

تاملا كمل صوصنو و CCE لىكو و تاباجا نىوكت

تايوت حمل

[قم دق ملى](#)

[ةيساس ال تاب ل طت ملى](#)

[تاب ل طت ملى](#)

[قم دخت س ملى تانوك ملى](#)

[ةيفلخ لى](#)

[نىوكت لى](#)

[Dialogflow عورش م](#)

[Dialogflow؟ وه ام](#)

[Webex Control Hub نىوكت](#)

[CCE نىوكت](#)

[Finesse نىوكت](#)

[VCUBE و CVP نىوكت](#)

[قحص لى نم قق حجت لى](#)

[اهال ص او ااطخ ال فاشك سى](#)

[قلىص تاذا تامول عم](#)

قم دق ملى

رضاحم و Contact Center Enterprise (CCE) لىكو و تاباجا نىوكت ةيفىك دن تسم لى اذه حضوى رضاحم و Google Contact Center (CCAI) لىعان طصال ااكذلا ةزىم عم ةجم دم.

Adithya Udupa، و Raghu Guvvala، و Cisco TAC س دن هم ايام اورى مار لبق نم ةم هاسم لى تم ت Cisco وس دن هم.

ةيساس ال تاب ل طت ملى

تاب ل طت ملى

ةيلات لى عىضاوم لىاب ةفرعم كىدل نوكت نأب Cisco ي صوت:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise، رادص ال 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)، رادص ال 12.6
- (CVP) لىم لىاب ةصال لىاب ةب اوب
- Cisco Finesse، رادص ال 12.6
- (GW) ةصال لىاب ةرابع و Cisco نم (CUBE) دحوم لىاب دودح لىاب رصنع
- لىب سىجول اىد لىجوج
- مكحت لىاب عزوم

قم دخت س ملى تانوك ملى

هذه هي الخطوات التي يجب اتباعها عند إعداد نظام التحدث بالإنجليزية:

- UCCE رادصإلإ 12.6
- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse، رادصإلإ 12.6 ES 1
- لبيسجولايدي لوج
- مكحتلإ عزوم
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru، رادصإلإ 17.4


هذه هي الخطوات التي يجب اتباعها عند إعداد نظام التحدث بالإنجليزية. هناك أيضًا (يضايرتفا) حوسمم نيوكتب دننسملا اذه في مدمختسُملا زهجالإ عيمج تادب رمايأل لمحتمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتل دي قكتكتبش.


هيفلخالإ

نم متي يتلاو، "هالكلولإ لعل تاباجإلإ" زيم 12.6 رشع يناللا لتنإ تاونق رمتؤم مدقي هذخالإ كليلعلقل تقولإ في قلصلل تاذا تايصوتللاو تاحارقتقالاب ليكولإ ديوزت اهلالخالإ ليكوللاو لصتملا نيبي ةثداحملا إلى تايصوتللاو تاحارقتقالا دننست. رابتعلإ نيعب

يتللامعألا تامدخو تاجتنمب قيمي معة فرعم إلى هالكلولإ رقتفت، نايجألا نم ريثك في وبسانملا تقولإ في يتأت يتللا تاحارقتقالا نأل ككتبجرت نم نسحت لماعل تاباجإ. اهنومدخي ببيردتلل فيللكت ضيفخت تاكشرلل ناكمإب. ةباجتسالإ لعل ليملعلا رددق نم نسحت تقوللاو.

تاملاكملإ خسن" تامدخ اضيأ 6-12 ابوروا في فارطألا رمتؤم مدقي، كلذ إلى ةفاضلاو ةغللإ مهفويغانطصالإ هالكلال مادختسإ قيرط نع هالكلولإ دعاست يتللا "هيفتاهلإ Call ةادأ لوجت Cisco Finesse. بتكملا حطس تاودأ في هالكلولإ تامدخالإ هذه رفوتت. هيفي بطلل عجرمللاو ضرعلل لماع إلى صنلل ضرعتو صن إلى ليكي مانيدي لكشب هيفراجلا ةثداحملا Cript ليلعلقل تقولإ في.

 طوقف (NLP) Google نم هيفي بطللا ةغلللا ةجالعم معد متي، رادصإلإ اذه في: ةظحالما

 تاباجإ" رمتؤم معدل CVP 12.6 ES6 مزليو، VCUBE في طوقف ةمومدم زيملا هذه: ةظحالما هلقنو "ليكوللا

نيوكتللا

عورشم Dialogflow

تاباجإ نيوكت ادب لبق فراعمللا ةدعاق ةفاضلا مزليو Google Dialogflow ليمع عاشنإ مزلي دعب Dialogflow يضايرتفالا ليكولو، Google عورشمو، Google ةمدخ باسح إلى ةجاجب تنأ. ليكوللا Dialogflow يرهاظلال ليكوللا إلى فراعمللا ةدعاق ةفاضلا كنكمي، كلذ

ام Dialogflow؟ وه

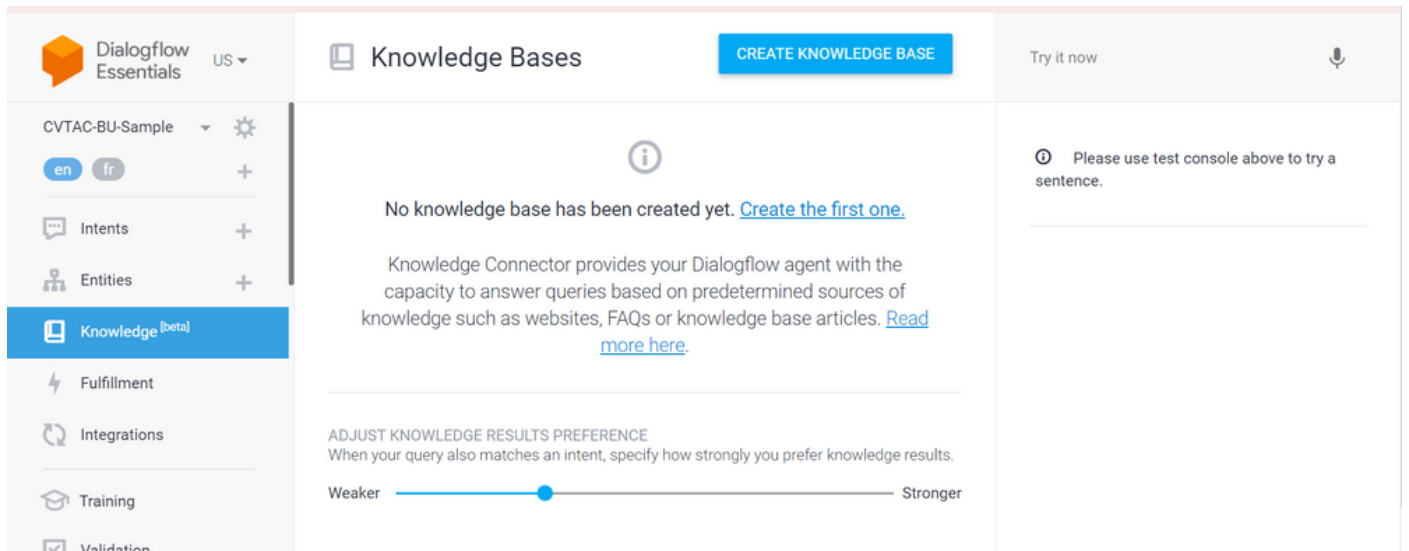
Google Dialogflow، وهي بطة وغل تالعات حيتت قرواحت (UX) مدختسم قبرجت قصنم وه، تامدخ رفو راطا وه Dialogflow، رخآ ينعمب. تامدخال واتاقببطلال او زهجالل اوعون نم قديرف NLP / NLU (قوعببطلال قغللله مهف). Cisco Virtual Agent ل Cisco Dialogflow عم لملك تت. خس نلال ول ل كولا تابا جلالل .

لعل قضا رتفا ل ل ك و عاشن إ يس اسأ ل ك شب ك ن ك مي هنأ ينعي اذه، انسح؟ مكل ك لذ ينعي اذام Dialogflow نم و Cisco Contact Center Enterprise عم هجمد م ث نم و

قراي زب مقف، Dialogflow عورشم وأ يرهاظ ل ل م عاشن إ قيفي ك لوح تامولعم ل ل ق ج ا ب تنك اذإ [CVP CVA نيوكت](#)

فورعمل (VAV) "يرهاظلال دعاسملا توصلال" ل ل فراعملل ا دعاق قفاضل ق مزالل اتاوطخال ق ههه Cisco نم (CVA) يرهاظلال ل ل م عملال" مساب اضيأ

Knowledge: قوف رقنا و جمان ربلل دح، Dialogflow م كحت ق دحو ل ل لوخدلال ل ل ج س تب مق 1. قوطخال [Dialogflow م كحت ق دحو](#)



ق دعالل امسا دح م ث، فراعمل ق دعالل عاشن إ قوف رقنا، "فراعملل دعالق" ق حفص ق ف 2. قوطخال ل ل ظفح قوف رقنا و فراعملل

قلخي ةق طوط . وتلل اهؤاشن مت يتللا فراع ملاء ةدعاق لىل طابترأ وأ دن تسم ةفاضل . 3 ةوطخلال لؤلأل .

ردصم و MIME عونو ةفراع ملاء عون ددح مء ، دن تسم لء مساب تكء ، ءاشن إلال ةحفص لىل . 4 ةوطخلال لؤلأل .

Document Name *

CVA Config doc 1

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

Upload file from your computer

SELECT FILE

Enable Automatic Reload ⓘ

قلخي ةق قوط 5. ةوطخلا

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/unified-customer

Upload file from your computer

SELECT FILE

Enable Automatic Reload ?

CREATE

Google. ةثداحم فيرعت فلم عاشنإ 6. ةوطخلإ

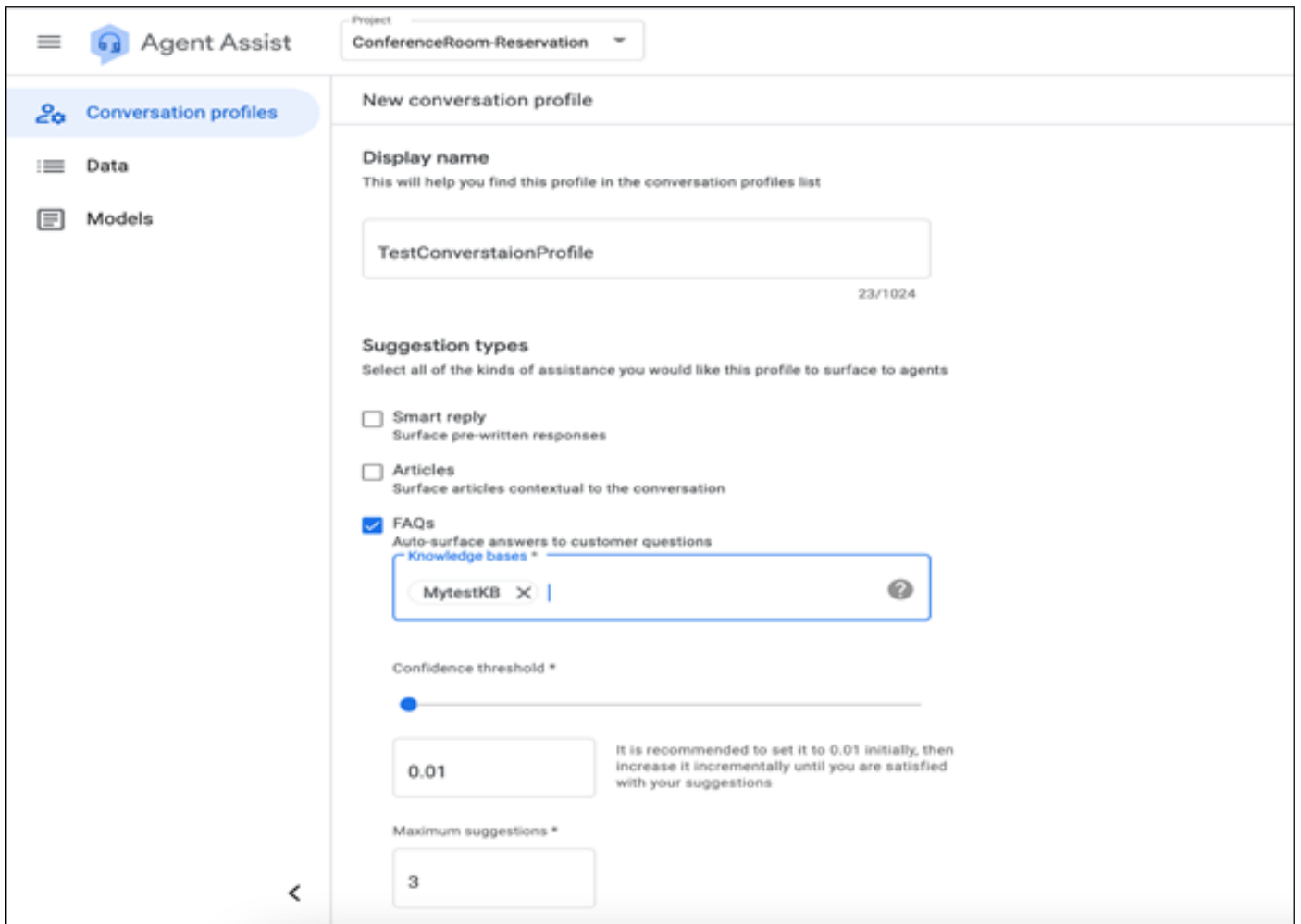
1. إلى لوخدلا لجس ، Dialogflow لماعل ةلوادتملا ةلئسألأ وأ فراعملأ ةدعاق ثيدحت درجمب .
KB/FAQs ل مدختسملأ عورشملأ رتخاو [Google](#) ليمع ةدعاسم

2. ةروصلأ يف حضوم وه امك ديدج عاشنإ قوف رقنأو ةثداحملأ فيرعت تافلمدح .

The screenshot displays the Google Agent Assist interface. At the top, it shows the 'Project' as 'ConferenceRoom-Reservation'. The main content area is titled 'Optimize agent efficiency' and includes a sub-header 'Build conversation profiles that surface real-time, relevant information to agents while they talk to customers.' Below this, there is a 'Learn More' link. The interface also features a sidebar with 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models' sections. At the bottom, there is a search bar for 'Search profiles' and a '+ Create new' button.

3. عاشن إقوف رقن او ةثداحم ل فیرعت فلم عاشن إ انثأ ل لصافات ل هذه شي دحتب مق

- فیرصوت ل فیرعت ل مسا ي اعطاب مق - ضرع ل مسا
- ةهجو ي ف (KB) فراعمل ل دعاق ةحفص ي هدي دحتب تم مق ام ل ع انب - تاحارتق ل اعاونأ و ةعئاش ةلئسأ نوك ت نأ بچي .كلذ ل ع رقن ا ، DF مدختسم ةهجو Dialogflow مدختسم تالاقم .
- ةهجو ةحفص ي ف اهئاشن إ مت ي ت ل ا حيت افم ل ةحول ل ك إ ف ، كلذب موقت نأ درجمب .ححص ل رايل ل دي دحتب مق .ايئاق ل ت انه رهظت ، DF مدختسم
- ميقل ل شي دحتب و ةهجو ل ل لحت ل ثم یرألأ ةيمازل ل ل ووقح ل ضعب شي دحتب مت ل ل امو ل صقأ ل دحل تاحارتق و ةقث ل دح ل ثم تابلط م ل ل ا ل ادانتسا ةي ضارتق ل ل كلذ .



Retrieval method
Select how suggestions should be surfaced

Inline suggestions (API response)

Pub/Sub messages

Sentiment analysis
Inspect messages from the agent and end customer and identify the prevailing emotional opinion within the text

Enable sentiment analysis

Choose to use Dialogflow
You can leverage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent

Enable virtual agent

[Create](#) [Cancel](#)

- ليكول اءءاسم URL ناوع لى ع ءءءاءم لاصصءء فلم رهظى نآل ا
- فى اقءال رمآل اءء ماءءءس اءم ءى . ءظفاء لى لءسن قوف رقنا . لم اءءل فرعم ءسن ا
"مءءءل ءءول" نىوكء

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface for a 'ConferenceRoomReservation' project. The left sidebar has 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models'. The main area is titled 'Optimize agent efficiency' and includes a 'Learn More' link. Below this is a 'Conversation profiles' section with a search bar and a table. The table has columns for 'Name', 'Integration ID', 'Created on', and 'Last updated'. One row is visible with the name 'TestConversationProfile' and integration ID 'd0AqBpR0 XvDvFVQ'. A 'Create new' button is in the top right of the table area.

ءام لءم لءءءس ل بولطم Dialogflow نىوكء ءءوى ال : ءظءالم

Webex Control Hub نىوكء

نىوكء لءءس ل فى [Control Hub](#) فى Cisco Webex Control Hub فى CCAI نىوكء ءاشناب مق

Add Cloud Connect Cluster

Display Name

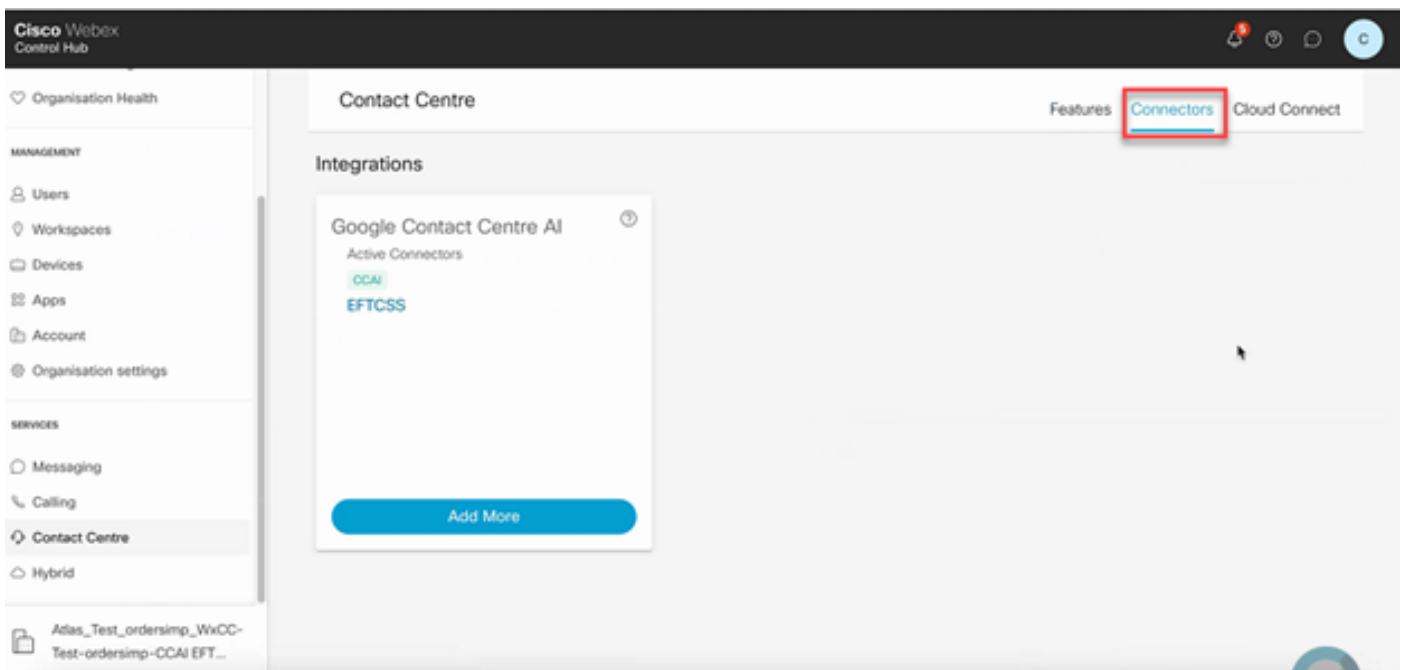
Display Name of the on-premises Cloud
Connect cluster which is being
Registered to the cloud

FQDN

Enter the FQDN of primary Cloud
Connect node from the deployment
being Registered

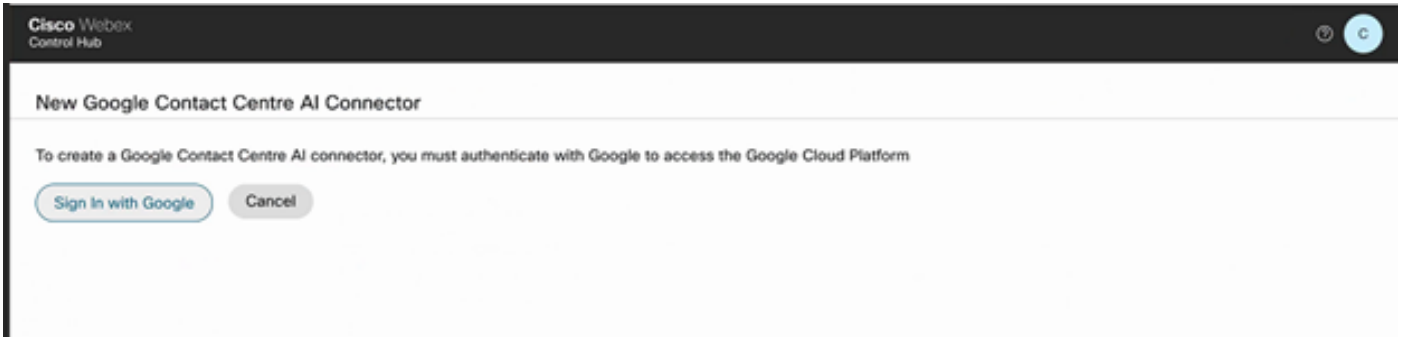
يحتاج السال لاصت الاب صاخال ال FQDN و مسال ال لخدأ، Cloud Connect ةذفان في 4. ةوطخال
لجست قوف رقنا مئ يسال ال.

تال صوم بيوبت ال ةمالع دح، لاصت ال زكرم ةذفان في 5. ل صوم ةفاضل.

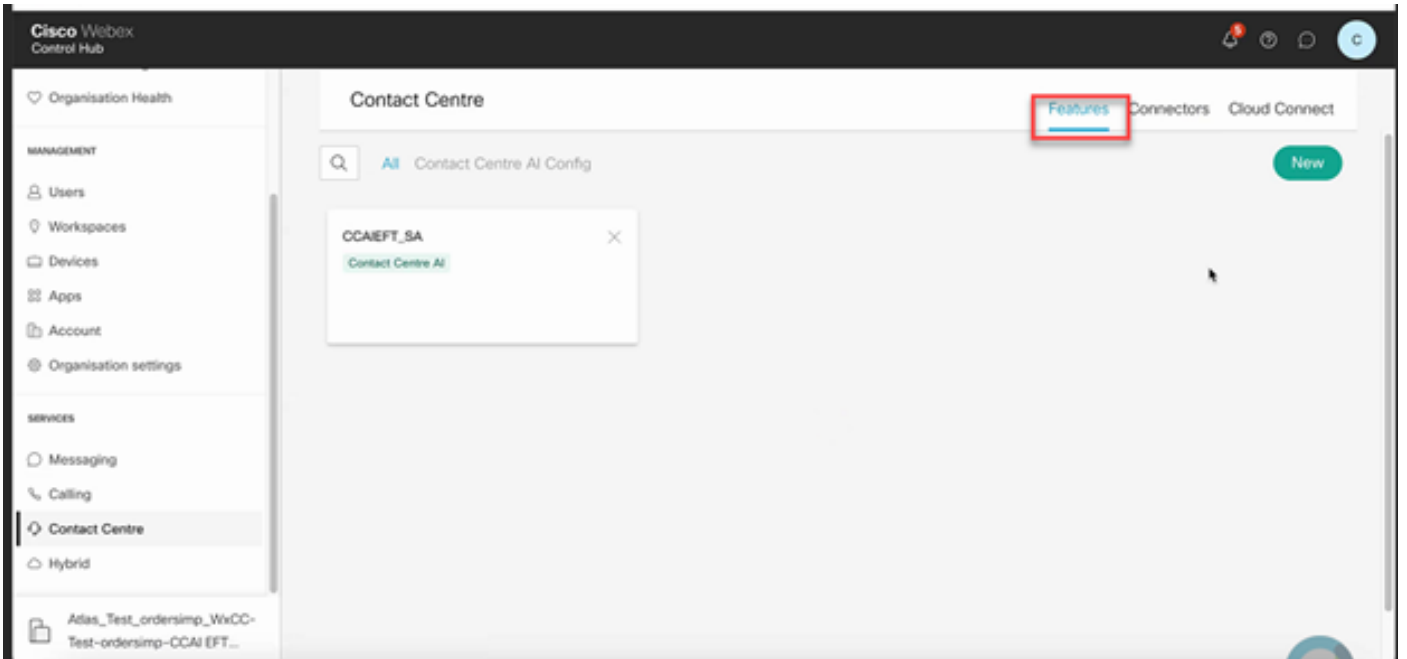


ةفاضل قوف رقنا، رخأ ل صوم ةفاضل ال جاتحتو لعلاب ل صوم ةفاضل تمئ اذا 6. ةوطخال
تاداش رال مادختس ل في رمتساو Google مادختساب لوخدل لجستب مق. ةيزمل

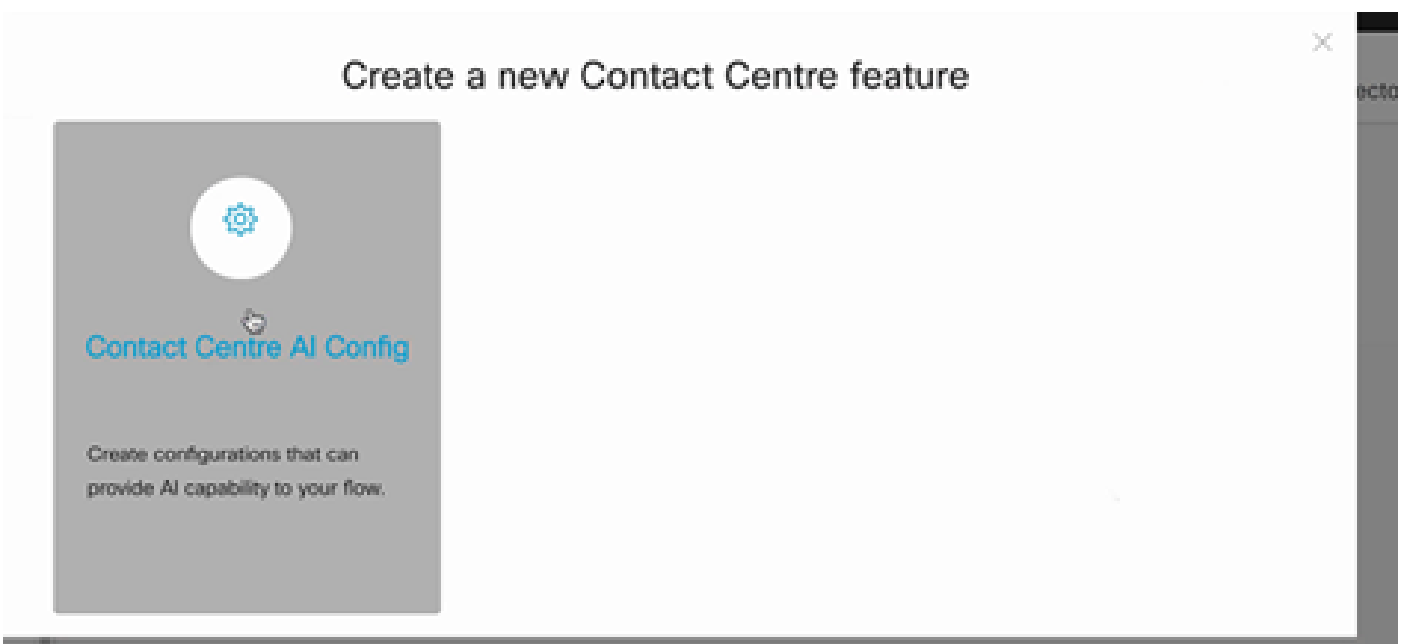
للال رود لجوج ال لوخدل لجستب موقت يذل مادختس مل ال دل نوكل نأ بجي ةظالم
لجوج عورش مل.



دېدج قوف روناو تازيم قوف رونا، لاصتال زكرم ءحفص يف . تازيم لافضا نآل 7 ءوطلال

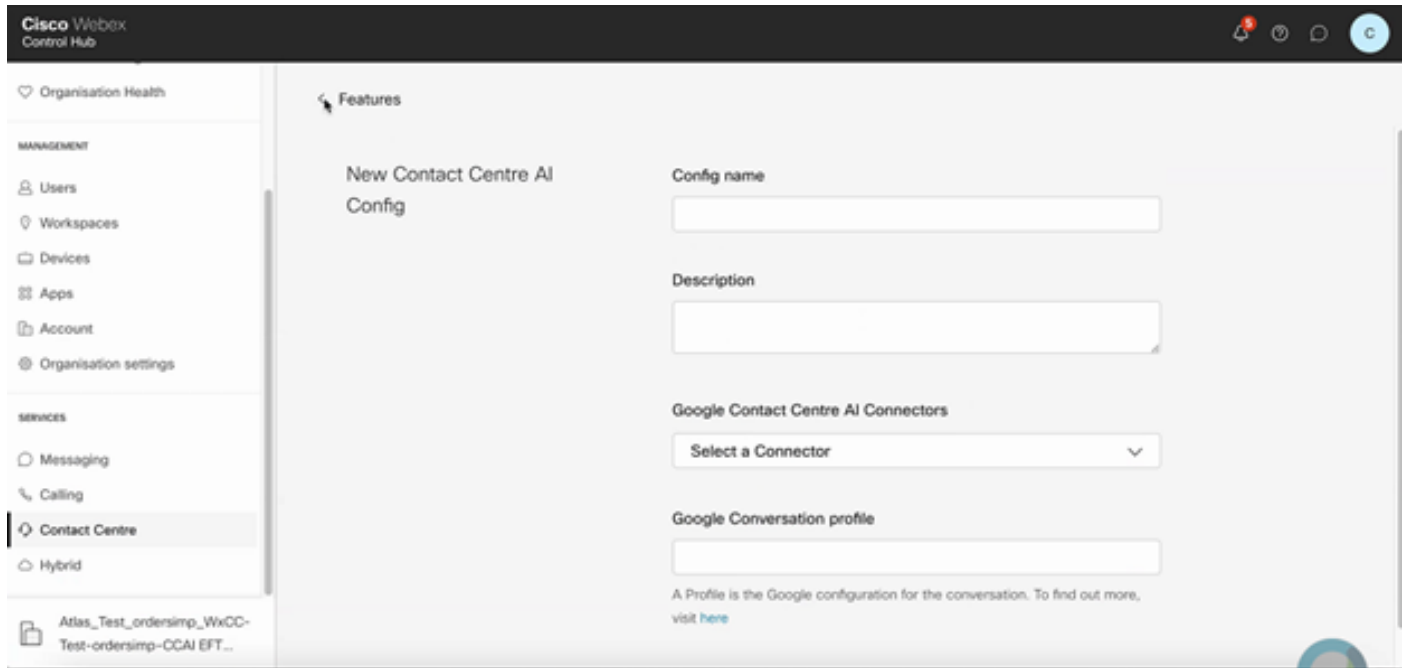


زكرم ل AI نيوكت قوف رونا . دېدج لاصتال زكرم ءاشن ءزيم ءحفص يف نآل تنأ 8 ءوطلال لاصتال.



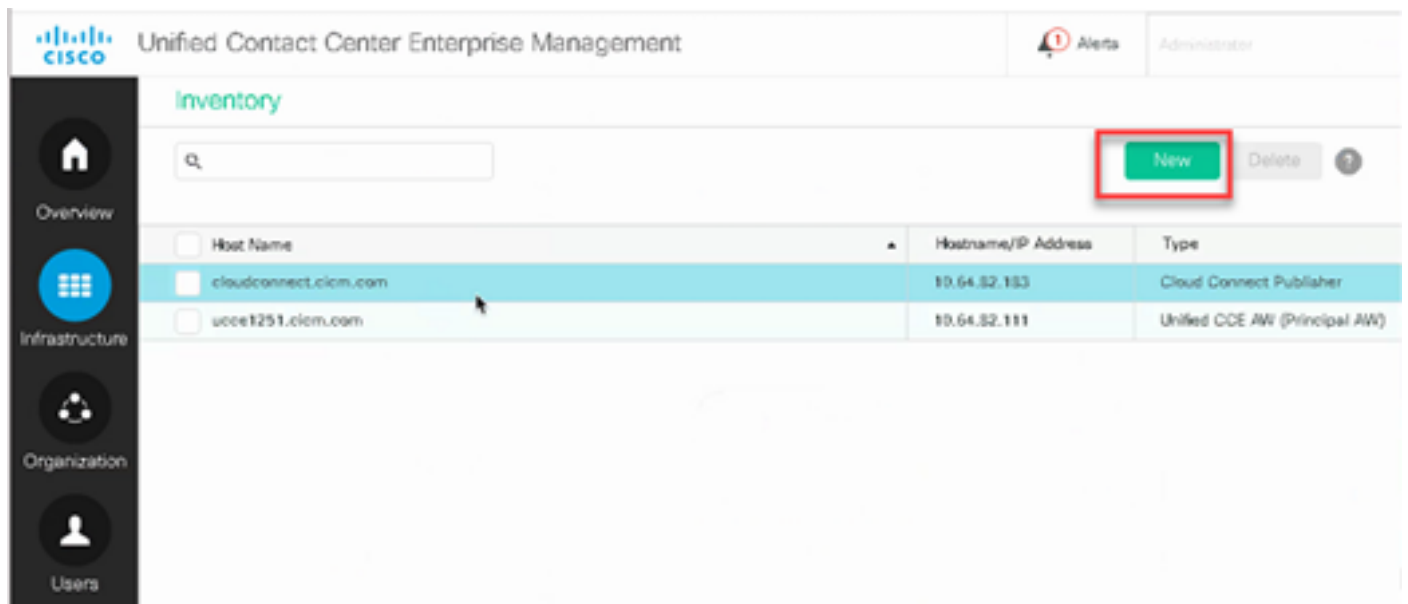
فېرعت فلمول ءفلاب ءت فاضا تمث يذلا لاصول ددح، ءزيم لافضل تامول عم رفوي 9 ءوطلال

هؤاشنإ مت يذلا Google ةثداحم

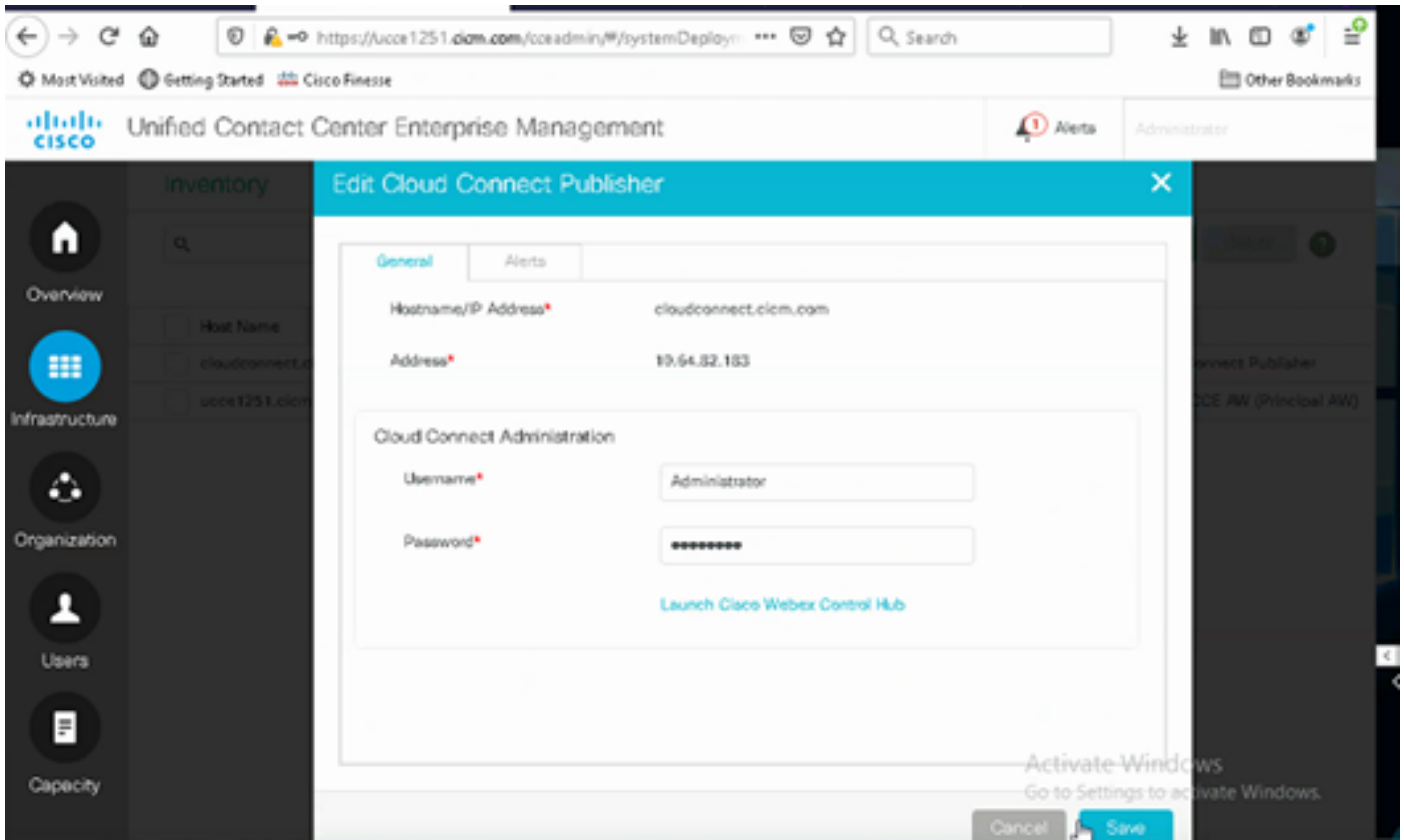


CCE نيوكت

ديج قوف رقنا . درجالى لى لقتناو Cisco نم بيولا قرادإ ةادأ حتفا ، UCCE AW في 1. ةوطخلا



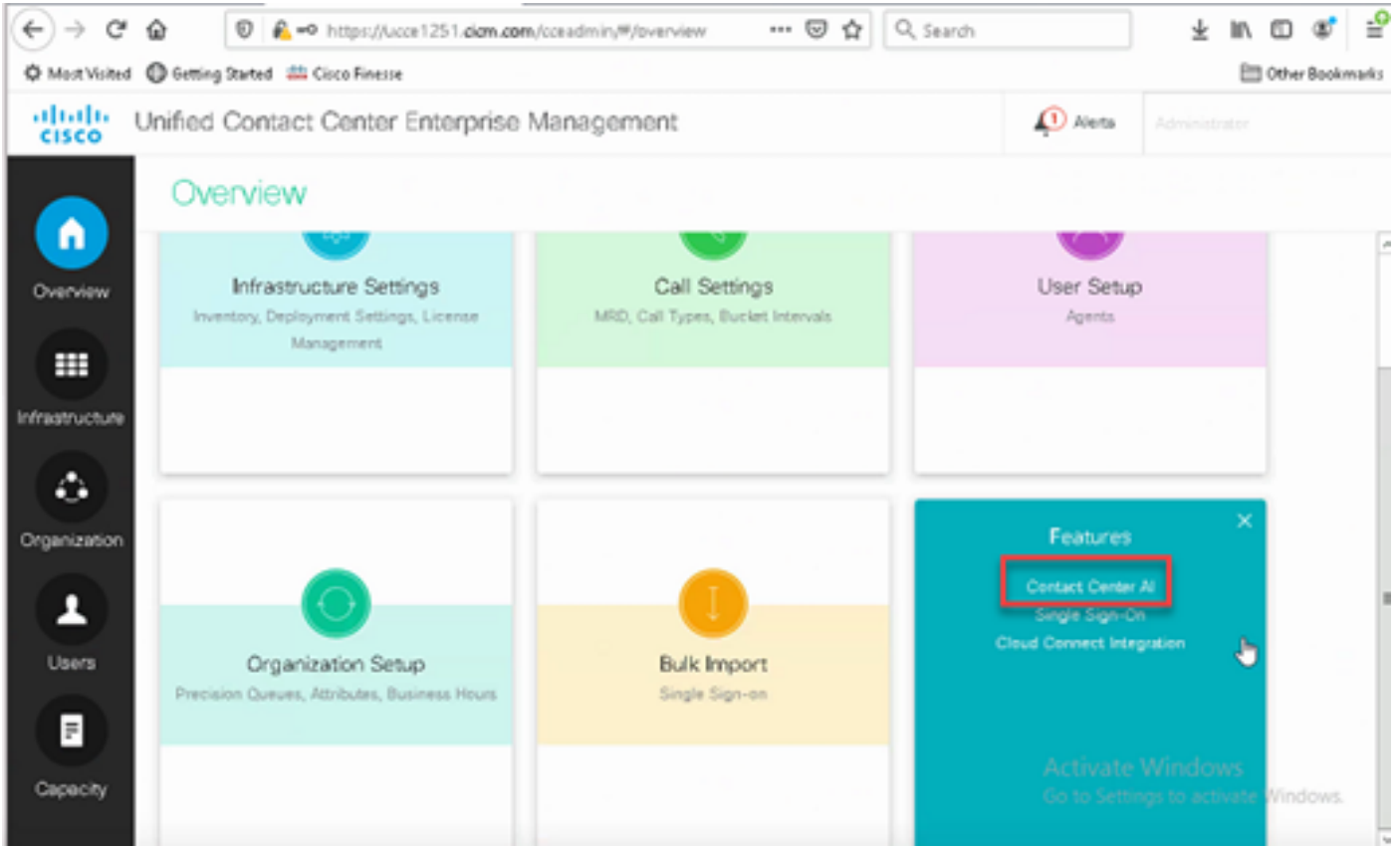
دامتعالا تانايبو FQDN ريفوتو ةباحسلا ربع لاصتا ةفاضإ . 2. ةوطخلا



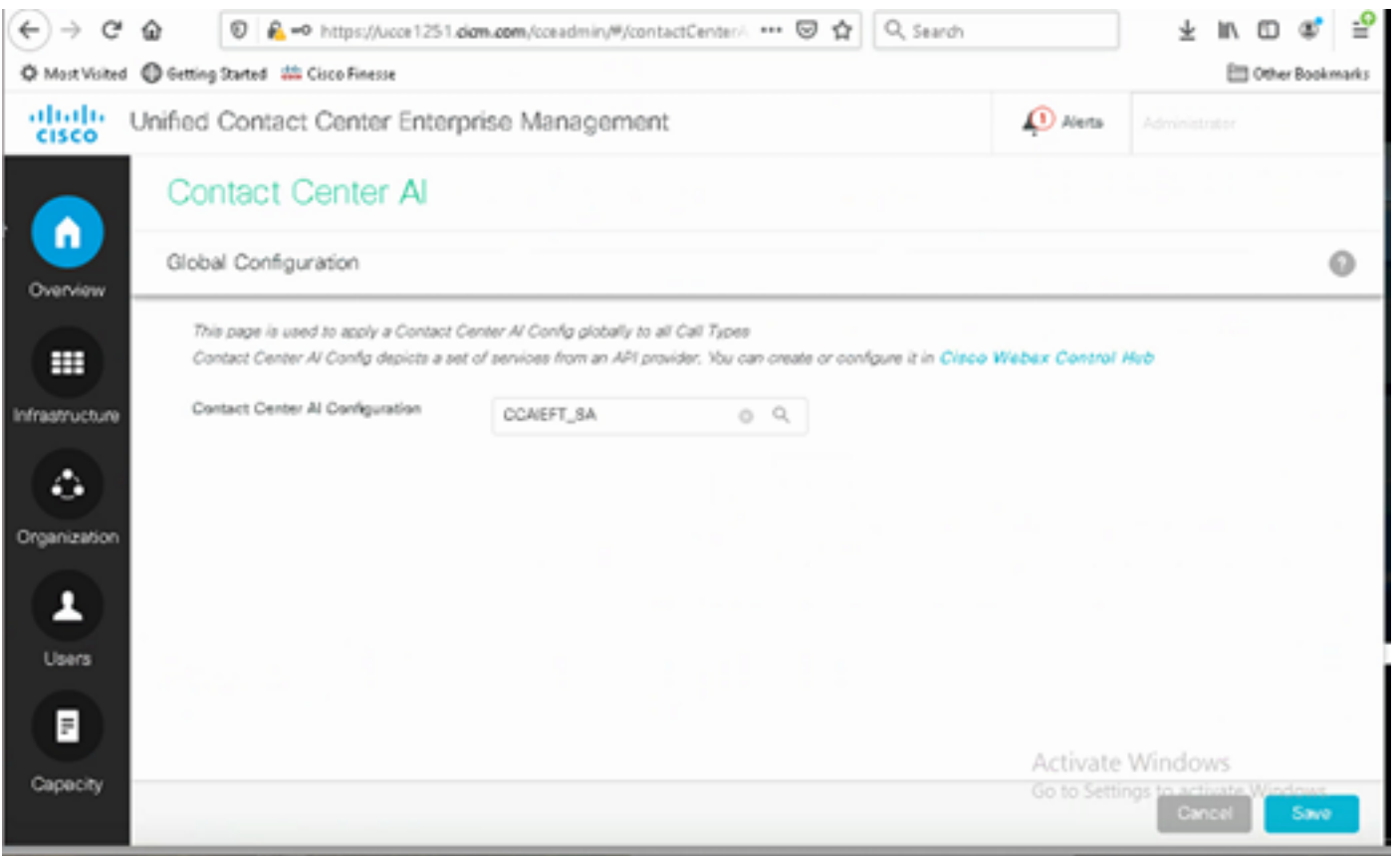
✎ [لؤلح يف ايتاذة عقوم تاداهش](#): PCCE تاداهش لدابتل تادنتس مل اذه إل عجرا :ةظالم [قداشل إل عجرا](#)، UCCE إل عبسنلاب .اهتباشل PCCE تانوكم قداش قراواو PCCE [للع قلدابت مل ايتاذة عقوم إل UCCE](#).

نم ديزمل CVP (OAMP) تاي لم عمكحت ةدحو يف ةباحسلا لاصتا نيوكت 3 ةوطخل [قراوا ل ليلد](#) يف ةباحسلا لاصتال CVP ةزهجأ نيوكت مسقلا قراي زب لصفت ، ل ي صافاتلا Cisco نم عالمعل ةدحو مل ا قيتوصلال لاصتالا ةباب

✎ PCCE ل ةبولطم ريغ ةوطخل اذه . طقف UCCE ل صصخم اذه :ةظالم

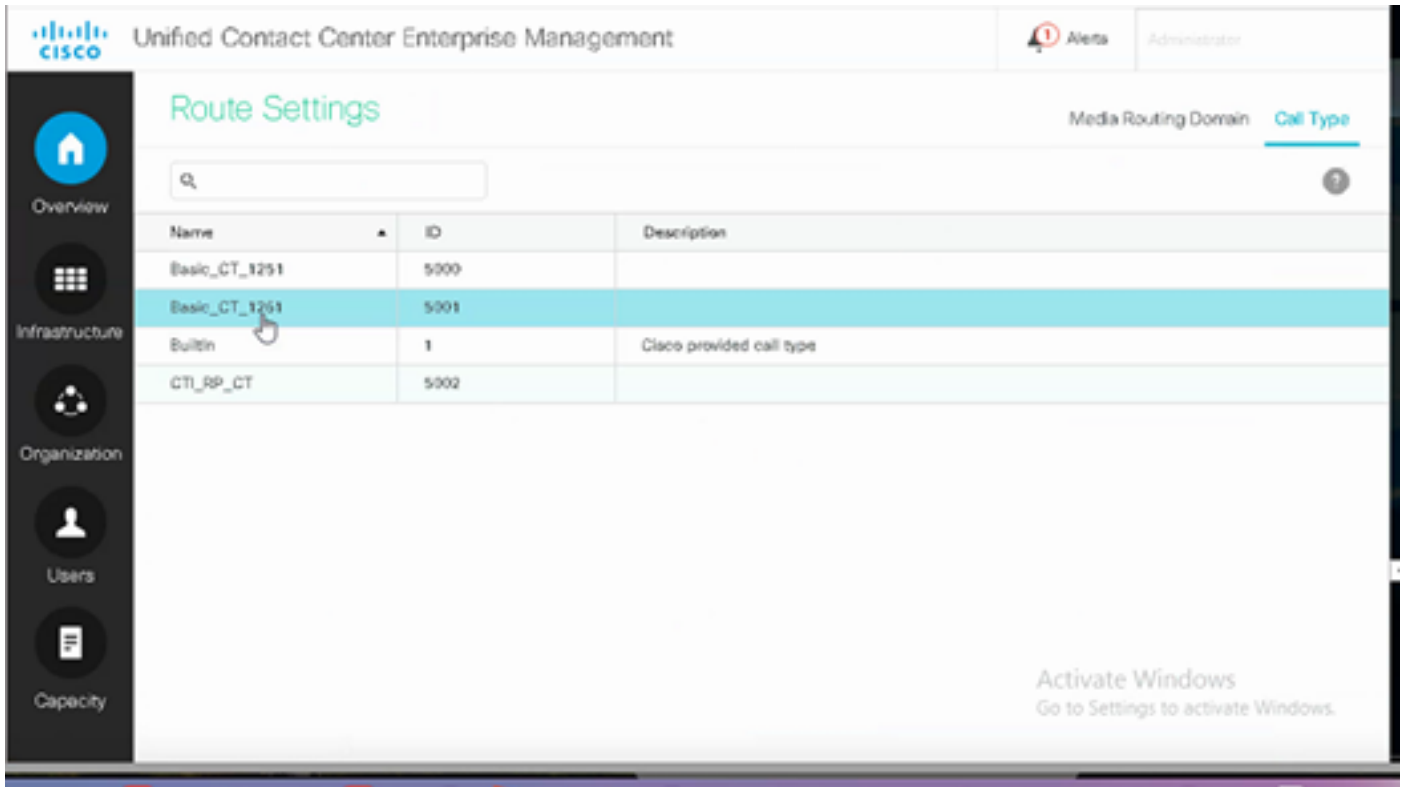


2. Control Hub في لبق نم هنيوكت مت يذال CCAI دح Contact Center AI ةحفص في ف.

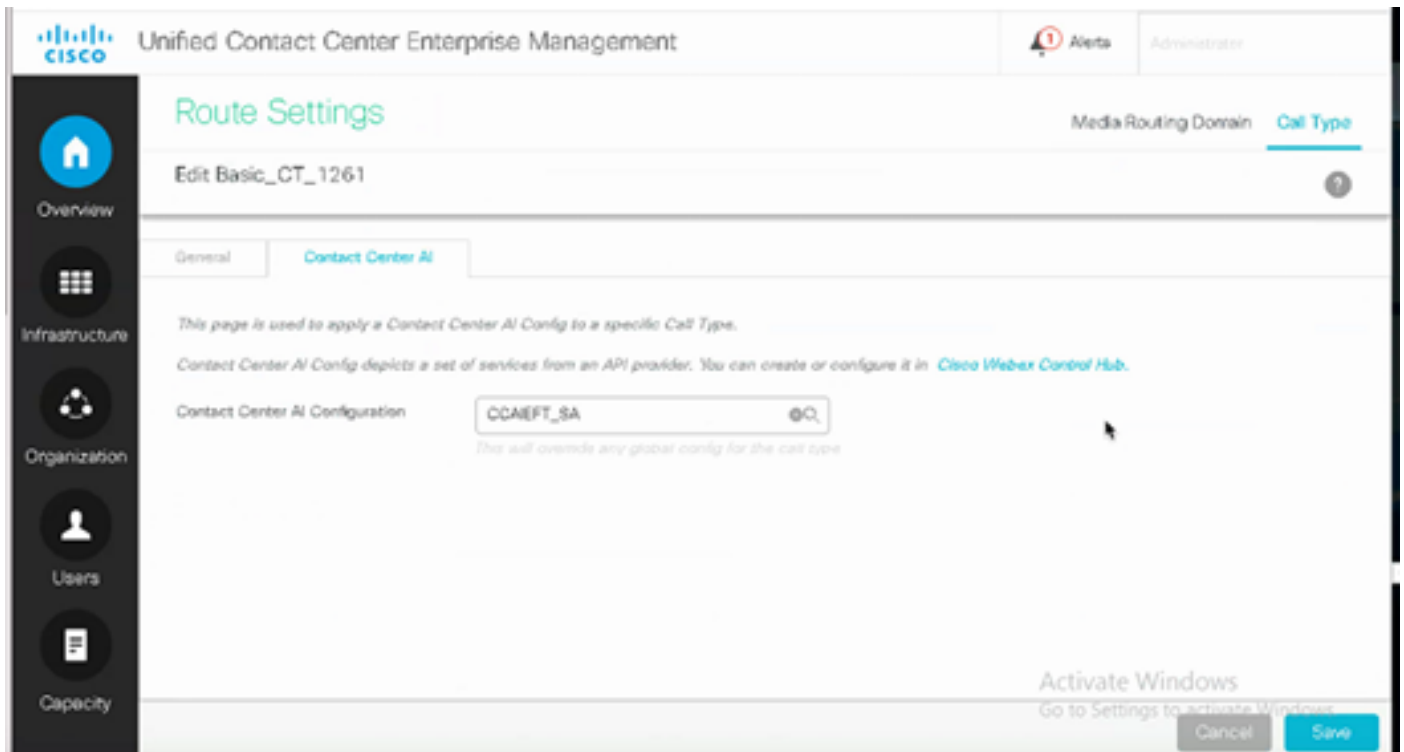


زواجتل واءاعادتسال اعاون نم طقف ةيعرف ةومجم لىل CCAI نيوكت قيبطتل 6 ةوطخل
لكذب مق، ةدحمال اءاعادتسال اعاونال ماعال نيوكتلل

1. عمالكملا عون ددحو راسملا تاداعلإ لىل لقتنا ،ببولأ ةرادأ ةادأ ف.



2. يذلا لاصتالا زكرمب صاخلا AI ددحو لاصتالا زكرمب صاخلا AI ببولأ ةملاع قوف رقنا . Control Hub لىل هنيوكت مت



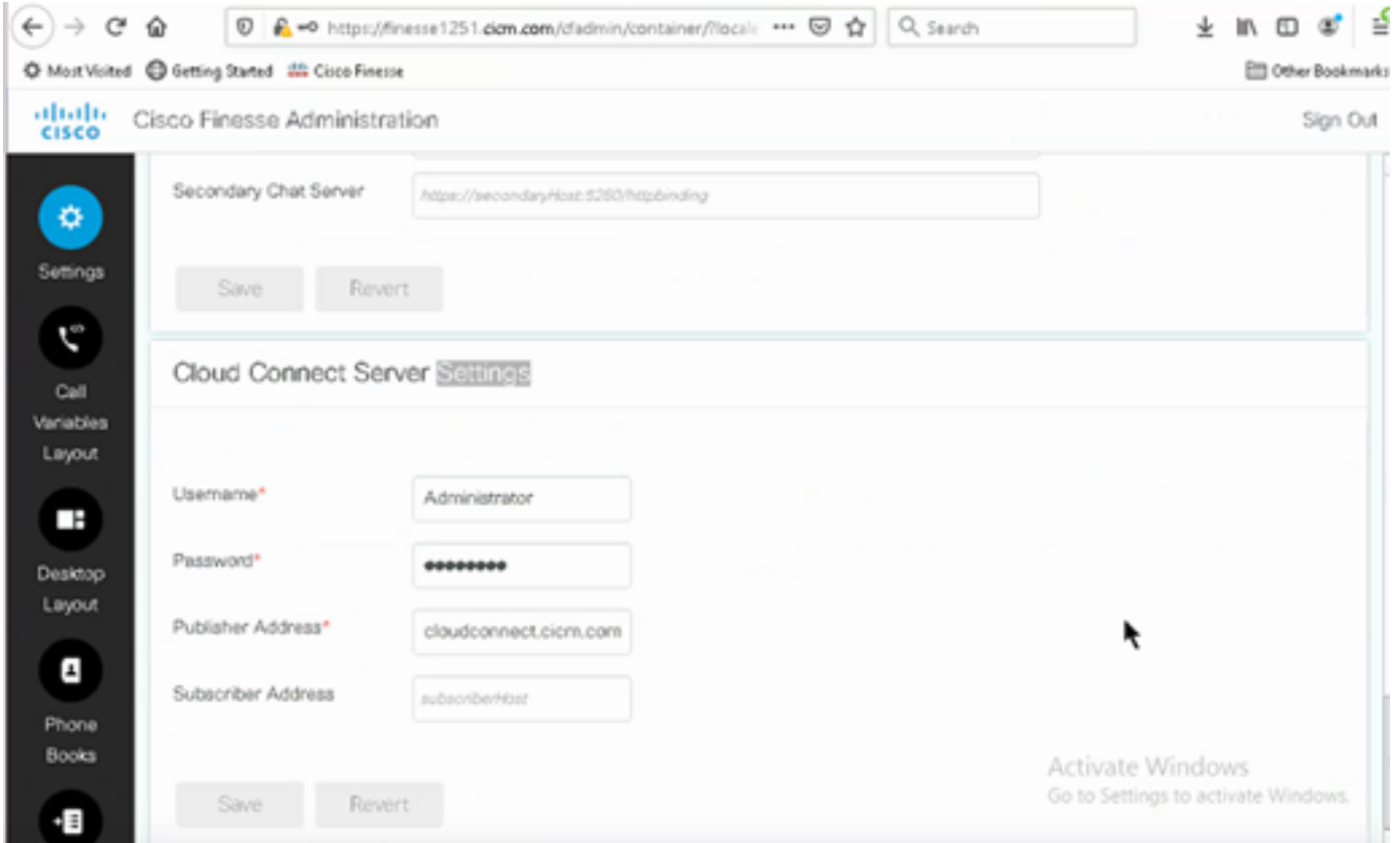
Finesse نيوكت

4. ةوطخلاب PCCE أدبتل . طقف UCCE ب ةصاخ 3 لىل 1 نم تاوطخلا :ةطخالم

قراي زب لصفحة ، تامولعمل نم ديزمل Cisco Finesse. على ةباحسلا لاصتا ريفوت 1. ةوطخل
[Cisco Finesse](https://www.cisco.com/.../Cisco-Finesse-Cloud-Connect-Integration) قرا دل ليلد في Cloud Connect مداخل تاداعل عوضوم

"ةباحسلا لاصتا" لىل او تاداعل الى لىل لقتناو ، Finesse قرا دل ةحفص حتفا 2. ةوطخل

رشان لىل ةصاخلا FQDN و دامتعالا تانايب "يباحسلا لاصتالا" مداخل تاداعل ريفوت 3. ةوطخل
كترتشل او



ف . بتكمل احطسل Finesse طي طخت لىل "لىكولا تاباجا" ةي كذلا ةادالا ةفاضلا 4. ةوطخل
تامولعمل لىل قىلعتلا لازا و بتكمل احطس طي طخت قوف رقنا ، Cisco Finesse قرا دل ةحفص
لىكولا تاباجا ةقلعتملا ةي كذلا ةادالا

Unified Contact Center Enterprise Management

Agents Manage Agents Manage Security

Search

<input type="checkbox"/>	Username	Peripheral	Last Name	First Name
<input type="checkbox"/>	1001	CUCM_PG_1	1001	1001
<input type="checkbox"/>	2001	CUCM_PG_1	2001	2001
<input type="checkbox"/>	3001S	CUCM_PG_2	3001	3001
<input type="checkbox"/>	test@ccem.com	CUCM_PG_1	udupa	adithya
<input type="checkbox"/>	test@ccem.com	CUCM_PG_2	udupa	adithya

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Unified Contact Center Enterprise Management

Agents Manage Agents Manage Security

Edit 1001 1001 (1001)

General | Attributes | Skill Groups | Supervised Teams | **Contact Center AI**

Username: 1001

First Name: 1001 BSO Login Enabled

Last Name: 1001 Password: *****

Agent ID: 1001 Password: *****

Description: word Password: *****

Site: Main

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

https://ucce1251.cicm.com/gadgets/iframe?container=default&mid=5&nocache=1&country=ALL&lang=en...&defaultUrl=http://localhost:8000/ccadmin/gadgets/agents.jsp#agentServices-tab-content

طئاسو ءى فب طئاسولا قفدت ءمءخ فىرعت فلم نارقا 4. ءوطءلا

```
media class 9
stream-service profile 99
```

CVP. وءن رءاصلال بلطلال رىظن لىل sip و طئاسولا فىرعت فلم فضا 5. ءوطءلا

```
dial-peer voice 802 voip
description CVP SIP Comprehensive dial-peer
destination-pattern 802.
session protocol sipv2
session target ipv4:X.X.X.X
voice-class codec 1
voice-class sip profiles 100
media-class 9
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

ءوطءلا sip.Properties CVP Server فلم فىف ، SIP تامولعم لاسرا مءءى بعءملا ناك اءا طقف 6. ءوطءلا ءون 415" اءء عم بىءءسى CUBE ناك اءا . true لىل SIP.UseSIPINFOForking نىءىءب مق ءمءملا هءه كرتاف ، CVP ءطساوب SIP Info Forking ءاشنل بلط لاسرا ءنء "موءءم رىء طئاسو (اءء) فىضارءفا ءاءءك SIP.UseSIPINFOForking

ءءصلال نم ققءءلا

نىوكءلا اءه ءءص نم ققءءلل ءارءا آىلءء ءءوى ال

ءءصالصا ءاطءالا فاشكءسا

ءءصالصا نىوكءلا اءه ءاطءا فاشكءسال ءءءم تامولعم آىلءء ءءوت ال

ءلص ءاء تامولعم

- [12.6 راءصال ، Cisco نم لاصلءالا زكرم لولءو مءمصءلا لىلء](#)
- [Cisco نم 12.6 لاصلءالا زكرم ءاىم لىلء](#)
- [Cisco Systems - ءاءنءسمل اورى نءقءلا مءءلا](#)

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 دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل