

ءاطخأ فاشككتسال تانايبلا تابلطتم اهحالصإو WebEx Contact Center تاملكم

تايوتحمل

[ءمدقملا](#)

[ءيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ءمدختسملا تانوكملا](#)

[تانايبلا عمج](#)

[رجأتسملا لىصافتو رادصالالوخ ءماع تامولعم](#)

[رداصل او دراو لا لىصتالالشفب ءقلعتملا تامولعمل](#)

[عجارملا او دراوملا](#)

ءمدقملا

ءدراولا تاملكم لابل قلعنت ءمه تامولعم عمج ءىفك لىصفتلاب دننتمس ملاءه حضوى
تالكشم اهب يتلا ءرداصل او

Cisco نم TAC يس دنهم ، لىوج لاشىفو ايتاهب جونأ لبق نم ءمهاسملا تمت

ءيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

ءىلاتلا عىضاوملاب ءفرعم كىدل نوكت نأب Cisco ىصوت:

- Webex لاصتا زكرم
- (VoIP) تنرتنإل ربع توصلال لقن لوكونوربو لاصتالا زكرم

ءمدختسملا تانوكملا

ءنىعم ءىدام تانوكموجمارب تارادصلال ع دننتمس ملاءه رصتقى ال

ءصاخ ءىلمعم ءىبب ىف ءدوجوملا ءزهجال نم دننتمس ملاءه ىف ءدراولا تامولعمل عاشنإ مت
تناك اذإ. (ىضارتفا) حوسمم نىوكتب دننتمس ملاءه ىف ءمدختسملا ءزهجال عىمجتأب
رمأ ىل لمتمحمل رىثأتلل كمهف نم دكأتف ، لىغشتلا دىق كتكبش

تانايبلا عمج

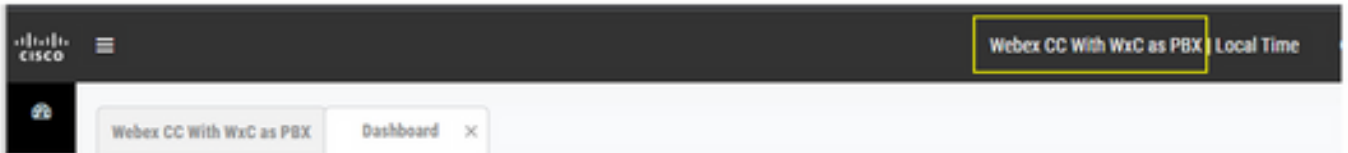
زكرم يس دنهم ءعاست ءمه تامولعم عمج ىل ع نىلوؤسملا ءءعاسم وه دننتمس ملاءه نم فءهلا
ءلكشملا لىل ع ءءعاسملا لىضفأ لكشب ءلكشملا مهف ىل ع (TAC) ءىنفل ءءعاسملا
ربع اهعمج بچى ىتلا تانايبلا عون ءقىثولا حرشت ، رمالا طىسبتلو . بسانملا تقولا ىف

م.اسقألا هذه

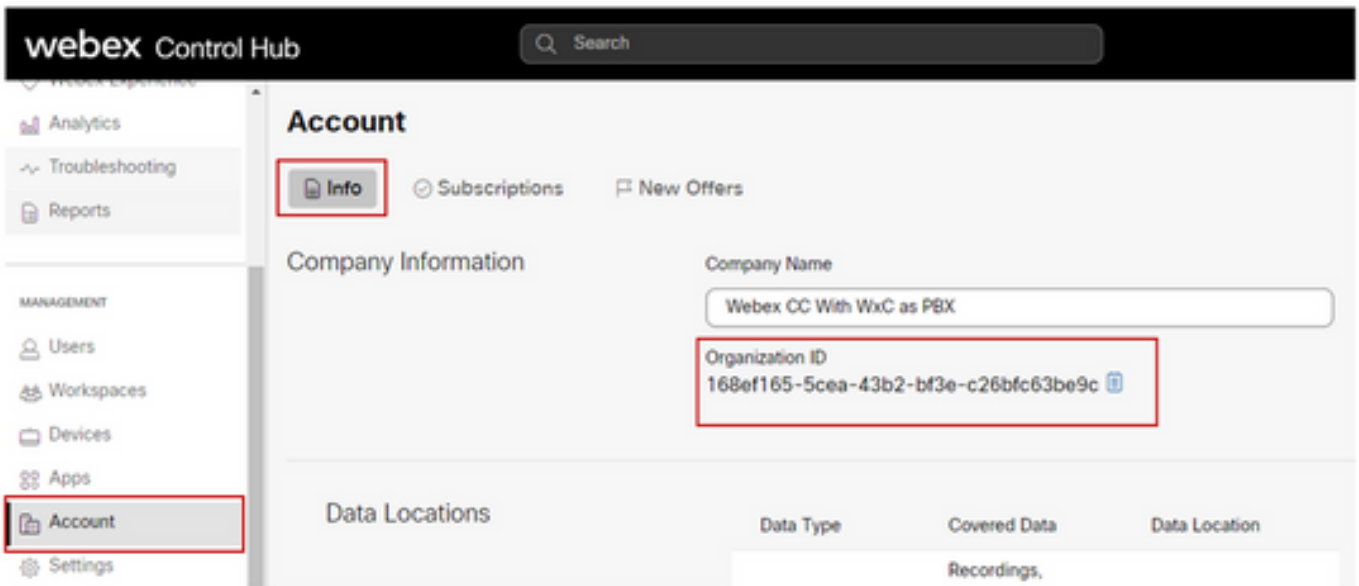
- ةسسؤملا/رجأتسملا ليصافتو ةلكشملا لوح ةماع تامولعم
- ةرداصل او دراو لا ةقلعتملا تامولعملا

رجأتسملا ليصافتو رادصلا لوح ةماع تامولعم

- تامولعم نيضتت مق. اهسفن ةلكشملا لوح ةلماك تامولعم عيجمجت -ةلكشملا فصو اذكهو، ةقيدلا ةينمزلاب او طلال، نيثرأتتملا نيمدختسملا ددع لثم.
- ديديجاتنإ دادعإ وأ ةديديج رشن ةيلمع اذله -دادعإل عون.
- Webex ل لاصتالا زكرم تامولعم ةحول ىلع ةثيديج تاريخيغت نم له -نيوكتلا تاريخيغت وأ ةكبشلا وأ؟
- لبيس ىلع. انكمم كلذناك اذما مقرب هطبرا. ةقيدب لامعألا ريثأت ديديجت -لامعألا ريثأت زكرم تامولعم 10 لصأ نم 9 لشف، ارصنع 20 ىلع ةلكشملا هذه رثوت، لاثملا كلذىل امو، لاصتالا.
- ةحول ةحفص نم رسيال يولعل انكرلا يف اذله ديوي -ةسسؤملا/رجأتسملا مسا تامولعملا.



- ةسسؤملا فرعم:



رداصل او دراو لا لاصتالا لشفب ةقلعتملا تامولعملا

لودجلا لكش يف ليصافتلا زاربا متي

ةلكشملا عون	فصولا	ليصافتلا	بولطملا تانايبلا اهعيجت
-------------	-------	----------	----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • لش ف تايلمع تاملكملا دراو 	<ul style="list-style-type: none"> • قلعتت هذو تاملكملا شح دراو لصت مل لصت ماطنلاب ةل عام ربتخي و ةباجتسال ةي وصال ةيلعافتلا ةمدخلل (IVR) لبق ةي تاذلا عم اهلعافت ءالمعلا. 	<ul style="list-style-type: none"> • ليكولا فتاه له لصح ي و متاخ يلع أطخ يلع بتكم حطس ليكولا؟ • ريغ لي معلا له درلا يلع رداق ةملا كملا يلع مت ي تلاب ربع اه ي قلت فتاهلا؟ • تاقا فإل هذه له ءالمعلا ب ةصاخ ؟ ني عم ع قوم ي ف ةفاضلا تمت له لي لد ماقرا (DN) / ليكولا ؟ ارخوم تاقح لملا 	<ul style="list-style-type: none"> • فرع م و ANI ةه ل مع ةسلج لاصتالا ةملا كملا لش فللا • ينمزللا عبا طالا لش فل قيقيدلا ةملا كملا • ليكولا تامولعم ةشاشلا ةطقل نم دكأت) أطخ يأل عيمج طاقتالا يلع لي صافتالا (ةشاشلا
<ul style="list-style-type: none"> • لش ف تالاح تاملكملا ةرداصلال 	<ul style="list-style-type: none"> • هذه قلعتت تاملكملا شح ةرداصلال لي معلا موق ي ءاشناب ةملا كملا نم ةرداصلال م AppleEt. قاس س ي سأت يلوالا ةملا كملا .فتاهلا ليكولا مدق دي دحت دعب متت ، ليكولا لاصتالا ةلواح م يجرال فرطلاب 	<ul style="list-style-type: none"> • س ي سأت مت له لاصتالا قاس ليكولا؟ • ريخأت كانه له ي ف ري بكت ي ب تت يلع ةملا كملا ؟ ليكولا فتاه تاقا فإل هذه له ءالمعلا ب ةصاخ ؟ ني عم ع قوم ي ف ةفاضلا تمت له لي لد ماقرا (DN) / ليكولا ؟ ارخوم تاقح لملا • ةبسنللام ةي وئملا ي تلال تاملكملا هذه هجاوت ؟ تاقا فإل ؟ • يلع دم تعي له ةقطنملا زومر ع قوم / ع قوم نم ةني عم ؟ • ةداع نكم ي له ةلكش ملاءاشن 	<ul style="list-style-type: none"> • فرع م و ANI ةه ل مع ةسلج لاصتالا ةملا كملا لش فللا • ينمزللا عبا و طالا لش فل قيقيدلا ةملا كملا • ليكولا تامولعم ةشاشلا ةطقل نم دكأت) أطخ يأل عيمج طاقتالا يلع لي صافتالا (ةشاشلا

		بطلال دنع	
--	--	-----------	--

CSR ريرقت نم ةلشافال تاملكم لل ANI وأ لمعلا ةسلج فرع م عيمجت ةلوهسب نكمي ويديفالا اذه يف ريرقتلا عاشنإ ةيفيكب ةقلعتملا تاوطخلا ضرع نكمي .طيسب

عجارملاو دراوملا

- ةماعلا تانايبلا ةومجم ضرع نكمي
WXCC يف لكاشملا فللخمل تالجلسلل
"WXcc تانايب عيمجت" طبارلا اذه لالخنم

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نء مء 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 مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لءال وه
ىل إءءءاد ءوچرلاب ةصوء و تءمچرتل هذه ةقء نء اهءءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءن إءل دن تسمل