

# ىلع لوصحلا ةوطخلا مادختسا ةيفيك مقر عمجل UCCX ىلع لمعلا ةسلج تامولعم IVR ةملاكم يف باسحلا

## تايوتحملا

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[لمعلا ةسلج تامولعم ىلع لوصحلا](#)

[دادعإ](#)

[نيوكتلا](#)

[ققحتلا](#)

## ةمدقملا

ةسلج تامولعم) لمعلا ةسلج تامولعم عمجل ةبولطملا تاوطخلا حرشتو ةلاقملا هذه فرصت  
برضت يتلا (IVR) ةرداصللا ةيلعافتلا ةيتوصللا ةباجتساللا اعادتسا نم حاجنب (لمعلا  
Cisco) ليكوللا بتكملا حطس ىلإ هررمتو Unified Contact Center Express (UCCX) ماظن  
Finesse) ةسسؤم ريغتكم.

## ةيساسألا تابلطتملا

### تابلطتملا

ةيلالتلا عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت نأب Cisco ي صوت:

- UCCX
- Cisco Finesse

### ةمدختسملا تانوكملا

ةيلالتلا ةيداملا تانوكملا وجماربالا تارادصا ىلإ دننتملا اذه يف ةدراوللا تامولعملا دننست:

- UCCX 10.x
- Cisco Finesse 10.x

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجالا نم دننتملا اذه يف ةدراوللا تامولعملا عاشنإ مت  
تناك اذإ. (يضارتفا) حوسمم نيوكتب دننتملا اذه يف ةمدختسملا ةزهجالا عيمج تادب  
رمأ يأل لمحتحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا ديق كتكتبش.



عونلا نم نئاكل لئيم عاشنإل لاصتال تامولعم ىلع لوصحلا ةوطخلا مدختسأ: **ةظحالم** تامولعم طاقتلال اذه. لمعلا ةسلج تامولعم ىلع لوصحلا ةوطخلا مادختسإ لبق، ةسلج لمعلا ةسلج تامولعم ىلع لوصحلا ةوطخلا يف ميقلل عاجرا متي طقف مث لمعلا ةسلج

## دادعإ

متي ذللا فتاهلا مقرر، لوالا مسالا، باسحلا مقرر ىلع IVR Outbound ةلمح يوتحت، انه 1. ةوطخلا (ةلمحلل contact\_list.txt فلم) بلطلا ةمئاق يف تامولعمك هليحت

بلطلا ةمئاق نم فتاهلا مقرر - يجراخلا مقررلا ىلع ةرداصل IVR ةملاك م عارجا متي 2. ةوطخلا

مدقت لئيلحت دعب يصنلا IVR جم انربب اعادتسالا لئيصوت كلذ دعب متي 3. ةوطخلا (SIP) لمعلا ةسلج ادب لوكوتورب ةبواب ةطساوب (CPA) اعادتسالا

عيجت ب يصنلا جم انربب موقبي، يصنلا جم انرببلا ىلإ ةملاكما لصت نأ درجمب 4. ةوطخلا لمعلا ةسلج تامولعم ىلع لوصحلا مادختساب ةملاكما لل لمعلا ةسلج تامولعم

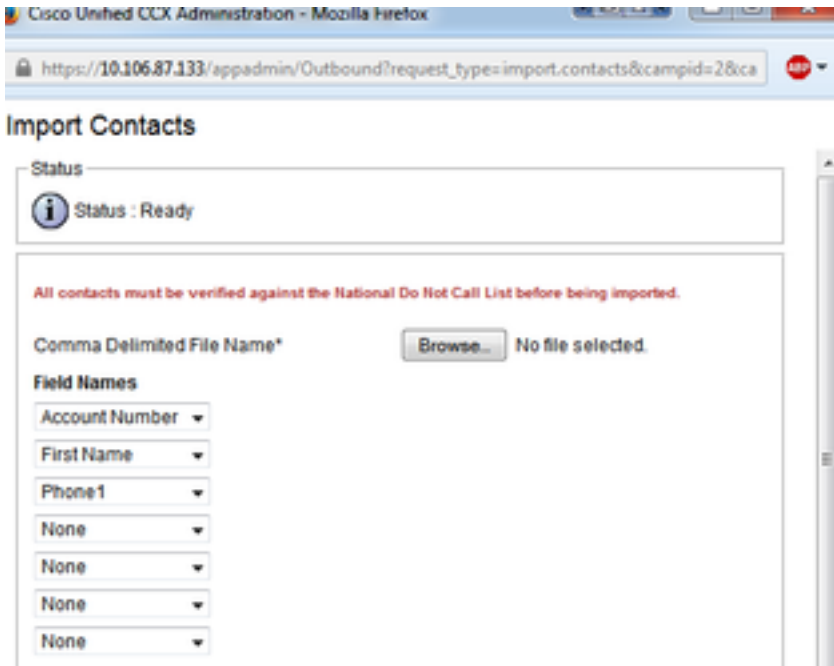
تامولعم كلذ يف امب) تاريختملا هذه طاقتلال هذه لمعلا ةسلج تامولعم نكمي 5. ةوطخلا يصنلا جم انرببلا يف ةيفاضا تاوطخلا اهمادختساو لصتملل (لاثملا اذه يف باسحلا

اعادتسإ ريغتم ىلع هذه لمعلا ةسلج تامولعم ريغتم نييعت متي، ةلاحلا هذه يف 6. ةوطخلا ةوطخ دعب Finesse بتكم حطس ىلع ضرعملا ةسسؤملا ريغتم كلذ دعب نوكي يذلاو 10 دروملا ديحت

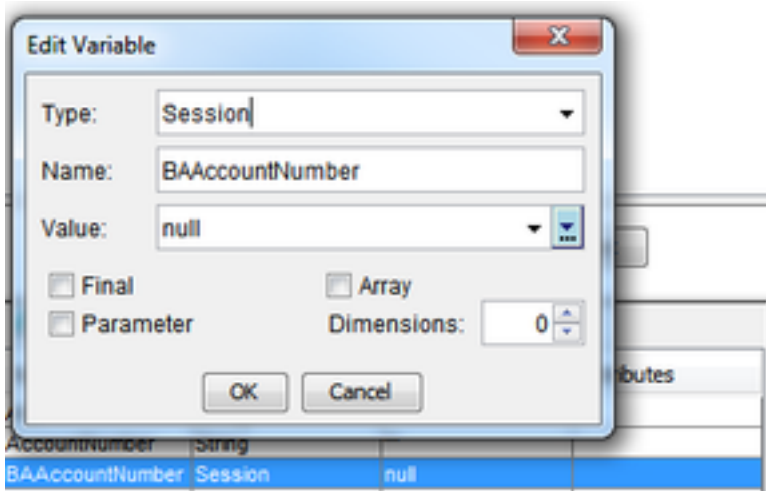
## نيوكتلا

ددحملا حيحصلا لقحلاو "باسحلا مقرر" ىلع يوتحت بلطلا ةمئاق نأ نم دكأت 1. ةوطخلا لئيمعلا باسح مقرر اذه فينصت

اعادتسإ يف هنييعتو اذه باسحلا مقرر ليوتحت موقت ةيلخاد ةيلآ ىلع UCCX يوتحي ةروصلال يف حضوم وه امك، لمعلا ةسلج ريغتم BAAccountNumber



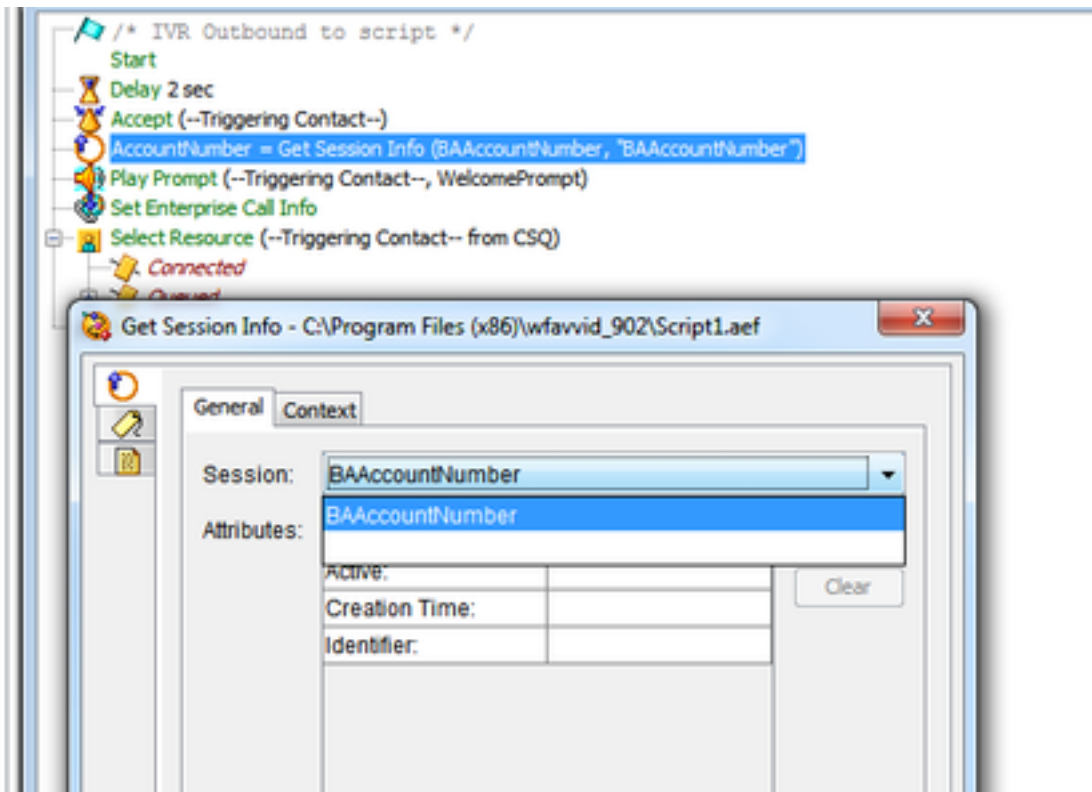
يلع ي ص ن ل ل ا ج م ا ن ر ب ل ا ي و ت ح ي ن ا ب ج ي . ي ذ ي ف ن ت ل ا ص ن ل ل ا ي ف ت ا و ط خ ل ا ف ي ر ع ت ب م ق . 2 ة و ط خ ل ا ر ي غ ت م د ي د ح ت ب م ق . ب ا س ح ل ا م ق ر ل ل م ع ل ا ة س ل ج ت ا م و ل ع م ع ي م ج ت و ت ب ي ح ر ت ل ل ة و ع د و ل و ب ق ة و ط خ ل ا . ة ر و ص ل ل ا ي ف ح ز و م و ه ا م ك ، BAAccountNumber ي م س ي ل م ع ة س ل ج



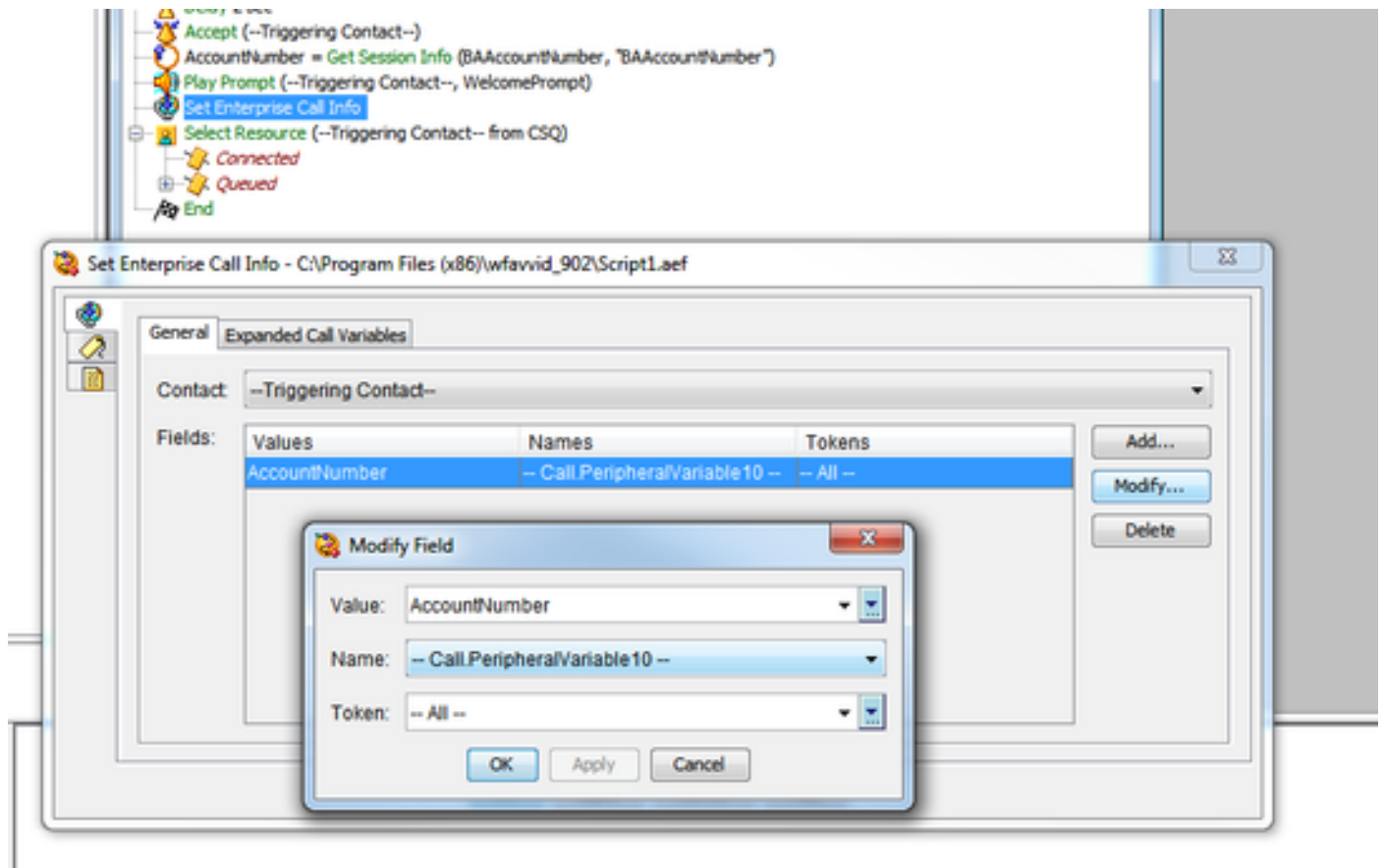
ل م ع ل ا ة س ل ج ر ي غ ت م ع م ، ل م ع ل ا ة س ل ج ت ا م و ل ع م ي ل ع ل و ص ح ل ا ة و ط خ ل ا م د خ ت س ا . 3 ة و ط خ ل ا ن ي ي ع ت ب م ق . ر ي غ ت م ل AccountNumber و BAAccountNumber - ق ا ي س ل ل ا و ، BAAccountNumber ل م ع ل ا ة س ل ج ر ي غ ت م ع م ل AccountNumber . ر و ص ل ل ا ه ذ ه ي ف ح ز و م و ه ا م ك ، ت ا م و ل ع م ل ا ه ذ ه ط ا ق ت ل ا ي ل ع ر ي غ ت م ل AccountNumber

2-29 ت ا ح ف ص ل ل ا ي ف ل ي ل د ل ا ا ذ ه ي ف ة غ ا ي ص ل ل ا ف ص و م ت ي : ة ط ح ل ا م

[http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_8\\_5/user/guide/uccx851\\_step\\_ref.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf)



4. ةوطخل AccountNumber (مسم ال) ريغتم ال اذه ال 10 ةسسؤم ال اءءءسا ريغتم نيي ء. ةوطخل ال ءرؤص ال يف ءضوم وه امك، لالم ال اذه يف 10 ةيفرطال ءزهال ال ريغتم ب لصءا.



ءم باسءال مقورل ءيءص ال ضرء ال ال ءوتءي بءءم ال ءطس طي طءء نأ نء ءءء 5 ةوطخل ال يف ءضوم وه امك، Cisco Finesse ءرءء ال ءلء ءلءب مءي ال مءي و. اذه Call Peripheral 10 ريغتم ال ءرؤص ال.

Manage Call Variables Layout

✓ Successfully saved settings.

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 1	callVariable1

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
Account Number	callVariable10	✗
ANI	callVariable5	✗
DNI	callVariable6	✗
Dialed Number	callVariable7	✗

Add Row

Save

Revert

هذه هي رؤية الواجهة "للمستخدم" نوكي نأ بحج. دات عملك إددم دروم قوطخ عض 6 قوطخل ةروصل هذه في حضوره وه امك، Finesse الواجهة تامولعمل

Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121  
 Reserved

Home My Statistics Manage Call

**Call Variable 1**      **62131**  
    **101013**

Account Number: 10011001  
 ANI: 62131  
 DNI: 9999  
 Dialed Number: 9999

Agent CSQ Statistics Report

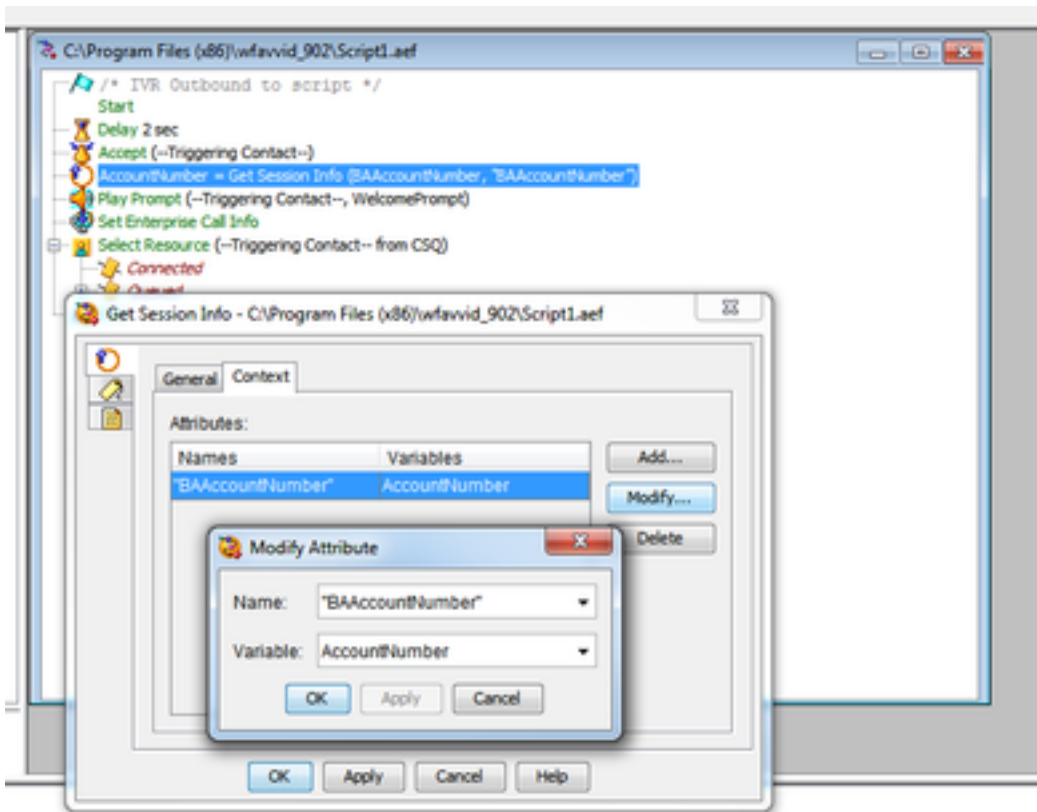
CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

## قحتل

- ةرداصل ال IVR ةلمح نيوكت.

- لوال مسالو فتاهال مقرر باسحلل مقرر لقق مادختساب بلطال ةمئاق ليمحتب مق .
- تاهج ةمدخ راطتنا ةمئاق نم عزج ليلكولنا نم دكأت .صنلإ لإ اهتراشإو ةلمحل ادب .
- ةحيجصلال لاصلال (CSQ).
- ليمعل فتاه تباصلأ ةرداصلال ةملاكملنا یرتسو ،دادعتسا ةلاح يف ليمعلل قبا .
- يف صنللا جم انربلل لىل ةملاكمل لهيجوت ةداعإ متيس ،اعادتسالل ليمعلل بيحتسي ام دنع ،
- حيجصل لكشب ضرعمل باسحلل مقرر "ليمعلل" لىل م .

تاوطل مادختساو اذو AccountNumber ريغتم مادختسا ةرم نكمي ،كلذ نم ال دب :**ةظحال**  
 ةدعاق لىل لوصحلل (DB-GET) أو (تانايبلا ةدعاق ةعارق) DB-READ - تانايبلا ةدعاق ل DIP  
 يتل ليمعلل ليصافت نم ققحتلل ةيجراخ تانايب ةدعاق نع مالعتسالل (تانايب  
 لىل لوصحلل ةوطخلل نم هعيمجت مت يذل هب صاخلل ديرفلل باسحلل مقرر مدختست  
 لمعلل ةسلج تامولعم .



ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة و مچم مادختساب دن تسمل اذة Cisco ت مچرت  
ملاعلاء انء مچي فني م دختسمل معدى وتحم مي دقتل لة يرشبل او  
امك ة قيق دنوكت نل لة آل ة مچرت لصف أن ة ظحال مچرني . ة صاأل مة تغلب  
Cisco ي لخت . فرتحم مچرت مة م دقي ي تل ة يفارتحال ة مچرتل عم لال او  
ىل إأمئاد عوچرلاب ي صؤت و تامچرتل هذه ة قدن ع اهتيل وئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل