

عجلاعم ةداعإل ECE هيبنت لمع ريس نيوكت تاءانثتسالاراطتنا ةمئاق ةطشنا

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألالتابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[ءانثتسالاراطتنا ةمئاق ميلست بابسأ](#)

[راطخلل هيبنتل لمع ريس](#)

[ءانثتسالاراطتنا ةمئاق هيبنت لمع ريس](#)

[نيوكتلا](#)

[ديج هيبنت لمع ريس عاشنا](#)

[اهنيوكتو عدبل ةدقع ةفاضلا](#)

[اهنيوكتوراطتنا ةمئاق دقع ةفاضلا](#)

[ةسءاطخلل ةحىصلالتالءال تاراسم نيوكتو عرفلا ةدقع داءعلا](#)

[اهنيوكتو هيبنتل ةدقع ةفاضلا](#)

[اطشن لمع ريس لعج](#)

[قلص تاذ تامولعم](#)

ةمدقملا

ةمئاق ءانثتسالعجلاعم تدعأ in order to لمع ريس راذنل قلخي نأ فيك ةقيثو اذه فصبي
(ECE) ينورتكلل ديربو ةشدرد عورشم cisco في ةطشنا راطتنا

ةيساسألالتابلطتملا

 لوصحلل ECE لءل هليدعت مت يذلق باسأل CIM دنتم ةباتك ةداعإ هذو: ةطءاللم
لئاسرب ةقلعتمل لكاشملا ءالصإو لزع ةيفيك لوح لماك يليصفت ءرش يلع
عءرا ECE، في (DEQ) ةيضارتفالا ءرشلا راطتنا ةمئاق يل ءهءوملا ينورتكلل ال ديربلا
ديربلا ءاطءأ فاشكتساب موقت يتل ينورتكلل ال ديربلا لئاسر دنتم سملا اذه يل
[ECE في ةيضارتفالا تاءانثتسالاراطتنا ةمئاق في ءهءوملا ينورتكلل ال](#)

تابلطتملا

ةيلالل عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco في صوت:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)، رادصل 12.6.x
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)، رادصل 12.6.x

- 12.6.x رادصإلإ، (ECE) تاسسؤم لل ينورتكلإلإ ديربلاو ةشدردلإ

ةمدختسملأ تانوكملا

ةيلاللا ةيداملا تانوكملاو جماربلا تارادصإلإ دننتسملأ اذف ةدراولا تامولعملأ دننتست

- UCCE، رادصإلإ 12.6.2
- ECE، رادصإلإ 12.6.1

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجالأ نم دننتسملأ اذف ةدراولا تامولعملأ عاشنإ مت تناك اذإ. (يضارتفا) حوسمم نيوكتب دننتسملأ اذف يف ةمدختسملأ ةزهجالأ عيمج تادب رمأ يأل لمحتحملأ ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلأ ديق كتكبش

ةيساسأ تامولعم

مت يتلأ ميلستلأ ءانثتسإ ريياعم قباطت ال يتلأ ينورتكلإلإ ديربلا ةطشنأ لاسرا دنع ىتح ةطشنألأ هذه دادرستسإ يرورضلأ نم نوكتي دق، ءانثتسإلأ راطتنا ةمئاق ىلإ اهنوكت راطتنا ةمئاق ةبقارمب فرشملا ماق اذإ ايودي كلذب مايقلا نكمي و. اهتجالعم نكمي نكمي شيحب، كلت راطتنا ةمئاق رصانعلا لخدت امدنع تامالعإ مالتسإ وأ و تاءانثتسإلأ ةطشنألأ هذه ةجالعملأ ىرخأ ةقيرط. اهتجالعملأ ءالكو ىلإ كلذب دعب اهليوحتو رصانعلا ديدحت لودج يف ليغشتلل هدادعإ و، ءانثتسإلأ راطتنا ةمئاق لباقم هيبننت لمع ريس دادعإ يه ةجالعمب ماظنلل حامسلا نكمي، رايخلا اذف مادختساب. ددحم دحاو تقو يف وأ نيغم ينمز لاصتالأ زكرم و (EAS) يجرخالأ ليكولأ نييعت ةمدخلالآ نم ينورتكلإلإ ديربلا لئاسر ىرخأ ةرم Enterprise (CCE).

ءانثتسإلأ راطتنا ةمئاق ميلست بابسأ

ءانثتسإلأ راطتنا ةمئاق ىلإ رصانعلا ميلستلأ بابسأ ةدع كانه

- م سقلا يف ةطشن ةدراو لمع ريس تايلمع دجوت ال
- ةطشنألأ ةجالعم دنع أطخ لمعلأ ريس هجاوي
- عيمج هيچوت متي. ةطشن ريغ لمعلأ ريس يف ةمدختسملأ راطتنا ةمئاق لعج مت ءانثتسإلأ راطتنا ةمئاق ىلإ ةطشنلأ ريغ راطتنا ةمئاق ىلإ يتأت يتلأ ةطشنألأ
- ينورتكلإلإ ديربلا لئاسر رعاچرا متي
- CCE ةطساوب NEW_TASK_FAILURE ةلاسر رعاچرا مت

ميلستلأ تاءانثتسإلأ يه ةعجترملا ينورتكلإلإ ديربلا لئاسر طقف، ةمئاقلا هذه يف نوكت نأ لمحتحملأ نمف تالاحلأ ةيقب امأ. اهتجالعمو اهدادرتسإ نكمي ال يتلأ ةيقيقو حلا ءافشلل ةلباق

راطخالل هيبننتلأ لمع ريس

لليد يف حضوم وه امك، جتنملا لآاد هيبننتلل لمع ريس عاشنإ متي، يضرارتفا لكشبو هيچوتلاو ينورتكلإلإ ديربلا دراومل تاسسؤم لل ينورتكلإلإ ديربلاو ةشدردلأ يلوؤسم

https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/enterprise_chat

Enterprise Chat and Email Partition Administrator

Service Apps **Business Rules** Data Adapters Language Tools Tools User

Items that contain... Items that contain... **New**

Name	Description	Active	Actions
No items to display in list.			

Business Calendars
Call Variables
Codes and Classifications
Macros
Queues
Service Levels
Workflow
 Alarm
 Inbound
 Outbound

دېدج لمع ريس عاشن: ا 1 لكش

Enterprise Chat and Email Partition Administrator

Service Apps **Business Rules** Data Adapters Language Tools Tools User

Items that contain...

Create Alarm Workflow

General Diagram

Name* Workflow-Alarm1

Description Alarm Workflow example 1

Active* No

Audit Validate Close Save

دېدج لمع ريس عاشن: ب 1 لكش

اهنيوكتو ادبلا ادق عفاضا

عمالع قوف رقنا ، تاميلعت عفاضا ل . عمئاقلا حول يف رهظي هناف ، لمعلا ريس عاشن درجم ب "ينايب مسر" بيوبتلا

Enterprise Chat and Email Partition Administrator

Service [v] Apps Business Rules Data Adapters Language Tools Tools User

Items that contain...

Business Calendars [v]
Call Variables
Codes and Classifications [v]
Macros [v]
Queues
Service Levels
Workflow [v]
Alarm
Inbound
Outbound

Create Alarm Workflow

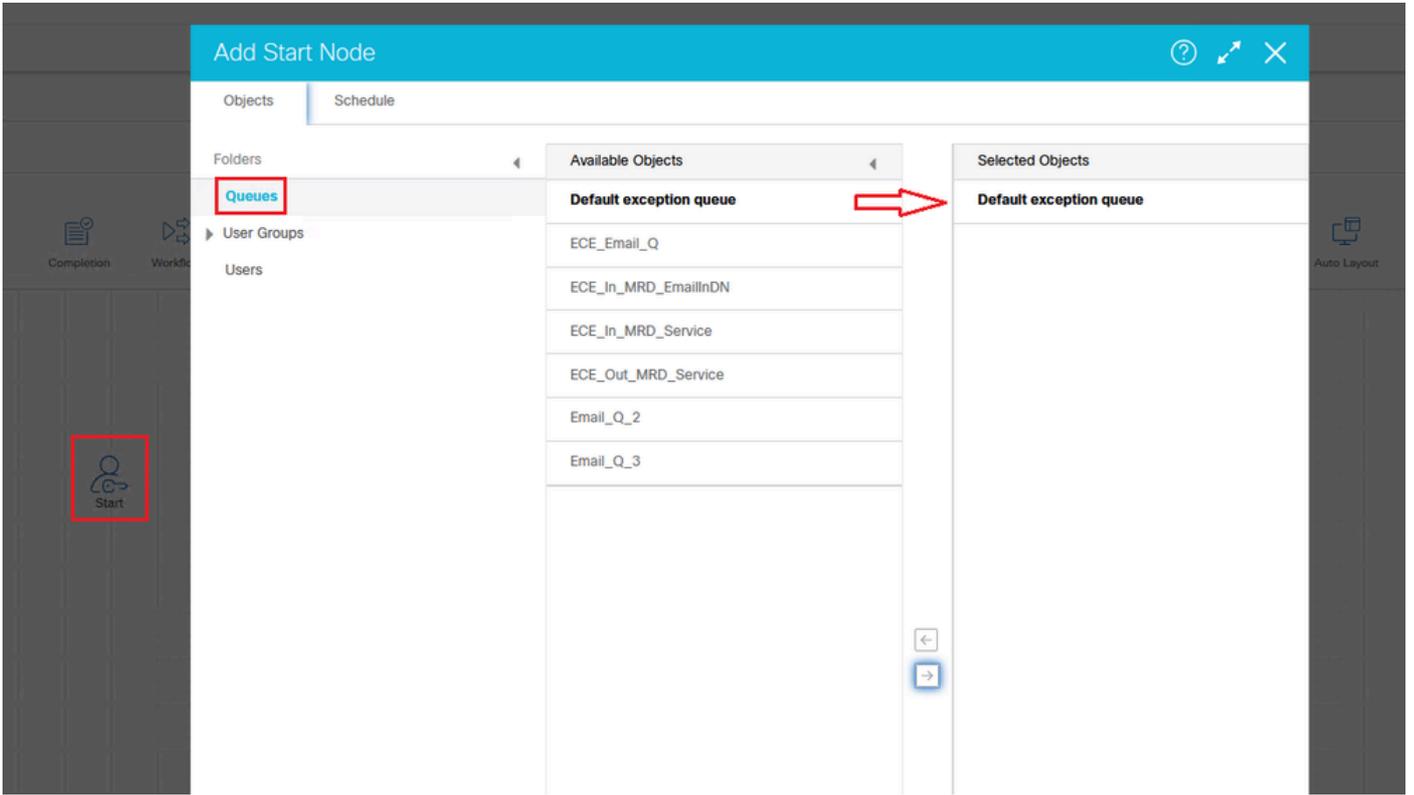
General Diagram

Start Queue User Completion Workflow Department Alarm Auto Acknowledge... Auto Reply Auto Suggest Branch Classify

Audit Validate Close Save

اهتالفاو ءءبلا ءءقء بءس - لمءل ريسل ءي طي طءء مسرءاشن | 2 لكش

ءءقءلء ءضوب موقت نأ ءرءمب . يطي طءءلء مسرلءل ي ءب ءءقء ءض ، لمءل ريس نيوكءل رءءأ ، اءه لمءل ريس لاءم ضارءأل . ءب ءءقء ءفاضا راولءل ءبرم رهظي ءءءءلء ءانءءسالا راطءنا ءمءاق مسا وأ `exception_queue_service`.



ةدقعل نيوكت ادب :3 لكش

ليغشتل .لمعل ريس ليغشت لودج نيوكتب مق ،انثتسال راطتنا عمئاق ديدحت درجمب نكمي يذلا لمعل ريس راوجب دوجومل رايتخال رزقنا ،اهل اجاتحي ةرم لك يف لمعل ريس هلا اجاتحت يذلا تقول ربيغت ةساسب كنكمي ،كلذ دعبو .رايخلا يف ةدحاو ةرم هليغشت يف ةدحاو ةرم لمعل ريس ليغشتب تمق اذا هنيوكت ةيفيك لاثملا اذه حضوي .ليغشتلل ابيرقت ليلل فرصتم يف عوبسالا

إناف، كلذ عمو. ةلق تسم راطتنا ةمئاق دنتسم ل اذ ف دراو ل لاثم ل حضوي: ةظالم وه دنتسم ل اذ نم ضرغل. ةجمدم ل راطتنا ل مئاق ل اهسفن ف تارا ل ل او تاكبش ل ةلم كتم ل ةطشن ل ةل عام

Alarm Workflow: Workflow-Alarm1

General Diagram

Start Queue User

Select Queue

Items that contain...

Name	Description
<input type="checkbox"/> ChatQ	
<input type="checkbox"/> Cisco_Voice_Callback_1735006593845	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD
<input type="checkbox"/> Cisco_Voice_DelayedCallback_1735006593845	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD
<input type="checkbox"/> Default exception queue	System provided queue for exceptions
<input type="checkbox"/> ECE_Chat_Q	
<input type="checkbox"/> ECE_Email_Q	
<input type="checkbox"/> ECE_In_MRD_EmailInDN	
<input type="checkbox"/> ECE_In_MRD_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_In_MRD
<input type="checkbox"/> ECE_Out_MRD_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_Out_MRD
<input type="checkbox"/> Email_Q_2	
<input type="checkbox"/> Email_Q_General	

راظتنا ل ةمئاق دح، راطتنا ل ةمئاق راو ل ع برم ف و راطتنا ل ةمئاق ةدق دح: أ 5 ل ك ش

General Diagram

Start Queue User Completion Workflow Department Alarm Auto Acknowledge Auto Reply Auto Suggest Branch Classification Modify Object Create Object Service Level Custom Rule Auto Layout

Start

ECE_In_MRD_EmailInDN

Email_Q_General

راظتنا ل مئاق دح عم راطتنا ل مئاق دق: ب 5 ل ك ش

Name of the New Node *:

Branch 9

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Rule1| 

Move Up
Move Down

No items to display in list.

- This rule is always true.
- This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
▼	▼	▼	▼	▼	+
No items to display in list.					

If the rule is TRUE, route to this target:
 If no TRUE rule is found, route to this target:

Cancel

Done

عرفال ةدعاق نيوكت راوحال ع برم : 7 لكش

اهن ييغتو ةدعاقال طورش ديدحت درجم ب Enter ىلع طغضا

، نيعي نإ ام .كب ةصاخال دعاقولال نم لك ةيمستب مق ، هي بننتلا لمع ريس نم عونلا اذهل ، رصانعال هذهل طورشلال نييعت بجي . طرشلال ت لكشو ، ةدعاقال تزكر :

- ينورتكلال دبرال : نئال

- ينورتكلال دي ربل ناو نع ىل: ةمس ل
- ل غش م ل: ==
- <اصلال يف هيل ينورتكلال دي ربل لاسرا مت يذل راعتس م ل مسال>: ةم ي ل

ينورتكلال دي ربل هيجوت مت يذل راعتس م ل مسال نم اذكأت م نكت مل اذا: ةظحالم
 egml_email نم Recv_email_address* دح: مالع تسال اذه ذيفنتب مقف، لاصلال يف هيل
 ينورتكلال دي ربل صاخلال طاشنل فرعمب #### لدبتسا. activity_id = ##### نو كي شي ح
 يذل راعتس م ل مسال وه انه هيل راش م ل ينورتكلال دي ربل ل راعتس م ل مسال. ني عم
 ةق باسل ةوطخلال يف اهيل راش م ل راطنل (مئوق) ةمئاقل هني عت مت

Branch Rule Configuration

Name of the New Node *:

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule ↩

Move Up Move Down

Rule1

This rule is always true.
 This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
Customer-Individual					+
Customer-Organi...					
Email					
Queue					
User					
--- Links ---					

عرفال ةدعاق نيوكت راوخل ع برم: 8 لكش

Branch Rule Configuration

Name of the New Node *:

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule ↩

Move Up Move Down

Rule1

This rule is always true.
 This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
Email	To ema...	==	ecealias@...	<input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	+

Branch Rule Configuration

Name of the New Node *:

Branch 9

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule

Move Up Move Down

Rule1

This rule is always true.

This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+
Email	To email ...	==	ecealias@...	AND	x

عرفال ةدعاق نيوكت راوجل ابرم :ب 8 لكش

ةي عرفال ةدعاق نيوكت يف راطت نال مئاول اهطي طختو FALSE و TRUE تالاح نيوكت ب مق

ميفيقت ةلح يف هم ادختسا متي يذلا (راطت نال ةمئاق) عرفال دح ، ةدعاق نيوكت درجم ب ةححص ةميفك ةدعاق ل

طورشللا تحت ححص ةدعاق ل هذه نأ ل ريشي يذلا لعالا يف دوجوم ل رايل نأ نم ققحت رهظت ، رزلا كلذ لعال رقت نأ ام . فده ديدحتل هيل راشم ل [...] رزلا قوف رقتا ، ةددم ةيلال هذه ل ةبسانم ل راطت نال ةمئاق ل لفسأل لاقت نال كل حيتت يتلاو ، فده ل ديدحت ةشاش ةدعاق ل

 هذه حبصتس ف ، اذ لمعال ريس يف راطت نال ةمئاق دقع عضوب الوأ مقت مل اذا : ةظالم انه ضرعي ام لمعال ريس يف اهيل راشم ل راطت نال مئاول ددحت . ةغراف ةمئاق ل

لا ثمل اذ ريشي . FALSE رايل دادع لعال ب جي ، ك ةصاخ ل ةدعاق ل TRUE رايل دادع ل درجم ب راطت نال ةمئاق وأ رخأ راسم يال ادادع ل كنكمي ، كلذ عمو . راسمك ءانثتس ل راطت نال ةمئاق ل ةيفيكل او كتكرشل اقفو كلذو ، نيعم مدختسم وأ ةلقتسم راطت نال ةمئاق وأ رخأ ةجدم يف دعاق ل قباطي ال عيش ي رايل اذ طقت لي . رصانعال هذه ةجالعم يف اه ب غرت يتلا عرفال ةدعاق

Branch Rule Configuration



Name of the New Node *:

Branch 9

Create new rules below; processing ends when a TRUE rule is found.

Enter New Rule

Move Up Move Down

Rule1

- This rule is always true.
- This rule is TRUE under the following conditions:

Specify the condition for the rule.

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+
Email	To email ...	==	ecealias@ ...	AND	x

If the rule is TRUE, route to this target:

ECE_In_MRD_EmailInDN

If no TRUE rule is found, route to this target:

Email_Q_General

Cancel

Done

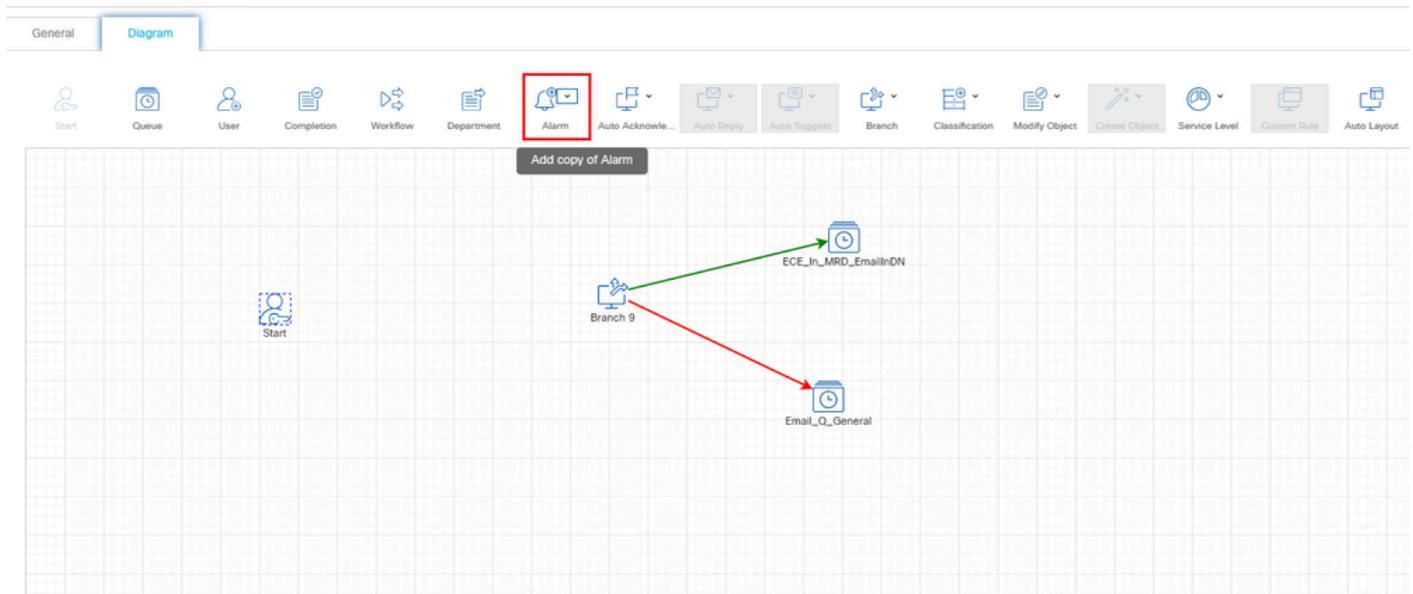
TRUE و FALSE طورشل ل اهطي طخت و راسم ل فاده نيوكت: 9 لكش

لكل (ئطاخ ديحت و) اناثتسال راطتنا عمئاق ررك م، عرف لكلك ءدع اقل نيوكت راركتب مق ءي عرفل ءدق ل لصت يتل طوطخل لامك متي، لامك لكشب ءدق ل نيوكت دنع. عرف ءدع اقل نيوكت ل اءانتسا ايئاق لت كب ءصاقل راطتنا ل مءاوقب.

اه نيوكت و هيبنتل ءدق ءفاضا

عءارتلاب مق. هيبنت ءدق وه اءه لمعل ريس نمض ه نيوكت كي لع بجي يذال ريخال رصنع ل ءدق نيوكت راوخل ع برم حت متي. لمعل ريس مسر ري ءديء هيبنت ءدق ءعضوو

هې بننت ل.



لم عمل ريسل يطي طخت لال مسر لال نمض اهن يوكت و، اه عرض و، هې بننت ةدق دح: 10 لكش

عملال: امه نيوكت بچي (بيوبت تامال ع) ناموه فم دجوي، هې بننت لال ةدق اق نيوكت ةشاش يل ع
 ةححص بيوبت عملال و طرش بيوبت

فنيئيش فيرعت كيلي بچي، طرش بيوبت لال عملال في: Activity_Status و Activity_Sub_Status.

الك نوكي نأ ديرت كنأل AND يلوبل ريبعت لال نوكي نأ بچي، ةلاجل هذه في: ةظحالم
 احيحص نيطرشل ل.

Alarm Rule Configuration

Name of the New Node *:

Condition: True

This rule is TRUE under the following conditions:

Object	Attribute	Operator	Value	Boolean	
					+
Activity	Activity Status	==	Assignment	AND	×
Activity	Activity Substatus	==	Assignment-Ready ...	AND	×

Alarm Rule Configuration



Name of the New Node *:

Alarm Notification

Condition

True

Specify the objects to create or modify when this rule is TRUE.

Action	Object
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Filter	Activity

Specify the criteria of the activities to be further processed by this workflow.

Basic

Advanced

Relationships

Type	Attribute	Operator	Value	Boolean
activities	Department name	=	Service	AND
activities	Activity ID	=		AND
activities	Case ID	=		AND
activities	Subject	Contains	Undeliverable	AND
activities	Assigned to (username)	Contains		AND
activities	Created on	=	Choose a date	AND
activities	Activity priority	=		AND
activities	Queue name	Contains		AND

Cancel

Done

هېبنتال ددعاق نيوكت ةشاش يف [يساس] بېوبتال ةمالع ىلع يقىقحلال راىخلال نيوكت ب مق ج 10 لكش

يعرفال عونلل "ماع ينورتكلل دىرب لاسرا" دح، [ةمدقم تاراىخ] بېوبتال ةمالع يف دحأ وه اذه. طوقف 1 = Activity_Sub_Type ىلع يوتحت يتال رصانعال دىحت نامضل طاشنلل طوقف (NEW_TASK تابلط) راسملا تابلط لسرت EAS ةيلمع نأ ةقىقحلال ارظن تابلطتملا ةيعرفال عاونال عيمج ةجالعم مت مل. يعرفال عونلا اذه نم تناك اذا اهتجالعمل UCCE ىلى ىرخالا.

Alarm Rule Configuration



Name of the New Node *:

Alarm Notification

Condition

True

Specify the objects to create or modify when this rule is TRUE.

Action	Object
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Filter	Activity

Specify the criteria of the activities to be further processed by this workflow.

Basic

Advanced

Relationships

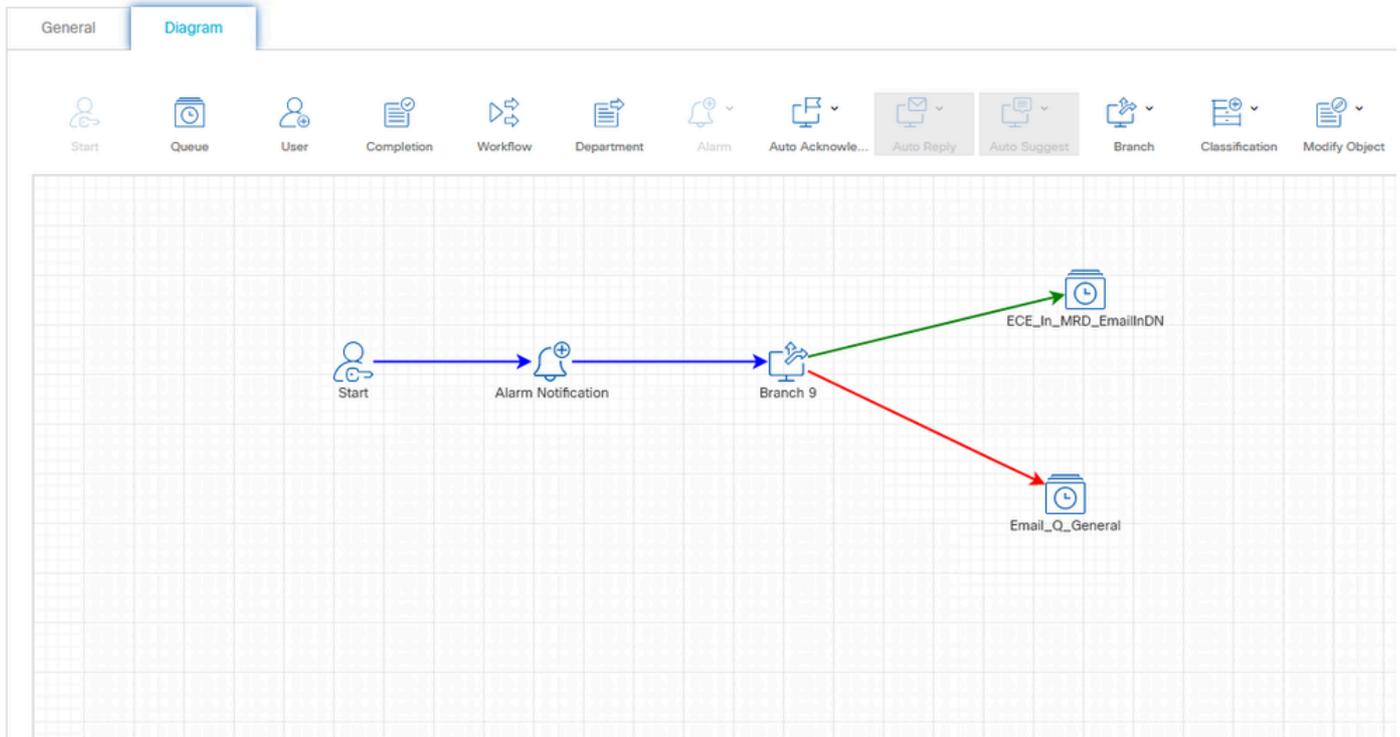
Type	Attribute	Operator	Value	Boolean
activities	Activity type	=		AND
activities	Activity mode	=		AND
activities	Subtype	=	Email-General	AND
activities	Reason for last action	=		AND
activities	Pinned	=		AND
activities	Due on	=	<input type="text" value="Choose a date"/>	AND
activities	Substatus	=		AND
activities	Failed to send	=		AND

Cancel

Done

هېښننې د دغاق نويو كوت ؤشاش ي ف [ةمدقتم تاراخي] بېوېوتللا ؤمالع ىلع يقىقېقحلال راېخال نويو كوت ب مق :د 10 لكش

مئوق ددع ىلع ادامتعا ، اذهل اهباشم ودي ، كې صاخلا هېښننې ل لمع ريس لامك ا درجم ب ؤمئاق لاثملا اذه ي ف راطننالا ؤمئاق ىمست ، ىرخا ؤرم . هې ف اهئاشناب تمق ي تل راطننالا (ةنعمل) ؤجمدملا UCCE راطننا مئوق ل ناچدم دنتسملا و ؤلمعلا هذو نكل ، ؤلقتم



(لائم) لمتكامل هي بننت ل لمع ريس ل يطي طخ ت ل لس ر ل : 11 لك ش

اطشن لمع ل ريس لعج

لمع ل ريس طيشنت في في لمع ل هذه في في ة ريخ أ ل ة و ط خ ل ل ث م ت

اطشن لمع ل ريس لعج : 12 لك ش

ةلص تاذا تامولعم

- [عانثتسالا راطتنا ةمئاق ىلا ةهجوملا ىنورتكللالا دىربلا لئاسرءاطخأ فاشكتسأ
اهخالص او ECE ىف ةىضارتفالا](#)
- [هچوتلاو ىنورتكللالا دىربلا دراوم ناشب ابوروال ةىداصتقالا ةنجللا ىلوؤسم لىلد
12.6 رادصالا](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءن إل دن تسمل