

# ةددحملل تارايلال راهاظلال UCCX نيلوكل تاريلغلم ريرقتل ف لصللما ةطساوب ةصصللما لاصللال

## تايوتحملل

[ةمدقملل](#)

[ةيساسألل تابللطللما](#)

[تابللطللما](#)

[ةمدختسملل تانوكملل](#)

[تانيلوكلل](#)

[يلصللل UCCX جم انرب نيلوكل](#)

[Cisco Unified IntelCenter كرتشمملل ميلقملل نيلوكلل](#)

[ةحصلل نم ققحتلل](#)

[اهلالص او اطاخالل فاشكلسا](#)

[ةلصل تاذ طباور](#)

## ةمدقملل

تارايلال ضرعل Unified Contact Center Express (UCCX) نيلوكل ةيلفيل دنل سملل اذه فصيل نم كرتشم لكشب Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) يل لصللما ةطساوب ةددحملل ةصصللما لاصللال تاريلغلم ريرقتل ليلغشتل لالخل.

## ةيساسألل تابللطللما

## تابللطللما

ةيللالل عيلض او ملاب ةفرعل كليل نوكل نأب Cisco يصول:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco نل دحومل اكال ذلل زكرم يل ميلقم دعاسم

## ةمدختسملل تانوكملل

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- Cisco نل دحومل CCX ررحم

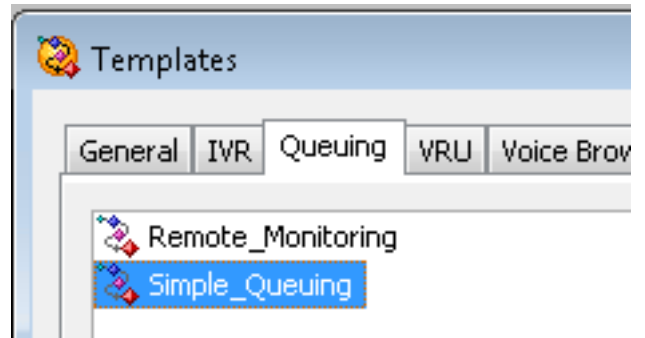
ةصاخ ةيللمعم ةئيب يل ةدوحو ملل ةزهألل نم دنل سملل اذه يل ةدراولل تامولعملل عاشنل ملل تنال اذل. (يلضارلفل) حوسمم نيلوكلل دنل سملل اذه يل ةمدختسملل ةزهألل عيلمجل تادب رملل لمل حملل ريلللالل كملل نم دلألل، ليلغشتل ديقل كلكبش.

## تانيلوكلل

## ي ص ن ل ل UCCX ج م ا ن ر ب ن ي و ك ت

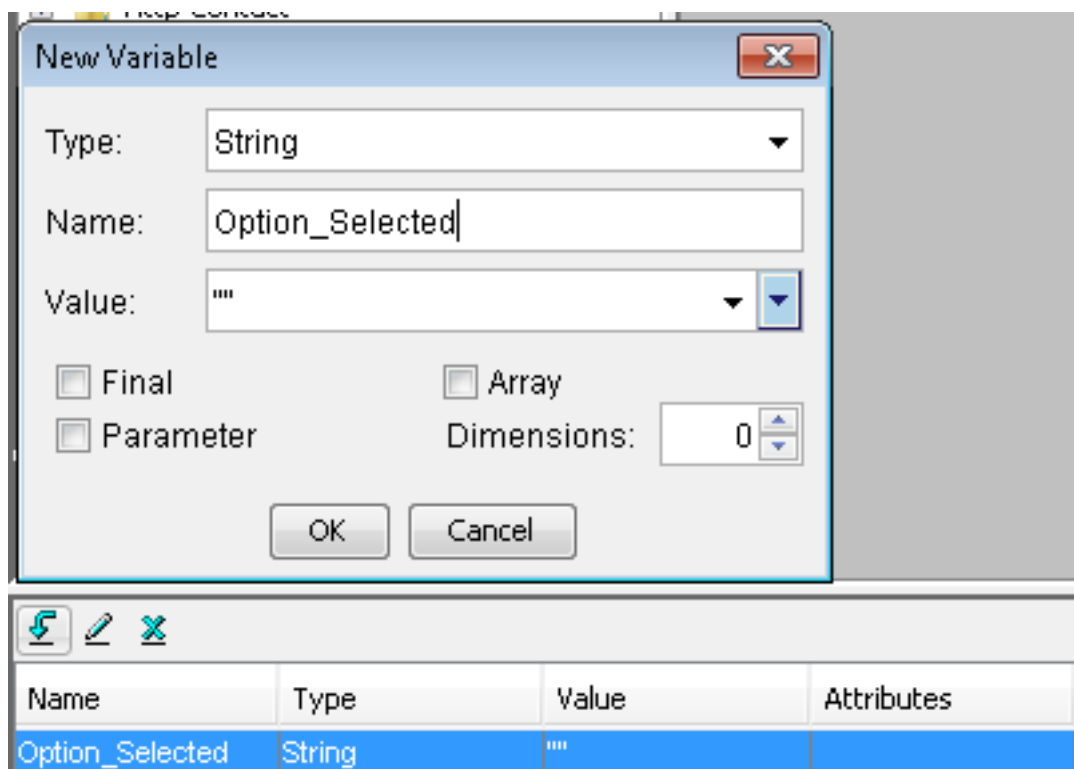
ن م د ح و م ل ل CCX ر ر ح م ق ي ب ط ت ح ت ف . 1 ة و ط خ ل ل

- SIMPLE\_QUEUING د ي ح ت > ر ا ط ت ن ا ل م ئ ا و ق ب ي و ب ت ة م ا ل ع د ي ح ت > د ي ج > ف ل م •



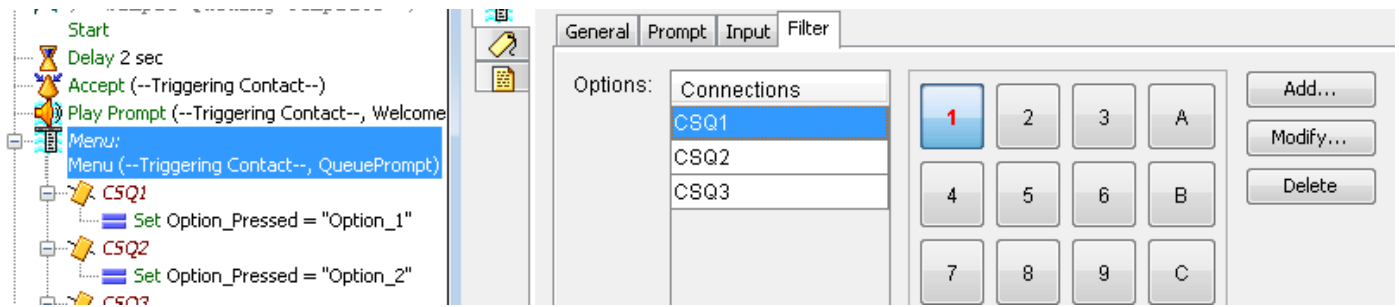
2. ة و ط خ ل ل Option\_Selected ي م س ي ر ي غ ت م ء ا ش ن ا .

- ة ل س ل س ل ل : ع و ن ل ل
- م س ا ل : Option\_Selected
- ة ر و ص ل ل ي ف ح ز و م و ه ا م ك س ا ب ت ق ا ل ا ت ا م ا ل ع م ا د خ ت س ا : ة م ي ق ل ل



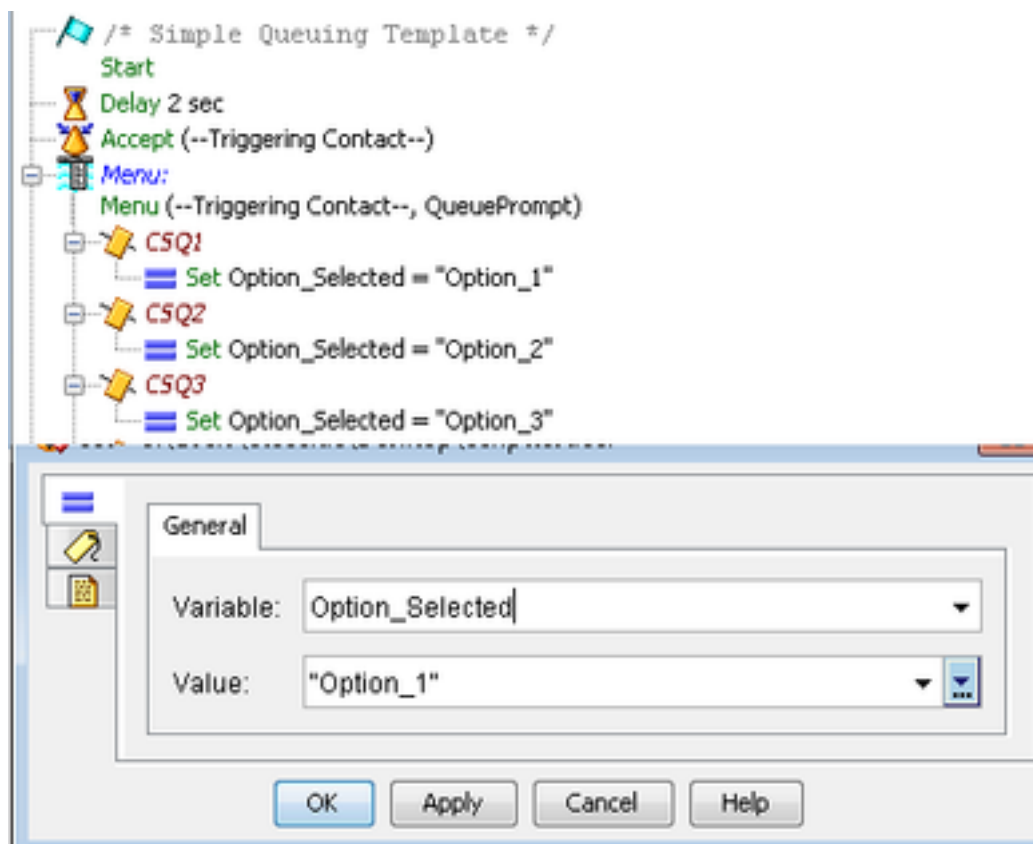
3. ة م ئ ا ق ة و ط خ ة ف ا ض ا .

- "م ا ع" ب ي و ب ت ل ل ة م ا ل ع ل ف س ا ة م ئ ا ق ل ل ي ل ع ر و ث ع ل ل ن ك م ي
- ص ئ ا ص خ > ة م ئ ا ق ل ل ق و ف ن م ي ا ل س و ا م ل ل ر ز ب ر ق ن ا
- 3 م ق ر ل ل CSQ3 و 2 م ق ر ل ل CSQ2 و 1 م ق ر ل ل CSQ1 : ة ي ف ص ت ل ل



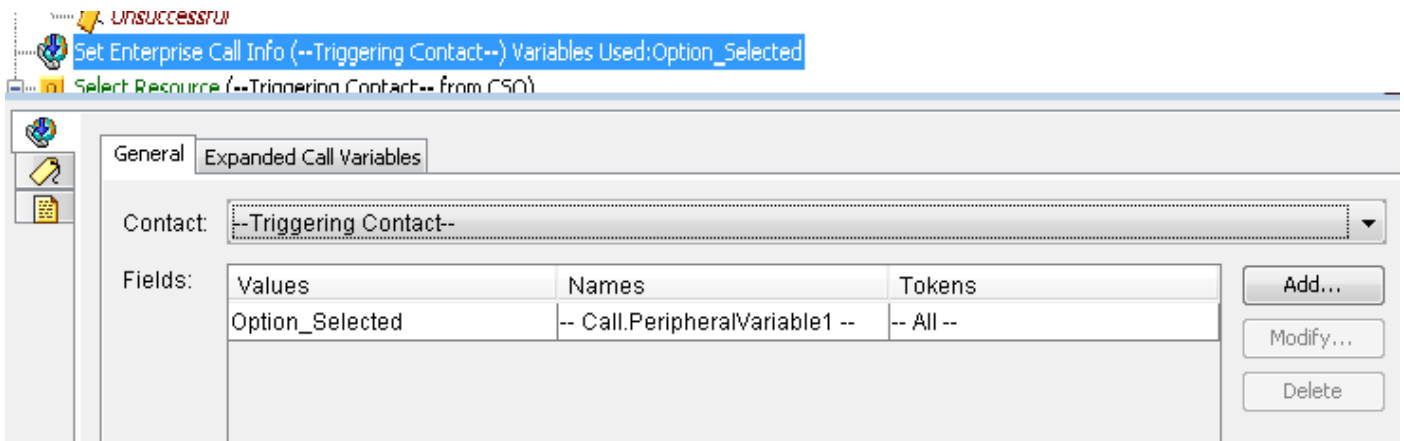
#### ةمئاقلا ةوطخ يف رايخ لك لفسأ ةوطخ نييعت ةفاضإ 4. ةوطخال

- ماع" بيوبتلا ةمالع نمض ةعومجملا ىلع روثعل نكمي
- صئاصخ > نييعت قوف نميال سواملا رزب رقنا
- Option\_Selected ريغتم
- ةمئاقلا: Option\_1 و Option\_2 و Option\_3

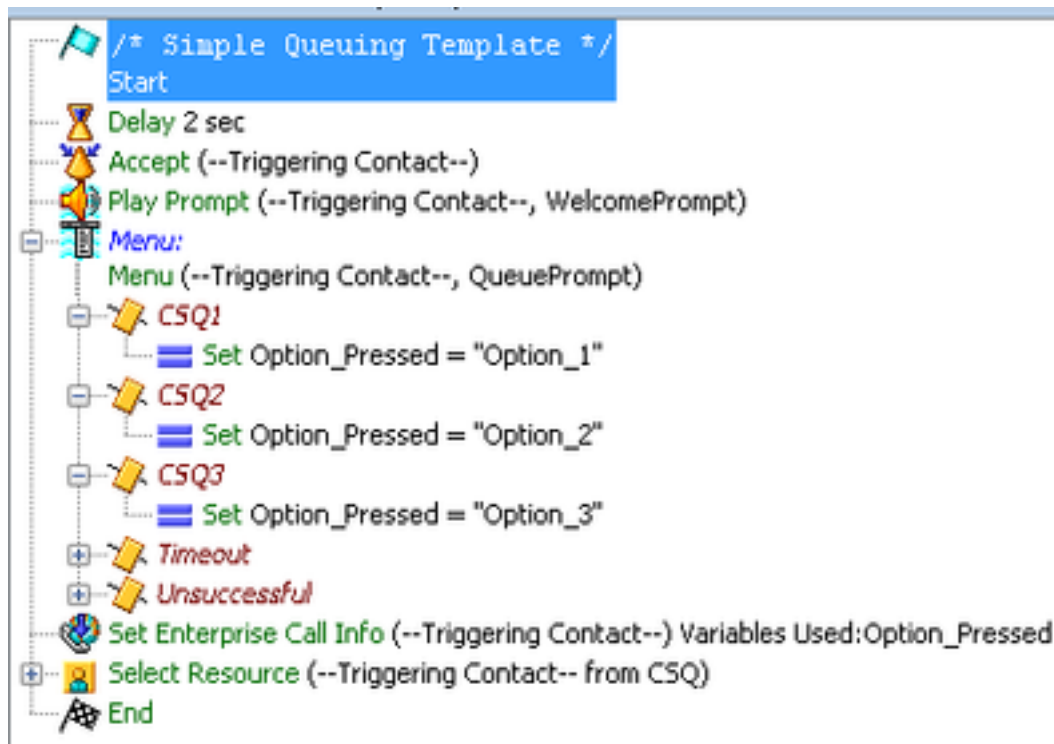


#### ةمئاقلا ةوطخ دعبتاسسؤملا لاصتالا تامولعم نييعت ةوطخ ةفاضإ 5. ةوطخال

- لاصتالا لاصتاهج بيوبتلا ةمالع نمض set enterprise call تامولعم ىلع روثعل نكمي ةملاكمل
- صئاصخ > ةسسؤملا ةملاكمل تامولعم نييعت قوف نميال سواملا رزب رقنا
- ةمئاقلا: OPTION\_SELECTED
- مئاسالا: Call.PeripheralVariable1
- لكلا كرتأ: ةزيمملا تامالعال



ي: لي امك ة ب ر ج ت ل ل ي ذ ي ف ن ت ل ا ص ن ل ا و د ب ي . 6 ة و ط خ ل ا

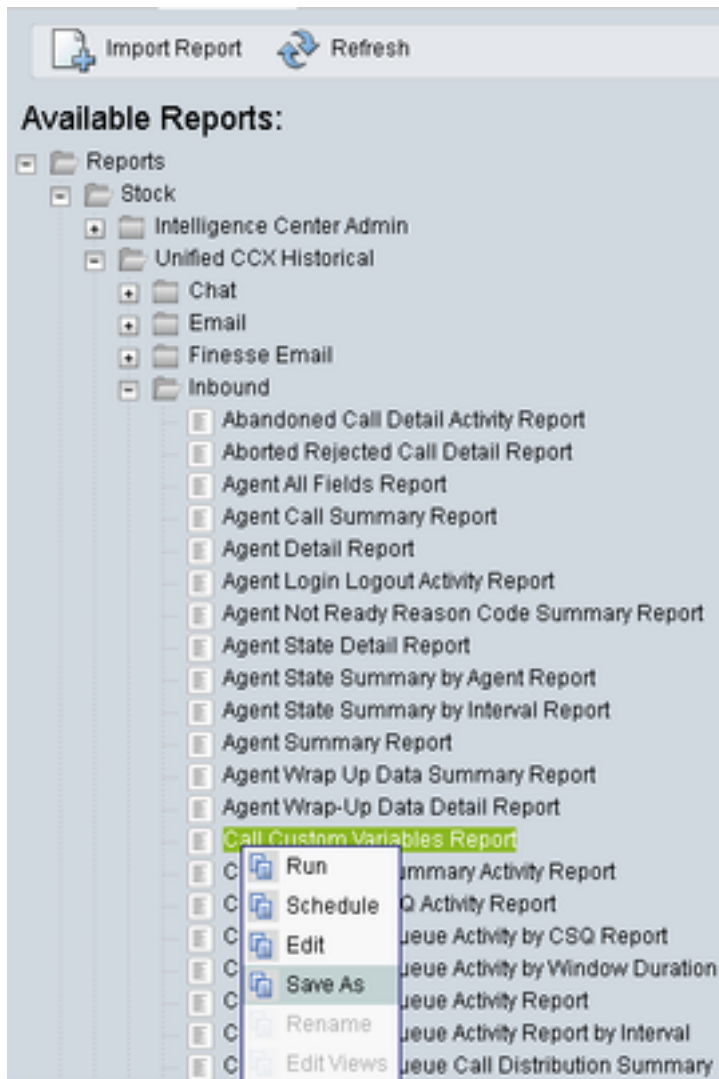


## ل Cisco Unified IntelCenter ل ك ر ت ش م ل م ي ق م ل ن ي و ك ت ل ا

ل ا و ط خ ل ا : م ي ق م ل ا ي ف ك ر ا ش م ل ا CUIC ل ل ا ل ق ت ن ا . 1 ة و ط خ ل ا <https://FQDN> و IP address:8444/CUIC

. د ح و م ل ا C C X خ ي ر ا ت > م ه س ا > ر ي ر ا ق ت ل ا ل ل ا ل ق ت ن ا . 2 ة و ط خ ل ا

- ة ص ص خ م ل ا ت ا ر ي غ ت م ل ا ر ي ر ق ت ا ع ا د ت س ا ق و ف ن م ي ا ل ا س و ا م ل ا ر ز ب ر ق ن ا > د ر ا و ل ا د ل ج م ل ا ت ح ت > ص ص خ م ر ي ر ق ت ا ا ش ن ا ل م س ا ب ط ف ح >



### صصخم ريرقت عاشن | 3 ةوطخل

- مساة فاضا
- (يراي تخا) فصوة فاضا
- صصخم لال ريرقت لال ع قوم راي تخا
- تان و ذال احنم
- قفاوم دي دحت

**⚙ = Required fields**

**Name**

**Description**

**Report Category** ▾

- Reports
- Stock
  - Intelligence Center Admin
  - Unified CCX Historical
  - Unified CCX Live Data

**Permissions**

**My Group (Administrators)**

Execute  Write

**All Users**

Execute  Write

OK Cancel

ضرع ال قرط ريرت الى لقتنا 4. ةوطخال

- "ضرع ال مسا ءاعدت سال ةصصم تاريختم" ريرت راوب دوجوم ال ع برم ال دح
- ريرت ال ضرع ةقيرط ريرت ال ريرت دح

Report Description

Version

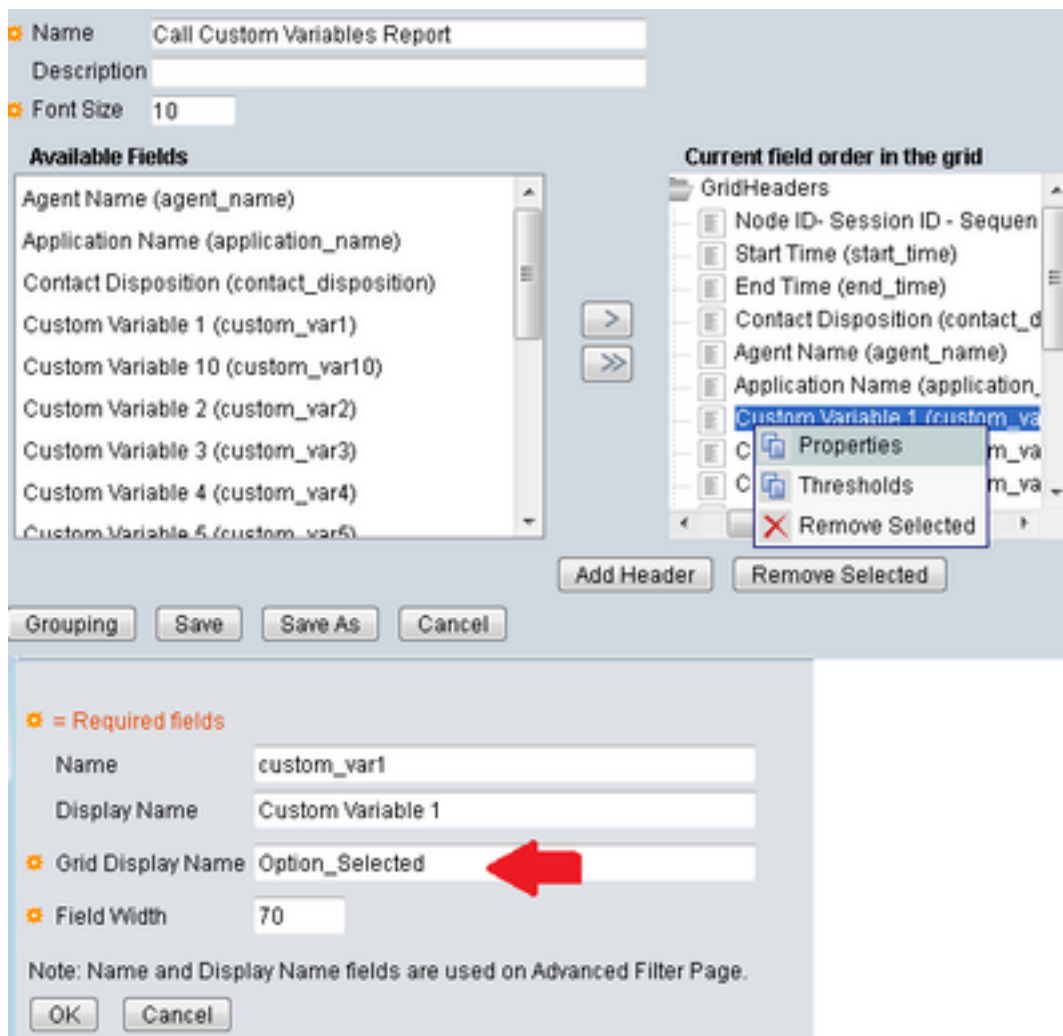
**Available Views**

Name contains

View Name	Type	Description
<input checked="" type="radio"/> Call Custom Variables Report	Grid	

ةكبش ال سار ليدت 5. ةوطخال

- 1 صصم ريرتم الى ع نميال سوام ال رزب رقنا، ةكبش ال يف يلاح ال لوق ال بيترت تحت > صئاصخ
- Option\_Selected الى ةكبش ال ضرع مسا ريرت
- ريرت ال ظفح بمقو "قف اوم" قوف رقنا



## ةحصل ال نم ققحت ال

CUIC ميقم دعاسم يف ريراق الت ال ل لاقنن ال

- ةديج Call Cuatom تاريختم ريرقت م س اب هؤاشن ا مت يذال صصخلم ريرقت ال دح .
- هلغشت وريرقت ال ةيفصت ب مق .
- Option\_Selected نمض يعدتسمل اهدح يت ال ةفلتخلم ال تاريخ ال نم ققحت

Node ID- Session ID - Sequence No	Start Time	End Time	Contact Disposition	Agent Name	Application Name	Option_Selected
1-3100000001-0	11/21/17 3:44:08 PM	11/21/17 3:44:18 PM	4		App1	Option_1
1-3100000002-0	11/21/17 3:44:21 PM	11/21/17 3:44:30 PM	4		App1	Option_2
1-3100000004-0	11/21/17 3:44:41 PM	11/21/17 3:44:50 PM	4		App1	Option_3

## اهح ال ص او عاطخ ال فاشكتسا

## 1. Cisco Unified CCX رحوم نم يل عافا لئلا يصننلا جامانربلا لي غشت

- Cisco رحوم لئلا CCX رحوم قيبطت حتف
- **يل عافات يصنن جامانرب > عا طخال احي حصت** لئلا لقتنا
- كلذ لئلا طغض لئلا لغشم لئلا عادتسا عارجاب مقو هؤاشنن مت يذللا يصننلا جامانربلا ددح  
يل صننلا جامانربلا
- احي حص لئلا كشب ري غتم لئلا نيي عت نامض لئلا عأ لئلا لاقتناللا عم تاو طخال لئلا ربع لقتنا

## 2. تاراسم لئلا نيي كمت

- Cisco Unified CCX عم دخ نم
- **تاني وك تئلا > عبت تئلا** لئلا لقتنا
- عم دس نم لئلا عم ئاق لئلا نم Cisco Unified CCX Engine عم دخ ددح
- عاردم لئلا تحت سدنه لئلا XDebugging3 تحت احي حصت لئلا طبضا  
Cisco (MIVR) رحوم لئلا CCX كرحم تال جسي عم جتو
- Cisco Unified CCX Engine، UCCX، لئلا (RTMT) يل عفا لئلا تقولا عم قارم عم ادأ نم
- (CLI) رم اوألا رطس عم ج او ي ف `file get activelog /uccx/log/MIVR/*` رم ألا لي غشت متي

## عم لئلا تا ذ طباور

لئلا عجرا، Cisco رحوم لئلا CCX رحوم ي ف تاو طخال لئلا نيي وك عم قيبطت لئلا لوح تامول عم لئلا نم دئلا لئلا  
Cisco Unified Contact Center Express Editor Step Reference Guide رحوم لئلا لئلا لئلا زكرم رحوم عم و طخال لئلا لئلا  
[Cisco Unified Contact Center Express Editor Step Reference Guide](#)

عجرا، اهؤاشنن او ريراقت لئلا عم صخم لئلا ضرع لئلا قرط لئلا دعتم عم قيبطت لئلا لوح تامول عم لئلا نم دئلا لئلا  
Cisco **مدختسم لئلا** رحوم لئلا لئلا لئلا زكرم لئلا عرس لئلا ريراقت لئلا مدختسم لئلا لئلا لئلا  
[Cisco Unified Contact Center Express](#) ريراقت لئلا



ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت  
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او  
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاغل مهتغب  
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىلإ أمئاد ةوچرلاب ي صؤت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل