فهم جزء تنفيذ أمر PCCE

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
معلومات أساسية
التكوين
مقطع الطلب
قسم الاستجابة
التحقق من الصحة
استكشاف الأخطاء وإصلاحها
معلومات ذات صلة

المقدمة

يصف هذا المستند الخطوات اللازمة لإرسال طلبات واجهة برمجة التطبيقات (API) عبر جزء تنفيذ الأوامر الخاص ب Package Contact Center Enterprise (PCCE) المكون من جزء واحد من الزجاج (SPOG).

ساهم به رامير أمايا، وأنوج باتيا، ومهندس من شركة Cisco TAC وشيلبا جاياشيكار، وشركة Cisco Engenering.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بحلول مؤسسات مراكز الاتصال لحزمة Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات المستخدمة في المستند إلى إصدار PCCE 12.5(1).

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 مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي خطوة.

معلومات أساسية

يوفر جزء تنفيذ الأوامر واجهة REST Client في إدارة Unified Contact Center Enterprise (CCE). يسمح هذا الجزء لمسؤولي النظام بما يلي:

- قم بتنفيذ مكالمات واجهة برمجة التطبيقات (API) ل Unified Customer Voice Portal

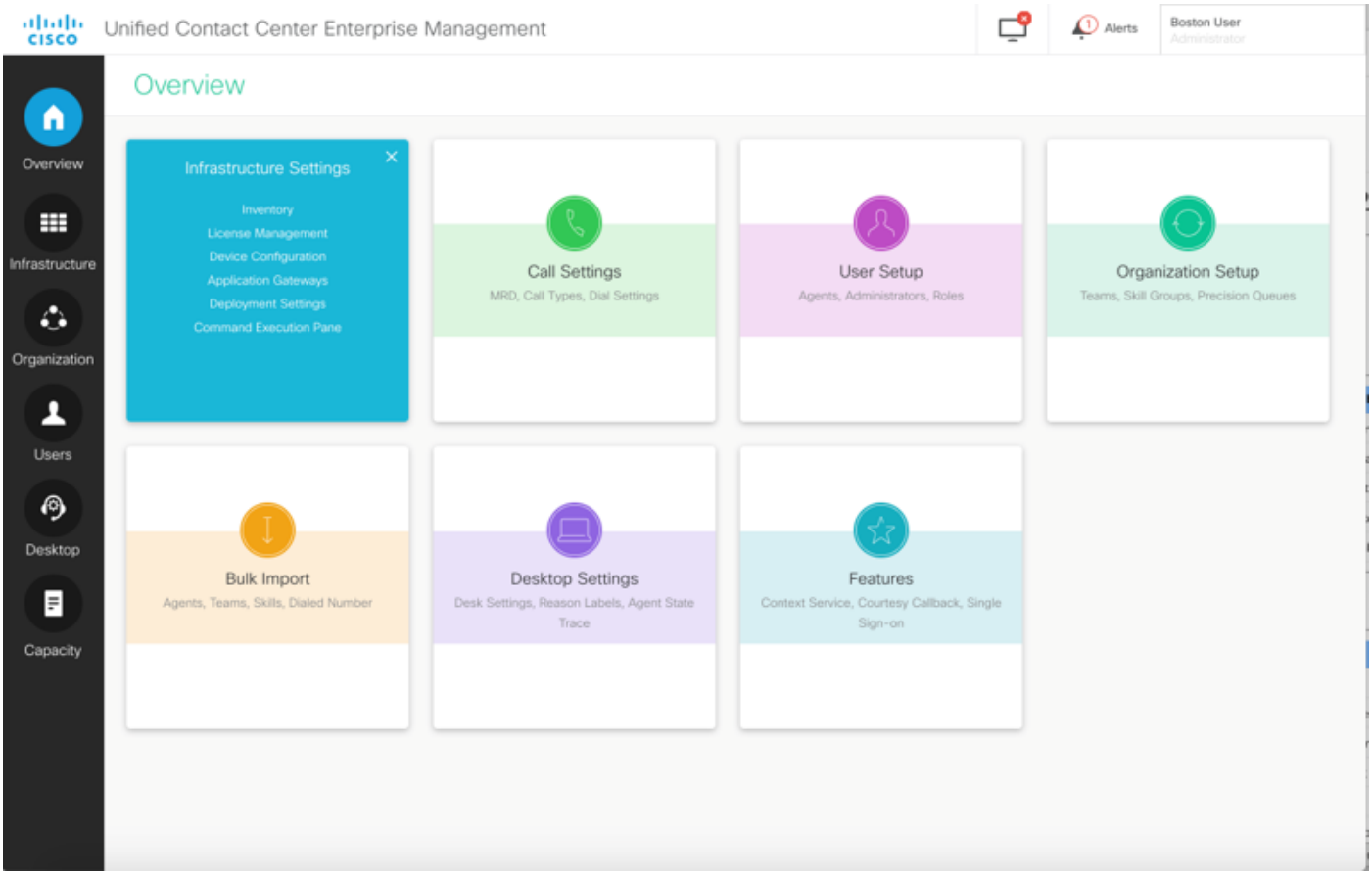
(CVP) وإعداد تقارير CVP الموحدة و Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) من الواجهة الوحيدة لإدارة CCE الموحدة.

- قم بتكوين ميزات مثل "المساعد الظاهري للعميل" (CVA) المتوفرة في أحدث إصدارات CCE المحزومة دون الحاجة إلى ترقية مكونات CCE المحزومة. على سبيل المثال، يمكن تكوين ميزة CVA (المتوفرة في 12.5) من Packaged CCE 12.0 ES 37، باستخدام جزء تنفيذ الأوامر، شريطة ترقية شبكات VVB إلى 12.5.

التكوين

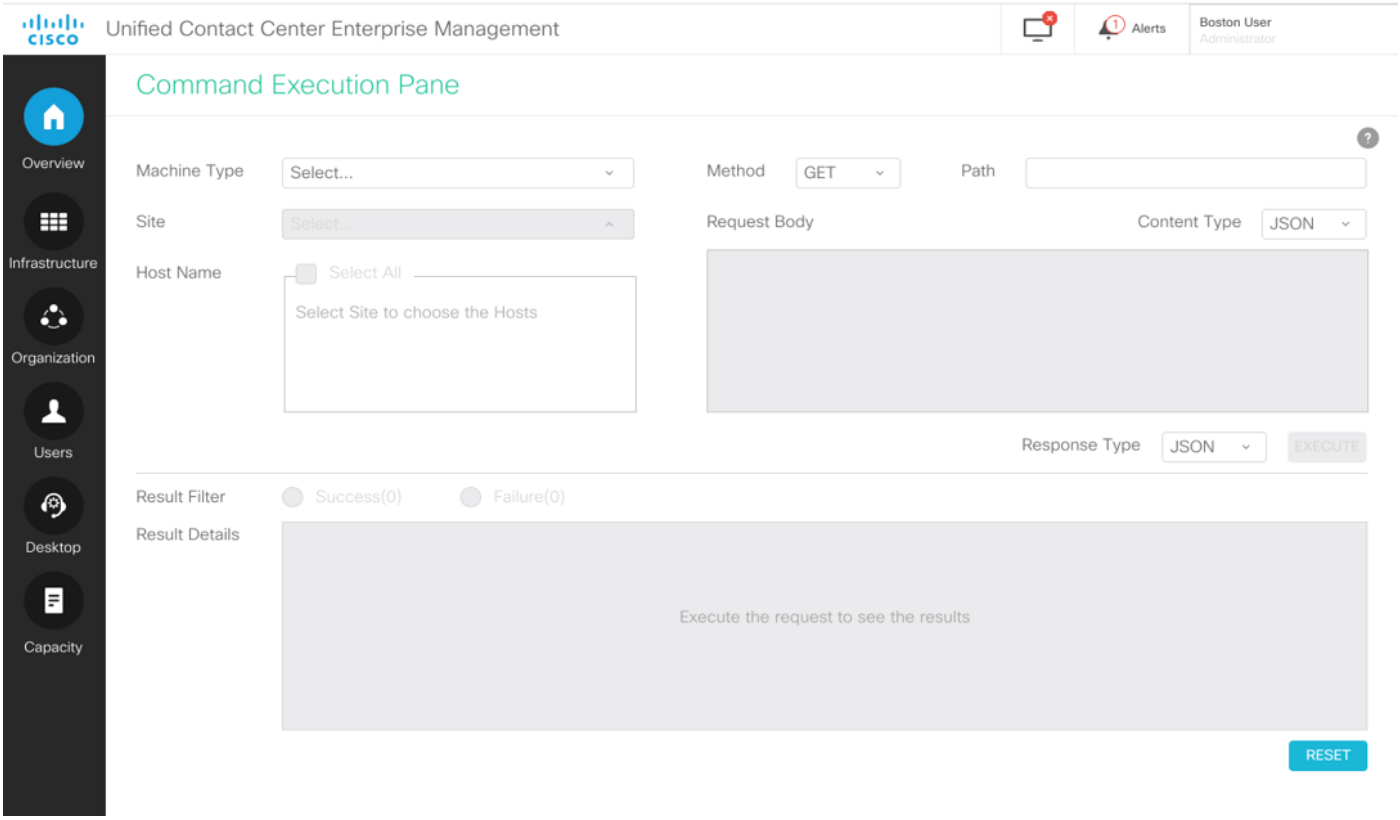
يمكن فقط لمسؤول النظام الوصول إلى جزء تنفيذ الأوامر.

عندما تقوم بتسجيل الدخول كمسؤول نظام، يمكنك الوصول إلى جزء تنفيذ الأوامر من إعدادات البنية الأساسية (بطاقة) > جزء تنفيذ الأوامر.



ملاحظة: يعد مسؤول النظام دورا لديه حق الوصول إلى جميع المميزات. في إدارة CCE، حدد مستخدمين > أدوار > SystemAdmin (يمكن للمسؤولين المعينين بهذا الدور الوصول إلى جميع المميزات والمميزات الفرعية)

تحتوي هذه الصفحة على قسمين: الطلب والاستجابة.



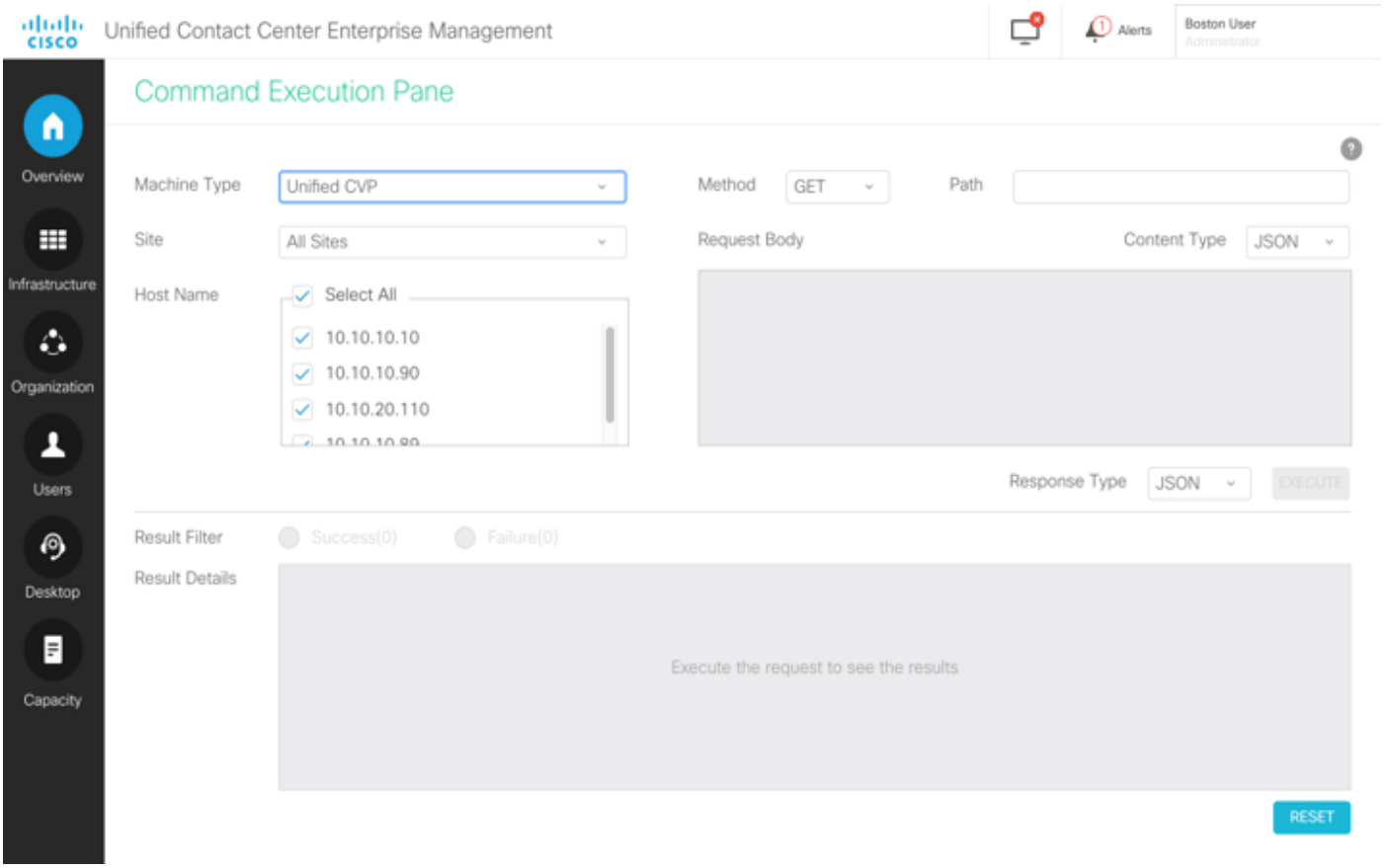
مقطع الطلب

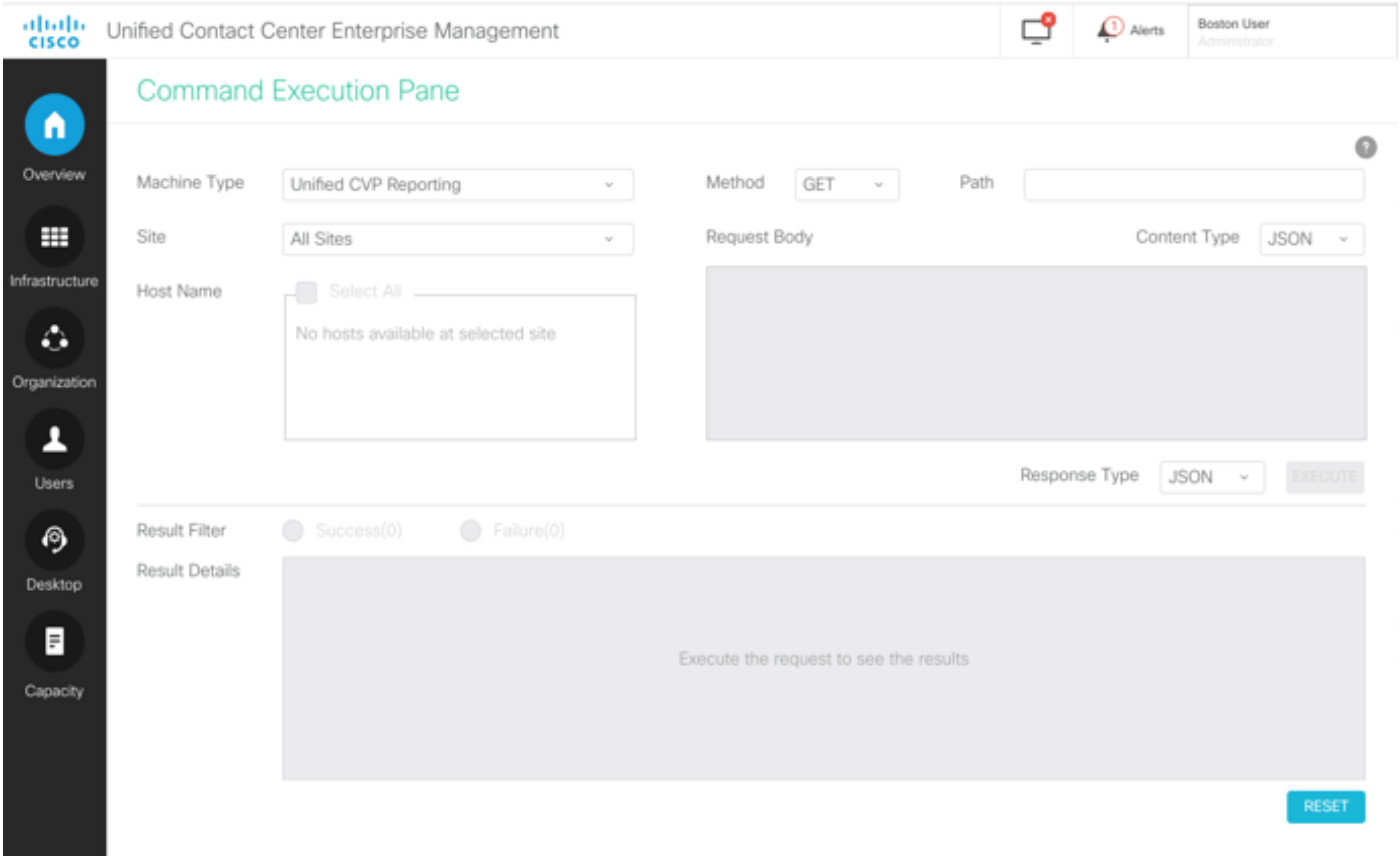
يحتوي قسم الطلب على الخصائص التالية:

1. نوع الجهاز: نوع الجهاز الذي يريد المستخدم تنفيذ طلب واجهة برمجة التطبيقات له.

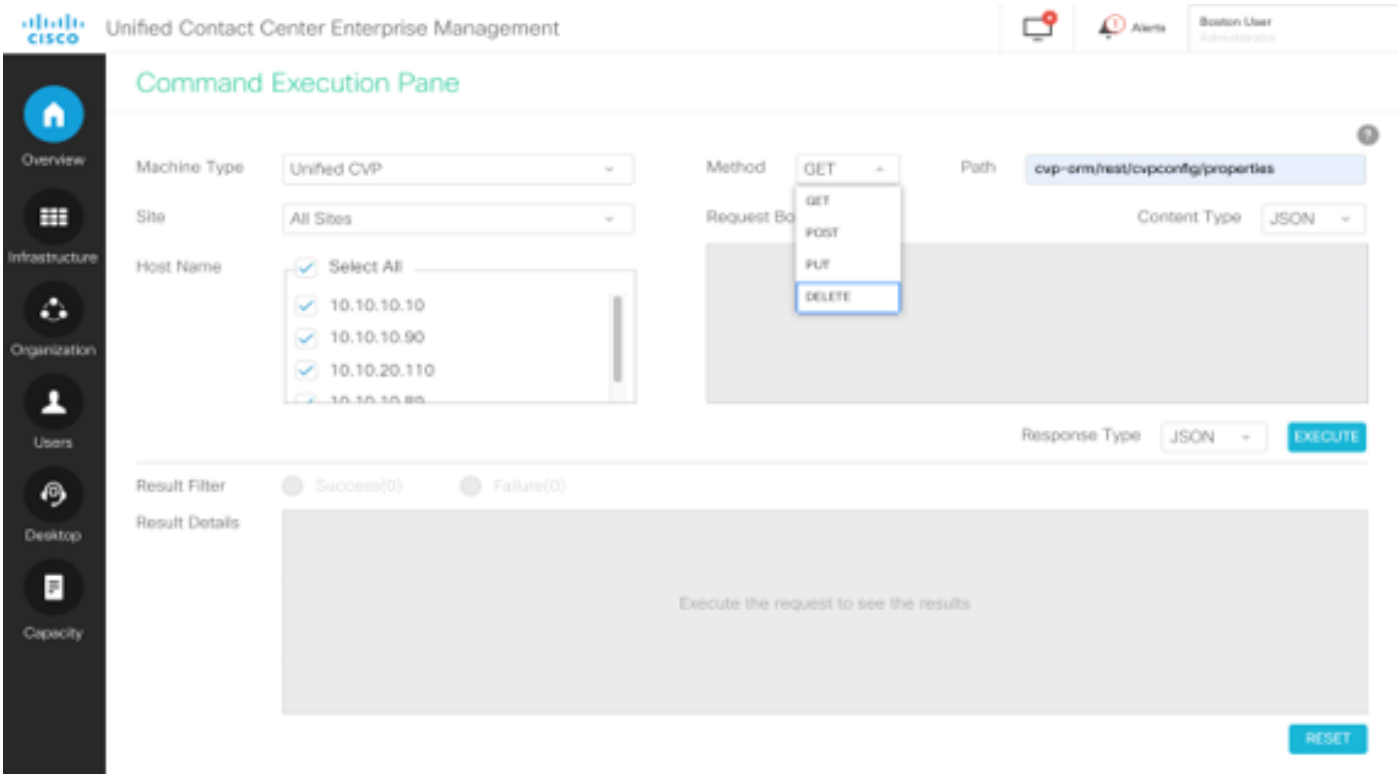
2. الموقع: الموقع الذي يجب تنفيذ API من أجله. عند تحديد نوع الجهاز، يتم تحديد كافة المواقع بشكل افتراضي.

3. البيئات المضيفة: المضيف الذي يجب تنفيذ واجهة برمجة التطبيقات الخاصة به. يتم تحديد جميع البيئات المضيفة بشكل افتراضي. في حالة عدم توفر أي مضيفين، يتم عرض الرسالة المناسبة.





4. الأسلوب: الأسلوب المحدد: GET و POST و PUT و DELETE هي الخياراتِ.



5. المسار: المسار النسبي لواجهة برمجة التطبيقات التي سيتم تنفيذها.

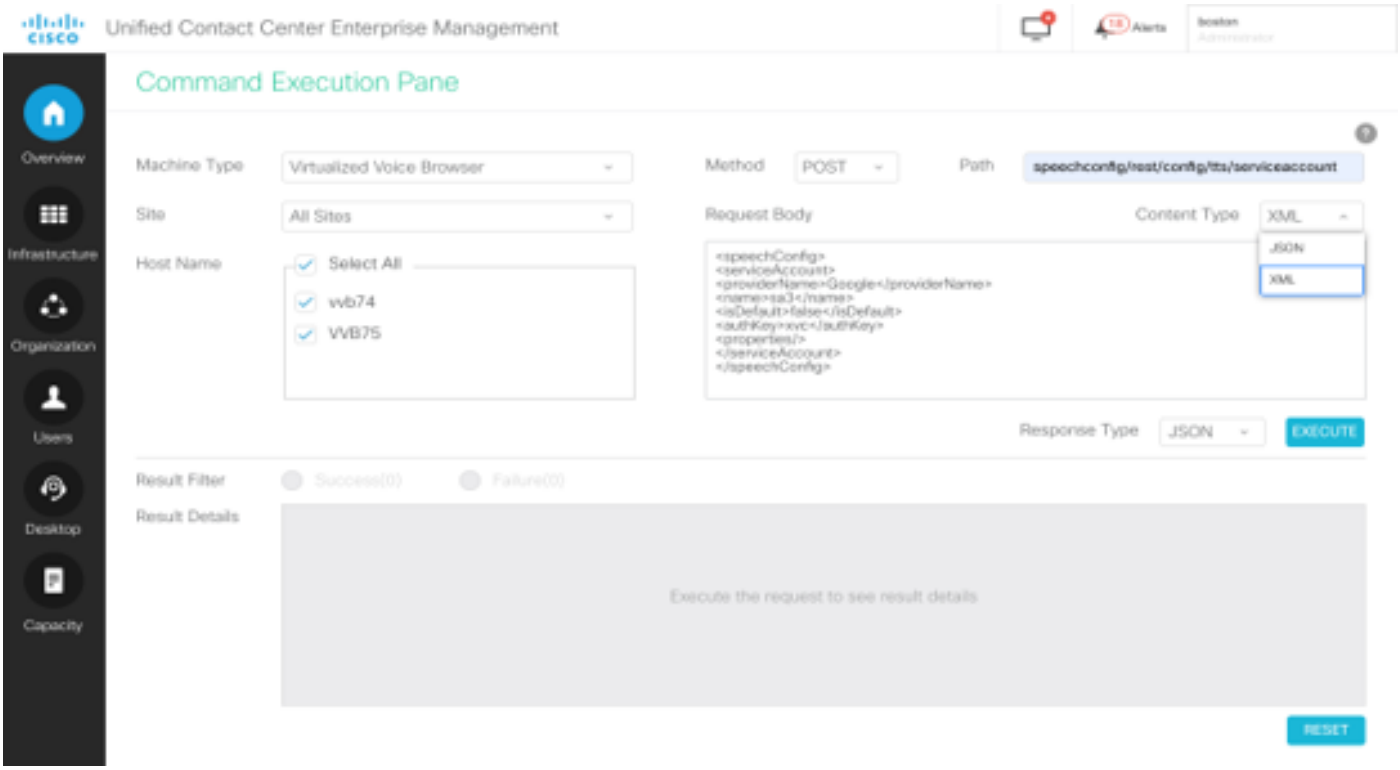
6. نص الطلب: يتم نقل حمولة طلب واجهة برمجة التطبيقات إلى هنا. نوع المحتوى المعتمد اعتبارا من الآن هو JSON.

ملاحظة: بالنسبة إلى POST و PUT، يكون نص الطلب إلزاميا.

7. نوع المحتوى: يتم دعم JSON ونوع محتوى XML.

8. نوع الاستجابة: أختر نوع الاستجابة المتوقع. القيمة الافتراضية هي JSON. XML هو الخيار الآخر.

9. التنفيذ: تنفيذ الطلب. يتم تمكينها بمجرد ملء جميع الحقول الإلزامية.



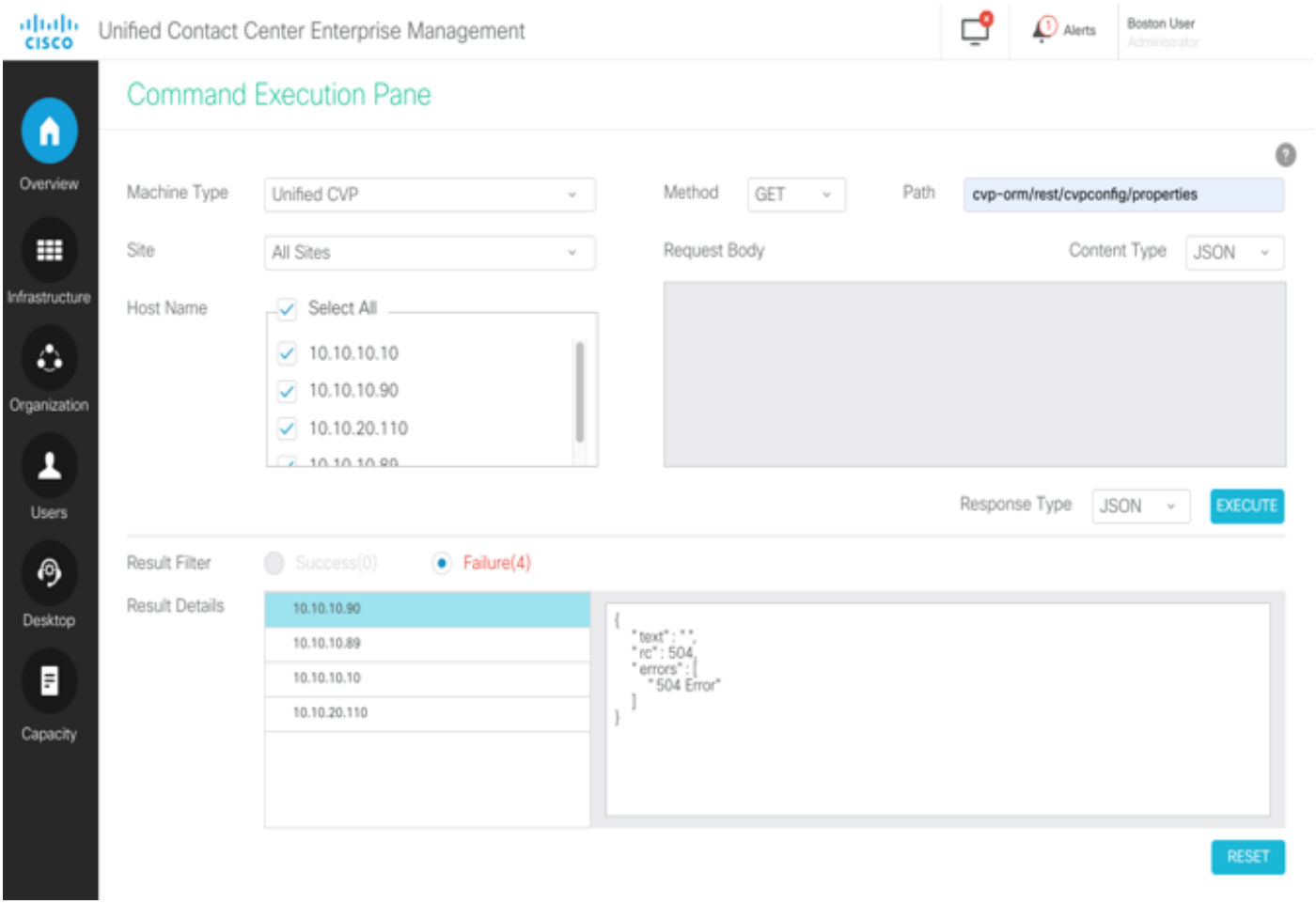
قسم الاستجابة

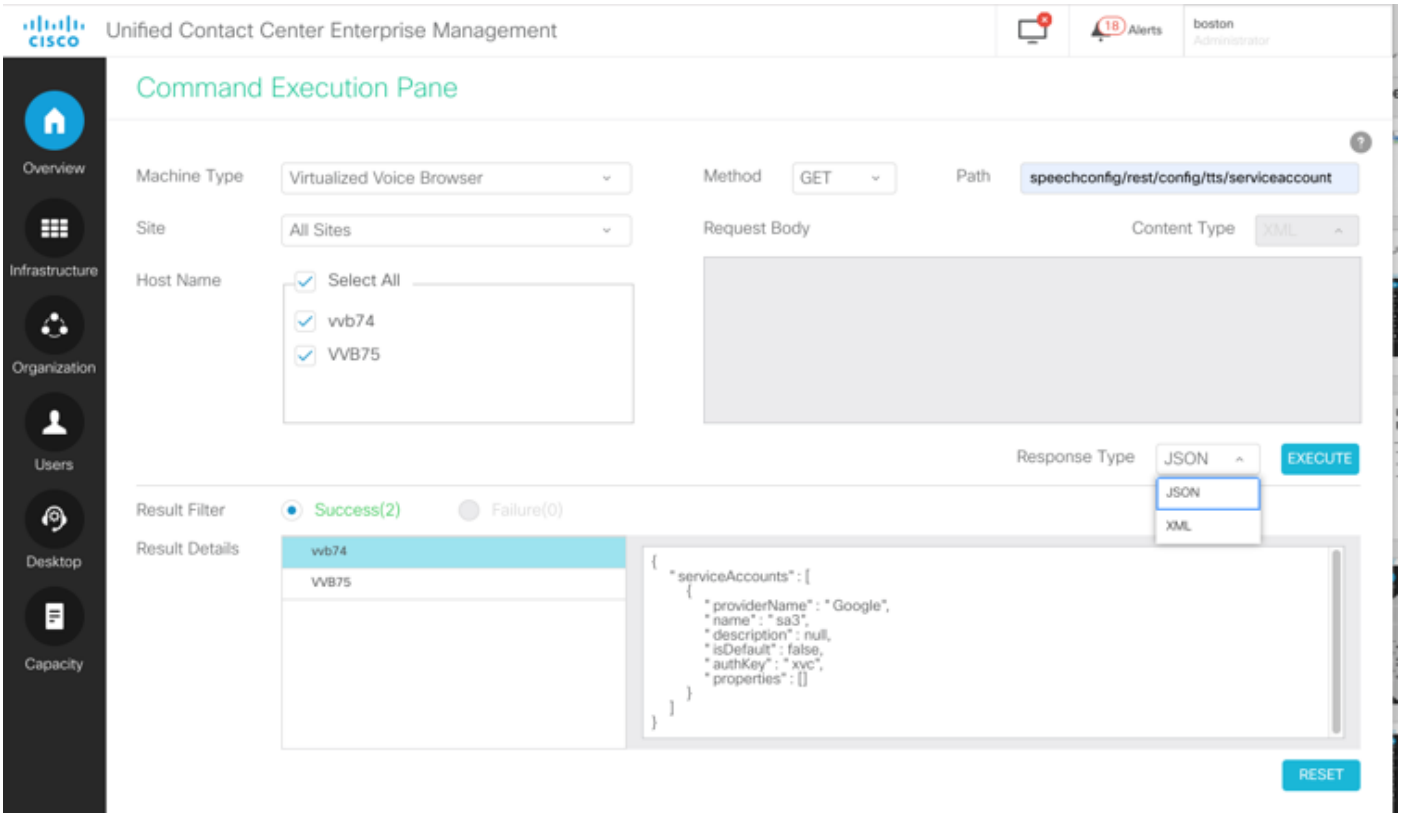
يحتوي قسم الاستجابة على الخصائص التالية:

1. عامل تصفية النتائج: قم بتصفية النتائج لرؤية استجابات النجاح أو الفشل.

2. تفاصيل النتيجة: تحتوي على قائمة أسماء المضيف ورد اسم المضيف المحدد.

3. إعادة التعيين: يؤدي ذلك إلى إعادة تعيين كافة الخصائص الموجودة على الشاشة إلى قيمها الافتراضية.



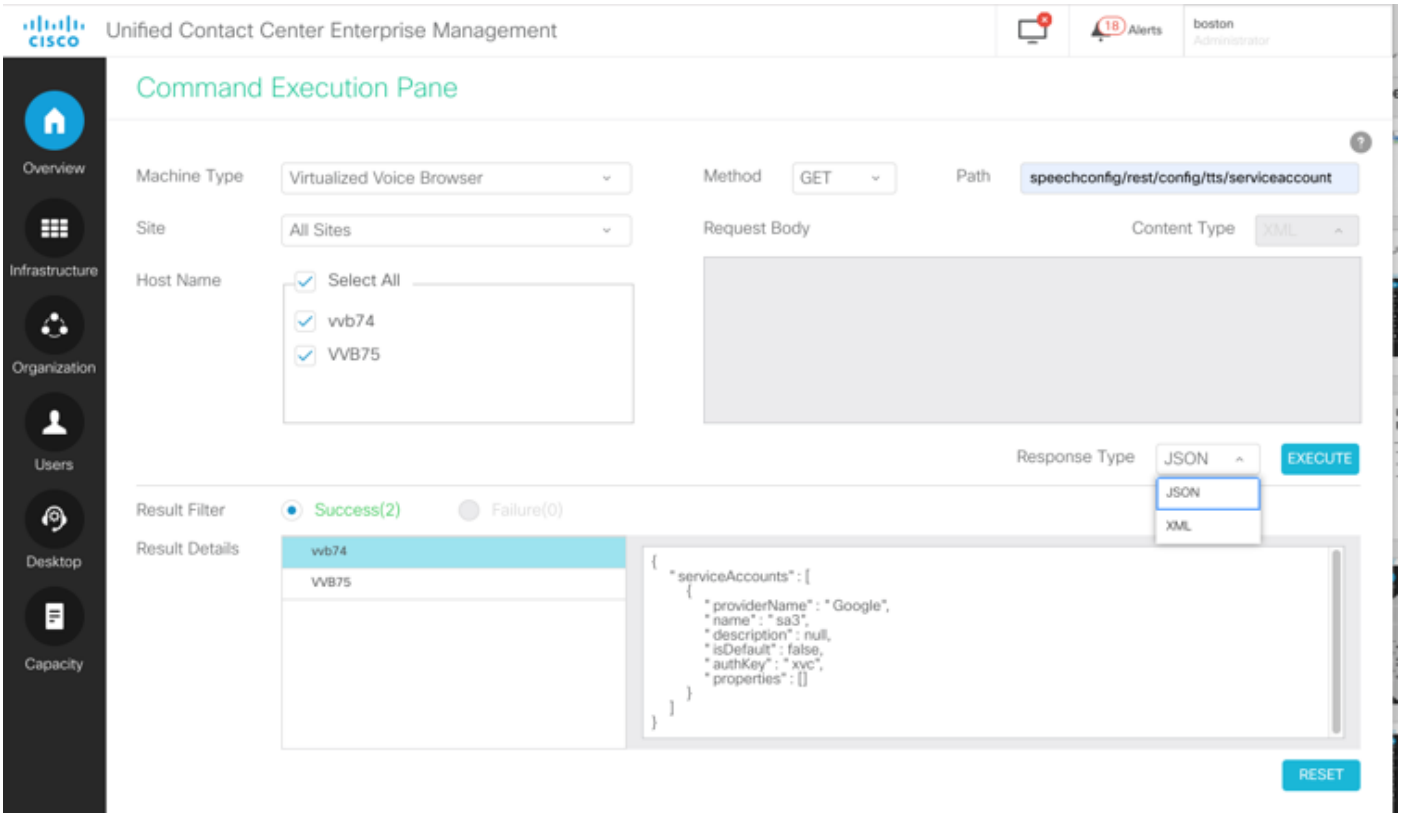


التحقق من الصحة

يمكنك إستخدام هذه الأمثلة للتحقق من نتائج جزء تنفيذ الأوامر.

مثال 1: إنشاء حساب خدمة على Cisco VVB

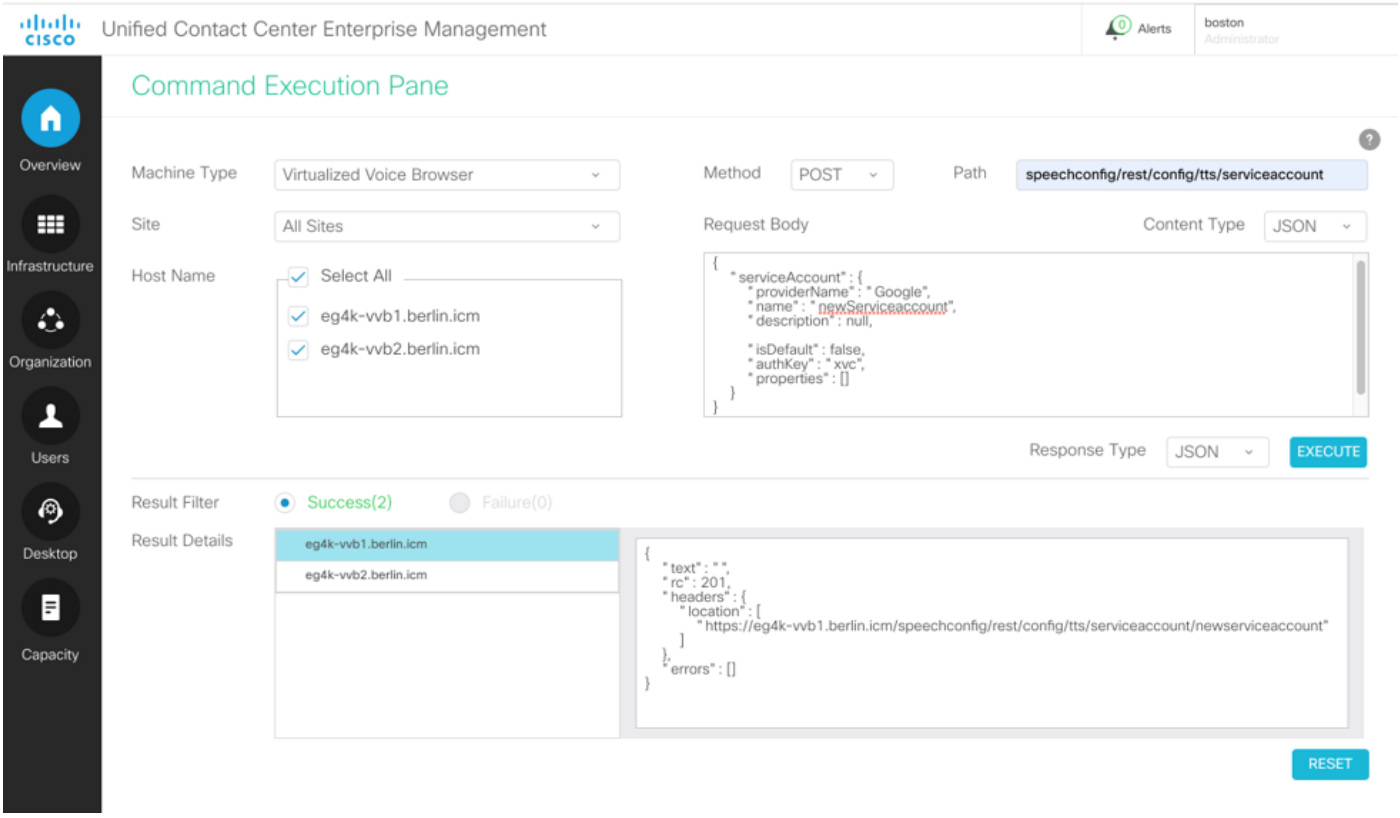
قم بتعبئة معلمات الطلب كما هو موضح في الصورة، وانقر فوق تنفيذ.



مثال 2: إحضار حساب خدمة على Cisco VVB، تم إنشاؤه في المثال 1

قم بتعبئة معلمات الطلب كما هو موضح في الصورة. ويضغط على تنفيذ. يجب أن تحصل على إستجابة النجاح كما هو موضح في الصورة.

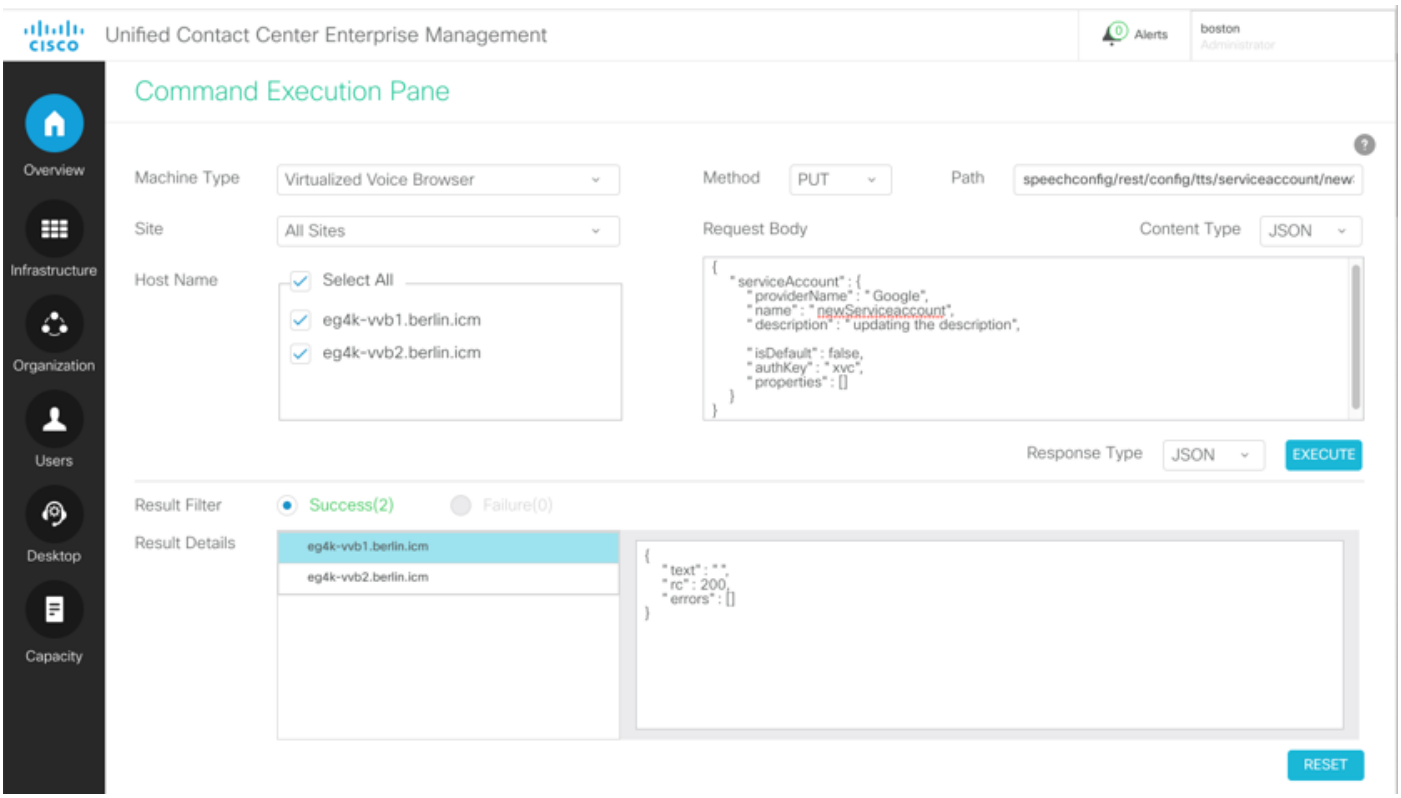
المسار: speechConfig/rest/config/tts/serviceAccount/newServiceAccount.



المثال 3: تحديث حساب خدمة على Cisco VVB، تم إنشاؤه في المثال 1

قم بتعبئة معلمات الطلب كما هو موضح في الصورة. ويضغط على تنفيذ.

المسار - speechConfig/rest/config/tts/serviceAccount/newServiceAccount.

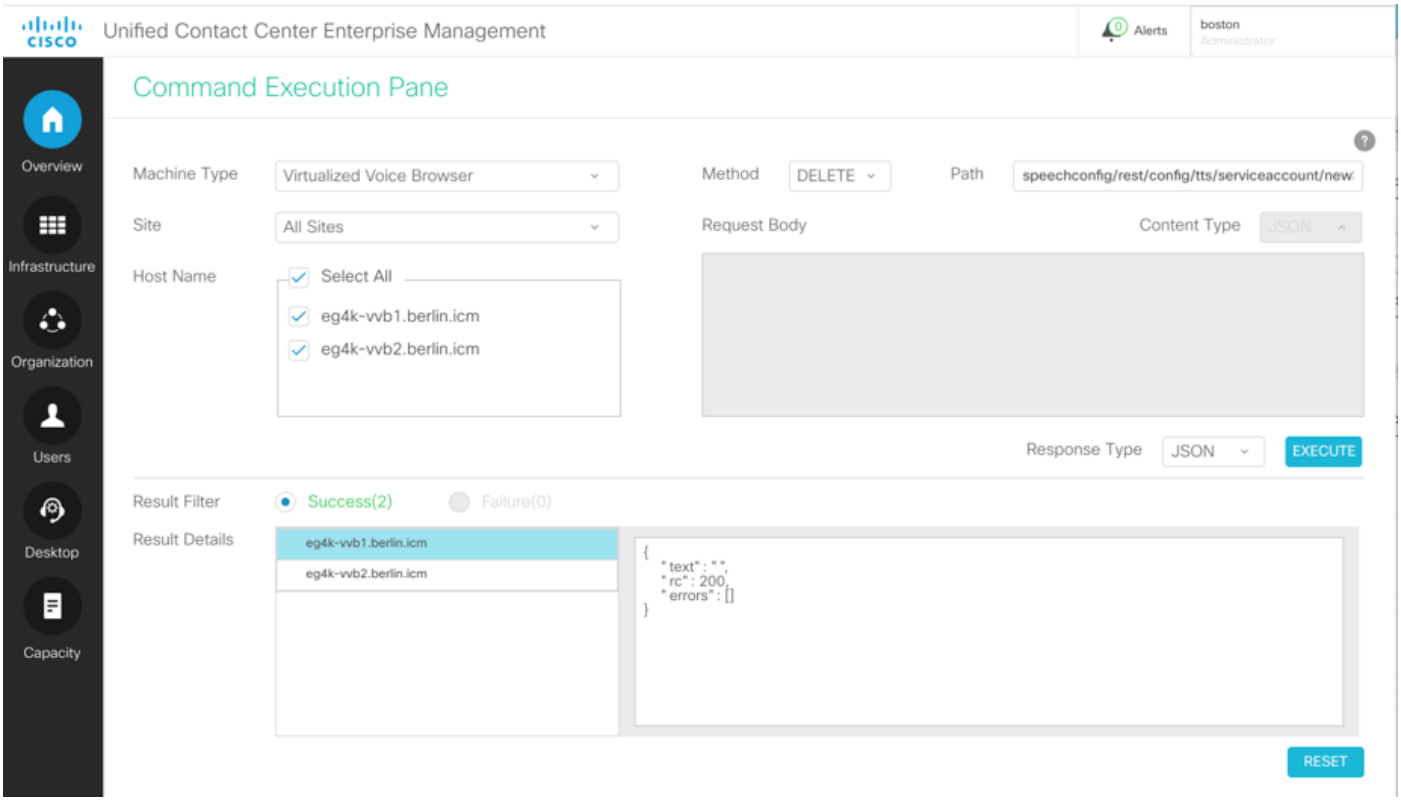


ملاحظة: يتم تحديث الوصف في طلب API PUT هذا

المثال 4: حذف حساب خدمة على Cisco VVB، تم إنشاؤه في المثال 1

قم بتعبئة معلمات الطلب كما هو موضح في الصورة. ويضغط على تنفيذ.

المسار - speechConfig/rest/config/tts/serviceAccount/newServiceAccount.



استكشاف الأخطاء وإصلاحها

توجد حاجة إلى سجلات Tomcat **c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>** لاستكشاف أخطاء أي من طلبات API وإصلاحها من جزء تنفيذ الأوامر في SPOG.

معلومات ذات صلة

دليل إدارة PCCE

الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

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).