

WebEx ربع لاصتال زكرم تانايب عي مچت (TAC) ةينقتلا ةدعاسملا زكرملا

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالاب لطلتلا](#)

[تابلطتلا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[WebEx لاصتال زكرم لكاشم عي مچل ةماع تامولعم عي مچت](#)

[ةعئاشلال تاللكشملا](#)

[ةدراولا تاملاكملا لشف تايلمع](#)

[ةرداصللا تاملاكملا لشف تالاج](#)

[ةملاكملا ةدوج لكاشم](#)

[بتكملا حطس / ريغصلا ليمعلا جمانربلا تاللكشم](#)

[ةشدرلا - ةددعتملا طئاسولا تاللكشم](#)

[ينورتكلاللا ديربلا - ةددعتملا طئاسولا لكاشم](#)

[\(ثرا وأ للحم\) ريراقتلا دادعلا لكاشم](#)

[ضدعتسملا تالاجس طاقتلا](#)

[ضدعتسملا ايلع ةينمزلاب اوطلال نيكم](#)

[مكحتلا ةدجوتالاجس عي مچت](#)

[\(HAR\) يبعشتلا صئلا لبقن لوكونورب فيشرا قيسنت تالاجس عي مچت](#)

ةمدقملا

زكرم سندنهم دعاست ةمهم تامولعم عمج ىلع ءالمعلا ةدعاسم وه دنتسملا اذه نم فدهل تاللكشملا لح ىلع ةدعاسملاو لضافأ لكشب ةلكشملا مهف ىلع (TAC) ةينفلا ةدعاسملا بسانملا تقولا في

ةيساسالاب لطلتلا

تابلطتلا

ةيلاتلا عيضاوملاب ةفرعم كي دل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- (CJP) ليمعلا ةلحرل يساسالاب ماظنلا مساب اقباس فورعملا Webex لاصتال زكرم
- (VoIP) ةكبشلال ربع توصلا طبر لوكونورب و لاصتال زكرم



لاصتال زكرم رشناب اوماق نيذلا ءاكرشل او ءالمعلا دنتسملا اذه فدهتسي: ةظالم مهب ةصاخلا ةكبشلال ةيساسالاب ةينبلا ىل WebEx

ةمدختسملا تانوكملا

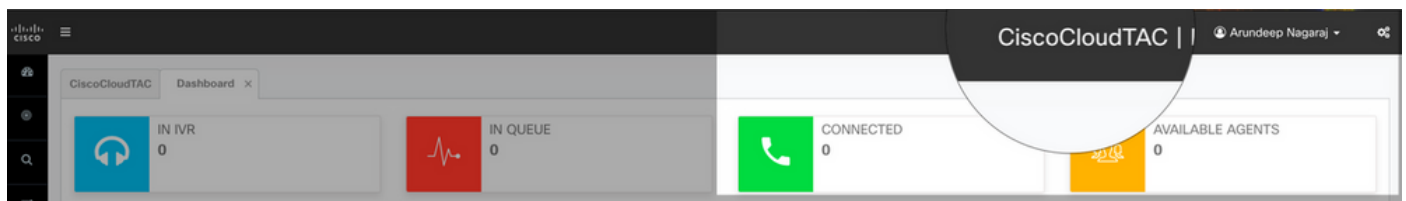
ةنعم ةي ءام ءانوكم وءمارب ءاراءصا ىلع ءنءسملا اءه رصءق ىل

ءصا ءىلمعم ءىب ىف ءءوءملا ءزهءال نم ءنءسملا اءه ىف ءءراول ءامولعمل ءاشنم ء
ءناك اءا (ىضارءفا) ءوسمم نىوكءب ءنءسملا اءه ىف ءمءءءسملا ءزهءال ءىمء ءاءب
رمأ ىل لمءءملا رىءاءلل كمءهف نم ءكاأءف؁ لىغشءل ءىق كءكءبش

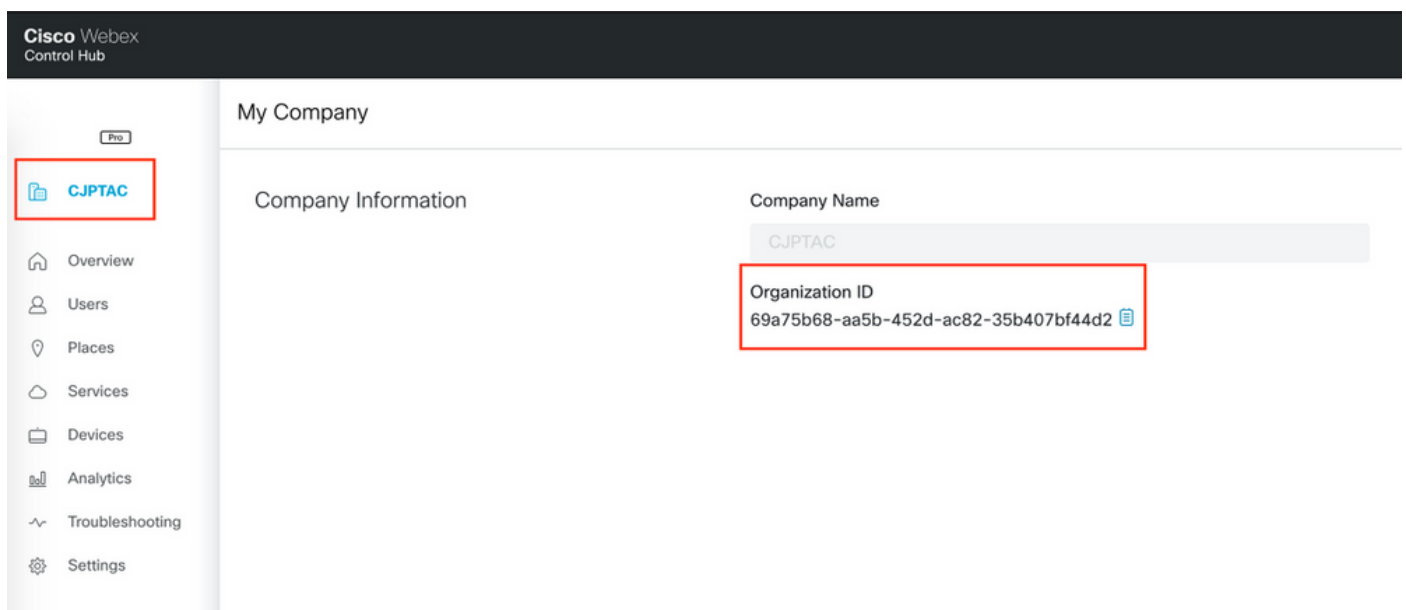
WebEx لاصءا زكرم لكاشم ءىمءل ءماع ءامولعمل ءىمءل

- ءامولعمل نىمضءب مق .ءهسفن ءلكشملا لوح ءلماك ءامولعمل ءىمءل - ءلكشملا فصو
اءكهو؁ قىقءل ىنمزل ءب اءل؁ نىرءاءءملا نىمءءءسملا ءءل ءم
- ءءءء رشن ءىلمعم اءه ءءى له - ءاءءل ءون
- أو Webex ل لاصءال زكرم ءامولعمل ءءول ىلع ءءىءء ءارءىءل ىأ - نىوكءل ءارءىءل
ءةكءبش
- ل ىبس ىلع .انكمم كلء ناك اءا مقرب هءبأ .ءقءب لمءل رىءاءء ءىءل - لامءال رىءاءء
زكرمب ءامللكم 10 ل صأ نم 9 لشف؁ ارصنع 20 ىلع ءلكشملا هءه رءوء؁ لاءملا
كلء ىل امو؁ لاصءال
- ءامولعمل ءءول ءففص نم رسىال ىولءل نكرل ىف اءه ءءوى - رءاءسملا مسا

رءاءسملا مسا



Control Hub لالء نم رشنل ءلاء ىف :لىمءل ءسسؤم فرعم



ءىءاشل ءالءشملا

ءولءملا ءاناىبل ءهءمء	ل ىصافءل	فصولا	ءون ءلكشملا
--------------------------	----------	-------	----------------

تايل مع لش ف تاملا كملا ة دراوا	تاملا كملا ب قلعتت هذه و لصتي شيح دراوا ربتي و ماظنلا ب لصتملا ة باجتسالا ة جلا مع (IVR) ة لعا فتلا ة يتوصلا ل ب ق ة يتاذلا ة مدخل ءال معلا عم اهلعا فت	• متاخ ليكولا فتاه له أطخ يلع لصحي وأ بتكم حطس يلع ليكولا؟ • رداق ريغ لي معلا له يلع درلا يلع مت يتلا ة ملا كملا فتاهلا ربع اه يقلت تاقا فإلا هذه له • يف ءال معلا ب ة صاخ ن يعم ع قوم ماقرأ ة فاضا تمت له • (DN) / ليكولا لي لد ارخؤم تاقح لملا ة ويئملا ة بسننلا ام يتلا تاملا كملا تاقا فإلا هذه هجاوت زومر يلع دمتعي له • نم ة قطنملا ة ن يعم ع ق اوم/ع قوم ءاشن ة داعا نكمي له دن ة لكشملا ب لطل	• فرعم وأ ANI لمع ة سلج ة ملا كم لش فلا • ينمزالا ع باطلا قي ق دلا لش فلا ة ملا كملا تامولعم ليكولا • ة شاش ة طقل دكأت) أطخ يأل طاقتلا نم ع يمج لي صا فتلا ة شاشلا يلع
لش ف تالاح تاملا كملا ة رداصلا	تاملا كملا ب هذه قلعتت لي معلا موق ي شيح رداصلا ة رداصلا ة ملا كملا ءاشن ب سيسأت مت AppleEt. نم يلا وألا ة ملا كملا قاس دي دحت دعب. فتاهلا ليكول ة لوا ح مت، ليكولا مدق ي ج راخا ل فرطلا ب لاصتالا	• قاس سيسأت مت له ليكولا لاصتا • ريبك ريخأت كانه له تي ب ت ي فتاه يلع ة ملا كملا ليكولا؟ • تاقا فإلا هذه له يف ءال معلا ب ة صاخ ن يعم ع قوم ماقرأ ة فاضا تمت له • (DN) / ليكولا لي لد ارخؤم تاقح لملا ة ويئملا ة بسننلا ام يتلا تاملا كملا تاقا فإلا هذه هجاوت زومر يلع دمتعي له • نم ة قطنملا ة ن يعم ع ق اوم/ع قوم ءاشن ة داعا نكمي له دن ة لكشملا ب لطل	• فرعم وأ ANI لمع ة سلج ة ملا كم لش فلا • ينمزالا ع باطلا قي ق دلا لش فلا ة ملا كملا تامولعم ليكولا • ة شاش ة طقل دكأت) أطخ يأل طاقتلا نم ع يمج لي صا فتلا ة شاشلا يلع

ةدوج لكاشم ةملاكمل	Webex لاصتا زكرم حمسي تاملاكمل اءيوتب ةياهنلا ةطقنل يئاقلا لئلا نكمي .ءالاولا ىلع (ACD) لكوللا فتاه نوئي نأ يببتكم فتاه وأ لاوج فتاه ةهجل عبات ليمع ليمع وأ لكاشم ثودح دنع .ةيجراخ اهنإف ،ةملاكمل ةدوج ي عيجم نم قيقحت ىللا جاتحت قفدتب ةينعملا فارطألا تاملاكمل . غالبالا يه ةسرامم لصفأ ةملاكمل ةدوج ةلكشم نع ثيح ةعاس 24 نوضغ ي ةدوج سيسي اقم ليجست متي ةعاس 24 ةدمل ةملاكمل ةددعتم ةلثمأ ىللا جاتحن ةلكشملا ةعيبطل ارظن ةددعتملا فارطألا و قفدت ي ةكراشملا تاملاكمل .	• / ليمعلا عمسي له ىقي سوملا لصتملا اهلي غشت مت يئلا ةملاكمل اءانثأ ةدوج تناك اذا لهف ،ةئيدر ةملاكمل وأ لىكوللا ةهجوم يئانث وأ لصتم ةهجاتلا اصاخ توصلل ناك اذا يداحأ توصلاب مقف ،هجاتلا هجاتلا ريفوتب هب متي يذلا ددحملا يداحأ توصلل رابتخا ةهجاتلا تاقافخالا هذه له يف ءالمعلا بةصاخ ؟ننيم عقوم ماقرا ةفافضا تمت له / (DN) لىكوللا لىلد ؟ارخؤم تاقحلملا ةيؤئمل ةبسنلا ام يئلا تاملاكمل ؟تاقافخالا هذه هجات زومر ىلع دمتعي له نم ةقطنملا ؟ةنيم عقوم/عقوم ءاشن ةءاع نكمي له دنع ةلكشملا ؟ببطلا	• فرعم وأ ANI ةسلج ةملاكمل ينمزللا عباطلا قيدلا لشفلا ةملاكمل تامولعم لكوللا ليجست Jukebox اذا ،ةملاكمل ارفوتم ناك
تالكشم جمانربلا ليمعلا / ريغصلا حطس ببتكملا	ةهجاو يه Agent Applet (اا) بىولا مدختسم تايلمعلا ءارجال ءالاوللا توصللا ىلع ةيمويللا ينورتكللالا ديربلا و اذا .لكلذ ىللا امو ةشدرلا و لكوللا لمع ةسلج تدقف 120 نم رثكال لاصتالا اهجورخ ليجست متي ،ةيناث تامالع مادختسا ةلاح ي ةددعتم ذفان / بىوبت تاقببلا وأ ضرعتسملا نكمي اهنإف ،ببتكم حطس	• جورخ ليجست مت له لكشب ءالمعلا ريغ مهنأ وأ يئاشوع ليجست ىلع نيردادق ؟لوخدلا يف ةلكشم كانه له ةيصخشلا تاءاصحالا ىلع لىكوللا ؟ريغصلا جمانربلا ديمجت مت له ؟جمانربلا ةلكشم يأ كانه له تاريغت ثيدحت ي	• ينمزللا عباطلا قيدلا ةلأسملا تامولعم لكوللا ةشاش ةطقلا دكأت) أطخ يأل طاقلا نم عيمج ليصافتلا ةشاشلا ىلع تالجس ضرعتسملا

	فيعضلا عادألا ىلإ وزعت نأ ريغصلا ليمعلا جم انربلل بتكملا حطس.	؟ليكولا ةلاح • تاقافخإلا هذه له • يف ءالمعلا باب ةصاخ • نيعم عقوم • هذهب رم اليمع مك • ةلكشملا • لكاشم ةيأ كانه له • لكبشللا يف ةفورعم • عقوملا يف • ضرعتسملا عون وه ام • هرادصإو	
تالكشم طئاسولا - ةددعتملا ةشدردلا	ةزيم نم اعزج ةشدردلا دعت MultiMedia (MM) OMNI- Channel زكرمب ةصاخلا Webex. نم دكأت لاصتا رجأتسملل ةشدردلا نيكم ت ءالكولا نيعت نم و ةنرتقملا راطت نالا ةمئاقلا في MMAAdmin.	• ميلست مت له • ىلإ تاشدردلا • ءالمعلا • ةعزوم تاشدردلا له • ىلع حيص لكشب • ؟ةرفوتملا رصانعلا • ارايخ ليمعلا ىري له • دنع ةثداحملا يقلتلا • ىلإ لوخدلا ليحست • بتكملا حطس" • ؟"ليكولا • بابسأ زومر له • ريغ ةشدردلا • ؟ةرفوتم • ءدب ىلع رداق تنأ له • اهنكلو، ةشدردلا • روفلا ىلع ففوت • ةسلج":ببسلا عم • كب ةصاخلا ةشدردلا • ال:ببسلا تهتنا دق • ةهجة لاعم نكمي • دوجو مدعل لاصتالا • دعاوق ةعوومجم • تاقافخإلا هذه له • يف ءالمعلا باب ةصاخ • نيعم عقوم • هذهب رم اليمع مك • ةلكشملا • لكاشم ةيأ كانه له • لكبشللا يف ةفورعم • عقوملا يف • ضرعتسملا عون وه ام • هرادصإو	• ينمزللا عباطلا • قيقدلا • ةلأسملا • تامولعم • ليكولا • ةشاش ةطقلا • دكأت) أطخي أل • طاقتلا نم • عيجم • ليصافتلا • (ةشاشلا ىلع

لكاشم طئاسول - ةدعتم لديرب ينورتكلال	ينورتكلالالديربالدي MultiMedia ةزيم نم اعزج ةصاخال OMNI-Channel (MM) دكأت Webex. لاصتا زكرم ديربال نيكم نم م و رجأتسم للينورتكلالال ةمئاق ىللا ءالول نييغت ف ةنرتقمال راظتنال MMAdmin.	• ميلىست مت له ديربال لئاسر ىللاينورتكلالال ءالمعلا • لئاسر عيزوت مت له ينورتكلالالديربال ىللعحيحص لكشب نيرفوتم المالمعلا • هيچوت رثأتى له ينورتكلالالديربال راظتنا ةمئاق ديرب باسح و ةنيغم نيرفوتم المالمعلا • تاقافخال هذه له ف المالمعلا ةصاخ نيرفوتم المالمعلا • هذه برم اليمع مك ةلكشملا • لكاشم ةيأ كانه له ةكبشال ف ةفورعم عقومال ف • ضرعتسمال عون وه ام هراصلو	• ينمزلال عباطال قيقدل ةلأسملل • ةمئاق مسا راظتنال ديربال ناوونو ينورتكلالال • تامولعم لكول • ةشاش ةطقل دكأت) أطخ يأل طاقتل نم عيمج ليصافتال (ةشاشال ىلع
لئاسم غالبال وأللحم) (ميدق)	تقولال ريراقت لكشت ريراقتلاو ىللعفال ةميدق ريراقت ةيخيراتال لاصلال زكرم نع ةرداص وه Webex. Analyzer ريراقتال دادعال لحدحأ نكمي يذلاو، رفوتم ال. ريبك دح ىللا هصيصخت نېب تانايبال قباطت ريراقتالو Analyzer م تي شيح امامت ةميدق لكشب تانايبال باسح نم ديدعلا كانه. فلتخم صيصختال تاراخي ريراقتال دادعال ةرفوتمال ةيسايقال.	• تايئرم رهظت له ريراقتال / Analyzer ؟ تانايب ةميدقلا • Analyzer يوتحي له Visual / Legacy Reports تانايب ىللع ةللقلا مايألالال ةيضاامال • تايئرم رهظت له ريغ تانايب Analyzer اهتنراقم دنع ةحيحص ةميدقلا ريراقتال • ةقلاع تاملكمال له / راظتنال ةمئاق ف IVR؟ • ةيأ كانه له لوقح واصلصخت ف ةصصخم ريراقتال • تاريغت يأ كانه له ريراقتال ف ةثيدح	• فرعمو دلجمال ريراقتال صاخال ريراقتال • ريدصت ريراقتال راهظال ةلكشملا • ريفوت هجاو مالعتسا ةجرم تاقيبطتال نكمأ نإ • ةمئاق مسا مسا / راظتنال / لاخال ةطقن عقومال مسا ةشاش ةطقل دكأت) أطخ يأل طاقتل نم

			عيمج لي صاف تال (ةشاشلا ىلع)
--	--	--	------------------------------------

ضرعت سمل تالچس طاقتال

ضرعت سمل كولس مهف يفة دعاسم لل تامولعملل اعئار اردصم ضرعت سمل تالچس دعت لدابت وللاصتال مهفل ضرعت سمل تالچس ريفوت اهيف TAC كنم بلطي تاقوا كانه دحو تالچس ضرعت سمل تالچس لكشت. مداخلالو "للكول بكتمل حطس" نيب تانايبال ةكبشلال تالچسو مكحتال.

ضرعت سمل ىلع ةينمزلل عباوطلال نيكم ت

مق Firefox وأ Chrome نم (مكحتال دحو تالچس وأ) تاضرعت سمل تالچس عيمجت لبقتاتي قوت ةنمازم ىلع اذه دعاسي. كب صاخال ضرعت سمل ىلع ةينمزلل عباوطلال نيكم تب مداخلالو مالعمل.

لقنتال ىلع تالچسلاب ظافتحالو ةينمزلل عباوطلال نيكم ت

مورك

1. روطمل تاودا > روطمل > ضرع رتخأ، ةمئاقال طيرش نم.
2. (ةيسار طاقن 3) صيصختلالو ريوطتال تاودا رزرقنا.
3. تادادعال قوف رقنا.
4. ةيلالال رايتخال تاناخ دح، تاليفضفتال تحت:
 - XML ل HTTPR تالداعم ليجست
 - ةينمزلل عباوطلال راهظا
 - لقنتال دنع لچسلاب ظافتحال

سكوفرياف

1. تاودال ليدبت > Web Developer > تاودا رتخأ، ةمئاقال طيرش نم.
2. تاميلعت ىلع لوصحللو روطمل تاودا صيصخت قوف رقنا.
3. (رز cog ل) دادعإ ةيلمع ققط.
4. ةينمزلل عباوطلال نيكم ت رايتخال ةناخ دح.

مكحتال دحو تالچس عيمجت

فاطمال ةيانه يفة. ةحفصلال كلت حتف ءانثا ام ةحفصلو تامولعمل مكحتال دحو كل رفوت نم وأ، ةحفصلال اوأشنأ نيذل بيولايروطم نم يتأت اما مكحتال دحو يفا هارت يتال لئاسرلا هنكم يفة، مكحتال دحو ىلإ لئاسر ليجستب ام صخش موق يام دنع. هسفن حفصتمال اهتروطخ ىوتسم وأ لئاسرلا ةيماه ىلإ ةراشال.

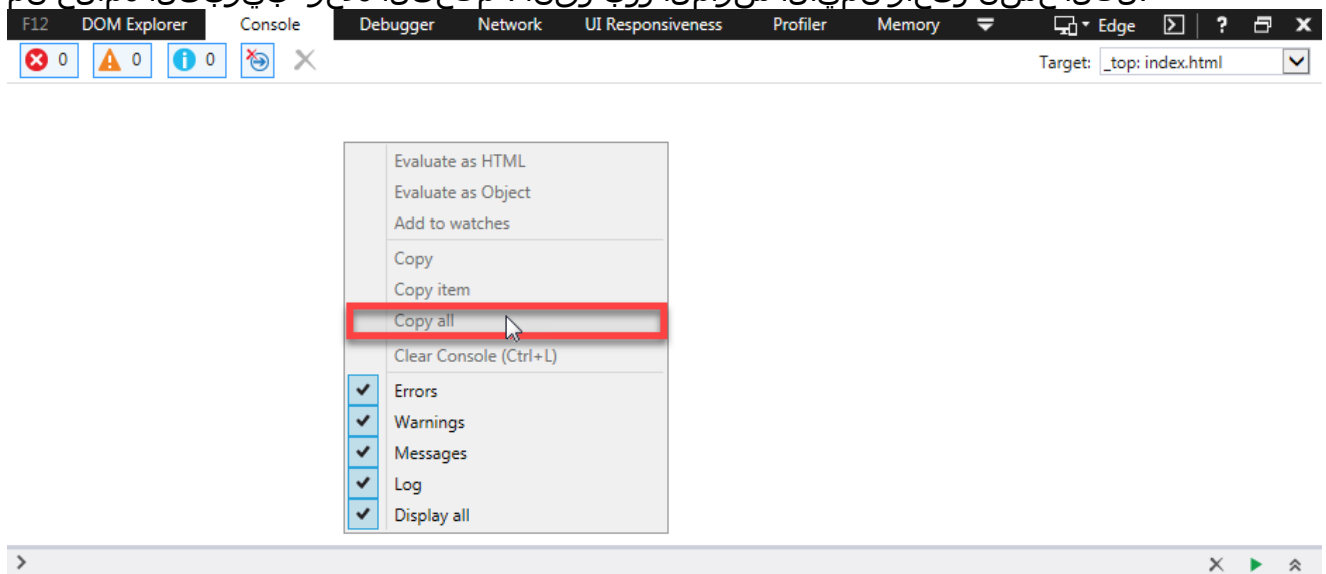
سكوفرياف وأ مورك

1. (صحف رتخاو ضرعت سمل ىلع ناكم يافة نميال سوامل رزب رقنا) روطمل تاودا حتفا.
2. اهطاقتل دارمل ويرانيسلال تاوطخ ءارجاب مق.

3. مكحتل ةدحو بيوبتل ةمالع ىل لقتنا.
4. كب صاخال ضرعتسمال ىل اذانتسا:
 - (Notepad صن فلم) مساب ظفح رتخاو نميال سوامال رزب رقنا
 - خسن رتخاو نميال سوامال رزب رقنا. لكال دىحت رتخاو نميال سوامال رزب رقنا
 - ي صن فلم يف ك لذ قصل
5. كب ةصاخال معدلا ةركذتب ةي صنل تافل مال قافراب مق.

Internet Explorer (IE)

1. روطمال تاودأ ةذفان حت فل F12 رز طغضا.
2. ني كم تل AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true) رمال لخدأ ، مكحتل ةدحو بيوبتل ةمالع يف يفاضل ليجستل
3. اهطاقتل دارمل ويراني سل تاوطخ ءارجاب مق.
4. لكال خسن رتخاو نميال سوامال رزب رقنا ، "مكحتل ةدحو" بيوبتل ةمالع نم.



5. يفاضل ليجستل ليطعتل AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false) رمال لخدأ.

(HAR) بي عشتل صنل لقن لوكتورب في شرأ قيسنت تالجس عي مجت

ضرعتسم لعافت ليجستل JSON قيسنتب في شرأ وه HAR، أو HTTP في شرأ قيسنت ام عقوم عم بيول

سكوفرياف وأ مورك

1. ةلكشمال اهيف ثدحت يتل ةحفصلال ىل لقتناو Google Chrome حت فا.
2. (صحف رتخاو ضرعتسمال ىل ناكم يا يف نميال سوامال رزب رقنا) روطمال تاودأ حت فا.
3. بيوبت ةمالع نم ىرسيلال ةيولعلا ةيوازلا يف () ري دتسم لجس نع ثحبلا رز. ي دامرلا نولل ري شي امنيب مدقتل ديق لجسل نأ ىل رمال نولل ري شي ؛ ةكبشل ل طعم هنا ىل.
4. لجسلاب ظافاتحال رايتخال ةناخ ددح.
5. ةكبشلال بيوبت ةمالع نم ةقباس تالجس يا حسمل () حسم رزلا قوف رقنا.
6. اهطاقتل دارمل ويراني سل تاوطخ ءارجاب مق.

مساب ظفح رتخاو، ةكبشل تابلط ةكبش ىلع ناكم يأي ف نميأل سوامل رزب رقنا 7.
كبساح ىلع فلمل ظفحاو، HAR مساب لكلا ظفح وأ ىوتحمل HAR

Microsoft Internet Explorer وأ Microsoft Edge ىلع HAR عاشنإ ةيفيك

1. طاقتلال ادب ديرت ثيح URL ناونع ىلإ ضرعتسا.
2. ةكبشل بيوبتلل ةمالع قوف رقناو (راضتخاك F12 مدختسأ) روطمل تاودأ ىلإ لقتنا.
3. اهطاقتلل دارملل ويرانيسل تاوطخ عارجاب مق.
4. HAR ك ردصي ةقطقط.
5. اذا (XML) عيسوتلل ةلباقلل زيمرتلل ةغل وأ HAR فلم ظفحل ...مساب ظفح قوف رقنا
(Internet Explorer نم مدقأ ارادصإ مدختست تنك).

ةمچرتل هذه ل و ح

ةيلآل ا تاي ن ق ت ل ا ن م ة و م ج م ا د خ ت س ا ب د ن ت س م ل ا ا ذ ه Cisco ت م ج ر ت
م ل ا ع ل ا ا ح ن ا ع م ج ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل آ ة م ج ر ت ل ض ف ا ن ا ة ط ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م م ج ر ت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة م ج ر ت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا م ج ر ت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Systems
(ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا د ن ت س م ل ا