

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 ءاطخأل 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 كيدل 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 لمتمحمل 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 لي ماعلا يل لاصتالا در عرضو هلالخ.

ةحص يل ليلد وه. عجرمل لطق وه اذه صصخم يصن جم انرب لاثم: **ةظحال** زكرم لبق نم ةم وعدم ريغ ةصصخم يصن جم انرب. ةي لم عم ةئي ب نم ميهافملا Cisco نم (TAC) ةينقتلا ةدعاسملا.

نيوكتالا

ني يصن ني جم انرب عاشن اب مق، نيوكتالا لامك اإل.

1 صن

ىرخأ لي صافاتو قطنملا وه اذه:

Script و CallFlow قطنم

- 1) يصن جم انرب (ي صن جم انرب لاصتملا لصتي).
- ليكولاب ةملاكملا لي صوت متي، لي مع رفوت ةلاح يف.
- راظنتالا ةمئاق يف ةملاكملا عضو متي، ليك ورفوت مدع ةلاح يف.
- له: لصتملل رايخلال ح نم متي؛ (قئاق دسمخ يلاوح) تقو دعب، راظنتالا ةمئاق ةوطخ تحت صنلا ودبي فيك يل لاثم اذه؟ لاصتالا در بلط كلذكو ةلاسركرت يف بغرت 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 اذا. لاصتالا در بلط وأ ةلاسركرتل 1 مقر يل ع طغضلاب لصتملا موقوي.
- ةملاكملا اهان متي وه ةلاسركرت لي جست متي، لوألا رايخلال

ةلاسركرت

صن/قبي بطبب طبتري يذلاو رخأ عفدمل اعادتسا لي غشت متي، ةلاسركرت لي جست مت نأ ذنم دروم دي دحت > لوبق هي دل يذلا (2 يذيفنت صن) يذيفنت

يف هجوم لي غشت) هجوم لي غشتب ماظنلا موقوي، كانه ةملاكملا ليكولاب لبق نأ درجمب ةمالعلا نم ىرخأ ةعومجم نم اعزج ةداع لي ماعلا اذه نوكي. ليكولاب اذهل (1 يصن جم انرب لاصتملا) تاملاكملا هذه اعزجال ني حاتملا

يذيفنتالا صنلا ودبي فيك يل لاثم اذه:

```

/* Script places a call to the number in the extensionOutCallMessage 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 extensionOutCallMessage)
Successful
/* label WaitForAgentMessage */
WaitForAgentMessage:
/* When the call is answered by an agent, it plays a prompt to the
agent asking pressing any digit to listen the message the user left.
The prompt is in pListenRecordedMessage variable.
The key that the agent pressed is in strAnyDigit variable. */
strAnyDigit =
Get Digit String (outboundCallContact)
Successful
/* label PlayRecordedMessage */
PlayRecordedMessage:
/* Plays the recorded message in recordedMessage variable to the agent. */
Play Prompt (outboundCallContact, recordedMessage)
/* label PlayRecordedMessageAgain */
PlayRecordedMessageAgain:
/* Prompts agent to select one of the option. The prompt is in
pRepeatRecordedMessage variable
1) Play again
2) Quit
*/
Menu (outboundCallContact, pRepeatRecordedMessage)
PlayAgain
/* Go to PlayRecordedMessage label */
Goto PlayRecordedMessage

```

ريغتم في كلوظفح متيو ةديج ةملاكم عاشنإ متي، PlaceCall مادختسا دنع: ةظحالم ديحت لىلإ جاتحت، ليغشتلا ةبلاطم ةوطخ في OutboundCallContact ىمسي لاصتا ةهج تطقس دق قلاطال لاصتا ةهج نأل ارظن قلاطال لاصتا ةهج نم ال دب هذه لاصتا ةهج اذهو ليكولل ةبلاطملا ليغشتب موقت. (ب لاصتا يذلا لاصتلا) لعفلاب PlaceCall ةوطخ لال خ نم اهؤاشنإ مت يتلا ةديجل لاصتا ةهج/ةملاكملا

لاصتال در

مدختسملا قطنملا وه اذهف، لاصتال در راخي لاصتال راتخي ام دنع:

1. لاصتال نم لاصتال در مقر لىل لع لوصحلا.
 2. (رمال مزلا اذا) تانايب ةدعاق في هبتكأوريغتم في هنيزختب مق.
 3. صن/قبيبطتب طبترم رخآ لغشم اعادتساب مق مث ةملاكملا عضو ةوطخ مدختسا. عالمع نع شحبالاب اذه موقبي ام ةداعو. دروم ديحت > لوبق هل (2 يذيفنت صن) يذيفنت تاملاكملا هذه لثمل نيحاتم ءالكولل نوكي شي رخآ قيرف نم.
 4. 1 يصنلا جانربلا في هيچوتلا ةداعا ةوطخ مدختسا، اعادتسالل ليكولل لوبق درجمب. يئاهنلا مدختسملا نم هعيحمت مت يذلا لاصتال در مقر لىل اعادتسالل هيچوت ةداعال
- هديكأتو لاصتال در مقر عيجمت

```

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 ةددحم تامولعم أيلاح رفوتت ال

ةلص تاذ 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 ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا