CCE ل يرەاظلا دعاسملا توص نيوكت اەحالصإو ەئاطخأ فاشكتساو

تايوتحملا

قم دق مرا ا قم دق مرا ا قم دق مرا ا تاب ا ط تما ا تاب ا ط تما ا قم دخت سرما ا تاب و فرا ا ا ا م ا م ا تاب ا م ا تاب ا م ا م ا تاب ا

ەمدقملا

لاصتالا زكرمل (VAV) يرهاظلا دعاسملا توص نيوكت ةيفيك دنتسملا اذه حضوي Contact لاصتالا زكرمل (VAV) يرهاظلا دعاسمل Contact نم لاصتالا زكرمل (CCAI) يعانصلا ءاكذلا عم جمدملا Google.

و ،Adithya Udupa و ،Cisco نم TAC سدن م ايامأ وريمار ةطساوب ةم اسملا تمت Raghu Guvvala و مەاسملا تمت وسدن م Cisco.

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

:ةيلاتا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يصوت

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)، رادصإلاا ، 12.6.1
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)، رادصإلاا ،12.6.1
- (CVP) ليمعلاب ةصاخلا توصلا ةباوب •
- لبيسجولايد لجوج •
- مكحتلا عزوم •

ةمدختسملا تانوكملا

ةيلاتلا جماربلا تارادصإ ىلإ دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا دنتست

- 12.6.1 رادصإلا UCCE
- CVP 12.6.1 ES6
- Google Dialogflow ES
- مكحتلا عزوم •

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجألاا نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا ءاشنإ مت. تناك اذإ .(يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسُملا ةزهجألا عيمج تأدب رمأ يأل لمتحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ليغشتلا ديق كتكبش.

ةيڧلخلا

مالكلا تامدخ عم لماكتلا ةيناكمإ IVR ةصنمل (VAV) يرەاظلا دعاسملا توصلا ةزيم حيتت ةباحسلا ىلع ةمئاقلا.

ةعرسب تالكشملا لح كل حيتت يتلا ناسنإلاب ةەيبشلا تالعافتلا ةزيملا ەذە معدت لخاد ربكأ ةءافكو IVR.

ءالمعل "(CVA) ءالمعلل يرهاظلا دعاسملا" مساب ايمسر ةفورعملا VAV ةزيم نيسحت مت Cisco جمانرب .12.6 رادصإلا ،CCE يف مهترتوف تمت نيذلا Cisco

💊 . طقف Google (NLP) نم ةيعيبطلا ةغللا ةجلاعم معد متي ،رادصإلا اذه يف :ةظحالم.

نيوكتلا

Dialogflow عورشم

ليمع ءاشنإ مزلي Google، عورشمو ،Google ةمدخ باسح ىلإ ةجاحب تنأ .Google نم Dialogflow ليمع ءاشنإ مزلي يضارتفا ليكوو

؟Dialogflow وہ ام

Google Dialogflow، ةيعيبط ةيوغل تالعافت حيتت ةيرواحت (UX) مدختسم ةبرجت ةصنم وه تامدخ رفوي راطإ وه Dialogflow، رخآ ىنعمب .تامدخلاو تاقيبطتلاو ةزهجألل اهعون نم ةديرف NLP / NLU (ل ماكتت .(ةيعيبطلا قغللا مهف) Cisco عم Cisco لماكتت . خسنلاو ليكولا تاباجإللو

ىلع يضارتفا ليكو ءاشنإ يساسأ لكشب كنكمي ەنأ ينعي اذه ،انسح ؟مكل كلذ ينعي اذام Dialogflow عم ەجمد مث نمو Cisco Contact Center Enterprise.

ةرايزب مقف ،Dialogflow عورشم وأ يرهاظ ليمع ءاشنإ ةيفيك لوح تامولعم ىلإ ةجاحب تنك اذإ <u>ديوكت CVP CVA نيوكت</u>

.Google AI فيرعت فلم ءاشنإ .1 ةوطخلا

- .VAV ل مدختسملا عورشملا رتخاو <u>Google ليكو ةدعاسم</u> ىلإ لوخدلا لجس .1
- .ةروصلا يف حضوم وه امك ديدج ءاشنإ قوف رقناو ةثداحملا فيرعت تافلم ددح .2

= 📦 Agent Assist	ConferenceRoom-Reservation *	p :::	0
20 Conversation profiles			
Models	Optimize agent efficiency Build conversation profiles that surface real- time, relevant information to agents while they talk to customers. Learn More		۲
	Conversation profiles Q. Search profiles	+ Create new	

- .ءاشنإ رز قوف رقناو ةثداحملا فيرعت فلم ءاشنإ ءانثأ ليصافتلا هذه ثيدحتب مق .3
 - فيصوتلا فيرعتل مسا يأ ءاطعإب مق ضرعلا مسا.
 - . ةيزيلجنإلا أقطلاً وهو يُضارت فالاً عضولاً كُرت كُنكمي قطلاً •

This will help you find this profile in the conversation pro	files list
Dieplay name	
Display hume	
language	
Language Specify a language for your conversation profile	
Language Specify a language for your conversation profile — Language*	

Dialogflow ES. ليكو ددحو لفسأ ىلإ ريرمتلاب مق

Choose to use Dialogflow

You can loerage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent



- ليكولا ةدعاسم URL ىلع ةثداحملا فيرعت فلم رهظي نآلا. ءاشنإ قوف رقنا.
- يف اقحال رمألا اذه مادختسإ متي .ةظفاحلا ىلإ خسن رز قوف رقنا .لماكتلا فرعم خسنا "مكحتلا ةحول" نيوكت.

Conversation profiles Image: Detain Image: Models Optimize agent efficiency Build conversation profiles that surface read information to agents while they talk to costomers. Learn More Conversation profiles Q. Search profiles Name Image to 10	≡ 🧊 Agent Assist	Provi ConferenceRoom Reservation *				۲	8 🗆	= O
Conversation profiles (Create new Create new Create an Last updated 4)	20 Conversation profiles	Optimize agent efficiency Build conversation profiles that surface real time, relevant information to agents who Learn More	ie they talk to customers.					
TestConversionProfile dOMunitedR0.000506000 C Just new Just new		Conversation profiles Q. Search profiles Name TestConversitionProfile	Integration ID addAu/Buillio XxVDu8V/XX	0	Created on	Last updated &	+ Cre	ale new

🔦 .تاملاكملا تالجسل بولطم Dialogflow نيوكت دجوي ال :ةظحالم.

Webex Control Hub نيوكت

نيوكت ءاشنإب مق Cisco Webex Control Hub يف Control Hub نيوكت ءاشنإب مق نيوكت ةلاقملا عجار ،ليصافت ىلع لوصحلل CCAI تامدخ ءاعدتسال CCAI تالصوم CCAI نيوكت قراقملا عجار ،ليصافت الع لوصحلل WebEx

عجار ،تامولعملا نم ديزمل .كرتشملاو "ةباحسلا لاصتا" رشان تيبثت نم دكأت .1 ةوطخلا <u>تيبثتلا ليل و Cisco Unified Contact Center Enterprise</u> يف ةباحسلا لاصتا تيبثت مسق .<u>قيقرتلاو</u>

ىلٍ لوخدلا لجس .2 ةوطخلا Webex Control Hub. قوف رقناو لاصتالا زكرم ىل لقتنا. Connect.

← → C a int-admin.webex.com	www.cc/leatures		er 🔅 🎓 🔕 Update i
Cisco Webex Control Hub			¢ © 0 ©
♡ Organisation Health	Contact Centre	Features	Connectors Cloud Connect
NAVAGEMENT	Q All Contact Centre Al Config		New
Workspaces Devices	CGAIEFT_SA ×	•	
Apps Account			
Organisation settings			
O Messaging			
Contact Centre			
Atlas_Test_ordersimp_WxCC- Test-ordersimp-CCA/EFT			

الماكلاب لهؤملا لاجملا مساو مسالا لخدأ ،"يباحسلا لاصتالا" راطإ يف .3 ةوطخلا (FQDN) لماكلاب لهؤملا لاجملا مساو مسالا لخداً ،"يساسألا يباحسل ل

Add Clo	ud Connect Cluster			×
Display Name	Enter Name			
Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud				
FQDN	Fully Qualified Domain Name			
Enter the FQDN of primary Cloud Connect node from the deployment being Registered				
		h.		
		Cancel	Registe	or

يباحسلا لاصتالاب صاخلا FQDN و مسالا لخدأ ،Cloud Connect ةذفان يف .4 ةوطخلا ليجست قوف رقنا مث يساسألا.

.تالصوم بيوبتلا ةمالع ددح ،لاصتالا زكرم ةذفان يف .لصوم ةفاضإ .5 ةوطخلا

Cisco Webex Control Hub		4° © C 📀
🗢 Organisation Health	Contact Centre	Features Connectors Cloud Connect
MANAGEMENT	Integrations	
은 Users		
() Workspaces	Google Contact Centre Al	
Devices	Active Connectors	
22 Apps	EFTCSS	
C Account		
Organisation settings		,
SERVICES		
O Messaging		
% Calling		
O Contact Centre	Add More	
Hybrid		
Adas_Test_ordersimp_WxCC- Test-ordersimp-CCAI EFT		

ةفاضإ قوف رقنا ،رخآ لصوم ةفاضإ ىلإ جاتحتو لعفلاب لصوم ةفاضإ تمت اذإ .6 ةوطخلا تاداشرإلا عبتاو Google مادختساب لوخدلا ليجستب مق .ديزملا.

اڭلاملا رود لجوج ىلإ لوخدلا ليجستب موقت يذلا مدختسملا ىدل نوڭي نأ بجي ةظحالم لجوج عورشمل.

Cisco Webex Control Hub		00
New Google Contact Centre Al Connector		
To create a Google Contact Centre Al connector, you must authenticate with Google to access the Google Cloud Platform		
Sign In with Google Cancel		

.ديدج قوف رقنا مث تازيم قوف رقنا ،لاصتالا زكرم ةحفص يف .تازيملا فضأ نآلا .7 ةوطخلا

Cisco Webex Control Hub		¢ © 0 ©
♡ Organisation Health	Contact Centre	Features Connectors Cloud Connect
MANAGEMENT	Q All Contact Centre Al Config CCAIEFT_SA × Contact Centre Al	New
Colling Contact Centre Hybrid		
Adas_Test_ordersimp_WxCC- Test-ordersimp-CCAI EFT		•

زكرمل Al نيوكت قوف رقنا .ديدج لـاصتا زكرم ءاشنإ ةزيم ةحفص يف نآلـا تـنأ .8 ةوطخلـا لـاصتالـا



فيرعت فلمو لعفلاب هتفاضإ تمت يذلا لصوملا ددح ،ةزيملا تامولعم رفوي .9 ةوطخلا ةثداحم مت يذلا Google قثداحم.

Cisco Webex Control Hub		
♡ Organisation Health	Features	
MANAGEMENT		
요 Users	New Contact Centre Al	Config name
0 Workspaces	Config	
Devices		
83 Apps		Description
D Account		
Organisation settings		
services		Google Contact Centre Al Connectors
O Messaging		Select a Connector V
% Calling		
O Contact Centre		Google Conversation profile
 Hybrid 		
Atlas_Test_ordersimp_WxCC- Test-ordersimp-CCAI EFT		A Profile is the Google configuration for the conversation. To find out more, visit here

CCE نيوكت

.ديدج قوف رقنا .درجلا ىلإ لقتناو Cisco نم بيولا ةرادإ ةادأ حتفا ،UCCE AW يف .1 ةوطخلا

altalta cisco	Unified Contact Center Enterprise Man	agement	🜔 Aleta	
	Inventory			
Overview	Q,			New Delete
	Host Name	. Ht	stname/IP Address	Туре
	cloudconnect.cicm.com	10	64.82.183	Cloud Connect Publisher
Infrastructure	ucce1251.cicm.com	10	.64.82.111	Unified CCE AW (Principal AW)
٩				
Organization				
Users				

.دامتعالاا تانايبو FQDN ريفوتو ةباحسلا ربع لاصتا ةفاضإ .2 ةوطخلا

(© <u>€</u> ⊸≀	https://ucce1251. d	m.com/cceadmir	v#/systemDeploy:: ••• 🗟 ✿		¥⊪\© ⊄ ≌º
O Most Visited	Getting Started 🕮 Cis	co Finesse				E Other Bookmarks
diality (Inified Contact C	Center Enterp	rise Manag	ement	Alerta	Administrator
	Inventory	Edit Cloud C	Connect Put	blisher		×
•	0,	General	Aleta			- O O
Overview	Host Name	Hostname/	IP Address*	cloudconnect.clcm.com		
	cloudconnect.o	Address*		10.64.82.183		onnect Publisher
Infrastructure	ucce 1251.cicm	Cloud Conn Useman	ect Administrati	on Administrator		BCE AW (Principal AW)
Organization		Pasawon	d•	*******		
				Launch Clace Webex Control Hub		
Users						
E						
Capacity					Activate Go to Setti Cancel	-Wrinici GWS ngs-to-activate Windows. ave

ل<u>ولح يف ايتاذ قعقوم تاداهش</u> :PCCE تاداهش لدابتل تادنتسملا هذه ىلإ عجرا :ةظحالم <u>ما الم يف ايتاذ قعقوم تاداهش</u> : مداهشلا عجرا ،UCCE ىل قبسنلاب .<u>اهتباشل PCCE تانوكم قداهش قراداو PCCE</u> <u>قداهشلا</u> ىل عجرا ،UCCE ىل قبوملار.

ىلع لوصحلل .(OAMP) تايلمع مكحت ةدحو يف ةباحسلا لاصتا نيوكت .3 ةوطخلا Cisco ل ةرادإلا ليلد يف يباحسلا لاصتالل CVP ةزهجأ نيوكت مسقلا عجار ،ليصافتلا Unified Customer Voice Portal.

.PCCE ل ةبولطم ريغ ةوطخلا هذه .طقف UCCE ل صصخم اذه :ةظحالم 💊

O Most Visited	Getting Started			🛅 Other Bookmarks
diality of	isco Unified Customer	Voice Portal	Administra Administra	tor
	Cloud Connect			
Overview	Device CVP186	× .		
(Change in value requires	restart of Oisco CVP CaliServer service.		
CVA	Publisher IP Address /	10.64.82.183		
	Hostname			
	Schoeriber ID Address	Constant Children (Theorem		
Integration	/ Hostopeo	Subscriber IP Address / Hosciarrie		
	7 Hostname		•	
\$	Username	Administrator		
License	Password			
Management				
R			Activate Window	s
U.				te Windows
Ohmis OMO				Save

مداخ ىل CVP مداخ كل Cloud Connect تداەش داريتسإ 4. قوطخلا ليلد نيوكتلا يف دحوملا CVP حيتافم نزخم ىل قباحسلا ربع لاصتالا قداەش داريتسإ نم ءالمعلل قدحوملا قيتوصلا تالاصتالا قباوب

عاونأ عيمجب CCAI نيوكت نارقإل اذه ءارجإب مق ،ةدحوملا CCE ةرادإ مكحت ةدحو يف .5 ةوطخلا تاءاعدتسالا:

لاصتالا زكرمل AI ددجو تازيملا ىلإ لقتنا ،AW بيولا ةرادا قاداً يف .1.



2. نم اهترتوف متي يتلا AI تامدخ ددح Cisco.



3. لبق نم ەنيوكت مت يذلا CCAI ديدحت كنكمي ەنأ نم دكأت Contact Center AI ةحفص ىلع يف Control Hub.



CVP نيوكت

ويدوتسالا قيبطت حتفا ،CVP Call Studio يف .1 ةوطخلا.



.غراف ةمدخلا باسح فرعم نأ نم دكأت ،Dialogflow وأ Dialogflow ةهجو رصنع يف .2 ةوطخلا

نيوكتلا فرعم مادختسإ ديرت تنك اذإ ةيلاخ ةميقلاو VoiceXML ةيصاخ كرتاً .3 ةوطخلا يذلا ConfigureID ةميقو ةيصاخك CCAI.configId فضأ VoiceXML قيصاخ يف وأ ،يضارتفالا يف هنيوكت مت

Value

CCAl.configld

VoiceXML Property

AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

.CVP VXML مداخ يف هرشنب مقو Cvp Call Studio يف هرشنو قيبطتالا ظفحب مق .4 ةوطخارا

ةحصلا نم ققحتلا

نيوكتلا اذه ةحص نم ققحتلل ءارجإ اًيلاح دجوي ال.

اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسا

اهعمج بولطملا تالجسلا

- UCCE /PCCE: تالجس Tomcat
- اطشن فلم ضرع) cloudConnectMgmt (ال اصتا Velog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- VXML مداخ تالجس :CVP •
- CVB: (الجس كرحمَل MIVR)
- طشن فلم ضرع) Speech Server (حاشن فلم ضرع) Speechserver/logs/SpeechServer/Speechserver.log)
- Call Studio قيبطت •
- لبيسجولايد لجوج •

ةلص تاذ تامولعم

- CCE لې كو رضاحمو تاباج ن وكت
- 12.6 رادص ال ان Cisco نم لاصت ال زكرم لول حو ميم صت ال لي د
- نم 12.6 لا استال زكرم تازيم لي لد
- <u>Cisco Systems</u> <u>تادنتسماو ينقتالا معدا</u>

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما