

تامل الكمل تالچس و CCE ليك و تاباجا نيوكت Google ليك و ةدعاسم عم

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[ةيفلخللا](#)

[نيوكتللا](#)

[نيوكتللا تابلطتم](#)

[Google ليك و ةدعاسم](#)

[فراعمة ةدعاق عاشنا](#)

[ةتداجم فيرعت فلم عاشنا](#)

[Webex Control Hub نيوكت](#)

[CCE نيوكت](#)

[Finesse نيوكت](#)

[CUBE و CVP نيوكت](#)

[ةحصلا نم ققحتلا](#)

[اهجالصاو ءاطخألا فاشكتسا](#)

[ةلصتا ذتامولعم](#)

ةمدقملا

رضاحمو و Contact Center Enterprise (CCE) ليك و تاباجا نيوكت ةيفيك دننتسملا اذه حضوي
Google Contact Center (CCAI) ليعانطصالا ءاكذلا ةزيم عم ةجمدم.

Cisco، نم TAC يسندهمو، سيلييرييم ولوغنا سولراكو ايامأ وريمار لبق نم ةمهاسملا تمت
Cisco يسندهمو، الافوغ وچارو، يناليج مچناو، ابودوا اي تي داو.

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

ةيلاتلا عيضاوملاب ةفرعم كي دل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)، رادصإلا 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)، رادصإلا 12.6.2
- (CVP) ليعمعالاب ةصاخلا توصلا ةبواب
- Cisco Finesse، رادصإلا 12.6.2
- (GW) توصلا ةرابع وأ Cisco نم (CUBE) دجوملا دودجال رصنع

- Google ليك و ةدع اسم
- مكحتل ع زوم
- CCE (AW) لوؤسم تانايب مداخ
- CVP (OAMP) ةراداوتاي لعم ةب اوب

ةمدختسمال تانوكمال

ةيلال اجماربال تارادصل الى دنن تسمال اذ في ةدراول تامول عمال دنن تسمت:

- UCCE رادصلال 12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse، رادصلال 12.6.2
- Google ليك و ةدع اسم
- مكحتل ع زوم
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru، رادصلال 17.12.1a



ليلد ثدحا الى عوجرل اى جري، موعدمال Cisco IOS رادصل / CUBE لىل لوصحلل: ةظالم قفاوتال ةفوف صم و PCCE/UCCE تازيمل

ةصاخ ةيلمعم ةئيب في ةدوجومل ةزهجال نم دنن تسمال اذ في ةدراول تامول عمال عاشن امت تئناك اذ. (يضا رتف). حوسمم نيوكتب دنن تسمال اذ في ةمدختسّمال ةزهجال عيمج تادب رما يال لم تحمل ريثاتلل كمهف نم دكاتف، ليغشتال دي قكتك بشل.

ةيفلخال

نم متي يتلوا، "ءالكولا لىل تاباجال" ةزيما 12.6 رشع يئناثلال لتنا تاونق رمتؤم مدقي اهذخا يكل لىل عفلال تقولال في ةلصلال تاذ تايصوتللاو تاجارتقالاب لىل كولا ديوزت اهلالخ لىل كولا لصلتمال نيب ةثداحمال الى تايصوتللاو تاجارتقالا دنن تسمت. رابتعال نيب

يئل لامعال تامدخو تاجتنمب ةقيمم ةفرعم الى ءالكولا رقتفت، نايحال نم ريثك في وبسانمال تقولال في تات يئل تاجارتقالا نال كتبرجت نم نسحت لمعال تاباجا. اهنومدخي بي ردتال في لالت ضيفخت تاكلرشل ناكلما ب. ةباجتسالالىل لىل عمال ةردق نم نسحت تقولاو.

تاملكمال خسن" تامدخ اى 6-12 ابوروا في فارطال رمتؤم مدقي، كلذلىل ةفاضوا ةغلل مهفو يعانطصالا ءاكلذال مادختسا قيرط نع ءالكولا دعاست يئل "ةيفتاهال Cisco Finesse بتكمال حطس تاودا في ءالكولل تامدخال هذه رفوتت. ةي عي بطلال

لماعالى صنلل ضرعتو صنلىل كيمانيدي لكشب ةي راجال ةثداحمال Call Cript ةادا لولحت لىل عفلال تقولال في عجرمللاو ضرعلل.

نيوكتال

نيوكتال تابلطتم

- بيولا عقاوم الى لوصولالىل رداقو حوتفم ذفنم 443/8443 هب CCE AW مداخ نا نم دكات


ةي لاتل:

- *.wbx2.com
- *.ciscoccservice.com
- ةي لاتل بيولا عقاوم يلا لوصولا قح هيدل CUBE نأ نم دكأت
 - *.cisco.com
 - *.ciscospark.com
 - *.rtmsprod.net
 - *.wbx2.com
- ةي لاتل بيولا قح هيدل CCE AW و OAMP و UCCE و Cloud Connect و CUBE و Agent Desktop ةي لاتل بيولا قح هيدل Webex ةي لاتل بيولا قح هيدل "ةي لاتل بيولا قح هيدل".

Google ةي لاتل بيولا قح هيدل

م دختسي يذلا Google نم لاصتالا زكرملا (CCAI) يعانطصالا ةي لاتل بيولا قح هيدل وهو ليعملا دعاسم دحأ عم ةثداحم يف نونوك يف امدنع رشبالا كئلال عملا ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل.

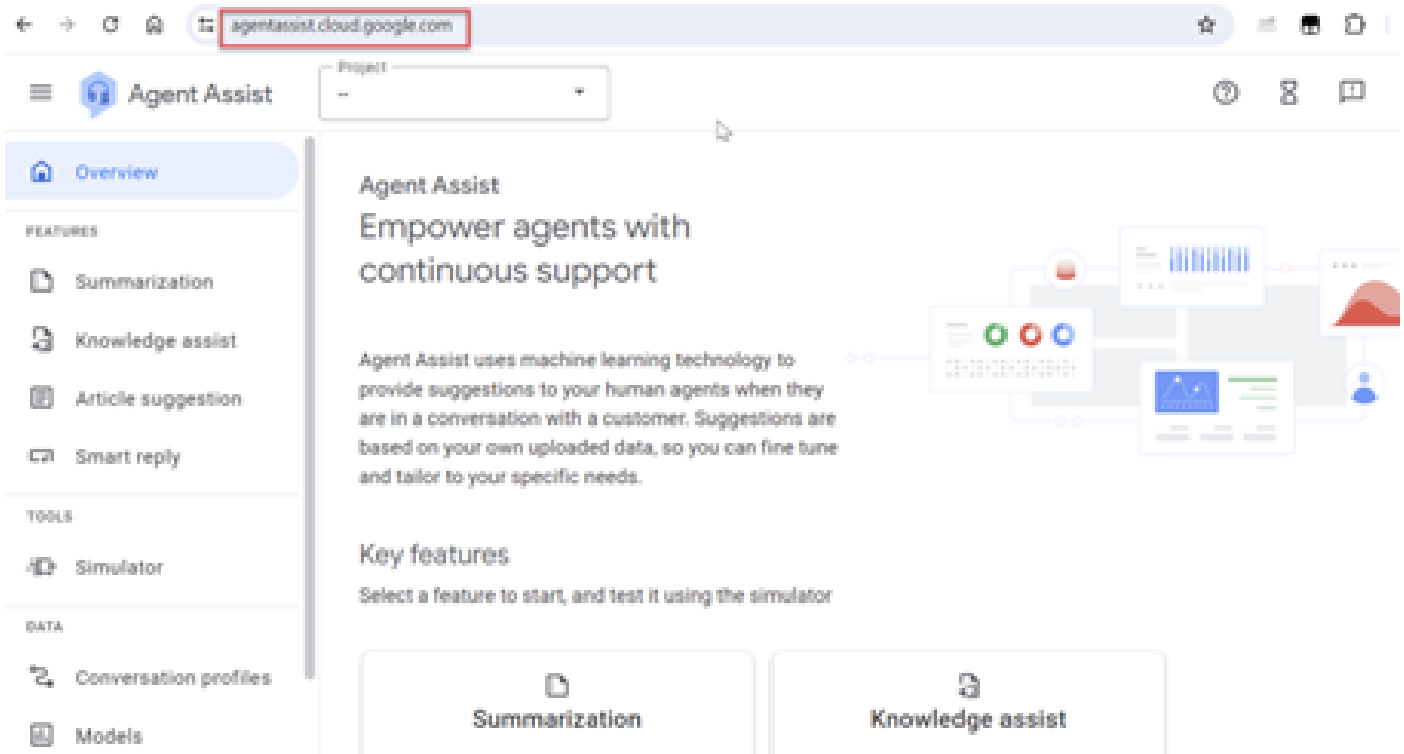
اهصيصخت نمكي يلاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل.

 تاملاكمل تالچسو وليملا ةي لاتل بيولا قح هيدل Dialogflow CX نيوكوت دجوي ال: ةي لاتل بيولا قح هيدل

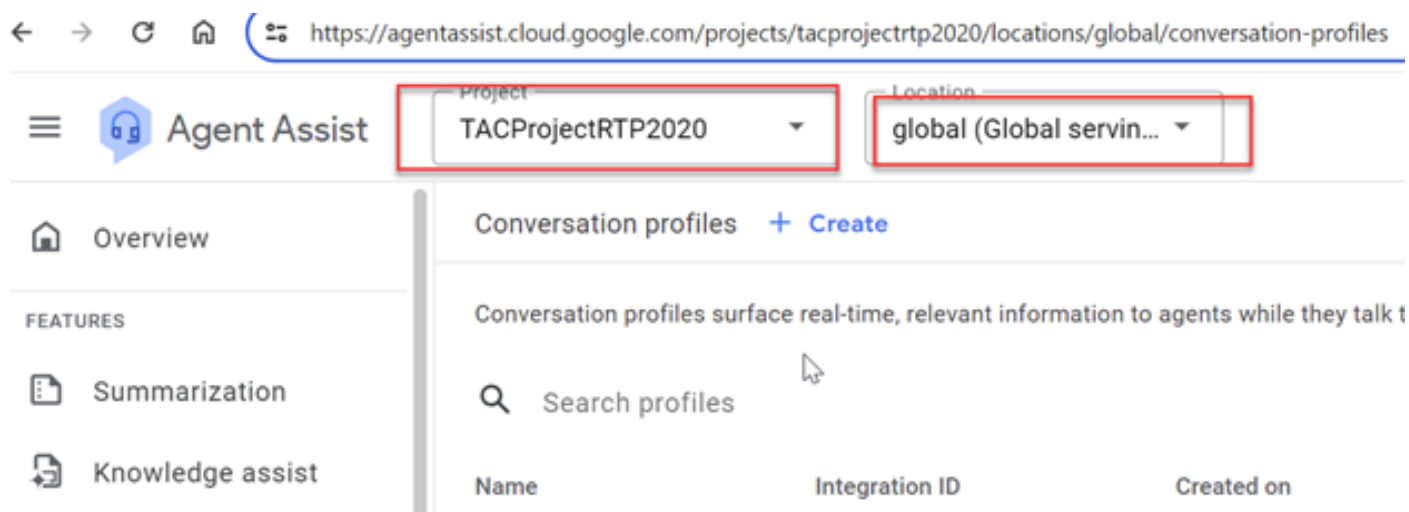
فراعمة دعاق ةي لاتل بيولا قح هيدل

ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل.

ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل <https://agentassist.cloud.google.com/> ةي لاتل بيولا قح هيدل ةي لاتل بيولا قح هيدل 1. ةي لاتل بيولا قح هيدل



عورشم عاشنال هتمدختسأ يذلا باسحل س فن مادختساب لوخدلا ليجستب مق 2. ةوطخل
Google. عقوملاو عورشمال دح.



رسيال يبنجال طيرشلال ةمئاق يف ةفرعمال دعاوق دح. 3. ةوطخل

 Knowledge assist

 Agent coaching

 Build-your-own-assist

 Article suggestion

 Smart reply

TOOLS

 Simulator

DATA

 Conversation profiles

 Models

 Knowledge bases

Generative knowledge assist

Generative Knowledge Assist can answer questions for a specific name or upload any number of documents, and [Verte](#) search this information during and outside of an activity.

Create an agent

Set up feature

You

ة. فرع عمل دعاءوق لفسأ عاشن إ قوف رقنا. 4 ةوطخلا

Agent Assist

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global servin...)

Knowledge assist

Agent coaching

Build-your-own-assist

Article suggestion

Smart reply

TOOLS

Simulator

DATA

Conversation profiles

Models

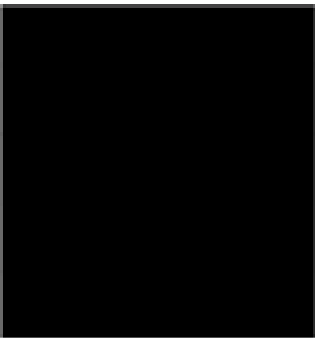
Knowledge bases

Knowledge bases + Create

Knowledge bases contain files served up by article suggestion and FAQs

Search knowledge bases

Name



ءاشن إقوف رقناو فراعملا ةدعاق ةغل و مسا لخدأ 5 ةوطخلا

Create a knowledge base

Display name*

Language*



Cancel


Create

تمام العمل لخدأو ديدج عاشن! قوف رقنا . فراع عمل ادعاق لى دن تسم ة فاضا . 6 ة وطلخا

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global servin...)

← Knowledge base CiscoKB



You don't have any knowledge base documents

A knowledge base document is an article or FAQ page that can be surfaced to agents during a conversation.

Create new

أ. لودات مل ة لئسأل ما دختسإ كنكمي لاثملا اذه يف، "ة فر عملا عون" ددح.

ب. لئسأل دننسم ما دختسإ كنكمي، لاثملا اذه يف. فل مل ا ردصم ل ماعل URL ناو نع ددح. ب
لوح ة لودات مل ل Google: <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.

ج. عاشنإ قوف رقنا.

The screenshot shows the Cisco Agent Assist interface. On the left is a navigation menu with options like 'Knowledge assist', 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', and 'Smart reply'. The main area is titled 'Add documents to CiscoKB'. It has two sections: 'Select knowledge types' where 'FAQ' is selected, and 'Select file source' where 'Public URL' is selected. A text box contains the URL 'https://cloud.google.com/storage/docs/faq'. At the bottom, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

مادختساب فراعمال دةعاق ىل قئاثول نم ديزملا ةفاضا ك نكمي .نآلا دننسملا عاشنإ مت ءارجإل سفن

ةثداحم فيرعت فلم عاشنإ

يتل اتاجارتقالا في مكحتت يتل تاملعمل نم ةوعومجم نيوكتب ةثداحملا فيرعت فلم موقبي تقو ءانثأ اهضرع متي يتل اتاجارتقالا في تاملعمل هذه مكحتت .لئيمع ىلع اهؤارجإ مت ةملعم اذهو يئاهن مدختسم عم راوح عبرم عاشنإل ةثداحم فيرعت فلم عاشنإ بجي .لئغشتللا CCAI CCE تازيم نيوكتل ةبولطم

ةيبناجال ةمئاقلا نم ةثداحملا فيرعت تافلم دح ، Google لئو تاملعلت في 1. ةوطخل

Route Settings

Edit CumulusAnswer1

- General
- Experience Management
- Contact Center AI**

This page is used to apply a Contact Center AI Config to a specific Call Type.
Contact Center AI Config depicts a set of services from an AI provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#)

Contact Center AI Configuration:

Select Contact Center AI Configuration

Name	Description
AI-FACTORIN	Agent Answers Feature for ROOM
Web-EPF2020-EPFAgent	
Webex CCN Config	Use this Config to enable Clu...

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. At the top, there is a 'Project' dropdown menu set to 'TACProjectRTP2020' and a 'Location' dropdown menu set to 'global (Global)'. The main navigation menu on the left includes 'Knowledge assist' (highlighted in blue), 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', and 'Smart reply'. Below this, there are sections for 'TOOLS' (containing 'Simulator') and 'DATA' (containing 'Conversation profiles', 'Models', and 'Knowledge bases'). The 'Conversation profiles' item is highlighted with a red rectangular border. The main content area on the right is titled 'Generative knowledge assist' and contains a description: 'Generative Knowledge Assist can answer questions by name or upload any number of documents, and Vertex search this information during and outside of an activity'. Below the description are two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'.

دق تنك اذا عاشن+ وأة ح فصل لا نيمي يلعأ يف دوجوم لا ،ديج عاشن+ قوف رقنا 2. ةوطخلا لعل فللاب يرخأ ةثداحم فيرعت تافل م عاشن اب تمق

Agent Assist

Project
TACProjectRTP2020

Location
global (Global servin...

- Knowledge assist
- Agent coaching
- Build-your-own-assist
- Article suggestion
- Smart reply

TOOLS

-
-
-
-
-
-
-
-

TOOLS

-

TOOLS

-
-
-
-
-
-

DATA

- Conversation profiles
- Models
- Knowledge bases
- Datacards

New conversation profile

Display name

This will help you find this profile in the conversation profiles list

Display name

Language

Specify a language for your conversation profile

Language*
 en - English

Suggestion types

Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents

- Conversation summarization (generator)
Generate a customizable LLM powered summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy)
Generate a summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy - voice)
Generate a summary of a voice conversation
- Generative knowledge assist
Query your knowledge base and receive LLM-generated answers
- Agent coaching
Provide realtime best practice suggestions to agents
- Build-your-own-assist
Use features you built on the Agent Assist generator platform
- Smart reply
Surface pre-written responses
- Article suggestion
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs
Auto-surface answers to customer questions

Pub/Sub notifications

Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available

ةغللا دحو ةداحملا فيرعت فلمل اديرف امسا لخدأ، ضرعلا مساعبرم في 3 ةوطخلا

← New conversation profile

Display name

This will help you find this profile in the conversation profiles list

Display name

CiscoCP

Language

Specify a language for your conversation profile

Language*

en - English

ةل وادتم لة لئسأل ا ددح ،ت ا ح ا ر ت ق ا ل ا ع ا و ن أ ل ة ب س ن ل ا ب ،ة ح ا ت م ل ا ت ا ر ا ي خ ل ا ة م ئ ا ق ن م . 4 ة و ط خ ل ا

Suggestion types

Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents

- Conversation summarization (generator)
Generate a customizable LLM powered summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy)
Generate a summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy - voice)
Generate a summary of a voice conversation
- Generative knowledge assist
Query your knowledge base and receive LLM-generated answers
- Agent coaching
Provide realtime best practice suggestions to agents
- Build-your-own-assist
Use features you built on the Agent Assist generator platform
- Smart reply
Surface pre-written responses
- Article suggestion
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs
Auto-surface answers to customer questions

Pub/Sub notifications

Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available

دحل او قثال دح ميق لاخدال تاراخيلا ىرتس، حارتقالا عون دي دحتب موقت ام دنع 5. ةوطخلل تاحارتقا و ابة اجتسال تاحارتقا ددع Maximum Suggestions ب دصقي. تاحرتقم لل يصقألا لك لعجي يذلا يجذومننل ةقثال ىوتسم ىل ةقثال دح ريشيو، اءا عا رما تىتلا ةفرعملا ةدايز ىل ةقثال ةميق ةدايز يدؤت. لىمعل بلطب ةلص اذ ةباجتسا حارتقا و اى فرعم حارتقا عا رما مدع و القا تاجتسا عا رما ىل يدؤت دق امنك لو، ةلصل تاذ تاجتسال عا رما ةلما تحا، ةل وادتمل ةلئسال ةبسنلاب. ىل ةل دحل ةميق ىبل رايخ رفوتى مل اذ تاجتسا ادبت ناب ل جوي صوت امك. $0.4 =$ ةل وادتمل ةدعاسملا ىل ةقثال ةبتع ني عت Google حرتقت. تالاحل عيمج يف 3 غل بت يوصق تاحارتقا ةميق ب

FAQs
 Auto-surface answers to customer questions

Suggestion model type
 Baseline model ▼
 A general, pre-trained model provided by Google that requires no transcript data to use.

Knowledge bases*

CiscoKB ✕

?

Format: projects/<Project ID>/locations/<Location>/knowledgeBases/<Knowledge Base ID>

Confidence threshold *

It is recommended to set it to 0.4 initially, then change it incrementally until you are satisfied with the suggestions

0.4


3

Max suggestions*

نم لك نم ةدراول لئاسرل ةزيملا هذه للحت .[هجوتللا ليلحت](#) enable (يرايخا). 6 ةوطخل اقام هكرتا ،يلالحا تقولا في .فطاعال دصقلا ديدحتل يئاهنلا مدختسملول ليمعلا

نع ةرابع [نبيضا رتفا ءالكو](#) .يرهظ DialogFlow ليمع لىل لقلنلا نكم (يرايخا). 7 ةوطخل ةج دجوت ال .يرشب ليمع لىل ديعصتلا لبق ءالمعلا تالكشم لح نولواحي نيتمتؤم ءالمع ليمعلا ةملاك ةجلامع في بغرت تنك اذا نكلو ،ةزيملا هذهل يرهاظلا ليكولا ديدحت لىل كنكمي في ،يقيقح ليمع لىل ةملاكمل لقلن لبق الؤ Dialogflow CX يرهاظلا ليكولا ةطساوب .عورشملا اذه في هتأشنأ يذل Dialogflow CX يرهاظلا ليكولا ديدحتو رايخالا اذه نيكمت

ازهاج ةثداحملا فيرعت فلم نوكي سحت قئاقد ةدع رمأل قرغتسي .قلخي ةقطق .8 ةوطخل مادختسالل

 فلم فرعم ريفوت بجي ،"مكحتلا ةحول" في "ليكولا تاباجا" نيوكت دنع :ةظحالم اذه مادختسالل متي .ةظفاحلا لىل خسن قوف رقنا .لماكلتلا فرعم خسنا .ةثداحملا فيرعت "مكحتلا ةحول" نيوكت في اقحال رمأل

Project: TACProjectRTP2020 Location: global (Global servin...)

Agent Assist

- Knowledge assist
- Agent coaching
- Build-your-own-assist
- Article suggestion
- Smart reply

Conversation profiles + Create

Conversation profiles surface real-time, relevant information to agents while they talk to customers. [Learn more](#)

Search profiles

Name	Integration ID	Created on	Updated on ↓	Language
CiscoCP	q5Mx4YGRHSdmfjN...	Just now	Just now	en-US

Webex Control Hub نيوكت

نيوكت لغتسي [Control Hub](#) في Cisco Webex Control Hub في CCAI نيوكت عاشناب مق ةلاقم ةرايزب لصفت، ليصافت لىل لوصحلل CCAI تامدخ اعادتسال CCAI تالصوم CCAI [WebEx](#) تاميلعت زكرم في AI لاصلتال زكرم نيوكت

تامولعمل نم ديزمل كرتشملاو "ةباحسلا لاصلتال" رشان تيبتت نم دكأت 1. ةوطخلل [Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) في ةباحسلا لاصلتال تيبتت مسق ةرايزب لصفت [ةيقرتلاو تيبتتلا ليلد](#).

Cloud Connect قوف رقناو لاصلتال زكرم لىل لقتنا [Webex Control Hub](#) لىل لوخدلا لفس 2. ةوطخلل Connect.

webex Control Hub

Overview

- Getting Started Guide
- Alerts center

MONITORING

- Analytics
- Troubleshooting
- Reports

MANAGEMENT

- Users
- Workspaces
- Devices
- Apps
- Account
- Organization Settings

SERVICES

- Updates & Migrations
- Messaging
- Calling
- Contact Center

Getting Started Guide

0 of 8 tasks completed

[View the Getting Started Guide and the recommended tasks](#)

Webex Services ALL ONLINE

- Webex
- Calling
- Meetings
- Hybrid Services
- Control Hub
- Developer API
- Room Devices
- Contact Center

Hybrid Services INCOMPLETE

- Calendar (Google)
- Calendar (Office 365)
- Calendar (Exchange)
- Device Calling
- Message
- Serviceability

Updates

Update your services to the new Webex experience. [Learn More](#)

Devices

No devices added

Get your users collaborating by adding some devices.

[Add Devices](#)

Onboarding

1 Total Users

There is no CSV upload within 180 days

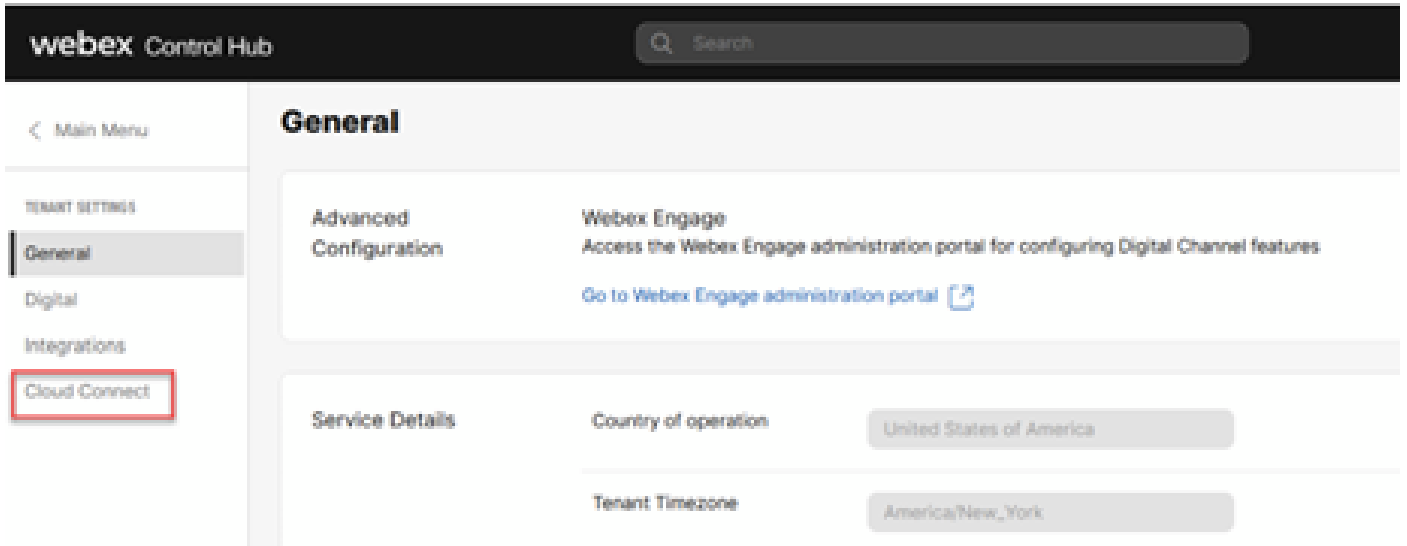
Potential New Users: 0

[Review](#) [Enable Directory Sync](#)

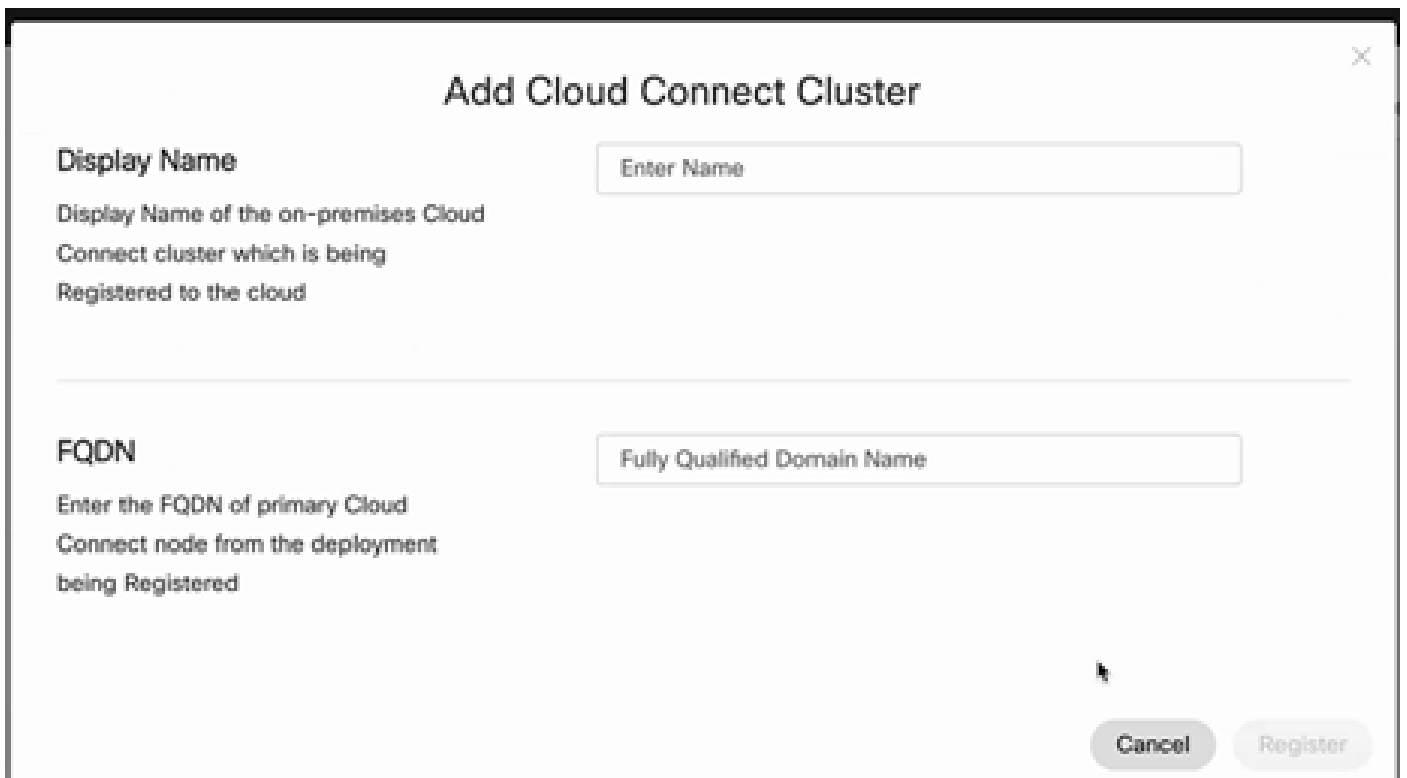
Quick Links

webex Adoption Methodology [Learn More](#)

- Admin Capabilities
- Manage Subscriptions
- Organization Tasks
- Audit Log
- Webex Calling Network Readiness Tool
- Manage Auto-License Template
- Adoption Resources Library

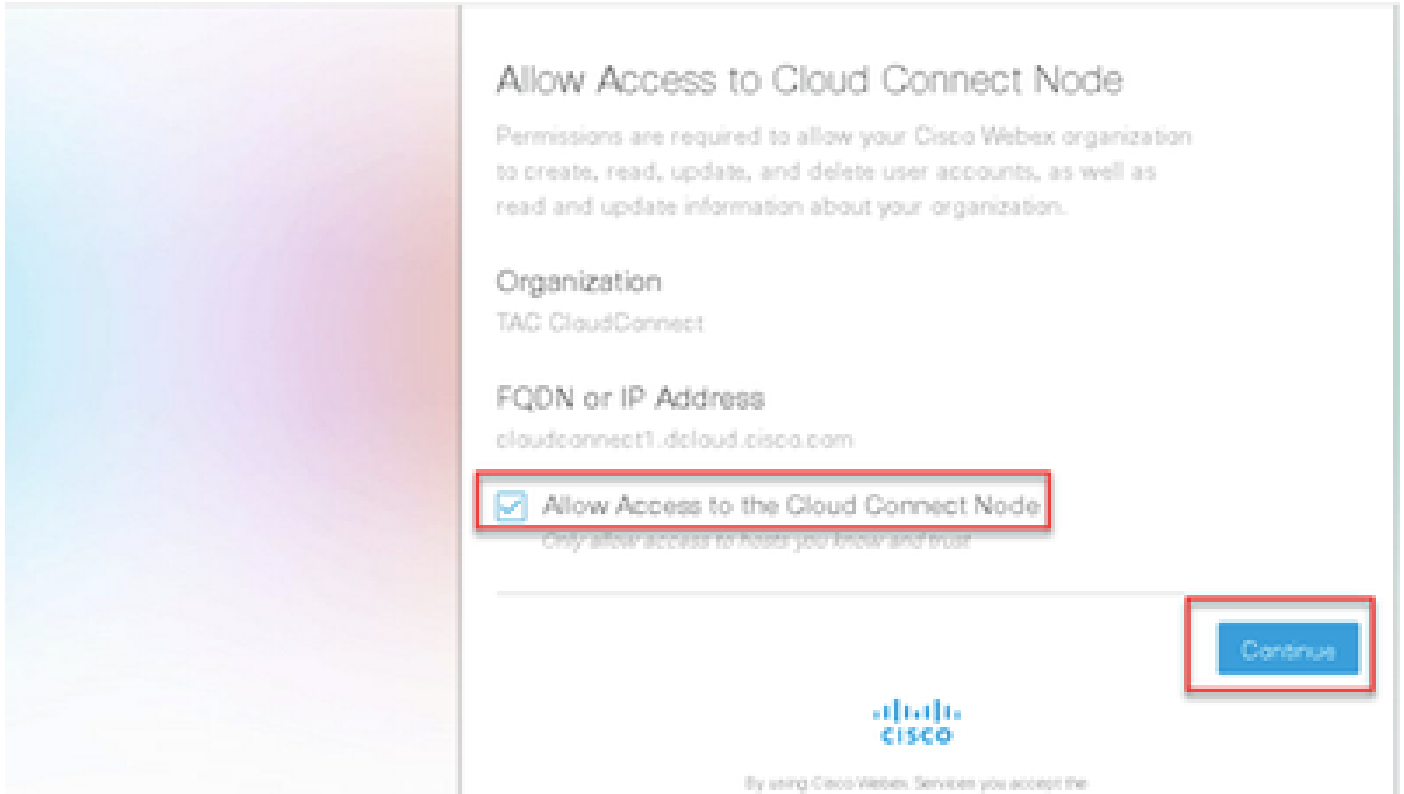


يتم إدخال (FQDN) لمالك الابل لهؤم الالامل مس او مس الال لخدأ ؛ "يبحس الالصل الال" راطل يف 3. ةوطخل الال ساس الال يبحس الالصل الال صاخ الال.

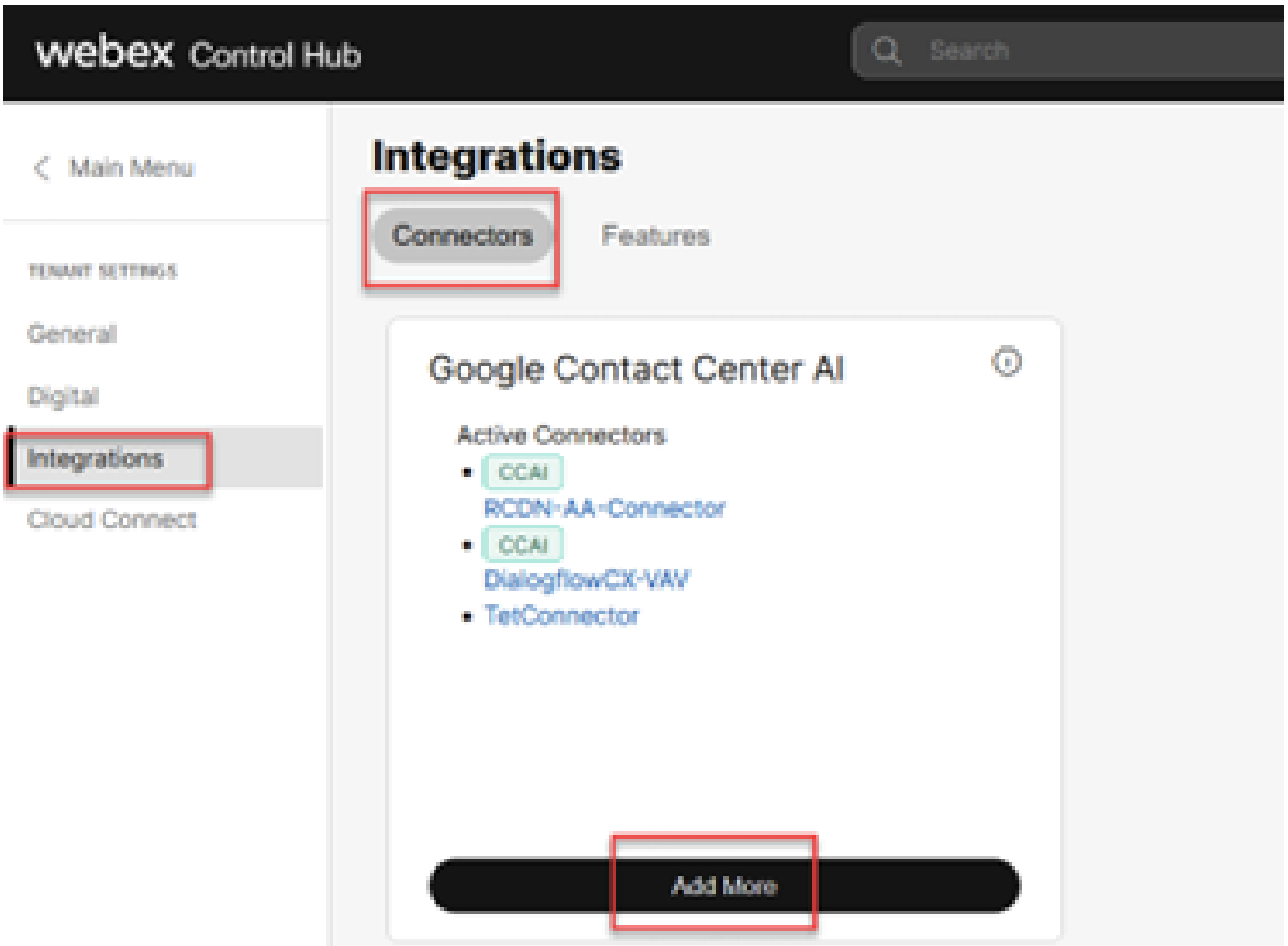


يتم إدخال الالصل الالصل الالصل الال FQDN و مس الال لخدأ ، Cloud Connect ةذفان يف 4. ةوطخل الال ليجس قوف رقنا مئ ساس الال.


الالصل الال ةدقع الال لوصول الالصل الال دح ، "لوصول الالصل الال" ةذفان يف 5. ةوطخل الال ةعباتم قوف رقناو "يبحس الالصل الال".

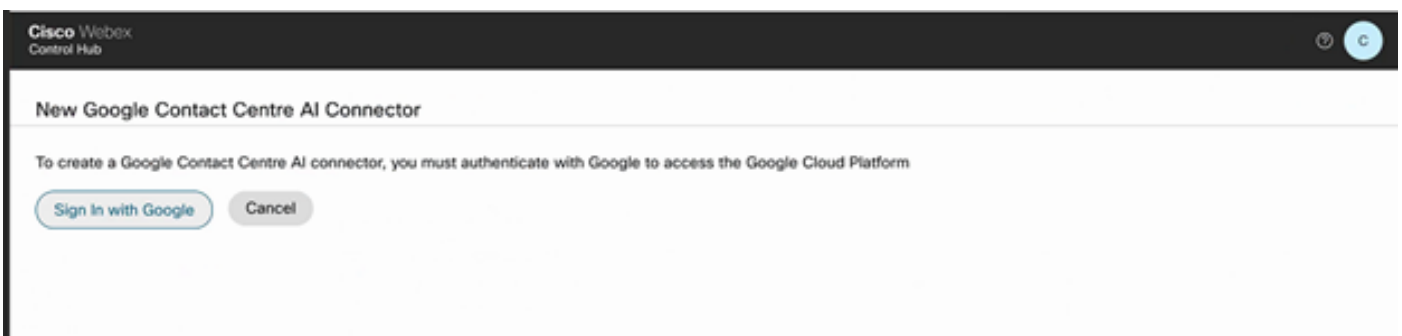


تالصوصملا م ث لمالك تال تاي لمع ددح ، لاص تال زك رم ةذ فان ي ف . لصوصم ة فاضا . 6 ة و طخال
دي زملا فيضي ة ق ط ق ط



ةفاضا قوف رقنا ،رخآ لصوم ةفاضا لىل جاتحتو لىل ءلاب لصوم ةفاضا تمت اذا .7 ةوطخال تاداش رال مادختسا يف رمتساو Google مادختساب لوخدلا لىجستب مق .ديزمال

 Google عم هلى لوخدلا لىجستب موقت يذلا مدختسما باسحل نوكي نأ بجي ةظحال م Google عورشمل كلال رود .



ظفح قوف رقناو تامولعملال هذه ريفوتب مق لصومال ءحفص يف .8 ةوطخال

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

لوصول مسال: مسال

هتأشنأ يذلا لجوج عورش م سا: CCAI عورش م سا

عورش م تمدق ام دنع Cisco هتمدق يذلا Google عورش م سا: ةرتوفلل لباقلا عورش م سا Google

صاخلا Google عورش م سا ل تفضاً دقو، Cisco هتمدق ةمدخ باسح: ةرتوفلل لباق ةمدخ باسح ك.

Cisco Google عورش م سا ف ايئاقلت نوس ياج حاتفم ئشن ي و، لوصول عاشنأ م تي نألا

رقنا و تازيمال قوف رقنا، لمك تال ةحفص -> لاصلتال زكرم ي ف. تازيمال ةفاضلا 9 ةوطخلال دي دج قوف.

< Main Menu

Integrations

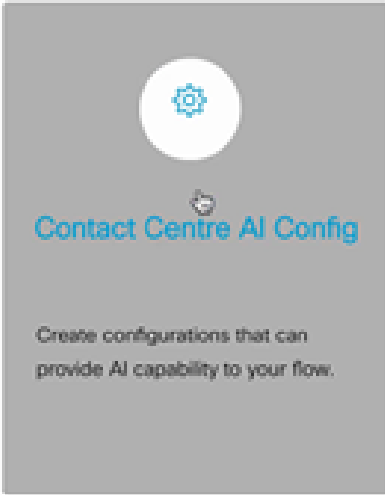
Connectors

Features

TENANT SETTINGS

زكرم ل AI نيوكت قوف رقنا. دي دج لاصلتال زكرم عاشنأ ةزيم ةحفص ي ف نألا تنأ 10 ةوطخلال لاصلتال.

Create a new Contact Centre feature



فلما شاشنا متو، لعل فلاب هتفاضل تمت يذلا لصولم ددحو، ةزيملا تامولعم رفوي. 11 ةوطخلال ةثداحم فيرعت Google.

لثملا ليلبس لعل. ةزيملا هذه اعادتسا ديرت مسا يا: نيوكتلا مسا

ل RCDN ل ليكولا تاباج ةزيم: لثملا ليلبس لعل: (يراي تخا) فصول

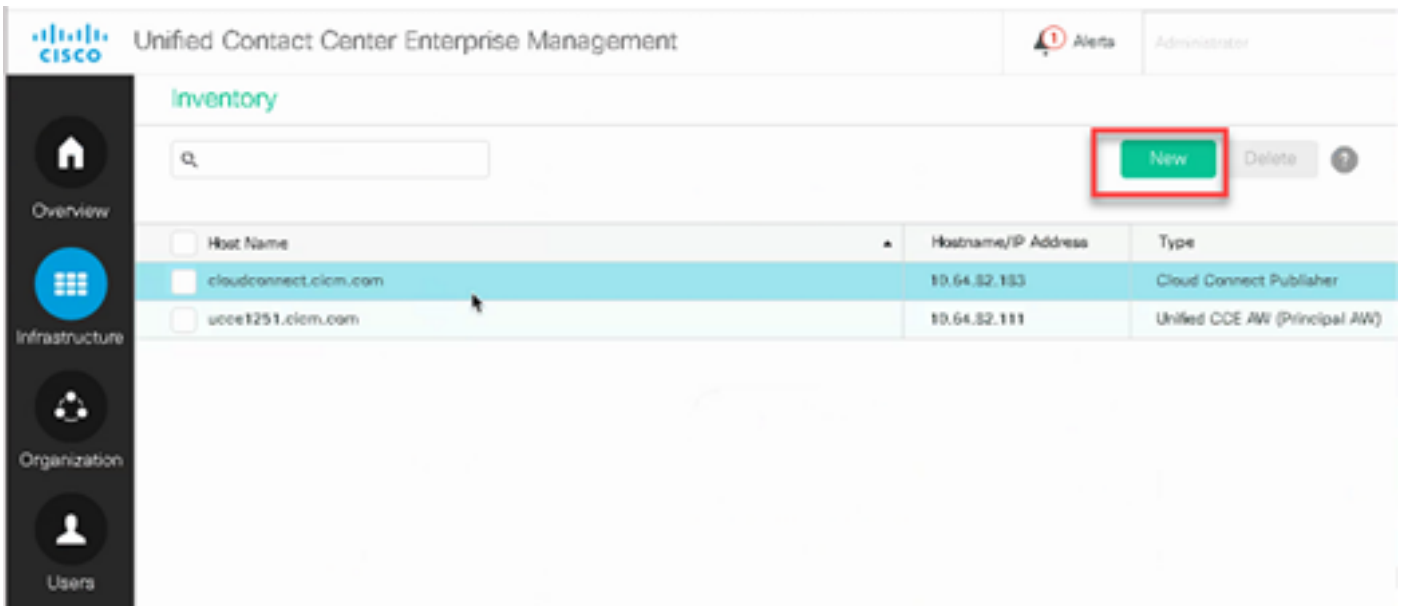
اقبسم هؤاشنا مت يذلا لصولم ديدحت: لصولم

ةثداحملا فيرعت فلم جذومن ليلكو تاميلعت خسن: Google ةثداحم فيرعت فلم

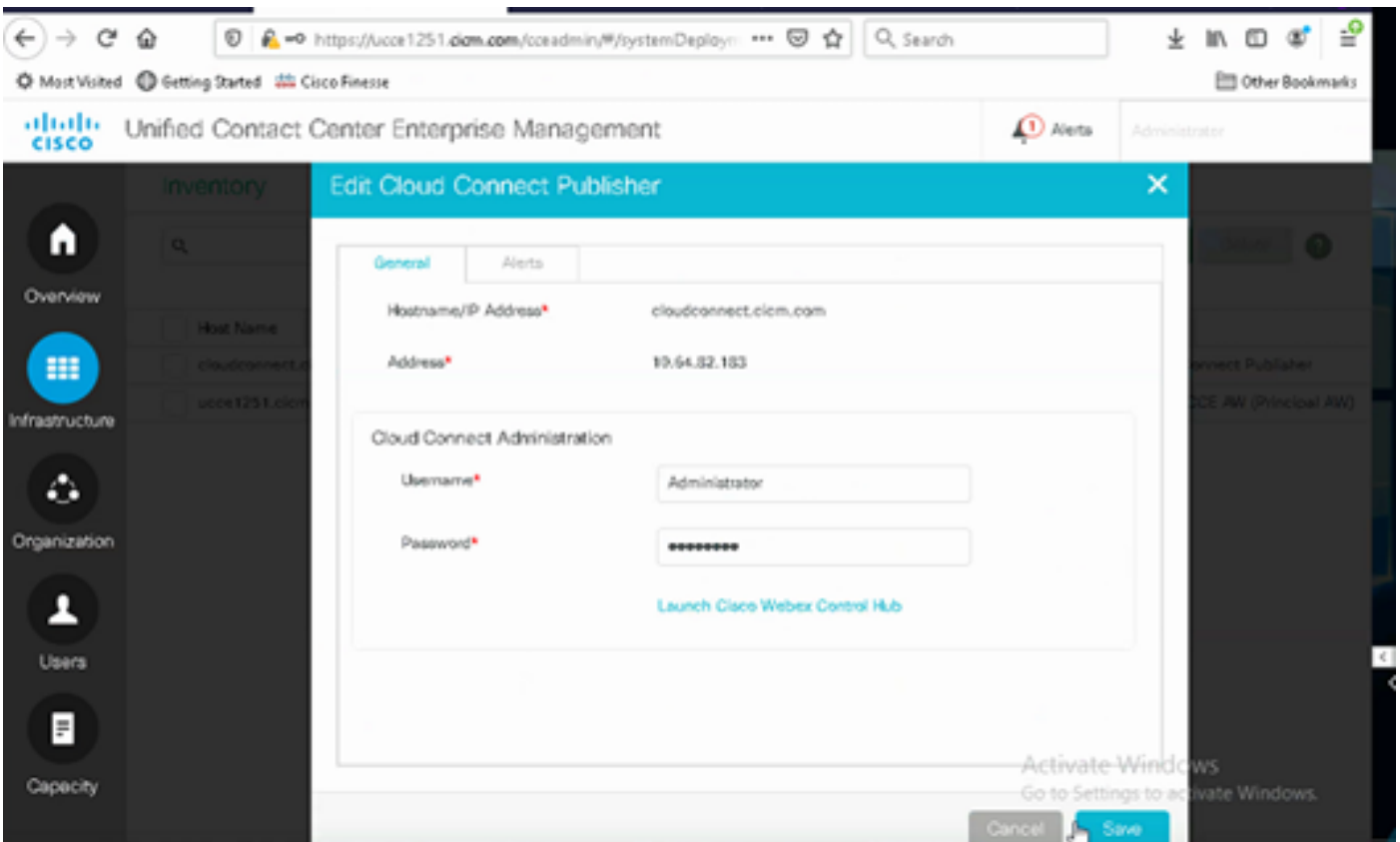
يف. يره اظلال ليلكولا و ليلكولا تاباج ل يضا رتفاك ةزيملا هذه ديدحت كنكمي: ةظحالم لاصتالا زكرم ةملاكم عونب اهنيوكت مت ةزيم نارقي لىل جاتحت نل، ةلاحلا هذه

CCE نيوكت

قوف رقنا .درجلا إلى لقتناو Cisco نم (SPOG) بيولا ةرادا ةأحتفا ، PCCE AW إلى ع 1. ةوطخالا ديدج .



دامتعالا تانايبو FQDN ريفوتو ةباحسلا ربع لاصتا ةفاضلا 2. ةوطخالا



لؤلح يف ايتا ذة ع قوم تاداهش : PCCE تاداهش لدابتل تادنتسمل ا هذه إلى عجرا : ةظالم [قدهاشلا إلى عجرا ، UCCE إلى ةبسنلاب . اهتباشل PCCE تانوكم قدهاش قراداو PCCE](#) [UCCE إلى ع قلدابتل ايتا ذة ع قوملا](#) .

نم ديزمل . CVP (OAMP) تاي لمع مكحت ةدحو يف ةباحسلا لاصتا نيوكت 3. ةوطخالا

قرا دا ليلد ي ف يباحس ل لاصت ال CVP ةزهجأ نيوكت مسق ل اريزب ل ضفت ، ل ي صافات ل
Cisco. نم عالم ل ل ة دحوم ل ا ة ي ت وصل ل ا ل اصت ال ا ة ابوب

✎ PCCE ل ة بولطم ريغ ة و طخل ا هذ ه . طقف UCCE ل ص صخم ا ذه : ة طخل ا م

Most Visited Getting Started Other Bookmarks

Cisco Unified Customer Voice Portal Administrator Administrator

Cloud Connect

Device: CVP186

⚠ Change in value requires restart of Cisco CVP CallServer service.

Publisher IP Address / Hostname: 10.64.82.153

Subscriber IP Address / Hostname: Subscriber IP Address / Hostname

Username: Administrator

Password: *****

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Save

ل ضفت ، ل ي صافات ي ل ع ل و ص ح ل ل CVP م دا خ ي ل ا Cloud Connect ة داهش داريت س ا . 4 ة و طخل ا
ي ف دحوم ل CVP ح ي ت ا ف م ن ز خ م ي ل ا ة ب ا ح س ل ا ر ب ع ل ا ص ت ال ا ة داهش داريت س ا مسق ة اريزب
Cisco. نم عالم ل ل ة دحوم ل ا ة ي ت وصل ل ا ل اصت ال ا ة ابوب ل ي ل د نيوكت ل ا

ت ا ب ا ح ا " ة ز ي م د ي د ح ت ن م د ك ا ت ل ا ك م ز ل ي ، ت ا م ل ا ك م ل ا ع ا و ن ا ع ي م ح ب CCAI نيوكت ن ا ر ق ا ل . 5 ة و طخل ا
> ت ا ز ي م > ة م ا ع ة ر ط ن ي ل ا ل ق ت ن ا ، ة د ح و م ل CCE ة ر ا د ا ي ف . Control Hub ي ف " ي ض ا ر ت ف ا ل ي م ع
ة د د ح م ل ا ي ض ا ر ت ف ا ل ا ل ي ك و ل ل ت ا ب ا ح ا ل ا ة ز ي م ة ي ؤ ر ك ن ك م ي م ث ، Cisco Bill د د ح و Contact Center AI
ت ا م ل ا ك م ل ا ع ا و ن ا ع ي م ح ل .

Unified Contact Center Enterprise Management Alerts Administrator Administrator

Contact Center AI

Default Config

This page gives an overview of AI services that use the default Contact Center AI Config.
Contact Center AI Config depicts a set of services from an API provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#).

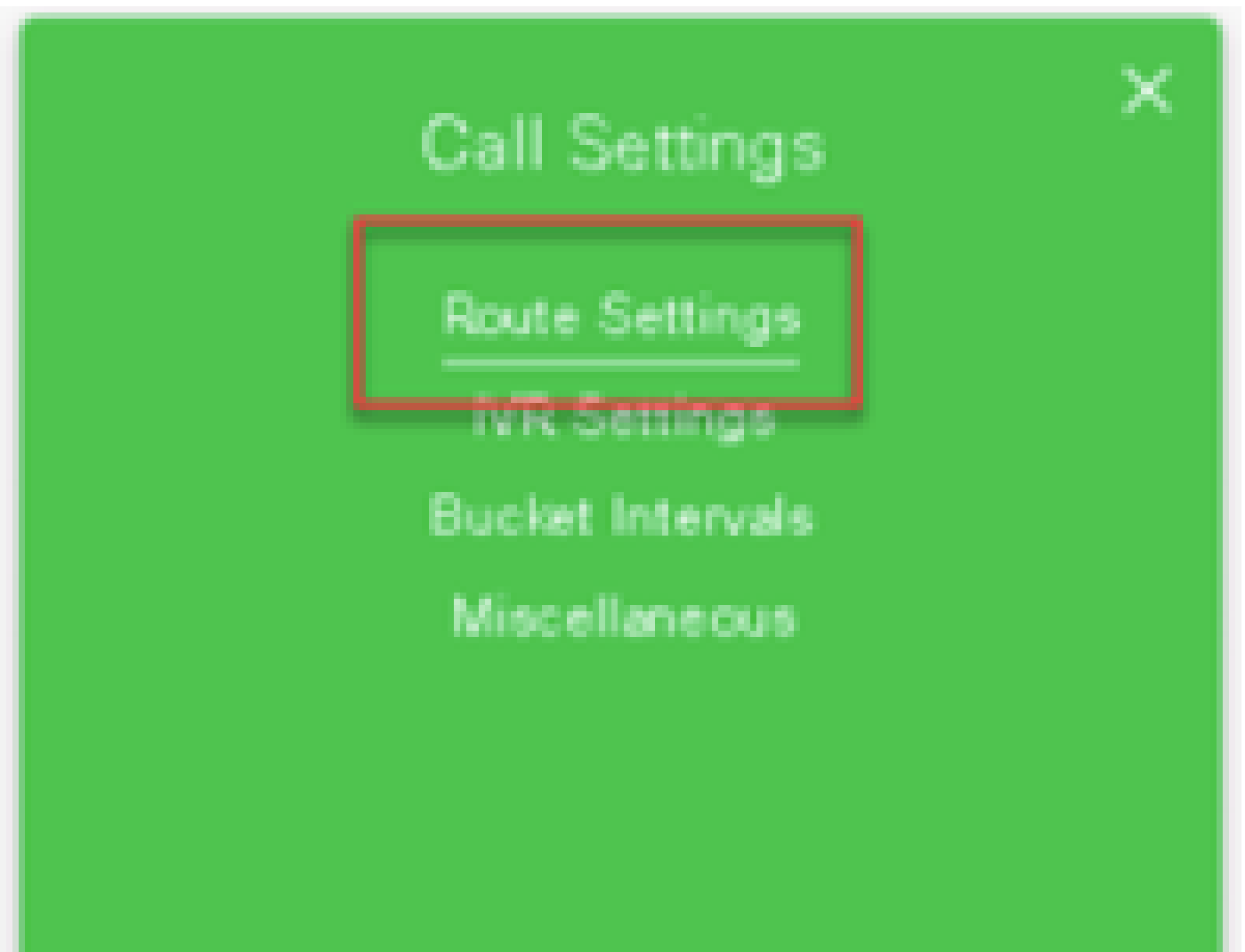
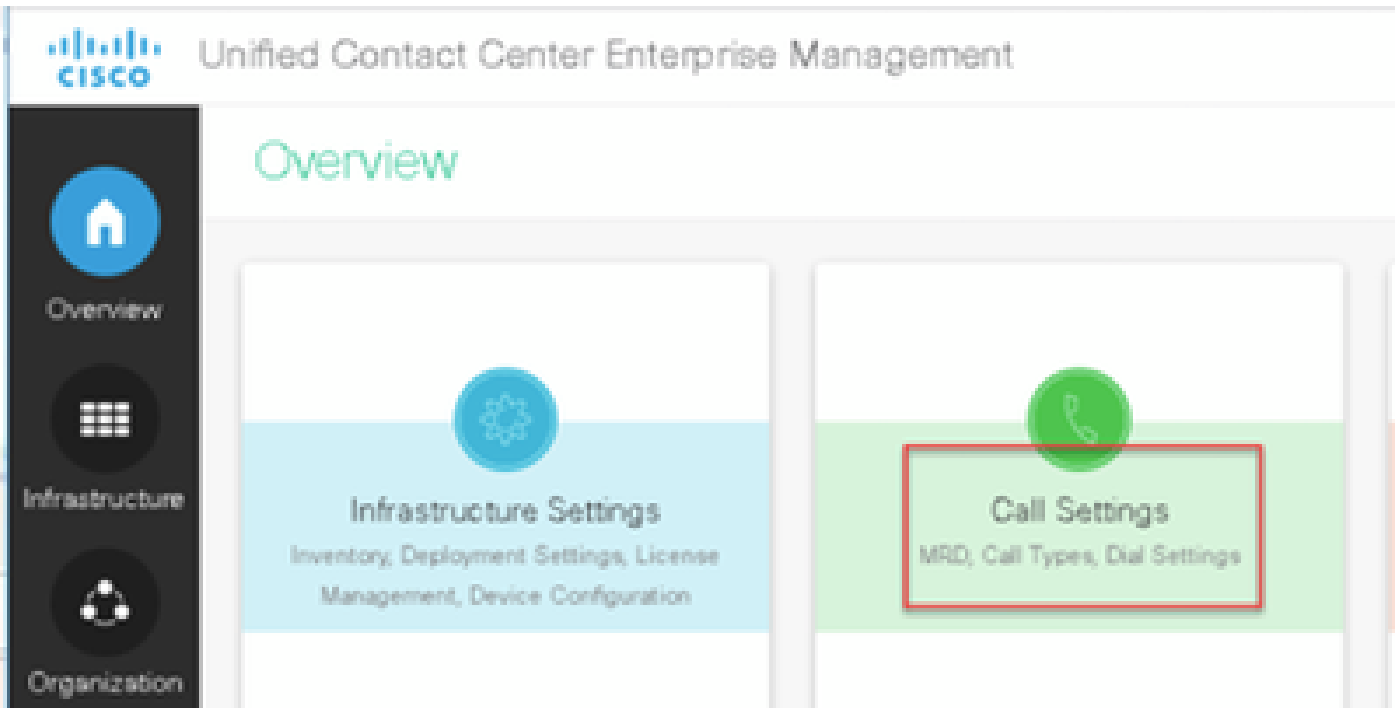
Sync Status: In Sync
Last synced: 02:17, Sep 18, 2024
Next sync: 01:05, Sep 18, 2024
Sync

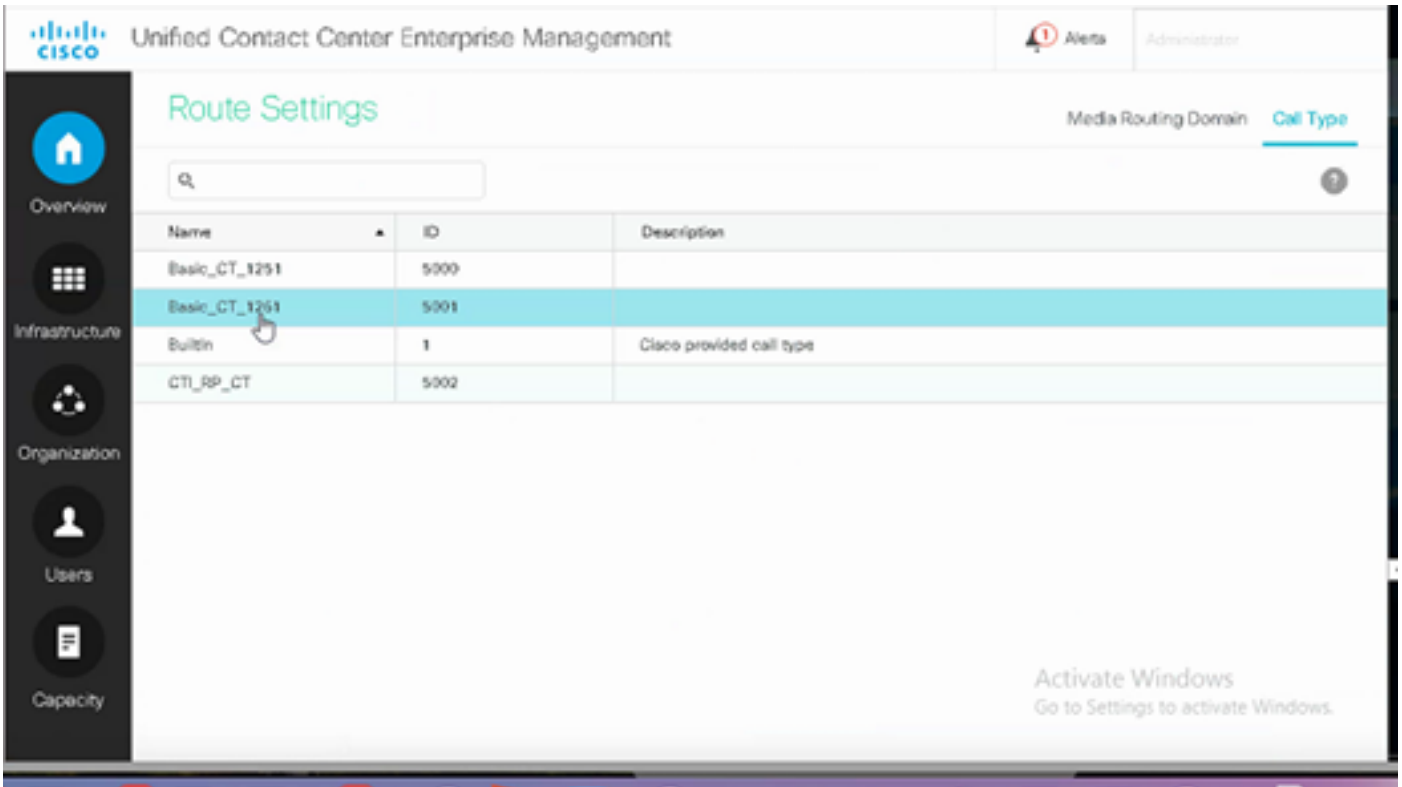
AI Service	Default Config
Agent Answers	VAV-RTP2020-EFTAgent
Virtual Agent	VAV-RTP2020-EFTAgent

ز و ا ج ت ل و ا ت ا ع ا ع د ت س ا ل ا ع ا و ن ا م ط ق ف ة ي ع ر ف ة ع و م ح م ي ل ع CCAI نيوكت ق ي ب ط ت ل . 6 ة و طخل ا

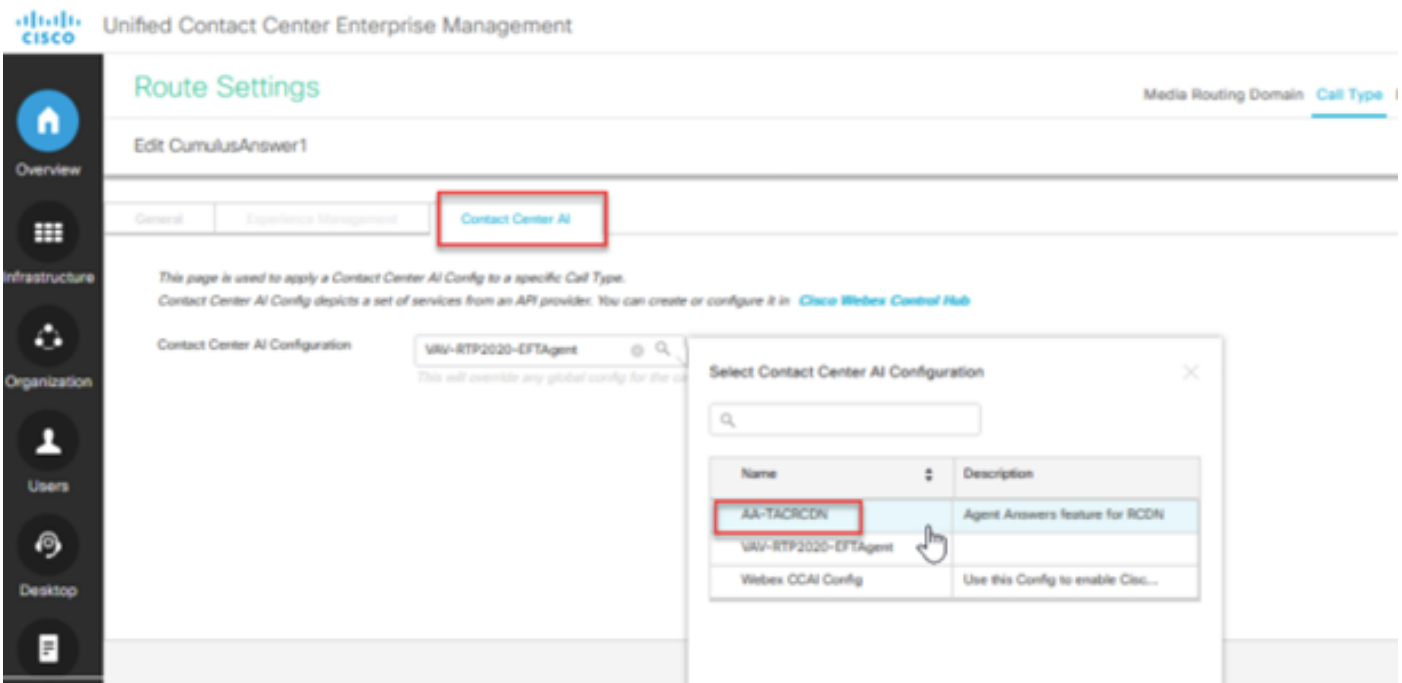
كلذب مق ،ةددملا تاءاعدتسالا عاونأل ماعلا نيوكتللا

ةملاكملا عون ددحو راسملا تادادعإ -> لاصلتالا تادادعإ ىلا لقتنا ،بىولا ةرادا ةادا ي ف 1.





يذلل لاصتاللا زكرم ب صاخ ال AI دحو و لاصتاللا زكرم ب صاخ ال AI بي و بتلا ةمالع قوف رقنا 2. ظفح قوف رقنا و Control Hub لعل هن يوكت مت.



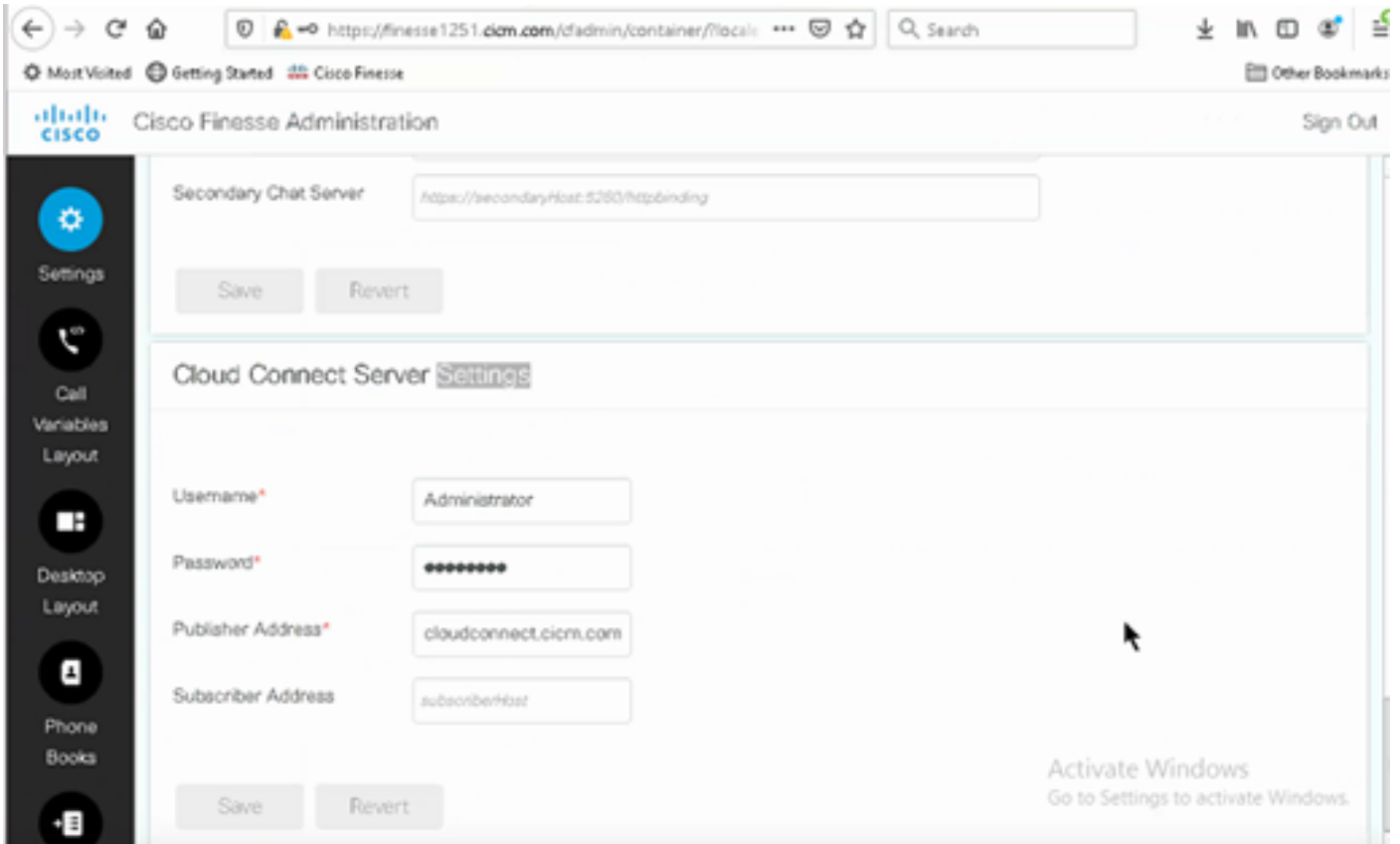
نيوكت Finesse

4. ةوطخلاب PCCE أدبتل . طقف UCCE ب ةصاخ 3 لى 1 نم تا و طخلال : ةظحال م

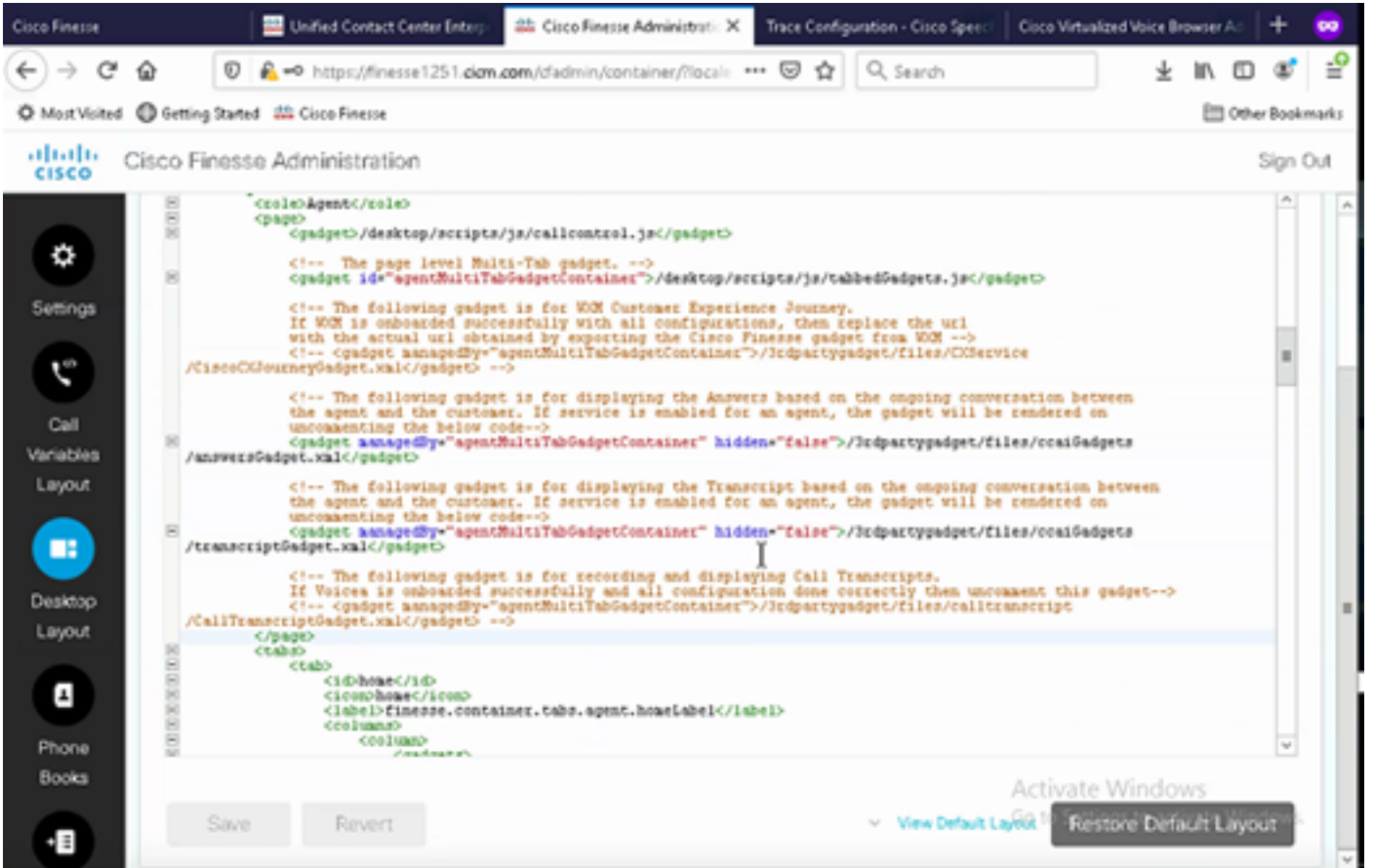
ةرايزب لصف ، تام و ل عملال نم ديزمل . Cisco Finesse لعل ةباحسلا لاصتاللا ريفوت 1. ةوطخلال Cisco Finesse [ةرادلا ليلد](#) في Cloud Connect مداخل تا داعدل عوضوم .

"ةباحسلا لاصتا" ىلإ و تادادعإلا ىلإ لقتناو ،Finesse ةرادإ ةحفص حتفا 2. ةوطخلا

رشانلاب ةصاخلا FQDN و دامتعالا تانايب "يباحسلا لاصتالا" مداخ تادادعإ رفوت 3. ةوطخلا كرتشملاو

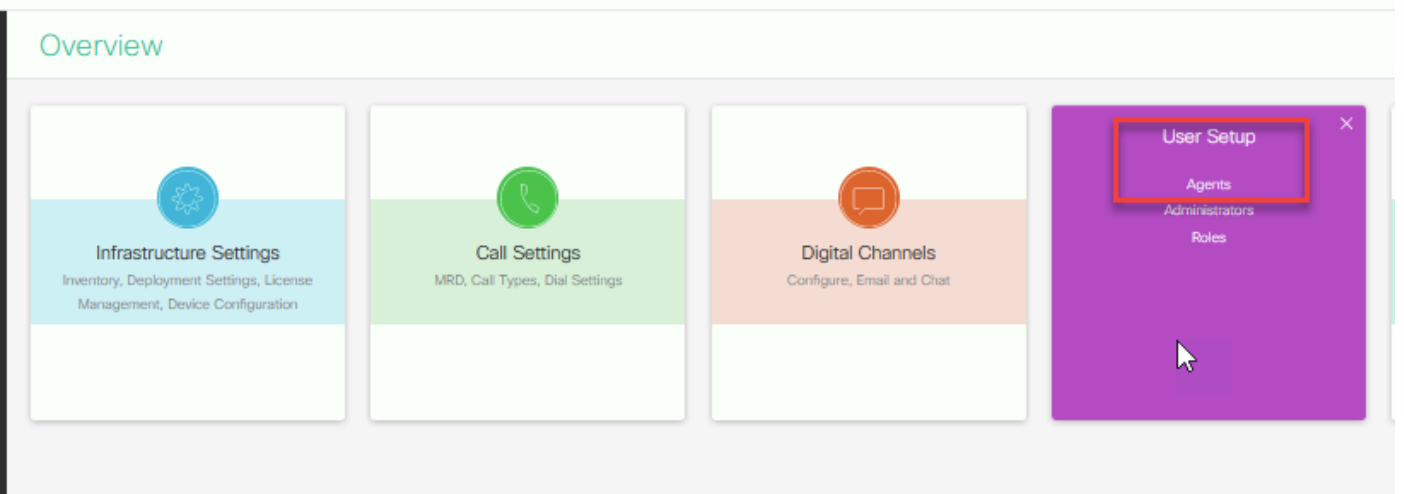


ف .بتكملا حطسلا Finesse طي طخت ىل ع "للكولا تاباجا" ةي كذلا ةادألا ةفاضإ 4. ةوطخلا تامولعم ىل ع قىلعتلا لازاؤ بتكملا حطس طي طخت قوف رقنا ،Cisco Finesse ةرادإ ةحفص لكولا تاباجا ةقلعتملا ةي كذلا ةادألا



CCAI تامدخ ني كمتب عال كولا ةرادو عال كولا دي دحت موقى ، CCE ةرادا ةحفص ي ف 5 ةوطخل ةحفصل" بيوبتل ةمالع لىع "للكولا تاباجا" ةدعاسملا ةادال رهط ، اهنى كمت درجم بو لىع لوصحلل . ةملاكمل اناثا ةلصل اذ تا جارقتق اوالا قالملا ضرعتو " ةيسئرلا لاصلال زك رمل AI ةي كذ تاودا لىل ةرايزب مق ، ةي كذل ةادال مادختسا ةي فيك لوح لىصافت نيوكت ةلاحي ف طقف تامالع اوالا قائل ةافخال مدع/ئىاق لئل ةافخال ةي ناكم ارفوت نم ديزم لىع لوصحلل Cisco Finesse . في بيوبتل تامالع ددعتم زاك ةي كذل ةادال Cisco [قرادا لىلد](#) في " ةمالعمل نع تاباجال" ةدعاسملا ةادال ةرايزب لىصافت ، لىصافتل [Finesse](#) .

Unified Contact Center Enterprise Management





Agents

<input type="checkbox"/>	Type ▲	Username ▼	Last Name ▼	First Name ▼	Description
<input type="checkbox"/>	(A)	bwayne	Wayne	Bruce	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgbmargera	Margera	Barn	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgcpontius	Pontius	Chris	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjackson	Jackson	Sammy	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjknoxville	Knoxville	Johnny	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjolie	Jolie	Angel	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgmoore	Moore	Demetra	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgpitt	Pitt	Bradley	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsmith	Anniston	Jenna	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsteveo	O	Steve	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgwillis	Willis	Bruce	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dduck	Duck	Donald	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dmarino	Marino	Dan	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	efudd	Fudd	Elmer	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	hliang	Liang	Helen	Cumulus - UWF Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jelway	Elway	John	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jmontana	Montana	Joe	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jopeters	Peterson	Josh	Cumulus - CRM Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mariaqui	Quinteros	Maria	Cumulus - CallTrack Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mmouse	Mouse	Mickey	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	oharvey	Harvey	Owen	Cumulus - Outbound Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	pparker	Parker	Peter	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	rcunningham	Cunningham	Randall	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	sjeffers	Jefferson	Sandra	Cumulus - Main Agent

Overview

Infrastructure

Organization

Users

Desktop

Capacity

Agents
Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
Username*	<input type="text" value="sjeffers"/>				
First Name*	<input type="text" value="Sandra"/>				
Last Name*	<input type="text" value="Jefferson"/>				
Agent ID	<input type="text" value="1080"/>				
Description	<input type="text" value="Cumulus - Main Agent"/>				
Desk Settings	<input type="text" value="DefaultAgentDeskSettings"/>				
Department	<input type="text" value="Global"/>				
Site	<input type="text" value="Main"/>				
Team	<input type="text" value="CumulusMain"/>				

Agents
Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
List of Services for Agent					
<input checked="" type="checkbox"/> Agent Answers					
<input checked="" type="checkbox"/> Call Transcript					
<input checked="" type="checkbox"/> VAV Transcript					

✎ مداخله فاضلا نم دكأت ف ،اهنيوكت مت يتلل Finesse مداخله دوجو ةلاح يف :ةظالم مداخله فاضلا نم دكأت ف ،اهنيوكت مت يتلل Finesse cors allowed_origin add رمأل اذه مادختساب ةباحسلا تالاصتلا مداخله فاضلا نم دكأت ف ،اهنيوكت مت يتلل Finesse Tomcat ليغشت ةداعاب مق . <https://{{CloudConnect FQDN}}>

✎ Notification دعب افاضة مداوخ لاصتالال ربع لاصتالال مداوخ افاضة دعب Notification.

CUBE و CVP نيوكت

نم ديزم ىلع لوصحلل. دمتم عمل اساس الال CUBE ماظن ىلع ليكولا تاباج نيوكت نم دكأت طئاسولا لولح" لصف عجار، نيوكتال او موعدمال بعكملل ةيساسالال ةمظنالال لوح ليصافتال ةيدودحل رصانعال نيوكت ليلدي في "Cloud Speech Services ل WebSocket ىل ةدنتسمال في هدهدب امو Cisco IOS XE 17.6 ن Cisco - نم ةدحومال <https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/ios-xml/ios/voice/cube/ios-xe/config/ios-xe-book/websocket-forking-for-cube.html>.

✎ CCE ىلع RTMS تانايب زكرمال WebEx تامدخ "ليكولل تاباجالال" ةزيم مدختست: ةظحالام م عدت . WXcc تانايب زكرمال WebEx تامدخ نم ال دب، اهدعب امو ES15 12. 6. 2 و CVP 12. 6. 2 Cisco IOS XE في GCM تارفش رفوتت. طبقف GCM تارفش RTMS Webex تامدخ عوچرلا ىچري، موعدمال Cisco IOS رادصلال CUBE / VCUBE ىلع لوصحلل. ةيلالال 17.12.1a قفاوتلال ةفوفصمو PCCE/UCCE تازيم ليلد ثدح ىل

نيوكتالال عضو ىل لخدأ، VCUBE / بعكملال ىلع 1. ةوطخلال

Config t

ءاعدتسإ ب صاخالال SIP سار ةفاضالال توصلال ةئفل SIP فيرعت فلم ءاشناب مق 2. ةوطخلال ثحبالال بلط لالاسرالال CVP ل INVITE ةلاسري في تامولمع.

```
voice class sip-profiles 100
request INVITE sip-header Call-Info add "X-Cisco-Forking: supported"
```

طئاسولا قفدت ةمدخ فيرعت فلم ءاشناب 3. ةوطخلال


```
media profile stream-service 99
connection idle-timeout 45 ! default 30 mins
connection calls-threshold 5 ! default 3 calls per websocket connection
proxy host proxy.dk.org ! optional, http proxy server IP or DNS if used
source-ip A.B.C.D ! VCUBE source IP for websocket sessions
```

طئاسو ةئفب طئاسولا قفدت ةمدخ فيرعت فلم نارقال 4. ةوطخلال

media class 9
stream-service profile 99

CVP. وحن رداصل ال بلطلال ريظن لى sip و طئاسولال فيرعت فلم فضا 5. ةوطخلال

```
dial-peer voice 802 voip
description CVP SIP Comprehensive dial-peer
destination-pattern 802.
session protocol sipv2
session target ipv4:X.X.X.X
voice-class codec 1
voice-class sip profiles 100
media-class 9
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

 ةكبشلال لى دننستسملال لىجستلا: هذه طئاسولال لىوحت تاىلمع معدم تي ال: ةظحال م XMF أو XCC - عسوملال طئاسولال لاصتاو، طئاسولال لىكوو

ةحصلال نم ققحتلال

نيوكتلال اذه ةحص نم ققحتلالل ءارجل اىلال دجوي ال.

اهحالص او ءاطخال فاشكتسا

اهحالص او نيوكتلال اذه ءاطخال فاشكتسال ةددم تامولعم اىلال دجوت ال.

ةلص تاذا تامولعم

- [12.6 رادصلال، Cisco](#) نم لاصتالال زكرم لولحو ميمصتلال لىلد
- [12.6.2 رادصلال، PCCE](#) تازيم لىلد
- [12.6.2 رادصلال، UCCE](#) تازيم لىلد
- [WebSocket Forking ل CUBE](#)
- [12.6.x رادصلال، CCE](#) قفاوت ءفوفصم
- [Cisco Systems - تادننستسملال او ينقتلال معدلا](#)

ةمچرتل هذه لوح

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت
ملاعلاء انء مچي ف ني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف انء ةظحال مچري. ةصاغل مهتبل ب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىلإ أمئاد ةوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) يلصلأل يزيلچنلإ دن تسمل