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: نوفمبر 11, 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.

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. جميع الحقوق محفوظة.

الجمهور

- ميزات التكامل المتوفرة وغير المتوفرة
- 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	متوفر	متوفر	متوفر
إيقاف الصوت مؤقتا واستئنافه (يدوي فقط)**	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر
إيقاف تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه (يدوي فقط)**	متوفر	متوفر	غير متاح	متوفر

ملاحظة للإيقاف المؤقت (أحداث الانتظار) Webex WFO يدرج الصمت للتسجيلات الصوتية ويدرج 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 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 متورطا ، 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 الإيقاف المؤقت والاستئناف اليدوي والتلقائي Webex WFO على تكامل CWCC. Webex WFO الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي غير متاح 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 Workforce (WFO) تتكامل مع Cisco Webex Contact Center لتوفير تسجيل المكالمات وإدارة الجودة وإدارة Workforce 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)

إدارة الجودة هي قلب مجموعة Workforce Optimization. إنها بداية مسار البيانات الذي يؤدي إلى صوت العميل. ارتق بخدمة عميلك إلى المستوى التالي مع التركيز على الجودة وإشراك وكلائك لزيادة الاحتفاظ بهم.

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: هناك تأخير في الاستيراد من ساعتين إلى ثلاث ساعات. الإصدار 2.0: يحدث استيراد جهات الاتصال عندما يكون التسجيل متاحا ل Webex WFO من Webex Contact Center. تستغرق الواردات ما يصل إلى خمسة عشر دقيقة.	
Webex WFO تسجيل الشاشة	X	
Webex WFO التخزين مطلوب ل تخزين الصوت في السحابة	X	
التكامل من سحابة إلى سحابة للبيانات نقل	X	

الميزة	مدعوم	حاليا معتمد
	نقل البيانات عبر واجهات برمجة التطبيقات مدمج في التكامل	
	انظر Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة على معلومات حول التوفر الحالي للتسجيل الصوتي إيقاف مؤقت واستئناف، وإيقاف تسجيل الشاشة مؤقتا واستئنافه، وتسجيل استريو.	Webex WFO يستوعب إيقاف تسجيل الصوت مؤقتا واستئنافه (يدوي وتلقائي) 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 الخاص بالعامل و

الميزة	مدعوم	حاليا معتمد
		عناصر التحكم في التسجيل API
	X	يدعم التكامل متعدد القنوات
	X	القنوات الصوتية
	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 مدفوع 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 التعريف المخصصة 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

مكون	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		(غير متوفر)

*إذا كنت تقوم بالترحيل من خادم بيانات إلى تكامل بدون خادم، فيرجى الاتصال بالدعم الفني Cisco. انظر المقدمة.

تحتاج إلى تمكين تسجيل المقطع واستشارة تسجيل الساق والمكالمات المعقدة. رأى أحداث المكالمات المعقدة لمزيد من المعلومات.

Workforce الإدارة (جديد WFM)

WFM هو برنامج موحد يركز على المستخدم مع نهج حديث. صقل التنبؤ ، وتبسيط الجدولة والإدارة ، وتحرير المديرين للتركيز على إضافة القيمة. PUT الأشخاص المناسبين في الأماكن المناسبة.
قم بتمكينهم من العمل بشكل أكثر ذكاء وتقديم تجربة عملاء متسقة ومتميزة.

WFM مزامنة البيانات لأغراض التكوين واقتران البيانات التاريخية. يقوم Webex WFO WFM بمزامنة البيانات التاريخية وفي الوقت الفعلي لاستخدامها مع جدولة Workforce 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	

الميزة	مدعوم	حاليا معتمد
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

يتميز Analytics بمستودع لتطبيقات التحليلات المتقدمة الجاهزة لمساعدتك في إحداث تأثير كبير دون منحنى التعلم. أطلق العنان لمنجم ذهب الذكاء المدفون في مركز الاتصال الخاص بك وقم بتحويل كل اتصال بالعميل والوكيل إلى رؤى قابلة للتنفيذ.

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	

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
تحليل المشاعر	X	
المقارنة المعيارية الذكية للوكيل	X	
البحث المتقدم عن الكلام	X	
ذكاء وكيل أومني	X مطلوب مشاركة مع Cisco الخدمات المهنية.***	

*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.*

يعتمد ذكاء وكيل *Omni* على البيانات الوصفية المخصصة. راجع مزامنة بيانات التعريف مع *Webex WFO* لمزيد من المعلومات.

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 بيانات إدارة المشاركة Workforce وتفاعل 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 استخدام التراخيص وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات.

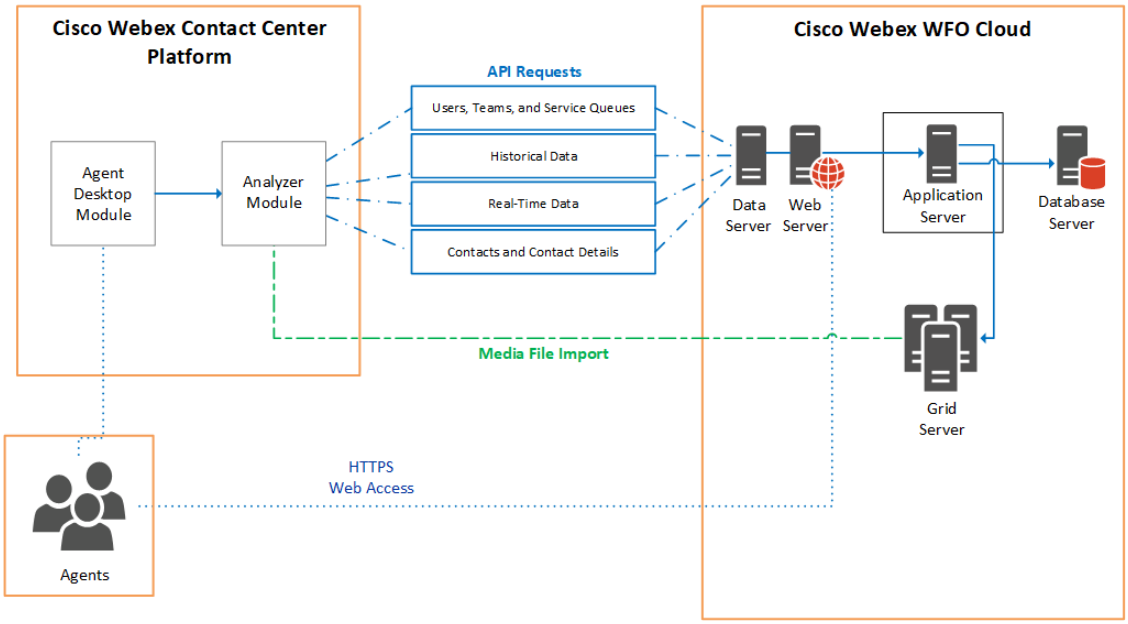
الميزات المتاحة

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

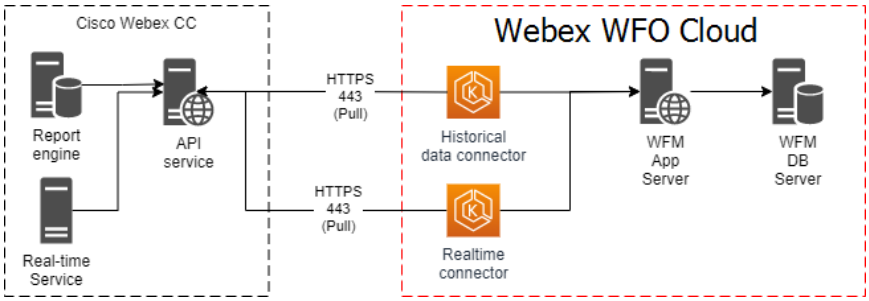
الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
Autograph (تصور البيانات الآلي)	X	
الخيارات المرئية (البيانات المخصصة التصور)	X	
مشاركة لوحة المعلومات	X	

Webex WFO 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 الكلاسيكية WFM.



يوضح الرسم التخطيطي للبنية أدناه العلاقة بين Cisco Webex Contact Center وWebex 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 التكامل Cisco Webex Contact Center مع Webex WFO، بما في ذلك Webex WFO WFM. تختلف إجراءات التهيئة التي تحتاج إلى اتباعها وفقا للمنتجات Webex WFO 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. يكون هذا الحساب من نوع الخدمة. لا ينبغي أن يكون حساب بريد إلكتروني شخصي. Cisco إبطال رموز الوصول المميزة عند انتهاء صلاحية بيانات اعتماد المستخدم. لذلك، إذا انتهت صلاحية بيانات اعتماد اسم المستخدم وكلمة المرور لحساب Cisco، فيجب إعادة مصادقة ACD في Webex WFO.

تتطلب إعادة المصادقة مشاركة الدعم الفني Cisco. تزويد Cisco الدعم الفني بالمعلومات التالية.

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

المتطلبات الأساسية

- 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.

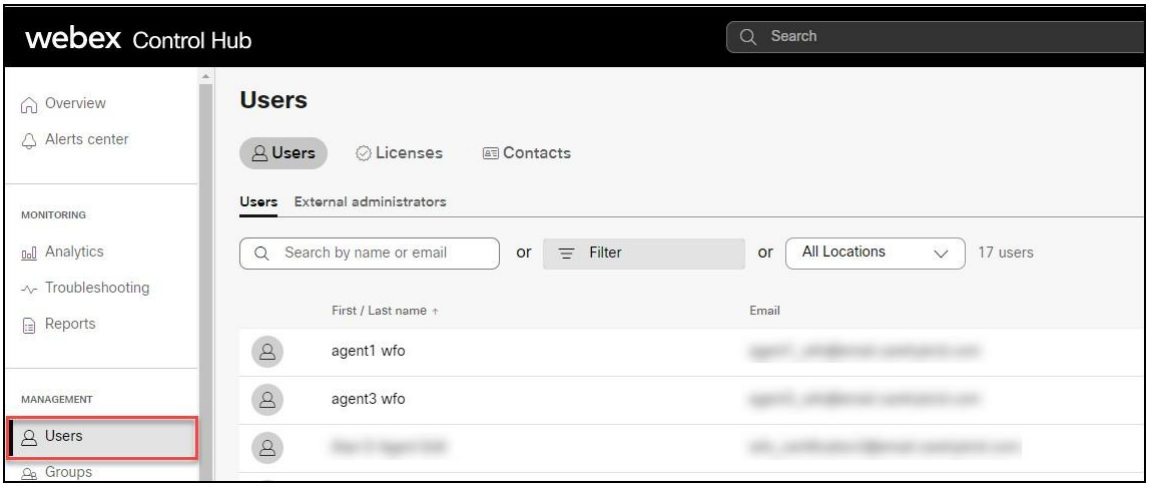
ملاحظة إذا تم تمكين مزامنة Active Directory لاحقا ولم يكن عنوان البريد الإلكتروني موجودا في Active Directory، مسح الإعداد في Cisco. سيكون هناك فرق مكررة و المستخدمون بسبب مشاكل في المزامنة مع عنوان بريد إلكتروني جديد.

إجراءات التكوين

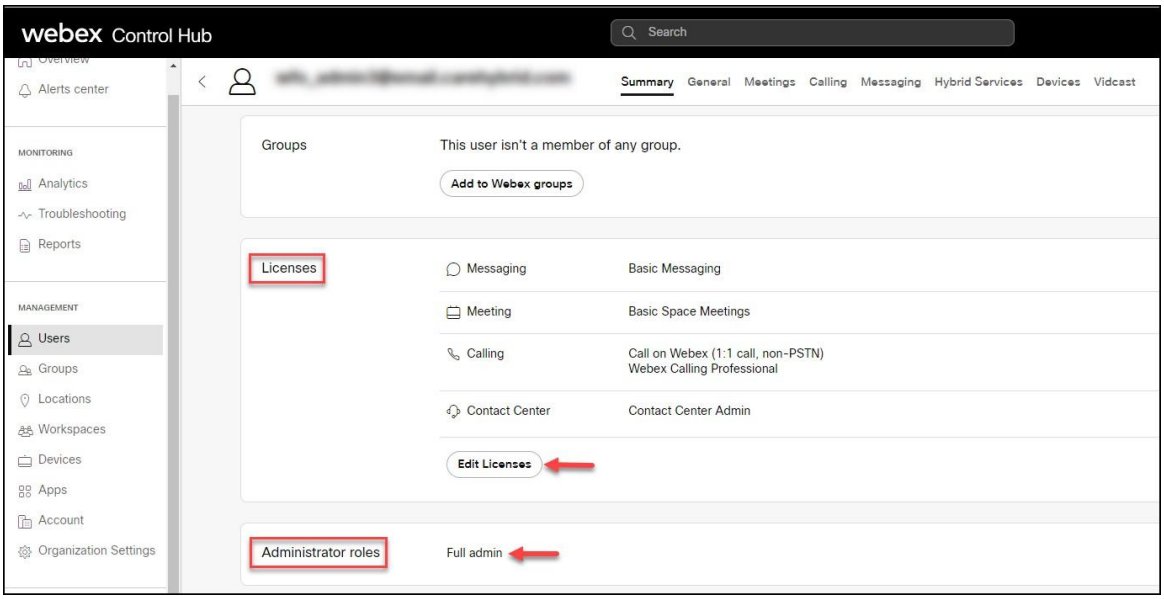
تعيين الأدوار والأذونات

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.

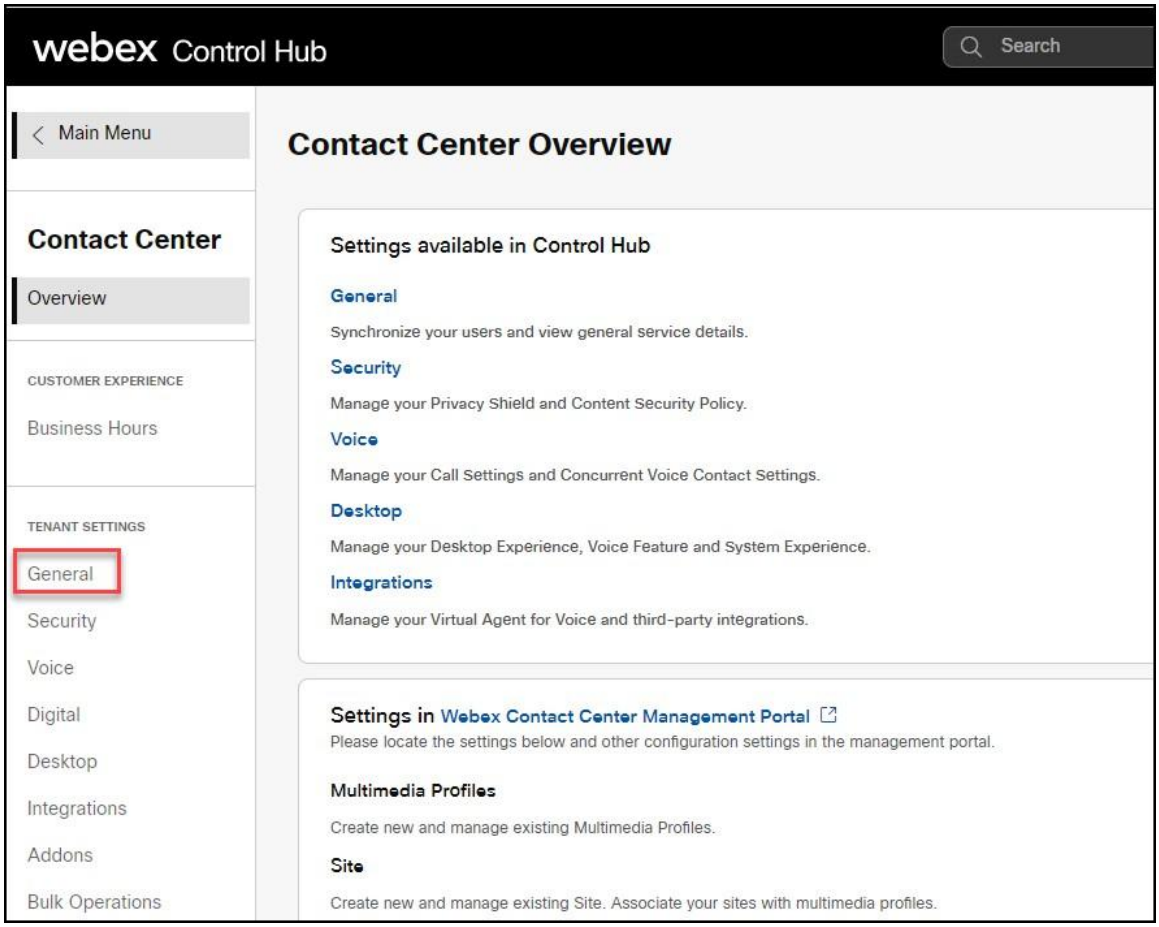
الرخص	
المراسلة	المراسلة الأساسية المراسلة
	المتقدمة
اجتماع	اجتماعات المساحة الأساسية
	اجتماعات الفضاء المتقدمة
	Webex Meetings Suite
الاتصال	مكالمة على Webex (مكالمة 1:1، غير PSTN)

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

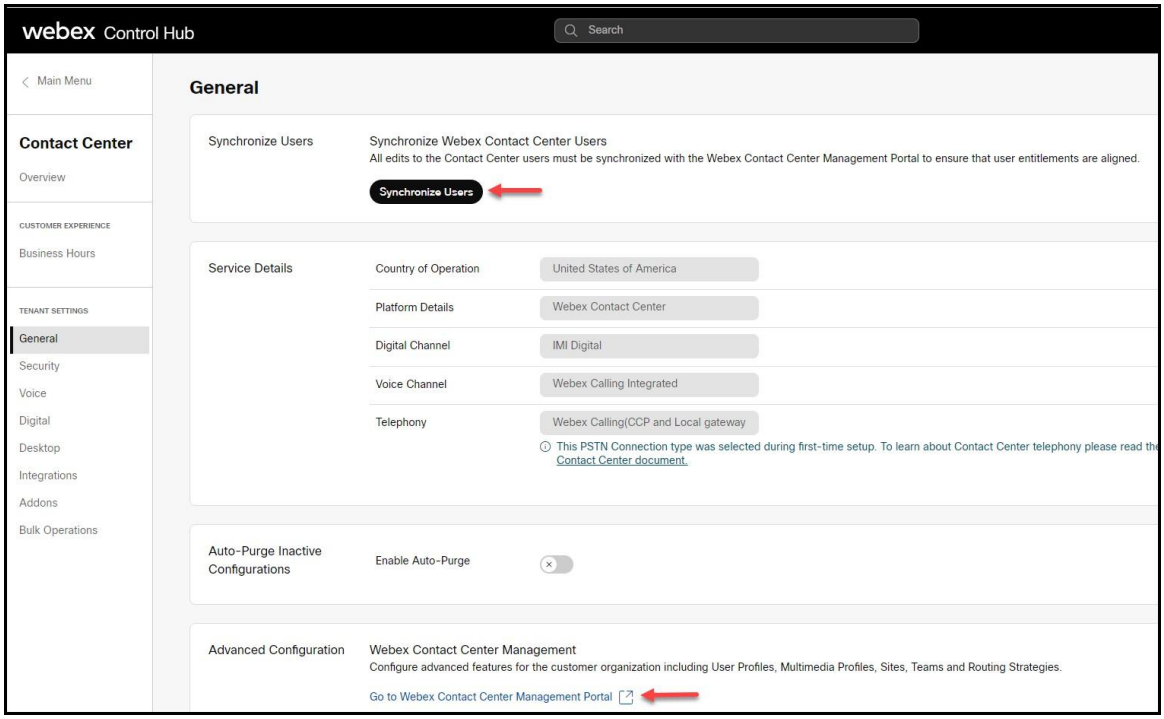
ملاحظة إذا واجهت مشكلات في المزامنة، فحدد خانة اختيار مسؤول المؤسسة وتعيين كامل دور المسؤول.

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.



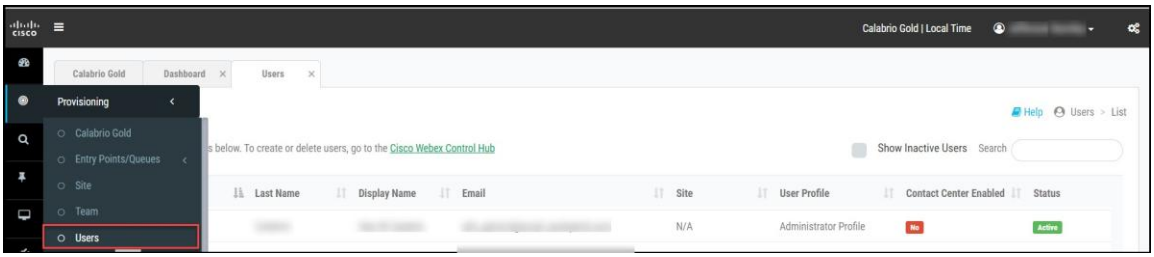
3. انقر على مزامنة المستخدمين.



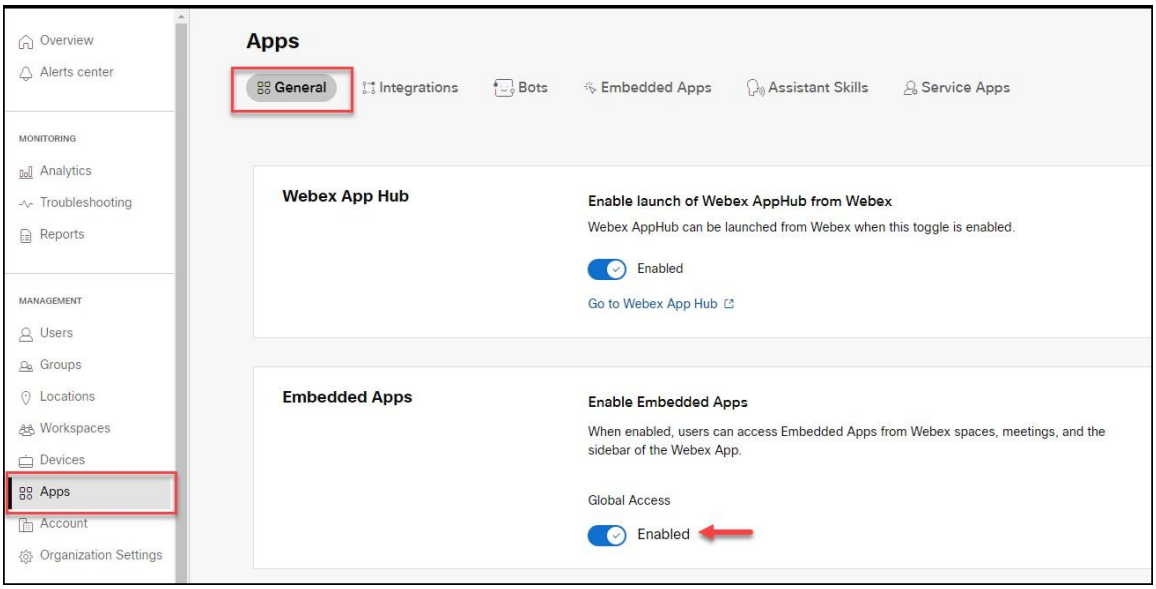
4. انقر على الرابط الانتقال إلى مدخل إدارة Webex Contact Center. يتم فتح مدخل الإدارة في نافذة منفصلة.

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

ملاحظه حالة تمكين مركز الاتصال هي لا لهذا الحساب.

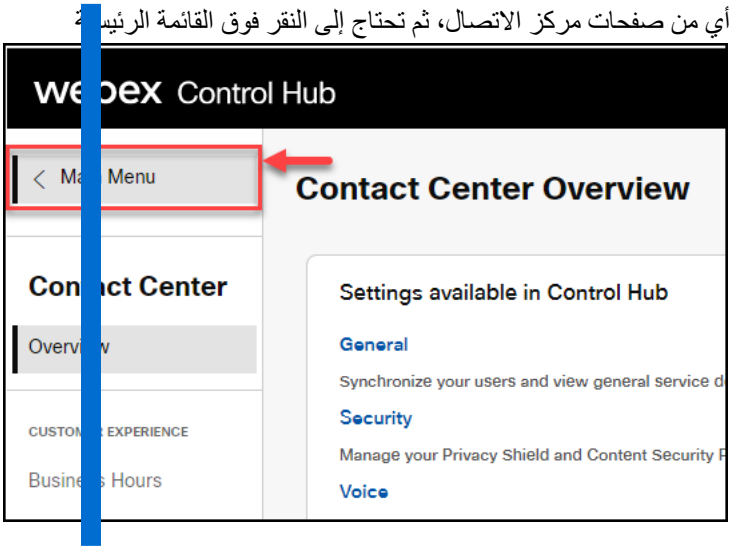


تكوين إعدادات التطبيقات



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



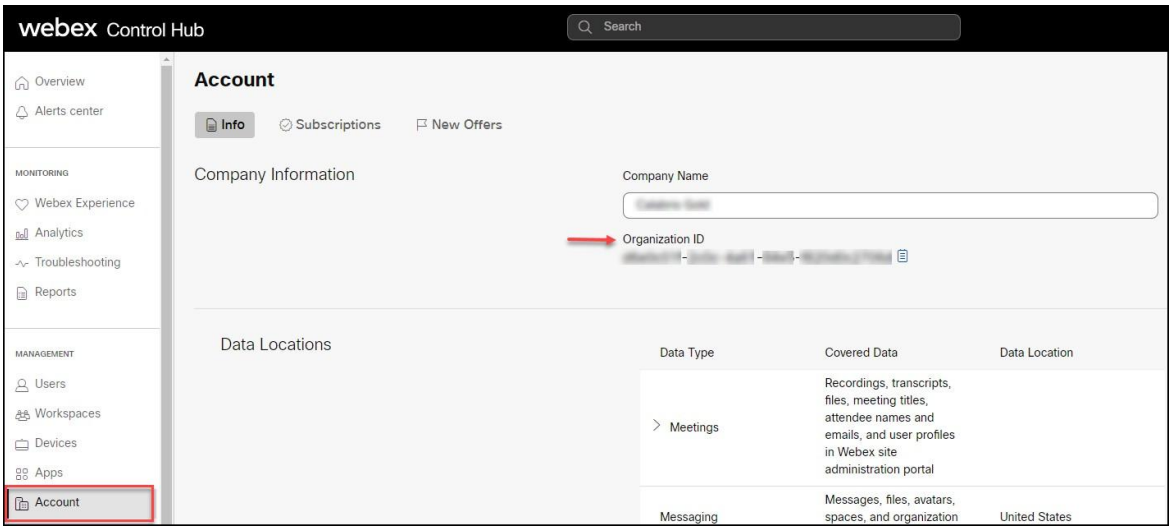
للوصول إلى صفحة التطبيقات .

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

حدد موقع مؤسستك ID

1. انتقل إلى صفحة الحساب من شريط التنقل الأيمن.

2. احفظ مؤسستك **ID** في موقع يسهل الوصول إليه. يكون Cisco Organization ID مطلوبا عند إعداد الاتصال ب CWCC 2.0 في Webex WFO. تعرف مؤسستك ID أيضا باسم Tenant ID 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 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 متصفحات التصفح المتخفي لمتصفح Chrome أو InPrivate for Edge.

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

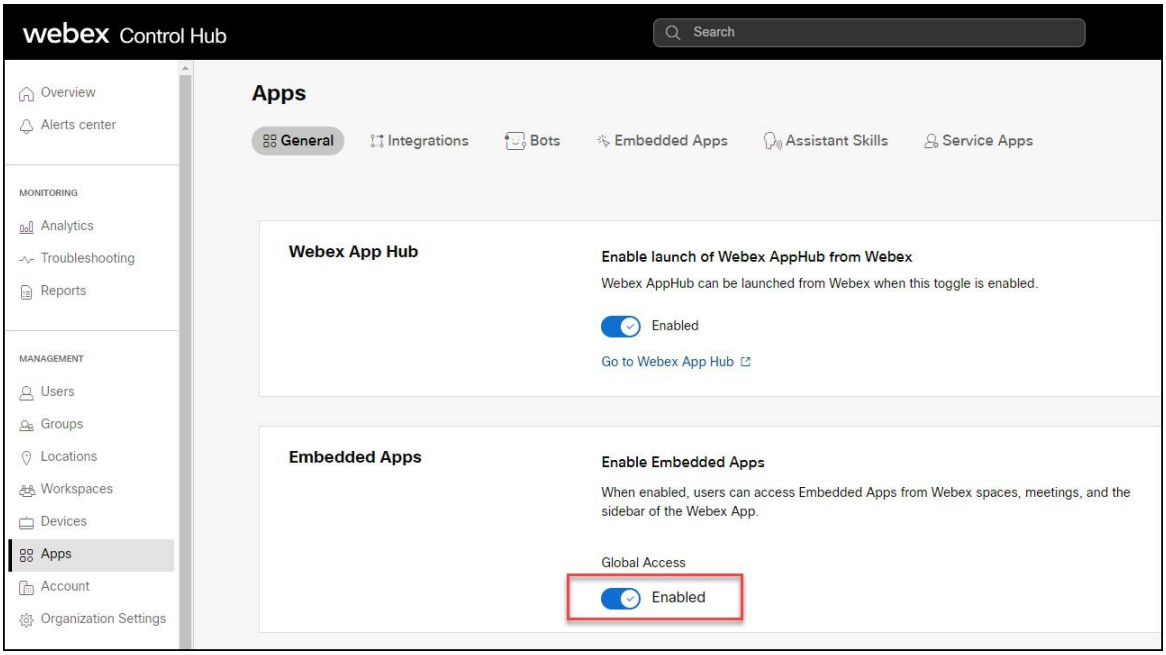
تمكين التكامل مع حزمة برو

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. السماح بالوصول إلى التكامل Webex WFO من خلال النقر على التكامل في القائمة أو من خلال البحث عن التكامل من خلال التطبيق ID الخاص به. يتم فتح نافذة خصائص التكامل.

تطبيق كالابريو ID —

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 ID 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 2.0 ACD. إذا كان يجب عليك تغيير المسؤول كلمة المرور بشكل دوري ، يجب عليك اتباع إجراء إعادة تفويض التكوين فورا بعد 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 بمدير حسابك.

المتطلبات الأساسية

انسخ المعلومات التالية من موفر Webex Contact Center واحفظها في موقع يسهل الوصول إليه. اتبع الإجراءات المفصلة في تكوين 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 الإجراء "تعيين الأدوار والأذونات" في موضوع التكوين Cisco Webex Contact Center للمزيد.
- اسم المستخدم — هو عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم المرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في Cisco Webex Contact Center.

  أفضل الممارسات إذا كنت تستخدم WFM، فتأكد من أن Webex Contact Center اسم المستخدم يختلف عن حقل اسم مستخدم **Calabrio ONE API** الخاص بك .

- API URL — عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center API, بما في ذلك البروتوكول.
- المستأجر ID - هذه هي مؤسستك Cisco Webex Contact Center ID.
- يجب أن يستوفي حقل اسم مستخدم Calabrio ONE API المعايير التالية.
  - في Webex WFO، يجب أن يكون لدى هذا المستخدم أيضا أذونات شاشة التسجيل وتسجيل الصوت المعينة لدوره. في إدارة التطبيقات، استخدم صفحة الأدوار لتعيين أذونات للأدوار، واستخدم صفحة المستخدمون لتعيين الأدوار للمستخدمين.
  - يجب تعيين هذا المستخدم إلى الفريق الافتراضي من القائمة المنسدلة " الفريق " في "المستخدمون" في إدارة التطبيقات.

- يجب منح هذا المستخدم النطاق الكامل عن طريق تحديد جميع المجموعات والفرق ضمن المجموعات والفرق المقترنة في صفحة المستخدمين في إدارة التطبيقات.

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.

- الاتصال 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 البرمجية 2.0.

- بعد تكوين ACD، يجب عليك تكوين إعادة التفويض.

تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة التطبيقات البرمجية 2.0

1. في Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات>تكوين النظام>**ACD** التكوين.
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. هام يجب أن يكون هذا حسا من نوع الخدمة ولا يجب تغييره أبدا. قد يؤدي تغيير حسابك إلى التسبب ف تكرار المستخدمين والفرق ي النظام.

الحقل	تهيئة
API URL	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Cisco Webex Contact Center API, بما في ذلك معرف البروتوكول.
المستأجر ID	أدخل ID المؤسسة لحساب مستأجر 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 Support للمساعدة في إنشاء حساب مسؤول المستأجر هذا. راجع إنشاء مستخدمAPI وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات. ■ في Webex WFO، يجب أن يكون لدى هذا المستخدم أيضا أذونات شاشة التسجيل وتسجيل الصوت المعينة لدوره. في إدارة التطبيقات، استخدم صفحة الأدوار لتعيين أذونات للأدوار، واستخدم صفحة المستخدمون لتعيين الأدوار للمستخدمين. ■ يجب تعيين هذا المستخدم إلى الفريق الافتراضي من القائمة المنسدلة الفريق في صفحة المستخدمون في إدارة التطبيقات. ■ يجب منح هذا المستخدم النطاق الكامل عن طريق تحديد جميع المجموعات والفرق ضمن المجموعات والفرق المقترنة في صفحة المستخدمين في إدارة التطبيقات.
كلمة مرور مستخدم Calabrio API	كلمة مرور حساب خدمة Webex WFO الخاص بك.
المنتجات الممكنة - الجودة	إدارة الجودة— حدد ما إذا كانت مؤسستك قد اشترت

الحقل	تهيئة
الإدارة	إدارة الجودة. 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 البيانات التعريفية CWCC إلى تسميات بيانات التعريف التي تم إنشاؤها في Metadata Manager (الموجودة في Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). 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.
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.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد استعادة البيانات من اليوم السابق بأكمله.

الحقل	تهيئة
استيراد الوسائط	تمكين استيراد الوسائط وملفات التسجيل إلى Webex WFO من Webex Contact Center.
مزامنة المستخدم	لتمكين مزامنة بيانات المستخدم في Webex WFO من Webex Contact Center.
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 استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex WFO يعين لغة لجهة اتصال نصية باستخدام

الحقل	تهيئة
	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.

5. انقر على حفظ. تتم إعادة توجيهك إلى صفحة تسجيل الدخول Cisco Webex Contact Center.
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 WFM جديد، يجب إجراء الاتصال WFM ب Cisco Webex مركز الاتصال 2.0 بعد إكمال هذا الإجراء.

تكوين إعادة التفويض

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. ثم يتم فتح صفحة تسجيل الدخول 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 ل 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 للالتزام 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 تهيئة إدارة التطبيقات> ACD. راجع الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 2.0لمزيد 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 Cisco Webex CC.

  Webex WFO Server ID - هذا Webex WFO ACD ID مخصص لتعريف CWCC بشكل فريد. Tenant ID — 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

إجراء

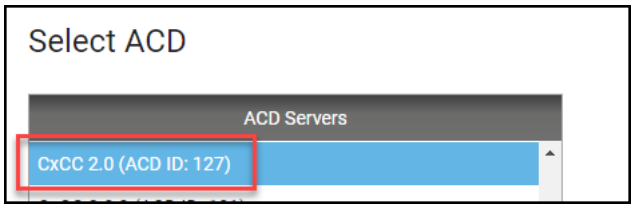
ملاحظة يجب تكوين تكامل البيانات التاريخية قبل أن تتمكن من تكوين التكامل في الوقت الحقيقي. وذلك لأن عملية مزامنة الوكيل النظام الأساسي لمركز الاتصال تعتمد على جمع البيانات التاريخية. يمكن تكوين جميع أنواع عمليات الدمج الأخرى، مثل استيراد المستخدم، بأي ترتيب.

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 .

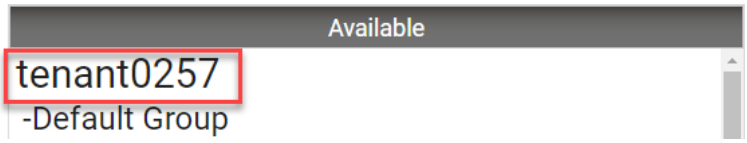
- **Cisco Webex CC Base URL** — أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Webex Contact Center API, بما في ذلك معرف البروتوكول. هذه هي قيمة **API URL** ل ACD الخاص بك.
- الخادم **ID** في **Webex WFO** - هذا فريد ACD ID ل CWCC. بعد تكوين CWCC ACD في صفحة تهيئة إدارة التطبيقات> تكوين النظام > ACD، حدد موقع الخادم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



مثل

- المستأجر **ID** في **Webex WFO** — أدخل قيمة Webex WFO المستأجر ID المحددة. هذا هو Webex WFO المستأجر ID. وهي ليست قيمة CWCC Tenant ID التي أدخلتها في صفحة التكوين ACD.
  - لتحديد Webex WFO المستأجر ID، 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 المستأجر ID الخاص بك. ارجع إلى Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) صفحة التكامل. اتصل بالدعم Cisco إذا لم تتمكن من تحديد موقع المستأجر ID.

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 (Prog. 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 المتغيرات العامة 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 البيانات الوصفية CWCC إلى Webex WFO وتعيينها إلى تسمية بيانات تعريف Webex WFO.

يوضح هذا الموضوع بالتفصيل إجراءات جمع البيانات الوصفية وتنسيقها من ردود CWCC API، وإجراء تعيين Webex WFO، وأمثلة. بعد التعيين بنجاح ، يمكن استخدام البيانات الوصفية لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتتبع 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. تتبع حقول بيانات التعريف المخصصة القياسية من /نقاط نهاية البحث 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 {
```

```
"البيانات": {
"المهمة": {
"المهام": [
}
"endTime": 1630380960406 ،
"captureRequested": true ،
"isActive": false ،
"قائمة الانتظار": [
}
"ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616" ،
"الاسم": "cb_outdial_queue"
{
],
"الحالة": "انتهى"، "المالك": {
"الاسم": "Callbackorg2user1 callbackorg2user1"، "ID": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
},
"وقت الإنشاء": 1629450000000 ،
"ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
"نوع القناة": "الاتصالات الهاتفية"
{
{
```


المتطلبات الأساسية

- يجب تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 ك ACD في Webex WFO.
- يجب أولا إنشاء تسمية بيانات تعريف في مدير بيانات التعريف في Webex WFO (الموجود في > إدارة التطبيقات QM > QM التكوين > مدير 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 طلب 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>

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 تصنيفات البيانات الوصفية Webex WFO.

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

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 الاسم "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 العمومية 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

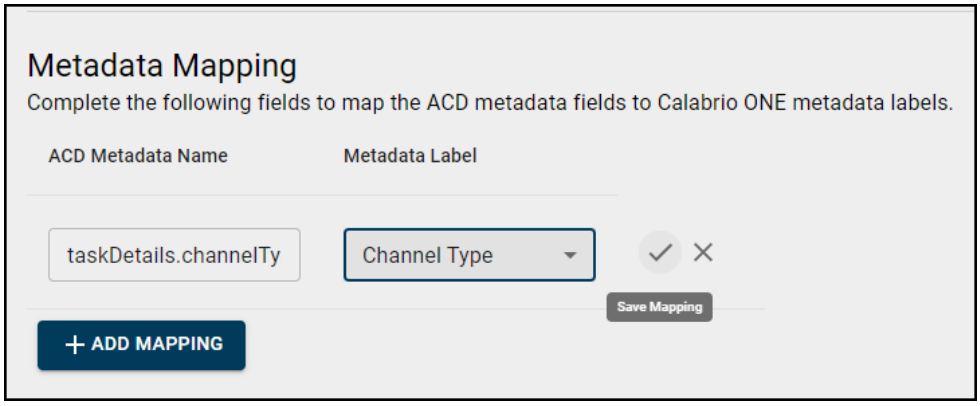
6. تأكد من أن النص المنسق بالتنسيق التالي. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص. البيانات الوصفية CWCC 2.0 جاهزة الآن ليتم تعيينها إلى تصنيفات البيانات الوصفية Webex WFO.

<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 { ID الاسم }
22             نقطة الدخول { ID name }
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 { ID name }
41  لاست تيم { ID الاسم }
42  لاست إنتر بوينت { ID name }
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  {
2      تفاصيل المهمة(
3          من: 1631192040000
4          إلى: 1634648040000
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 { ID الاسم }
22  نقطة الدخول { ID name }
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 { ID name }
41  لاست تيم { ID الاسم }
42  لاست إنتر بوينت { ID name }
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      {
```

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	ID، اسم الفريق الذي تم توزيع المكالمة عليه.
المساهمون	الوكلاء الذين تعاملوا مع المهمة.
نقاط الدخول	ID ، 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.

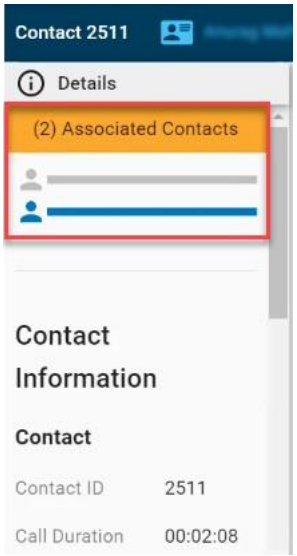
- الرسائل الواردة/الصادرة
- نقل

- 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.

قيود القناة الرقمية

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 جهة اتصال **ID** ، وهي ID الفريدة للدردشة. جهة الاتصال **ID** المقترنة هي 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.

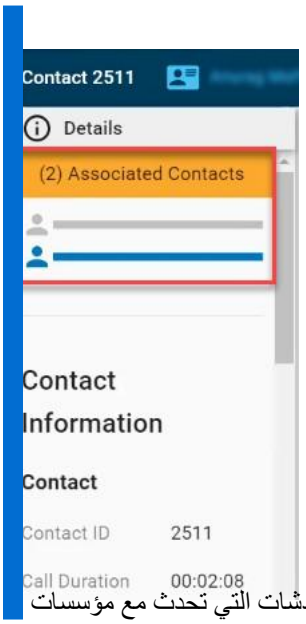
هذا يعني أن كل جزء من الدردشة له جهة اتصال فريدة ID ، وأن جميع الأرجل المشتقة للدردشة لها نفس جهة الاتصال المرتبطة المشتركة ID. بعد تحديد دردشة، يمكنك عرض جميع الدردشات المرتبطة في نص المحادثة المعروض في صفحة التفاعلات. راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

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.



قيود الدردشة

- 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 جهة اتصال ID ، وهي ID الفريدة لتفاعل SMS. جهة الاتصال المرتبطة ID هي المعرف الذي يربط جهة الاتصال الأصلية 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 ساق من SMS لها جهة اتصال فريدة ID ، وجميع الأرجل المشتقة من SMS لها نفس جهة الاتصال المرتبطة المشتركة ID. بعد تحديد جهة اتصال SMS في صفحة التفاعلات، يمكنك عرض جميع 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.

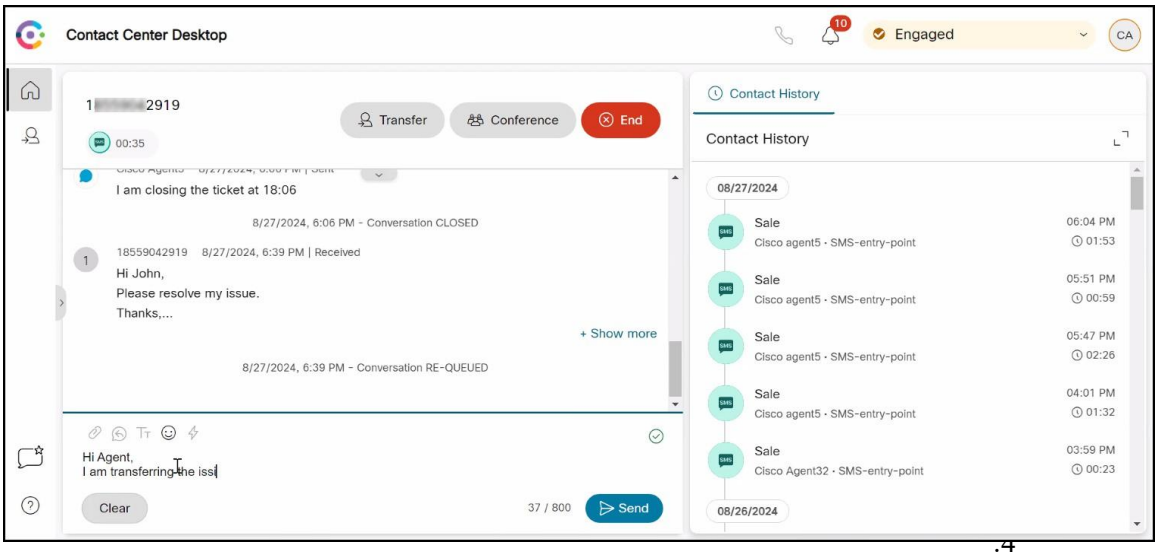
المتطلبات الأساسية

- 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.

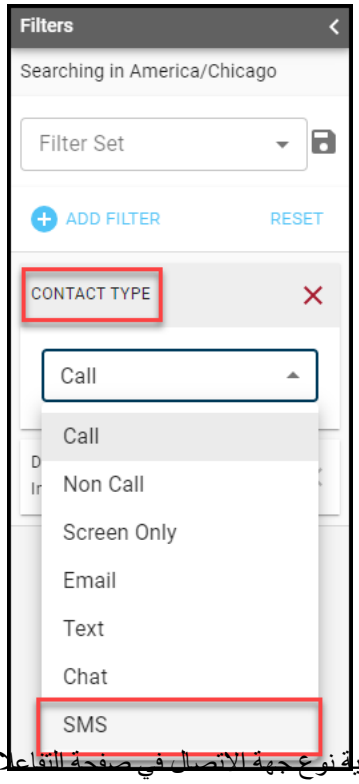
1. يستخدم أحد العملاء هاتفا خلويا للاتصال بأحد الوكلاء.
2. تظهر جهة اتصال العميل في قائمة انتظار سطح مكتب مركز الاتصالات، ويقبل الوكيل.
3. يتبادل العميل والوكيل رسائل SMS لبضع دقائق، ثم ينهي الوكيل الدردشة.



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 SMS

- 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 خارجية أخرى، 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

محادثة SMS التي تم تحويلها إلى الوكيل الثاني ، لها نفس جهة الاتصال المرتبطة ID. المكالمة الهاتفية التي تستغرق خمس دقائق بين العميل والوكيل الثاني لها جهة اتصال مختلفة مرتبطة ID.

- 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 تفاعل بريد إلكتروني من القائمة.

أحداث المكالمات المعقدة

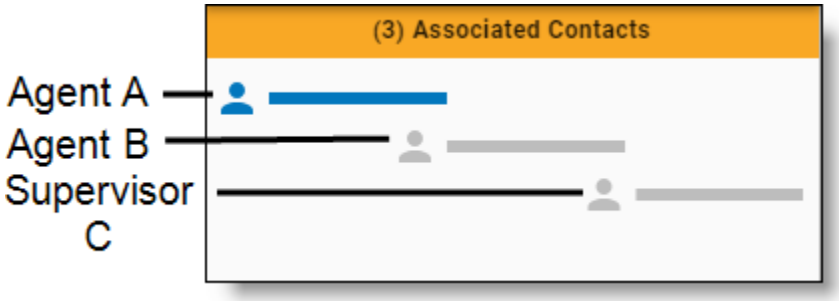
يصف هذا الموضوع كيفية تعامل Webex WFO مع سيناريوهات المكالمات المعقدة. سيناريوهات المكالمات المعقدة هي إجراءات مختلفة يمكن أن تحدث أثناء المكالمة. وهي تشمل التحويلات والمؤتمرات والحجوزات والمكالمات المعلقة. في Cisco Webex Contact Center 2.0 ، يتم تشكيل مقطع عندما يكون هناك تغيير في المشارك ، على سبيل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

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

عندما يتعامل وكلاء متعددون مع نفس مكالمة العميل (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الوكلاء بتحويل المكالمة إلى وكيل آخر)، ينشئ Webex WFO جهة اتصال منفصلة لكل وكيل معني ويمنح جهات الاتصال هذه نفس جهة الاتصال المرتبطة ID. 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 WFO ينشئ ثلاث جهات اتصال منفصلة ومنحهم نفس جهة الاتصال المرتبطة ID.



في مشغل الوسائط، يكون دفق الصوت الوارد باللون الأزرق، ويكون الدفق الصادر باللون الأحمر. يتم تصوير عميل واحد على قناة واحدة، وجميع الأطراف الأخرى المشاركة في المكالمة موجودة على قناة منفصلة. راجع الاستماع إلى جهة اتصال صوتية وحول الصمت والتحدث حول الأحداث للحصول على مزيد من المعلومات حول لوحة الصوت في مشغل الوسائط.

المتطلبات الأساسية

- يجب تمكين الإعدادات التالية لمستأجر مؤسستك.
  - تسجيل المقطع - يرجى الاتصال بالممثل الفني Cisco لتمكين هذا الإعداد.
  - استشارة تسجيل الساق - يرجى الاتصال بالممثل الفني Cisco لتمكين هذا الإعداد.
  - المكالمات المعقدة - يرجى الاتصال بالدعم الفني Cisco لتمكين هذا الإعداد.

- هام يجب على الممثل الفني Cisco تمكين تسجيل المقطع واستشارة تسجيل الساق أولا داخل نظام Cisco Webex Contact Center الخاص بك. بعد ذلك ، يجب أن يقوم الدعم الفني Cisco بتمكين المكالمات المعقدة داخل Webex WFO.

- يجب أن يكون لديك Webex Contact Center الإصدار 2.0 مكونا. 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 > إدارة التطبيقات > QM Configuration > Metadata Manager) 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** البيانات 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

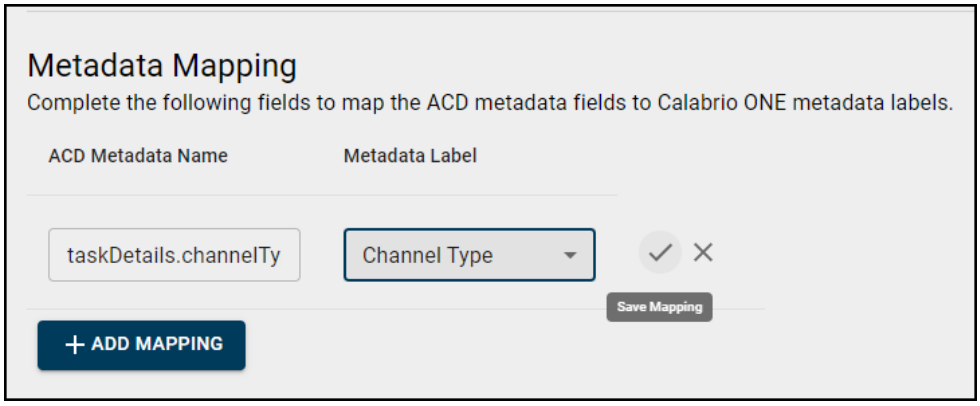
إجراء

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 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.

تمكين المكالمات المعقدة

1. انتقل إلى صفحة التكوين ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. ضمن قسم تمكين المكالمات المعقدة، حدد مفتاح التبديل تمكين المكالمات المعقدة.
3. انقر على حفظ في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.

أنواع أحداث المكالمات المعقدة

- التحويلات — Webex WFO تقسم المكالمة حسب عدد مرات تحويلها. لكل تحويل، ينشئ Webex WFO جهة اتصال منفصلة، ويربط كل جهة اتصال بالوكيل الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.
- المؤتمرات — يقوم Webex 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) - 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.

النوع	مدعوم	الوصف
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 حيث يقوم الوكلاء 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 التكوين ACD ل Webex CC. تمكن رسائل RTE عملاء سطح المكتب الذكي المتصلين من تسجيل تسجيلات الشاشة في مقاطع مدتها عشر دقائق عندما يقوم مستخدم تم تكوينه بشكل صحيح بتسجيل الدخول إلى Webex CC.
Webex WFO مستخدمين	عندما يتزامن Webex WFO مع Webex CC، فإنه يستورد الوكلاء ويزامنهم ك Webex WFO المستخدمون الذين لديهم ملفات تعريف مستخدمي Webex CC. يمكن فقط تسجيل المستخدمين الذين لديهم ملفات تعريف مستخدم Webex CC. يجب أن تتوفر لدى هؤلاء المستخدمين عمليات التهيئة الإضافية التالية في صفحة المستخدمون:

الميزة	تهيئة
	▪ 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 يعالج أحد العاملين 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 ، 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.

حول عمليات التهيئة بلا خادم

يعالج خادم البيانات Webex WFO الطلبات ويسلم البيانات. وعلى وجه التحديد، تعد مزامنة المستخدم واستيراد البيانات من عمليات خادم البيانات. هذه العمليات هي الآن أصلية في التكامل نفسه. لذلك، لم يعد خادم البيانات مطلوبا.

تفاصيل العملية

إذا كانت مؤسستك تجري تطبيقا جديدا صافيا للتكامل QM ل Cisco Webex Contact Center 2.0، فيمكنك اتباع الإجراءات المفصلة في Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 تماما كما هي مكتوبة.

ومع ذلك، إذا كانت مؤسستك تقوم بالترحيل من تكامل خادم بيانات إلى تكامل بدون خادم، فيرجى ملاحظة الاعتبارات التالية.

1. هذا طرح متحكم فيه ، مما يعني أن مشاركة الخدمات المهنية مطلوبة. يجب على المهندس تمكين ميزة Cisco 2.0 بدون خادم نيابة عن مؤسستك قبل أن تتمكن من متابعة الخطوات التالية في هذه العملية.

2. يجب إلغاء تنشيط خادم البيانات باستخدام صفحة تكوين خادم البيانات الموجودة في إدارة التطبيقات> تكوين النظام> تكوين خادم البيانات.

- قم بإزالة كافة الإعدادات وقم بإلغاء تحديد كافة خانات الاختيار لخادم بيانات واحد واحدا تلو الآخر، ثم انقر فوق حفظ.

- انتظر عشر دقائق قبل المتابعة إلى الخطوة التالية.
- انقر فوق إزالة لإزالة اتصال خادم البيانات ب ACD الخاص بك.

3. تأكد من إعدادات التكوين ACD (إدارة التطبيقات> تهيئة النظام> **ACD** التكوين) محدثة.

- انقر فوق مفتاح تبديل استيراد الوسائط وتبديل مزامنة المستخدم في صفحة التكوين **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** لتمكين استيراد الوسائط بدون خادم وإمكانيات مزامنة المستخدم.
- **Webex WFO API** اسم المستخدم — يجب عليك استخدام عنوان بريد إلكتروني مرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في Cisco Webex Contact Center لهذا الحقل.

- في Webex WFO، يجب أن يكون لدى هذا المستخدم أيضا أذونات شاشة التسجيل وتسجيل الصوت المعينة لدوره. في إدارة التطبيقات، استخدم صفحة الأدوار لتعيين أذونات للأدوار، واستخدم صفحة المستخدمون لتعيين الأدوار للمستخدمين.
- يجب تعيين هذا المستخدم إلى الفريق الافتراضي من القائمة المنسدلة الفريق في صفحة المستخدمون في إدارة التطبيقات.
- يجب إعطاء هذا المستخدم النطاق الكامل عن طريق تحديد جميع المجموعات والفرق ضمن المجموعات والفرق المقترنة في صفحة المستخدمون في إدارة التطبيقات.

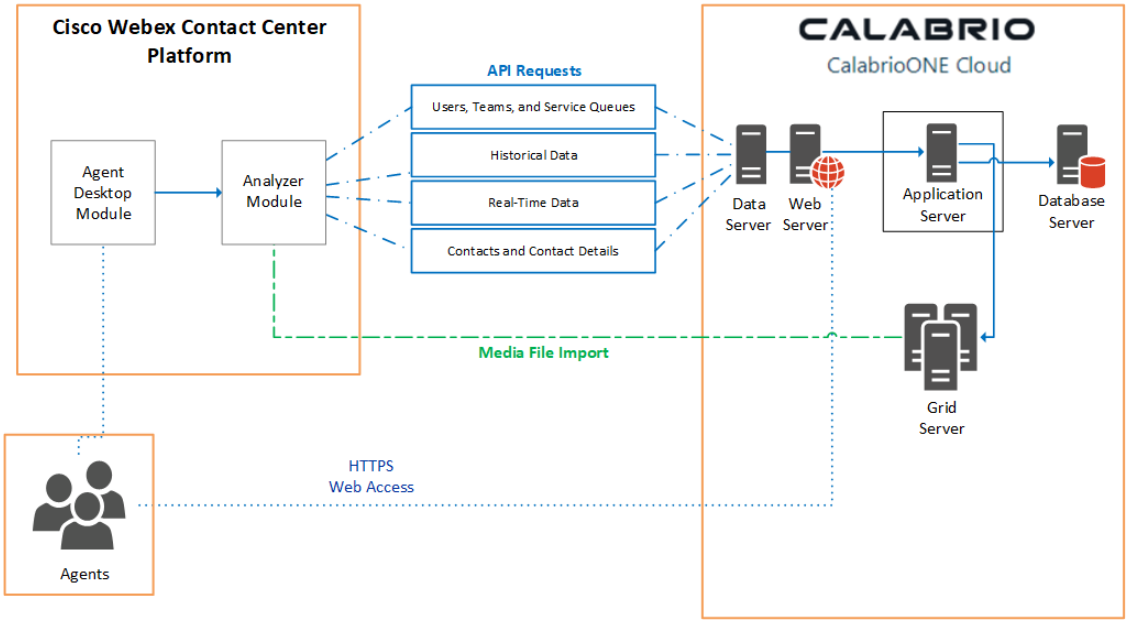
الملحق

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 WFM الكلاسيكية.



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 والأخير للمستخدم Webex WFO. ▪ يطبق معرف المساعدة الفنية للمستخدم Webex Contact Center على Webex WFO المستخدم ACD ID. ▪ 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 الفرق. ▪ 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 المستخدمين و Webex Contact Center الفرق.
تمت إزالة المستخدم من فريق	لا تغيير. Webex WFO لا يحافظ على العلاقة بين 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.

حول عمليات التهيئة بلا خادم

يعالج خادم البيانات Webex WFO الطلبات ويسلم البيانات. وعلى وجه التحديد، تعد مزامنة المستخدم واستيراد البيانات من عمليات خادم البيانات. هذه العمليات هي الآن أصلية في التكامل نفسه. لذلك، لم يعد خادم البيانات مطلوبا.

تفاصيل العملية

إذا كانت مؤسستك تجري تطبيقا جديدا صافيا للتكامل QM ل Cisco Webex Contact Center 2.0، فيمكنك اتباع الإجراءات المفصلة في Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 تماما كما هي مكتوبة.

ومع ذلك، إذا كانت مؤسستك تقوم بالترحيل من تكامل خادم بيانات إلى تكامل بدون خادم، فيرجى ملاحظة الاعتبارات التالية.

1. هذا طرح متحكم فيه ، مما يعني أن مشاركة الخدمات المهنية مطلوبة. يجب على المهندس تمكين ميزة Cisco 2.0 بدون خادم نيابة عن مؤسستك قبل أن تتمكن من متابعة الخطوات التالية في هذه العملية.

2. يجب إلغاء تنشيط خادم البيانات باستخدام صفحة تكوين خادم البيانات الموجودة في إدارة التطبيقات> تكوين النظام> تكوين خادم البيانات.

- قم بإزالة كافة الإعدادات وقم بإلغاء تحديد كافة خانات الاختيار لخادم بيانات واحد واحدا تلو الآخر، ثم انقر فوق حفظ.
- انتظر عشر دقائق قبل المتابعة إلى الخطوة التالية.
- انقر فوق إزالة لإزالة اتصال خادم البيانات ب ACD الخاص بك.

3. تأكد من إعدادات التكوين ACD (إدارة التطبيقات> تهيئة النظام> **ACD** التكوين) محدثة.

- انقر فوق مفتاح تبديل استيراد الوسائط وتبديل مزامنة المستخدم في صفحة التكوين **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** لتمكين استيراد الوسائط بدون خادم وإمكانيات مزامنة المستخدم.
- **Webex WFO API** اسم المستخدم — يجب عليك استخدام عنوان بريد إلكتروني مرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في Cisco Webex Contact Center لهذا الحقل.
- في Webex WFO، يجب أن يكون لدى هذا المستخدم أيضا أذونات شاشة التسجيل وتسجيل الصوت المعينة لدوره. في إدارة التطبيقات، استخدم صفحة الأدوار لتعيين أذونات للأدوار، واستخدم صفحة المستخدمون لتعيين الأدوار للمستخدمين.
- يجب تعيين هذا المستخدم إلى الفريق الافتراضي من القائمة المنسدلة الفريق في صفحة المستخدمون في إدارة التطبيقات.
- يجب إعطاء هذا المستخدم النطاق الكامل عن طريق تحديد جميع المجموعات والفرق ضمن المجموعات والفرق المقترنة في صفحة المستخدمون في إدارة التطبيقات.

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 خدمة Webex Contact Center واحفظها في موقع يسهل الوصول إليه:

- عنوان URL الأساسي الكامل 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 المخول بالوصول إلى كل من Webex Contact Center API وWebex Contact Center Media API.
- مفتاح API Webex Contact Center API و Webex Contact Center Media API.

عند تكوين اتصال ACD ب 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.

- الكيان ID

مثل

يتم تمييز الكيان ID 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]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 > تكوين 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/api/get-decrypted-recording
اسم المستخدم	أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم Webex Contact Center الذي تستخدمه تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولا بالوصول إلى Webex Contact Center API وWebex Contact Center Media API.
مفتاح API	أدخل مفتاح API ل Webex Contact Center API وWebex

الحقل	تهيئة
	مركز الاتصال Media API الذي قمت بحفظه في الخطوة 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	حدد فقط إذا كنت تستخدم Webex Contact Center 2.0. يؤدي ذلك إلى تمكين طلبات CMSv2 API.
Cisco المستأجر ID	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 للإصدار 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 إدارة التطبيقات>تكوين النظام>**ACD** التكوين.
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 يتغير 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 تصفية ACD. 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/api/get-decrypted-recording
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 وWebex Contact Center Media API.
مفتاح API	أدخل مفتاح API ل Webex Contact Center API و Webex

الحقل	تهيئة
	وسائط مركز الاتصال API التي قمت بحفظها 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 مستأجر ID	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي ل Webex Contact Center حساب المستأجر. هذه هي مؤسستك Cisco ID.

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 ل 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 أن يستعيد فيه Webex WFOبيانات 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 ل 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.

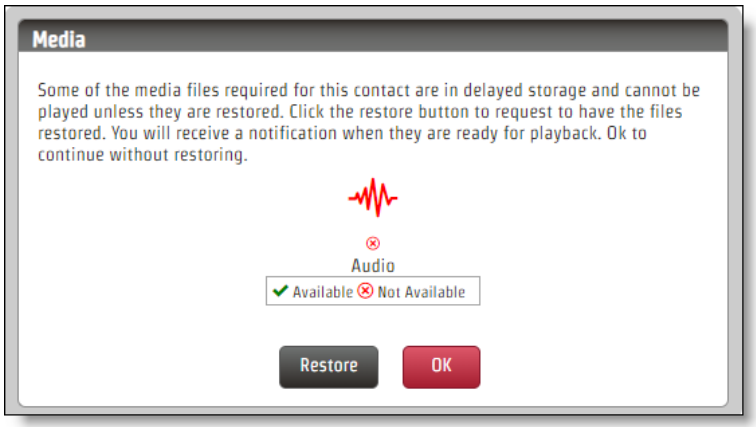
لاستيراد جهة اتصال، يقوم Webex WFO أولا باستيراد بيانات تعريف جهات الاتصال من خلال طلب API. بعد ذلك ، يقوم باستيراد التسجيل الصوتي من خلال طلب API آخر ، ويطابق التسجيل الصوتي مع بيانات تعريف جهة الاتصال ، ويربط جهة الاتصال بالوكيل الذي تعامل معها.

عندما يتعامل 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 الأمر ما يصل إلى ساعتين حتى يتمكن Webex Contact Center من إتاحة 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

Webex WFO يقسم جهة الاتصال Webex Contact Center إلى جهتي اتصال لهما نفس جهة الاتصال المرتبطة ID.

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. Webex WFO يقسم 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 جهة الاتصال المرتبطة ID.

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 مرات نقلها. لكل تحويل، ينشئ Webex WFO جهة اتصال منفصلة، ويربط كل جهة اتصال بالوكيل الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.

جميع مقاطع المكالمة المحولة لها نفس جهة الاتصال المرتبطة ID.

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 جهة الاتصال المرتبطة ID.

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 جهة الاتصال المرتبطة ID.

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.

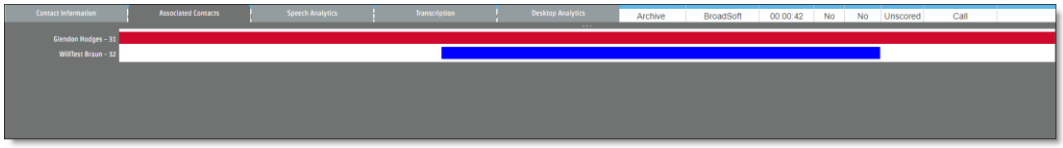
Webex WFO يقسم جهة الاتصال هذه إلى جهتي اتصال ، 31 و 32. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:02:09 31، وهي المدة الزمنية الكاملة التي تم فيها توصيل العميل براون بالعميل. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:01:00 32 ، وهي فقط المدة الزمنية التي كان العميل هودجز يتشاور فيها ثم في مكالمة جماعية مع العميل براون.

كلا التسجيلين لهما نفس جهة الاتصال المرتبطة ID.

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	وكيل ACD ID
معرّف الجلسة	جهة الاتصال المرتبطة ID

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

WFM بيانات ل 2.0

تعيين البيانات التاريخية

توفر الجداول التالية معلومات حول البيانات من تقارير إحصاءات قائمة الانتظار وتقارير إحصاءات قائمة انتظار العامل وحقول الوقت الفعلي Webex WFO WFM. توضح الجداول بالتفصيل القيم التي يتم تعيين كل نقطة بيانات Webex WFO إليها في Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

ملاحظة يتم تصفية المهام التي ليس لها ID أو اسم (كما في ، سلسلة فارغة أو فارغة) في حساب الإحصاءات.

تقرير إحصائيات قائمة الانتظار

Webex WFO **WFM** قائمة الانتظار الاحصاءات	**CWCC 2.0**	الوصف
التاريخ/الفاصل الزمني*	—	التاريخ والوقت المحددان.
*	—	قائمة الانتظار الفريدة ID كما تم تعريفها في CWCC 2.0. لا يظهر هذا المقياس في التقارير، ولكن من المهم لتعيين قائمة الانتظار.
رتل*	مهمة. Queues.Last().ID - للعرض ، overflowOut (هذه هي المحطة الأولى من جهة الاتصال) مهمة. LastQueue,ID - للإجابة، مهجورة ، فائضة في	اسم قائمة الانتظار كما هو محدد في CWCC 2.0.

Webex WFO **WFM** قائمة الانتظار الاحصاءات	**CWCC 2.0**	الوصف
اسم قائمة الانتظار	مهمة. الطوابير. الأخير (). الاسم - للعرض ، تجاوز السعة task.LastQueue.Name - من أجل أجاب ، مهجور ، تجاوز فيض	—
جهات الاتصال المعروضة	مسجل في قائمة الانتظار الأولى و على الفاصل الزمني للمهمة. وقت الإنشاء يتم احتسابها على أنها معروضة عندما يكون هناك قائمة الانتظار و ID والاسم ليست كذلك فارغ أو فارغ ونوع الإنهاء غير مرفوض	العدد الإجمالي لجهات الاتصال الواردة إلى رتل.
جهات الاتصال التي تم الرد عليها	مسجل في قائمة انتظار المهمة.الأخيرة وعلى الفاصل الزمني مهمة. وقت الإنشاء + مهمة. مدة قائمة الانتظار عندما لا يكون TerminationType short_contact أو مهجورة وهي تم تعيينه إلى قائمة انتظار ووكيل (المالك)	إجمالي عدد جهات الاتصال المجابة ل رتل.
تمت الإجابة عليه في غضون مستوى الخدمة	مسجل في قائمة انتظار المهمة.الأخيرة وعلى الفاصل الزمني مهمة. وقت الإنشاء + مهمة. مدة قائمة الانتظار عندما لا يتم short_contact TerminationType أو التخلي عنه ويكون له وكيل (مالك)	إجمالي عدد جهات الاتصال المجابة في قائمة الانتظار الموجودة ضمن CWCC 2.0 التي تم تكوينها مستوى الخدمة. مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار TerminationType = لا يمكن أن يكون أحد أنواع الإنهاء المهجورة (short_contact أو المهجورة) ويجب أن يكون له مالك

	الوصف	**CWCC 2.0**	**Webex WFO** **WFM** قائمة الانتظار
جهات الاتصال المهجورة	مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما يكون TerminationType short_ جهة اتصال أو يتم التخلي عنه	إجمالي عدد جهات الاتصال المهملة في قائمة الانتظار. مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار TerminationType = يجب أن يكون في أحد أنواع الإنهاء المهجورة (short_contact أو مهجورة)	
مهجورة ضمن مستوى الخدمة	مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عند التخلي عن نوع الإنهاء مدة قائمة الانتظار هي <= مستوى الخدمة المحدد لقائمة الانتظار هذه	إجمالي عدد جهات الاتصال المهجورة حيث يكون وقت الإجابة بين المعلمات المحددة "حد الاتصال القصير بالثواني" ومعلمات "مستوى الخدمة بالثواني".	
جهات الاتصال القصيرة المهجورة	مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عند short_ الاتصال بنوع الإنهاء	إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم إهمالها حيث يكون وقت الإجابة أقل من المعلمة المحددة "حد الاتصال القصير بالثواني". مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار نوع الإنهاء = يجب أن يكون short_contact	

Webex WFO **WFM** قائمة الانتظار الاحصاءات	**CWCC 2.0**	الوصف
الفائض للخارج	مسجل في قائمة الانتظار الأولى وعلى الفاصل الزمني للمهمة. وقت الإنشاء تعتبر المهمة متدفقة عندما تكون قائمة الانتظار الأولى والأخيرة مختلفة و task.transferCount = 0	إجمالي عدد جهات الاتصال لقائمة الانتظار التي تم إرسالها إلى قائمة انتظار أخرى أو إلى جهة خارجية.
تجاوز في	مسجل في قائمة الانتظار الأخيرة وعلى الفاصل الزمني للمهمة. وقت الإنشاء تعتبر المهمة متدفقة عندما تكون قائمة الانتظار الأولى والأخيرة مختلفة وtask.transferCount = 0	إجمالي عدد جهات الاتصال في قائمة الانتظار التي كانت في قائمة انتظار أخرى أولا.
وقت الاتصال	المهمة.متصلالمدة مسجل في قائمة الانتظار الأخيرة وعلى الفاصل الزمني للمهمة. وقت الانتهاء	إجمالي مدة الاتصال لجهات الاتصال PUT في هذا الطابور وأجاب في وقت لاحق. تظهر هذه القيمة بتنسيق hh:mm:ss.
بعد الاتصال بالعمل	المهمة.التفافالمدة مسجل في قائمة الانتظار الأخيرة وعلى الفاصل الزمني للمهمة. وقت الانتهاء	إجمالي مدة الانتهاء، أو الوقت الإداري بعد جهة الاتصال، لجهات الاتصال التي تمت الإجابة عليها في قائمة الانتظار. تظهر هذه القيمة بتنسيق hh:mm:ss.
التأخير الكلي في قائمة الانتظار، تمت الإجابة عليه	المهمة.قائمة الانتظار المدة مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما لا يتم short_contact TerminationType أو التخلي عنه ويكون له وكيل (مالك)	الوقت الإجمالي لجهات الاتصال PUT في قائمة الانتظار والإجابة عليها لاحقا. تظهر هذه القيمة بتنسيق hh:mm:ss.

	الوصف	**CWCC 2.0**	**Webex WFO** **WFM** قائمة الانتظار
التأخير الكلي في قائمة الانتظار، مهجور	المهمة.قائمة الانتظار المدة مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما يكون TerminationType short_ جهة اتصال أو يتم التخلي عنه		إجمالي وقت قائمة الانتظار لجهات الاتصال PUT في قائمة الانتظار ثم فقدها لاحقا. تعتبر جهة الاتصال مفقودة عندما ينهي المتصل المكالمة قبل الرد عليها. تظهر هذه القيمة بتنسيق hh:mm:ss.
أطول تأخير في قائمة الانتظار ، تمت الإجابة عليه	الحد الأقصى للمهمة.مدة قائمة الانتظار مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما لا يتم short_contact TerminationType أو التخلي عنه ويكون له وكيل (مالك)		أطول وقت في قائمة الانتظار لجهة اتصال كانت في قائمة انتظار ثم تمت الإجابة عليها لاحقا. تظهر هذه القيمة بتنسيق hh:mm:ss.
أطول تأخير في قائمة الانتظار ، مهجور	الحد الأقصى للمهمة.مدة قائمة الانتظار مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما يكون TerminationType short_ جهة اتصال أو يتم التخلي عنه		أطول وقت في قائمة الانتظار لجهة اتصال كانت في قائمة انتظار ثم فقدت لاحقا. تعتبر المكالمة مفقودة عندما ينهي المتصل المكالمة قبل الرد عليها. تظهر هذه القيمة بتنسيق hh:mm:ss.

* يشير إلى أن المقياس جزء من التعريف الفريد لخلاصة البيانات السابقة.

إحصائيات قائمة انتظار العامل

Webex WFO **WFM** وكيل إحصائيات قائمة الانتظار	**CWCC 2.0**	الوصف
التاريخ/الفاصل الزمني*	—	التاريخ والوقت المحددان.
*	—	قائمة الانتظار الفريدة ID كما تم تعريفها في CWCC 2.0. لا يظهر هذا المقياس في التقارير، ولكنه مهم لتعيين قائمة الانتظار.
رتل*	—	اسم قائمة الانتظار كما هو محدد في CWCC 2.0. معرف قائمة الانتظار = task.LastQueue.Id اسم قائمة الانتظار = task.LastQueue.Name
عامل*	غير متاح	اسم الوكيل كما هو محدد في وحدة الأشخاص في Webex WFO WFM.
*	CiUserId في المستخدم API من خلال Task.Owner.Id	العامل الفريد ID كما هو محدد في CWCC 2.0. لا يظهر هذا المقياس في التقارير ، لكنها مهمة للوكيل تعيين. الوكيل ID =
ACD تسجيل الدخول*	Task.Owner.Name	تسجيل دخول الوكيل كما هو محدد في Cisco Webex Contact Center 2.0.
جهات الاتصال المجابة	مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما لا يتم short_contact TerminationType أو التخلي عنه ويتم تعيينه إلى قائمة انتظار ووكيل (مالك)	إجمالي عدد جهات الاتصال المجابة في قائمة الانتظار.

Webex WFO **WFM** وكيل إحصائيات قائمة الانتظار	**CWCC 2.0**	الوصف
جهات الاتصال المنقولة	مسجل في task.lastQueue وعلى مهمة الفاصل الزمني. وقت الإنشاء + المهمة. مدة قائمة الانتظار عندما لا يتم short_contact TerminationType أو التخلي عنه ويتم تعيينه إلى قائمة انتظار وعامل (مالك) يتم حسابه إذا كان Task.transfercount > 0	إجمالي عدد جهات الاتصال المنقولة.
وقت الاتصال	المهمة.متصلالمدة مسجل في قائمة الانتظار الأخيرة وعلى الفاصل الزمني للمهمة. وقت الانتهاء	إجمالي وقت التحدث لجهات اتصال ACD.
بعد الاتصال عمل	المهمة.التفافالمدة مسجل في قائمة الانتظار الأخيرة وعلى الفاصل الزمني للمهمة. وقت الانتهاء	إجمالي وقت الاختتام.

* يشير إلى أن المقياس جزء من التعريف الفريد لخلاصة البيانات السابقة.

تعيينات بيانات الالتزام في الوقت الفعلي

Webex WFO حقل الوقت الحقيقي	**CWCC 2.0**	**Y / N** إلزامي	الوصف
تسجيل الدخول	معرف المستخدم	Y	تسجيل دخول العامل المحدد في Cisco Webex Contact Center 2.0.
اسم الوكيل	—	N	تسجيل دخول العامل المحدد في Cisco Webex Contact Center 2.0.
رمز الولاية	حالالحالة جنبا إلى جنب مع	Y	رمز الولاية كما هو محدد بواسطة Cisco Webex مركز الاتصال 2.0.

		إلزامي ص/ن	الوصف	**CWCC 2.0**	**Webex WFO** حقل الوقت
		idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (if applicable)			
وصف الحالة	حالالحالة جنبا إلى جنب مع idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (إن أمكن)	N	اسم الولاية كما هو محدد بواسطة Cisco Webex Contact Center 2.0.	
تايم إنستيت	غير متاح	N	الوقت (بالثواني) الذي كان فيه العامل هذه الحالة.	