© 2025 Cisco
جميع الحقوق محفوظة.
أو الشركات التابعة لها.

Cisco سري

المحتويات

1 حول القنوات الرقمية الجديدة 4

2 وحدات تحكم القنوات الرقمية الجديدة 4

2.1 وحدة تحكم المشرف 4

2.1.1 لوحه القياده 5

2.1.2 إعدادات 11

2.1.3 المستعملون 11

2.1.4 أصول 12

2.1.5 قوالب 20

2.1.6 الدردشة الاستباقية 35

2.2 وحدة تحكم خدمة العملاء 38

2.2.1 لوحه القياده 38

2.2.2 كلمات قائمة الحظر 40

سري Cisco

1 حول القنوات الرقمية الجديدة

يدعم Webex Contact Center القنوات الرقمية الجديدة - SMS و Facebook Messenger و Livechat والبريد الإلكتروني ورسائل Apple للأعمال (AMB) و WhatsApp - مع إمكانات محسنة. 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 في الجزء الخلفي من أحداث دورة حياة المحادثة، أو يتم تشغيله يدويا بواسطة وكلائك لاستدعائها عند الطلب أثناء حوار.
الإعدادات	تمكين التكوين على مستوى المستأجر، مثل نهج المرفقات والبريد الإلكتروني تكوين.
المستخدمون	يقدم طريقة عرض للقراءة فقط للمستخدمين الذين تم تمكينهم من خلال الوصول متعدد القنوات أو المرخص لهم ك تمت مزامنة الوكيل المميز من Control Hub.
أصول	تمكين تكوين أصول القناة وقوالب الاستجابة (الردود الجاهزة).

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

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.

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.

2.1.1.1.1 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 الإدارة Webex Contact Center 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	تعيين إلى SMS ، الفيسبوك رسول ، الدردشة الحية ، البريد الإلكتروني ، رسائل Apple للأعمال (AMB) وواتساب.
لا. من مديرون	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 ليست كذلك

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

اسم العمود	الوصف
	تنطبق على Webex Contact Center اليوم.

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

- المستخدمون
- مستخدمو الأحداث

والقواعد

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 - اضبط على Cisco CI معرف المستخدم. ملاحظه هذا ليس له أي تأثير على طريقة تسجيل دخول المستخدمين إلى Webex Contact Center.
البريد الإلكتروني	معرف البريد الإلكتروني للمستخدم كما تم تكوينه في مركز التحكم
دور	دور المستخدم الذي يمكن أن يكون مسؤول العميل أو الوكيل.
حالة	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 POST ببيانات 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 إجراء حدث جديد

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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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
- PUT
- POST
- رقع
- حذف

الخطوة 7

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

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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 استدعاء عنوان URL خارجي إلى POST البيانات.
- السماح للوكيل بالاختيار من بين مجموعة من القيم المحددة مسبقا: يسمح هذا الخيار للوكيل باختيار القيم المكونة مسبقا قبل الاتصال بعنوان URL خارجي إلى POST 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 إجراء قاعدة جديد

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.

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 مكونة. 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

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

يدويا أو عن طريق API أو عن طريق النظام. ستحتاج إلى اختيار By API حتى تعمل هذه القاعدة على المستأجر الخاص بك.

- الدردشة التي تم إنشاؤها: يتم تشغيل القاعدة تلقائيا عند إنشاء دردشة. يمكن تقديم طلب POST (عنوان URL لجهة خارجية) ، كلما تم إنشاء دردشة. تحتاج إلى اختيار By API حتى تعمل هذه القاعدة على المستأجر الخاص بك.
- إعادة فتح الدردشة: يتم تشغيل القاعدة عند إعادة فتح الدردشة. حدد خيارا، لتشغيل القاعدة يدويا

أو عن طريق API أو عن طريق النظام. ستحتاج إلى اختيار By API حتى تعمل هذه القاعدة على المستأجر الخاص بك.

- الرسالة المرسلة: يتم تشغيل القاعدة عند إرسال رسالة. الخطوة 6

اختر إحدى الطرق التالية:

- حصل
- PUT
- POST
- 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. بخلاف ذلك ، يمكنك تكوين المعلمات وتمريرها في طلبات API.

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 على

إضافة. الخطوة 11

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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 ، TURN على مفتاح تشغيل / إيقاف تشغيل قاعدة JavaScript في الزاوية العلوية اليمنى من صفحة تكوين القاعدة.

الخطوة 14

انقر على حفظ القاعدة.

تحرير الأحداث وإجراءات القواعد

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.

حذف 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

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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 إعدادات

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 والمرفقات الأحجام وتنسيقات الملفات.
تمكين سجل الدردشة في ردود الوكيل	TURN على 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 المستعملون

Webex تتم إدارة مستخدمي Engage في مركز التحكم. تتم مزامنة المستخدمين الذين تمت إضافتهم أو إزالتهم في "مركز التحكم" تلقائيا وعرضهم في قائمة المستخدمين. لمزيد من المعلومات حول كيفية إنشاء مستخدمين في مركز التحكم، راجع إدارة مستخدمي مركز الاتصال.

بعد تسجيل الدخول بنجاح إلى Webex Engage ، يمكنك الانتقال إلى المستخدمون في الجزء الأيمن لعرض قائمة المستخدمين. يعرض قسم المستخدمون طريقة عرض للقراءة فقط للمستخدمين المعينين لترخيص وكيل مميز أو قياسي.

ملاحظة

- لا تتضمن قائمة المستخدمين المتزامنة المستخدم أو المسؤول الحالي الذي قام بتسجيل الدخول.
- إذا كان أي من المستخدمين المعينين لترخيص وكيل مفقودا من قائمة مستخدمي Webex Engage ، فقم بإعادة مزامنة المستخدمين يدويا في Control Hub أو اتصل بدعم Cisco للحصول على المساعدة.
- إذا تم حذف المستخدمين في Control Hub، فإنهم يصبحون غير نشطين في Webex Engage. إعادة إضافتها باستخدام

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

نفس البريد الإلكتروني لا يعيد تنشيطها. هذه مشكلة معروفة. يرجى الاتصال بدعم Cisco لإعادة تنشيط هؤلاء المستخدمين.

- لا يمكن للمستخدمين غير النشطين تسجيل الدخول إلى Webex Engage Admin UI أو التعامل مع جهات الاتصال الرقمية في Agent Desktop.

2.1.4 أصول

يغطي هذا القسم ما يلي:

- 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 مواد عرض القناة المسجلة ب Webex Contact Center من التطبيق Webex Connect هنا. 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 التطبيق Webex Connect وتأكد من أنه ينص على مسجل في <الطابع الزمني>.

ملاحظة

- عندما يقوم أحد المسؤولين بحذف الأصول على Webex Connect، لن تظهر هذه الأصول بعد ذلك على شاشة مركز التحكم أو 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 "مواد عرض القناة" في القائمة اليمنى، ستظهر لك قائمة بمواد عرض القناة الحالية المسجلة ب Webex Contact Center. يعرض كل Tab القناة ويحتوي على أصول القناة.

عمود	الوصف
قناة	اسم المستخدم (<الاسم الأول> <اسم العائلة>) كما تم تكوينه في مركز التحكم
تفاصيل الأصول	عنوان النشاط التجاري للأصل ، مثل رقم SMS ورقم WhatsApp وتطبيق Livechat المعرف ومعرف البريد الإلكتروني للنشاط التجاري ومعرف رسائل Apple للأعمال ورابط صفحة Facebook

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

عمود	الوصف
اسم الأصل	اسم الأصل كما تم تكوينه في التطبيق Webex Connect
معرف	المعرف الداخلي الذي تم إنشاؤه لمادة العرض بواسطة Webex Contact Center
أضيفت في	الطابع الزمني عندما تم تسجيل الأصل ب Webex Contact Center
أولوية	الأولوية التلقائية التي تنطبق على أصل القناة (لا تنطبق حاليا على Webex مركز الاتصال)
الإجراء	تحرير

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 على الدردشة المباشرة
Tab. الخطوة 4

انقر على رمز التعديل في عمود الإجراء لأصل Livechat. الخطوة 5

تكوين الإعدادات العامة Tab:

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. TURN تشغيل أو إيقاف تشغيل مفتاح السماح للعميل بطلب نص المحادثة من أداة الدردشة المباشرة إلى

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

تمكين العملاء أو تعطيلهم لطلب نص محادثة من عنصر واجهة مستخدم Livechat.

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

d. TURN على مفتاح مسح سلاسل الرسائل في عنصر واجهة المستخدم النهائي لمسح المحادثات عندما ينقر العميل على إنهاء الدردشة ، أو ينتقل إلى موقع ويب مختلف ، أو يغلق المتصفح.

e. 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 Contact Center.

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

g. 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.

h. انقر فوق حفظ التغييرات.

الخطوة 6

تكوين مواقع الويب Tab:

a. انقر على إضافة موقع ويب.

تظهر صفحة إعدادات موقع الويب.

b. في Tab عام، قم بتكوين الحقول التالية.

اسم الحقل	الوصف
لغة أداة الدردشة	اختر لغة من القائمة المنسدلة لغة عنصر واجهة المستخدم. اللغة الافتراضية هي الإنجليزية. جميع الإعلانات، نص زر الإجراء، خطأ يتم عرض الإشعارات ونصوص الدردشة باللغة التي تمت تهيئتها 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 به في حقل نص الزر هو 30.
رسالة ترحيب	أدخل رسالة الترحيب المخصصة التي سيعرضها العملاء في النهاية عنصر واجهة المستخدم الخاص بالعميل. الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به لهذا الحقل هو 500 حرف.
التوافق مع PCI	أدخل الرسالة التي يراها العميل عندما لا تكون الرسالة PCI-

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

اسم الحقل	الوصف
رسالة البانر	متوافقه.
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.

TURN على شاشة وقت الانتظار التقريبي ، قم بالتبديل 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، TURN في 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 الموضوع الحقل تحت قسم نسخة البريد الإلكتروني. الحد الأقصى لعدد الأحرف الأحرف لهذا الحقل هو 100.
تذييل الصفحه	يمكنك تكوين التذييل باللغة التي ترغب في عرضها في نسخة البريد الإلكتروني عن طريق إدخال نص التذييل المطلوب في حقل التذييل أسفل نسخة البريد الإلكتروني. الحد الأقصى لعدد الأحرف الأحرف لهذا الحقل هو 1000.

ملاحظة: في نص البريد الإلكتروني، يعرض النظام الاسم الأول للوكيل فقط.

f. انقر فوق حفظ التغييرات.

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

g. في المظهر Tab، قم بتكوين الحقول التالية.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

اسم الحقل	الوصف
عنصر واجهة المستخدم اللون	أدخل رمز اللون للأداة. يمكنك اختيار لون أو تقديم رمز سداسي عشري.
عنصر واجهة المستخدم نوع الزر	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 المؤلف عند إرسال الردود السريعة: يمكنك TURN على مفتاح التبديل هذا للسماح للوكلاء بإنشاء رسالة جديدة في المؤلف إذا كانت الردود السريعة المقترحة لا تتطابق مع نية العميل. إظهار المؤلف عند إرسال الإعلانات الدوارة: يمكنك TURN على مفتاح التبديل هذا للسماح للمستخدمين بإنشاء رسالة جديدة في المؤلف عند إرسال إعلان دوار. السماح بالرموز التعبيرية: يمكنك TURN على 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 TURN على مفتاح التبديل هذا للسماح للعملاء بإرسال المرفقات أثناء المحادثات على عنصر واجهة المستخدم. ملاحظة إذا اخترت خيار توافق PCI لإسقاط المرفقات، فسيتجاوز النظام تكوين السماح بالمرفقات. قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.

h. انقر فوق حفظ التغييرات.

i. في رؤية عنصر واجهة المستخدم Tab، حدد 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

  >.
- انقر فوق زر الاختيار إخفاء تماما لإخفاء عنصر واجهة المستخدم تماما.

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

- TURN على موقع الويب فرض TURN إيقاف التبديل لفرض TURN إيقاف تشغيل أداة الدردشة المباشرة. قم بتكوين

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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.
- TURN على عنصر واجهة المستخدم إخفاء للعملاء الجدد أو عندما يقوم العملاء الحاليون بتحديث المتصفح ، قم بالتبديل لإخفاء عنصر واجهة المستخدم للعملاء الجدد دون عرض رسالة الشعار.

  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 تبديل Force TURN Off للعميل دون تحديث المتصفح.

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

k. في العملاء المحظورين Tab ، 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 على إضافة IP على شاشة العميل المحظور.
b. أدخل نطاق البدء IP و IP إنهاء الغضب وسبب حظر عميل في مربعات النص المعنية.
c. انقر على إرسال.

تظهر رسالة نجاح على الشاشة ، ويسرد النظام التفاصيل IP على المحظورين

شاشة العميل.

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 التثبيت Tab:

الموافقة على ملفات تعريف الارتباط LiveChat

a. TURN على مفتاح أخذ الموافقة من العميل لأخذ الموافقة اليدوية من العملاء على أداة الدردشة الحية.

b. انقر فوق نسخ لنسخ البرنامج النصي للأداة.

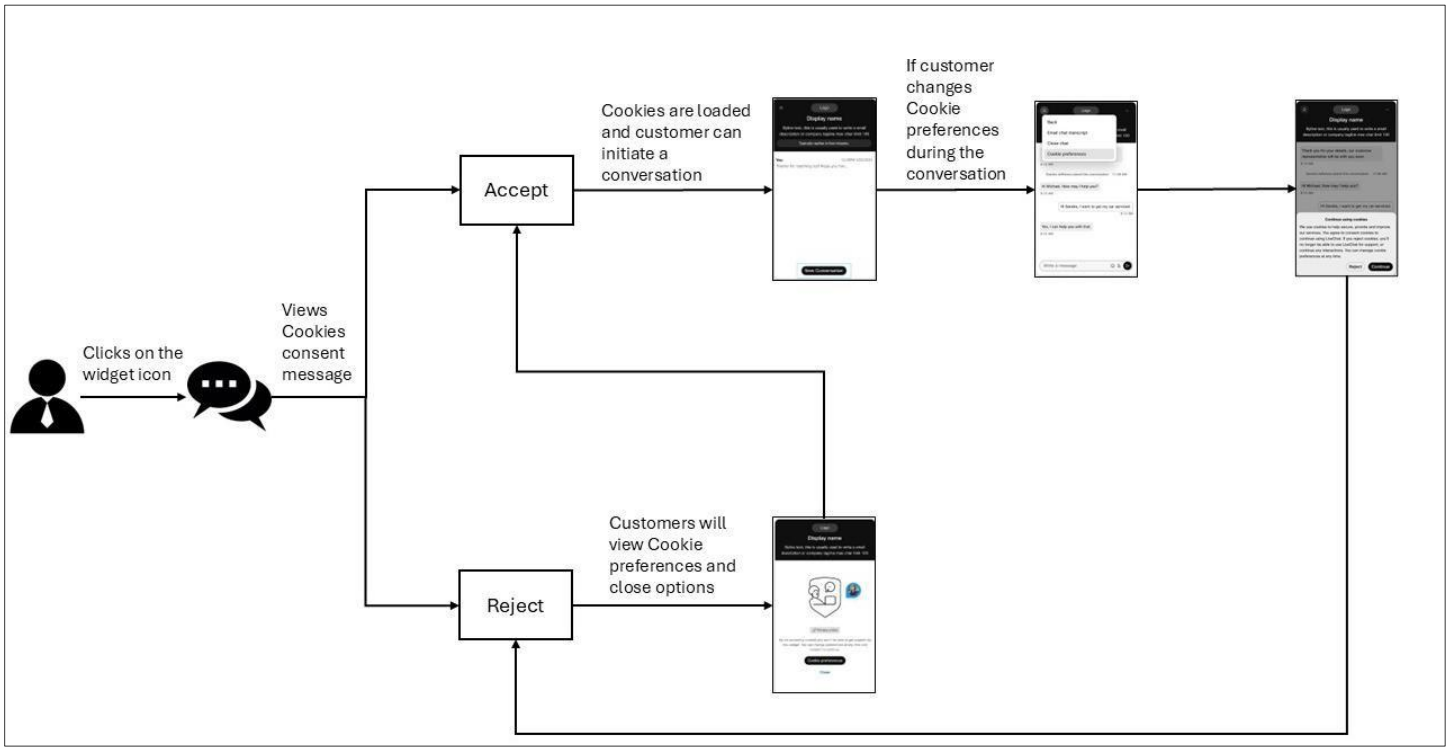
c. الصق النص أعلى علامة <body/> في HTML DOM. ملاحظه:

- 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
webex by cisco
Cisco سري

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.

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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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.

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 على تحميل النموذج. الخطوة

4

انقر فوق الارتباط تنزيل نموذج الملف هنا لتنزيل نموذج ملف .CSV. الخطوة 5

أعد تسمية الملف النموذجي باسم فريد.

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

الخطوة 6

افتح نموذج الملف 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.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- 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.
- 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 التعليمات الموجودة في ملف .CSV قبل تحميله.

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

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.

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)

2.1.5.4.1 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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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.

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 320 حرفا كحد أقصى.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- 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 اكتب @@ 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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها.

2.1.5.4.2 إنشاء قالب SMS

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 فوق 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.

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 800 حرف كحد أقصى.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- 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 اكتب @@ 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.

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

الخطوة 9

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

الخطوة 10

انقر فوق حفظ التغييرات لحفظ القالب.

2.1.5.4.3 إنشاء قالب بريد إلكتروني

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 فوق البريد الإلكتروني لإنشاء قالب بريد إلكتروني.

الخطوة 5

في حقل اسم القالب، أدخل اسم القالب. 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.

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

الرمز	الوصف
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.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- معلمات النظام: انقر فوق الرمز @@ أو اكتب @@ 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.

2.1.5.4.4 إنشاء قالب دردشة مباشرة

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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- 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 اكتب @@ 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.

2.1.5.4.5 إنشاء قالب فيسبوك ماسنجر

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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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 اكتب @@ 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.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.

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.
- 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. ملاحظه
- تدعم قوالب الإجراءات 320 حرفا كحد أقصى.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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.

2.1.5.4.6 إنشاء قالب واتساب

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 واتساب لإنشاء قالب واتساب.

الخطوة 5 في حقل اسم القالب، أدخل اسم القالب. الخطوة 6 في حقل نص القالب، أدخل النص.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 4096 حرفا كحد أقصى.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- 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 اكتب @@ 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.

2.1.5.4.7 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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

الخطوة 6

اختر نوع قالب من القائمة المنسدلة نوع القالب. ملاحظة

يمكنك إنشاء أنواع قوالب نص، ونص مع مرفق، ومنتقي وقت، ومنتقي قائمة، وارتباط منسق، ورد سريع، ونموذج لقناة AMB.

الخطوة 7

اختر نص كنوع قالب لتكوين قالب نص. الخطوة 8

في حقل نص القالب، أدخل النص. ملاحظة

- يدعم حقل نص القالب 10000 حرف كحد أقصى.
- قد يتم قطع أي مسافات أسطر إضافية مضافة في القالب / الرد السريع.
- 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 اكتب @@ 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 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. ملاحظة

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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

- 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. 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.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

- 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. ملاحظه
    - 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. الخطوة 15

اختر نوع قالب الرد السريع لتكوين الأسئلة والخيارات.

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

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.

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

الخطوة 18

انقر فوق حفظ التغييرات لحفظ القالب.

2.1.6 الدردشة الاستباقية

في Webex Contact Center ، تمكن الدردشة الاستباقية الشركات من بدء المحادثات مع العملاء باستخدام قواعد ومشغلات محددة مسبقا ، مما يعزز المشاركة وحل المشكلات بشكل أسرع. يمكن للأنشطة التجارية إرسال رسائل تلقائية استنادا إلى سلوك المستخدم، مثل زيارات الصفحة أو الوقت المستغرق، التي تمت تهيئتها عبر وحدة تحكم المشرف Webex Engage. يمكن للمشرفين ضبط قواعد متعددة لمواد عرض ومواقع إلكترونية مختلفة ضمن حساب واحد، وتخصيص الرسائل لتتوافق مع ساعات العمل. يتتبع النظام تحليلات الأداء ، بما في ذلك معدلات المطابقة والإرسال والفتح والردود ، مما يضمن تفاعلات العملاء الفعالة في الوقت المناسب. تساعد هذه الميزة الأنشطة التجارية على تحسين التفاعل من خلال الرسائل المخصصة المستندة إلى القواعد والتي يتم تشغيلها بواسطة نشاط المستخدم على مواقعها على الويب.

2.1.6.1 إنشاء رسائل استباقية

الخطوة 1

قم بتسجيل الدخول إلى لوحة

التحكم. الخطوة 2

في الجزء الأيمن، انتقل إلى مركز الاتصال. الخطوة 3

في قسم الروابط السريعة، انتقل إلى Webex التفاعل > إدارة الدردشات الاستباقية. تظهر شاشة المراسلة

الاستباقية.

الخطوة 4

انقر على إضافة رسالة.

تظهر شاشة المراسلة الاستباقية. تحتوي هذه الشاشة على الأقسام التالية: البداية

- بناء رسالتك
- الزناد المؤهل
- نشر الرسالة

الخطوة 5

أدخل اسم الرسالة. الخطوة 6

حدد الأصل من القائمة المنسدلة اسم الأصل.

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

الخطوة 7

اختر أحد الأصول. يؤدي هذا إلى ملء القائمة المنسدلة لمواقع الويب تلقائيا.

ملاحظة: على الرغم من أن العميل النهائي قد يطابق شروط التشغيل عدة مرات عند التنقل عبر موقع الويب الخاص بالنشاط التجاري، إلا أنه يتم تسليم دعوة الدردشة الاستباقية مرة واحدة فقط. يتم الاحتفاظ بالقواعد التي تم استدعاؤها بالفعل للعميل النهائي في السياق محليا على مساحة تخزين المتصفح الخاص به. إذا قام العميل النهائي بمسح مساحة تخزين المتصفح الخاصة به ، استدعاء القاعدة مرة أخرى في المرة التالية التي يطابق فيها شروط التشغيل. الخطوة 8

في قسم البدء، قم بتكوين المعلمات التالية لتحديد كيفية تشغيل رسالة تلقائية مثل خيار قواعد سمات الزائر أو أحداث موقع الويب الأصلي.

- اختر قواعد على سمات الزائر لتحديد قاعدة لتشغيل رسالة تلقائية. يتم تشغيل رسالة استباقية سياقية إذا استوفى الزوار (في صفحة أعمال) الشروط المحددة في حقل القواعد الخاصة بسمات الزائر.
  - حدد القواعد باستخدام شرط واحد أو أكثر من شروط IF أو OR.
  - انقر فوق حفظ التغييرات.
- اختر أحداث موقع الويب الأصلي لتحديد أحداث HTML (على سبيل المثال، عند النقر وعند التغيير وعند المرور) لتشغيل رسالة استباقية استنادا إلى إجراءات الزائر في صفحة الأنشطة التجارية. يمكنك أيضا تمرير عبء الدفع وتحديد القواعد لتشغيل رسالة استباقية.
  - اختر كيفية تشغيل الحدث مثل عند النقر أو عند التغيير أو عند التمرير من القائمة المنسدلة المعنية.
  - قم بتكوين عنصر DOM الذي ترغب في تتبعه. يمكنك استهداف كيانات DOM هذه باستخدام معرفها أو فئتها (الاسم) من القائمة المنسدلة المعنية وإدخال القيمة المقابلة.
  - لتمرير حمولة دفع سياقية من DOM اختياريا ، يمكنك TURN على هل تريد تمرير حمولة؟ تبديل. أدخل اسم المفتاح وقيمته. ستحتاج القيم إلى الإشارة إلى معرفات عنصر DOM بدون أي بادئة.
    ملاحظة: إذا عثرت الأداة على عناصر بنفس المعرف، فإنها تلتقط العنصر الأول من DOM الذي يطابق معرف عنصر DOM الذي تم تكوينه في تكوين قاعدة الدردشة الاستباقية.
  - يمكنك أيضا بالإضافة إلى ذلك تصفية قيم الحمولة هذه وتطبيق المشغل فقط عند بعض تطابق الشروط (على سبيل المثال ، إذا كان customer_plan يساوي "ذهب")
  - أدخل شرط IF أو OR واحدا أو أكثر
  - انقر فوق حفظ التغييرات.

الخطوة 9

في إنشاء الرسالة، قم بتكوين المعلمات التالية:

- أدخل من الاسم (عنوان رسالتك).
- اختر فريقا من القائمة المنسدلة Teams.

يمكنك تعيين هذه القاعدة إلى قائمة انتظار مركز اتصال (يتم جلبها من قائمة قوائم انتظار الدردشة في مركز التحكم > قوائم انتظار > مركز الاتصال). بمجرد أن يستجيب العميل النهائي لهذه الدردشة الاستباقية

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

دعوة، يتم تمرير سياق قائمة الانتظار هذه إلى Webex Connect Flow. لمزيد من المعلومات، راجع تكوين التدفقات للدردشة الاستباقية.

- اكتب الرسالة في حقل الرسالة واختر أحد الخيارات التالية:
  - إعلام الشارة - يتم عرض هذا الإشعار كإشعار صامت. يجب على العملاء النقر فوق الإشعار لعرض الرسالة.
  - جزء من الرسالة - يعرض هذا الإعلام جزءا فقط من الرسالة. يجب على العملاء النقر على علامات الحذف لعرض الرسالة كاملة.
  - معاينة كاملة للرسالة - يعرض هذا الإشعار الرسالة الكاملة.
  - الصفحة المركزية POST - يعرض هذا الإشعار الرسالة في وسط الصفحة. بشكل عام ، سيتم استخدام هذا لتوفير معلومات إلزامية للعميل.
- انقر على حفظ الرسالة.

الخطوة 10

في قسم مشغل التأهيل، يمكنك اختياريا تأهيل قاعدة الدردشة الاستباقية باستخدام ساعات العمل. في حالة تشغيلها، سيتم تشغيل القاعدة فقط عندما تكون ساعات العمل المختارة في وردية عمل.

- اختر ساعات العمل المطلوبة من القائمة المنسدلة. لمزيد من المعلومات، راجع ساعات العمل.
- انقر فوق حفظ التغييرات.

الخطوة 11

في القسم نشر، انقر فوق حفظ التغييرات ونشرها. تظهر رسالة النجاح على الشاشة.

ستكون هذه الرسالة الاستباقية مباشرة ومدرجة على شاشة المراسلة الاستباقية.

2.1.6.2 إلغاء نشر الرسائل الاستباقية

في حالة مواجهة النشاط التجاري لحجم غير متوقع من الدردشات بسبب هذه الدعوات، يمكنك إلغاء تنشيط دعوة الدردشة الاستباقية المقابلة عن طريق إلغاء نشر القاعدة. بمجرد فرز الموقف، يمكن لمسؤولي العميل إعادة نشر القاعدة. لإلغاء نشر رسالة استباقية، قم بما يلي:

- انتقل إلى شاشة المراسلة الاستباقية.
- انقر على تحرير في عمود الإجراءات لرسالة استباقية محددة.
- انتقل إلى قسم النشر وانقر فوق إلغاء نشر التغييرات.

تظهر رسالة تأكيد على الشاشة. سيتم تغيير حالة الرسالة الاستباقية من مباشر إلى مسودة وإدراجها على شاشة المراسلة الاستباقية.

ستكون الرسالة الاستباقية متاحة للتحرير ، ويمكن نشرها كرسالة جديدة.

ما يجب القيام به بعد ذلك:
تكوين ما سبق ، ستحتاج إلى تكوين التدفقات على Webex Connect للتعامل مع الردود على POST

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

الدردشة الاستباقية على وجه التحديد. لمزيد من المعلومات، راجع تكوين التدفقات للدردشة الاستباقية.

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 انتظار العملاء في قائمة الانتظار.

تحتوي لوحة المعلومات على علامات التبويب التالية:

- المحادثات
- القوي العامله

2.2.1.1 المحادثات

يمكنك عرض عدد المحادثات المفتوحة ضمن المحادثات Tab. 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 Contact Center لا يدعم حالة 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.

عرض نص المحادثة

بشكل افتراضي ، يمكن لمستخدمي القناة الرقمية عرض أحدث 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.

الخطوة 1 من

الإجراء

في شريط تنقل مدخل الإدارة، اختر قنوات رقمية جديدة لتشغيل وحدة التحكم الافتراضية. الخطوة 2

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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 إجراء عوامل تصفية محددة

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. 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

الخطوة 1 من

الإجراء

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.

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

الحقل	الوصف
	بالنسبة إلى 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 (محادثة) ID)	المعرف الفريد للمحادثة.
معرف الدردشة الحية	UUID فريد - يتم تعيينه على متصفح العميل بواسطة أداة الدردشة المباشرة.
واتساب موبايل الرقم	رقم الجوال المسجل للعميل.
رسائل أبل ل الأعمال (AMB)	الرقم أو معرف البريد الإلكتروني المرتبط بمعرف Apple.
العلامات	لا ينطبق على Webex Contact Center
أولوية	لا ينطبق على Webex Contact Center
معرف الوكيل	يتم تكوين معرف الوكيل إلى معرف مستخدم CI. غير مخصص للاستخدام حاليا.
الرقم التعريفي للعميل	المعرف الفريد للعميل كما هو محدد من قبل الشركة. لا ينطبق على Webex Contact Center.

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 العامل بكتابة رسالة تحتوي على أي من الكلمات المحظورة، يقوم النظام بعرض

تحذير ، ولا يرسل الرسالة حتى يزيل هذا العامل هذه 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	م0F0	عليل
باستردس	حماقه	رأس الديك	الملاعين الاصبع	m0fo	المستقيم
باستردز	ناك	كوكمونش	قبضة اللعنة	م 45 تيربات	بطأ
الكلبات!	50 ياردة العضو التناسلي النسوي	كوكمونشر	القبضة	MA5terb8	ريمجاو

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

	بونت				
الكلبات	5H1T	ديوك	مارس الجنس بقبضة اليد	MA5Terbate	حواف

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها

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 خشب	اللعنة عليك ماما	مو فو	مني
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

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

فوكة	اسفوكر	نائب الرئيس قمامة	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	العثة	قذارة
ساعة	أكل الحمار	ينزل	اللعنة	أم زانية	أيها اللعين
مجرفة	فتحة الشرج	قذف	أيها اللعين اللعين	أم زانية	سخيف
حور	ذاتي الإثارة	لعق الفم	مارس الجنس معي	ابن الزنا	هراء
هوور	عاهرة	لعق اللسان	لحم لعن	أمه مارست الجنس	تغوط
اليابانيون	ب00بس	اللعق الفموي	يمارس الجنس	ابن الزانية	شيتي
جيسيم	ب17ش	فرج	لعبة جنسية	أبناء الزنا	اللعنة
جيس	عاهرة	شعر المهبل	أيها الأحمق	ابن اللعين	سيء
جودر	كيس الكرة	كيس مهبل	أحمق	اللعين	أحمق
يهودي يهودي	كيس الصفن	لعق المهبل	معبأ فادج	أمهات اللعين	التغوط
مقابض	اضرب صندوقك	لاعق الفرج	فادجباكر	يا ابن الزانية	التغوط
نوبز	بانج بروس	لعق المهبل	فوك	أمهات يمارسن الجنس	براز
كون	بدون سرج	مهبل	فاكر	كمامة	تبرزت

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

كونت	نذل	خصية	فاكر	نفخة ماف	هراء
كونتس	وحشي	مصاب بالفرج	فوكين	موثا	المتغوطات
كونتز	وحشية	قطع الحبل	يمارس الجنس	موثافيكر	التبرز
ليزيان	ستارة لحم البقر	سياليس	فوكويت	مهووس	التبرز
مازوكي	بيليند	سايير فوك	فوكويت	أم	غزر
طُعم ماستربيت	وحشي	الجنس الإلكتروني	فوكس	عاهرة	عاهرة
ماسْتربْت	البهيمية	مُخترق إلكترونيًا	فوكسور	ن1غغا	المنحدر
العادة السرية	ثنائي + ثنائي	متحرش إلكتروني	عصابة	ن1جر	عاهرة
مينج	عاهرة	متحرشون بالانترنت	عصابة	النازي	دلو العاهرة
الأم- الأبله	فتيات غبيات	الجنس عبر الإنترنت	عصابة بانج	بحاجة إلى القضيب	عاهرات
ن1جر	قفل الطيور	ديك	جماعي	زنجي	اللخن
رقم عشوائي	عاهرة	اللعنة	عصابات جماعية	nigg4h	فاحش
هزة الجماع	ثدي الكلبة	قضيب	مؤخرة غازية	زنجي	خطف
باكي	اللعين	ثقب القضيب	سيد المثليين	زنجي	ابن العاهرة
باكي	العاهرات	خجول من القضيب	مثلي الجنس	الزنوج	مساحة
حاشد	العاهرات	أحمق	الماعز	الزنجي	شجاعة
باكي	يا لها من فتاة	دسار	إله	زنجي	t1tt1e5
باكي	التذمر	ديلدو	لعنة الله	الزنوج	ت1تيز
باكي	دموي	دينك	يا إلهي	نوب	أسنان

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

بيينوس	فجرني	دينكس	ملعون	نبيل نبيل	تيز
بيينوس	نفخ الطين	ديرسا	ملعون	أحمق	خصوي
القضيب	مص	سانشيز القذرة	ملعون	نوبجوكي	الخصية
القضيب	مص القضيب	دي ال سي كي	رفرف لحم الخنزير	نبجوكي	ثدي
قلم واحد	وافل أزرق	ممارس الجنس مع الكلاب	الجنس العنيف	أغبياء	استمناء الثدي
تنفس القضيب	بلومبكين	أسلوب الكلب	جحيم	زبدة الجوز	جماع الثدي
القضيب	بويولا	وضعية الكلب	هشي	كيس الجوز	ثديين
بينوس	هراء	دوجين	أشيب	يا إلهي	تيت
فوكر	بولوك	المطاردة	هواري	هزة الجماع	تيتي 5
فوكر	انتصاب	حمار	هور	هزات الجماع	فاسق الثدي
بولندي	المعتوه	دووش	الإنسان	هزة الجماع	ثديين
بولاك	ثديين	دوقة	مثلي الجنس	هزات الجماع	جماع الثدي
بوف	ثديين	سد	هور	إباحية	استمناء الثدي
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

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

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 ه ص	جيز	فوكس	مهبل
سكانك	بوم	f_u_c_k	جيزم	فوق	الفياجرا
مثير	الأرنب اللعنة	f4nny	جيز	خنزير الخنزير	فرج
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	سجادة مونشر	فاني	كنوبجوكي	بيسوف	وتف
سكانكي	السجاد	فانيفلابس	كوك	انبوب	xrated

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

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

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

إدارة إجراء قائمة الحظر

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. ملاحظه

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

webex by cisco

Cisco سري

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

© 2025 Cisco و / أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان
webex by cisco

Cisco سري

تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: 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 بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1110R)