

# Cisco Unified Contact Center Express 8.x

## دع ب ن ع ة ب ق ا ر م ل ا

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المراقبة عن بعد](#)
- [تكوين تطبيق المراقبة عن بعد](#)
- [إضافة مشغلات تطبيق](#)
- [إنشاء مشرف للمراقبة عن بعد](#)
- [تعيين الموارد وأسواق CSQ إلى مشرف](#)
- [عرض معرفات CSQ من Unified CCX](#)
- [بدء خطوة جهاز العرض](#)
- [المشاكل المتعلقة بمراقبة المكالمات وتسجيلها](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

تتيح ميزة "المراقبة عن بعد لمركز الاتصال الموحد (CCX)" للمشرف إمكانية الاتصال بأي موقع، حيث يتوفر للمشرف ملف تعريف مستخدم "مدير الاتصالات الموحدة" (CM)، ومراقبة محادثة وكيل.

عندما تقوم، كمشرف، بمراقبة محادثة، يمكنك سماع جميع الأطراف في المكالمات. لن يكون لدى الأطراف أي مؤشر على أنك تراقب المكالمات. لا يمكنك الانضمام إلى المكالمات أو أن تسمع من قبل الأطراف. ويشار إلى ذلك بالرصد الصامت.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- مدير الاتصالات الموحدة من Cisco
- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• Cisco Unified Contact Center Express 8.x

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## المراقبة عن بعد

يتيح هذا التطبيق، المتوفر عند شرائك **Unified CCX Premium**، للمشرف إمكانية مراقبة محادثة وكيل. باستخدام المراقبة عن بعد، يمكنك إختيار مراقبة مكالمة بأي من الطريقتين التاليتين:

- حسب المورد (الوكيل)—في هذه الحالة، تقوم بتعريف المورد حسب ملحق الوكيل. إذا كان العميل على اتصال، ستبدأ المراقبة على الفور. إذا لم يكن العميل على اتصال، فستبدأ المراقبة عندما يتم تقديم العميل مع مكالمة (أي عندما يرن هاتف العميل) أو عندما يقوم العميل ببدء مكالمة (أي عندما ينقطع اتصال هاتف العميل).
- بواسطة قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال (CSQ)—في هذه الحالة، ستقوم بمراقبة إستدعاء وكيل ينتمي إلى CSQ. عندما تقوم بالمراقبة بواسطة CSQ، فإنك تحدد CSQ من قائمة. عند تقديم مكالمة إلى عميل ينتمي إلى CSQ المحدد، ستبدأ عملية المراقبة لهذا العميل والاتصال.

## تكوين تطبيق المراقبة عن بعد

يجب تكوين تطبيقات المراقبة عن بعد عندما تريد إستخدام ميزة المراقبة عن بعد للسماح للمشرف بمراقبة محادثة وكيل. أتمت هذا steps in order to أنجزت المهمة:

1. من شريط قوائم إدارة CCX الموحد، اختر **تطبيقات > إدارة التطبيقات.**



# Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management

Script Management

Prompt Management

Grammar Management

Document Management

AAR Management

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>  
If you require further assistance please contact us by sending email to [export@cisco.com](mailto:export@cisco.com).

2. طقطقة يضيف  
جديد.













## Application Management

 Add New  Refresh All

### Status

 7 records found

### Application List

Name 	ID 	Type 
 <a href="#">voice</a>	2	Cisco Script Applicati
 <a href="#">Naveen</a>	1	Cisco Script Applicati
 <a href="#">Busy</a>	4	Busy
 <a href="#">ring no answer</a>	5	Ring-No-Answer
 <a href="#">Naveen2</a>	3	Cisco Script Applicati
 <a href="#">Expert</a>	0	Cisco Script Applicati
 <a href="#">voice_OB</a>	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

يتم فتح صفحة ويب إضافة تطبيق جديد.



# Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

## Add A New Application

Next Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type\*

\*- indicates required item

3. أختَر تطبيق Cisco Script من القائمة المنسدلة نوع التطبيق، ثم انقر فوق التالي. تظهر صفحة الويب الخاصة بتطبيق Cisco Script.



## Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

### Cisco Script Application

Add Cancel Back to Application List

Status:

Status: Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *	<input type="text" value="Remote Monitor"/>
ID*	<input type="text" value="7"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="4"/>
Script*	<input type="text" value="SSSCRIPT[rmon.aef]"/> <input type="button" value="Edit"/>
<input type="checkbox"/> AuthenticationRetry	<input type="text" value="3"/>
<input type="checkbox"/> welcomePrompt	<input type="text" value="SSAIwelcomeRmon"/> <input type="button" value="Show Prompts"/>
Description	<input type="text"/>
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/> <input type="button" value="Edit"/>

\*- indicates required item

4. أستخدم صفحة الويب هذه لتحديد هذه الحقول: الاسم — اسم للتطبيق. هذا حقل إلزامي. ID—قبول المعرف الذي تم إنشاؤه تلقائياً، أو إدخال معرف فريد. هذا حقل إلزامي. الحد الأقصى لعدد جلسات العمل- الحد الأقصى لمبلغ جلسات العمل المتزامنة التي تسمح بها جلسات المراقبة. هذا حقل إلزامي. البرنامج النصي—حدد البرنامج النصي المخصص للشاشة البعيدة أو rmon.aef من القائمة المنسدلة. الوصف- أستخدم مفتاح Tab لنشر هذا الحقل تلقائياً. ممكن—(زر انتقاء) يقبل نعم (الافتراضي). نص تنفيذي افتراضي- قبول افتراضي النظام. يتم تنفيذ البرنامج النصي الافتراضي إذا حدث خطأ في البرنامج النصي للتطبيق الذي تم تكوينه.

5. انقر فوق **إضافة (Add)**. يتم تحديث صفحة ويب المراقبة عن بعد التي تعرض الرسالة التالية تحت شريط الحالة وتظهر إضافة إرتباط تشعبي مشغل جديد على شريط التنقل الأيسر:  
The operation has been executed successfully

## إضافة مشغلات تطبيق

بعد إضافة تطبيق Cisco جديد، يلزمك إضافة مشغل واحد أو أكثر حتى يتمكن التطبيق من الاستجابة لمكالمات CM/Unified CME الهاتفية وطلبات HTTP. المشغلات هي إشارات محددة تقوم باستدعاء البرامج النصية للتطبيق إستجابة لجهات الاتصال الواردة. يستخدم نظام CCX الموحد مشغلات Unified CM/Unified CME Telephony لتشغيل الاستجابات للمكالمات الهاتفية ومشغلات HTTP للاستجابة لطلبات HTTP.

يمكنك استخدام أي من طريقتين لإضافة مشغل إلى تطبيق:

- إضافة المشغل من صفحة ويب تطبيق Cisco.
  - قم بإضافة المشغل من خدمة Unified CM/Unified CME Telephony أو HTTP يشغل صفحات الويب المتاحة من قائمة النظام الفرعي.
- يعد مشغل HTTP عنوان URL النسبي الذي يقوم المستخدم بإدخاله في مستعرض العميل لبدء التطبيق. يمكنك تحميل أي من قوالب تحويل لغة النمط القابل للتوسيع (XSLT) أو صفحات خادم (JSP) (Java) للعمل كمشغل HTTP الخاص بك.

هذا المسار هو مثال على طلب تشغيل HTTP (باستخدام اسم مشغل "/hello HTTP"):

<http://www.appserver.acme.com:9080/hello>

في هذا المثال، يبدأ عنوان URL التطبيق بمشغل "/hello HTTP" على خادم ويب يعمل على المنفذ 9080 باسم المضيف [www.appserver.acme.com](http://www.appserver.acme.com). يمكنك إضافة مشغل HTTP من صفحة ويب تطبيق Cisco Script أو إضافة المشغل من النظام الفرعي HTTP.

ملاحظة: تتمثل الخطوة التالية في إنشاء مشرف على المراقبة عن بعد وتخصيص موارد وبرامج CSQ للمشرف.

## إنشاء مشرف للمراقبة عن بعد

أتمت هذا steps in order to خلقت رصد عن بعد مشرف:

1. من شريط قائمة إدارة CCX الموحد، اختر أدوات < إدارة المستخدم < عرض إمكانية المشرف.





# Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Plug-Ins  
Real Time Reporting  
Real Time Snapshot Config  
Historical Reporting  
User Management  
Password Management

User View  
Name Grammar Generation  
Spoken Name Upload  
Administrator Capability View  
Supervisor Capability View  
Reporting Capability View  
Agent Capability View

## Cisco Unified CCX Administration

System version: 8.5.1.10000-37

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws. Distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product, you agree to the terms of the license agreement.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/ww7/crypt/>  
If you require further assistance please contact us by sending email to [export@cisco.com](mailto:export@cisco.com).

2. يتم فتح صفحة ويب "تكوين المستخدم" التي تعرض القائمة في جزأين. يعرض اللوح الأيسر قائمة مشرفي CCX الموحدين الموجودين بينما يعرض اللوح الأيمن قائمة المستخدمين المتاحين.



# Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

## User Configuration

Update Clear Back to User List

Status

Ready

Cisco Unified CCX Supervisor*	Available Users
<input type="text" value="uccxadmin"/> 3333	1000 3434 51302455 6666 ammu appu malu naveen one ramki tappu

\*- indicates required item

If the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, the first 75 would be displayed. Please refine your search if needed.

قم بتغيير المستخدمين كما هو مطلوب باستخدام السهم في أي اتجاه. يتم عرض تغييراتك بشكل ديناميكي في هذه الصفحة وتكون فعالة على الفور.  
3. كرر هذه العملية حسب الحاجة لتخصيص إمكانية المشرف لأكثر من مستخدم واحد.

## [تعيين الموارد وأسواق CSQ إلى مشرف](#)

لتعيين الموارد وأسواق CSQ إلى مشرف، استخدم صفحة الويب الخاصة بتكوين جهاز العرض عن بعد. من هذه الصفحة، يمكنك تعيين قائمة بالمشرفين على قائمة بالمصادر ومكونات CSQ التي يسمح له/لها بمراقبتها. أتمت هذا steps in order to أنجزت المهمة:

1. من شريط قوائم إدارة CCX الموحد، اختر أنظمة فرعية < RmCm > شاشة عن بعد.





# Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Unified CM  
Telephony

RmCm

Outbound

Database

HTTP

eMail

Cisco Media

MRCP ASR

MRCP TTS

Skills

Resources

Resource Groups

Contact Service Queues

RmCm Provider

Assign Skills

Remote Monitor

Agent Based Routing  
Settings

Teams

Cisco Unified

System version: 8.5.1.10

Copyright © 1999-2011 Cisco  
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and other laws. Cisco and its distributors and users are responsible for compliance with U.S. and other laws.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/w/uc>  
If you require further assistance please contact us by sending email to [export@cisco.com](mailto:export@cisco.com).

- ملاحظة: يتم فتح صفحة ويب للشاشة عن بعد لعرض المشرف والاسم ومعرف المستخدم الخاص بمستخدمي Unified CM الذين هم مشرفون CCX موحدون.
2. انقر على قيمة معرف المستخدم. هذا مستخدم Unified CM يشكل كمشرف CCX موحداً.



# Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

## Remote Monitor

Status



1 records found

### Remote Monitoring Supervisors List

Supervisor



3. أستخدم صفحة الويب هذه لتحديد هذه الحقول: اسم قوائم انتظار خدمة جهات الاتصال—(خانة الاختيار). أسماء CSQ التي يمكن للمشرف مراقبتها. الموارد—(خانة الاختيار). معرفات المستخدمين للوكلاء يمكن للمشرف المراقبة.

Name	User ID	Fax
<input type="checkbox"/> mslu	mslu	3013
<input type="checkbox"/> cad2	kanamak	3017

4. انقر فوق تحديث لتطبيق التغييرات. يستطيع المشرف الآن الوصول إلى صفحة ويب المشرف Unified CCX وعرض CSQs والوكلاء المسموح بهم. ملاحظة: عند تشغيل البرنامج النصي للمراقبة عن بعد، قد تحتاج إلى توفير معرف CSQ. يتم إنشاء هذا المعرف داخليا ولا يظهر إلا على صفحة مشرف CCX الموحد.

## عرض معرفات CSQ من Unified CCX

أتمت هذا steps in order to شاهدت CSQ id من ال unified CCX مشرف صفحة ويب:

1. من صفحة ويب المشرف Unified CCX، سجل الدخول كمشرف المراقبة عن بعد.
2. اختر أدوات < إضافات من شريط قائمة إدارة CCX الموحد.
3. انقر على مجموعة برامج Cisco Unified CCX Desktop للارتباط التشعبي.
4. انقر فوق الارتباط التشعبي عرض CSQ لعرض CSQs المسموح بها.

Plug-in Name	Description
Cisco Unified CCX Editor	Installs client side Cisco Unified CCX Editor.
Cisco Unified CCX Desktop Suite	Installs Cisco Unified CCX Desktops.
Cisco Unified CCX Historical Reports	Installs client-side historical reporting.
Cisco Unified Real Time Monitoring Tool for Windows	Cisco Unified Serviceability Real-Time Monitoring Tool, a client tool, monitors real-time behavior of the component uses HTTP/HTTPS and TCP to monitor device status, system performance, device discovery, and CTI applications using HTTP/HTTPS for troubleshooting system problems.
Cisco Unified Real Time Monitoring Tool for Linux	Cisco Unified Serviceability Real-Time Monitoring Tool, a client tool, monitors real-time behavior of the component uses HTTP/HTTPS and TCP to monitor device status, system performance, device discovery, and CTI applications using HTTP/HTTPS for troubleshooting system problems.

يظهر عمود معرف CSQ قيمة المعرف التي يجب عليك إدخالها ل CSQ الذي حددته في خطوة شاشة البدء.

## بدء خطوة جهاز العرض

من تطبيق "حلول إستجابة العملاء"، أستخدم خطوة "بدء المراقبة" لبدء جلسة مراقبة عن بعد.



- جهة الاتصال - جهة الاتصال التي ستقوم بالمراقبة عن بعد.
- نوع المراقبة: ملحق الموارد — سيتم إجراء المراقبة عن بعد بواسطة ملحق الوكيل. قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال — سيتم إجراء المراقبة عن بعد بواسطة CSQ.
- Target-Variable أو التعبير الخاص بالموارد يشير إلى ملحق المورد أو قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال المراد مراقبتها.
- تمكين الوكلاء المسموح بهم—خانة الاختيار تمكين/تعطيل ميزة الأمان التي تسمح بمراقبة الوكلاء المرتبطين بالمشرف عن بعد فقط. الإعداد الافتراضي هو عدم إمكانية مراقبة أي عوامل.
- معرف المشرف - معرف المستخدم الذي يعرف المشرف.
- رمز الفشل- المتغير المستخدم لتخزين رمز السبب في حالة فشل الخطوة.

## المشاكل المتعلقة بمراقبة المكالمات وتسجيلها

### المشكلة

هناك مشكلات متقطعة تتعلق بتسجيل المكالمات وأداة المراقبة. عندما تكون المكالمات نشطة على سطح مكتب الوكيل، وعندما تنقر فوق زر المهمة لتسجيل المكالمات، يكون هناك تأخير. ويتبع هذا التأخير رسالة خطأ تذكر حدوث خطأ. راجع السجلات للحصول على مزيد من المعلومات.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. في حالة وجود أكثر من خادم IPCC واحد، تأكد من أن معلومات LDAP لأحد خوادم IPPC يتم ملؤها في ldap calabrio.
2. قم بإيقاف خدمة مراقبة VoIP في العقدة الثانية.
3. قم بإعادة تشغيل خدمة مراقبة VoIP في العقدة الأولى.
4. بدء خدمة مراقبة VoIP في العقدة الثانية.
5. قم بإعادة تشغيل "تسجيل سطح المكتب" و"خدمات الإحصائيات" أيضا في كلا العقد.

## معلومات ذات صلة

- تكوين المراقبة والتسجيل الصامتين ونشرهما في CRS
- مادّة حفّازة بحوّل أسير محلل (فسحة بين دعامتين) تشكيل مثال
- دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحّدة
- الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت  
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او  
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاخل مهتبل ب  
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىل إأمئاد ةوچرلاب ي صؤت وتامچرتل هذه ةقدنع اهتيلوئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل