الصوت من "لم يتم تحميل الملف بعد" إلى "تم تحميل الملف".

تصف الأقسام التالية كيفية قيام Webex بتقسيم جهات اتصال مركز الاتصال Webex والتي تتضمن الاستشارات أو التحويلات أو المؤتمرات.

الاستشارات

Webex يقوم WFO بتقسيم جهة اتصال مركز الاتصال Webex إلى جهتي اتصال لهما نفس معرف جهة الاتصال المرتبط.

جهة الاتصال الأولى مرتبطة بالوكيل الذي أجاب على مكالمة العميل، وجهة الاتصال الثانية مرتبطة بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة للحصول على استشارة. ويمتد تسجيل الاتصال الأول على طول مكالمة العميل بالكامل. يقتصر تسجيل الاتصال الثاني على المدة الزمنية التي كان الوكلاء يتشاورون خلالها فقط.

أثناء الاستشارة، يقوم مركز الاتصال Webex بتسجيل العميل فقط، وليس الوكلاء.

مثال

Webex يستورد WFO جهة اتصال حيث استشار العميل براون العميل هودجز لمدة 42 ثانية. Webex يقسم WFO جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال، 29 و30.

تبلغ مدة التسجيل المرتبط بجهة الاتصال 00:02:21 29، وهي المدة الزمنية الكاملة التي تم فيها اتصال العميل براون بالعميل. تبلغ مدة التسجيل المرتبط بجهة الاتصال 00:00:42 30، 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 عملية التبويب جهات الاتصال المرتبطة، حيث يمكن أيضا تحديدها وتشغيلها.

نقل

يقسم Webex WFO جهة اتصال مركز اتصال Webex حسب عدد المرات التي تم فيها نقلها. لكل عملية تحويل، يقوم Webex WFO بإنشاء جهة اتصال منفصلة، ويقوم بربط كل جهة اتصال بالوكيل الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.

جميع شرائح المكالمة المحولة لها نفس معرف جهة الاتصال المرتبط.

مثل

Webex تقوم WFO باستيراد جهة اتصال حيث قام العميل براون بتحويل جهة الاتصال إلى Agent Hodges.

يقسم Webex WFO جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال، 27 و28. 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 عملية التبويب جهات الاتصال المرتبطة، حيث يمكن أيضا تحديدها وتشغيلها.

المؤتمرات

يقوم Webex WFO بتقسيم جهة اتصال مركز اتصال Webex 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 مركز اتصال Webex العميل فقط ، وليس الوكلاء. أثناء المكالمة الجماعية، يسجل مركز اتصال Webex كلا من العميل والوكلاء.

مثل

Webex قامت WFO باستيراد جهة اتصال من مركز اتصال Webex حيث تشاور العميل براون مع العميل هودجز ثم أحضر العميل هودجز إلى مكالمة جماعية.

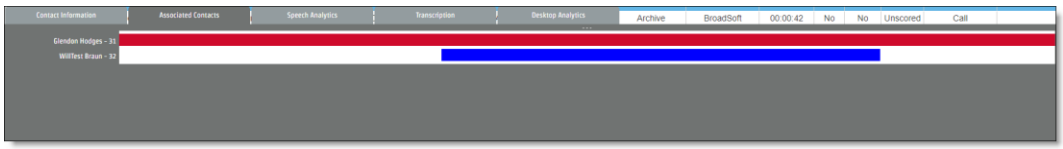
Webex يقسم WFO جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال، 31 و32. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:02:09 31، وهي المدة الزمنية الكاملة التي تم فيها توصيل العميل براون بالعميل. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:01:00 32 ، وهي فقط المدة الزمنية التي كان العميل هودجز يتشاور فيها ثم في مكالمة جماعية مع العميل براون.

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 علامة التبويب جهات الاتصال المرتبطة، حيث يمكن أيضا تحديدها وتشغيلها.

تعرض الصورة التالية مشغل الوسائط عند تحديد جهة الاتصال 31. من علامة التبويب جهات الاتصال المرتبطة، يمكن أيضا تحديد جهة الاتصال 32 وتشغيلها.



البيانات الوصفية لجهة الاتصال

Webex لا يقوم WFO باستيراد أية 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
التاريخ	التاريخ والوقت
معرف المستخدم TID	معرف ACD الوكيل
معرّف الجلسة	معرف جهة الاتصال المرتبط

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