

ءاطخأ فاشككتسال تانايبلا تابلطتم اهحالصإو WebEx Contact Center تاملكم

تايوتحمل

[ءمدقملا](#)

[ءيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ءمدختسملا تانوكملا](#)

[تانايبلا عمج](#)

[رجأتسملا لىصافتو رادصال لىلوح ءماع تامولعم](#)

[رداصل او دراو لا لىصتال لىش فب ءقلعتملا تامولعملا](#)

[عجارملا او دراوملا](#)

ءمدقملا

ءدراولا تاملكم لابل قلعنت ءمه تامولعم عمج ءىفك لىصفتلاب دننتملا اءه حضوى
تاللكشم اءب يتلا ءرداصل او

Cisco نم TAC ىس دنهم ، لىوج لاشىفو اىتاءب جونأ لبق نم ءمهاسملا تمت

ءيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

ءىلاتلا عىضاوملاب ءفرعم كىدل نوكت نأب Cisco ىصوت

- Webex Contact Center (لمصتا زكرم)
- (VoIP) تنرتنإل ربع توصلال لقن لوكونوربو لاصتالا زكرم

ءمدختسملا تانوكملا

ءنىعم ءىءام تانوكموجمارب تارادصلال ىلع دننتملا اءه رصتقى ال

ءصاخ ءىلمعم ءىبب ىف ءدوجوملا ءزهجال نم دننتملا اءه ىف ءدراولا تامولعملا ءاشنإ مت
تناك اءا. (ىضارتفا) حوسمم نىوكتب دننتملا اءه ىف ءمدختسملا ءزهجال عىمجتأب
رمأ ىل لمتمحمل رىثأتلل كمهف نم دكأتف ، لىغشتلا دىق كتكبش

تانايبلا عمج

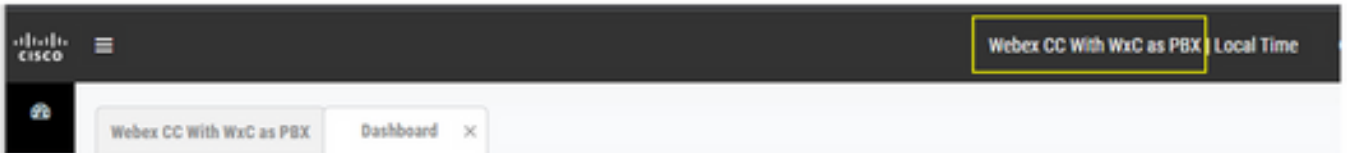
زكرم ىس دنهم ءعاست ءمه تامولعم عمج ىلع نىلوؤسملا ءءاسم وه دننتملا اءه نم فءهلا
ءلكشملا لىل ءع ءءاسملاو لىضفأ لكشب ءلكشملا مهف ىلع (TAC) ءىنفل ءءاسملا
ربع اهعمج بچى ىتلا تانايبلا عون ءقىثولا حرشت ، رمالا طىسبتلو . بسانملا تقولا ىف

م.اسقألا هذه

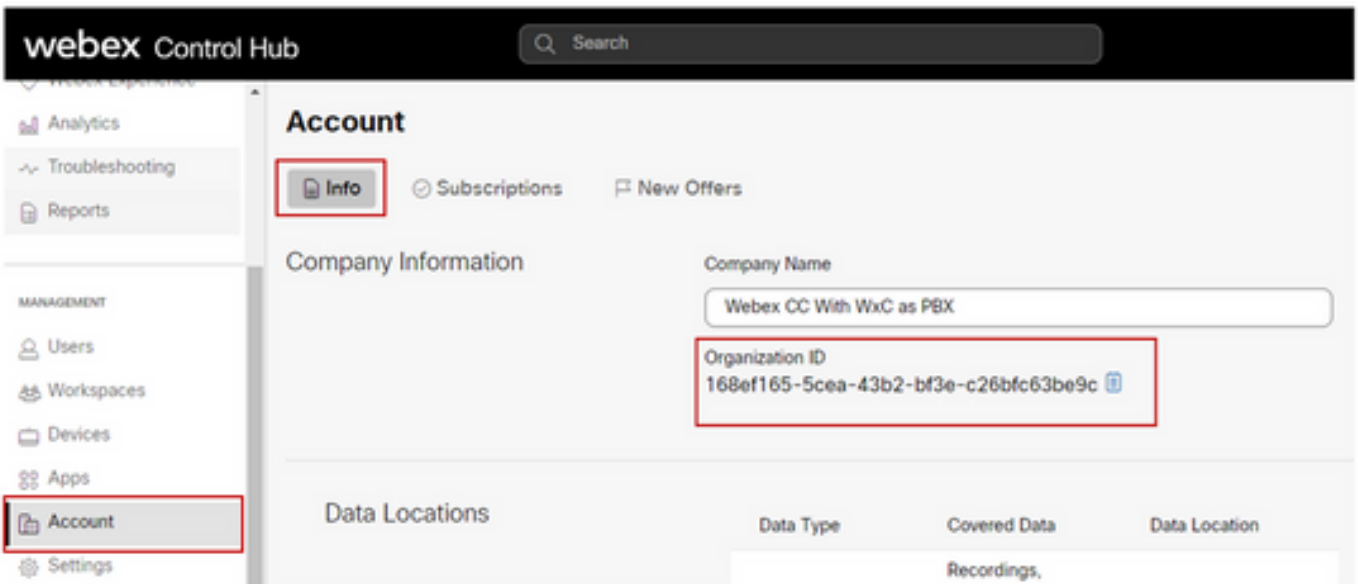
- ةسسؤملا/رجأتسملا ليصافتو ةلكشملا لوح ةماع تامولعم
- ةرداصل او دراو لا ةقلعتملا تامولعملا

رجأتسملا ليصافتو رادصإلا 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 اذه له -دادعإلا 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 زكرمب تاملكم 10 لصأ نم 9 لشف، ارصنع 20 ىلع ةلكشملا هذه رثوت، لاثملا كلذىلا امو، لاصتالا.
- ةحول ةحفص نم رسيال يولعل انكرلا يف اذه 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 لصتملا لصتي ماظنلاب ةلعم ربتيو ةباجتسال ةيوتصلل ةمدخلل (IVR) لبق ةيوتال عم اهلعافت ءالمعلا. 	<ul style="list-style-type: none"> • ليكولا فتاه له لصحي وامتاخ يلع أطخ يلع بتكم حطس ليكولا؟ • ريغ ليמעلا له درلا يلع رداق ةملاكملا يلع متي تلل ربع اهيق لت فتاهلا؟ • تاقافإل هذه له ءالمعلاب ةصاخ؟ نيعم عقوم يف ةفاضل تمت له ليلد ماقرا (DN) / ليكولا؟ ارخوم تاقحلما 	<ul style="list-style-type: none"> • فرعم و ANI ةه ل مع ةسلج لاصتال ةملاكملا لش فلل • ينمزلا عباطلل لش فل قيقدل ةملاكملا • ليكولا تامولعم ةشاشلا ةطقل نم دكأت) أطخ يأل عيمج طاقتال يلع ليصافتال (ةشاشلا)
<ul style="list-style-type: none"> • لش ف تالاح تاملكملا ةرداصل 	<ul style="list-style-type: none"> • هذه قلعتت تاملكملا شح ةرداصل ليמעلا موقبي ءاشناب ةملاكملا نم ةرداصل م AppleEt. قاس سيسيأت يلوال ةملاكملا .فتاهل ليكول مدق ديحت دعب متت ، ليكولا لاصتال ةلواح يجراخل فرطلاب 	<ul style="list-style-type: none"> • سيسيأت مت له لاصتال قاس ليكولا؟ • ريخأت كانه له يف ريبك تيبتت يلع ةملاكملا ليكولا فتاه تاقافإل هذه له ءالمعلاب ةصاخ؟ نيعم عقوم يف ةفاضل تمت له ليلد ماقرا (DN) / ليكولا؟ ارخوم تاقحلما • ةبسنلام ةيولملا يتل تاملكملا هذه هجوت تاقافإل؟ • يلع دمتعي له ةقطنملا زومر عقوم/عقوم نم ةنيعم؟ • ةداعل نكمي له ةلكشمال ءاشناب 	<ul style="list-style-type: none"> • فرعم و ANI ةه ل مع ةسلج لاصتال ةملاكملا لش فلل • ينمزلا عباطلل لش فل قيقدل ةملاكملا • ليكولا تامولعم ةشاشلا ةطقل نم دكأت) أطخ يأل عيمج طاقتال يلع ليصافتال (ةشاشلا)

		بطلال دنع	
--	--	-----------	--

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

عجارملاو دراوملا

- ةماعلا تانايبلا ةومجم ضرع نكمي
WXCC يف لكاشملا فلل تخملا تالجلل
"WXcc تانايب عيمجت" طبارلا اذه لالخنم

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل اع ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا