أنا أنا أنا

سيسكو

Webex دليل تكامل WFO ومركز اتصال Webex

لعمليات النشر باستخدام WFM الكلاسيكية

نشرت لأول مرة: سبتمبر 29, 2020

آخر تحديث: فبراير 28, 2025

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

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

إن تنفيذ Cisco لضغط الرأس TCP هو تعديل لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا في بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام لنظام التشغيل UNIX الخاص ب UCB. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

المحتويات 3

الجمهور 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة 6

مقدمة 8

إدارة الجودة (QM) 8

إدارة القوى العاملة (كلاسيك WFM) 11

التحليلات 11

البصائر 12

Webex WFO والعمارة Cisco Webex Contact Center 13

إجراءات التكوين 14

تكوين Cisco Webex Contact Center 14

المتطلبات الأساسية 15

إجراءات التكوين 15

الاتصال بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0 23

المتطلبات الأساسية 23

إجراءات التكوين 23

مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO 31

تفاصيل التكامل ل Cisco Webex Contact Center 41

حول Webex دعم قناة WFO الرقمية 41

دعم الدردشة 43

دعم SMS 44

الدعم عبر البريد الإلكتروني 47

أحداث المكالمات المعقدة 47

تسجيل الشاشة 51

الملحق 54

بيانات التكوين الأساسية ل 1.0 54
المستخدمون 54
افرقه 55
قوائم انتظار الخدمة 55
الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0 56
الخطوة 1: جمع المعلومات من موفر مركز الاتصال Webex الخاص بك 57
الخطوة 2: تكوين مركز اتصال Webex ك ACD في Webex WFO 58
الخطوة 3: تكوين خادم البيانات 60
(اختياري) الخطوة 4: تمكين مصادقة SAML 61
QM بيانات ل 1.0 62
تسجيل الصوت 62
البيانات الوصفية لجهة الاتصال 65
بيانات WFM الكلاسيكية ل 1.0 65
البيانات التاريخية 66
بيانات الوقت الحقيقي 68

الجمهور

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 و 2.0 نظرة عامة

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

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

هام يظهر CWCC 1.0 في منتج Webex WFO كنظام Cisco Customer Journey Platform.

توفر الإصدار والميزات

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

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

Cisco Webex Contact Center (CWCC)** لديه خياران للإيقاف المؤقت والاستئناف. أحد الخيارات هو الإيقاف المؤقت اليدوي والاستئناف ، والذي يستخدم Cisco Agent Desktop. الخيار الثاني هو الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي، الأمر الذي يتطلب واجهات برمجة تطبيقات Cisco. بالنسبة للخيار المستند إلى واجهة برمجة التطبيقات، يجب إرسال الأوامر API إلى برنامج سطح المكتب الذكي من Cisco حتى يتمكن من تنقيح الصوت. تتم مزامنة الصوت المنقح من بيانات الإيقاف المؤقت والاستئناف من

CWCC إلى Webex WFO. بمجرد أن يستوعب Webex WFO الصوت المنقح ، إذا كان تسجيل الشاشة متورطا ، Webex يقوم WFO بتنقيح الشاشة تلقائيا بناء على الصوت المنقح قبل تقديم جهة الاتصال في Webex WFO. تتطلب كل من خيارات الإيقاف المؤقت والاستئناف اليدوي والآلي تثبيت Cisco Agent Desktop لدى المستخدم. لا ينطبق دليل Webex WFO وخيارات الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي على تكامل Webex .CWCC الإيقاف المؤقت والاستئناف التلقائي ل WFO غير متاح لأن إشارة RTP ، المطلوبة للأحداث الآلية Webex بدأها WFO ، لا تمر Webex WFO.

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

مقدمة

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

ملاحظة تتوفر الميزات المدعومة في كل من Webex مركز الاتصال الإصدار 1.0 ومركز الاتصال Webex الإصدار 2.0 ما لم ينص على خلاف ذلك.

إدارة الجودة (QM)

الميزات المتاحة

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

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

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

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

*** مراجعة تكامل المنتج المفتوح.*

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

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

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

مكونات الحافة

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

إدارة القوى العاملة (كلاسيك WFM)

هام تم الإعلان عن انتهاء WFM كلاسيك اعتبارا من 1 ديسمبر 2023 ولم يعد متاحا للشراء.

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

الميزات المتاحة

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
البيانات التاريخية	X	
بيانات الوقت الحقيقي	X	
التنبؤ	X	
جدوله	X	
المزامنة مدعومة	X المستخدمون والفرق وقوائم الانتظار	

* قد يتطلب التقاط البيانات التاريخية الأقدم من ستة أشهر مشاركة "خدمات احترافية" إذا لم تكن البيانات متوفرة مباشرة في مركز اتصال *Webex*.

التحليلات

الميزات المتاحة

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
تحليلات الكلام (الصوتيات)	X** متاح لعمليات النشر المحلية فقط	

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

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

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

البصائر

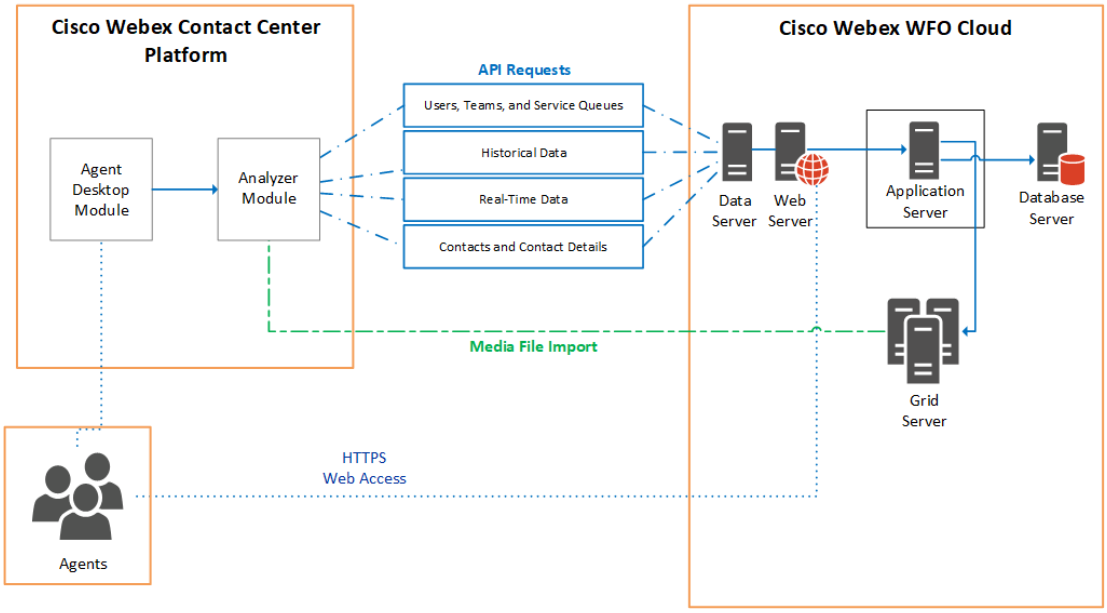
Insights هو حل ذكاء الأعمال المدعوم من الذكاء الاصطناعي والذي يعد جزءا أساسيا من مجموعة WFO Webex. توفر Insights تقارير مختلطة وغير منعزلة تمكنك من الجمع بسلاسة بين جميع بيانات إدارة مشاركة القوى العاملة وتفاعل العملاء من جميع أنحاء Webex WFO. تمكنك الرؤى من تصور بيانات WFO Webex من خلال تقارير ولوحات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

الميزات المتاحة

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

Webex WFO والعمارة Cisco Webex Contact Center

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



إجراءات التكوين

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

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

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

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

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

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

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

واجهات برمجة تطبيقات **CMSv2**

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

واجهات برمجة التطبيقات **2.0** (برمجية)

- متوافق مع Webex WFO QM والتحليلات وكلاسيك WFM
- إذا كان النشر يتضمن QM أو "إحصاءات Google" أو WFM كلاسيكي، فاتبع الإجراء "الاتصال بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0"

تكوين **Cisco Webex Contact Center**

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

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

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

المتطلبات المسبقه

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

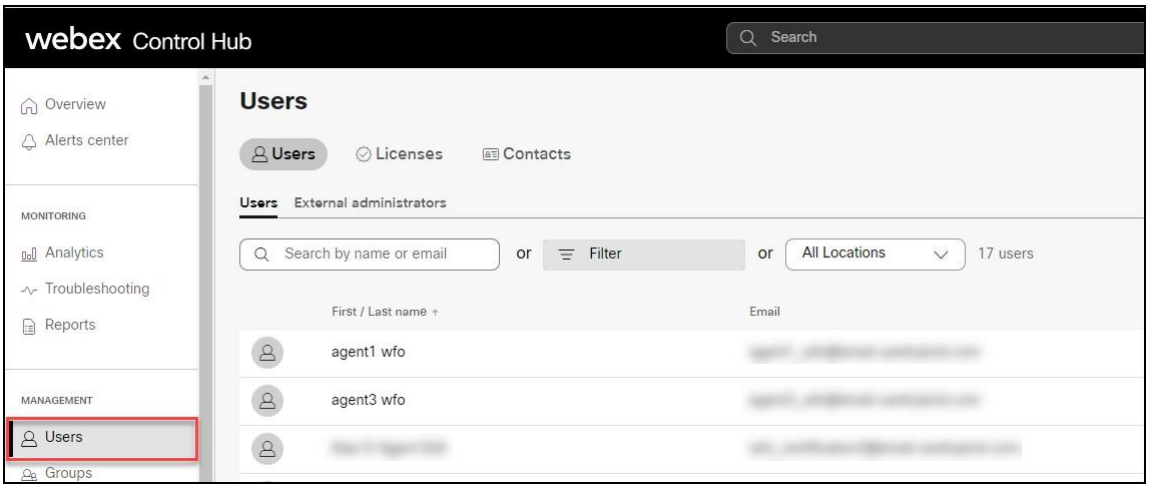
ملاحظة إذا تم تمكين مزامنة Active Directory لاحقا ولم يكن عنوان البريد الإلكتروني موجودا في Active Directory، مسح الإعداد الموجود في Cisco. سيكون هناك فرق مكررة و المستخدمون بسبب مشاكل في المزامنة مع عنوان بريد إلكتروني جديد.

إجراءات التكوين

تعيين الأدوار والأذونات

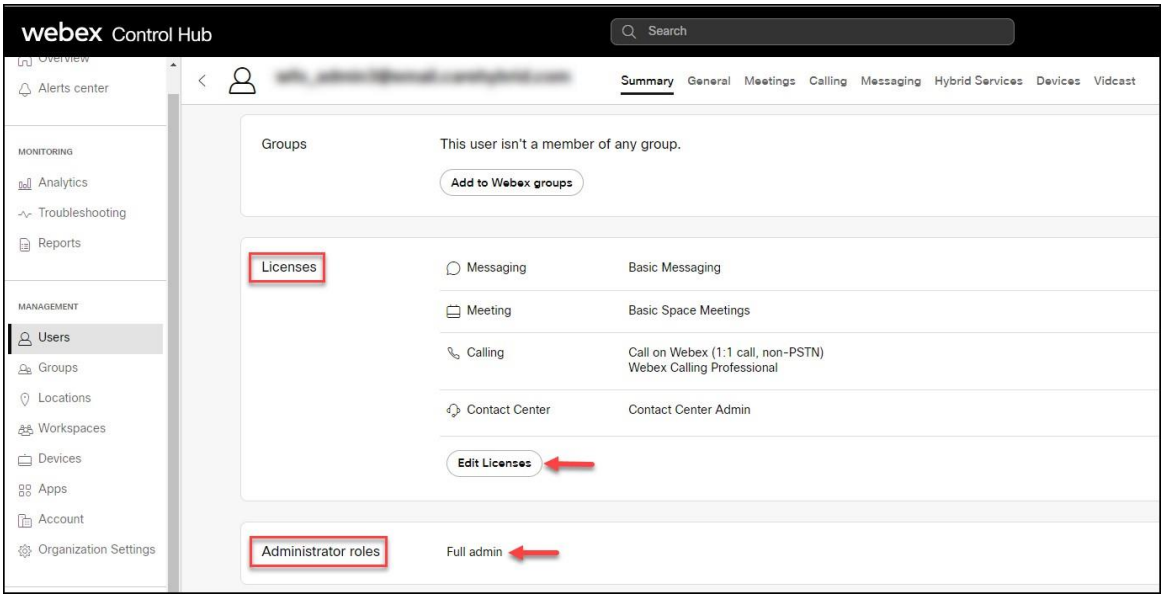
يتم استخدام حساب المستخدم المستخدم في هذا الإجراء لاحقا لإكمال عملية المصادقة اللازمة للتكامل مع Webex WFO.

1. قم بالوصول إلى مركز التحكم Webex للمسؤولين من خلال الانتقال إلى admin.webex.com وإدخال بيانات الاعتماد الخاصة بك.
2. انقر فوق المستخدمون ضمن الإدارة داخل شريط التنقل الأيمن.



3. من صفحة المستخدمون ، حدد المستخدم المطلوب من الجدول.

4. تأكد من أن المستخدم لديه، كحد أدنى، التراخيص والدور المدرجين في الجدول أدناه.



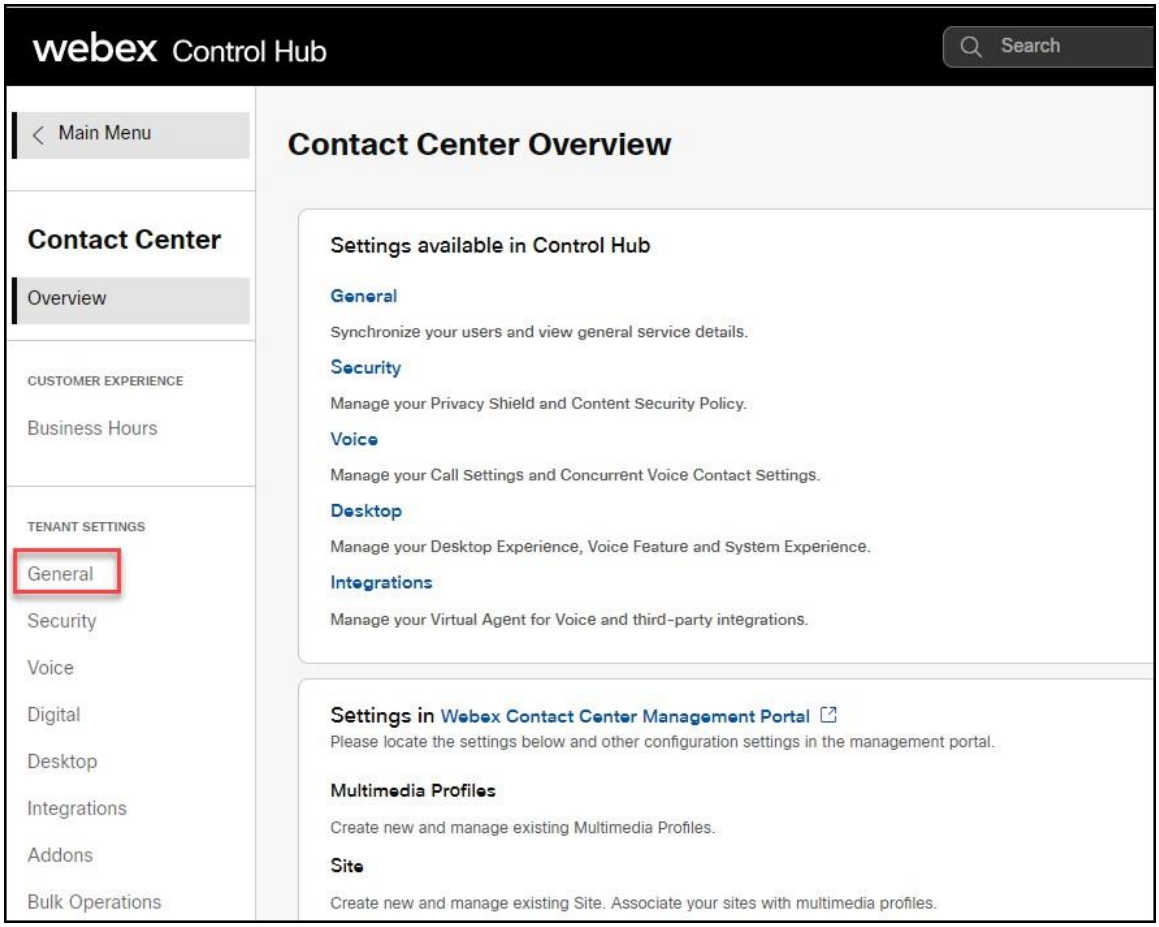
- إذا لم يتم تعيين التراخيص المناسبة للمستخدم، فانقر فوق تحرير التراخيص ضمن التراخيص ثم انقر فوق تحرير التراخيص مرة أخرى من صفحة ملخص التراخيص.
- قم بتعديل التراخيص حسب الضرورة، ثم انقر على حفظ.
- إذا لم يتم تعيين الأدوار المناسبة، فحدد الدور المعين حاليا داخل قسم أدوار المسؤول في صفحة المستخدم.
- عدل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

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

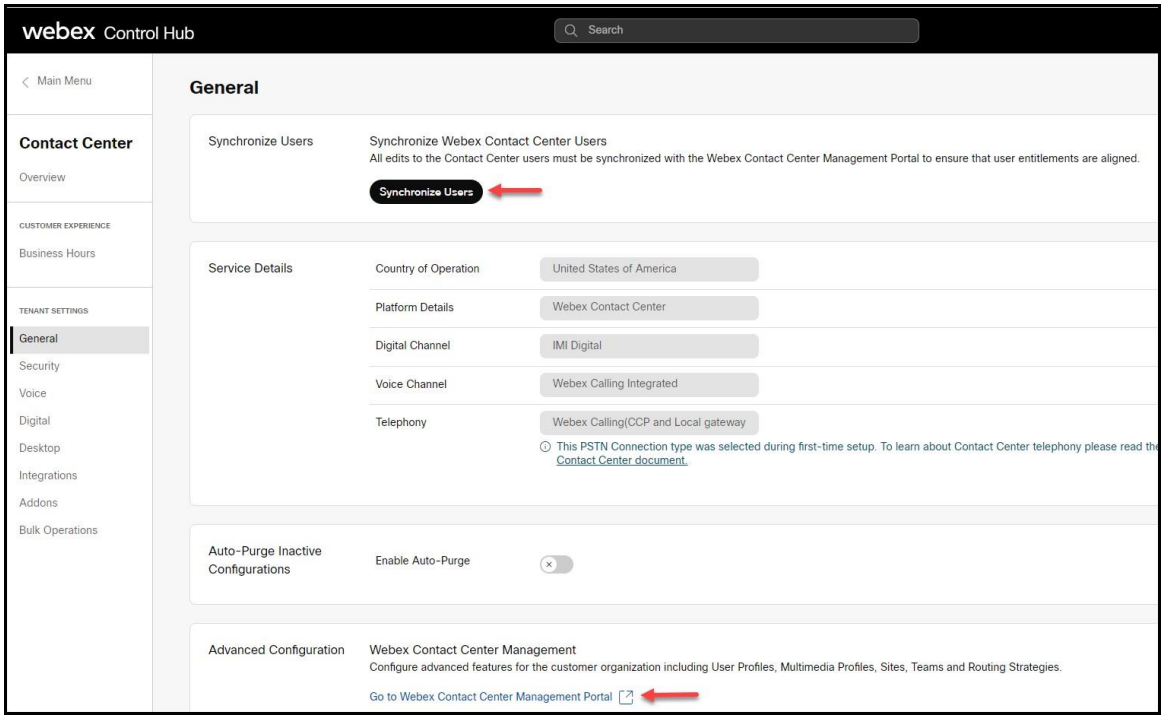
ملاحظة إذا واجهت مشكلات في المزامنة، فحدد خانة اختيار مسؤول المؤسسة وتعيين كامل دور المسؤول.

تكوين إعدادات مركز الاتصال

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



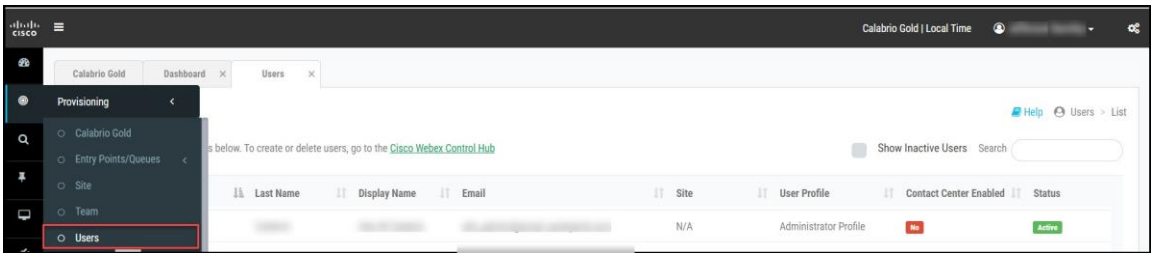
3. انقر على مزامنة المستخدمين.



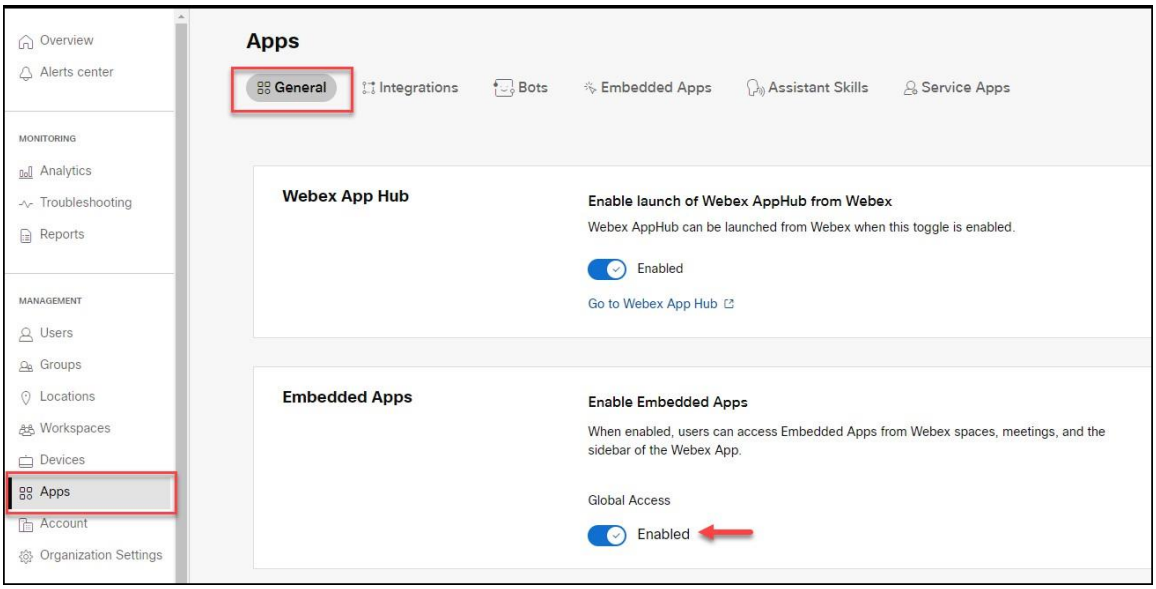
4. انقر فوق الرابط الانتقال إلى مدخل إدارة مركز الاتصال Webex. يتم فتح مدخل الإدارة في نافذة منفصلة.

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

ملاحظة: حالة تمكين مركز الاتصال هي لا لهذا الحساب.

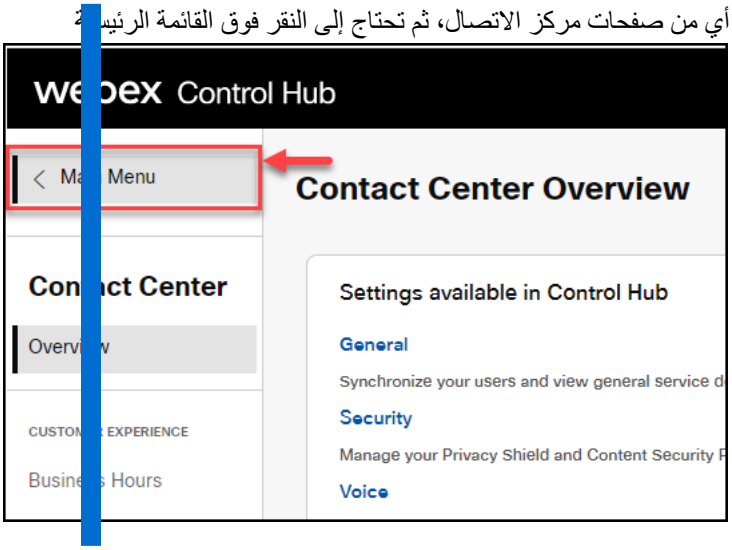


تكوين إعدادات التطبيقات



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

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



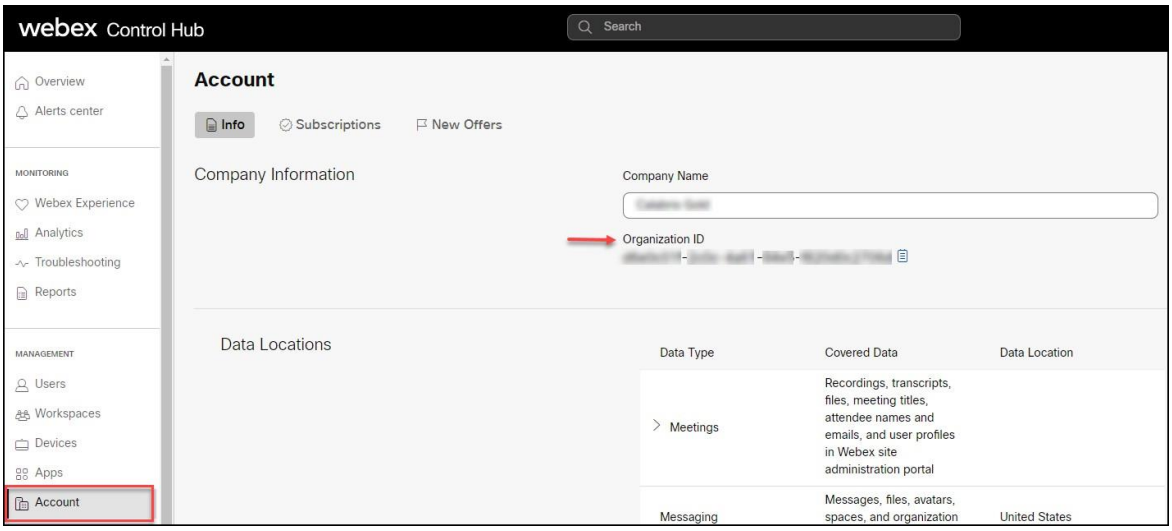
للوصول إلى صفحة التطبيقات .

2. من علامة التبويب عام في صفحة التطبيقات ، قم بتشغيل مفتاح التبديل تمكين الوصول العالمي.

تحديد موقع معرف مؤسستك

1. انتقل إلى صفحة الحساب من شريط التنقل الأيمن.

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



تعيين نقاط النهاية **API**

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

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

التحقق من صحة التكوين

1. حاول تسجيل الدخول إلى https://developer.webex-cx.com/ باستخدام نافذة مستعرض خاصة مثل التصفح المتخفي لمتصفح Chrome أو InPrivate لمستعرضات 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.

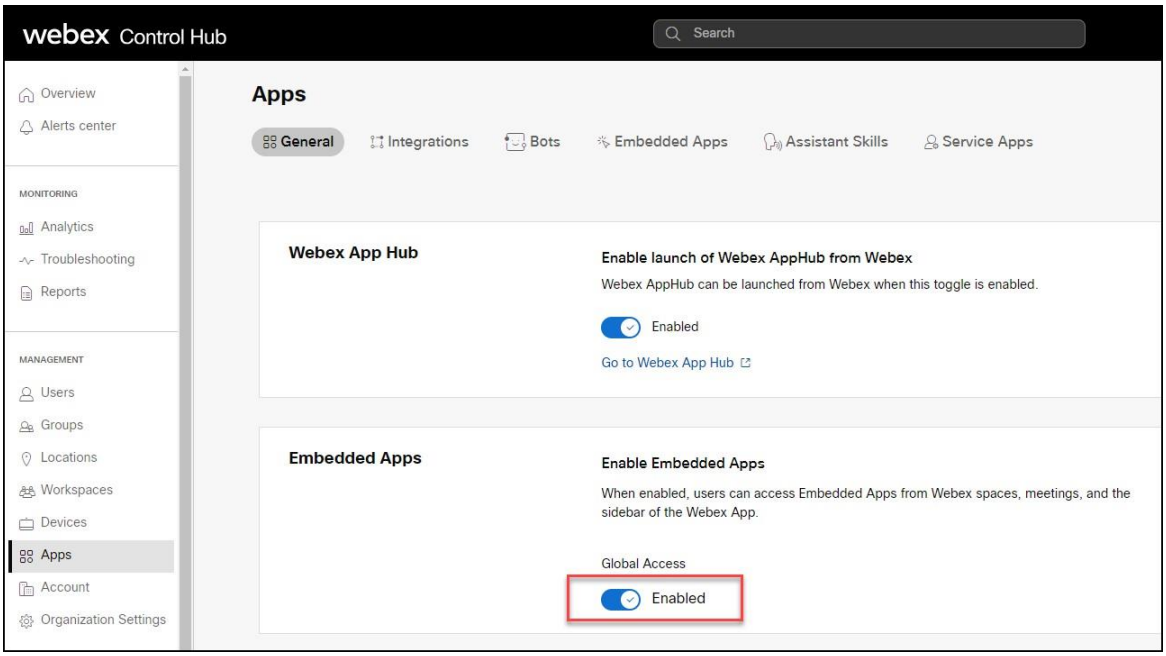
تمكين التكامل مع حزمة برو

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

1. قم بتسجيل الدخول إلى مركز التحكم Webex على https://admin.webex.com/.

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

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



4. انقر على عمليات التكامل.

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

معرف تطبيق كالابريو —

Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

الاتصال بالإصدار Cisco Webex Contact Center 2.0

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

هام توخ مزيدا من الحذر قبل إجراء أية تغييرات على الحساب الذي تستخدمه لتهيئة ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. إذا كان يجب عليك تغيير المسؤول كلمة المرور بشكل دوري ، يجب عليك اتباع إجراء تكوين إعادة التفويض التلقائي فور تغيير كلمة مرور المسؤول لضمان عدم انقطاع اتصال التكامل.

المتطلبات المسبقه

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

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

إجراءات التكوين

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

- تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2 — اتبع هذا الإجراء إذا كنت عميلا حاليا ينتقل من CWCC 1.0 إلى 2.0 ولديك QM أو Analytics أو Classic WFM.
- تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة التطبيقات البرمجية 2.0 — اتبع هذا الإجراء إذا كان النشر يتضمن QM أو Analytics أو Classic WFM أو WFM ولم تكن تنتقل من CWCC 1.0 إلى 2.0.

إذا كانت لديك WFM، فيجب عليك إجراء إجراء تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 لـ Webex WFO WFM بعد إكمال إجراء تكوين CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة التطبيقات 2.0.

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

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

الحقل	تهيئة
حدد ACD	حدد النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco. ملاحظة Webex تشير WFO حاليا إلى مركز الاتصال Webex باسم Cisco Customer Journey Platform.
الاسم	أدخل اسما فريدا لـ ACD.

4. انقر فوق موافق.
5. في الجدول تحديد **ACD** ، حدد Cisco Webex Contact Center ACD التي أنشأتها للتو.
6. تخطي قسم تصفية ACD. لا يدعم هذا التكامل تصفية ACD.
7. قم بتكوين قسم API النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco كما يلي.

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

الحقل	تهيئة
اسم المستخدم	أدخل عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم مركز اتصال Webex الذي أنت تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولا بالوصول إلى API مركز اتصال Webex و API وسائط مركز اتصال Webex.
مفتاح API	أدخل مفتاح API API مركز اتصالات Webex و API وسائط مركز اتصال Webex التي حفظتها في الخطوة 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	حدد خانة الاختيار. تمكنك خانة الاختيار هذه من الاتصال ب CWCC 2.0 باستخدام واجهات برمجة تطبيقات CMSv2.
معرف مستأجر Cisco	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي لمركز اتصال Webex حساب المستأجر. هذا هو معرف مؤسسة Cisco الخاص بك.

8. قم بتكوين قسم فاصل المزامنة كما يلي.

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

9. قم بتكوين قسم إعدادات الالتقاط على النحو التالي.

الحقل	الوصف
تأخير الالتقاط ACD	حدد مقدار الوقت الذي تريد أن ينتظره WFM قبل ذلك استيراد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار إذا كنت تريد استعادة البيانات من في اليوم السابق بأكمله. إذا كنت تتعامل بشكل روتيني مع المكالمات التي تستغرق وقتا أطول من الحد الأقصى للتأخير الافتراضي، يمكنك اختيار استعادة بيانات اليوم السابق بالكامل من منتصف الليل إلى منتصف الليل. تحل البيانات المستعادة محل ما كان

الحقل	الوصف
	تم التقاطها خلال النهار. 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 Webex وكلاء مركز الاتصال الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات، راجع تسجيل الشاشة.
11. انقر على حفظ.

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

1. في Webex WFO، انتقل إلى تكوين إدارة التطبيقات>تكوين النظام>**ACD**
2. ضمن تحديد ACD، انقر فوق إضافة.
3. حدد **Cisco Webex Contact Center** الإصدار **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 مستخدم CWCC الخاص بك. هذا عنوان بريد إلكتروني للمستخدم مرتبط ببيانات الاعتماد الإدارية في CWCC.
API URL	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل ل Cisco Webex Contact Center API، بما في ذلك معرف البروتوكول.
معرف المستأجر	أدخل معرف المؤسسة لحساب مستأجر CWCC.
تمكين المنتجات - إدارة الجودة	إدارة الجودة— حدد ما إذا كانت مؤسستك قد اشترت إدارة الجودة أم لا. حدد خانة الاختيار صوت إذا كانت مؤسستك تريد فقط Webex WFO لاستيعاب جهات الاتصال الصوتية فقط. حدد خانة الاختيار الرقمية (دردشة، **SMS**، بريد إلكتروني، اجتماعي) إذا كان لديك

الحقل	تهيئة
	تريد المنظمة Webex WFO استيعاب الدردشات والرسائل SMS ورسائل البريد الإلكتروني.
تعيين البيانات الوصفية	(اختياري) يسمح لك بتعيين بيانات تعريف CWCC إلى بيانات وصفية مخصصة التسميات في Webex WFO. راجع مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO لمزيد من التفاصيل. تتم مزامنة قيم البيانات الوصفية CWCC مع جهات اتصال CWCC في Webex WFO. يتم تعيين قيم بيانات تعريف CWCC إلى تسميات بيانات التعريف التي تم إنشاؤها في Metadata Manager (الموجود في إدارة التطبيقات > QM < QM التكوين > Metadata Manager). بعد تعيينها 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.
فاصل المزامنة (بالدقائق)	يشير إلى عدد المرات التي تريد فيها (بالدقائق) مزامنة المستخدمين والفرق وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع نظيراتها في Cisco Webex Contact Center.
تأخير الالتقاط (بالدقائق)	تعيين مقدار الوقت الذي تريد أن ينتظره WFM قبل ذلك استيراد إحصائيات ACD بعد انتهاء الفاصل.
تمكين استعادة البيانات	(اختياري) حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد استعادة البيانات من اليوم السابق بأكمله.
تمكين رسائل RTE لتسجيل الشاشة	(اختياري) يسمح لك بتسجيل شاشات وكلاء CWCC الذين تم تكوينهم لتسجيل الشاشة في Webex WFO. لمزيد من المعلومات، راجع تسجيل الشاشة.
تعيين لغة البيانات الوصفية	يظهر هذا القسم عند تحديد رقمي في قسم المنتجات الممكنة . هنا ، يمكنك تعيين البيانات الوصفية المخصصة التي تعين لغة لجهة اتصال نصية مثل بريد إلكتروني أو رسالة دردشة. تأتي خيارات البيانات الوصفية المتاحة من تعيين البيانات الوصفية

الحقل	تهيئة
	قسم. Webex يستخدم WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex يعين WFO لغة لجهة اتصال تستند إلى نص 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 تكن لديها لغة مقترنة عند استيرادها إلى Webex WFO وليس لها قيمة بيانات تعريف كما هو محدد في قسم تعيين لغة البيانات الوصفية أعلاه. Webex يستخدم WFO لغة جهة اتصال نصية للعثور على النتائج عند استخدام عامل تصفية البحث النصي في صفحة التفاعلات. Webex يعين WFO لغة لجهة اتصال تستند إلى نص باستخدام المعلومات التالية، بهذا الترتيب: A. لغة تم تعيينها بالفعل لجهة الاتصال عند استيرادها إلى Webex WFO. B. لغة معينة لحقل بيانات تعريف مخصص تقوم بتكوينه في قسم تعيين لغة بيانات التعريف أعلاه. C. اللغة الاحتياطية التي تقوم بتكوينها هنا (قسم لغة النص الاحتياطي).

الحقل	تهيئة
	D. اللغة الافتراضية (الإنجليزية).
عنوان URL للتخويل	ملاحظة يظهر هذا القسم فقط عند تحرير ACD موجودة. ولا يظهر عند إنشاء ACD جديد. تتصل خوادم بيانات WFO Webex بمركز الاتصال Webex للحصول على رمز وصول كل اثنتي عشرة ساعة. 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 الخاصة بك.
6. أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بشركة Cisco.
7. بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين ب Cisco بنجاح، سيتم توجيهك مرة أخرى إلى Webex WFO.

تكوين إعادة التفويض التلقائي

1. تأكد من تسجيل الخروج من Cisco Webex Contact Center.
2. في Webex WFO، انتقل إلى تكوين إدارة التطبيقات>تكوين النظام>ACD تكوين.
3. ضمن تحديد **ACD**، حدد ACD Webex Contact Center 2.0 من قائمة **ACD** الخوادم ، ثم انقر فوق تحرير. يتم فتح صفحة ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.
4. انتقل إلى قسم عنوان **URL** للتفويض وانقر على رمز النسخ لنسخ عنوان URL.

5. افتح متصفحا خاصا مثل وضع التصفح المتخفي في Google Chrome.
6. الصق عنوان URL في المتصفح الخاص. ثم يتم توجيهك إلى صفحة تسجيل الدخول Cisco Webex.
7. أدخل بيانات اعتماد تسجيل الدخول لحساب المسؤول المرتبط بهذا ACD وقم بتسجيل الدخول. بعد ذلك، يتم فتح صفحة تسجيل الدخول إلى Webex WPO.
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 للاطلاع على ACD Webex Contact Center 2.0.
10. أدخل الرمز في مربع النص الثاني ضمن عنوان **URL** للتفويض.
11. انقر على تفويض.
12. انقر على حفظ.

تكوين خادم بيانات

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 مع ACD مركز اتصال Webex.

3. قم بتكوين الإعدادات التالية.

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

4. انقر على حفظ.

مزامنة البيانات الوصفية مع WFO Webex

يمكنك تحديد قيم بيانات تعريف Cisco Webex Contact Center (CWCC) التي تتم مزامنتها مع جهات اتصال CWCC في Webex WFO. يمكن جمع البيانات الوصفية من حقول المتغيرات العامة ل 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 WFO Webex وتعيينها إلى تسمية بيانات وصفية Webex WFO.

يفصل هذا الموضوع إجراءات جمع وتنسيق البيانات الوصفية من ردود API CWCC ، وإجراءات رسم الخرائط Webex لمنظمة الأغذية العالمية ، والأمثلة. بعد تعيينها 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 المزيد من المعلومات حول المتغيرات العامة داخل صفحة مسؤول CWCC الخاصة بك. تتبع حقول البيانات الوصفية 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 API البحث.

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

```
1 }
```

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


المتطلبات المسبقه

- يجب تكوين Cisco Webex Contact Center 2.0 ك ACD في Webex WFO.
- يجب أولا إنشاء تسمية بيانات تعريف في Metadata Manager في Webex WFO (الموجود في تكوين > < QM QM إدارة التطبيقات > مدير البيانات الوصفية) لكل حقل بيانات تعريف CWCC تريد تعيينه إلى تسمية بيانات تعريف WFO Webex.

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

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

موقع الصفحة

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

الاجراءات

توضح هذه الإجراءات بالتفصيل كيفية جمع وتنسيق البيانات الوصفية المناسبة من نقاط نهاية استجابة API CWCC. 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>

جمع وتنسيق حقول البيانات الوصفية القياسية **CWCC**

1. حدد البادئة المناسبة بناء على استجابة API CWCC. 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 طلب 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 Webex تسميات البيانات الوصفية لـ WVO.

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

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

تحتوي المتغيرات العمومية على النص GlobalVariables في استجابة API.

1. حدد البادئة المناسبة بناء على استجابة API CWCC. تنقسم بادئات نقطة النهاية إلى فئتين. هم <تفاصيل المهمة> و <المهمة>.

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

المهمة ، كبادئة لجميع استجابات المهام.

مثال قررت أنك تريد جمع البيانات الوصفية على "Global_VoiceName". في نموذج طلب API، يقع الا
"Global_VoiceName" في فئة المهام. لذلك أنت تستخدم
مهمة النص

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

2. أضف نقطة بعد البادئة.

مثال على المهمة.

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

مثال على المهمة. **Global_VoiceName**

4. أضف نقطتين.

مثال على المهمة. **Global_VoiceName**:

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

فيما يلي قائمة بجميع المتغيرات وأنواع البيانات العالمية المدعومة من Cisco.

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

مثل

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

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

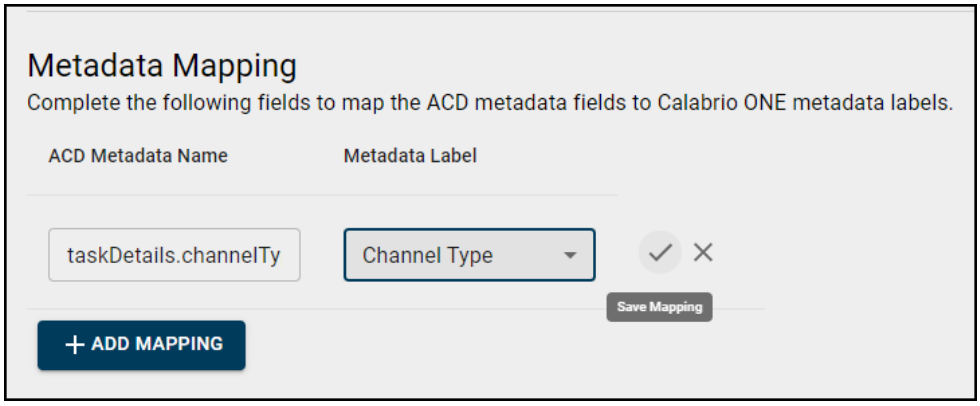
6. تأكد من أن النص المنسق بالتنسيق التالي. الحقول حساسة لحالة الأحرف، ولا تتضمن أي مسافات بين النص. البيانات الوصفية CWCC 2.0 جاهزة الآن ليتم تعيينها إلى Webex تسميات البيانات الوصفية ل WVO.

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

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

1. انتقل إلى صفحة التكوين ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. ضمن قسم تعيين البيانات الوصفية، انقر فوق إضافة تعيين.
3. في مربع النص تحت **ACD** اسم بيانات التعريف، أدخل قيمة بيانات تعريف CWCC تم تنسيقها بشكل صحيح.
4. انقر فوق القائمة المنسدلة أسفل عمود تسمية البيانات الوصفية، وحدد تسمية بيانات تعريف من قائمة الخيارات.
5. انقر فوق رمز الاختيار لحفظ تعيين البيانات الوصفية.

مثل



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

خيارات بيانات التعريف من طلبات العينة

يوضح ما يلي خيارات بيانات التعريف المتوفرة للمهمة.

خيارات بيانات تعريف المهمة في طلب عينة

```
1  {
2      المهمة(
3          من: 1631111190000
4          إلى: 1634123120000
5          عامل التصفية: {
6              و: [
7                  { نوع القناة: { يساوي: المهاتفة } }
8              ]
9              {
10             } (
11         المهام {
12             معرف
13             حالة
14             نوع القناة
15             وقت الإنشاء
16             وقت الانتهاء
17             اصل
18             مقصد
19             اتصل بناالسبب
20             اتجاه
21             المالك { اسم الهوية }
22             نقطة الدخول { اسم المعرف }
23             نوع الإنهاء
24             قناةالنوع الفرعي
25             العميل { الاسم رقم الهاتف البريد الإلكتروني }
26             isActive
27             هومعاودة الاتصال
28             channelMetaData { البريد الإلكتروني { البيانات الوصفية للموضوع } }
```

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

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

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

```
1  {
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 { اسم الهوية }
22  نقطة الدخول { اسم المعرف }
23  نوع الإنهاء
24  قناةالنوع الفرعي
25  العميل { الاسم رقم الهاتف البريد الإلكتروني }
26  isActive
27  هومعاودة الاتصال
28  channelMetaData { البريد الإلكتروني { البيانات الوصفية
    للموضوع } }
29  بيانات رد الاتصال {
30      معاودة الاتصالوقت الطلب
31      معاودة الاتصالوقت الاتصال
32      رقم معاودة الاتصال
33      حالة رد الاتصال
34      رد الاتصالالاصل
35      نوع رد الاتصال
36  }
37  تسجيلالموقع
38  lastWrapupCodeName
39  lastQueue { id name }
40  lastSite { اسم المعرف }
41  لاست تيم { اسم المعرف }
42  لاست إنتر بوينت { اسم المعرف }
43  الإجماليالمدة
44  csatScore
45  اعمى ترانسفيركونت
46  مؤتمرCount
47  مؤتمرالمدة
48  استشرةالكونت
49  استشارةالمدة
50  هولد كونت
51  عقدالمدة
52  عدد الخدمة الذاتية
53  مدة الخدمة الذاتية
54  كونت متصل
55  متصلالمدة
56  استشرلتو كونت
57  استشارةإلى قائمة الانتظارالمدة
58  عدد التحويلات
59  خاتمالمدة
60  الرنينالمدة الزمنية
61  قائمة الانتظارالمدة
62  queueCount
```

```
التقاطمطلوب
{
    {
        {
```

صفائف غير مدعومة

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

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

تفاصيل التكامل ل Cisco Webex Contact Center

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

حول Webex دعم قناة WFO الرقمية

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

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

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

مثال مثال على تجربة omnichannel هو عندما يبدأ التفاعل كدردشة ، ثم يواصل الوكيل والعميل التفاعل بمكالمة هاتفية. معلومات من قناة الدردشة

ويتم توصيل القناة الصوتية باستخدام حل متكامل متعدد القنوات.

سيناريوهات جهات الاتصال المدعومة

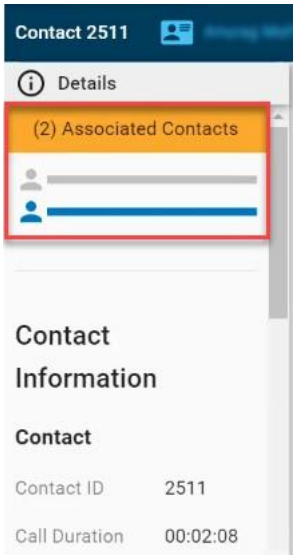
يتم دعم السيناريوهات التالية.

- الرسائل الواردة/الصادرة
- نقل
- المؤتمرات

ملاحظة المؤتمرات غير مدعومة لقنوات البريد الإلكتروني.

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

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



الاجراءات

تمكين القنوات الرقمية

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

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

1. في Webex WFO ، انتقل إلى التفاعلات.
2. ضمن جزء عوامل التصفية ، انقر فوق القائمة المنسدلة نوع جهة الاتصال داخل العمود عوامل التصفية.

3. حدد دردشة لنصوص الدردشة أو **SMS** نصوص SMS أو البريد الإلكتروني لنصوص البريد الإلكتروني.
4. انقر على تطبيق.

القيود

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

دعم الدردشة

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

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

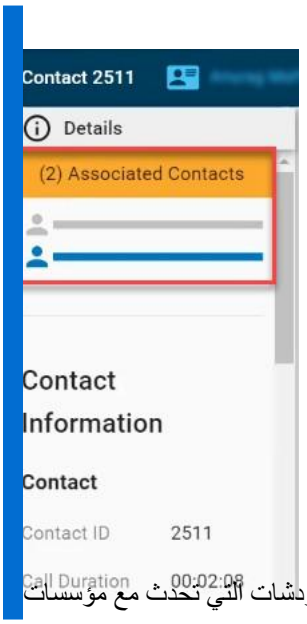
وهذا يعني أن كل جزء من الدردشة له معرف جهة اتصال فريد، وأن جميع الأفرع المشتقة من الدردشة لها نفس معرف جهة الاتصال المشترك المرتبط. بعد تحديد دردشة، يمكنك عرض جميع الدردشات المرتبطة في نص المحادثة المعروض في صفحة التفاعلات. راجع عرض البيانات المقترنة بجهة اتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

المتطلبات الأساسية

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

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

قسم جهات الاتصال في جزء التفاصيل.



القيود

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

دعم SMS

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

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

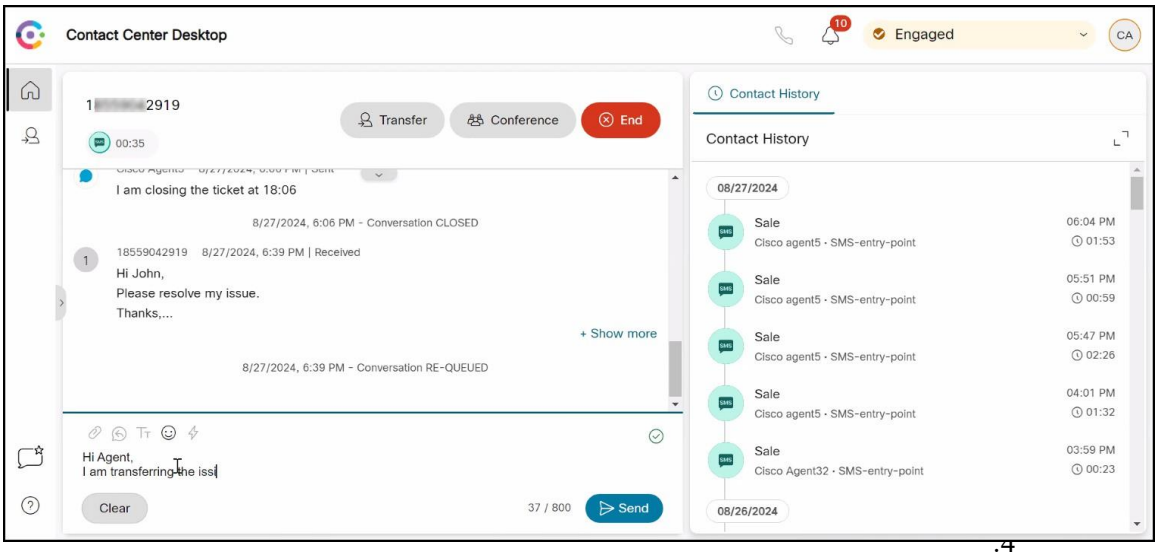
المتطلبات الأساسية

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

مثال على التدفق

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

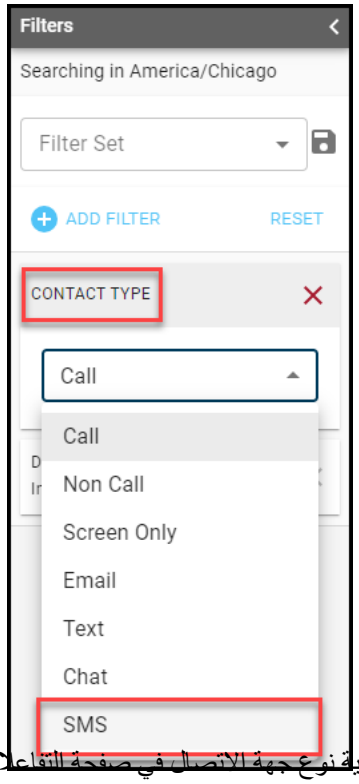
1. يستخدم أحد العملاء هاتفا خلويا للاتصال بأحد الوكلاء.
2. تظهر جهة اتصال العميل في قائمة انتظار سطح مكتب مركز الاتصالات، ويقبل الوكيل.
3. يتبادل العميل والوكيل الرسائل SMS لبضع دقائق، ثم ينهي الوكيل الدردشة.



4.

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

من التفاعلات.



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

القيود

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

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

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

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

الدعم عبر البريد الإلكتروني

المتطلبات الأساسية

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

مثال على التدفق

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

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

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

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

أحداث المكالمات المعقدة

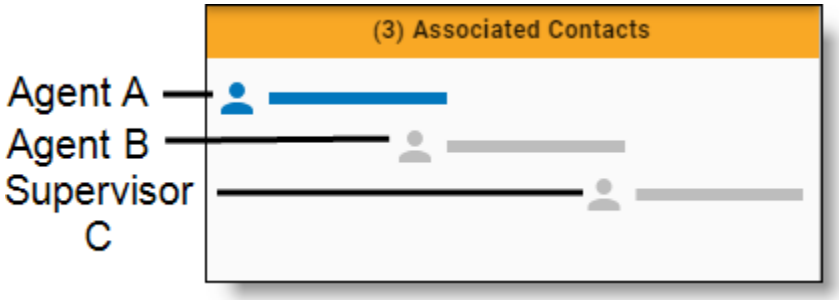
يصف هذا الموضوع كيفية معالجة Webex WFO لسيناريوهات المكالمات المعقدة. سيناريوهات المكالمات المعقدة هي إجراءات مختلفة يمكن أن تحدث أثناء المكالمة. وهي تشمل التحويلات والمؤتمرات والحجوزات والمكالمات المعلقة. في Cisco Webex Contact Center 2.0 ، يتم تكوين مقطع عندما يكون هناك تغيير في المشارك ، مثل عندما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

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

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

مثل

يتصل العميل بالعميل أ. يقوم العامل أ بتحويل العميل إلى العامل ب، ويحول العامل ب العميل إلى المشرف ج. Webex يقوم WFO بإنشاء ثلاث جهات اتصال منفصلة ومنحها نفس معرف جهة الاتصال المرتبطة.



المتطلبات الأساسية

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

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

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

موقع الصفحة

إدارة التطبيقات > تكوين النظام > ACD التكوين

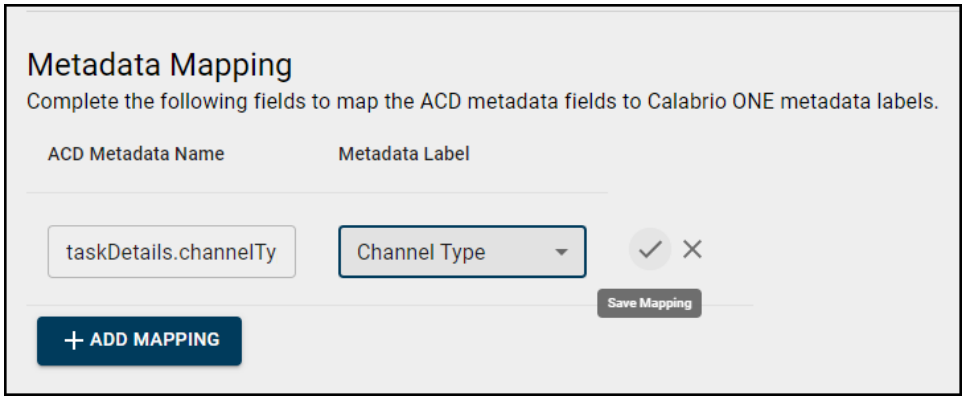
الإجراء

تعيين البيانات الوصفية في **Webex WFO**

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

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

مثل



6. انقر فوق إضافة تعيين لإضافة تعيين بيانات تعريف إضافية.
7. في مربع النص أسفل **ACD** اسم البيانات الوصفية ، أدخل "استشارة".
8. انقر فوق القائمة المنسدلة أسفل عمود تسمية بيانات التعريف، وحدد تسمية البيانات التعريفية لنوع الاتصال التي أنشأتها كشرط أساسي من قائمة الخيارات.
9. انقر فوق رمز الاختيار لحفظ تعيين البيانات الوصفية.
10. انقر على حفظ في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.

أنواع أحداث المكالمات المعقدة

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

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

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

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

تسجيل الشاشة

يتم التقاط تسجيل الشاشة من خلال Webex سطح المكتب الذكي WFO ، وليس Cisco Webex CC.

المتطلبات الأساسية

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

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

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

التقاط تسجيلات الشاشة

توفر القائمة التالية نظرة عامة حول كيفية التقاط Webex WFO تسجيلات الشاشة لوكلاء Webex CC.

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

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

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

يقوم Smart Desktop بتخزين هذه الشرائح في الموقع التالي:

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

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

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

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

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

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

5. يقوم العامل بتسجيل الخروج.

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

الملحق

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

بيانات التكوين الأساسية ل 1.0

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

المستعملون

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

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

ملاحظة لا يتم استيراد المستخدمين الذين حالتهم "غير نشط" في "مركز الاتصال" Webex إلا إذا تمت استعادتهم.

التغيير في **Webex CC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تمت إضافة مستخدم جديد.	تمت إضافة مستخدم جديد. على وجه التحديد ، خدمة المزامنة: ▪ يطبق الاسم الأول والأخير لمستخدم مركز اتصال Webex على الاسم الأول والأخير لمستخدم Webex WFO. ▪ يطبق TID الخاص بمستخدم مركز اتصال Webex على معرف ACD الخاص بمستخدم WFO الخاص بمستخدم Webex. ▪ يعين Webex تواريخ بدء WFO للشركة والقسم إلى تاريخ حدوث المزامنة. ▪ يعين مستخدم Webex WFO للفريق الافتراضي. ملاحظة Webex لا تحتفظ المنظمة بالعلاقة بين مستخدمي Webex مركز الاتصال والفرق. ارجع إلى الفرق. ▪ إذا كان مستخدم مركز اتصال Webex ممكنا لمركز الاتصال، يتم تعيين دور الوكيل الافتراضي لمستخدم Webex WPO. لا تتم مزامنة أي أدوار Webex WFO أخرى مع مركز الاتصال Webex.

التغيير في **Webex CC**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
	ملاحظة إذا قمت بإز[redacted] دور العامل من مستخدم WFO Webex الذي تمت مزامنته مع مستخدم [redacted]كز اتصال Webex الذي في حالة تمكين مركز [redacted]لاتصال، ستتم إعادة تعيين دور الوكيل في المرة التالية Webex يتزام[redacted] فيها WFO مع مركز الاتصال Webex.
يتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم.	يتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة [redacted]ستخدم.
تم حذف المستخدم.	تم إلغاء تنشيط المستخدم.

افرقه

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

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 منظمة الأغذية العالمية لا تحافظ على العلاقة بين Webex من مستخدمي مركز الاتصال وفرق مركز اتصال Webex.
تمت إزالة المستخدم من فريق	لا تغيير. Webex منظمة الأغذية العالمية لا تحافظ على العلاقة بين Webex من مستخدمي مركز الاتصال وفرق مركز اتصال Webex.
تم حذف الفريق.	لا تغيير.

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

يمكن لمستخدم WFO Webex الانتماء إلى فريق واحد فقط.

قوائم انتظار الخدمة

Webex يقوم WFO بمزامنة نقاط الدخول/قوائم الانتظار التالية من مركز اتصال Webex مع قوائم انتظار الخدمة:

- الطوابير
- قوائم انتظار الطلب الخارجي

عند تغيير بيانات قائمة انتظار أو قائمة انتظار خارجية 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**
تمت إضافة قائمة انتظار جديدة	أولا، تتم إضافة قائمة انتظار خدمة جديدة. على وجه التحديد ، تقوم خدمة المزامنة ب التاليه: ■ تطبيق اسم قائمة انتظار مركز اتصالات Webex على اسم قائمة انتظار خدمة Webex WFO ■ تطبيق TID لقائمة الانتظار على معرف قائمة انتظار خدمة Webex WFO ■ (للقراءة فقط) يمنح قائمة انتظار خدمة Webex WFO نوع قائمة انتظار خدمة صوتية [تفاعلية] ■ (للقراءة فقط) منح قائمة انتظار خدمة Webex WFO مصدر ACD لمركز اتصال Webex ثانيا ، تمت إضافة تخطيط مهارات جديد. وعلى وجه التحديد، تقوم خدمة المزامنة بما يلي: ■ تطبيق اسم قائمة انتظار مركز اتصالات Webex على اسم تعيين المهارات ■ يعين قائمة انتظار خدمة Webex WFO المقترنة بقائمة انتظار مركز اتصال Webex إلى تخطيط المهارات ويعطيها أولوية 1.
تم تغيير اسم قائمة الانتظار	تطبيق اسم قائمة انتظار مركز اتصال Webex الجديد على Webex WFO اسم قائمة انتظار الخدمة فقط. Webex لا تطبق WFO اسم قائمة انتظار مركز اتصال Webex الجديد على تعيين مهارات Webex WFO المرتبط.
تم حذف قائمة الانتظار	لا تغيير. لا يتم حذف قائمة انتظار الخدمة ولا تعيين المهارات.

الاتصال ب Cisco Webex Contact Center 1.0

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

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

اجمع معلومات API التالية من موفر مركز اتصال Webex واحفظها في موقع يسهل الوصول إليه:

- عنوان URL الأساسي الكامل ل API مركز اتصال Webex، بما في ذلك البروتوكول.
- عنوان URL الأساسي الكامل API وسائط مركز اتصال Webex، بما في ذلك البروتوكول.
- عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم مركز اتصال Webex المصرح له بالوصول إلى كل من API مركز اتصال Webex API الوسائط ومركز اتصال Webex.
- API المفتاح لمركز اتصال Webex API API الوسائط ومركز اتصال Webex.

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

إذا كنت تخطط لاستخدام مركز اتصال Webex كموفر هوية (IdP) لمصادقة SAML، يمكنك أيضا جمع المعلومات التالية من ملف البيانات الوصفية SAML (الذي يوفره مركز اتصال Webex) وحفظه في الموقع نفسه الذي يسهل الوصول إليه.

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

- رقم تعريف الكيان

مثل

يتم تمييز معرف الكيان في الصورة التالية.

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

- عنوان URL لإعادة توجيه تسجيل الدخول الأحادي

مثل

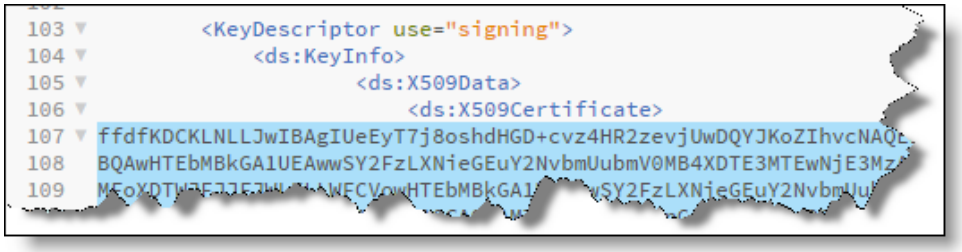
يتم تمييز عنوان URL لإعادة توجيه تسجيل الدخول الأحادي في الصورة التالية.

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

- شهادة موفر الهوية

مثل

يتم تمييز شهادة موفر الهوية في الصورة التالية.



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

بعد ذلك، قم بإضافة مركز اتصال Webex وتكوينه ك ACD في Webex WFO.

ملاحظة Webex تشير WFO حاليا إلى مركز الاتصال Webex باسم Cisco Customer Journey Platform.

أضف مركز اتصال **Webex** ك **ACD**

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

الحقل	تهيئة
حدد ACD	حدد النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco.
الاسم	أدخل اسما فريدا ل ACD.

4. انقر فوق موافق.

تهيئة **ACD** مركز اتصال **Webex**

1. في جدول خوادم ACD، حدد ACD مركز اتصال Webex.
2. تخطي قسم تصفية ACD. لا يدعم هذا التكامل تصفية ACD.
3. قم بتكوين قسم API النظام الأساسي لرحلة عميل Cisco كما يلي.

الحقل	تهيئة
عنوان URL API لمنصة رحلة عميل Cisco	أدخل عنوان URL الأساسي الكامل API مركز اتصالات Webex الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
عنوان URL ل API الوسائط لمنصة رحلة العميل من Cisco	أدخل عنوان URL الكامل API وسائط مركز الاتصال Webex الذي حفظته في الخطوة 1، بما في ذلك معرف البروتوكول. مثال https://rd-tenant.ccone.net/ri/get-decrypted- التسجيل
اسم المستخدم	أدخل عنوان البريد الإلكتروني لمستخدم مركز اتصال Webex الذي أنت تم الحفظ في الخطوة 1. يجب أن يكون هذا المستخدم مخولا بالوصول إلى API مركز اتصال Webex و API وسائط مركز اتصال Webex.
مفتاح API	أدخل مفتاح API API مركز اتصالات Webex و API وسائط مركز اتصال Webex التي حفظتها في الخطوة 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	حدد فقط إذا كنت تستخدم Webex Contact Center 2.0. يتيح ذلك طلبات API CMSv2.
معرف مستأجر Cisco	أدخل المعرف الأبجدي الرقمي لمركز اتصال Webex حساب المستأجر. هذا هو معرف مؤسسة 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 ، وقوائم انتظار الخدمة في Webex WFO مع ما يعادلها في مركز اتصال Webex. لمزيد من المعلومات حول المزامنة مع Webex Contact Center، راجع بيانات التكوين الأساسية للإصدار 1.0. الحد الأدنى = 10 دقائق.

5. قم بتكوين قسم إعدادات الالتقاط على النحو التالي.

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

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

الخطوة 3: تكوين خادم البيانات

تكوين خادم بيانات لأحد **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 مع ACD مركز اتصال Webex.

3. قم بتكوين الإعدادات التالية.

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

4. انقر على حفظ.

(اختياري) الخطوة 4: تمكين مصادقة SAML

قم بتكوين خادم البيانات لالتقاط البيانات ومعالجتها من مركز اتصالات Webex. Webex يمكن تكوين WFO

كموفر خدمة يستخدم موفر هوية تابع لجهة خارجية.

تمكين مصادقة SAML

1. في Webex WFO، انتقل إلى إدارة التطبيقات > إدارة التطبيقات > المصادقة.
2. حدد تمكين مصادقة SAML.
3. قم بتكوين الحقول كما يلي.

الحقل	الوصف
الاسم	أدخل اسما فريدا لموفر الهوية.
معرف جهة الإصدار	أدخل رقم تعريف الكيان الذي حفظته في الخطوة 1.
عنوان URL لتسجيل الدخول الموحد	أدخل عنوان URL لإعادة توجيه تسجيل الدخول الموحد الذي حفظته في الخطوة
1. شهادة موفر الهوية	قم باستيراد شهادة موفر الهوية التي قمت بحفظها في الخطوة 1.

4. انقر على حفظ.

QM بيانات ل 1.0

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

تسجيل الصوت

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

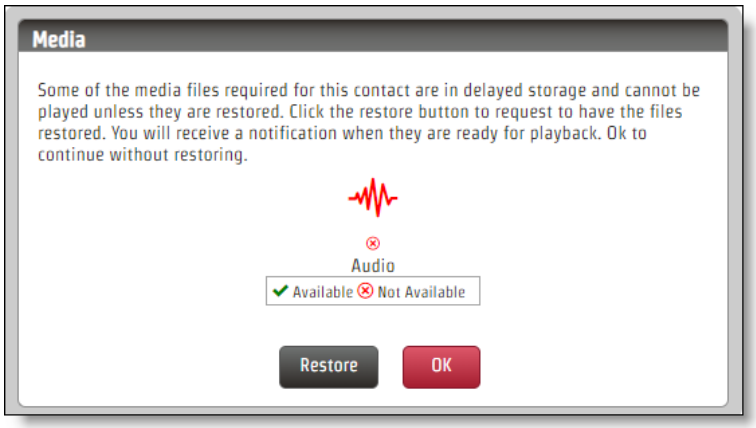
لاستيراد جهة اتصال، يقوم Webex WFO أولا باستيراد بيانات تعريف جهات الاتصال من خلال طلب API. بعد ذلك، يقوم باستيراد التسجيل الصوتي من خلال طلب API آخر، ويطابق التسجيل الصوتي مع بيانات تعريف جهة الاتصال، ويربط جهة الاتصال بالوكيل الذي قام بمعالجتها.

عندما يتعامل عدة وكلاء مع جهة اتصال في مركز الاتصال Webex (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الوكلاء بتحويل جهة الاتصال إلى وكيل آخر)، يستخدم Webex WFO البيانات الوصفية لتقسيم جهة الاتصال إلى عدد مطابق من جهات الاتصال التي يقوم بعد ذلك بإقرانها 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 بياناتها الوصفية وتسجيلها الصوتي.

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

ملاحظه

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



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

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

المشاورات

يقوم Webex WFO بتقسيم جهة اتصال مركز جات اتصال Webex إلى جهات اتصال لهما نفس معرف جهة الاتصال المقترن.

ترتبط جهة الاتصال الأولى بالوكيل الذي رد على مكالمة العميل، وتكون جهة الاتصال الثانية مرتبطة بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة للاستشارة. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى على طول مكالمة العميل بالكامل. يمتد تسجيل الاتصال الثاني فقط إلى المدة الزمنية التي كان الوكلاء يتشارسونها.

أثناء الاستشارة ، يسجل مركز اتصال Webex العميل فقط ، وليس الوكلاء.

مثل

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

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

كلا التسجيلين لهما نفس معرف جهة الاتصال المقترن.

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

نقل

يقوم Webex WFO بتقسيم جهة اتصال مركز جات اتصال Webex حسب عدد المرات التي تم نقلها فيها. لكل عملية نقل، يقوم Webex WFO بإنشاء جهة اتصال منفصلة، ويقوم بإقران كل جهة اتصال بالوكيل الذي تعامل مع هذا الجزء من المكالمة المحولة.

تحتوي جميع مقاطع المكالمة المحولة على نفس معرف جهة الاتصال المقترن.

مثل

يستورد Webex WFO جهة اتصال حيث قام العميل براون بنقل جهة الاتصال إلى الوكيل هودجز.

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

كلا التسجيلين لهما نفس معرف جهة الاتصال المقترن.

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

المؤتمرات

يقوم Webex WFO بتقسيم جهة اتصال مركز جات اتصال Webex إلى جهات اتصال لهما نفس معرف جهة الاتصال المقترن.

ترتبط جهة الاتصال الأولى بالوكيل الذي رد على مكالمة العميل ، ويرتبط الاتصال الثاني بالوكيل الذي تم إحضاره إلى المكالمة للاستشارة ثم لعقد مؤتمر. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى على طول مكالمة العميل بالكامل. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط إلى المدة الزمنية التي كان الوكلاء يتشاورون فيها وفي المكالمة الجماعية.

أثناء الاستشارة ، يقوم مركز اتصال Webex بتسجيل العميل فقط ، وليس الوكلاء. أثناء المكالمة الجماعية ، يسجل مركز اتصال Webex كلا من العميل والوكلاء.

مثل

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

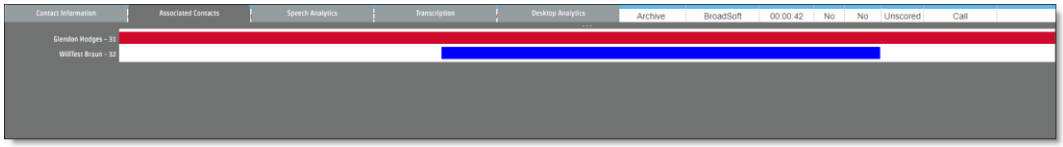
يقسم Webex WFO جهة الاتصال هذه إلى جهات اتصال ، 31 و 32. تبلغ مدة التسجيل الخاصة بجهة الاتصال 31 00:02:09، وهي المدة الزمنية الكاملة التي تم فيها توصيل العميل براون بالعميل. تبلغ مدة تسجيل جهة الاتصال 00:01:00 32 ، وهي فقط المدة الزمنية التي كان العميل هودجز يتشاور فيها ثم في مكالمة جماعية مع العميل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

كلا التسجيلين لهما نفس معرف جهة الاتصال المقترن.

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

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

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



بيانات تعريف جهات الاتصال

لا تقوم Webex WFO باستيراد أي بيانات تعريف مخصصة من مركز اتصال Webex 1.0 ، بما في ذلك ما يلي:

- البيانات المرتبطة بالمكالمات
- رموز التقريب

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

Webex CC	QM
الوكيل	اسم العائلة ، الاسم الأول
اني	رقم الاتصال
DNI	الرقم المتصل
التاريخ	التاريخ والوقت
مستخدم TID	معرف الوكيل ACD
معرّف الجلسة	معرف جهة الاتصال المقترن

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

بيانات WFM الكلاسيكية ل 1.0

يسمح لك WFM بجدولة الوكلاء والتنبؤ بمتطلبات جدولة الوكيل، بالإضافة إلى مراقبة ما إذا كان وكلائك يتبعون جداولهم أم لا.

البيانات التاريخية

يستورد Webex WFO البيانات التاريخية لقوائم انتظار الخدمة والوكلاء من خلال أربعة طلبات API. قد يستغرق الأمر ما يصل إلى ساعتين حتى تتوفر البيانات التاريخية لمركز جات اتصال Webex في Webex WFO. لا تتأثر البيانات في الوقت الفعلي.

البيانات التاريخية لقائمة انتظار الخدمة

يستورد طلب API هذا البيانات التاريخية لكل قائمة انتظار لخدمة Cisco Webex Contact Center لكل فاصل زمني مدته ثلاثون دقيقة في اليوم. يتم حساب بعض البيانات في الفاصل الزمني فقط. يتم حساب البيانات الأخرى عبر الفواصل الزمنية.

عمود **Webex CC**	الوصف
معرف قائمة الانتظار_	معرف قائمة انتظار خدمة مركز جات اتصال Webex.
الإنهاء نوع_s حيث القيمة = "مهجورة"	(الفاصل الزمني فقط) عدد المكالمات التي تم التخلي عنها خلال هذه الفترة.
تم التعامل معها_أنا	(الفاصل الزمني فقط) عدد المكالمات التي تم التعامل معها خلال هذه الفترة.
talkDuration ل	(عبر فترات) طول الوقت الذي يقضيه الوكلاء في التحدث إلى جهات الاتصال التي بدأت في هذه الفترة. التنسيق = مللي ثانية.
holdDuration ل	(عبر فترات) طول الوقت الذي بدأت فيه جهات الاتصال التي بدأت في هذا كان الفاصل الزمني معلقا. التنسيق = مللي ثانية.
سيد	معرف الجلسة.
الإحتمالالمدة_i	(عبر فترات) طول الوقت الذي يقضيه الوكلاء في الخاتمة الحالة بعد إكمال المكالمات التي بدأت في هذه الفترة. التنسيق = مللي ثانية.
مدة قائمة الانتظار_ل	(عبر فترات) طول الوقت الذي تقضيه جهات الاتصال في الخدمة
	قائمة انتظار في انتظار الاتصال بعامل. التنسيق = مللي ثانية. isServiceLevel i
	المكالمات التي استوفت مستوى الخدمة خلال هذه الفترة.

بيانات إنتاجية الوكيل مقسمة حسب قائمة انتظار الخدمة

يستورد طلب API هذا البيانات التاريخية غير المقترنة بأي من قوائم انتظار الخدمة التي تم تعيين العامل لها لكل فاصل زمني مدته ثلاثون دقيقة في اليوم. بعد ذلك ، يقسم Webex WFO البيانات على عدد قوائم انتظار الخدمة التي تم تعيين العامل لها. يتم حساب جميع البيانات في الفاصل الزمني فقط.

عمود **Webex CC**	الوصف
agendId_s	معرف وكيل مركز اتصال Webex.
Actvity span حيث currentState_s = "الخمول"	طول الفترة الزمنية التي قضاها العامل في حالة الخمول. التنسيق = مللي ثانية.
مدى الفعالية حيث currentState_s = "متاح"	طول الفترة الزمنية التي قضاها العامل في الحالة "متاح". التنسيق = مللي ثانية.
مدى الفعالية حيث currentState_s = "قيد الانتظار"	طول الفترة الزمنية التي قضاها العامل في حالة المكالمة قيد الانتظار. التنسيق = مللي ثانية.
أكتفيتي سبان حيث currentState_s = "التفاف"	طول الفترة الزمنية التي قضاها العامل في حالة الاختتام. التنسيق = مللي ثانية.
أكتفيتي سبان حيث currentState_s!= "متاح"	طول الفترة الزمنية التي قضاها العامل في جميع الحالات التي لم تكن متوفرة. التنسيق = مللي ثانية.

(الفاصل الزمني فقط) بيانات إنتاجية العامل حسب قائمة انتظار الخدمة

يقوم طلب API هذا باستيراد البيانات التاريخية المقترنة بكل قائمة من قوائم انتظار خدمة العامل لكل فاصل زمني مدته ثلاثون دقيقة في اليوم. يتم حساب جميع البيانات خلال فاصل الثلاثين دقيقة فقط.

عمود **Webex CC**	الوصف
agendId_s	هوية الوكيل.
queueId_s	معرف قائمة انتظار خدمة مركز اتصال Webex.
مدى الفعالية حيث currentState_s = "متصل"	طول الفترة الزمنية التي كان فيها هاتف العامل في حالة متصل أثناء هذا الفاصل. التنسيق = مللي ثانية.
Actvity span حيث currentState_s = "الرنين"	طول الفترة الزمنية التي كان فيها هاتف العامل في حالة الرنين أثناء هذا الفاصل. التنسيق = مللي ثانية.

(عبر الفواصل الزمنية) بيانات إنتاجية العامل حسب قائمة انتظار الخدمة

يقوم طلب API هذا باستيراد البيانات التاريخية المقترنة بكل قائمة من قوائم انتظار خدمة العامل لكل فاصل زمني مدته ثلاثون دقيقة في اليوم. يتم حساب جميع البيانات عبر الفواصل.

Webex عمود **CC**	الوصف
agendId_s	هوية الوكيل.
queueId_s	معرف قائمة انتظار خدمة مركز اتصال Webex.
handled_i	عدد المكالمات التي تمت معالجتها.
wrapupDuration_i	طول الوقت الذي قضاه الوكلاء في التحدث إلى جهات الاتصال التي بدأت في هذا فترة. التنسيق = مللي ثانية.
holdDuration_l	طول الفترة الزمنية التي كانت فيها جهات الاتصال التي بدأت في هذا الفاصل الزمني قيد الانتظار. التنسيق = مللي ثانية.
transferCount_i	عدد المكالمات التي قام الوكيل بتحويلها.
talkDuration_l	طول الوقت الذي قضاه العامل في التحدث إلى جهات الاتصال التي بدأت في هذا الفاصل. التنسيق = مللي ثانية.

بيانات الوقت الحقيقي

عندما يكون مركز اتصال Webex متصلا WFM، يتم تحديث API Webex WFO في كل مرة تتغير فيها حالة العامل في Agent Desktop مركز اتصال Webex. Webex. يقوم WFO بعد ذلك بتعيين حالة وكيل مركز الاتصال Webex إلى حالة وكيل مكافئة في WFM، مما يسمح للمشرفين والمديرين بمراقبة الالتزام بجدول الوكيل في الوقت الفعلي.

يلخص الجدول التالي كيفية تعيين حالات العامل في Agent Desktop مركز اتصال Webex إلى حالات العامل في WFM.

Webex CC	**Webex** منظمة الأغذية العالمية
متاح	جاهز متاح
متصل أو يتحدث	تكلم
الاختتام	عمل ما بعد المكالمة
مكالمة قيد الانتظار	انتظار
خامل	غير جاهز

تسجيل الخروج (مستمد من العمود isLogout_i في استجابة API مركز اتصال Webex)	غير متاح

هام هناك حد 255 حرفا ينطبق على المجموعة الكاملة لجميع رموز السبب "غير جاهز" التي تقوم بتعيينها لنشاط ما عند تكوين تعيين حالة الالتزام.