أنا أنا أنا

سيسكو

دليل التكامل Webex Calling

نشرت لأول مرة: سبتمبر 16, 2024
التحديث الأخير: فبراير 03, 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)

© 2024 ، Cisco Systems, Inc 2025. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

المحتويات 3

الجمهور 5

مقدمة 6

تسجيل المكالمات وإدارة الجودة (QM) 6

البصائر 8

نظرة عامة على الهندسة المعمارية 9

إعداد Webex Calling 11

تكوين Webex Calling في Webex WFO 19

مزامنة البيانات الوصفية مع Webex WFO 23

تفاصيل التكامل 29

أحداث المكالمات المعقدة 29

حول المزامنة 31

القيود 34

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.

مقدمة

Webex WFO عبارة عن مجموعة برامج موحدة لتحسين القوى العاملة (WFO) تتكامل مع Cisco Webex Calling لتوفير تسجيل المكالمات ورؤى البيانات. التفاصيل حول التكامل المدعوم مذكورة أدناه.

تسجيل المكالمات وإدارة الجودة (QM)

إدارة الجودة هي قلب مجموعة تحسين القوى العاملة. 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 ويستورد WFO الصوت تسجيلات من Cisco Webex الاتصال	X	
Webex WFO يسجل الصوت		X
يتم استيراد الصوت من Cisco Webex Calling		
Webex شاشة واردات WFO التسجيلات	X	
Webex يلزم توفر مساحة تخزين WFO ل تخزين الصوت في السحابة		X
التكامل من سحابة إلى سحابة	X	
Webex يستوعب WFO الصوت اليدوي إيقاف مؤقت واستئناف	X	

الميزة	مدعوم	غير مدعوم حاليا
Webex يستوعب WFO الشاشة اليدوية تسجيل الإيقاف المؤقت والاستئناف	X	
تسجيل ستيريو		X Webex يتلقى WFO بيانات أحادية فقط من Webex Calling. تظهر عمليات دفق الصوت باللون الأحمر في مشغل الوسائط.
تشفير الصوت والشاشة التسجيلات	X	
عناصر التحكم في تسجيل الويب و عناصر التحكم في التسجيل API	X	
أحداث طاقة الكلام		X* يتم دعم أحداث الإيقاف المؤقت فقط.
يسجل أحداث المكالمات المعقدة	X راجع أحداث المكالمات المعقدة لمعرفة المزيد.	
المراقبة الصوتية الحية		X
مراقبة الشاشة الحية	X	
المزامنة مدعومة	X تتم مزامنة المستخدمين وبيانات جهات الاتصال. رأى حول المزامنة لمعرفة المزيد.	
استيراد بيانات تعريف جهة الاتصال	X	
البيانات الوصفية المخصصة	X	
يدعم التكامل متعدد القنوات		X
تكامل CRM		X

*تظهر التسجيلات الصوتية باللون الأحمر في مشغل الوسائط. يتم دعم علامات إيقاف الأحداث مؤقتا في مشغل الوسائط. في سيناريوهات الإيقاف المؤقت والاستئناف، لا تظهر علامات أحداث الإيقاف المؤقت إلا في مشغل الوسائط الخاص بالشخص الذي شغل الحدث مؤقتا يدويا أثناء المكالمة. لا تظهر علامات إيقاف الأحداث مؤقتا في مشغل الوسائط للأفراد الآخرين في المكالمة الذين لم يقوموا بتشغيل الحدث مؤقتا.

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	

نظرة عامة على الهندسة المعمارية

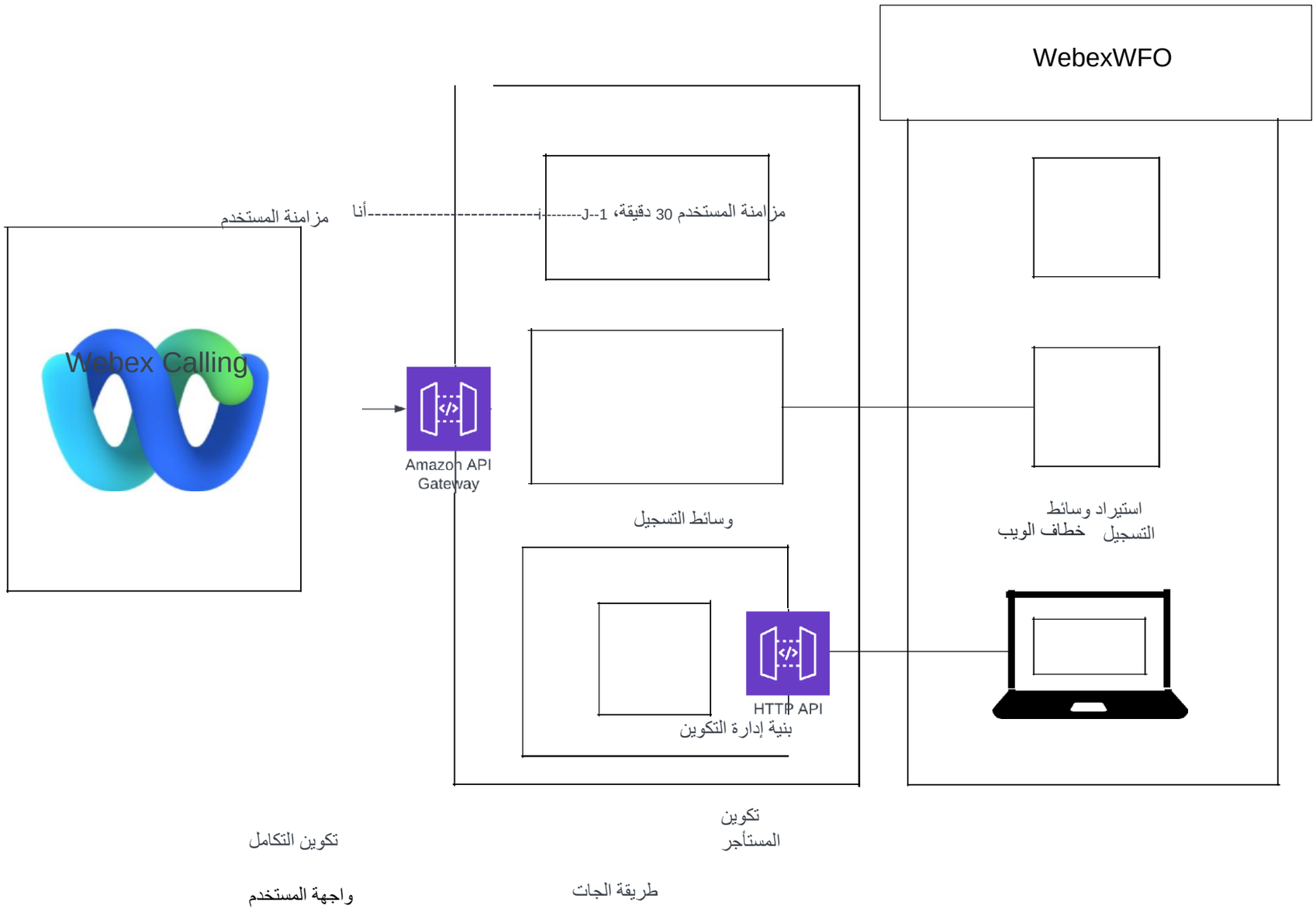
التكامل بين Cisco Webex Calling و Webex WFO هو سحابة فقط ، ويستخدم بنية Amazon Web Services (AWS) بدون خادم. هذا يعني أن خادم البيانات غير مطلوب حيث تعمل التطبيقات والخدمات في السحابة. تتمثل الوظائف الرئيسية لهذا التكامل في مزامنة بيانات جهات الاتصال وبيانات المستخدم من نظام Webex Calling الخاص بك إلى نظام Webex WFO الخاص بك.

يعد استيراد وسائط التسجيل من Webex Calling إلى Webex WFO عملية يتم تشغيلها بواسطة حدث. عند إجراء مكالمة في Webex Calling، يقوم خطاف الويب بتشغيل عنوان URL الهدف المحدد وتوجيه الطلب عبر بوابة API. تتم مجموعة متنوعة من العمليات والحسابات داخل AWS قبل تحميل التسجيل إلى Webex WFO. تتم مزامنة بيانات المستخدم على فترات زمنية مدتها 30 دقيقة. ترتبط بيانات المستخدم ووسائط التسجيل ببعضها البعض باستخدام معرف مستخدم مشترك.

ملاحظة قد يستغرق الأمر ما يصل إلى ثلاثين دقيقة لبيانات المستخدم لتظهر في التفاعلات المدرجة في صفحة التفاعلات في Webex WFO.

مخطط معماري

يوضح الرسم البياني في الصفحة التالية ، على مستوى عال ، التكامل بين إدارة الجودة Cisco Webex Calling و Webex WMO.


WebexWFO
مزامنة المستخدم 30 دقيقة، 1-J
أنا
مزامنة المستخدم
Webex Calling
Amazon API Gateway
وسائط التسجيل
استيراد وسائط التسجيل
خطاف الويب
HTTP API
بنية إدارة التكوين
تكوين المستأجر
تكوين التكامل
واجهة المستخدم
طريقة الجات

إعداد Webex Calling

لتكوين Webex Calling، تحتاج أولا إلى تحديد موقع معرف المؤسسة ونسخه في نظام Webex Calling الخاص بك. ستقوم بإدخال هذه المعلومات المنسوخة في Webex WFO أثناء إجراء لاحق يربط نظام Webex Calling الخاص بك ب Webex WFO.

تحتاج إلى إنشاء حساب مسؤول وتوفيره. يتم استخدام هذا الحساب من الاتصال بين نظام Webex Calling الخاص بمؤسستك و Webex WFO.

تحتاج أيضا إلى تحرير ملفات تعريف جميع المستخدمين الذين تريد مزامنة مكالماتهم Webex WVO. ترشدك الإجراءات أدناه خلال هذه المهام.

أفضل الممارسات قم بتعيين بيانات اعتماد اسم المستخدم وكلمة المرور لحساب المشرف 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. قد تتطلب إعادة المصادقة مشاركة الدعم الفني من Cisco.

إذا كان يجب عليك تغيير كلمة المرور الخاصة بك ، فعليك تحديث حقل كلمة مرور مستخدم Calabrio API على الفور. راجع تكوين Webex Calling في Webex WFO للحصول على مزيد من المعلومات. يؤدي عدم القيام بذلك إلى تعطيل عملية استيراد التكامل.

المتطلبات الأساسية

- إذا كان لديك إعداد تكامل Cisco Webex Contact Center، يلزمك إعداد تكامل Webex Calling إضافي منفصل. ارجع إلى Cisco Webex Contact Center دليل التكامل للحصول على إرشادات التكوين حول هذا التكامل.
- تحتاج إلى الوصول إلى مركز التحكم Webex.
- داخل Webex Control Hub، يجب أن يكون لديك حساب مستخدم يناسب المعلمات التالية.

ملاحظة سيكون حساب المستخدم هذا هو حساب المسؤول المستخدم لتكوين هذا التكامل. ستوجهك الإجراءات أدناه إلى كيفية منح هذا الحساب مستوى المسؤول الصحيح الأدوار والأذونات.

- اسم المستخدم بتنسيق FQDN.
- لا يمكن أن يكون اسم المستخدم عنوان بريد إلكتروني شخصي.

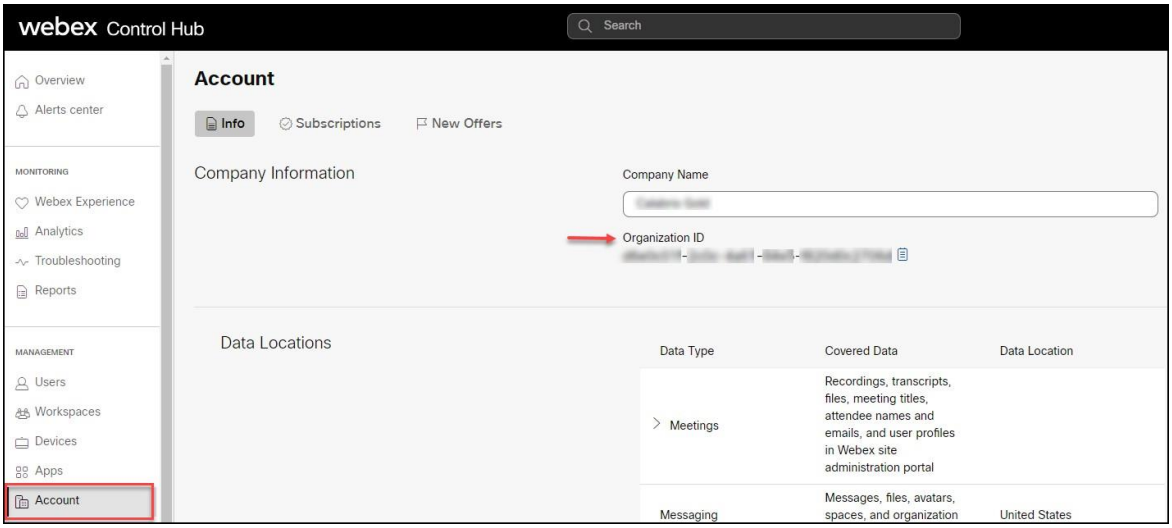
- يجب أن يكون اسم المستخدم عنوان بريد إلكتروني تم إنشاؤه باستخدام مزامنة Active Directory مع Cisco أو تم إنشاؤه يدويا في مدخل مسؤول Cisco.

الاجراءات

تحديد موقع معرف مؤسستك

ملاحظة إذا كان لدى مؤسستك تكامل Webex Contact Center، فإن معرف المؤسسة الذي تستخدمه هو نفسه لكل من مركز اتصال Webex وعمليات تكامل Webex Calling.

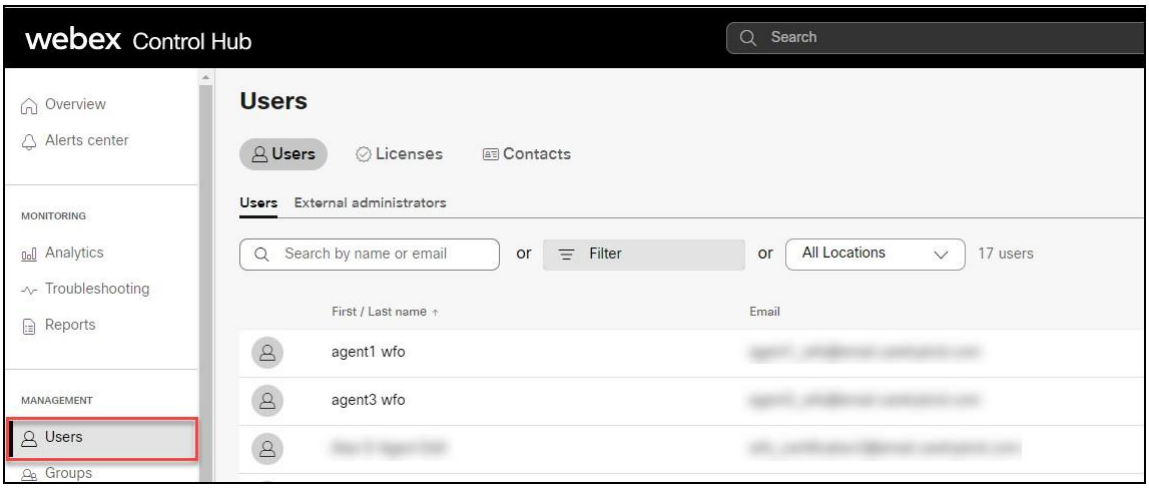
1. الوصول **Webex** مركز التحكم للمسؤولين عن طريق الانتقال إلى admin.webex.com وإدخال بيانات الاعتماد الخاصة بك.
2. انتقل إلى صفحة الحساب من شريط التنقل الأيمن.
3. انسخ معرف مؤسستك واحفظه في موقع يسهل الوصول إليه. يشار إلى معرف مؤسسة Cisco الخاص بك باسم معرف المستأجر في Webex WFO، وهو مطلوب عند إعداد الاتصال ب Webex Calling في Webex WFO.



تعيين التراخيص والأدوار لحساب المسؤول

يتم استخدام حساب المستخدم المستخدم في هذا الإجراء لاحقا لإكمال عملية المصادقة اللازمة للتكامل مع Webex WFO. لذلك، يجب أن يكون هذا المستخدم مستخدما معتمدا لديه الأذونات المذكورة في هذا الإجراء.

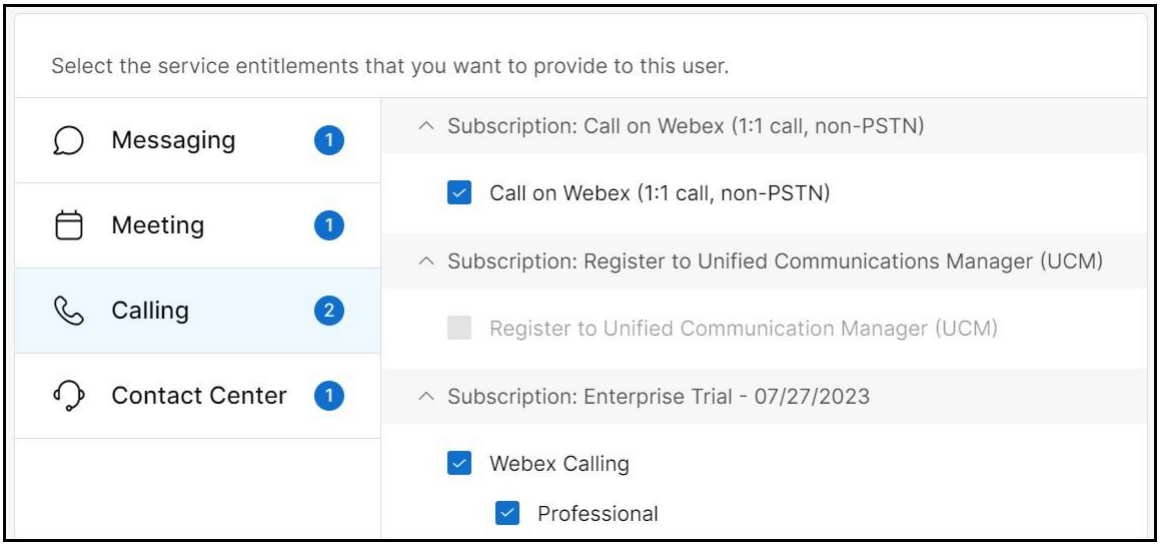
1. انقر فوق المستخدمون ضمن الإدارة داخل شريط التنقل الأيمن.



2. من صفحة المستخدمون ، يمكنك تحرير مستخدم موجود أو إنشاء مستخدم جديد. إذا قررت تحرير مستخدم حالي، فانتقل إلى الخطوة التالية.

- بدلا من ذلك ، إذا قررت إنشاء مستخدم جديد ، فانقر فوق إضافة مستخدمين واتبع المطالبات التي تظهر على الشاشة. تأكد من أن المستخدم الذي تم إنشاؤه حديثا لديه التراخيص الموضحة في الخطوة 5.

3. حدد المستخدم المطلوب من الجدول لفتح صفحة تكوين ذلك المستخدم.
4. انتقل إلى قسم التراخيص ضمن علامة التبويب ملخص المستخدم ، وانقر فوق تحرير التراخيص.
5. تأكد من أن المستخدم لديه، كحد أدنى، تراخيص الاتصال المدرجة في الجدول أدناه. يمكنك اختيار منح المستخدمين تراخيص وأدوار إضافية كما تريد.

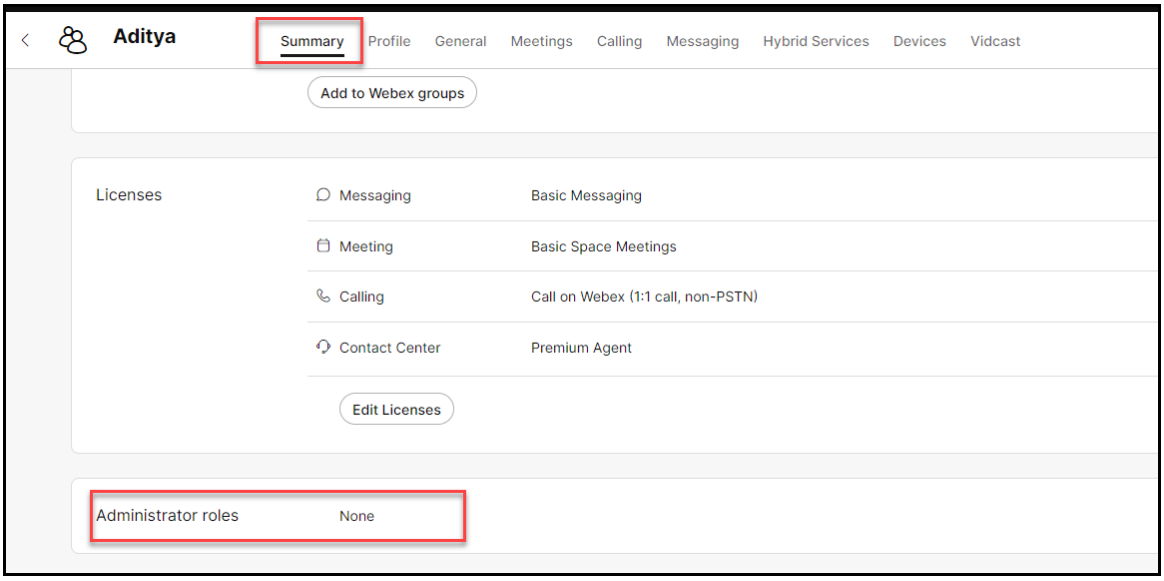


الرخص

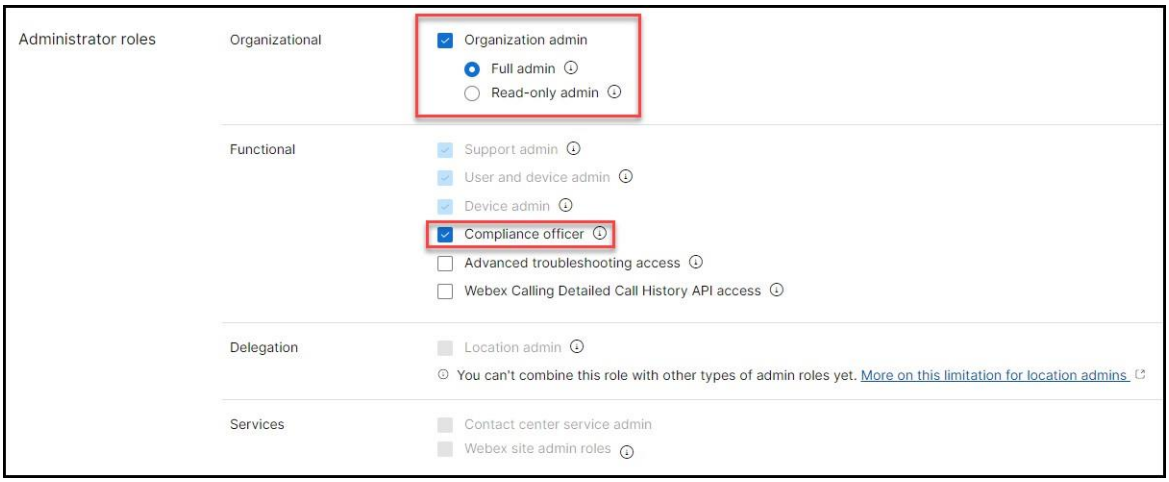
استدعاء حدد خانة الاختيار Webex Calling .

حدد خانة الاختيار احترافي .

6. انقر على حفظ. يتم إغلاق صفحة التعديل، وتعود إلى علامة تبويب الملخص في صفحة المستخدم.
7. انقر على أدوار المسؤول.



8. تأكد من أن المستخدم لديه، كحد أدنى، الأدوار المدرجة في الجدول أدناه.



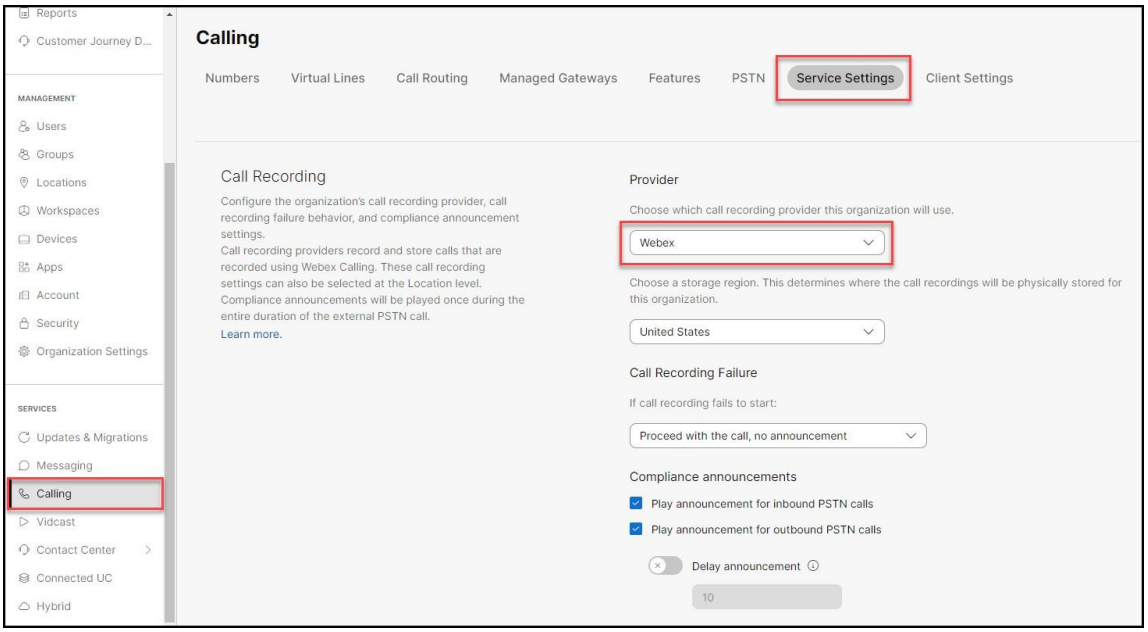
أدوار المسؤول	
التنظيميه	حدد خانة الاختيار مسؤول المؤسسة. حدد المسؤول الكامل.
وظيفي	حدد خانة الاختيار مسؤول التوافق.

9. انقر على حفظ.

ملاحظة ستقوم لاحقا بإدخال اسم المستخدم لهذا الحساب في حقل اسم المستخدم أثناء قم بتكوين Webex Calling في إجراء Webex WVO .

تهيئة Webex كموفر خدمة تسجيل المكالمات لمؤسستك

1. انقر على الاتصال أسفل الخدمات في شريط التنقل الأيمن. يتم فتح صفحة الاتصال .
2. انقر فوق علامة التبويب إعدادات الخدمة أعلى صفحة الاتصال .
3. مرر لأسفل إلى قسم تسجيل المكالمات.
4. حدد Webex في القائمة المنسدلة الموفر .



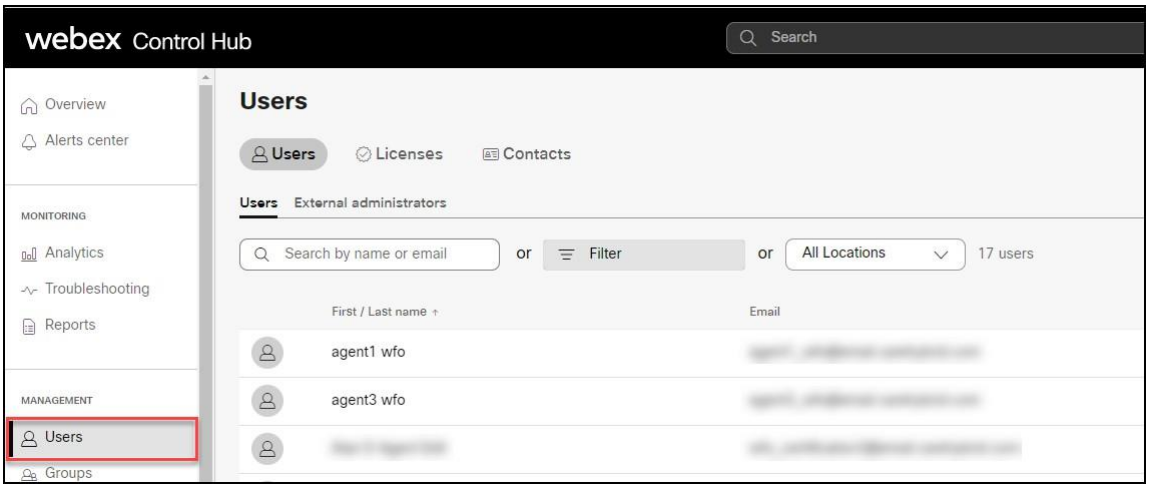
5. انقر على حفظ.

تكوين المستخدمين الذين تريد تسجيل مكالماتهم

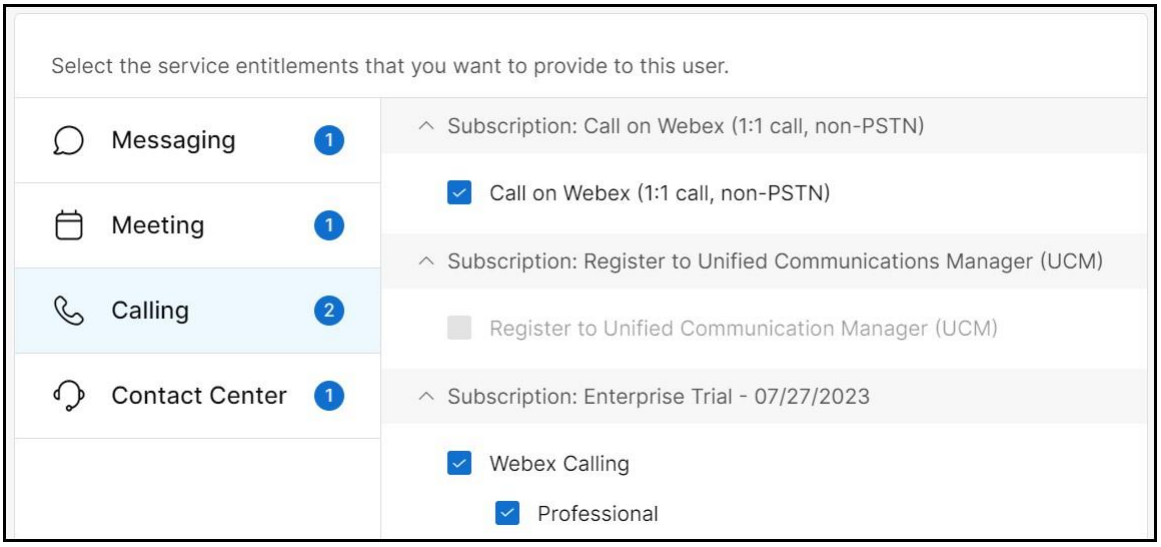
يوضح هذا الإجراء بالتفصيل كيفية توفير ترخيص الاتصال الاحترافي وتمكين تسجيل المكالمات للمستخدمين الذين تريد مزامنة بياناتهم في Webex WFO.

هام Webex يقوم WFO فقط بمزامنة المستخدمين الذين لديهم ترخيص الاتصال الاحترافي والذين تم تشغيل تسجيل المكالمات لديهم. إذا لم يكن لدى مستخدم Webex Calling ترخيص الاتصال الاحترافي وتم تشغيل تسجيل المكالمات، ثم لا تتم مزامنة حساب المستخدم هذا وتسجيلاته مع Webex WFO.

1. انقر فوق المستخدمون ضمن الإدارة داخل شريط التنقل الأيمن.



2. من صفحة المستخدمون ، حدد المستخدم المطلوب من الجدول لفتح صفحة تكوين ذلك المستخدم.
3. انتقل إلى قسم التراخيص وانقر فوق تحرير التراخيص.
4. تأكد من أن المستخدم لديه، كحد أدنى، تراخيص الاتصال المدرجة في الجدول أدناه. يمكنك اختيار منح المستخدمين تراخيص وأدوار إضافية كما تريد.

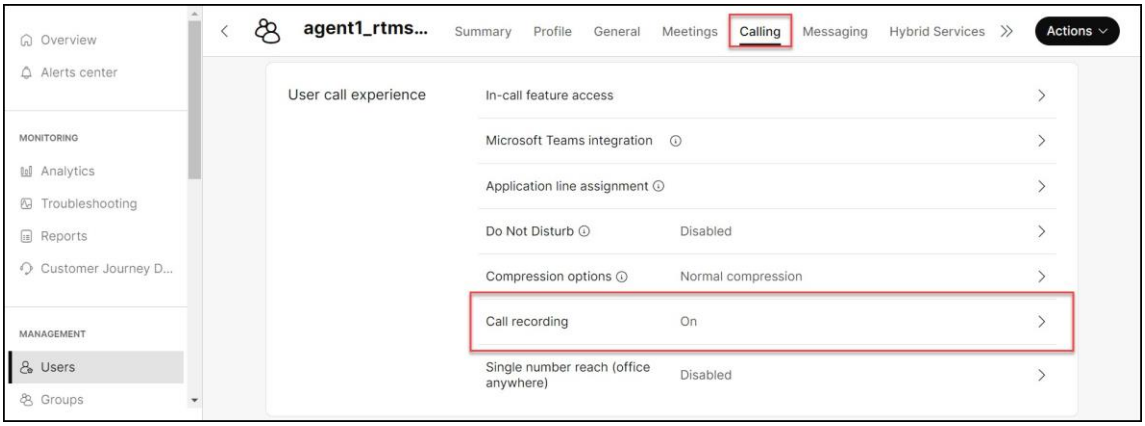


الرخص

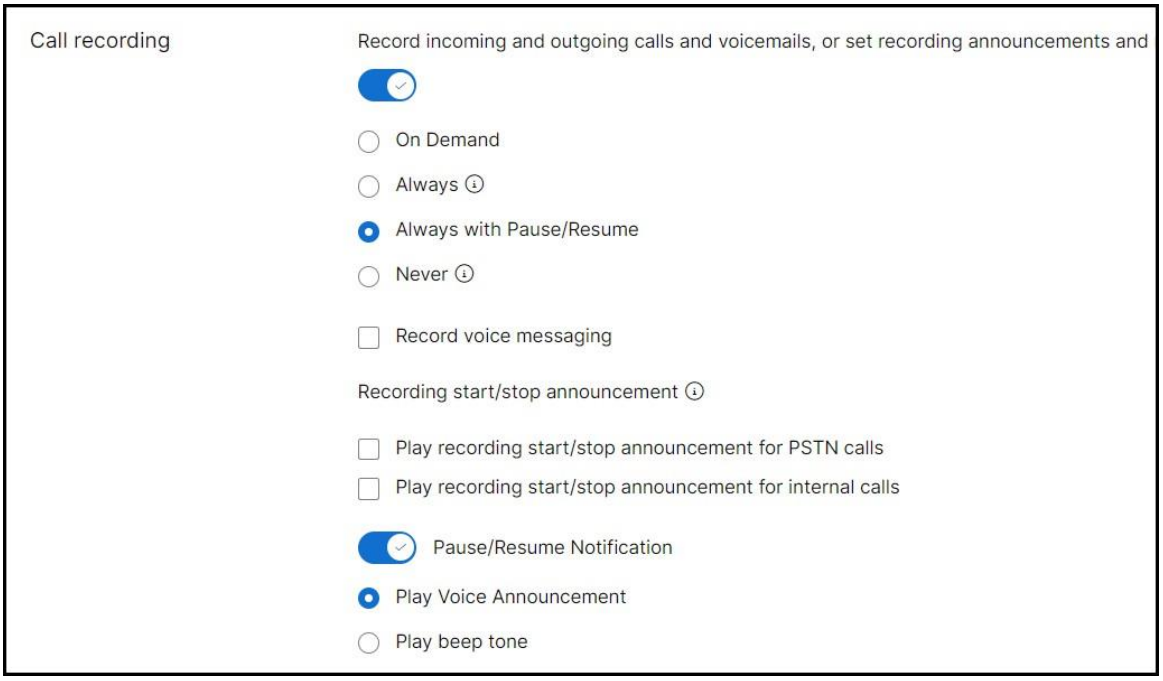
استدعاء حدد Webex Calling خانة الاختيار.

حدد خانة الاختيار احترافي .

5. انقر على حفظ. يتم إغلاق صفحة التحرير.
6. انتقل إلى علامة التبويب اتصال .
7. مرر لأسفل إلى قسم تجربة مكالمة المستخدم وانقر على تسجيل المكالمات.



8. **قم بتمكين مفتاح التبديل لتسجيل المكالمات الواردة والصادرة ورسائل البريد الصوتي، أو تعيين تسجيل الإعلانات والإشعارات.**



9. حدد دائما مع إيقاف مؤقت/استئناف.
10. قم بتمكين مفتاح تبديل الإيقاف المؤقت / استئناف الإعلام.
11. حدد تشغيل الإعلان الصوتي.
12. انقر على حفظ.

تكوين Webex Calling في Webex WFO

يشرح هذا الموضوع كيفية إعداد الاتصال بين Cisco Webex Calling وWebex WFO.

المتطلبات الأساسية

- مستأجر Webex الخاص بك في WFO متصل بالإنترنت.
- لقد أكملت بنجاح جميع إجراءات تكوين Webex Calling المفصلة في إعداد Webex Calling الموضوع.

الاجراءات

أفضل الممارسات قم بتكوين Webex Calling في جلسة متصفح خاصة مثل وضع التصفح المتخفي في متصفح Google Chrome أو Microsoft Edge.

تكوين Cisco Webex Calling ك ACD

1. في Webex WFO، انتقل إلى تكوين إدارة التطبيقات> تكوين النظام >ACD تكوين.
2. انقر على إضافة. يتم فتح النافذة **ACD** تفاصيل .
3. تحديد **Cisco Webex Calling** من القائمة المنسدلة تحديد ACD.
4. انقر فوق موافق، ثم تفتح Cisco Webex Calling صفحة .
5. قم بتكوين الحقول التالية كما هو موضح.

الحقل	تهيئة
اسم ACD	أدخل اسما فريدا ل ACD.
اسم المستخدم	أدخل اسم مستخدم Webex Calling الخاص بك. هذا عنوان بريد إلكتروني للمستخدم مرتبط ببيانات اعتماد إدارية في Webex Calling.
API URL	أدخل **https://webexapis.com** في مربع النص. هذا هو عنوان URL الأساسي الكامل ل Cisco Webex Calling API ، بما في ذلك البروتوكول

الحقل	تهيئة
	المعرف. هذا ليس خاصا بالمنطقة.
معرف المستأجر	أدخل معرف المؤسسة لحساب مستأجر Webex Calling. راجع إجراء "تحديد موقع معرف المؤسسة" في إعداد Webex الاتصال.
اسم مستخدم Cisco API	هام يجب عليك تعيين دور العامل ودور المسؤول لحساب مسؤول المستأجر هذا. إذا كنت وفي حالة عدم القيام بذلك، لن يتم استيراد المكالمات. راجع الإجراء "تعيين أدوار العامل والمسؤول الافتراضية لحساب مسؤول المستأجر" في *Webex Calling* دليل التكامل للمزيد. اسم مستخدم حساب خدمة Webex WFO. 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، ويوجد الحساب في نظام المستأجر الخاص بك. يحتاج حساب مسؤول المستأجر هذا أيضا إلى منح الأذونات الصحيحة لتحميل البيانات. اتصل بدعم Cisco للحصول على المساعدة في إنشاء حساب مسؤول المستأجر هذا. راجع إنشاء مستخدم API وإدارة الأدوار والأذونات لمزيد من المعلومات.
كلمة مرور مستخدم Cisco API	كلمة مرور حساب خدمة Webex WFO. هام إذا قمت بتغيير اسم المستخدم أو كلمة مرور الخاصة بمسؤول Webex Calling ، فيجب عليك قم بإجراء نفس التغييرات على الفور لحقل اسم مستخدم API Calabrio وكلمة مرور مستخدم Calabrio API.
تعيين البيانات الوصفية	(اختياري) يسمح لك بتعيين بيانات تعريف Webex Calling إلى بيانات مخصصة

الحقل	تهيئة
	تسميات البيانات الوصفية في Webex WFO. تتم مزامنة قيم البيانات الوصفية Webex Calling مع جهات اتصال Webex Calling في Webex WFO. يتم تعيين قيم بيانات تعريف Webex Calling إلى تسميات بيانات التعريف التي تقوم بإنشائها في Metadata Manager (الموجودة في إدارة التطبيقات > QM > QM التكوين > Metadata Manager). بعد تعيينها بنجاح، يمكنك استخدام بيانات التعريف لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتعقب إلى جهة اتصال في Webex WFO. توجد حقول بيانات التعريف في علامة التبويب معلومات جهة الاتصال في صفحة مشغل الوسائط (التفاعلات > فتح جهة اتصال). يمكنك عرض حقل بيانات تعريف أو تحريره أو حذفه من نظامك.
تمكين إعدادات خطاف الويب	هام لا تحدد خانة الاختيار هذه إلا بعد حفظ تكوين Webex Calling ACD. خطاف ويب يمكن إعداده مرة واحدة فقط وبعد إكمال إنشاء تكوين Webex Calling ACD. إنشاء Webhook—لتمكين وظيفة معاودة الاتصال التي تسمح Webex Calling وWebex WFO بالاتصال باستخدام واجهات برمجة التطبيقات.
عنوان URL للتخويل	ملاحظة يظهر هذا القسم فقط عند تحرير ACD موجودة. ولا يظهر عند إنشاء ACD جديد. يتصل Webex WFO Webex Calling 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.

الحقل	تهيئة
	▪ تغيير كلمة المرور في Active Directory. ▪ التبديل من مزامنة Active Directory إلى تسجيل الدخول الأحادي في حساب Cisco الخاص بك. ▪ تغيير المجالات.

6. انقر على حفظ.
7. تتم إعادة توجيهك إلى Cisco Webex Control Hub لإكمال عملية المصادقة. أدخل بيانات اعتماد Cisco Webex Calling وانقر فوق تسجيل الدخول. اتبع المطالبات التي تظهر على الشاشة لقبول الاتصال.

ملاحظة تقوم هذه العملية بإنشاء رمز مميز للوصول في النظام لمصادقة المستخدم لنظام Cisco Webex Calling الخاص بمؤسستك.

إنشاء خطاف ويب وتمكينه

1. من صفحة تكوين Webex Calling ACD، انقر فوق خانة الاختيار تمكين إعدادات خطاف الويب. يظهر الزر إنشاء خطاف ويب.
2. انقر فوق الزر إنشاء خطاف ويب. في حالة النجاح ، تظهر رسالة تنص على "تم إنشاء Webhook بنجاح!"

هام لا تحذف خطاف الويب داخل بوابة مطور Cisco لأن ذلك قد يؤدي إلى قطع الاتصال.

3. انقر على حفظ.

تعيين أدوار العامل والمسؤول الافتراضية لحساب مسؤول المستأجر

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات> تكوين المستخدم> المستخدمون.
2. حدد تحرير مستخدم موجود ضمن ماذا تريد أن تفعل؟.
3. استخدم القائمة المنسدلة تحديد مستخدم في قسم معلومات المستخدم وابحث عن اسم مستخدم حساب مسؤول المستأجر الذي أدخلته في حقل اسم مستخدم Calabrio API في الإجراء السابق "تكوين Cisco Webex Calling ك ACD".

4. انتقل إلى قسم الأدوار ، وحدد دور الوكيل الافتراضي وأدوار المشرف الافتراضية في العمود المتوفر .
5. انقر فوق السهم الأسود المواجه لليمين لنقل دور العامل الافتراضي من العمود " متوفر " إلى العمود المعين .
6. انقر على حفظ.

(اختياري) استبعاد الأفراد من مزامنة تسجيلاتهم مع WFO Webex

هناك خياران متاحان إذا كنت لا تريد تسجيل أفراد معينين في Webex Calling أو إذا كنت تريد حذف تسجيلاتهم على الفور في Webex WFO.

- الخيار المفضل هو عدم تسجيل أفراد معينين عن طريق تعديل أذوناتهم داخل نظام Webex Control Hub الخاص بك. Webex يقوم WFO باستيراد المكالمات من Webex Calling فقط؛ لذلك يجب عليك تعديل أذونات هؤلاء المستخدمين مباشرة في نظام Webex Control Hub لاستبعادها من التسجيل. تأكد من عدم تعيين الترخيص المهني للمستخدمين أو تمكين تسجيل المكالمات. راجع "تهيئة المستخدمين الذين تريد تسجيل مكالماتهم" في إعداد Webex Calling لمعرفة مكان إزالة الترخيص المهني وتعطيل تسجيل المكالمات.
- الخيار الثاني هو استخدام QM Workflows لحذف التسجيلات على الفور بمجرد استيرادها إلى Webex WFO. إذا كنت تريد حذف المكالمات المستوردة فور استيرادها إلى Webex WFO، فقم بإعداد مهام سير عمل QM التي تحذف التسجيلات تلقائيا استنادا إلى قواعد سير العمل. راجع مقالات التعليمات التالية لمعرفة المزيد حول إنشاء مهام سير عمل QM.
  - QM الدليل المرجعي السريع لمهام سير العمل
  - أتمتة مهام سير العمل QM
  - كيفية عمل إدارة سير العمل

مزامنة البيانات الوصفية مع WFO Webex

يفصل هذا الموضوع الإجراءات الخاصة بجمع البيانات الوصفية وتنسيقها من Webex Calling، وإنشاء تسميات البيانات الوصفية في Webex مدير البيانات الوصفية لمنظمة الأغذية العالمية، ثم تعيين البيانات الوصفية من Webex Calling إلى Webex تسميات بيانات تعريف منظمة الأغذية العالمية. بعد تعيين بيانات التعريف المخصصة بنجاح من Webex Calling إلى تسميات بيانات التعريف في Webex WFO، يمكنك استخدام بيانات التعريف المعينة لإضافة مجموعة متنوعة من المعلومات القابلة للتعقب إلى جهة اتصال في Webex WFO. حدد موقع حقول بيانات التعريف في لوحة تفاصيل مشغل الوسائط (الموجودة في صفحة التفاعلات > فتح جهة اتصال > لوحة تفاصيل) حيث يمكنك عرض حقول بيانات التعريف أو حذفها.

المتطلبات الأساسية

- يجب تكوين Webex Calling ك ACD في Webex WFO.
- يجب أن تتوفر لديك الأذونات التالية.
  - إدارة حقول بيانات التعريف
  - عرض بيانات التعريف المخصصة
  - تحرير بيانات التعريف المخصصة
  - إدارة التكوين ACD

موقع الصفحة

- تكوين > QM إدارة التطبيقات > Metadata Manager (لإنشاء تسميات بيانات التعريف)
- Webex Calling > تكوين > ACD إدارة التطبيقات > النظام (لتعيين بيانات تعريف Webex Calling إلى تسميات بيانات التعريف في Webex WFO)
- علامة التبويب "التفاعلات" (لعرض بيانات التعريف المخصصة المقترنة بالتسجيلات)

الاجراءات

جمع البيانات الوصفية وتنسيقها

يوضح هذا الإجراء بالتفصيل كيفية جمع بيانات التعريف المناسبة وتنسيقها من Webex Calling قبل تعيينها إلى Webex تسميات بيانات تعريف WVO. Webex يدعم WFO البيانات الوصفية المستندة إلى النصوص. لا يتم دعم أنواع أخرى من بيانات التعريف مثل التواريخ والارتباطات التشعبية والأرقام.

1. ارجع إلى دليل وثائق ونماذج بيانات التعريف الموحدة من Cisco للحصول على قائمة بحقول بيانات التعريف المدعومة. حدد الحقول التي تريد تعيينها.
2. قم بتنسيق الحقول تماما كما هي مكتوبة. الحقول حساسة لحالة الأحرف. لا تضف تباعدا.

   ميدان

   مثال لتعيين معرف المؤسسة، تنسيق مثل هذا، orgId. ليس هكذا ، OrgID.
3. إذا كانت بيانات التعريف تحتوي على حقل فرعي، فافصل الحقل والحقل الفرعي بنقطة.

   الحقل.الحقل الفرعي

مثال لتعيين معرف تسجيل المكالمة، قم بتنسيق حقل serviceData والحقل الفرعي callRecordingId على هذا النحو.

serviceData.callRecordingId

إنشاء تسميات بيانات التعريف في مدير بيانات التعريف

قبل أن تتمكن من تعيين بيانات التعريف في صفحة تكوين Webex Calling ACD، يجب عليك أولا إنشاء تسميات بيانات التعريف وتكوينها في صفحة مدير بيانات التعريف.

1. انتقل إلى **Webex WFO >Application Management > QM Configuration > Metadata Manager**.
2. أكمل الحقول كما هو موضح أدناه.

ملاحظة يجب تحديد نص من القائمة المنسدلة نوع بيانات التعريف في صفحة "إدارة بيانات التعريف" لتعيين بيانات التعريف قم بتكوين جميع الحقول الأخرى في صفحة إدارة بيانات التعريف حسب الرغبة.

الحقل	الوصف
مفتاح بيانات التعريف	(يتم إنشاؤه تلقائيا) معرف فريد للبيانات الوصفية ، الذي تستخدمه واجهات برمجة التطبيقات. يتم إنشاء مفتاح بيانات التعريف استنادا إلى النص الذي تدخله في حقل تسمية بيانات التعريف. يتم استبدال المسافات بواصلات ، ويتم إضافة "-key" في النهاية. على سبيل المثال، إذا قمت بإدخال نص نموذجي في حقل تسمية بيانات التعريف، فسيعرض حقل مفتاح بيانات التعريف مثال-مفتاح نص. لا يسمح حقل مفتاح بيانات التعريف بعلامات العطف (&) أو علامات التساوي (=). إذا ظهرت هذه الرموز في حقل تسمية بيانات التعريف، فستتم إزالتها تلقائيا في حقل مفتاح بيانات التعريف. الحد الأقصى للأحرف = 39.
تسمية البيانات الوصفية	الاسم المقترن بحقل بيانات التعريف الذي يظهر في نتائج البحث ومعلومات الاتصال.
نوع البيانات الوصفية	نوع المعلومات الموجودة في حقل البيانات الوصفية: التاريخ، ارتباط تشعبي أو رقم أو نص.

الحقل	الوصف
بيانات ACD	ينطبق هذا الحقل فقط على عمليات النشر المحلية لـ Webex WFO. يحدد بيانات التعريف المستوردة من ACD. Webex يقوم المكتب بالتوفيق بين البيانات ACD طريق مطابقة معلومات الاتصال الموجودة في Webex المنظمة مع معلومات المكالمة المخزنة في ACD ويغير معلومات الاتصال في Webex WFO. يتم تحديث البيانات بشكل دوري. عند تعيين بيانات التعريف إلى ACD البيانات، يجب تحديد نص في حقل النوع.
مفتاح مستكشف البيانات	(اختياري) معرف فريد لتعيين البيانات الوصفية مع البيانات مستكشف. يمكنك تعيين ما يصل إلى 20 حقل بيانات تعريف باستخدام مستكشف البيانات.
خانة اختيار مشفرة	(اختياري) حدد هذا الخيار إذا كنت تريد الإبلاغ عن جهات الاتصال استنادا إلى حقول بيانات التعريف المخصصة. إذا حددت هذا المربع، فسيقوم Webex WFO بتشفير بيانات التعريف عند تخزينها. يتم تمكين خانة الاختيار "مشفر" فقط في حالة إلغاء تحديد خانة الاختيار القابلة للتصدير. ملاحظة لا يمكنك البحث عن بيانات التعريف المشفرة.
خانة اختيار قابلة للتصدير	إذا تم تحديده ، يمكنك تصدير البيانات الوصفية عبر Webex WFO أو API. يتم تحديد خانة الاختيار هذه بشكل افتراضي.
للقراءة فقط	في حالة تحديدها، تكون بيانات التعريف للقراءة فقط. لا يمكنك الإضافة أو التعديل البيانات الوصفية لجهة اتصال من خلال Webex WFO. ملاحظة إذا كانت بيانات التعريف ACD بيانات، يتم تحديد خانة الاختيار هذه افتراضيا ويتم تعطيلها.

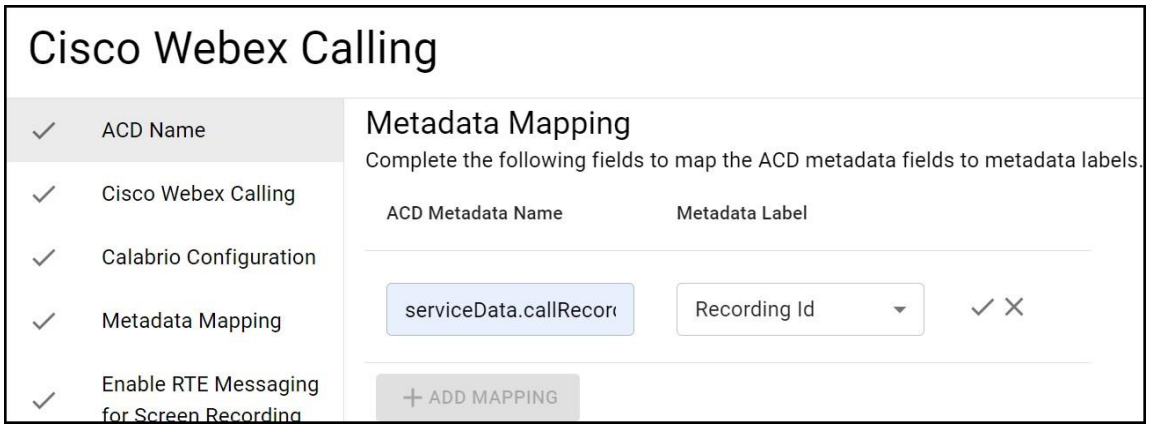
3. انقر على حفظ.

تعيين قيم بيانات التعريف إلى تسميات بيانات التعريف

اتبع هذا الإجراء لتعيين البيانات الوصفية من Webex Calling وتسميات بيانات تعريف Webex WFO إلى بعضها البعض.

1. انتقل إلى **Webex WFO** >إدارة التطبيقات> تكوين النظام > العالمي> **التكوين** ACD.
2. ضمن تحديد **ACD**، انقر فوق إضافة.
3. حدد **Webex Calling** من القائمة المنسدلة تحديد **ACD** وانقر فوق موافق. ال **Webex Calling** تفتح الصفحة.
4. ضمن قسم تعيين البيانات الوصفية، انقر فوق إضافة تعيين.
5. في مربع النص أسفل **ACD** اسم بيانات التعريف، أدخل قيمة بيانات تعريف. هذا الحقل حساس لحالة الأحرف، ويجب أن يتطابق الإدخال الخاص بك تماما مع نوع السلسلة.
6. انقر فوق القائمة المنسدلة أسفل عمود تسمية البيانات الوصفية، وحدد تسمية بيانات تعريف من قائمة الخيارات. تتطابق قائمة الخيارات مع جدول تسميات بيانات التعريف في صفحة مدير بيانات التعريف.

مثال في صورة المثال أدناه ، يتم تعيين serviceData.callRecordingId إلى تسمية بيانات تعريفية.



7. انقر فوق رمز الاختيار لحفظ تعيين البيانات الوصفية.
8. (اختياري) انقر فوق إضافة تعيين لإضافة تعيينات بيانات تعريف إضافية وتكرارها حسب الرغبة.
9. انقر على حفظ.

عرض بيانات التعريف المخصصة المقترنة بالتسجيلات

1. انقر على علامة التبويب التفاعلات في شريط التنقل العلوي.
2. انقر فوق رمز خيارات القائمة في الزاوية العلوية اليمنى.

3. من القائمة المنسدلة، انقر فوق إظهار/إخفاء الأعمدة. تفتح النافذة إظهار/إخفاء الأعمدة.
4. ابحث عن قسم بيانات التعريف المخصصة ضمن الأعمدة المخفية.
5. حدد قيم بيانات التعريف المخصصة التي تريد عرضها في صفحة التفاعلات . تظهر بيانات التعريف التي تحددها في جدول الأعمدة المعروضة .
6. انقر على تطبيق.

مواضيع ذات صلة

- إدارة حقول بيانات التعريف
- استكشاف البيانات المقترنة بجهة اتصال
- تحرير بيانات التعريف المخصصة المقترنة بجهة اتصال

تفاصيل التكامل

يحتوي هذا الفصل على معلومات إضافية حول المزامنة وأحداث المكالمات المعقدة وتعيينات البيانات والمزيد.

أحداث المكالمات المعقدة

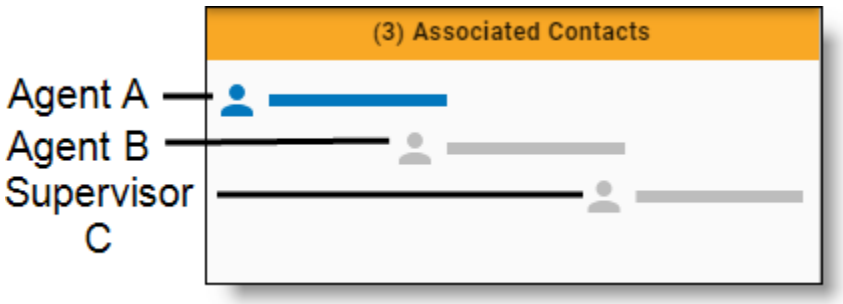
يصف هذا الموضوع كيفية معالجة Webex WFO لسيناريوهات المكالمات المعقدة. سيناريوهات المكالمات المعقدة هي إجراءات مختلفة يمكن أن تحدث أثناء المكالمة. وهي تشمل التحويلات والمؤتمرات والحجوزات والمكالمات المعلقة. في Cisco Webex Calling، يتم تشكيل مقطع مكالمة عندما يكون هناك تغيير في المشارك، كما هو الحال عندما ينضم مستخدم إلى مكالمة لإجراء استشارة.

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

عندما يقوم عدة وكلاء بمعالجة نفس مكالمة العميل (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الوكلاء بتحويل المكالمة إلى آخر)، 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.



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 بالمستخدم الذي عالج هذا الجزء من المكالمة المحولة.
- المؤتمرات — Webex يقوم WFO بتقسيم المكالمة الأصلية إلى جهتي اتصال. ترتبط جهة الاتصال الأولى في Webex WFO بالمستخدم الذي أجاب على مكالمة العميل. ترتبط جهة الاتصال الثانية بالمستخدم الذي تم إحضاره إلى المكالمة. يمتد التسجيل الخاص بجهة اتصال المستخدم الأول طوال الوقت الذي يكون فيه المستخدم مشتركا في المكالمة. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط عبر الوقت الذي انضم فيه المستخدم الثاني إلى المكالمة.
- بارد (أعمى) — Webex يستخدم WFO عبارة "بارد (أعمى)" لوصف سيناريوهات النقل والمؤتمرات. يتضمن هذا الواصف توجيه مكالمة موجودة مباشرة إلى مستخدم إضافي دون أي اتصال بين المستخدمين قبل إجراء التحويل أو المؤتمر.
- دافئ — Webex يستخدم WFO كلمة "دافئ" لوصف سيناريوهات النقل والمؤتمرات. يعني هذا الواصف أن المستخدم الأول يتحدث إلى المستخدم 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 بالمستخدم الذي أجاب على مكالمة العميل، وترتبط جهة الاتصال الثانية بالمستخدم الذي تم إحضاره إلى المكالمة لإجراء استشارة. يمتد تسجيل جهة الاتصال الأولى طوال مدة مكالمة العميل. يمتد تسجيل جهة الاتصال الثانية فقط على طول الفترة الزمنية التي كان المستخدمون يستشيرونها.

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

النوع	مدعوم	الوصف
تم قبول/إنهاء المكالمة	نعم	يقبل المستخدم مكالمة عميل، وتنتهي المكالمة بدون أي مكالمة أحداث المكالمات، مثل عمليات التعليق أو التحويل، التي تحدث.
المكالمة مقبولة/منتهية - داخلية	نعم	يقبل المستخدم مكالمة من مستخدم آخر في المؤسسة نفسها.

النوع	مدعوم	الوصف
متابعة المكالمة أو وضعها قيد الانتظار	نعم	يتم وضع العميل في الانتظار. يتم تشغيل موسيقى الانتظار على ساق العميل من المكالمة. ملاحظة أحداث طاقة الكلام، بما في ذلك علامات الانتظار، غير مدعومة لهذا التكامل.
إيقاف مؤقت واستئناف (يدوي)	نعم	تم إيقاف المكالمة مؤقتا. إيقاف مؤقت واستئناف يلتزم ب PCI معايير الامتثال. على عكس الانتظار / الاستئناف ، لا توجد موسيقى معلقة لعبت على ساق العميل من المكالمة ؛ يسمع الصمت فقط. يجب على المستخدم تشغيل الإيقاف المؤقت والاستئناف يدويا خلال Cisco Webex Calling النظام، ويعترف Webex المنظمة العالمية للأغذية الزناد اليدوي.
النقل البارد (الأعمى) نقل دافئ	نعم	يتم تحويل مكالمة من مستخدم إلى مستخدم آخر.
مؤتمر بارد مؤتمر دافئ	نعم	تفاعل مكالمة مع مستخدمين اثنين أو أكثر.
منتزه*	نعم	يتم وضع مكالمة قيد الانتظار (متوقفة مؤقتا)، ويمكن الرد على المكالمة (تم الاسترجاع) من قبل نفس المستخدم أو مستخدم مختلف.
قائمة انتظار المكالمات	نعم	ينتظر المتصلون دورهم للحضور عندما يكون كل شيء متاحا الممثلون مشغولون.

* الصيد والفنادق هي أيضا سيناريوهات مدعومة.

حول المزامنة

يشرح هذا القسم كيفية مزامنة بيانات المستخدم وبيانات جهات الاتصال من Webex Calling مع Webex WFO.

هام إذا لم يكن لدى مستخدم Webex Calling أي تسجيلات ولم يتم تكوين الإعدادات المناسبة له (راجع إعداد Webex Calling)، فلن تتم مزامنة المستخدم مع Webex WFO.

عند اكتشاف تسجيل Webex Calling لحساب مستخدم تم تكوينه بشكل صحيح، يقوم Webex WFO باكتشافه ومزامنته مع Webex وإنشاء ملف تعريف مستخدم Webex WFO لذلك المستخدم.

- تتم مزامنة المستخدمين والتسجيلات وبيانات التسجيل في فواصل زمنية مدتها ثلاثون دقيقة.
- يتم تعيين قيمة معرف المستخدم في Webex Calling إلى قيمة معرف ACD عامل Webex WFO.
- لا يتم الاحتفاظ بالمستخدمين الذين تقوم بإنشائهم في Webex WFO إلا في Webex WFO ولا تتم مزامنتهم مرة أخرى إلى Webex Calling. تزامن تدفق البيانات حصريا من Webex Calling إلى Webex WFO.
- لا يتم الحفاظ على العلاقات الهرمية في Webex Calling بين الوكلاء والمشرفين في Webex WFO.
- Webex تستورد WFO التسجيلات من Webex Calling، وتتطلب عمليات الاستيراد وقتا للمعالجة قبل أن تكون متاحة في Webex WFO.

توضح الجداول أدناه بالتفصيل عندما يكتشف التكامل تغييرا في Webex Calling ، وما هو التغيير الناتج في Webex WFO.

مزامنة المستخدم

عندما تكون هناك بيانات مستخدم Webex Calling جديدة أو معدلة ، تكتشفها خدمة المزامنة في فواصل زمنية مدتها ثلاثون دقيقة وتجري العديد من التغييرات في Webex WFO. يلخص الجدول التالي هذه التغييرات.

ملاحظة Webex Calling يجب أن تتوفر لدى المستخدمين إعدادات Webex Control Hub المفصلة في الإجراء "تهيئة المستخدمين الذين تريد تسجيل مكالماتهم" في إعداد Webex Calling للمزامنة.

ثالثا - الإجراءات المتخذة في **Webex Calling**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
تتم إضافة مستخدم جديد لديه تسجيل. تحدد خدمة المزامنة الحقول الثلاثة التالية. ▪ الأسم الأول ▪ اسم العائلة ▪ معرّف المستخدم	تمت إضافة مستخدم جديد. وعلى وجه التحديد، تقوم خدمة المزامنة بتحديث البيانات التالية لملف تعريف Webex WFO الجديد للمستخدم. ▪ الأسم الأول ▪ اسم العائلة ▪ معرف ACD الوكيل
يتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم.	يتم تغيير الاسم الأول أو اسم العائلة للمستخدم.
تم حذف المستخدم.	تم إلغاء تنشيط المستخدم. لا يزال هناك سجل للمستخدم الذي تم إلغاء تنشيطه في Webex وفو.

ثالثا - الإجراءات المتخذة في **Webex Calling**	التغيير الناتج في **Webex WFO**
يتم تعيين دور وكيل أو مشرف أو مسؤول للمستخدم.	يتم تعيين دور العامل الافتراضي للمستخدم بغض النظر عن دوره في Webex Calling. راجع إنشاء مستخدمين وتحريرهم للتعرف على كيفية تغيير دور مستخدم.

افرقه

في Webex Calling ، لا يوجد مفهوم الفريق (مجموعة من الوكلاء). لذلك ، عند مزامنة Webex Calling المستخدمين ، يتم تعيينهم إلى الفريق الافتراضي في Webex WFO. راجع إنشاء مستخدمين وتحريرهم لمعرفة كيفية نقل مستخدم من الفريق الافتراضي وإدارة الفرق لمعرفة المزيد حول إعداد الفرق وتخصيصها.

يمكن للمستخدم الانتماء إلى فريق واحد فقط في Webex WFO.

مزامنة بيانات جهات الاتصال

عند اكتشاف جهة اتصال في Webex Calling، يقوم Webex WFO بتنفيذ الإجراءات الناتجة.

ملاحظة في حالة حدوث انقطاع أو فشل، Webex لدى WFO عملية استرداد لمنع فقدان البيانات.

ثالثا - الإجراءات المتخذة في **Webex Calling**	الإجراءات الناتجة في **Webex** منظمة الأغذية العالمية
اكتمال جهة اتصال (على سبيل المثال، مكالمة هاتفية).	لمزامنة التسجيل. ▪ إذا لم يكن المستخدم الذي يتعامل مع جهة الاتصال موجودا في Webex WFO، فعندئذ يقوم Webex WFO بإنشاء ملف تعريف مستخدم للمستخدم وجهة اتصال تتضمن التسجيل وبياناته في صفحة التفاعلات. ▪ إذا كان المستخدم الذي يتعامل مع جهة الاتصال موجودا في Webex WFO، فعندئذ يقوم Webex WFO بإنشاء جهة اتصال لهذا التسجيل وبياناته في صفحة التفاعلات. راجع تشغيل جهات الاتصال للحصول على مزيد من المعلومات حول صفحة التفاعلات.

القيود

- تنشئ كل مكالمة جديدة معرف جلسة، مما يتسبب في تكوين معرفات جلسات متعددة وينتج عنه تفاعلات مكالمات متعددة تشوش واجهة Webex WFO. وفي بعض الحالات، يتعذر على Webex WFO عرض جميع التفاعلات في واجهة تسجيل واحدة.
- Webex يتلقى WFO مكالمات أحادية اللون فقط من Webex Calling. لذلك، لا يتم دعم ميزات مثل الدعم الكامل لأحداث طاقة الكلام والنسخ وميزات التحليلات الأخرى. تظهر عمليات دفق الصوت باللون الأحمر في مشغل الوسائط.
- تتوفر بيانات جهات الاتصال، بما في ذلك التسجيلات وتسجيلات الشاشة، لأرجل المكالمات المحولة عندما يكون التحويل داخليا. لا تتوفر بيانات جهات الاتصال لمراحل المكالمات المنقولة عندما يكون التحويل إلى مؤسسة خارجية.
- أحداث طاقة الكلام غير مدعومة، باستثناء أحداث الإيقاف المؤقت. إيقاف أحداث طاقة الكلام مؤقتا تظهر في مشغل الوسائط الخاص بالسيناريو المفصل أدناه.
    - يتم دعم علامات إيقاف الأحداث مؤقتا في مشغل الوسائط. في سيناريوهات الإيقاف المؤقت والاستئناف، لا تظهر علامات أحداث الإيقاف المؤقت إلا في مشغل الوسائط الخاص بالشخص الذي شغل الحدث مؤقتا يدويا أثناء المكالمة. لا تظهر علامات إيقاف الأحداث مؤقتا في مشغل الوسائط للأفراد الآخرين في المكالمة الذين لم يقوموا بتشغيل الحدث مؤقتا.