دليل المسؤول Webex Engage والإعداد لمركز اتصال Webex

تاريخ: February 17, 2025

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع

سري من Cisco

المحتويات

1. حول القنوات الرقمية الجديدة 3
2. وحدات تحكم القنوات الرقمية الجديدة 3
2.1. وحدة تحكم المشرف 3
2.1.1. لوحه القياده 3
2.1.2. الإعدادات 9
2.1.3. المستخدمون 9
2.1.4. أصول 9
2.1.5. قوالب 16
2.2. وحدة تحكم خدمة العملاء 30
2.2.1. لوحه القياده 30
2.2.2. كلمات قائمة الحظر 33

1. حول القنوات الرقمية الجديدة

يدعم Webex Contact Center القنوات الرقمية الجديدة - SMS وFacebook Messenger وLivechat والبريد الإلكتروني ورسائل Apple للأعمال (AMB) و WhatsApp - ذات الإمكانات المحسنة. تعزز القنوات الرقمية وصول أي عمل تجاري. مع تغير التركيبة السكانية والعادات الفردية ، يتوقع المستهلكون الاتصال بشركة من خلال أي قنوات يختارونها. يجب أن تكون الشركات متاحة من خلال جميع قنوات الاتصال الشائعة.

2. وحدات تحكم القنوات الرقمية الجديدة

تنقسم بوابة إدارة القنوات الرقمية الجديدة إلى المجالات التالية:

- وحدة تحكم المشرف: يمكن للمشرفين إدارة عمليات التهيئة على مستوى المستأجر لعروض القنوات الرقمية، مثل السياسات وعمليات تهيئة أصول القناة. في شريط تنقل مدخل الإدارة، انقر فوق قنوات رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.
- وحدة تحكم Customer Care - تستخدم بشكل أساسي للوصول إلى نصوص المحادثات السابقة وإمكانيات مراقبة الوكيل.

2.1. وحدة تحكم المشرف

يصف الجدول التالي مكونات وحدة تحكم المشرف.

المكوّن	الوصف
لوحه القياده	يعرض معلومات عن حركة مرور الدردشات والمقاييس المتعلقة بالقوى العاملة.
المجموعات	يتيح لك تكوين نقاط الإدخال إلى سير عمل يتم استدعاؤه على خلفية أحداث دورة حياة المحادثة، أو يتم تشغيله يدويا بواسطة وكلائك لاستدعائها عند الطلب أثناء المحادثة.
إعدادات	لتمكين التكوين على مستوى المستأجر، مثل نهج المرفقات والتكوين المتعلق بالبريد الإلكتروني.
المستخدمون	يقدم طريقة عرض للقراءة فقط للمستخدمين الذين تم تمكينهم من خلال الوصول متعدد القنوات أو المرخص لهم كوكيل متميز تمت مزامنته من Control Hub.
أصول	تمكين تكوين أصول القناة وقوالب الاستجابة (الردود الجاهزة).

2.1.1. لوحه القياده

تقدم لوحة المعلومات في الوقت الفعلي لمحة عن حركة مرور المحادثات الواردة التي يتعامل معها مركز الاتصال حاليا.

2.1.1.1. المجموعات

تمثل قائمة المجموعات المواقع الجغرافية. على الرغم من أنه يمكنك إدارة المواقع الإلكترونية من مركز التحكم، إلا أنه لا يمكنك مزامنة هذه المواقع في وحدة تحكم المشرف. بشكل تلقائي، تحتوي وحدة تحكم المشرف على مجموعة واحدة مهيأة مسبقا تسمى تلقائية. تحتوي المجموعة الافتراضية على جميع الوكلاء الحاصلين على تراخيص الوكيل المتميز.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

يصف الجدول التالي محتويات قائمة المجموعات :

اسم الحقل	الوصف
اسم المجموعة	اسم المجموعة
قسم	اسم مستعار لتعيين المجموعة إلى التدرج الهرمي الفعلي للمؤسسة
لا. عدد الفرق	عدد الفرق داخل المجموعة.
لا. عدد مسؤولي المجموعة	عدد مسؤولي المجموعة داخل المجموعة.

ملاحظة
لا يمكنك تغيير اسم مجموعة.

1.1.1.1.1 افرقه

تمثل قائمة Teams مجموعة من الأشخاص الذين يعملون في وظيفة معينة في مجموعة معينة (موقع) ، على سبيل المثال ، المبيعات أو الشكاوى. على الرغم من أن مدخل إدارة مركز اتصال Webex يدير الفرق، إلا أن مدخل الإدارة لا يقوم بمزامنة الفرق. بشكل تلقائي، يكون لوحدة تحكم المشرف فريق واحد ضمن المجموعة التلقائية يسمى الإعداد التلقائي. يتم تعيين جميع الوكلاء المميزين المرخصين من الوكيل إلى الفريق الافتراضي.

اسم العمود	الوصف
شعار الفريق	يعرض الشعار الافتراضي.
اسم الفريق	يعرض اسم الفريق الذي تم تعيينه إلى افتراضي.
القنوات	اضبط على SMS وFacebook Messenger وLivechat والبريد الإلكتروني ورسائل Apple للأعمال (AMB) وWhatsApp.
لا. عدد المديرين	يعرض عدد المسؤولين الذين يديرون هذا الفريق.
لا. عدد الوكلاء	يعرض عدد العاملين الذين يشكلون جزءا من هذا الفريق.
الاخرين	يعرض عدد المستخدمين الذين ينتمون إلى أدوار أخرى، مثل "محلل"، والتي لا تنطبق على "مركز الاتصال" Webex اليوم.

عند النقر فوق ارتباط اسم الفريق، يمكنك عرض علامات التبويب التالية:

- المستخدمون
- الأحداث والقواعد

المستخدمون

يعرض جدول المستخدمين طريقة عرض للقراءة فقط للمستخدمين المعينين للفريق الافتراضي.

اسم العمود	الوصف
الاسم	اسم المستخدم (<الاسم الأول> <اسم العائلة) كما تم تكوينه في مركز التحكم
معرف تسجيل الدخول	معرف تسجيل دخول المستخدم - تم تعيينه على معرف مستخدم Cisco CI. **ملاحظة** هذا ليس له أي تأثير على طريقة تسجيل دخول المستخدمين إلى مركز الاتصال Webex.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

اسم العمود	الوصف
البريد الإلكتروني	معرف البريد الإلكتروني للمستخدم كما تم تكوينه في مركز التحكم
دور	دور المستخدم الذي يمكن أن يكون مسؤول العميل أو الوكيل.
الحالة	حالة المستخدم على Agent Desktop، مثل نشط أو غير نشط
التاريخ	تاريخ آخر نشاط للمستخدم
الوقت	الوقت الذي كان فيه المستخدم نشطا آخر مرة

الأحداث والقواعد

تسمح لك الأحداث والقواعد بنشر بيانات المحادثة لتشغيل مهام سير العمل أو أي واجهات برمجة تطبيقات HTTP على الأنظمة الخارجية. تسمح الأحداث لوكلائك بتشغيل مهام سير العمل عند الطلب أثناء محادثة نشطة. يقوم النظام بتشغيل القواعد على خلفية أحداث دورة حياة المحادثة المختلفة.

إضافة حدث جديد

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **المجموعات** > **الأحداث والقواعد**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة حدث** جديد في الزاوية العلوية اليسرى من الشاشة.

تظهر صفحة تكوين الأحداث.

الخطوة 4

أدخل اسم الحدث.

الخطوة 5

أدخل عنوان URL في الحقول المحددة. يستدعي النظام عنوان URL هذا عند تشغيل الحدث.

الخطوة 6

اختر إحدى الطرق التالية:

- حصل
- ضع
- منصب
- رقع
- حذف

الخطوة 7

قم بتعيين نوع تنسيق الاستجابة في **حقل تنسيق** الاستجابة المتوقعة إلى JSON.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

الخطوة 8

حدد خانة الاختيار انتظار الاستجابة ، والتي تعطل إعادة تشغيل نفس الحدث حتى يتم تلقي استجابة من النظام الهدف.

الخطوة 9

حدد خانة الاختيار عرض الاستجابة على وحدة تحكم الدردشة لتمكين العامل من رؤية استجابة النظام الهدف في وحدة تحكم الدردشة.

الخطوة 10

يمكنك اختيار تمرير الحمولة باستخدام إما **زوج** القيمة الرئيسية أو **الحمولة** المخصصة.

إذا اخترت **زر الاختيار Key Value Pair** ، فستظهر إعدادات زوج القيمة الرئيسية على الشاشة.

حدد خانة الاختيار نص **طلب** ترميز النموذج لتمرير معلمات النموذج المشفرة في نص الطلب. خلاف ذلك ، يمكنك تكوين المعلمات وتمريرها في طلبات API.

لإضافة معلمات، اتبع الخطوات التالية:

a. انقر فوق **إضافة معلمة**.

تظهر **النافذة المنبثقة إضافة معلمة** .

b. اختر **رأس/معلمة استعلام/نص** الطلب من **القائمة المنسدلة مرور** .

c. أدخل اسم **المعلمة**.

d. حدد خانة الاختيار **معلمة إلزامية** إذا كان يجب على النظام استخدام هذه المعلمة عند تشغيل حدث ما.

e. **اختر القيمة** من القائمة المنسدلة.

f. عند اختيار **معلمة** مخصصة كقيمة من القائمة، اختر أحد أزرار الاختيار التالية:

- **السماح للوكيل بإدخال القيمة يدويا**: يسمح هذا الخيار للوكيل بإدخال القيم يدويا قبل الاتصال بعنوان URL خارجي لنشر البيانات.
- **السماح للوكيل بالاختيار من بين مجموعة من القيم** المعرفة مسبقا: يسمح هذا الخيار للوكيل باختيار القيم المكونة مسبقا قبل الاتصال بعنوان URL خارجي لنشر البيانات. عند اختيار زر الاختيار هذا، يظهر مربع نص على الشاشة. أدخل القيم المعرفة مسبقا في مربع النص.

g. انقر فوق زر الاختيار المعني وانقر فوق **إضافة** لحفظ المعلمات.

h. **استخدم رمزي التحرير** والحذف ، على التوالي، لتحرير المعلمات وحذفها.

إضافة قاعدة جديدة

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر المجموعات > الأحداث والقواعد.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قاعدة** جديدة في الزاوية العلوية اليسرى من الشاشة.

تظهر **صفحة تكوين القاعدة** .

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

الخطوة 4

أدخل اسم **القاعدة**.

الخطوة 5

اختر الشرط من **القائمة المنسدلة Fire When** . يتم تشغيل القواعد تلقائيا استنادا إلى شرط معين تم تكوينه مسبقا. تتضمن القائمة الشروط التالية المسموح بها في قاعدة:

- **وصول الرسالة**: يتم تشغيل القاعدة للرسالة الواردة.
- **تحتوي الرسالة الواردة على:** يتم تشغيل القاعدة عندما تحتوي رسالة واردة على كلمة مهيأة. عند تحديد هذا الشرط، يتم عرض مربع نص. أدخل الكلمة (بحد أقصى 30 حرفا) في حقل النص المحدد.
- **تحتوي الرسالة الصادرة على:** يتم تشغيل القاعدة عندما تحتوي رسالة صادرة على كلمة مكونة. عند تحديد هذا الشرط، يتم عرض مربع نص. أدخل الكلمة (بحد أقصى 30 حرفا) في حقل النص المحدد.
- **الدردشة مغلقة:** يتم تشغيل القاعدة عند إغلاق الدردشة. حدد خيارا، لتشغيل القاعدة يدويا أو حسب API أو حسب النظام. ستحتاج إلى اختيار حسب API حتى تعمل هذه القاعدة على المستأجر الخاص بك.
- **تم إنشاء الدردشة:** يتم تشغيل القاعدة تلقائيا عند إنشاء دردشة. يمكن تقديم طلب نشر (عنوان URL لجهة خارجية) ، كلما تم إنشاء دردشة. تحتاج إلى اختيار By API لكي تعمل هذه القاعدة على المستأجر الخاص بك.
- **إعادة فتح الدردشة:** يتم تشغيل القاعدة عند إعادة فتح الدردشة. حدد خيارا، لتشغيل القاعدة يدويا أو حسب API أو حسب النظام. ستحتاج إلى اختيار حسب API حتى تعمل هذه القاعدة على المستأجر الخاص بك.
- **تم إرسال الرسالة:** يتم تشغيل القاعدة عند إرسال رسالة.

الخطوة 6

اختر إحدى الطرق التالية:

- حصل
- ضع
- منصب
- رقع
- حذف

الخطوة 7

أدخل عنوان URL لتقديم طلب في الحقل المحدد عند تشغيل الحدث.

الخطوة 8

اختر نوع تنسيق الاستجابة في الحقل تنسيق الاستجابة المتوقعة ك JSON.

يمكنك اختيار تمرير الحمولة باستخدام إما زوج القيمة الرئيسية أو الحمولة المخصصة.

إذا قمت بتحديد زر الاختيار Key Value Pair، فستظهر إعدادات زوج قيمة المفتاح على الشاشة.

الخطوة 9

حدد خانة الاختيار نص **طلب** ترميز النموذج لتمرير معلمات النموذج المشفرة في نص الطلب. خلاف ذلك ، يمكنك تكوين المعلمات وتمريرها في طلبات API.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

الخطوة 10

لإضافة معلمات، اتبع الخطوات التالية:

a. انقر فوق إضافة معلمة.

تظهر **النافذة المنبثقة إضافة معلمة** .

b. اختر **رأس/معلمة استعلام/نص** الطلب من **القائمة المنسدلة مرور** .

c. أدخل اسم **المعلمة**.

d. **اختر القيمة** من القائمة المنسدلة.

e. انقر فوق **Add** (إضافة).

الخطوة 11

اختر زر الاختيار حمولة مخصصة لتمرير الحمولة بتنسيق JSON.

يجب أن تبدأ المعلمات ب @@ وتغلق في أقواس {} متعرجة في حقل البيانات.

الخطوة 12

انقر فوق **حفظ القاعدة** لحفظ القاعدة التي تم تكوينها.

الخطوة 13

يمكنك تكوين القواعد من خلال شفرة جافا سكريبت. للقيام بذلك ، قم بتشغيل **مفتاح تشغيل / إيقاف تشغيل** **JavaScript** Rule في الزاوية العلوية اليمنى من **صفحة تكوين القاعدة** .

الخطوة 14

انقر على **حفظ القاعدة**.

تحرير الأحداث والقواعد

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر وحدة تحكم المشرف للعميل > المجموعات > الأحداث والقواعد.

الخطوة 3

انقر فوق **الرمز تحرير** في عمود الإجراءات لحدث أو قاعدة.

تظهر **صفحة تكوين الحدث/تكوين القاعدة** .

الخطوة 4

قم بإجراء التغييرات المطلوبة.

الخطوة 5

انقر فوق **حفظ الحدث/حفظ القاعدة**.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

حذف الأحداث والقواعد

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **وحدة تحكم** مشرف العميل> **المجموعات>الأحداث والقواعد**.

الخطوة 3

انقر فوق **الرمز "حذف "** في عمود الإجراءات الخاص بحدث أو قاعدة.

تظهر رسالة تأكيد على الشاشة.

درج

انقر فوق **موافق** لحذف الحدث أو القاعدة المختارة.

2.1.2. الإعدادات

استخدم **الإعدادات** لإدارة التكوينات على مستوى المستأجر لتدفق القناة الرقمية. يمكنك تكوين المعلمات التالية:

اسم الحقل	الوصف
تمكين المرفقات على وحدة تحكم خدمة العملاء	استخدم مفتاح التبديل هذا لتمكين المرفقات على Agent Desktop أو تعطيلها. علاوة على ذلك ، يمكنك تكوين العدد المسموح به من المرفقات وأحجام المرفقات وتنسيقات الملفات.
تمكين سجل الدردشة في ردود الوكيل	**تشغيل مفتاح تمكين سجل الدردشة في ردود الوكلاء على قناة** البريد الإلكتروني للسماح للوكلاء بإرسال محفوظات الدردشة في ردودهم (لا ينطبق على Webex مركز الاتصال)
سكون الحساب	يتم وضع علامة على المستخدمين على أنهم **خاملون** إذا لم يحضروا أي جهات اتصال قناة رقمية لمدة 30 يوما متتالية.

2.1.3. المستخدمون

يعرض قسم المستخدمون طريقة عرض للقراءة فقط للمستخدمين الذين تم تعيينهم إلى ترخيص وكيل مميز. إذا لم يكن أي من المستخدمين المعينين لترخيص وكيل مميز مدرجا هنا، فقم بإعادة مزامنة المستخدمين يدويا باستخدام Control Hub.

ملاحظة

لا تتضمن قائمة المستخدمين المتزامنة المستخدم أو المسؤول الحالي الذي قام بتسجيل الدخول.

2.1.4. أصول

يغطي هذا القسم ما يلي:

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

- أصول القناة
- تكوين عناصر واجهة المستخدم للدردشة الحية

2.1.4.1. أصول القناة

مواد عرض القناة هي نقاط دخول للنشاط التجاري يمكن لعملائك الاتصال بمركز اتصال النشاط التجاري. تظهر هنا أصول القناة المسجلة لدى مركز الاتصال Webex من تطبيق Webex Connect.

إذا كنت لا ترى الأصل الخاص بك، مثل رقم SMS أو صفحة Facebook Messenger أو تطبيق Livechat أو رسائل Apple للأعمال (AMB) أو WhatsApp أو حساب البريد الإلكتروني للأعمال في صفحة الأصول، فتحقق من حالة تسجيل الأصل في تطبيق Webex Connect وتأكد من أنه ينص ??? ??? ???? ?? <????????? ????????>.

ملاحظة

- عندما يحذف أحد المسؤولين مواد عرض على Webex Connect، لن تظهر هذه الأصول بعد ذلك على شاشة "مركز التحكم" أو "أصول Webex Engage Assets".
- لا تعدل أي تفاصيل عن مواد العرض مباشرة في **صفحة مواد العرض** باستثناء تهيئة عنصر واجهة مستخدم الدردشة المباشرة.

عند النقر على **رمز "أصول** القناة" في القائمة اليمنى، سترى قائمة بأصول القناة الحالية المسجلة في Webex Contact Center. تعرض كل علامة تبويب القناة وتحتوي على أصول القناة.

عمود	الوصف
قناة	اسم المستخدم (<الاسم الأول> <اسم العائلة>) كما تم تكوينه في مركز التحكم
تفاصيل الأصول	عنوان النشاط التجاري لمادة العرض، مثل رقم SMS أو رقم واتساب أو رسائل Apple للأعمال أو رابط صفحة فيسبوك
اسم الأصل	اسم الأصل كما تم تكوينه في تطبيق Webex Connect
معرف	معرف داخلي تم إنشاؤه للأصل بواسطة مركز الاتصال Webex
أضيفت في	الطابع الزمني عندما تم تسجيل الأصل في مركز اتصال Webex
أولوية	الأولوية التلقائية التي تنطبق على أصل القناة (لا تنطبق حاليا على Webex مركز الاتصال)
الإجراء	تحرير

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

2.1.4.2. تكوين عناصر واجهة المستخدم للدردشة الحية

تمكن قناة Livechat الشركات من إشراك ودعم زوار وعملاء موقع الويب الخاص بهم. يمكن للعملاء بدء محادثة مع مركز الاتصال باستخدام عنصر واجهة المستخدم Livechat.

قبل البدء

يجب إنشاء أصول قناة Livechat في تطبيق Webex Connect.

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر مواد العرض > مواد عرض القناة.

الخطوة 3

انقر فوق علامة التبويب الدردشة المباشرة.

الخطوة 4

انقر على **رمز التعديل** في **عمود الإجراء** لأصل Livechat.

الخطوة 5

تكوين **علامة التبويب إعدادات** عامة:

a. اختر **الفريق الافتراضي من** القائمة المنسدلة الفريق الافتراضي .

b. تأكد من **تعطيل مفتاح التبديل إظهار محفوظات محادثات الدردشة للمستخدم النهائي عند إعادة تسجيل الدخول** .

عناصر التحكم في التبديل هذه لإظهار أو إخفاء سجل محادثات الدردشة للعملاء عند إعادة زيارة موقع الويب.

c. قم بتشغيل أو إيقاف تشغيل **مفتاح السماح للعميل بطلب نص المحادثة من أداة** الدردشة المباشرة لتمكين العملاء من طلب نص محادثة من عنصر واجهة مستخدم الدردشة المباشرة أو تعطيله.

- يمكنك تكوين اسم الوكيل **أو** الاسم المستعار **العام في نص المحادثة كمعرف الوكيل لحماية خصوصية الوكلاء** .

d. قم بتشغيل **مفتاح تبديل مسح سلاسل المحادثات في أداة** المستخدم النهائي لمسح الدردشات عندما ينقر العميل على إنهاء الدردشة، أو ينتقل إلى موقع ويب مختلف، أو يغلق المتصفح.

e. يمكنك تكوين إما اسم وكيل أو اسم مستعار عام في نص المحادثة كمعرف الوكيل لحماية خصوصية الوكلاء.

f. تأكد من **تعطيل مفتاح إغلاق الدردشات على الخادم عند التخلي** عن الدردشة. يرشد مفتاح التبديل هذا التطبيق إلى إغلاق الدردشات تلقائيا على الخادم عندما يتخلى العملاء عن الدردشات. لا تنطبق هذه الميزة حتى الآن على مستأجري Webex مركز الاتصال.

g. قم بتمكين **تبديل أصوات** الإعلام لتشغيل صوت رنين عندما يتلقى المستخدم النهائي رسالة جديدة.

h. قم بتمكين **تبديل منع ساعات العمل والشيكات** الحالية للوكيل لجعل عنصر واجهة المستخدم Livechat متاحا 7 × 24 بغض النظر عن الفريق خارج ساعات العمل المجدولة أو عدم توفر وكلاء.

i. انقر فوق **حفظ التغييرات**.

الخطوة 6

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

تكوين **علامة التبويب مواقع الويب** :

a. انقر على **إضافة موقع ويب**.

تظهر صفحة إعدادات موقع الويب.

b. **في علامة التبويب عام** ، قم بتكوين الحقول التالية.

اسم الحقل	الوصف
لغة أداة الدردشة	اختر لغة من **القائمة المنسدلة لغة عنصر واجهة** المستخدم. اللغة الافتراضية هي الإنجليزية. يتم عرض جميع الإعلانات ونص زر الإجراء وإعلامات الخطأ ونصوص الدردشة باللغة التي تم تكوينها على عنصر واجهة المستخدم.
اسم العرض	أدخل الاسم الذي يظهر في رأس الأداة.
نص ثانوي	أدخل نص الدعم الذي يظهر أسفل الرأس.
نص الزر	أدخل اسم زر الحث على اتخاذ إجراء (CTA). الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح بها في حقل نص الزر هو 30.
رسالة ترحيب	أدخل رسالة الترحيب المخصصة التي سيعرضها العملاء على عنصر واجهة المستخدم الخاص بالعميل النهائي. الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به لهذا الحقل هو 500 حرف.
رسالة بانر توافق PCI	أدخل الرسالة التي يراها العميل عندما تكون الرسالة غير متوافقة مع PCI.
المجال	أدخل اسم المجال أو اسم النطاق الفرعي الذي يجب أن تظهر عليه الأداة.

c. في قسم تعيين وقت الانتظار، قم بتعيين وقت انتظار تقريبي يراه العملاء عند الاتصال بالأداة.

قم بتشغيل مفتاح عرض وقت الانتظار التقريبي وانقر فوق أحد أزرار الاختيار التالية:

- عادة ما يتم الرد في غضون بضع دقائق.
- عادة ما يتم الرد في غضون ساعات قليلة.
- عادة ما يتم الرد في يوم واحد.

d. **في قسم تعيين إعلان** الدردشة، قم بتشغيل **مفتاح السماح بتسجيل إعلان** الدردشة لتكوين الإعلانات المخصصة على الأداة.

قم بإنشاء الإعلان باستخدام $(agent) و $(team) كمتغيرات في حقل النص. يظهر هذا الإعلان عندما يرسل أحد الوكلاء أول رسالة صادرة من وحدة تحكم الدردشة. يقبل هذا الحقل جميع أحرف Unicode. الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به في حقل إعلان الدردشة هو 100 حرف.

e. **في قسم نسخة** البريد الإلكتروني، أدخل التفاصيل التالية.

اسم الحقل	الوصف
موضوع	يمكنك تكوين موضوع نص Livechat باستخدام معلمات $(transdate) و$(brandname). سيتم عرض الموضوع باللغة المكونة المذكورة في حقل الموضوع ضمن قسم نسخة البريد الإلكتروني. الحد الأقصى لعدد الأحرف الأحرف لهذا الحقل هو 100.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

اسم الحقل	الوصف
تذييل الصفحه	يمكنك تكوين التذييل باللغة التي ترغب في عرضها في نسخة البريد الإلكتروني النصية عن طريق إدخال نص التذييل المطلوب في حقل التذييل أسفل نسخة البريد الإلكتروني. الحد الأقصى لعدد الأحرف الأحرف لهذا الحقل هو 1000.

f. انقر فوق **حفظ التغييرات**.

يؤدي ذلك إلى **تنشيط علامتي التبويب المظهر** ورؤية عنصر واجهة المستخدم.

g. **في علامة التبويب المظهر** ، قم بتكوين الحقول التالية.

اسم الحقل	الوصف
لون القطعة	**أدخل رمز** اللون للأداة. يمكنك اختيار لون أو تقديم رمز سداسي عشري.
نوع زر عنصر واجهة المستخدم	اختر تصميم زر عنصر واجهة مستخدم للدردشة يظهر على موقع الويب الخاص بك.
شعار	قم بتحميل ملف رسومي مع شعارك.
مؤلف الرسائل	قم بتكوين الإعدادات التالية على مؤلف رسالة Livechat: **إظهار مؤلف المحتوى عند إرسال** الردود السريعة: يمكنك تشغيل مفتاح التبديل هذا للسماح للوكلاء بإنشاء رسالة جديدة في مؤلف المحتوى إذا كانت الردود السريعة المقترحة لا تتطابق مع نية العميل. **إظهار المؤلف عند إرسال** الإعلانات الدوارة: يمكنك تشغيل مفتاح التبديل هذا للسماح للمستخدمين بإنشاء رسالة جديدة في أداة إنشاء المحتوى عند إرسال إعلان دوار. **السماح بالرموز التعبيرية**: يمكنك تشغيل مفتاح التبديل هذا للسماح للعملاء باستخدام الرموز التعبيرية أثناء المحادثات على الأداة. يتم توفير قائمة رموز تعبيرية افتراضية على الأداة. يمكن للعملاء استخدام أي من الرموز التعبيرية المتوفرة في القائمة الافتراضية للتواصل مع الوكلاء. **السماح بالمرفقات**: يمكنك تشغيل مفتاح التبديل هذا للسماح للعملاء بإرسال المرفقات أثناء المحادثات على الأداة. **ملاحظة** إذا اخترت **خيار توافق** PCI لإسقاط المرفقات، فسيتجاوز **النظام تكوين السماح بالمرفقات** .

h. انقر فوق **حفظ التغييرات**.

i. **في علامة التبويب رؤية** عنصر واجهة المستخدم، حدد مدى رؤية عنصر واجهة المستخدم على موقع الويب.

- **انقر فوق زر الاختيار إظهار بدون أي قيود** لإظهار عنصر واجهة المستخدم طوال الوقت، بغض النظر عن أي قيود تم تعيينها لرؤية عنصر واجهة المستخدم.
- **انقر فوق زر الاختيار إظهار مع شعار OOO** لإظهار عنصر واجهة المستخدم مع رسالة شعار خارج المكتب (OOO). يمكنك تكوين رسالة OOO في مربع النص مؤلف الرسالة.

  الحد الأقصى لطول الشعار هو 75 حرفا.

  لا تقبل اللافتات معلمات < و >.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

- انقر فوق **زر الاختيار إخفاء تماما** لإخفاء عنصر واجهة المستخدم تماما.
- قم بتشغيل **مفتاح إيقاف** تشغيل موقع الويب لفرض إيقاف تشغيل أداة الدردشة المباشرة. قم بتكوين الإعدادات التالية:
  - **في الحقل النص رسالة بانر** عدم التوفر، أدخل رسالة حول عدم توفر الأداة. يعرض النظام هذه الرسالة للعملاء الذين يحاولون الوصول إلى عنصر واجهة المستخدم.
  - قم بتشغيل **مفتاح إخفاء عنصر واجهة المستخدم للعملاء الجدد أو عندما يقوم العملاء الحاليون بتحديث المستعرض** لإخفاء عنصر واجهة المستخدم للعملاء الجدد دون عرض رسالة البانر.

    يمكن للعملاء الحاليين عرض رسالة البانر عند تحديث متصفحهم.

j. انقر فوق **حفظ التغييرات**.

عند حفظ هذا التغيير، يمكن للعملاء الحاليين متابعة الدردشة. إذا خرج العميل من المحادثة ونقر فوق قائمة سلاسل الرسائل، أو حاول عرض صفحة الويب أو تحديثها، يقوم النظام بإخفاء عنصر واجهة المستخدم.

يتم عرض أي إجراء على **مفتاح إيقاف تشغيل** القوة للعميل دون تحديث المتصفح.

لا تنعكس أي تغييرات تجريها في إعدادات عنصر واجهة المستخدم إلا بعد قيام العملاء بتحديث صفحة الويب.

k. **في علامة التبويب العملاء المحظورون** ، يمكنك حظر العملاء من الاتصال بالوكلاء على أداة الدردشة المباشرة. يمكنك تكوين عناوينهم IP في قائمة العملاء المحظورين.

لإضافة عناوين IP العملاء المحظورة:

a. انقر فوق **إضافة IP** على شاشة العميل المحظور.

b. أدخل **IP نطاق** البدء ، **IP إنهاء الغضب** ، وسبب **حظر عميل** في مربعات النص المعنية.

c. انقر فوق **إرسال**.

تظهر رسالة نجاح على الشاشة، ويسرد النظام تفاصيل IP على شاشة العميل المحظور.

l. لتعديل عنوان IP عميل محظور:

a. انقر فوق **رمز التحرير** في **عمود الإجراءات** لعميل معين.

b. قم بتحرير الحقول المطلوبة.

c. انقر فوق **حفظ التغييرات**.

لحذف عنوان IP عميل محظور، انقر على **رمز الحذف** في **عمود الإجراءات** لعميل معين.

m. تكوين **علامة التبويب التثبيت** :

الموافقة على ملفات تعريف الارتباط LiveChat

a. قم بتشغيل **مفتاح** أخذ الموافقة من العميل للحصول على موافقة يدوية من العملاء على أداة **الدردشة المباشرة.**

b. انقر فوق **نسخ** لنسخ البرنامج النصي للأداة.

c. الصق النص أعلى علامة <body/> في HTML DOM.

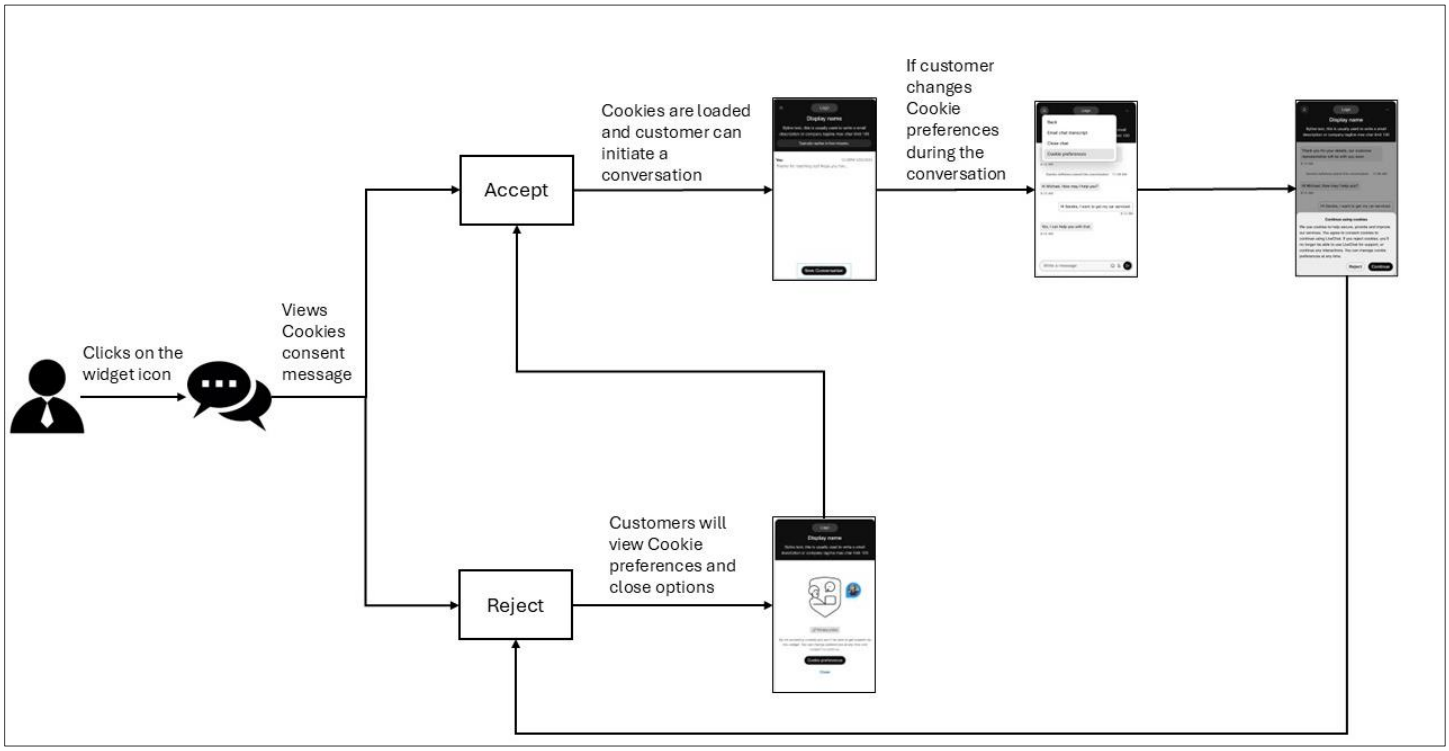
ملاحظة:

- ننصح بشدة بعدم تعديل البرنامج النصي للتثبيت الخاص بأداة Livechat الخاصة بنا داخل رمز العميل باستثناء رسالة الموافقة وتسميات الأزرار. من الضروري تضمين البرنامج النصي تماما كما هو متوفر ، ووضعه أسفل علامة النص الأساسي لضمان الوظائف المثلى وتجنب التعارضات المحتملة مع الموقع الأصلي.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

تجربة العملاء على عنصر واجهة المستخدم Livechat

إذا تم تمكين إعداد الحصول على موافقة من العميل لأحد الأصول، فسيتنقل العملاء خلال الرحلة التالية:



ملاحظة: سيرى العملاء النهائيون بانر اتصال شبكة ضعيف على عنصر واجهة مستخدم Livechat عند انقطاع الاتصال.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

2.1.5. قوالب

يمكنك الإعداد المسبق للاستجابات التي يمكن للوكلاء استخدامها عند الرد على استفسارات العملاء. يمكنك إعداد الردود في القوالب، وتجميعها في مجموعة قوالب لتنظيم المحتوى وتسهيل العثور على القوالب.

2.1.5.1. إضافة مجموعة قوالب

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق الرمز + بجانب **رأس جدول مجموعات** القوالب.

الخطوة 4

في حقل اسم المجموعة، أدخل اسم مجموعة القوالب. يمكنك إدخال 35 حرفا كحد أقصى.

الخطوة 5

انقر فوق **Add** (إضافة).

2.1.5.2. حذف مجموعة قوالب

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق أيقونة الحذف بجانب اسم مجموعة القوالب.

الخطوة 4

انقر فوق **موافق** لحذف مجموعة القوالب وكافة القوالب المخزنة في المجموعة.

2.1.5.3. تحميل القوالب

استخدم ميزة تحميل القوالب لإجراء تحميل مجمع للقوالب. يقلل التحميل المجمع من الوقت المستغرق لإنشاء قوالب لعناصر واجهة مستخدم فردية.

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر على **تحميل النموذج**.

الخطوة 4

انقر فوق الارتباط **تنزيل نموذج ملف هنا** لتنزيل نموذج ملف .csv.

الخطوة 5

أعد تسمية الملف النموذجي باسم فريد.

الخطوة 6

افتح الملف النموذجي وأدخل التفاصيل التالية في الخلايا المقابلة:

ملاحظة

جميع الحقول في نموذج الملف إلزامية.

لا تقم بتحرير أسماء رؤوس الأعمدة أو تغييرها. تأكد من فصل أسماء الفرق بفواصل في العمود TeamNames.

- **القناة**: أدخل اسم القناة مثل الكل أو Facebook أو SMS أو البريد الإلكتروني أو الدردشة المباشرة أو رسائل Apple للأعمال (AMB) أو WhatsApp.
- **مجموعة** القوالب: أدخل اسم مجموعة القوالب.
- **اسم** القالب: أدخل اسم القالب.
- **النص**: قم بإنشاء نص القالب وفقا لحد الأحرف الذي تم تكوينه لكل قالب قناة.

نوع القالب	الحد الأقصى لعدد الأحرف
الكل	320
SMS	320
فيسبوك ماسنجر	2000
الدردشة الحية	1000
البريد الإلكتروني	بلا حدود
واتس اب	4096
رسائل Apple للأعمال	10000

ملاحظة

- يجب ألا يتجاوز حجم الملف 5 MB ، بحد أقصى 1000 قالب لكل ورقة.
- **يدعم عمود النص** كل أحرف Unicode.
- استخدم رمز توجيه التوجيه (|) كمحدد لإدخال نص متعدد الأسطر في **عمود النص** .
- في ملف قوالب التحميل، حتى إذا انتهى سجل واحد بمحدد (|)، يجب أن تنتهي جميع السجلات الموجودة في هذا الملف بالمحدد نفسه.
- **مقفل:** أدخل **نعم** لقفل القالب أو **لا** لإبقائه مفتوحا.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

- **أسماء الفريق**: أدخل أسماء الفرق كقيم مفصولة بفواصل. يعني أكثر من اسم فريق واحد مشاركة القوالب عبر الفرق التي تم تكوينها.

الخطوة 7

احذف ملاحظات المساعدة الموجودة في ملف .csv قبل تحميله.

الخطوة 8

احفظ الملف.

الخطوة 9

انقر على **تحميل ملف**. قم بتحميل الملف بتنسيق .csv فقط.

الخطوة 10

انقر فوق **تعقب حالة** التحميل لعرض حالة الملفات التي قمت بتحميلها.

a. **في الحقل إظهار النشاط بين** ، اختر نطاقا زمنيا وانقر على تطبيق.
b. انقر فوق **بحث** لعرض جميع الملفات التي قمت بتحميلها خلال الفترة المختارة.
c. اختياريا، أدخل اسم ملف في **حقل البحث** لتصفية نتائج الجدول.
d. يعرض **عمود الحالة** حالة الملف الذي تم تحميله على أنه **مكتمل** أو **مكتمل مع وجود أخطاء** أو **فشل**.

الخطوة 11

إذا كانت الحالة مكتمل مع وجود أخطاء أو فشل:

a. انقر على **تنزيل التقرير** في **عمود الإجراء** .
b. قم بإصلاح الأخطاء في الملف بناء على نتائج التقرير.
c. ارجع إلى الخطوة 9 لتحميل الملف مرة أخرى.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

2.1.5.4. إضافة قالب

يمكنك اختيار إنشاء قالب مشترك لجميع القنوات أو إنشاء قوالب خاصة بالقناة. يمكنك إنشاء قوالب للقنوات التالية:

- SMS
- فيسبوك ماسنجر
- البريد الإلكتروني
- الدردشة الحية
- واتس اب
- رسائل Apple للأعمال (AMB)

1.1.1.1.2 إنشاء قالب مشترك

يمكنك إنشاء قالب مشترك لجميع القنوات.

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول** > **القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر فوق **الكل** لإنشاء قالب عام لجميع القنوات.

الخطوة 5 في **حقل** اسم القالب، أدخل اسم القالب.

الخطوة 6 (اختياري) في حقل معرف المرسل، أدخل معرف المرسل.

ملاحظة

يتم تحميل معرف **المرسل الافتراضي** (رمز قصير يتم تعيينه للفريق إذا تم تمكين SMS كقناة) تلقائيا عند إنشاء قالب. تتيح لك هذه الميزة إنشاء القوالب وتتبعها.

الخطوة 7 في **حقل نص** القالب، أدخل النص.

ملاحظه

- يدعم حقل نص القالب 320 حرفا كحد أقصى.
- **الحقول** المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

- **معلمات** النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

ملاحظة

في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويبرزها باللون الأصفر.

الخطوة 8

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين القوالب النصية. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

الخطوة 9

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

الخطوة 10

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

1.1.1.1.3 إنشاء قالب SMS

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر **SMS** لإنشاء قالب SMS.

الخطوة 5 في **حقل** اسم القالب، أدخل اسم القالب.

الخطوة 6 (اختياري) في حقل معرف المرسل، أدخل معرف المرسل.

ملاحظة

يتم تحميل معرف **المرسل الافتراضي** (رمز قصير يتم تعيينه للفريق إذا تم تمكين SMS كقناة) تلقائيا عند إنشاء قالب. تتيح لك هذه الميزة إنشاء القوالب وتتبعها.

الخطوة 7 في **حقل نص** القالب، أدخل النص.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 800 حرف كحد أقصى.
- **الحقول** المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.
- **معلمات** النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

  ملاحظة

  في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويبرزها باللون الأصفر.

الخطوة 8

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين القوالب النصية. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

الخطوة 9

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

الخطوة 10

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

1.1.1.1.4 إنشاء قالب بريد إلكتروني

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر فوق **البريد الإلكتروني** لإنشاء قالب بريد إلكتروني.

الخطوة 5

في حقل اسم القالب، أدخل اسم القالب.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

الخطوة 6

في حقل نص القالب، أدخل النص.

- يمكنك إضافة رموز تعبيرية إلى النص المخصص. يمكنك تطبيق أنماط التنسيق المنسق على النص كما هو موضح في الجدول.

الرمز	الوصف
غامق	يكتب النص بالخط العريض.
مائل	تطبيق التنسيق المائل على النص.
خط سفلي	يؤكد النص.
يتوسطه خط	يضرب النص.
لون الخط	تغيير لون الخط.
قائمة مرتبة	إنشاء قائمة مرتبة.
قائمة غير مرتبة	لإنشاء قائمة غير مرتبة.
ارتباط	يدرج ارتباطا تشعبيا على النص المحدد.
الفقرة (العناوين)	يطبق أنماط العناوين أو الفقرات المعدة مسبقا على النص.
جدول	إدراج جدول.

ملاحظة

- **الحقول** المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.
- **معلمات** النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

  ملاحظة

  في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويبرزها باللون الأصفر.

الخطوة 7

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين القوالب النصية. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

الخطوة 8

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

الخطوة 9

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

1.1.1.1.5 إنشاء قالب دردشة مباشرة

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر فوق **الدردشة المباشرة** لإنشاء قالب دردشة مباشرة.

الخطوة 5 في **حقل** اسم القالب، أدخل اسم القالب.

الخطوة 6 في **حقل نص** القالب، أدخل النص.

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 2000 حرف كحد أقصى.
- **الحقول** المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.
- **معلمات** النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

  ملاحظة

  في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويبرزها باللون الأصفر.

الخطوة 7

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين القوالب النصية. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

الخطوة 8

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

الخطوة 9

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

1.1.1.1.6 إنشاء قالب فيسبوك ماسنجر

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر على **فيسبوك** لإنشاء قالب فيسبوك.

الخطوة 5

في حقل اسم القالب، أدخل اسم القالب.

الخطوة 6 اختر **النص** كنوع قالب لتكوين قالب نصي.

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 2000 حرف كحد أقصى.
- **الحقول** المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.
- **معلمات** النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

  ملاحظة

  في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويبرزها باللون الأصفر.

الخطوة 7

اختر **قوالب** الإجراءات كنوع القالب، لإنشاء قوالب الأزرار.

ملاحظة

يمكنك استخدام هذا الخيار عندما يتوقع العميل استجابة سريعة. يقوم النظام بإرسال الرسالة بالصور والأزرار لتمكين العميل من الرد بضغطة زر.

لتكوين قوالب الإجراءات:

- حدد خانة الاختيار زر.
- انقر على **تحميل صورة** لاستعراض صورة وإرفاقها.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

- في حقل الاسم، أدخل اسم الزر.
- **اختر نوع** زر من القائمة المنسدلة نوع الزر.
- في حقل عنوان URL **للمكالمة** ، أدخل عنوان URL لمعاودة الاتصال.
- في حقل نص القالب، أدخل النص.

ملاحظة

تدعم قوالب الإجراءات 320 حرفا كحد أقصى.

الخطوة 8

اختر **قوالب** الوسائط المتعددة كنوع قالب، لإنشاء قوالب وسائط متعددة متنوعة.

ملاحظة

يمكنك إنشاء قوالب الوسائط المتعددة التالية:

- صورة
- الصوت
- فيديو
- ملف

لتكوين قوالب الوسائط المتعددة:

- من القائمة المنسدلة نوع الوسائط، حدد نوع وسائط.
- في إدخال عنوان URL للوسائط، أدخل عنوان URL.

الخطوة 9

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين القوالب النصية. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

الخطوة 10

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

الخطوة 11

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

1.1.1.1.7 إنشاء قالب واتساب

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر **الأصول>القوالب**.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر على **واتساب** لإنشاء قالب واتساب.

الخطوة 5 في **حقل** اسم القالب، أدخل اسم القالب.

الخطوة 6 في **حقل نص** القالب، أدخل النص.

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 4096 حرفا كحد أقصى.
- **الحقول** المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.
- **معلمات** النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

  ملاحظة

  في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويبرزها باللون الأصفر.

الخطوة 7

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين القوالب النصية. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

الخطوة 8

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

الخطوة 9

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

1.1.1.1.8 إنشاء قالب رسائل Apple للأعمال (AMB)

الخطوة 1 من الإجراء

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر قنوات رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

اختر الأصول>القوالب.

الخطوة 3

انقر فوق **إضافة قالب**.

الخطوة 4

انقر على **رسالة Apple للأعمال** لإنشاء قالب AMB.

الخطوة 5

أدخل **اسم** القالب.

الخطوة 6

اختر نوع قالب من القائمة المنسدلة نوع القالب.

ملاحظه

يمكنك إنشاء **أنواع قوالب نص ونص مع مرفق ومنتقي الوقت ومنتقي القوائم وارتباط** منسق ورد **سريع** وأنواع قوالب النماذج لقناة AMB.

الخطوة 7

اختر **نص** كنوع قالب لتكوين قالب نص.

الخطوة 8

في حقل نص القالب، أدخل النص.

ملاحظه

يدعم حقل نص القالب 10000 حرف كحد أقصى.

الحقول المخصصة: أدخل حقولا مخصصة أو قابلة للتحرير في نص القالب باستخدام أقواس علامة الرتبة العسكرية(<>\). الحقول المخصصة هي حقول قابلة للتحرير حتى في القوالب المقفلة.

معلمات النظام: انقر فوق **الرمز @@** أو type @@ في **حقل نص** القالب لعرض قائمة معلمات النظام. يمكنك اختيار أي من هذه المعلمات وإنشاء نص القالب. عند استخدام هذه المعلمات في نص القالب، يتم استبدال القيم المقابلة ديناميكيا عندما يقوم أحد العاملين بتحديد هذه القوالب في محادثة.

ملاحظة

في حالة عدم وجود قيم ذات صلة للمعلمات التي تم تكوينها، يعرض التطبيق المعلمات في أقواس الرتبة العسكرية ويميزها باللون الأصفر.

الخطوة 9

اختر **نص مع مرفقات** كنوع قالب لتكوين النص المزود بقوالب المرفقات ودعمه.

الخطوة 10

في قسم تحميل المرفق ، انقر فوق **اختر ملف** or **أسقط الملفات هنا** لتحميل مرفق.

ملاحظه

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

يدعم حقل تحميل المرفق حدا أقصى يبلغ MB ≤ 5.

الخطوة 11

حدد خانة الاختيار تأمين القالب لتأمين النص والنص مع أنواع قوالب المرفقات. يمكن للوكلاء تحرير الحقول المخصصة أو الديناميكية فقط عندما تقوم بتأمين قالب.

الخطوة 12

اختر نوع قالب منتقي الوقت لتكوين الفترات الزمنية للعملاء.

- تكوين **معاينة** الرسالة المستلمة.
  - **اختر حجم فقاعة معاينة** الرسالة من **أزرار الاختيار نمط** .
  - **في حقل العنوان** ، أدخل العنوان.
  - (اختياري) في حقل الترجمة ، أدخل العنوان الفرعي.
  - انقر فوق **اختيار ملف** or **إسقاط الملفات هنا** لتحميل مرفق.
- (اختياري) تكوين تفاصيل الحدث.
- قم بتمكين **مفتاح تبديل تفاصيل** حدث الملء المسبق إلى الملء المسبق لتفاصيل الحدث.
  - **في حقل عنوان** الحدث، أدخل العنوان.
  - (اختياري) **في حقل تفاصيل الموقع** ، أدخل معلومات الموقع.
  - (اختياري) **في حقول إظهار على الخريطة** ، أدخل الإحداثيات.
  - في حقول الفترات الزمنية، حدد التاريخ والوقت والمدة من الحقول المعنية.
  - انقر فوق الرمز **"إضافة "** ، لإضافة فترات زمنية أخرى.
- تكوين **معاينة** رسالة الرد.
  - **اختر حجم فقاعة معاينة** الرسالة من **أزرار الاختيار نمط** .
  - **في حقل العنوان** ، أدخل العنوان.
  - (اختياري) في حقل الترجمة ، أدخل العنوان الفرعي.
  - انقر فوق **اختيار ملف** or **إسقاط الملفات هنا** لتحميل مرفق.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

الخطوة 13

اختر نوع قالب منتقي الوقت لتكوين قائمة بالعناصر والمعلومات المتعلقة بها.

- تكوين **معاينة** الرسالة المستلمة.
  - **اختر حجم فقاعة معاينة** الرسالة من **أزرار الاختيار نمط** .
  - **في حقل العنوان** ، أدخل العنوان.
  - (اختياري) في حقل الترجمة ، أدخل العنوان الفرعي.
  - انقر فوق **اختيار ملف** or **إسقاط الملفات هنا** لتحميل مرفق.
- تكوين **تفاصيل** القائمة.
  - **في حقل عنوان** القسم، أدخل العنوان.
  - لتكوين أقسام متعددة، حدد **خانة الاختيار السماح بتحديدات متعددة للقسم** .
  - انقر فوق **إسقاط الملفات هنا للتحميل** ، لتحميل ملفات الصور.
  - **في حقل عنوان** العنصر، أدخل العنوان.
  - (اختياري) **في حقل العنوان** الفرعي للعنصر، أدخل العنوان الفرعي.
  - انقر فوق **الرمز إضافة** بجوار حقل اسم العنصر لإضافة عناصر متعددة.
  - انقر فوق **إضافة قسم** لحفظ القائمة.
- تكوين **معاينة** رسالة الرد.
  - **اختر حجم فقاعة معاينة** الرسالة من **أزرار الاختيار نمط** .
  - **في حقل العنوان** ، أدخل العنوان.
  - (اختياري) في حقل الترجمة ، أدخل العنوان الفرعي.
  - انقر فوق **اختيار ملف** or **إسقاط الملفات هنا** لتحميل مرفق.

الخطوة 14

اختر نوع قالب الارتباط المنسق، لتهيئة الروابط المنسقة وإرسالها إلى جهاز المستهلك.

- تكوين **معاينة** الرسالة المستلمة.
  - **في حقل العنوان** ، أدخل العنوان.
  - **في حقل عنوان URL** ، أدخل عنوان URL للرابط المنسق.
  - حدد نوع وسائط من القائمة المنسدلة.

    ملاحظة

    - يدعم حقل الوسائط ملفات الصور أو الفيديو.
    - عند تحديد الفيديو كنوع وسائط، قم بتحميل الصورة المصغرة لتسهيل التعرف عليها ورؤيتها. يجب أن يكون ملف الفيديو بتنسيق MP4.
  - انقر فوق **اختيار ملف** or **إسقاط الملفات هنا** لتحميل مرفق.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع

الخطوة 15

اختر نوع قالب الرد السريع لتكوين الأسئلة والخيارات.

- **في حقل العنوان** ، أدخل السؤال.
- في حقل إضافة **خيارات** ، أدخل الخيارات.

ملاحظة

في الحقل إضافة خيارات، يمكنك تكوين خيارين كحد أدنى وخمسة خيارات كحد أقصى.

الخطوة 16

اختر **نوع قالب النموذج** لتكوين تدفقات تفاعلية غنية ومتعددة الصفحات للمستخدمين على أجهزة iOS و iPadOS باستخدام حمولة JSON واحدة.

- **في حقل الوصف** ، أدخل وصف النموذج لتوفير معلومات إضافية للوكلاء الذين يستخدمون قالب نموذج.
- انقر فوق **تحميل عينة في المحرر** لتحميل نموذج JSON وتخصيصه، أو يمكنك إدخال JSON صالح.
- انقر فوق **تجميل** بجوار نموذج التحميل في المحرر لتنسيق JSON وجعله قابلا للقراءة.

الخطوة 17

في حقل الفريق المستبعد ، حدد الفرق التي لا تريد مشاركة القالب معها.

الخطوة 18

انقر فوق **حفظ التغييرات** لحفظ القالب.

2.2. وحدة تحكم خدمة العملاء

2.2.1. لوحه القياده

استخدم لوحة المعلومات لعرض قائمة الدردشات التي تنتظر رد الوكيل. تساعد لوحة المعلومات في تحديد أي عملاء ينتظرون في قائمة الانتظار.

تحتوي لوحة المعلومات على علامات التبويب التالية:

- المحادثات
- القوي العامله

2.2.1.1. المحادثات

يمكنك عرض عدد المحادثات المفتوحة ضمن **علامة التبويب المحادثات** . عدد المحادثات المفتوحة هو إجمالي عدد الدردشات في **حالة قائمة الانتظار والنشطة** وحالة **الانتظار** لفريق معين. يمكنك عرض كل حالة على بطاقتها الخاصة لمعرفة عدد الدردشة المحدد لتلك الحالة. يمكنك النقر فوق كل بطاقة من هذه البطاقات لعرض تفاصيل الدردشات ضمن الحالة المحددة.

ملاحظة

Webex لا يدعم مركز الاتصال حالة "قيد الانتظار".

تقوم مجموعات بطاقة الحالة النشطة بالدردشة مع أولئك الذين ينتظرون ردود الوكيل وأولئك الذين ينتظرون ردود العملاء.

استنادا إلى تحديد بطاقة الحالة، يمكنك عرض تفاصيل الدردشة مثل معرف الدردشة ومعرف العميل والأولوية ومعرف الوكيل ومتوسط وقت الاستجابة ووقت المعالجة وآخر تحديث في.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
سري من Cisco

عرض نص المحادثة

بشكل افتراضي ، يمكن لمستخدمي القناة الرقمية عرض آخر البيانات الحية لمدة ستة أشهر على واجهة المستخدم وعبر API. إذا كنت تريد عرض البيانات بعد ستة أشهر، فاتصل بفريق الدعم. يمكن لفريق الدعم توفير ما يصل إلى 24 شهرا من البيانات في وضع عدم الاتصال.

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

انقر فوق **الزر التبديل إلى خدمة** العملاء في الزاوية العلوية اليمنى من لوحة المعلومات.

الخطوة 3

انقر فوق **رمز سجل** الدردشة في عمود الإجراء الخاص بالدردشة.

يظهر مربع حوار سجل الدردشة على الشاشة.

البحث في الدردشات استنادا إلى عوامل تصفية محددة

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

انقر فوق **الزر التبديل إلى خدمة** العملاء في الزاوية العلوية اليمنى من لوحة المعلومات.

الخطوة 3

انقر فوق الزر "إضافة فلتر " على شاشة لوحة المعلومات.

الخطوة 4

ضع شروطا **على شاشة تصفية الدردشات** .

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

الخطوة 5

انقر على **عرض النتائج** لعرض الدردشات التي تستوفي شروط التصفية.

يعرض جدول نتائج البحث جميع النتائج التي تطابق شروط عامل التصفية.

البحث عن النصوص وعرضها

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

انقر فوق **الزر التبديل إلى خدمة** العملاء في الزاوية العلوية اليمنى من لوحة المعلومات.

الخطوة 3

يمكنك البحث عن نصوص المحادثات وعرضها في صفحة البحث استنادا إلى قيم الحقول التالية.

الحقل	الوصف
الاسم	الاسم الكامل للعميل كما تم استلامه من القناة والتكوينات في عقدة إنشاء محادثة في التدفق. ينطبق على فيسبوك ماسنجر وقناة الدردشة المباشرة. بالنسبة للبريد الإلكتروني: اضبط على عنوان البريد الإلكتروني للعميل الأساسي (من العنوان) بشكل افتراضي. على SMS: اضبط على رقم الهاتف المحمول للعميل افتراضيا. **ملاحظة** عمليات البحث الجزئي غير مدعومة. البحث غير حساس لحالة الأحرف.
رقم الموبايل	SMS رقم جوال العميل. مفيد للبحث عن محادثات SMS.
معرف البريد الإلكتروني	معرف البريد الإلكتروني للعميل. مفيد للبحث عن محادثات البريد الإلكتروني.
معرف الدردشة (معرف المحادثة)	المعرف الفريد للمحادثة.
معرف الدردشة الحية	UUID فريد - يتم تعيينه على متصفح العميل بواسطة أداة الدردشة المباشرة.
رقم موبايل واتساب	رقم الجوال المسجل للعميل.
رسائل Apple للأعمال (AMB)	الرقم أو معرف البريد الإلكتروني المرتبط بمعرف Apple.
العلامات	لا ينطبق على مركز الاتصال Webex
أولوية	لا ينطبق على مركز الاتصال Webex
معرف الوكيل	يتم تكوين معرف الوكيل إلى معرف مستخدم CI كجزء من المرحلة الأولية ولا يمكن استخدامه في هذه المرحلة.
الرقم التعريفي للعميل	المعرف الفريد للعميل كما هو محدد من قبل الشركة. لا ينطبق ذلك على Webex مركز الاتصال.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

2.2.2. كلمات قائمة الحظر

يمكنك تكوين الكلمات المحظورة التي يجب على الوكلاء الامتناع عن استخدامها في المحادثات. إذا ظهرت هذه الكلمات في رسالة العميل، يتم استبدالها بعلامة النجمة (*) قبل إرسالها إلى الوكلاء. تدعم هذه الميزة اللغة الإنجليزية ومجموعة كاملة من أحرف Unicode التي تغطي معظم اللغات في العالم.

يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية على هذه الشاشة:

- قم بتكوين الكلمات المحظورة التي يجب تصفيتها من الرسائل، أو ابحث عن الكلمات المحظورة المكونة مسبقا.
- قم بتكوين معرفات البريد الإلكتروني للمستلمين الذين يتم إرسال تقرير إليهم إذا تم العثور على كلمات محظورة في الرسائل الصادرة التي يحاول الوكيل إرسالها إلى العميل.
- إذا قام الوكيل بكتابة رسالة تحتوي على أي من الكلمات المحظورة، يعرض النظام تحذيرا، ولا يرسل الرسالة حتى يقوم هذا العامل بإزالة تلك الكلمة.

كلمات قائمة الحظر الافتراضية

يسرد الجدول التالي كلمات قائمة الحظر الافتراضية. يمكنك جعلها نشطة وغير نشطة.

دي	VAG1NA	سيبا	فكوكر	كومينغ	وخز
أهول	فاجينا	CL1T	فكوكينغ	كومز	وخز
أرسي	vaj1na	البظر	فيك	كونيلينغوس	برون
ash0le	فاجينا	لعق البظر	ضربة وظيفة	كويف	بوب
أش0ليه	فولفا	بظر	فيكر	L3i+CH	بوس
أشولز	المتجولون	البظر	التلبيد	L3itch	الهرة
الحمار	وانكس	فضلات البظر	فيلات	الصغيرين	الهرات
ASSH0LE	WH00R	العنقودية	اللسان	ليون	كس
أسليكر	WH0re	كنوت	اللعنة على الأصابع	لماو	كس ضرطة
انتقاد الحمار	ويغر	الديك	الاصبع مارس الجنس	لمفاو	بوسي بالاس
باستردس	ويلي	جيب الديك	الإصبع	شهوة	بوسيس
الاوغاد	ووغ	مخاط الديك	الإصبع	الاشتهاء	كياف
نذل	الكرات	وجه الديك	الاصبع سخيف	0F0م	عليل

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع

باستردس	حماقه	رأس الديك	الملاعين الاصبع	m0fo	المستقيم
باستردز	ناك	كوكمونش	قبضة اللعنة	م 45 تيربات	بطأ
الكلبات!	50 ياردة العضو التناسلي النسوي بونت	كوكمونشر	القبضة	MA5terb8	ريمجاو
الكلبات	5H1T	ديوك	مارس الجنس بقبضة اليد	MA5Terbate	حواف
الكلبات.	راجي	مص الديك	القبضة	مافوغلي	ق ضرب
بلوبي	a_s_s	امتص الديك	القبضة	مازوشي	س.و.ب.
بولوكس	أ 2 م	مصاصة الديك	سخيف القبضة	ماستر8B	s_h_i_t
بولوكس	أ 55	مصاصة الديك	القبضة اللعين	ماستربات*	الساديه
بولوكس	بالغ	مص الديك	القبضة الملاعين	ماستربات3	السادي
بولوكس	هاوي	الديوك تمتص	شفه	ماستر بات	شريط رملي
بوتوايب	الشرج	كوكسوكا	اجلد السجل	ماستر بات	ملكة السجق
c0cks	مخوزق الشرج	كوكسوكا	فوك	إتقان	شلونج
سي إن تز	تسرب الشرج	فحم الكوك	فوكر	الماجستير	الشد
رأس الديك	أنيلينغوس	كوكمونشر	اللعنة حفرة	استمنى	سكوات
كونتز	شرج	كوكسوكا	دمية اللعنة	mof0	سكروت
غطس	AR5e	الراكون	اللعنة على الكأس	موفو	صفن
دوميناتريك	آرسي	شرطي بعض الخشب	اللعنة عليك ماما	مو فو	مني

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

دوميناتريكس	الحمار	كورنهول	ناك	موثافوك	جنس
دوميناتريكس	الشرج	كورب عاهرة	اللعنة	موثافوكا	ش!+
دمباس	حمار	كوكس	اللعنة الحمار	موثافوكاس	sh!t
اللعنة	الحمار اللعنة	نائب الرئيس	اللعنة الكلبة	موثافوكاز	SH1T
حلوي	تقويم	نائب الرئيس تشوغر	مارس الجنس	موثافوكيد	اشعث
فوكة	اسفوكر	نائب الرئيس القمامة	اللعنة	موثافوكر	شاغر
فوكين	الحمار اللعنة	نائب الرئيس غريب	اللعنة	موثافوكر	شاجين
جاي بوي	اسفوكة	نائب الرئيس غوزلر	اللعنة	موثافوكين	النكاح
قايز	الأحمق	كومدومب	اللعين	موثافوكينج	خنثى
H00R	المتسكعون	كومر	اللعين	موثافوكينجز	شي +
h0ar	المخاط	كومينغ	سخيف	موثافوكس	القرف
h0re	أسمونش	نائب الرئيس	سخيف	الأم اللعنة	القرف اللعنة
مجرفه	أسهول	شاعر المليون	سخيف هيتمذرفوكر	الأم اللعنة	شيتديك
حور	الشهوانية الذاتية	كونيلينغوس	اللعنة	ماذرفوك	شيت
هور	b!tch	كونيلينجوس	لحم اللعنة	ماذر مارس الجنس	شيتد
جابس	B00Bs	اللحس	الملاعين	ماذرفوكر	شيتي

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

جاسم	B17CH	العضو التناسلي النسوي	اللعنة	ماذرفوكرز	شيتفوك
جيس	B1TCH	شعر العضو التناسلي النسوي	اللعنة	ماذرفوكين	القرف
جودر	كيس الكرة	كونتباغ	اللعنة	الأم سخيف	شيتهيد
كيكي	بالساك	كونتليك	فادج باكر	اللعين الأم	شيتينغ
المقابض	صندوق بانج (واحد)	كونتليكر	فادجباكر	مذرفوكا	شيتنجز
كنوبز	بانجبروس	كونتلق	فوك	الملاعين الأم	القرف
كون	سرج	مهووس	فوكر	موف	القرف
كونت	الوغد	كونتسيكل	فوكر	نفخة النفخة	الارتعاش
كونتس	الوحش	العضو التناسلي النسوي ضرب	فوكين	مثا	قشعريرة
كونتز	الوحشية	قطع الحبل	فوكس	موثافيكر	القرف
ليزيان	ستارة لحم البقر	سياليس	فوكويت	موثافوكر	شيتينجز
ماسوكي	بيليند	سايبرفوك	فوكويت	موثر	قذر
ماستربيت	بربري	سايبر فوك	فوكس	موثرفوكر	سكانك
ماستربات	البهيميه	سايبر مارس الجنس	فوكس 0 آر	N1gga	المنحدر
ماسترباتس	ثنائيch+	سايبر فوكر	جانج بانج	N1gger	وقحة

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

مينغ	بياتش	سايبرفوكرز	جانج بانج	نازي	دلو وقحة
الأم اللعنة	بيمبوس	سايبر سخيف	عصابة بانج	بحاجة إلى ديك	الفاسقات
N1gr	بيردلوك	d1ck	عصابة	nigg3r	سميغما
نونس	عاهرة	لعن	العصابات	Nigg4H	التفحم
النشوة الجنسية	الكلبة الحلمة	ديك	الحمار الغازي	نيغا	نشل
باكي		ديك هول	جايلورد	نيغا	ابن العاهرة
باكي		ديك خجول	مثلي الجنس	نيغاس	سباك
باكي	الكلبات	ديكهيد	الماعز	نيغجاز	الشجاعه
باكي	الكلبة	دسار	الله	الزنجي	T1TT1E5
باكي	الكلبة	قضبان اصطناعية	لعنة الله	الزنوج	T1tties
باكي	دامي	دينك	سد الله	نوب	تيتس
بينوس	ضربة لي	دينكس	اللعنة	نوب جوكي	تيز
بينوس	ضربة الطين	ديرسا	ملعون	نوبهيد	خصية
بينوس	اللسان	سانشيز القذر	ملعون الله	نوبجوكي	بيضة
بينوس	المص	دي إل سي سي	رفرف لحم الخنزير	نوبجوكي	حلمة الثدي
Pen1S	الوافل الأزرق	الكلب اللعنة	المتشدديناالجنس	خدر	حلمة وانك
نفس القضيب	بلومبكين	أسلوب	جحيم	زبدة الجوز	تيتفوك
بينوس	بويولاس	دوجي ستايل	الكالينجيون	نوتساك	الثدي
بينوس	بَيْضَة	دوجين	هور	يا إلهي	تيت

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

فوكر	بولوك	تعاني منها	هور	النشوة الجنسية	تيتي5
فوكر	بونر	حمار ريبر	هوير	هزات الجماع	تيتيفوكر
بولاك	المعتوه	دوش	هومو	هزة الجماع	الثدي
بولاك	الثدي	دوش	مثلي الجنس	هزات الجماع	تيتيفوك
بوف	الثدي	دايك	هور	P0RN	تيتيوانك
بوناني	بوبس	أكل ديك	الأكثر قرنا	بيدق	تيتوانك
PR1C	BTCH1	أكل فطيرة الشعر	قرنية	نقار	إرم
PR1ck	xxx	القذف	هوتسكس	قضيب	غائط
pr1k	معتوه	مقذوف	كيف تقتل	القضيب	TW4T
بوسي	م0رون	القذف	كيفية مورديب	فونسكس	توات
بوك	$hit	انزال	جاكوف	اللعنة	تواتهيد
بوكر	4R5e	القذف	جاك أوف	فوك	تواتي
الشواذ	بوبس	قذف	يابانيه	فوكيد	تونت
كويرز	بوبس	إيجاكولات	الاحمق	فوكينغ	تونتر
كويرز	الثدي	المثيره	رعشة قبالة	فوكيد	v14gra
كويرز	بوسيتا	و ش ج ك	jism	فوكينغ	v1gra
النمش	التافه	و ش ج ك هـ ص	جيز	فوكس	مهبل
سكانك	بوم	f_u_c_k	جيزم	فوق	الفياجرا
مثير	الأرنب اللعنة	f4nny	جيز	خنزير الخنزير	فرج

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

SH1ter	تمثال نصفي حمولة	تجميل الوجه	كاوك	القواد	W00SE
SH1TS	مفلس	فاج	يسوع غريب	شخ	وانغ
SH1tter	عقب	التذبذب	مقبض	سكران	وانك
SH1tz	بعقب اللعنة	فاجيت	نهاية المقبض	مبسر	وانكر
خجل	بوتهول	فاجوت	كنوبيد	المتبولون	غريب الأطوار
شيتز	بوتوم	فاجس	عقدة	شخ	عورة
شيت	بوتبلكس	فاجوت	مقبض المقبض	بيسفلابس	عاهرة
شيت	C0ck	المثليين	مقبض الرأس	بيسين	نرفزه
سكانكي	c0cksucker	فاجس	نوبجوكي	التبول	يلي
سكانكس	السجاد مونشر	فاني	كنوبجوكي	بيسوف	وتف
سكانكي	السجاد	فانيفلابس	كوك	انبوب	xrated
سلوتي	كاوك	فاني فوكر	كوندوم	الإباحية	T! T
سلوتز	تشينك	فاني	كوندومز	الإباحية	بتش
تواتس	تشواد	فطاس	كوم	إباحية	تي تي
Va1jina	أكياس شوتا	فكوك	كومر	الإباحية	قتل

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

إدارة قائمة الحظر

الإجراء

الخطوة 1

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر **قنوات** رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية.

الخطوة 2

قم بالتبديل إلى **وحدة تحكم خدمة العملاء**.

الخطوة 3

اختر **الإعدادات** > **إدارة** > **قوائم الحظر**.

يعرض **قسم قائمة** الحظر الافتراضية الكلمات المحظورة الافتراضية. لا يمكنك حذف هذه الكلمات، ولكن يمكنك تنشيطها وإلغاء تنشيطها.

الخطوة 4

لإلغاء تنشيط كلمة:

a. اختر الكلمة من القائمة النشطة.

اختياريا، استخدم حقل البحث لتصفية القائمة.

ملاحظة

يمكنك اختيار عدة كلمات محظورة باستخدام مفتاح SHIFT وإلغاء تنشيطها مرة واحدة.

b. **انقر فوق رمز السهم** الأيمن لنقل الكلمة المحظورة إلى قائمة غير نشطة.

c. انقر فوق **موافق** لنقل الكلمة من القائمة "غير نشط" إلى القائمة "نشط".

الخطوة 5

لتفعيل كلمة:

a. اختر الكلمة من قائمة غير نشط.

اختياريا، استخدم حقل البحث لتصفية القائمة.

b. **انقر فوق رمز السهم** لليسار لنقل الكلمة المحظورة إلى القائمة النشطة.

c. انقر فوق **موافق** لنقل الكلمة من القائمة "غير نشط" إلى القائمة "نشط".

الخطوة 6

في قسم قائمة الحظر المخصصة، أضف قائمة الكلمات الخاصة بك إلى قائمة الحظر.

a. أدخل الكلمة المحظورة في **الحقل أدخل كلمة إلى قائمة** الحظر بجانب **الزر إضافة كلمة** .

b. انقر فوق **إضافة كلمة**.

يتم عرض الكلمة في مربع النص. وبالمثل ، يمكنك تكوين أي عدد من الكلمات.

© 2025 Cisco و/أو الشركات التابعة لها. جميع
webex by cisco
سري من Cisco

الخطوة 7

في قسم التصعيد ، يمكنك تمكين التصعيد.

a. **حدد خانة الاختيار التصعيد** .

b. أدخل معرفات البريد الإلكتروني المفصولة بفواصل في مربع النص. يتم إعلام جميع معرفات البريد الإلكتروني التي تم تكوينها في حالة ظهور الكلمات المحظورة في الرسائل الصادرة.

c. حدد خانة الاختيار **السماح للوكيل بإلغاء قناع الكلمات المحظورة التي تظهر في الرسائل** الواردة لتوفير إذن وصول للوكلاء لإلغاء قناع الكلمات المحظورة في الرسائل الواردة.

الخطوة 8

انقر فوق حفظ التغييرات.

ملاحظة

من الضروري النقر فوق **حفظ التغييرات** في الركن الأيمن السفلي من الشاشة لتطبيق أي إجراءات يتم تنفيذها على شاشة قوائم الحظر.

لمزيد من المعلومات
يرجى زيارة cisco.com/c/en/us/products/contact-center

Cisco 2025 © و/أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية لشركة Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: https://www.cisco.com/go/العلامات التجارية. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك وجود علاقة شراكة بين Cisco وأي شركة أخرى. (1110R)

webex by cisco