

# عم WebEx نم لاصتال زكرم هي جوت نيوكت ةراهمال في فخت

## تايوت حملال

[ةمدقمال](#)

[ةيساسال تابلطتال](#)

[تابلطتال](#)

[ةمدختسمال تانوكمال](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[نيوكتال](#)

[ةحصلال نم فختال](#)

[تانوكتال](#)

[ةلصت اذت تامولعم](#)

## ةمدقمال

في تاراهمال في فخت ةزيم مادختساب هي جوتال نيوكتال ةمزالال تاوطلال دنتسمال اذه حضوي Webex لاصتال زكرم.

## ةيساسال تابلطتال

### تابلطتال

ةيلال عيضاوملاب ةفرعم كي دل نوكت نأب Cisco ي صوت:

- Webex Contact Center قفدت في مكحتال ةطشنأ
- Webex ةراهم يلع مئاقال هي جوتال

### ةمدختسمال تانوكمال

اذه Webex ل لاصتال زكرم جم انرب رادصا ل دنتسمال اذه في ةدراول تامولعملال دنتست:

- Webex Contact Center Flow Control

ةصاخ ةيلمعم ةئيبي في ةدوجومال ةزهجال نم دنتسمال اذه في ةدراول تامولعملال عاشنإ م تناك اذإ. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتال دنتسمال اذه في ةمدختسمال ةزهجال عيمج تادب رمأ لمتحملال ريثاتلل كمهف نم دكاتف، ليغشتال دي قكتك بش

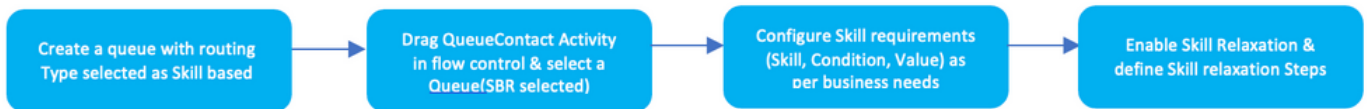
## ةيساسأ تامولعم

ةيكيما ني دو ةطاسب رثكأ هي جوتال ل عج في Webex Contact Center يساسال أدبمال لثمتي

اقفويروف لكش ب تاريغيغتلل اارجا متي ىتح قفدتللا يممصم/نيفرشملا/نيلوؤوسم لل زكرم لةحيصللا هيچوتللا ايجيتارتسلا راي تخا تاكرشلل ادج مهمللا نم .لمعلل اناجايتحال هيچوتللا يديويو .ليمعلل اهكلهتسي يتللا تاونقللا نع رظنللا ضغب اهب صاخلا لاصتالا تحبصا دقل .ةرئاطلل (ةحورم + كرحم) ةقاطا ةطحم لثم لاصتالا زكرم لةلثامم ةفيظو يا نا نم دكأتلل ةءافكب هيچوتللا ايجيتارتسلا مادختسال نيلوؤوسم لل يوصقلا ةيولوالا بسانملا دروملا يلع لوصحلل راطتاللا ةمئاق ي ف هراظتاللا دنع طابحلل اب باصي ال ليظم يلع مئاق هيچوت) SBR دادعلا نم عزجك تاراهملا فيفخت رايخ Webex نم لاصتالا زكرم رفوي دروم عم يمازلل لكش ب درفلا ةقباطم يلع قفدتللا يروطم/نيلوؤوسملا دعاسي يذلا (تاراهملا ةراهملا تابللطم طبض يلع تاراهملا فيفخت دعاسي .ةعرب مهتاجايتحال لحنكمي ةمدخللا يوتسمو ءالمعلل راطتاللا تاقوالا ةباجتسلا قفدت يلع يكيمايدي لكش ب ةنيعملا تاراهملا فيفخت نيوكت نم عزجك تاوطخ ةدع نيوكت قفدتللا روطم/نيلوؤوسم لل نكمي ةددعتم تاوطخب تاراهملا فيفخت عم SBR نيوكتل تاداشرا ريفوت وه ةنودملا نم فدهلا

## نيوكتلا

### Skill Relaxation Configuration Steps



ةحصللا نم ققحتلا

تانويوكتلا



## ginod\_Queue\_New

Queue Contact Activity Settings



### Skill Relaxation



#### Enable Skill Relaxation

Skill Relaxation allows you to modify skill requirements as the time in queue progresses, so the number of eligible agents increases.

#### Skill Relaxation Steps

Add steps to relax skill requirements over time in queue. Consider using common time intervals to align Skill Relaxation with queue logic in the flow and with Call Distribution settings configured for teams in the queue.

##### Skill Relaxation Step 1



After waiting in queue for: **30 seconds**

Set skill requirements to:

**Support >= 7**

##### Skill Relaxation Step 2



After waiting in queue for: **60 seconds**

Set skill requirements to:

**Support >= 5**

ةلآ ريفوت يف تاراهملا ىوتسم فيفخت نم فدهللا لثمتي و. تاراهملا فيفخت نيوكتب  
،نيحاتملا ءالمعلا ةصاخلا ةديرفلا تاراهملا ةعومجم عم لي معلاب ةصاخلا تامسلا ةقباطملا  
يف ةيلاعفلا ةءافكلا نم لك معد لىل ةجالحا نيب جهنلا اذه نزاوي و. ةمدخلا ىوتسم لخاد  
نم اهديحت نكمي تاراهملا فيفخت نيوكتب لم اوع ةعومجم مادختساب . لاصتالا زكرم ةئيب  
ةقبحلا لىل ادنتسم اديحت لكشت نأ نكمي و ةفلتخم تاوطخ .

تالاعفتلا ةرادلا ةيناث 60 ةدملا ةمدخ ىوتسم فدهب لاصتالا زكرم ظفتحي ،هالعا لاثملا يف  
يف ةرهمللا معدلا يينف نم ديزملا بغيري ،ني ددحم ءالمعلا ةبسنلاب و . معدلا ةعومجم يف  
فيفخت مادختساب نكمي ، بلطتلا اذه معدلو . الاي صفت و اديقت رثكأ تالاعفت عم لماعتلا  
عم ليكولا ةراهم ةقباطم و ال ةيلاعلا تاراهملا يوذ ةمدخلا ي لثمم نع شحبلل تاراهملا  
قطنم نكمي ، ةيناث 60 وه ةمدخلا ىوتسم فده نأ مهفل . لاعفتلا يف ديقتلا ىوتسم  
امنيب ةبسانملا ةبرجتلاب عتمتت دروم نع شحبلل دنع لي معلا ديحت نيسحت هي جوتلا  
ةهجميلست متي ، دروم لىل روثلعلا مت اذا . ةمدخلا ىوتسم لخاد نامأ لاصتالا ةهجموكت  
، روفلا لىل دراوم يلىل روثلعلا متي مل اذا . قباطت لضفأ رفو يذلا ليكولا لىل لاصتالا  
ىوتسم فيفخت دعاسي نأ نكمي ، ةمدخلا ىوتسم قيقحت لىل فدهي يذلا جهنلا نع الضف  
لاصتالا ةهجموكت يف ةربخ لىل دراوملا لم شيل معدلا لم اوع ةعومجم عيسوت لىل تاراهملا  
نكمم قاطن عسوأ لىل ءالكولا عمجت عيسوت نكمي . ةمدخلا ريفوت لىل ةرداق لظت اهنكولو  
لاصتالا زكرم ب ةصاخلا لمعلا فادهأ لىل ادانتسا .

## ةلص تاذا تامولعم

- [Cisco نم تاليزنتلا و ينفقتلا معدلا](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت  
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او  
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئ. ةصاغل مهتبل ب  
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىلإ أمئاد عوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) يلصلأل يزىلچنلإل دن تسمل