

# CallBack ةزيمل صصخم يصنن جم انرب نيوكت في UCCX

## تايوت حمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسأل تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[نيوكتلا](#)

[1 صن](#)

[Script و CallFlow قطنم](#)

[2 صن](#)

[ةحصلانم ققحتلا](#)

[اهحالص او اءاخأل افاشكتسا](#)

[ةلص تاذا تامولعم](#)

## ةمدقملا

cisco unified contact center express (Unified CCX) في ةمس callBack ل لكشي نأ لمعتسي script steps ل ةقيثو اذه فصبي

## ةيساسأل تابلطتملا

### تابلطتملا

ةيلالل عيضاوملاب ةفرعم لكيدل نوكت نأ Cisco في صوت:

- Unified CCX
- ةيصنللا ةجمربلا ريوطت

### ةمدختسملا تانوكملا

ثدحال تارادصل او Unified CCX 10.6.X ل دنننسملا اذه في ةدراول تامولعمل دننست

ةصاخ ةيلمعم ةئيب في ةدوجوملا ةزهجال نم دنننسملا اذه في ةدراول تامولعمل عاشنإ مت تناك اذإ. (يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنننسملا اذه في ةمدختسملا ةزهجال عيمج تأدب رمايال لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا ديقتك تبش

## ةيساسأ تامولعم

ةراد ةحفص نم هليزنت كنكمي. دحوم CCX ررحم ل اجاتحت، يصنللا جم انربلا عاشنإ لجا نم Cisco Unified CCX Editor > تافاضا > تاودأ > CCX

نم نكمي صصخم يصن جم انرب اذه. دحومل CCX يف رداصلا لصتملا ةزيمب اذه قلعتي ال ددحمل لاصتالا در مقر يف ليمعلا يلع لاصتالا در عرضو هلخال.

ةحص يلع ليلد وه. عجرمل طقف وه اذه صصخملا يصنلا جم انربلا لاثم: **ةظحالم** زكرم لبق نم ةم و عدم ريغ ةصصخملا ةيصنلا جم انربلا. ةيلمعم ةئي ب نم ميهافملا Cisco نم (TAC) ةينقتلا ةدعاسملا.

## نيوكتالا

نبيصن نبيجم انرب عاشن اب مق، نيوكتالا لامك اإل.

### 1 صن

ىرخأ ليصافاتو قطنملا وه اذه:

#### Script و CallFlow قطنم

- 1) يصنلا جم انربلا (يصنلا جم انربلاب لصتملا لصتي).
- ليكولاب ةملاكمل لىصوت متي، ليمع رفوت ةلاح يف.
- راظنتالا ةمئاق يف ةملاكمل عضو متي، ليكورفوت مدع ةلاح يف.
- له: لصتملل رايخال ح نم متي؛ (قئاق دسمخ يلاوح) تقو دع ب، راظنتالا ةمئاق ةوطخ تحت. صنلا ودبي فيك يلع لاثم اذه؟ لاصتالا در بلط كلذكو ةلاسركرت يف ب غرت يذيفنتالا:

```
/* Prompts user to select one of the options or stay on the line for an available agent
1) Leave Message
2) Callback */
Menu (--Triggering Contact--, prompt)
LeaveMessage
/* Prompts user to record the message. The prompt is in pRecordYourMessage variable.
The recorded message is in recordedMessage variable */
recordedMessage =
Recording (--Triggering Contact--, pRecordYourMessage, 30)
Successful
/* Plays the confirmation prompt that the message is recorded.
the confirmation message is in pMessageConfirm variable */
Play Prompt (--Triggering Contact--, pMessageConfirm)
/* Terminates the call */
Terminate (--Triggering Contact--)
```

- 5) لصتملا راتخا اذإ. لاصتالا در بلط وأ ةلاسركرتل 1 مقر يلع طغضلاب لصتملا موقوي.

#### ةلاسركرت

صن/قبيبطب طبتري يذلاو رخآ عفدمل عاعدتسا ليغشت متي، ةلاسركرت ليچست مت نأ ذنم دروم دي دحت > لوبق هي دل يذلا (2 يذيفنت صن) يذيفنت

يف هجوم ليغشت) هجوم ليغشتب ماظنلا موقوي، كانه ةملاكمل ليكولاب لبق نأ درجمب ءالمعلا نم ىرخأ ةعومجم نم اعزج ةداع ليمعلا اذه نوكي. ليكولاب اذهل (1 يصنلا جم انربلا) تاملاكمل هذه ءارجال نيحتملا

يذيفنتالا صنلا ودبي فيك يلع لاثم اذه:



```

Callback
  /* label EnterCallbackNumber */
  EnterCallbackNumber:
  /* Prompts to enter the callback number and press # key. The result is stored
  in callbackNumber variable.
  The prompt is in pEnterCallbackNumber variable. */
  callbackNumber =
  Get Digit String (--Triggering Contact--)
  Successful
  /* Generates a prompt from the value of the callbackNumber variable.
  The result is in pCallbackNumber variable */
  pCallbackNumber =
  Create Generated Prompt telephone.number (callbackNumber)
  /* label ConfirmCallbackNumber */
  ConfirmCallbackNumber:
  /* Prompts user to confirm the entered callbacknumber.
  The prompt is combination of three small prompts, which are in the following variable
  1) pYouEntered
  2) pCallbackNumber
  3) pConfirmation */
  Explicit Confirmation (--Triggering Contact--, pYouEntered + pCallbackNumber + pConfirmation)

```

إلى عملة المكالمات هي جوت ةداعإ م ث لي م ع ل اب ةم ل الك م ل ا ل ي ص و ت د ن ع ي ص ن ل ا ج م ا ن ر ب ل ا ل ي ل ع ل ا ث م ا ذ ه  
 اء ا د ت س ا ل ا م ق ر :

```

/* Script places a call to the number in the extensionOutCallCallback variable
The step uses the outboundCallContact variable that is Contact type.
This step has to use a different Call Control Group and Dialog group than the
trigger that is used for this script. */
outboundCallContact =
Place Call (to extensionOutCallCallback)
Successful
/* label WaitForAgentCallback */
WaitForAgentCallback:
/* When the call is answered by an agent, it plays a prompt to the
agent asking pressing any digit to connect the agent to the customer.
The prompt is in pListenCallbackMessage variable.
The key that the agent pressed is in strAnyDigit variable. */
strAnyDigit =
Get Digit String (outboundCallContact)
Successful
/* label PlayCallbackMessage */
PlayCallbackMessage:
/* Plays the callback message from recordedMessage variable to the agent */
Play Prompt (outboundCallContact, recordedMessage)
PlayCallbackMessageAgain:
/* Prompts agent to select one of the option. The prompt is in
pRepeatCallbackMessage variable
1) Play again
2) Connect To Customer
*/
Menu (outboundCallContact, pRepeatCallbackMessage)
ConnectToCustomer:
/* If the length of the callback number in callbackNumber
variable equals to 10. */
If (callbackNumber.length() == 10) Then
/* If the length of the callback number in callbackNumber
variable equals to 7. */
If (callbackNumber.length() == 7) Then
/* Redirects the call that agent answered to the number
that customer entered in callbackNumber variable..
The call agent is on controlled by outboundCallContact variable. */
Call Redirect (outboundCallContact to callbackNumber)

```

ريغتم في كلوظفح متيو وديج عملاكم عاشن متي، PlaceCall مادختس دنع: عظام هج ديدحت كمزلي، هيجوتلا دواع ووطخ في OutboundCallContact يمسي لاصتا هج دواع الى عجاب كنال كلذو. اهليغشت متي يتلا لاصتالا هج نم الدب هذه لاصتالا مت يتلا ديدجل لاصتالا هج/عملاكملا يه هذو ليكولاب ةلصتلا عملاكملا هيجوت ارظن، دوجوم "لاس رالا" لاصتا هج دعت مل. "نالكملاب لاصتالا" ووطخ مادختساب اهواشن ل. لعفلااب اهطاقس مت دق لصتلا نم عملاكملا هذه نال

## 2 صن

دروم ديدحتو لوبق وذي طيسب يصن جم انرب هن.

## ةحصللا نم ققحتلا

نيوكتلا اذه ةحص نم ققحتلل عارجا ايلا ح دجوي ال

# اهحال صإو عاطخألا فاشك تسا

نېوكتلا اذهل اهحال صإو عاطخألا فاشك تسال ةددم تامولعم أيلاح رفوتت ال

## ةلص تاذا تامولعم

- [UCCX و CUCM يف حضورم وه امك UCCX لاصتالا ةداعا ةزيم](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express لصحې لاصتالا عم ادبې لصحې](#)
- [Cisco Systems - تادنتس مل او ینقتلا معدلا](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تاملرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزىل ءنل اءل دن تسمل