ةصاخلا بتكملا حطس ءاطخأ فاشكتسأ اهحالصإو Webex ل لاصتالا زكرم ليكوب

تايوتحملا

<u>ةمدقملا</u> <u>قيساسألا تابلطتملا</u> <u>تابلطتملا</u> <u>ةمدختسملا تانوكملا</u> <u>Webex Contact Center لىكولل بتكملا حطس</u> <u>لىكولا بتكملا حطس تابلطتم</u> ماظنلا تابلطتم <u>ضرعتسملا تابلطتم</u> <u>WebEx لاصتا زكرم لكاشم عىمجل ةماع تامولعم عىمجت</u> ل. تانايبلا عمچو ،امحالصاو ءاطخألا فاشكتسأ تاوطخ ،قكرتشملا لكاشملا TAC <u>لاصتالا دقفي ليكولا بتكماا حطس</u> لي<u>محتب لييكوليا بتكمليا حطس لماعل (AP) قيصخشليا تاييناصحاليا موقت ال</u> <u>ققىقدلا تانايبل/تانايبلا</u> <u>ضرعتسماا تالجس طاقتاا</u> أطخلا ريرقت ليزنت <u>ضرعتسما المالع قينمزا العباوطا بنيكمت</u> <u>مكحتاا ةدجو تالجس عيمجت</u> <u>(HAR) يېغشتانا صنالا لق،ن لوكوتورب فيشرأ قيسنت تاليچس غيمچت</u>

ەمدقملا

ةلصلا تاذ (WebEx (WXcc لاصتا زكرم ءاطخأ فاشكتسأ ةيفيك دنتسملا اذه حضوي TAC. ل قلصلا تاذ تامولعمل عيمجت ةيفيكو اهحالصإو

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

:ةيلاتا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يصوت

- WxCC
- VoIP) تنرتنإلا ربع توصلا لقن لوكوتوربو لاصتالا زكرم
- דוل חטتן HTTP/WebSocket

لاصتالا زكرم نومدختسي نيذلا ءاكرشلاو ءالمعلا دنتسملا اذه فدهتسي :ةظحالم 🔌 WebEx.

ةمدختسملا تانوكملا

ةنيعم ةيدام تانوكمو جمارب تارادصإ ىلع دنتسملا اذه رصتقي ال.

- ₩Xcc ليكول بتكملا حطس قيبطت •
- WXcc ةٻاوب •
- WxCC ريراقت تاليلحت •

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

Webex Contact Center ليكولل بتكملا حطس

ىوتسملا ةيلاع لاصتا ةروص :1.0 ةروصلا



ليكولا بتكملا حطس تابلطتم

لبق عقوتم وه امك تازيملا عيمج لمع نامضل روكذملا دادعإلا ليكولا بتكملا حطس بلطتي ةرم لوأل لوخدلا ليجست ةلواحم.

ماظنلا تابلطتم

وه ماظنلا تابلطتمل ىندألا دحلا:

- صيصخت نود ،لكك قيبطتلل تياباجيج 2 ةعس (RAM) يئاوشع لوصو ةركاذ ةركاذلا ليغشتلا ماظن.
- : يه ةموعدملال ليغشتلاة مظناً ليغشتلا ماظن
 - ثدحألاا تارادصإلاو Windows 10 ليغشتلا ماظن
 - ةقحاللا تارادصإلاو 10.14 و 10.12 و MacOS 10.12 -
 - ثدحألاا تارادصإلاو (تب 64 رادصإ) Chrome OS 70 ليغڜتلا ماظن

ضرعتسملا تابلطتم

ةموعدملا تاضرعتسملا لودجلا درسي.

ليغشت ماظن	رادصإلا ضرعتسملا	
Windows 10 ليغشتلا ماظن	• Google Chrome V76.0.3809 ثدحألا تارادصإلو • Firefox نم Edge (ESR) عسوملا معدلا رادصإ ثدحألاا تارادصإلاو • شدحألاا تارادصإلاو Edge (MS Edge V79 مورك	
سإ وأ كام	• Google Chrome V76.0.3809 ثدحألا تارادصإلو Firefox نم 80% (ESR) عسوملا معدلا رادصإ ثدحألا تارادصإلوو (شدحألا تارادصإلاو 809 Edge مورك •	
سإ وأ مورك	• ەدعب امو V73 موركلا • Google Chrome V76.0.3809	

ل<u>اصتا زكرم ليكول بتكملا حطس مدختسم ليلد</u> :ىلإ عوجرلا ىجري تامولعملا نم ديزمل <u>WebEx نم Cisco</u>

WebEx لاصتا زكرم لكاشم عيمجل ةماع تامولعم عيمجت

• تامولعم نيمضتب مق .اەسفن ةلكشملا لوح ةلماك تامولعم عيمجت - ةلكشملا فصو ?ةديدج رشن ةيلمع وه له ،قيقدلا ينمزلا متخلاو ،نيرثأتملا نيمدختسملا ددع لثم .كلذ ىلإ امو

- ؟VPN ةكبش ربع لصتم ؟لزنملان نم لمعلا ؟يرهاظلا بتكملا حطس ىلع ةئيبلا •
- ؟ةكبشلا وأ WxCC ىلع ةثيدح تارييغت يأ كانه له نيوكتلا تارييغت •
- ليبس ىلع .انكمم كلذ ناك اذا مقرب هطبراً .ةقدب لامعألا ريثأت ديدحت لامعألا ريثأت زكرمب تاملاكم 10 لصأ نم 9 لشف ،ارصنع 20 ىلع ةلكشملا هذه رثؤت ،لاثملا كلذ يلإ امو ،لاصتالا
- يف حضوم وه امك ،مكحتلا روحم ةحفص لفسأ يف اذه دجوي :ليمعلا ةسُسوم فرعم ةروصلا.

:ليمعلا ةسسؤم فرعم

Cis Cont	Cisco Webex Control Hub					
	Pro	My Company				
ĥ	CJPTAC	Company Information	Company Name			
6	Overview					
8	Users		Organization ID 69a75b68-aa5b-452d-ac82-35b407bf44d2 🗐			
0	Places					
0	Services					
Ò	Devices					
<u>0.0</u>	Analytics					
~~	Troubleshooting					
\$	Settings					

اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسأ تاوطخ ،ةكرتشملا لكاشملا، ل تانايبلا عمجو TAC

ةلكشملا عون	فصولا	فاشكتسأ تاوطخ اهحالصإو ءاطخألا	ليلحتلا ليصافت	تانايبلا
بتكملا حطس دقفي ليكولا لاصتال لشف:1 .1 ةروصلا قلواحم .لاصتال مداعتس	 Agent Applet موجاو ي مدختسم مدختسم الكول عالكول عارجإل عارجإل تايلمعل تايلمعل مويل تايلم عل تايلم عل مويل موي	لشف :1.1 ةروصلا • تيأر اذإ :لاصتال رتويبمكلا اذه ليكولا يبتكملا عطقتم وحن ىلع متيفاع درتسي طبتريو ايئاقلت موكت دق - هب نوكت دق - هب ادج ةيلحم ةلكشملا زاهجلل ةبسنلاب ليغشت متي يذلا وأ هيلع ليكولا	 ەذەب رم اليمع مك ەذەب رم اليمع مك ؟ةلكشملا يةلمى مەت لە عالمعلا جورخ يئاوشع لكشب يۇلۇش لىك يۇلۇش ئا ئارلى ئەرجى لە دخاو لىمع نم تاقاف إلا اەذە لە عقوم يف قكبش/نيعم 	باطلا • اولعم • اولعم • اطقل • افتلا اشلا بطت اولعم • امكلا موارج

الجامعق $[addy [Addy $
Image: Note of the second

				1
	المى المى المى المى المى المى المى المي المي المي المي المي المي المي المي	"ستكمل الحطس انادق ف كال "ليكول انال بالمت الالالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالال الالالالال الالالالالال الالالالالال الالالالالالال الالالالالالالال ال		
موقت ال تايئاصحإلا (AP) ةيصخشلا حطس لماعل ليكولا بتكملا	ليمحت متي • APs ريراقت ممايريم • ليمحت حطس	ليمحت متي ال :2 ةروصلا لوصولا طاقن (idbroker.webex.com (لاصتالا ضفر نيوكت بجي •	ةلكشم كانه له • تاءاصحإلا يف ةيصخشلا ىلع ليكولل جمانربلا ?ريغصلا	باطلا ∙ ںملل ولعم ∙ طقل ∙ دكأت) فتلا

ليمحتب تانايبلا، تانايبلا متي ال 1: قروصلا لوصولا القن ليمح الوصول القن المات الي محت الموت ال 2: قروصلا الموت الموت الموت الموت الموت الموت ال الموت الموت المو	البتكمرل اليكول اليكاول اليكا الي الي الي ال ال ال ال ال ال ال ال ال ال ال ال ال	الب ترال في رع تافل مب حامس ل العالب ترال في رع قي جراخ ةه جب قص اخل الكلذ تمزل تسا دق و في الب تراي غي الكلذ تمزل تسا دق و Chrome (من الل ان م الكشب موق ت عن الكشب موق ت عن الكشب موق الكشب موق الكشب موق الكشب موق الكشب موق الكشب موق المابترال المابترال المابترا المابترا المابترا المابترا المابت المابترا المال المابترا المال المابت المابت المال المابت المابت المال المابت المابت المال المابت المابالمابالمابالمابالمابع المابالمابالمابالماب المابالمابالمابالم	 ديمجت مت له جمانربل يأ كانه له يف ةلكشم تارييغت ثيدجت ۲ليكول ا قل ح 	اشل! لجس • پیزنت • پیریم • پرولعم • پرولعم ا پرون • پرون • پرون ا اوطل ا ستال ا

ضرعتسملا تالجس طاقتلا

```
ضرعتسملاا كولس مەف يف ةدعاسملل تامولعملل اعئار اردصم ضرعتسملاا تالجس دعت.
ضرعتسملا تالجس ريفوت (TAC) ةينقتلا ةدعاسملا زكرم اەيف كنم بلطي تاقوأ كانە
تالجس لكشت .مداخلاو بتكملا حطس ليمع نيب تانايبلا لدابتو لاصتالا مەفل
ةكبشلا تالجسو مكحتلا ةدحو تالجس ضرعتسملا
```

أطخلا ريرقت ليزنت

تياباجيم 1 ىلإ لصي ام ليجستب بتكملا حطس قيبطتل تقوْملا نيزختلا ةركاذ موقت حسم متي مل ام تالجسلا ثدحأب ظفتحتو ،ايئاقلت ضرعتسملل تقوْملا نيزختلا ةركاذ يف تارايخلا هذه دحأ رايتخإ كنكمي أطخلا ريرقت ليزنتل .ضرعتسملل تقوْملا نيزختلا ةركاذ.

- رقنا. Ctrl+Shift+2 ىلع طغضاو ضرعتسملا ىلع بتكملا حطس ةحفص ليمحتب مق ةيلحم ةخسن ليزنتو فلملا ظفح قوف.
- فيرعت فلم ةرئاد قوف رقناو ،ضرعتسملا ىلع بتكملا حطس ةحفص ليمحتب مق ليزنت قوف رقنا مث ،ةشاشلا نم رسيألا يولعلا نكرلا يف ةدوجوملا مدختسملا أطخلا ريرقت



ضرعتسملا ىلع ةينمزلا عباوطلا نيكمت

مق ،Firefox وأ Chrome نم (مكحتلا ةدحو تالجس وأ) تاضرعتسملا تالجس عيمجت لبق تاتيقوت ةنمازم ىلع اذه دعاسي .كب صاخلا ضرعتسملا ىلع ةينمزلا عباوطلا نيكمتب مداخلاو ءالمعلا

لقنتلا ىلع تالجسلاب ظافتحالاو ةينمزلا عباوطلا نيكمت

مورك

.روطملا تاودأ < روطملا < ضرع رتخأ ،ةمئاقلا طيرش نم .1 ةوطخلا

القيسأر طاقن 3) صيصختلاو ريوطتلا تاودأ رز رقنا .2 ةوطخلا.

.تادادعإلا قوف رقنا .3 ةوطخلا

رايتخالا تاناخ كلت ددح ،تاليضفتلا تحت .4 ةوطخلا:

- كML ل HTTPR تالداعم ليجست ∙
- ةينمزلا عباوطلا راهظإ
- لقنتلا دنع لجسلاب ظافتحالا

```
سكوفرياف
```

.تاودألا ليدبت < بيولا روطم <تاودأ رتخأ ،ةمئاقلا طيرش نم .1 ةوطخلا

تاميلعت ىلع لوصحلاو روطملا تاودأ صيصخت قوف رقنا .2 ةوطخلا.

(رز cog ل) دادعإ ةيلمع ةقطقط .3 ةوطخلا.

ةينمزلا عباوطلا نيكمت رايتخالاا ةناخ ددح .4 ةوطخلا.

مكحتلا ةدحو تالجس عيمجت

،فاطملا ةياهن يف .ةحفصلا كلت حتف ءانثأ ام ةحفص لوح تامولعم مكحتلا ةدحو كل رفوت نم وأ ،ةحفصلا اوأشنأ نيذلا بيولا يروطم نم يتأت امإ مكحتلا ةدحو يف اهارت يتلا لئاسرلا هنكميف ،مكحتلا ةدحو ىلإ ةلاسر ليجستب ام صخش موقي امدنع .هسفن حفصتملا اهتروطخ ىوتسم وأ ةلاسرلا ةيمهأ ىلإ ةراشإلا

سكوفرياف وأ مورك

رتخاو ضرعتسملا ىلع ناكم يأ يف نميألا سواملا رزب رقنا) روطملا تاودأ حتفا .1 ةوطخلا صحف).

اهطاقتلا دارملا ويرانيسلا تاوطخ ءارجإب مق .2 ةوطخلا.

مكحتلا ةدحو بيوبتلا ةمالع ىلإ لقتنا .3 ةوطخلا.

المراب ا

- خسن رتخاو نميألا سواملا رزب رقنا .لكلا ديدحت رتخاو نميألا سواملا رزب رقنا.
- . يصن فلم يف كلذ قصلا

كب ةصاخلا معدلا ةركذتب ةيصنلا تافلملا قافراب مق .5 ةوطخلا.

Internet Explorer (IE)

.روطملا تاودأ ةذفان حتفل F12 رز طغضا .1 ةوطخلا

ك قوطخلا ماك عيف 2. موطخلا ماك ماكحتل الم الماي موبتل المالي يف 2. موطخلا AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true) يفاضإل اليجستل نيكمتل.

اهطاقتلا دارملا ويرانيسلا تاوطخ ءارجإب مق .3 ةوطخلا.

وه امك لكلا خسن رتخاو نميألا سواملا رزب رقنا ،مكحتلا ةدحو بيوبتلا ةمالع نم .4 ةوطخلا ةروصلا يف حضوم.



X 🕨 🕺

يفاضإلا ليجستال ليطعتل (AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false رمألا لخدأ .5 ةوطخلا

(HAR) يبعشتلا صنلا لقن لوكوتورب فيشرأ قيسنت تالجس عيمجت

ضرعتسم لعافت ليجستل JSON قيسنتب فيشرأ وه ،HAR وأ ،HTTP فيشرأ قيسنت ام عقوم عم بيولا.

سكوفرياف وأ مورك

.ةلكشملا اهيف ثدحت يتلا ةحفصلا ىلإ لقتناو Google Chrome حتفا .1 ةوطخلا

رتخاو ضرعتسملا ىلع ناكم يأ يف نميألا سواملا رزب رقنا) روطملا تاودأ حتفا .2 ةوطخلا صحف).



) ريدتسم لجس نع ثحبلا رز .3 ةوطخلا

َنأ ىلإ رمحألا نوللا ريشي امنيب ،ةكبشلا بيوبت ةمالع نم رسيألا ىلعألا نكرلا يف (لطعم ەنأ ىلإ يدامرلا نوللا ريشيو مدقتلا ديق ليجستلا.

لجسلاب ظافتحالا رايتخالا ةناخ ددح .4 ةوطخلا.

) حسم رزلا قوف رقنا .5 ةوطخلا



ةكبشلا بيوبت ةمالع نم ةقباس تالجس يأ حسمل (.

اهطاقتلا دارملا ويرانيسلا تاوطخ ءارجإب مق .6 ةوطخلا.

ظفح رتخاو ،ةكبشلا تابلط ةكبش ىلع ناكم يأ يف نميألا سواملا رزب رقنا .7 ةوطخلا كبساح ىلع فلملا ظفحاو ،HAR مساب لكلا ظفح وأ ىوتحملا عم HAR مساب.

Microsoft Edge وأ Microsoft Internet Explorer

.طاقتلالاا عدب ديرت ثيح URL ناونع ىلإ ضرعتسا .1 ةوطخلا

بيوبتلا ةمالع قوف رقناو (راصتخاك F12 مدختسأ) روطملا تاودأ ىلإ لقتنا. 2 ةوطخلا ةكبشلا.

اهطاقتلا دارملا ويرانيسلا تاوطخ ءارجإب مق .3 ةوطخلا.

.HAR ك ردصي ةقطقط .4 ةوطخلا

عيسوتلل ةلباقلا زيمرتلا ةغل وأ) HAR فلم ظفحل ...مساب ظفح قوف رقنا .5 ةوطخلا (XML) نم مدقأ ارادصإ مدختست تنك اذإ

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