تكوين الدردشة والبريد الإلكتروني للمؤسسات (ECE) والروابط السريعة والاستجابات

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
المشكلة: كيفية إنشاء روابط سريعة واستجابات سريعة في اللجنة القتصادية لأوروبا
الحل

المقدمة

تصف هذه المستندات الإجراء الخاص بإنشاء إرتباطات سريعة والاستجابة السريعة في اللجنة القتصادية لأوروبا. يمكن إستخدام إجراء مماثل لإنشاء الرأس والتذييل والتحيات والتواقيع والإقرارات التلقائية للبريد الإلكتروني.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- حلول مؤسسات مراكز الاتصال الموحدة من Cisco (UCCE)
- Cisco Finesse
- Cisco ECE

المكونات المستخدمة

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

- UCCE 11.6
- Finesse، الإصدار 11.6
- اللجنة القتصادية لأوروبا

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

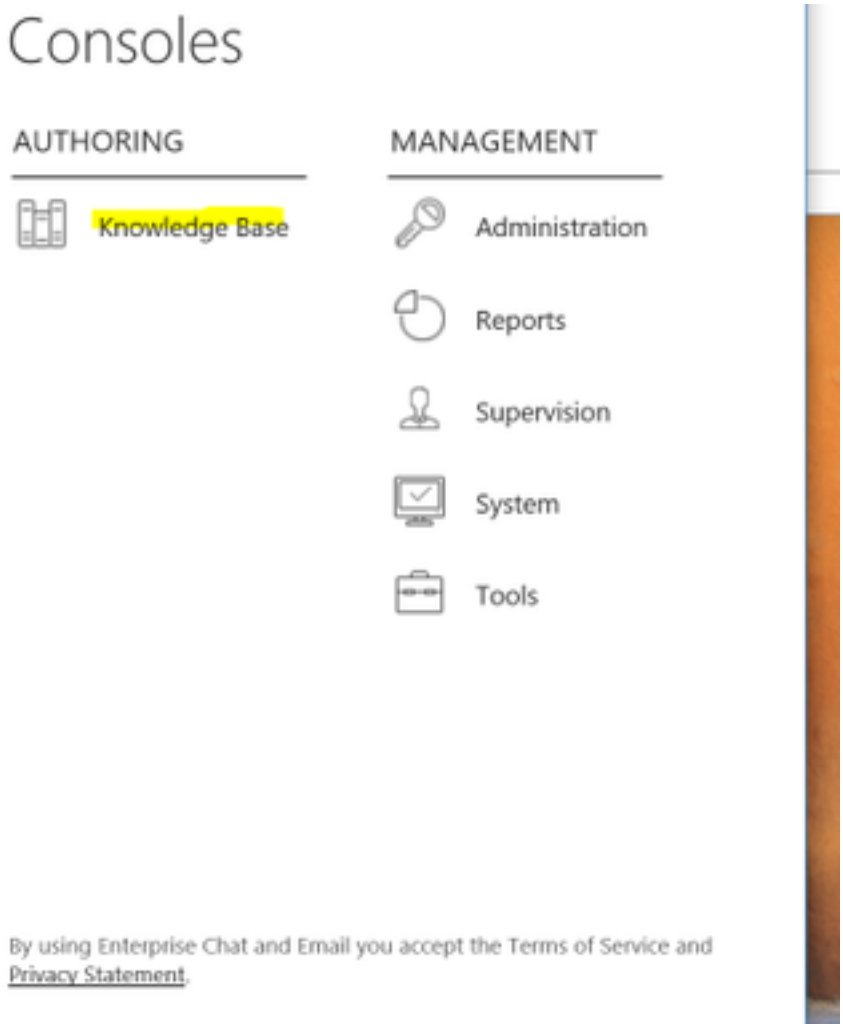
المشكلة: كيفية إنشاء روابط سريعة واستجابات سريعة

في اللجنة الاقتصادية لأوروبا

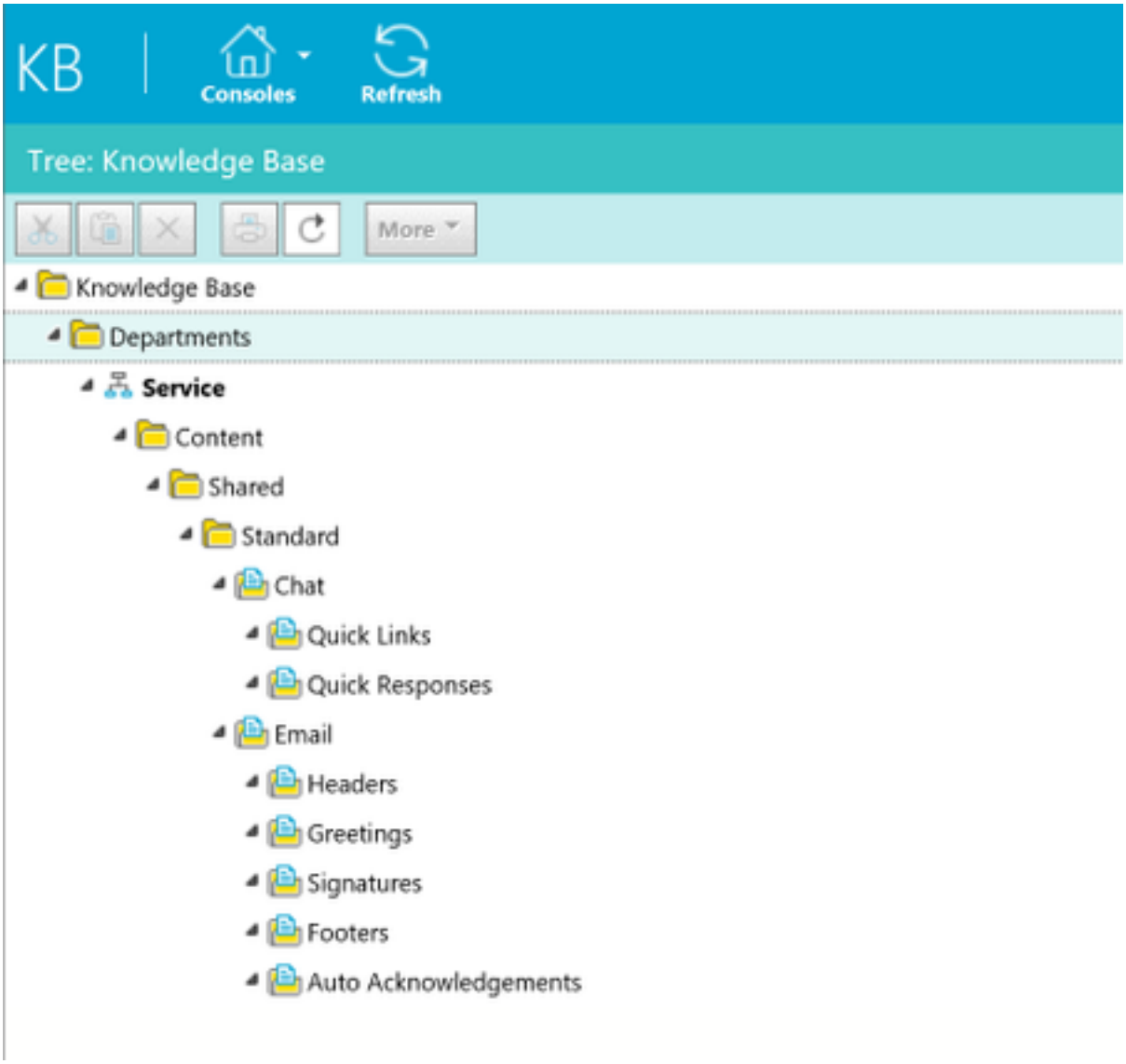
يمكنك رؤية كيفية إضافة الارتباطات السريعة واستجابات ECE للدردشة وأيضا الرأس والتذييل والتحيات والتواقيع والإشعارات التلقائية لرسائل البريد الإلكتروني.

الحل

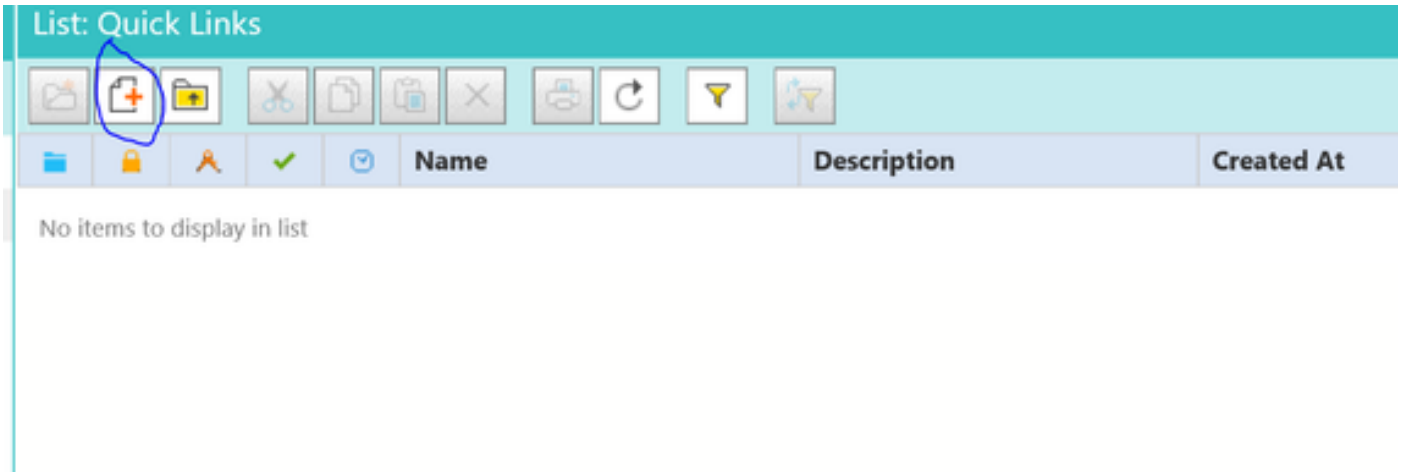
الخطوة 1. قم بتسجيل الدخول إلى وحدة تحكم PA واختر **قاعدة المعارف** ضمن قسم التأليف.



الخطوة 2. عندما تبحر تحت قاعدة المعرفة، سترى هذه الخيارات.



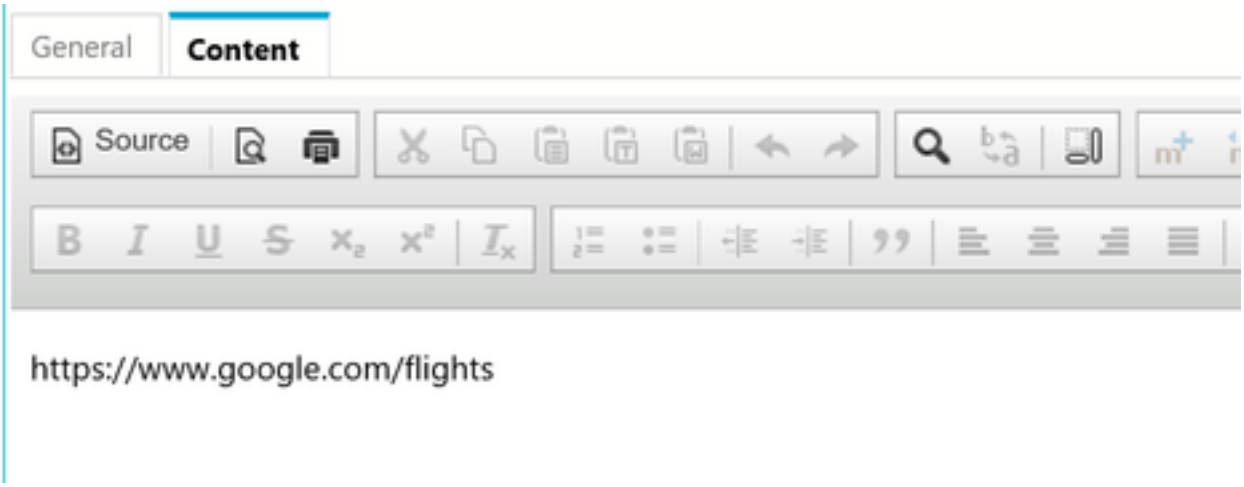
الخطوة 3: انتقل إلى **الدردشة > الروابط السريعة**:



الخطوة 4. طقطقت **جديد مادة**. قم بإنشاء اسم المقالة وتقديم المحتويات:

General | Content

	Name	Value
	Translation status	Translation is up-to-date
	Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links
	Name *	Google Flight Search
	Article ID	ECE-2036
	Description	
	Language	English (US)
	Created by	pa
	Owned by	pa



الخطوة 5. بمجرد تحديث المحتوى، قم بالحفظ ثم انقر فوق **إيداع، سحب ونشر**.

Check-In | Publish | Notes | More

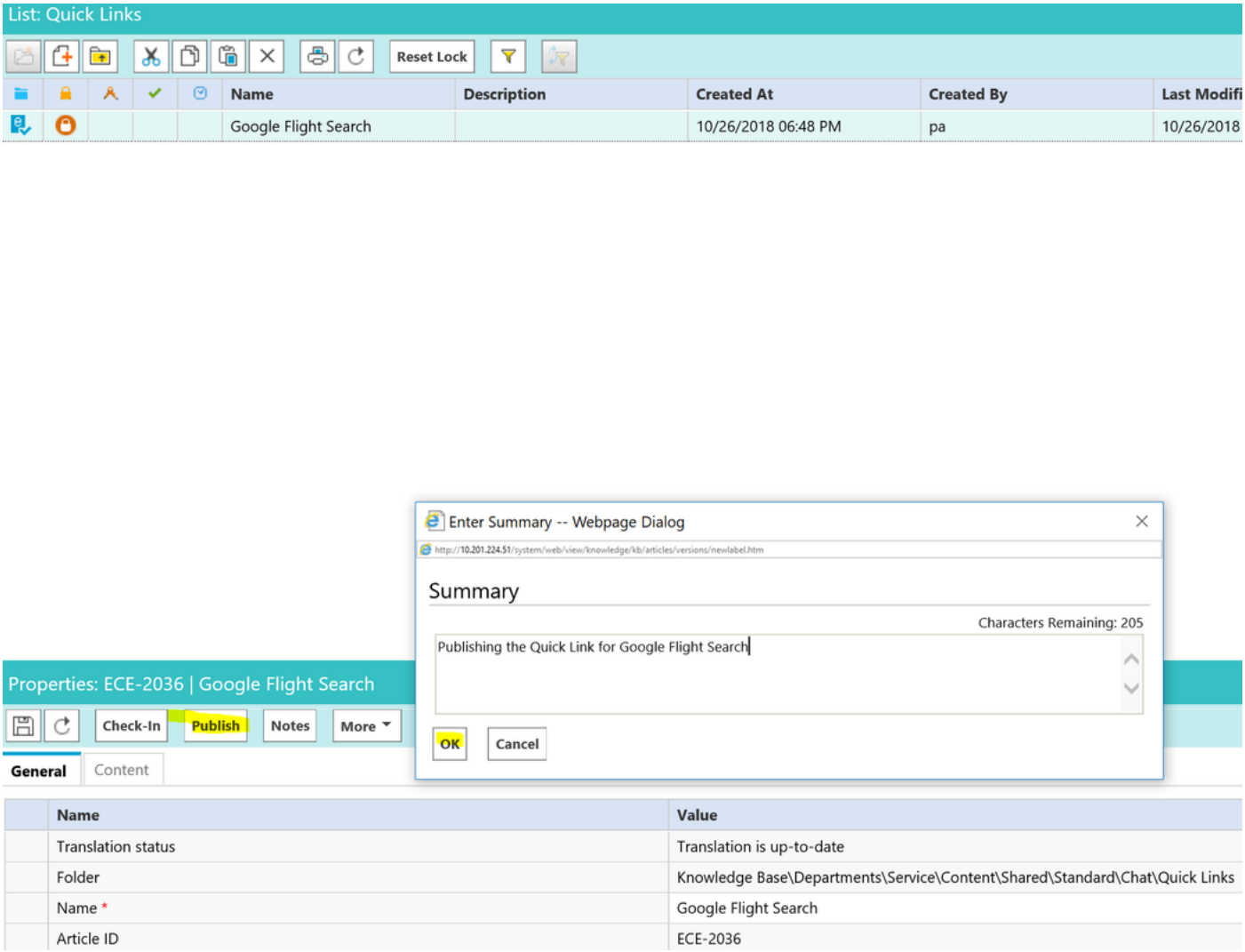
General | Content

	Name	Value
	Translation status	Translation is up-to-date
	Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links
●	Name *	Google Flight Search
	Article ID	
	Description	
	Language	English (US)
	Created by	
	Owned by	pa

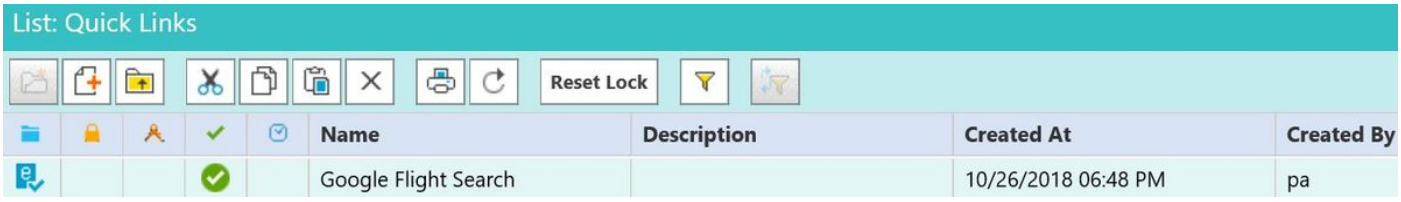
Checkout | Notes | More

General | Content

	Name	Value
	Translation status	Translation is up-to-date
	Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links
	Name *	Google Flight Search
	Article ID	ECE-2036
	Description	
	Language	English (US)
	Created by	pa
	Owned by	pa



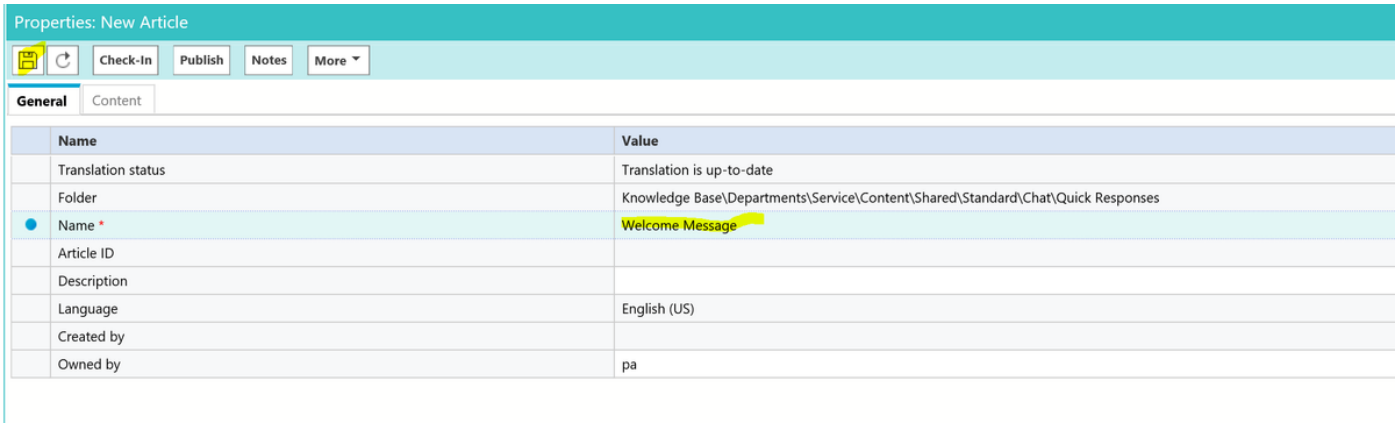
بمجرد النشر، تكون المقالة جاهزة للتكامل مع قوائم الانتظار المتوفرة.



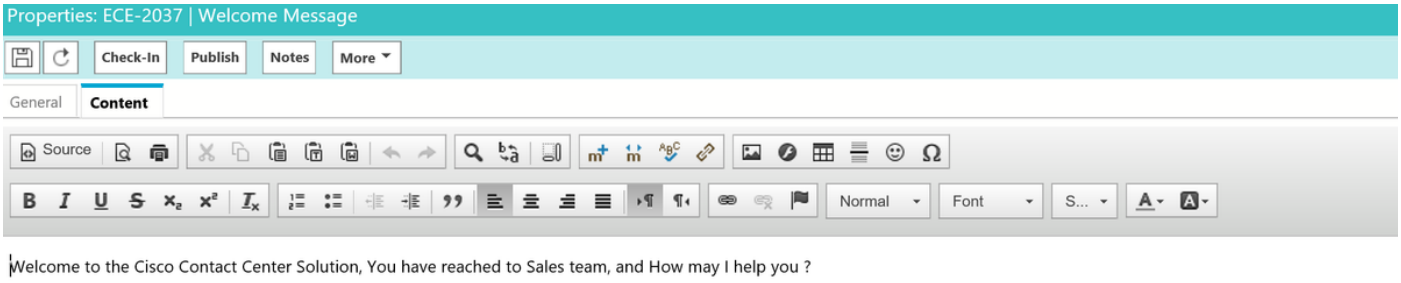
للاستجابة السريعة:

الإجراء هو نفسه تكوين الارتباطات السريعة. انتقل إلى **وحدة تحكم PA > قاعدة المعارف > الاستجابة السريعة > الدردشة > قياسي > المشاركة > المحتوى > الخدمة > الأقسام**

الخطوة 1. إنشاء مقالة جديدة.



الخطوة 2. قم بحفظها وتصفح إلى علامة التبويب **محتوى** وأدخل رسالة الترحيب وقم بحفظ المحتوى.

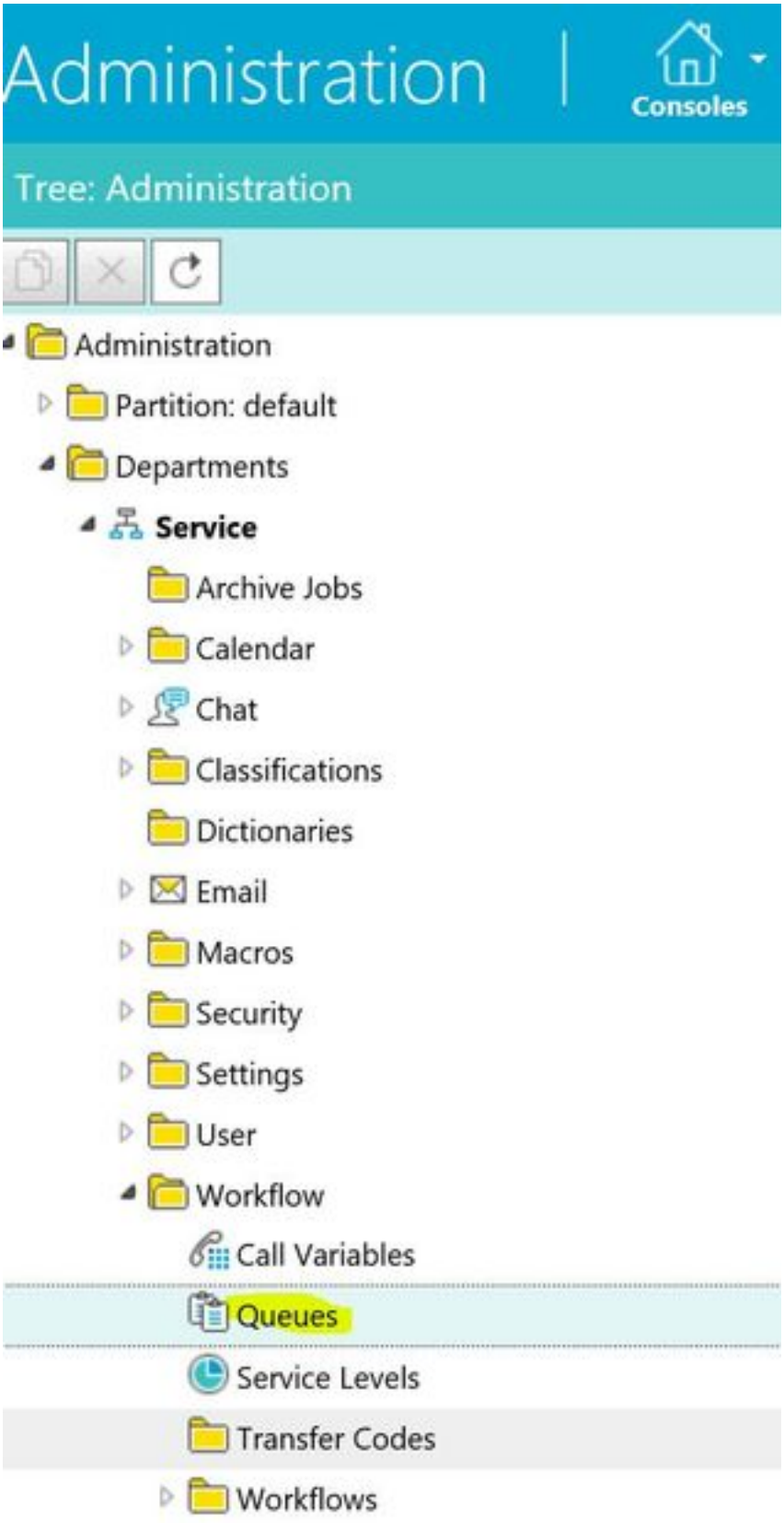


الخطوة 3. بمجرد حفظه. انقر فوق **إيداع** و**سحب** و **نشر**. الاستجابة السريعة جاهزة للتكامل مع قوائم الانتظار الآن.

يوضح هذا القسم من المقالة كيفية دمج المقالة التي قمت بإنشائها لقائمة انتظار العمل.

الخطوة 1. ارجع إلى وحدة تحكم المسؤول وانتقل إلى قائمة الانتظار وحدد قائمة الانتظار التي تم إنشاء مقالات قاعدة المعارف الخاصة بها.

الخطوة 2. بمجرد تحديد قائمة الانتظار، انقر فوق "الدردشة" ويمكنك مشاهدة المقالات. الآن لقد قمت بنقل المقالة من "متاح" إلى "محدد" وحفظها.


Administration
Consoles
Tree: Administration
Administration
Partition: default
Departments
Service
Archive Jobs
Calendar
Chat
Classifications
Dictionaries
Email
Macros
Security
Settings
User
Workflow
Call Variables
Queues
Service Levels
Transfer Codes
Workflows

List: Queues

	Name	Description	Active
	Call queue	System provided queue for call track activities	Yes
	Chat queue	System provided queue for chat activities	Yes
	Cisco_Voice_Callback_1518050804509	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD	Yes
	Cisco_Voice_DelayedCallback_1518050804509	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD	Yes
	Default exception queue	System provided queue for exceptions	Yes
	ECE_CHAT_CH		Yes
	ECE_EM_IN_EM_IN		Yes
	ECE_EM_IN_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_EM_IN	Yes
	ECE_EM_OUT_EM_OUT		Yes
	ECE_EM_OUT_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_EM_OUT	Yes
	Email queue	System provided queue for email activities	Yes

Properties: ECE_CHAT_CH

General | Chat | Email | Call Variables | Application Strings | Expanded Call Variables | Concurrent Task Limit

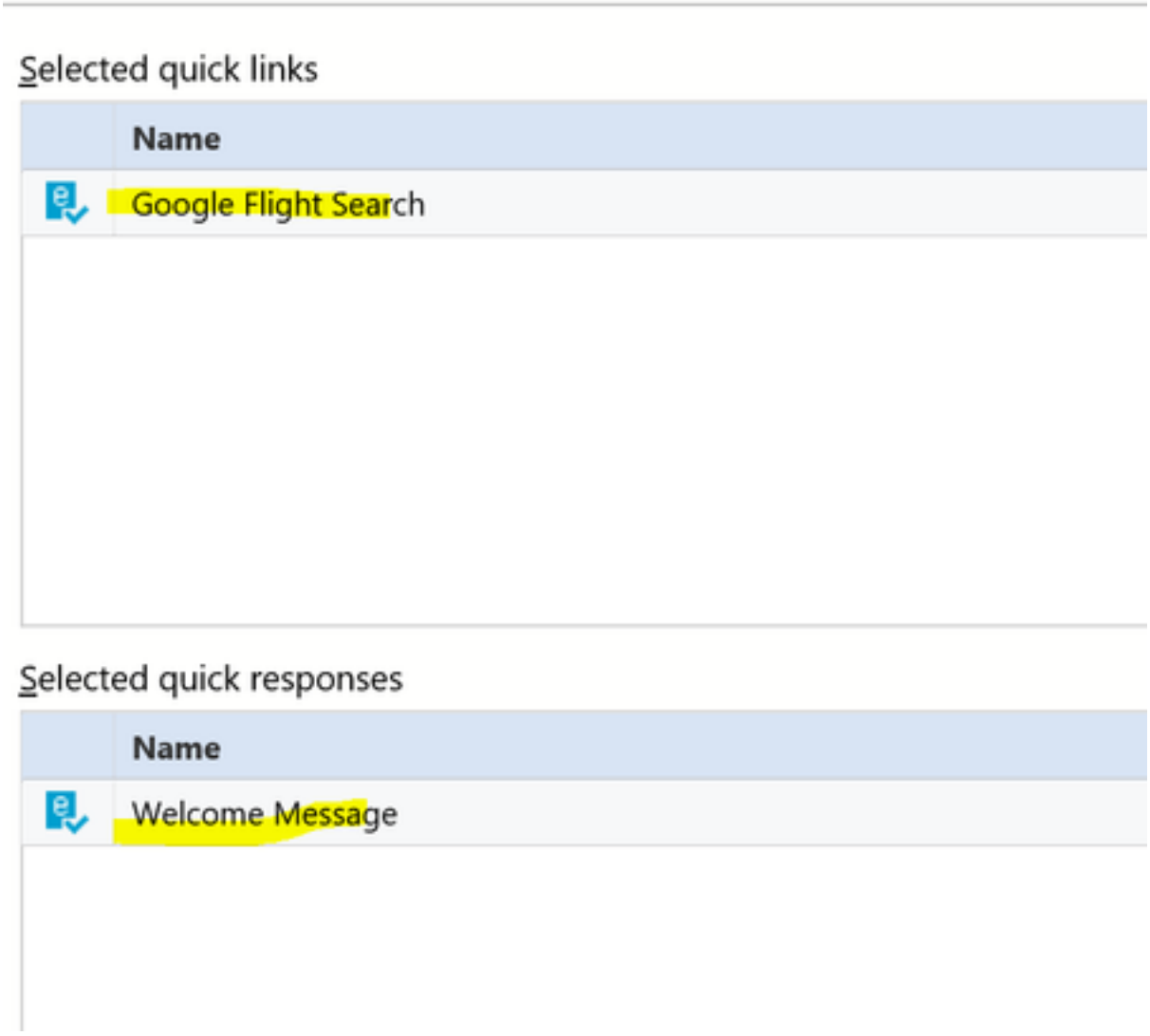
- Routing
- Users and User Groups
- Media

Available quick links

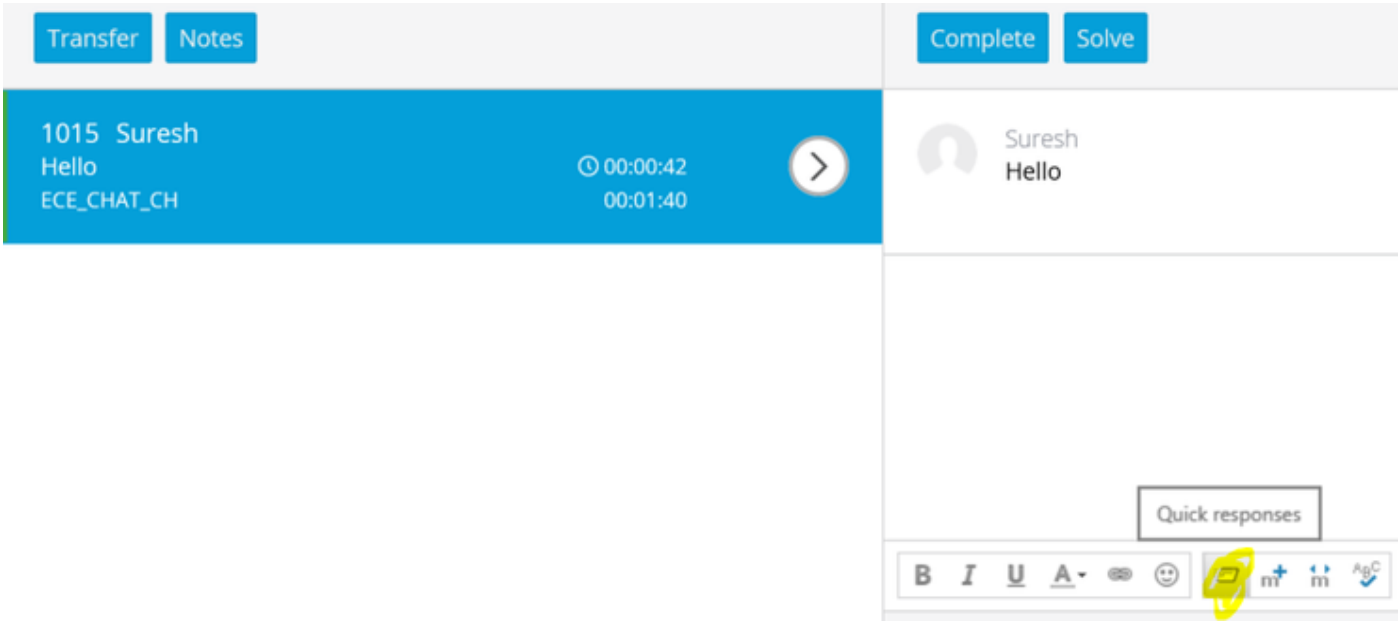
- Quick Links
  - Google Flight Search

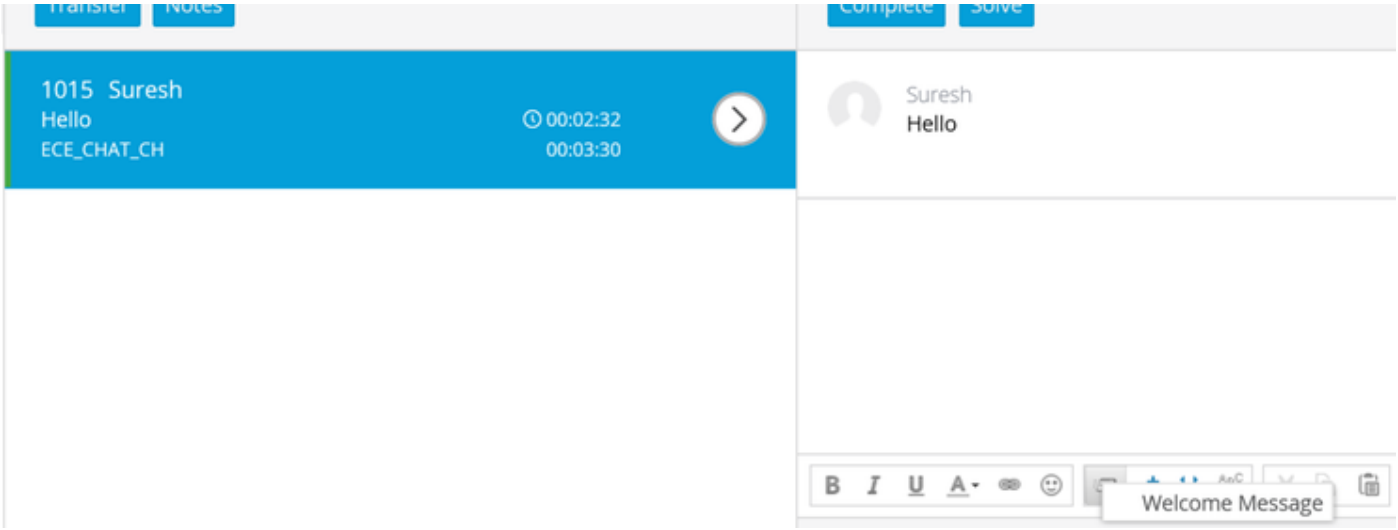
Available quick responses

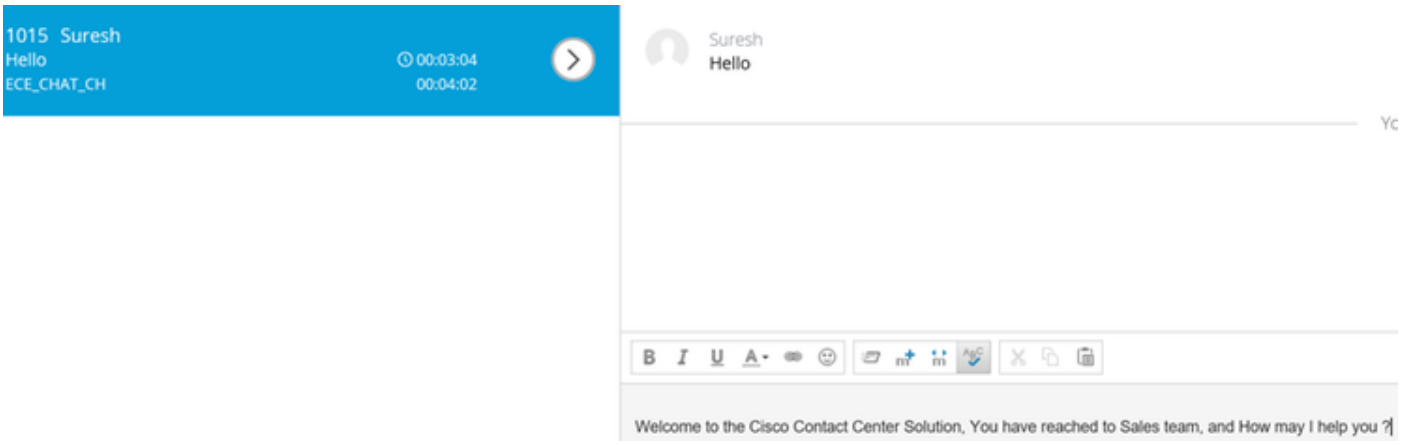
- Quick Responses
  - Welcome Message



بمجرد أن يتلقى العميل المحادثة، يمكن للوكيل إختيار الاستجابة السريعة أو الارتباطات السريعة الخاصة به:







يمكنك إستخدام الإجراء نفسه لقوائم انتظار البريد الإلكتروني، لإنشاء التذييل والرأس والتهاني والإشعارات التلقائية.

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).