

WebEx (WXm) ةبرجت ةرادال جمدم ءاصقتسا UCCE لجم

تاوتحمل

[ةمدقمل](#)

[ةيساسأل تابلطمل](#)

[تابلطمل](#)

[ةمدختسملا تانوكمل](#)

[ةفلخل](#)

[ةتوصللا ةمللكم لل تانايبلا قفدت](#)

[نيوكتلا](#)

[Cloud Connect لىل WXM ةمدخريفوت](#)

[ICM ب طبترملا نيوكتلا](#)

[CVP ب طبترملا نيوكتلا](#)

[Finesse ب طبترملا نيوكتلا](#)

[ةحصللا نم ققحتلا](#)

[اهالصل او ءاطخال افاشكتسا](#)

[قلص تاذا تامولعم](#)

[ويديفلا عطاقم](#)

ةمدقمل

Cisco Contact Center Enterprise لجم نيب تانايبلا قفدت ليصفتلاب دننتملا اذه فصيف نيوكتلا ةبولطملا تاوطخل رفوي هناف، كلذلى ةفاضالابو. WxM يساسأل ماظنلاو (CCE) ةتوصللا تاملكم لل قلملا يقللحلا راركتلا لوح تاظحال ماظن قيقحت لجا نم هجم دولحلا.

ةيساسأل تابلطمل

تابلطمل

ةيلالل عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت نأ Cisco ي صوت:

- CCE رادصلال 12.5 - Unified Contact Center Enterprise (UCCE) و Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP)، رادصلال 12.5
- Cloud Connect، رادصلال 12.5
- Cloud Cherry مساب اقباس فورعملال (WXm يساسأل ماظنلا)

ةمدختسملا تانوكمل

ةيلالل جماربال تارادصلال دننتملا اذه يف ةدراولا تامولعملال دننتملا:

- UCCE 12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_8
- VVB، رادصإال 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse، رادصإال 12.5(1) ES_2
- ةصنم WXM

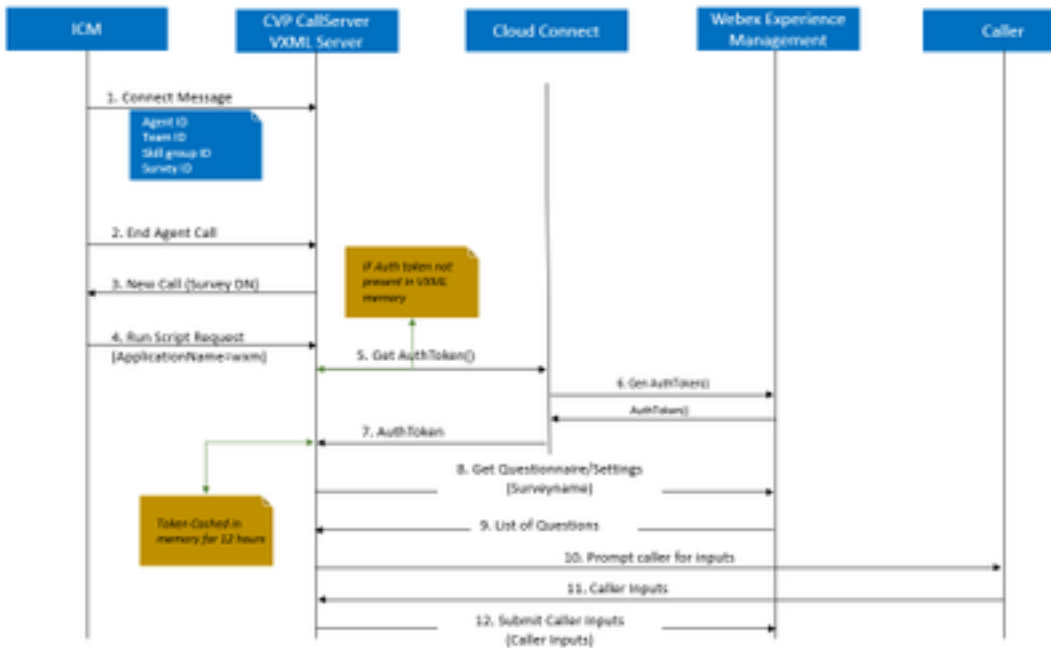
ةصاخ ةي لمعم ةئي ب ي ف ةدوچومال ةزهجال نم دنتسمال اذ ف ةدراول تامولعمل عاشنإ م تناك اذإ. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دنتسمال اذ ف ةمدختسمال ةزهجال عي مچ تادب رمال يال لمحتمال ريثاتلل كمه ف نم دكات ف، ةرشابم كتكبش

ةيفلخال

رفوي يذال Cisco نم يلاتل ليجل نم Customer Experience Management (CEM) ل ح وه WXM ةي مقرلا لاصتال طاقن عي مچ نم اهله لحتو ءالمعل ءلحر تانا ي ب جم مد يلع ةردقلا تاك رشلل ه دعبو هءانثا ءال لاصتال زكرم لعافت لبق يأ، يلعفل تقولا ي

ةيتوصلال ءملال ل تانا ي بل قفدت

Customer Voice Portal (CVP) ل لماشل تاملال كمل قفدت يلع اذ تانا ي بل قفدت دم تعي



1. WXM ةزي م تناك اذإ امم ققحتلاب ال ءا ماضنل موقيو لاصتال زكرم ي ف ءملال كمل ءارجإ م تي جم انربل موقيو ام دنع، دراول لاصتال ءانثا. قيبطتلل ءنكمم Post Call Survey (PCs) لاسراب ICM موقت، ليمع صي صختب Intelligent Contact Management (ICM) هيچوتل يصنل فرعمو تاراهملا ءومجم فرعمو ليمعل فرعم لثم) ءنرتقملا ءملال كمل قايس تامولعمل لال نم كلذ ققحتي و. لاصتال ءلاسر ي ف CVP يلى رخا ءرم (ناي بتسال فرعمو قيرفال ECC) عسومل لاصتال قايسل ريغتمل CxSurveyInfo.

2. ليمعمل عم ءداحملا دعب ءملال كمل ليكول يهني.

3. ءالطتسال اب صاخلا DN يلى CVP نم ديء ءملال كمل بلط ليغشتب ءملال كمل ءي هان موقت ي ف ICM.

4. موقيو هيچوتل يصنل جم انربل ليغشتب موقيو ICM ي ف لاصتال ءونب Survey DN نرتقي.

- تاقىب طتاللة جمر بة هجاو حات فم و بتكم ال حطس مدختسم
- (API) تاقىب طتاللة جمر بة هجاو حات فم و ماظن ال مدختسم
- بيولل URL ناونع ة ئداب

ليغش تب مق، يساس ال باحس ال لاصت ال مداخىل عهال عة دراوال تامول عمل يقلت درجم بة و موم ل مكاو نيوكت ال ليصافت شي دحت لجأ نم `set cloudConnect cherrypoint config` رم ال ال بة و صتم ال اارظن ال WxM.

```
admin:set cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Enter the Config details to be saved:
Desktop User (with Read Only Privileges) Jdoeesdsystem :
Desktop User API Key [*****]: apikey-N2L
System User (with Read and Write Privileges) Jdoeprodsystem :
System User API Key [*****]: apikey-8
Web URL Prefix [https://cloudsurveyweb]: https://cloudsurveyweb
Deployment ID [6767]: 424242
Proxy Enabled(true/false) [true]:
Proxy Host Proxy.AA.BB.com : Proxy.AA.BB.com
Proxy Port [80]:
The config details updated successfully.
admin:
```

نيأ:

- CCE لج ماظن فرعم و ايم هو م قري ا و م قرلا اذه نو كي نا نكمي: رشن ال فرعم
- نم آ و (8080 و 80 ذفنم ال) نم آ ريغ مدختسم ال ليكول نا نم دكا ت: ليكول ليصافت موم دم ريغ ة قداصم ال ب دوزم ال ليكول (443 ذفنم ال)

مادختساب ة ئبعت ال ة طقن ة يوا حة ئيهت ة داعاب مق، حاجن ب نيوكت ال ليصافت شي دحت دعب ليغش ال او فقوت ال رم او.

- `uTils CloudConnect stop cherrypoint`
- `uTils CloudConnect start Cherrypoint`

```
admin:utils cloudconnect stop cherrypoint
Stopping the container cherrypoint ...
Container cherrypoint is stopped successfully.
admin:utils cloudconnect start cherrypoint
Container cherrypoint is started successfully.
admin:
```

يلاوت ال ال ع رم او ال هذه ليغش ت كنكمي، WxM ب لاصت ال او نيوكت ال نم ققحت لل

- `show cloudConnect cherrypoint` نيوكت

```
admin:show cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Desktop User (with Read Only Privileges): Jdoeesdsystem
Desktop User API Key: *****
System User (with Read and Write Privileges): Jdoeprodsystem
System User API Key: *****
Web URL Prefix: https://cloudsurveyweb
Deployment ID: 6767
Proxy Enabled(true/false): true
Proxy Host: Proxy.AA.BB.com
Proxy Port: 80
Last Updated Timestamp: 1589959659212
admin:
```

• Utilis CloudConnect cherrypoint راب تڤا لاصتا

```
admin:utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
Cloudcherry Connectivity Test URL [https://api.getcloudcherry.com/api/]:
Proxy Host: proxy.esl.cisco.com
Proxy Port: 80
Connectivity check to https://api.getcloudcherry.com/api/ was successful
admin:
```

400 زم رلا يف أطخ ره ظي ، تنرتن إلاب لاصتالا يف ةلكشم دوجو ةلاح يف : ةظحالم

```
admin:utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
Cloudcherry Connectivity Test URL [https://api.getcloudcherry.com/api/]:
Proxy Host: Proxy_AA.BB.com
Proxy Port: 3128
Test connection API failed.Return Code: 400
admin:
```

ICM ب طبترملا نيوكتلا

1. نوزملا تانايب ةدعاق يف يباحسلا لاصتالا

لمع ةطحم درج تانايب ةدعاق لىا يباحسلا لاصتالا مداخل ةفاضل يف لىوالا ةوطخل لثمتت ةينبلا ةقاطب درج ةدعاسملا ةادالا يف CCE ةرادا ةحفص يف ، مداخل ني مضتل (AW) ةرادالا يباحسلا لاصتالا مداخل لىصافت فضا ، ةيساسالا

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left is the 'Overview' dashboard with 'Infrastructure Settings' highlighted. On the right is the 'Add Machine' configuration page, where the 'Type' dropdown is set to 'Cloud Connect Publisher'. Below this is a table listing machines:

Host Name	Hostname/IP Address	Type
cloudconnecta125.grey.com	10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
cloudconnectb125.grey.com	10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
cuic125.grey.com	10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
cuicd125.grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

لاصتا دوجو مدع ببسب لك لذو ةحفصلا يف "ليخادلا مداخل أطخ" ةدهاشم كنكمي : ةظحالم ةباحسلا لاصتا مداوخو AW ني نم



ليصافتلا نم ديزم. مداوخلا ني ب ةبسانملا تاداهشلا لدابت نم دكأت ، ةلكشملا هذه لحو : ةلاقملا هذه لىا عوجرلا يجرى ، CCE لحو لىا ةدعاقوملا ةئيبلا يف تاداهشلا لدابت لوح [اي تاذ عقوملا UCCE تاداهش لدابت](#)

لىع عقوملا ةداهشلا : ةداملا هذه لىا عوجرلا يجرى ، ملوهك تسانا ةيقافات عيقوت لىع عالطال

[ملوه كتسا ة قافات](#)

2 - يچولوك يال ا ماظنلا تاري غتم - 2

ICM ل ج ي ف هذه ECC تاري غتم ني كمت نم دكأت

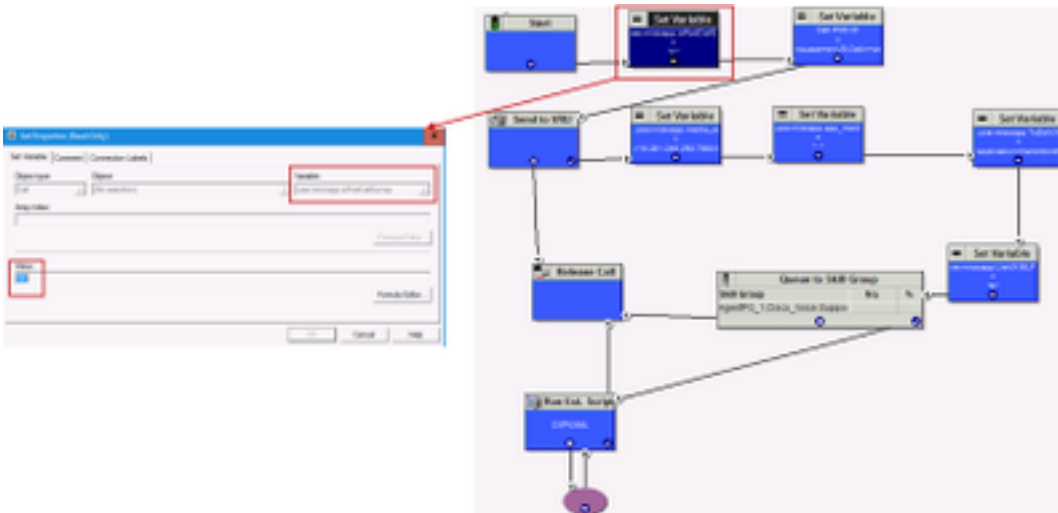
- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.cxSurveyInfo
- POD.ID

CVP م داخ لش في، جحص لك شب user.CxSurveyInfo ري غتم ل ني عت متي مل اذا: **ةظحالم** يباحس ل لاصتال م داخ ل تاق ي ب ط ة ج م رب ة ج او بل ط عاشن ا ي ف.

3 - صوصن تان ي سحت - 3

صن لكش ي ف ة سي ئرلا ة مل لك ال '1'

اذه ل user.microapp.isPostCallSurvey ري غتم ني عت نم دكأت ي سي ئرلا ي صن ل ا ج مان رب ل ا ي ف ني عت ب مق، WxM post ب صا خ ل ا تام ل ا ك م ل ا ع ال ط ت س ا ل ة ج ا ك ا ن ه ن ا ك اذا، ي صن ل ا ج مان رب ل ا ي ل ا ي ت ا ت ي ت ل ا تام ل ا ك م ل ل WxM رت و ي ب م ك ة ز ه ج ا ل ي ط ع ت ب "N" ة م ا ل ع م و ق ت، "Y" ي ل ا ري غ ت م ل ا ي سي ئرلا ي صن ل ا ج مان رب ل ا ا ذه.



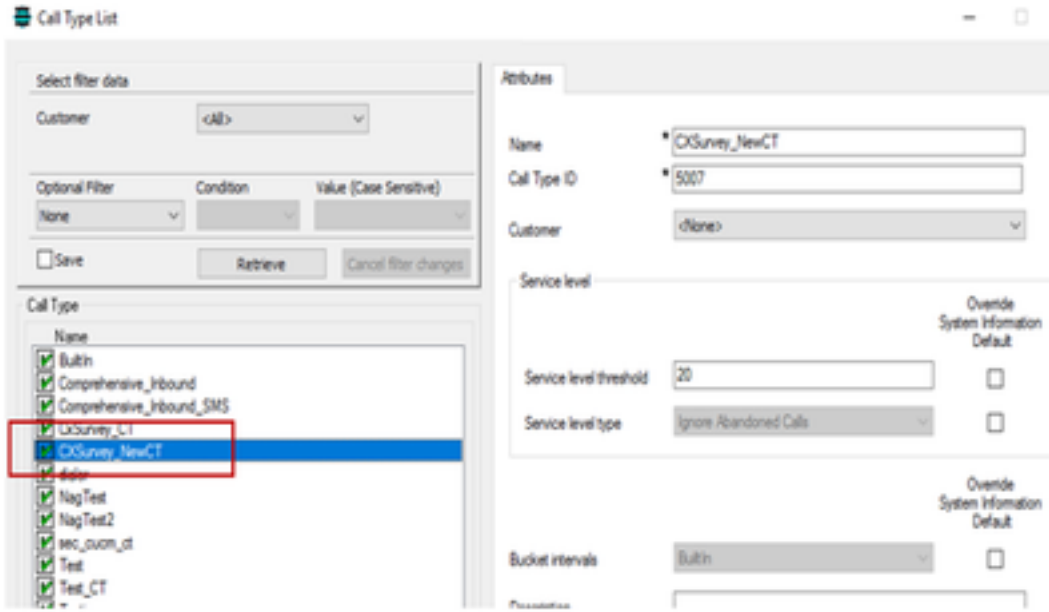
ي ف user.microapp.isPostCallSurvey ة ع و م ج م ري غتم ة د ق ع ني و ك ت متي مل اذا: **ةظحالم** دع ب ا م ن ا ي ب ت س ا ا ع ا د ت س ا ي ل ا ري ش ي CVP ن ا ف، ي ض ا ر ت ف ا لك ش ب ي صن ل ا ج مان رب ل ا، ة ي د ي ل ق ت ل ا رت و ي ب م ك ل ا ة ز ه ج ا ة ز ي م ع م ط ق ف ل م ع ي ع ال ط ت س ا ل ا ن ك ل و ا ع ا د ت س ا ل ا، WxM رت و ي ب م ك ل ا ة ز ه ج ا ا ع ا د ت س ا ل ا ش في.

'2' ج مان رب WxM PCs Script

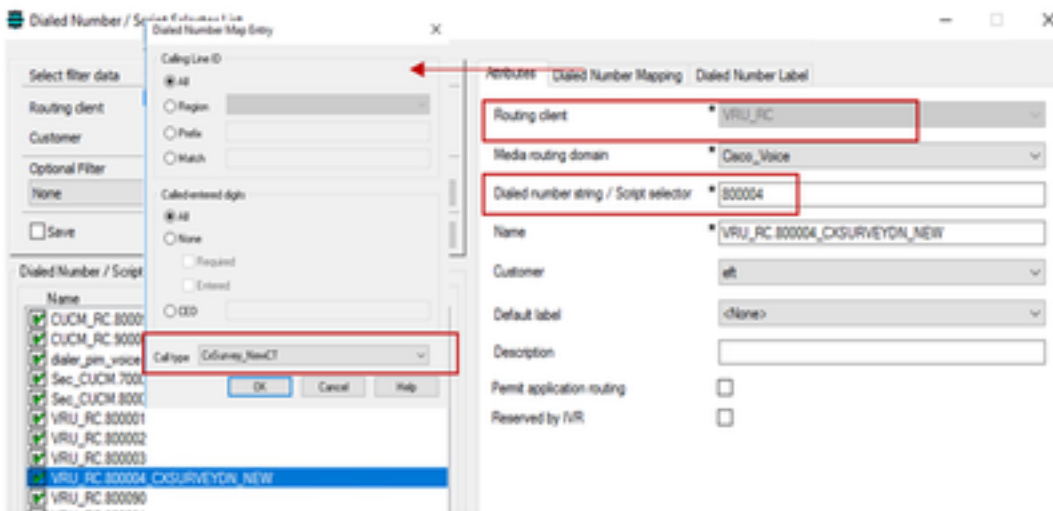
ع م ة مل ا ك م ل ا ل ا م ا ك ا ب ل ي ك و ل ا م و ق ي ن ا د ع ب CVP VXML م داخ ن و ك م ي ل ع WxM ق ي ب ط ت ا ع ا د ت س ا ل ا ني و ك ت ل ا ت ا و ط خ. WxM post تام ل ا ك م ل ا ن ا ي ب ت س ا ه ي ج و ت ل ي صن ج مان رب د و ج و م ز ل ي، ل ص ت م ل ا م و ق ت ش ي ح م ا ل ا ه ي ج و ت ل ل ي صن ج مان رب ا ي ه ب ش ت ي صن ل ا ج مان رب ل ا ا ذه ب ق ل ع ت م ل ا ب ني و ك ت ل ا ب

- ة مل ا ك م ل ا ع و ن
- (DN) ب و ل ط م ل ا م ق ر ل ا
- ه ي ل ا DN ن ي ب ن ا ر ت ق ا ل ا و ي صن ل ا ج مان رب ل ا ه ج و ي.

ي.صنل ال WxM PCS جم انربل اعادتسا عون عاشن ا.

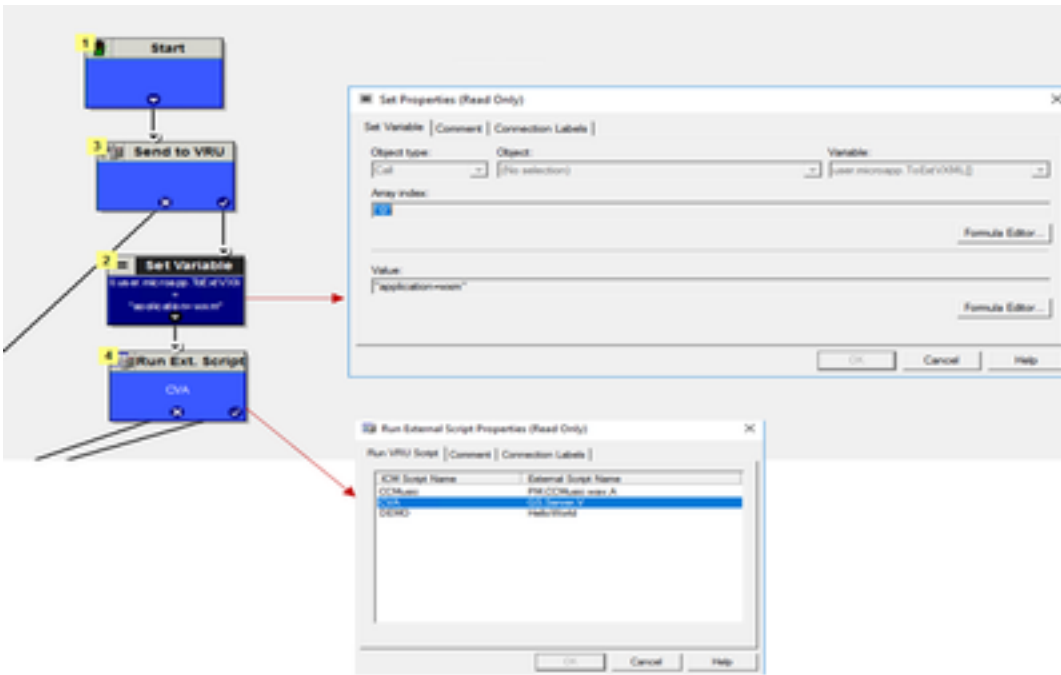


ب. متي و يئاوشع مقر ي DN نوكي نأ نكمي WxM PCS ي صنل ال جم انربل ال DN عاشن ا. ب. عوقب اسل ال ووطخل ال ي هؤاشن ا مت يذال ةملاكم ال عون ال هن ي عت.



ج. WXM PCs ةزهجأ هيجوتل ي صن جم انربل عاشن ا.

CVP VXML م داخ ي ف هليغشت متي يذال WxM ق ي ب ط ق ي صن ال جم انربل ال اذ ي عتسا ي ال ال user.microapp.ToExtVXML ريغتم ال ةمق ل ال خ نم يه كلذ اه ب ق قحت ي ال ال ق ي رطال او "application=wxm". انه ي وكت مت



V. و Server و GS لثم مالك اللى لى لوصح لل Run External Script ةدقع نيوك مت :ةظحال

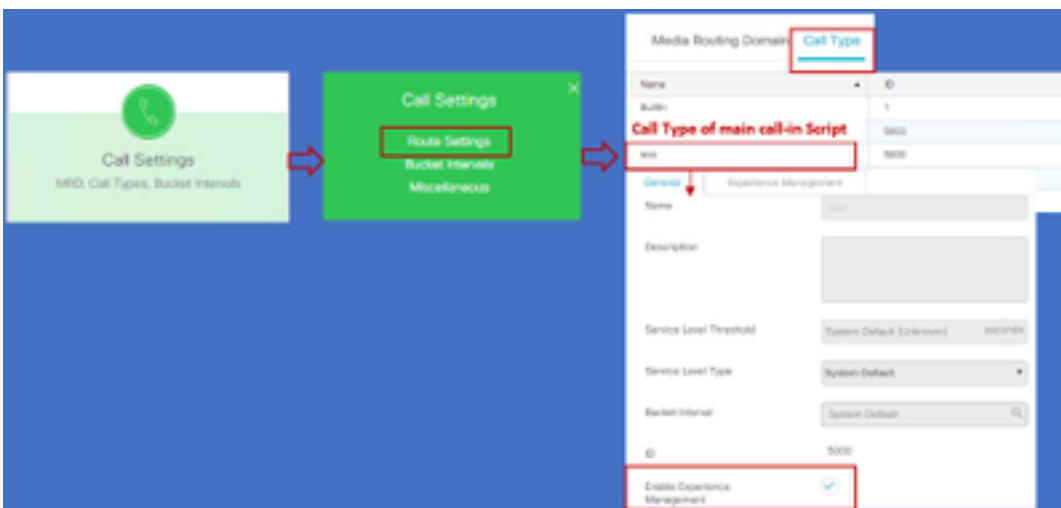
د. عالطتسالال نارثقاو ةملاكملال عون

نيرايخ WxM رتوي بمك ال ةزهجأ مدقت

- لاصتالال دعبل ليمعالا هيجوت ةداعإ متت شيح عيرس عالطتسالال اذه :ةكرشلالا لخاد عالطتسالال اظالمال ريفوت متي شيح رتوي بمك ال ةزهجالا ةيصلناللا جماربالا اللى ليمعالا ملتسي ،ةملاكملال اهاننا دعبتا عالطتسالال نم عوناللا اذه يف :لجؤم نايبتسالال ليمعالا عيطتسي ينورتكلالال ديربالا ربع أو SMS ةمدخ ربع اما نايبتسالال طابتراللا هتبغرل اقفو هل ةباجتسالال

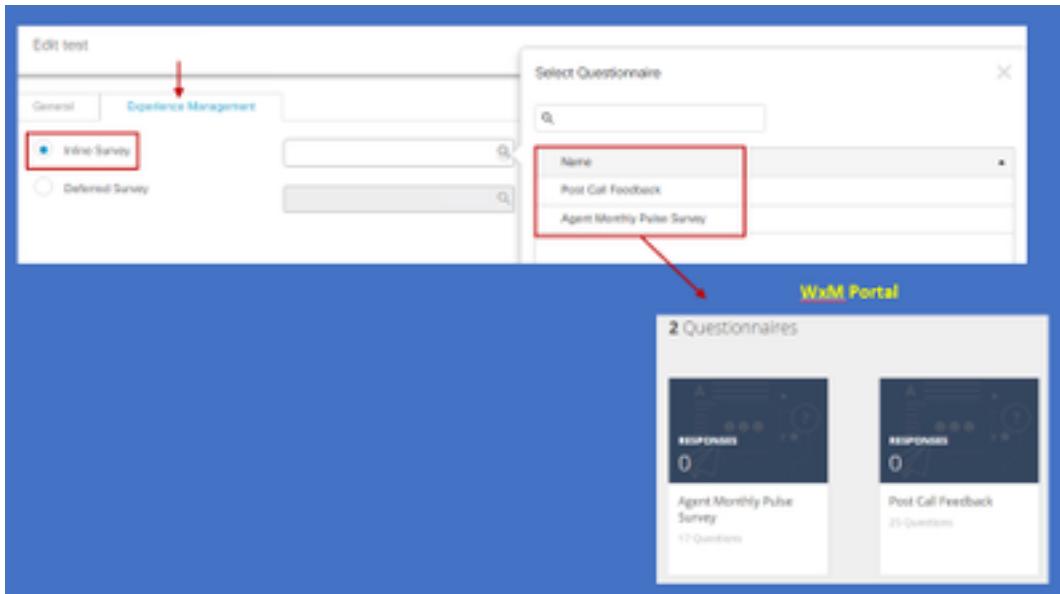
لاصتالال عون لىل اهنى كمت نكمي لىل جؤم ال اعاصقتسالال وأ ةدراوالا لامعالا تابللطتمل اقفو لىل سيئرللا يصنلالا جمانربللاب طبترم ال ICM.

تاداعإ لىل لقتنا CCE. ةرادإ ةحفصلال الخ نم عالطتسالال او ةملاكملال عون نييعت كنكمي لىل يصنلالا جمانربللا نم لاصتالال عون ددحو ةملاكملال عون ةحفصل > راسملال تاداعإ > ةملاكملال ةبجتلال ةرادإ نيكمت عبرم ال ددحو عالطتسالال نارثقا لىل ةجاج كانه نوكت شيح ICM.



AW لسري، CCEAdmin ربع عملاكملا عون ءحفص ىلإ مدختسملال لصي امदन ع: **ءظالم** مداخ ىلإ <https://<cloudConnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true> رشن بلط ىلإ ريش ءءيئنل تناك اءا. Cherrypoint عمءمءك ءلء نم ققءءلل ءبءسلا لاصءا نإ الو، مدختسملال ءءاو ءف ءبءءل ءراء نءمء ضرع مءف، لءغشءل ءق عمءءل نأ ءئرم رءغ راءءل.

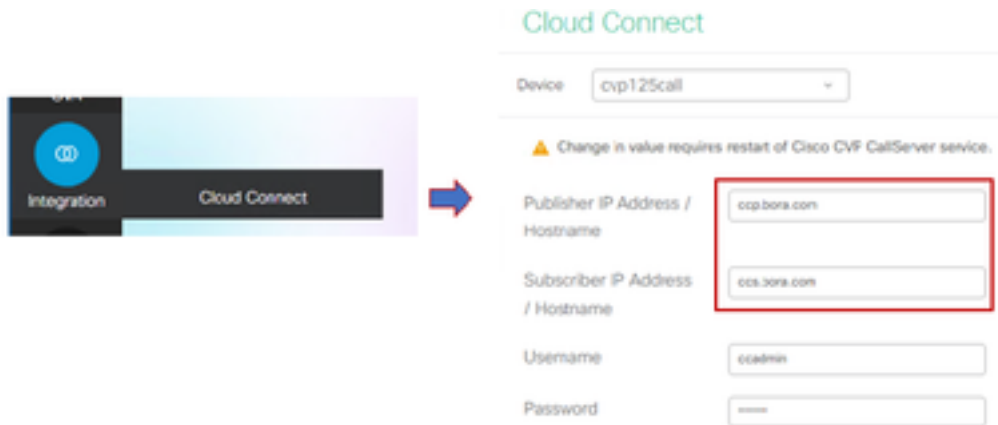
مءءءسءاب ءلءءملا وأ نمءملا ءالطءسالا ءءء، ءبءءل ءراء ءبءءل ءمءل ءف ءف اءءلم مء ءءل ءانءبءسالا WxM ءبءب ءف ءنءوكء مء ءءل ءولطملا نءبءسالا اءءنمءزم مءء WxM لءءم ءف اءنءوكء مء ءءل ءانءبءسالا ءف نءبءسالا ءءءء ءءفص ءبءءسالا لاصءالا ربع.



CVP ءبءءرملال نءوكءل

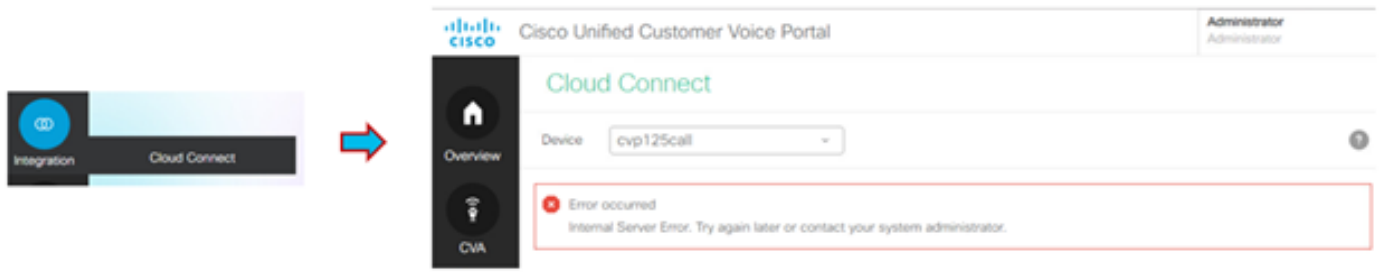
1. CloudConnect ءف NOAMP

ءفءاضل ءف ىلوال ءوطلال لءمءء، ءبءءسالا لاصءا عم CVP VXML Server نوكم لصلء ءف ءل ءفءاضلل. CVP ل (NOAMP) ءءءءل ءاءلءمءل رءءم لءءم ىلإ ءبءءسالا لاصءا مداخ نم CVP Call Server ءءء، ءبءءسالا لاصءا ىلء رءنا لمءكءل مسق ءف NOAMP ءءفص ءبءءسالا لاصءا مداخ لءفصاءء ءضأو زاءءلل ءلءسنملا ءمءءل.



مءءءل (FQDN) لمءكءل لءءملا مساءءءسالبءء، ءسرامم لصفءك: **ءظالم** ءبءءسالا لاصءا.

OAMP نيب نم لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ح ف ص ل ا ي ف "ي ل خ ا د م د ا خ ا ط خ" ة د ه ا ش م ك ن ك م ي CVP ت ا ع ا د ت س ا م د ا و خ و .



نم ديزمل OAMP م داو خ و CVP م داخ نيب ت ا د ا ه ش ل ا ل د ا ب ت نم د ك ا ت ، ة ل ك ش م ل ا ه ذ ه ل ح ل ه ذ ه ل ا ع و ج ر ل ا ي ج ر ي ، CCE ل ح ل ا ي ت ا ذ ة ع ق و م ل ا ة ئ ي ب ل ا ي ف ت ا د ا ه ش ل ا ل د ا ب ت ل و ح ل ي ص ا ف ت ل ا [ا ي ت ا ذ ع ق و م ل ا UCCE ت ا د ا ه ش ل د ا ب ت](#) : ة ل ا ق م ل ا

[ل ي ل ع ق و م ل ا ة د ا ه ش ل ا](#) : ة د ا م ل ا ه ذ ه ل ا ع و ج ر ل ا ي ج ر ي ، م ل و ه ك ت س ا ة ئ ي ق ا ف ت ا ع ق و ت ل ي ل ع ا ل ط ا ل ل [م ل و ه ك ت س ا ة ئ ي ق ا ف ت ا](#)

ا م ك ، "CVP ل ا ص ت ا م د ا و خ" ع ي م ج ل ل ا ي ب ا ح س ل ل ا ل ا ص ت ا ل ا م د ا خ ل ي ص ا ف ت ع ف د ب OAMP م د ا خ م و ق ي ة ر و ص ل ا ي ف ح ز و م و ه ا م ك sip.properties ف ل م ي ف ت ا م و ل ع م ل ا ة ف ا ض ا م ت

```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = 10.201.248.179
#Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = 10.201.248.178
#Cloud connect username SIP.CloudConnect.username = admin #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/ #Cloud connect HTTP request time out SIP.CloudConnect.RequestTimeout = 10000 #Cloud connect
evapoint Endpoint API SIP.ClouConnect.CreateMeetingApi = /evapoint/meeting/create SIP.ClouConnect.DeleteMeetingApi =
/evapoint/meeting/end SIP.CloudConnect.StatusApi = /evapoint/status #Cloud connect Survey Endpoint API
SIP.ClouConnect.SurveyEndPointApi = /cherrypoint/surveyendpoint SIP.ClouConnect.AuthTokenApi =
/cherrypoint/authtoken #CLOUDCHERRY Customer ID SIP.CloudCherry.CustomerID = icm #CLOUDCHERRY Email ID
SIP.CloudCherry.CustomerEmailID = abc@cc.demo.com SIP.CloudCherry.SurveyValidityTime = 300000
```

ف ل م ل ل ا ل م ا ك ل ا ب ل ي و ت ح م ل ا ع ف د م ت ي ا ل د ق ، ت ا ه و ي ر ا ن ي س ل ا ض ع ب ي ف : ة ط ح ا ل م ل ي غ ش ت ة د ا ع ا ب ا ع و ب ت م ف ل م ل ا ل ا ي و د ي ة ب و ل ط م ل ا ل و ق ح ل ا ة ف ا ض ا ب ج ي و . sip.properties م د ا خ ل ا

2. CVP ص ن ا ص خ ت ا ف ل م ت ي د ح ت

a. ivr.properties: ف ل م ح ت ف ا : ivr.properties م ق و ة ف ا ض ا ب م ق و ت ا ل ا خ د ا ل ا ه ذ ه ة ف ا ض ا ب م ق و

```
IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200
IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire IVR.WxmSurveyAnswersSubmitApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyByToken/ IVR.WxmSurveySettingsApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/Settings/ IVR.WxmAudioUrl= https://api.getcloudcherry.com/api/StreamUserAsset/
IVR.WxmSurveyQuestionnaireUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/surveyquestionnaire/ #Cloud Cherry batch
properties (thresholds to trigger the SMS/Email Cloud Connect API) IVR.CloudCherryBatchSize = 100 #Or optimized
value IVR.CloudCherryBatchTimeout = 60 #Or optimized value
```

b. VXML.properties: ف ل م ي ف 'VXML.UseFactor = 1.0' ل ا خ د ا ل ا ة ف ا ض ا ب م ق VXML.Properties ف ل م ي ف

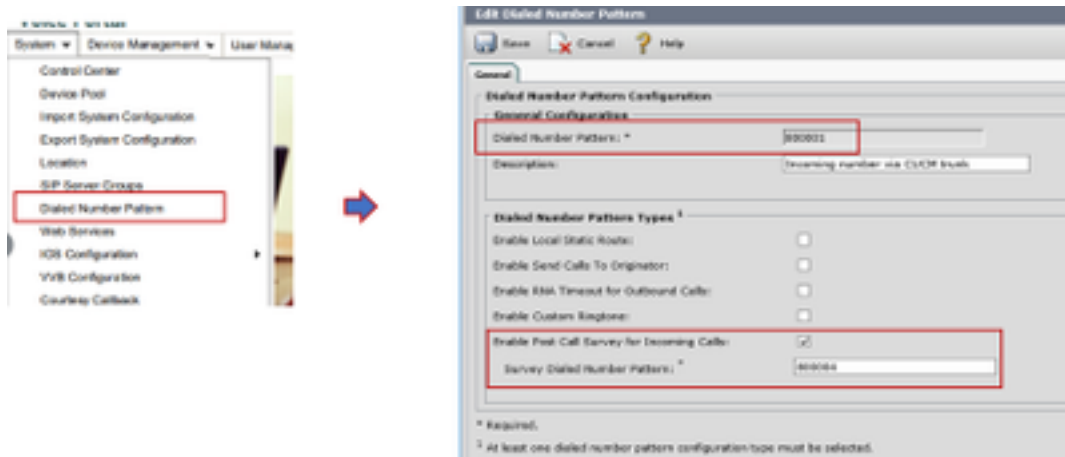
```
VXML.usagfactor = 1.0
```

ج. CVP Call م د ا خ ل ي غ ش ت ة د ا ع ا ب .

3. CVP OAMP في رتويبمك ال ءزهجال (DN) بولطملا مقرلا ديحت .

ديج ءملاكم بلط لسري ليمعلا ب صاخال CVP مادختساب لاصتالا نم ليكولا يهتني ام دنع مقرلا جذومن نارقا دنع اءه عاشنا مءي ICM. في WxM PCs يصنلا جم انربلا اءءءسال OAMP. في WxM PCs عم سيسيئرلا يصنلا لاخال بولطملا

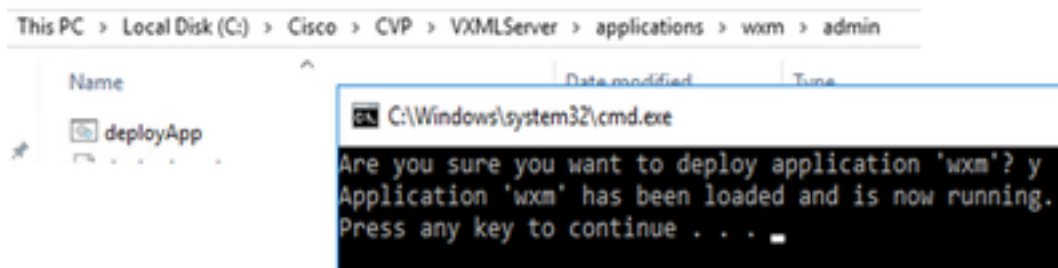
ديج نيوكء عاشنا ب بولطملا مقرلا طمن ءحفص موقت - ماظنلا - OAMP في نارتقالا سيسيئرلا يصنلا جم انربلا مقرب DN طمن لقح علم مءي ءي بولطملا مقرلا طمنل هنيءء مءي ءءراول تاملاكملا ءعب ام نايبءسا نيكمءل DN ءالطءسال طمنو In لاصتال WxM PCs يصنلا جم انربلا مقرلا



4. WxM قيبطء رشن .

WxM قيبطء: VXML مءاخال ل CVP GitHub في رفوءملا يضاوءءالا WxM قيبطء ءسنا [CVP GitHub](#) يضاوءءالا

DeploymentApp ءءءء فلم قوف رقنا. قيبطءالا رشن



CVP نم 12.5(1) و 12.6(1) راءصلا لىءالا Github لىء WxM قيبطء قبطنل ال :ءظءال قيبطءل لءامم اقبسم لمءم قيبطءالا اءه لىء يوءءءءءالا ءءءالا ءاراءصلا او Hello world.

5. ليكولا ءاءءا

ليزنءل WxM ءباوب عم VXML CVP مءاخال لءافءءي ،نمضملا ءالطءسال ءبسنلا ب مءاخال لءافءءالا اءهل WxM لىءا لىءا ءرم ءمءملا ءاظءالملا ءءاءءن ريرمءو نايبءسالالا هءه ربع ليكولا نيكمء نكمءي ف DMZ فلء مءاوءالا ءناك اءا .ءءنءءالا لىءا لوءولالا CVP ءاوءءالا

لىءا لءقءنا ،هءءءءالا ءءءالا لءالا نم CVP مءاخال لىء **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options.**

ليجستال احاتفمب تاملعمل هذه قاحل:

-Dhttp.proxyHost=

Example: "abc.com|cloudconnectpub.abc.com|cloudconnectsub.abc.com"

6- تاداهشال لدابت

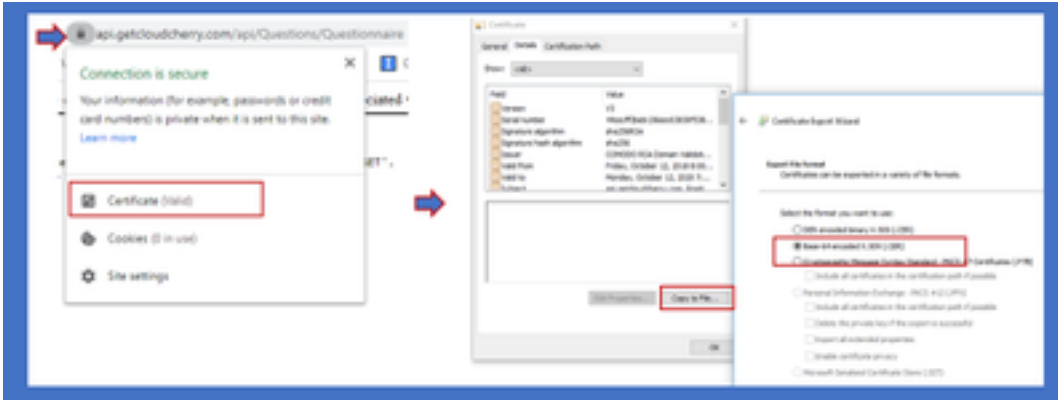
ماظنلال لاصيوي باحسلا لاصتالام داخ نم زيملال دامتعالا زمر CVP VXML مداخ بلچي نم اهليزنتو تامولعمل عم حاجنبل لعافتلل. بولطملا نايبتسالال ليزنتل WxM ياساساللا هب صاخلال حيتافملا نزخم ي WxM ةداهش دوجو مزلي، CVP WxM مداخ

يه تاداهشال داريتساوري دصتلبولطملا تاوطلخال

WxM ياساساللا ماظنلال ةداهش ري دصت

url: حيفصتو حيفصتم حتفا لمع ةطحم ي 1. ةوطلخال

<https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire>



64. ياساساللا زمرم (.CER) X.509 فلمك اهظفحو ةداهشال ري دصتلب مق. 2. ةوطلخال

CVP حيتافم نزخم لىل ةداهشال داريتسا

مداوخب صاخلال C:\Cisco\CVP\conf\security لىل ةردصملا WxM ةداهش خسنا. 1. ةوطلخال CVP.

رمال مادختسا بتاداهشال هذه داريتسا. 2. ةوطلخال

```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -import -trustcacerts -alias {apicloudcherry_name} -file c:\cisco\CVP\conf\security\CloudcherryAPI.cer
```

فلم نم تامولعمل عي مجت نكمي. CVP رورملا ةمك بلط داريتسا انشا: **ةطخالام** security.properties دلجملا ي '%CVP_HOME%\conf'

CVP مداوخل ليغشت ةداعب مق. 3. ةوطلخال

7. VVB (TTS) مال ك لىل صن تاداداع

لاصتالادع بام نايبتسا نايبتسال ةيتوصلال تافللملا لي محتب ةبرجتلال ةرادا كل حمست تافللم لي محت مدع ةلاح ي. ءالعملل باطخك ةلئسالال حرط ةداع لىل VVB ءكرش اذه دعاسي و اذه لي وحتل. WxM نم نايبتسال لىل صنلال جذوملال ليزنتب طقف VXML مداخ موي، WAV

TTS. لح مادختساب هنيوكت يغبني VVB مالكي الى صلل

تاوطلال هذه عابتا نيكتل

Cisco VVB. ةرادا الى لقتنا 1. ةوطلال

مقرو IP ناووع ةفاضو ديح ةفاضو قوف رقنا > TTS مداوخ > ةيعرفال ةمظنالال في 2. ةوطلال
ASR\TTS. مداخل ذفنم

System Applications Subsystems Tools Help

Text-to-Speech Servers

SIP Telephony

Speech Servers

ASR Servers

TTS Servers

Status

Status : Ready

Server Name*

Port Number* 5060

MrpVersion* MRCPv2

**The default Port Number for MRCPv1 is 4900 and MRCPv2 is 5060.

Add Cancel

* - indicates required item

Finesse ب طبترم ال نيوكتال

نيرشملاو لاصلتالال زكارم تالالول نيلفلتخم ني زاهج WXm رفوت

عيج ضرعت (CEJ مساب اراصتخا ةفورعملال) Customer Experience Journey ةي كذال ةادالال (أ)
ةملاكمل هلوبق دنع ليلكو الى ةينمز ةمئاق في ليمع نم ةقباسلال اعصقتسالال تاباجتسالال
ليلعملال.

Finesse Talking

John Snow

Customer Status: Gold

Phone Number: +1-408-983-0201

Email Address: johnsnow@email.com

Address: 3212 Sierra Road, Long Long Address, New York

Account Number: 123456789

Issue: Some billing issue

Membership Number: 123456789

State Card Number: 123456789012345

Alternate Contact Number: 555-8675309

Other: More related issue info

Report Done

Customer Feedback

Search

Feedback Information

Customer Name: Michael Lefkowitz

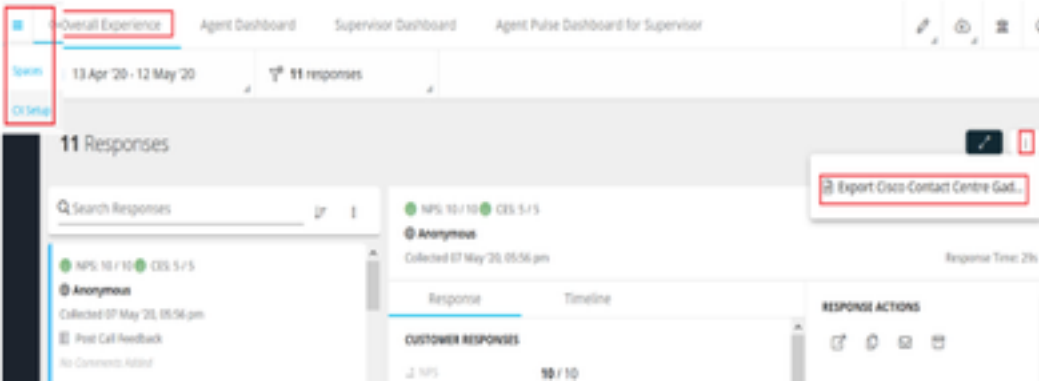
Phone: 9710 3715

Comment: The guy on the phone was very helpful and understanding. Was able to resolve my issue in no time.

Customer Response: Yes

عون ليلع ادامتعا تامولعملال CEA ضرعت (CEA) ةالمعملال تاربخ ليلحتل ةي كذال ةادالال (ب)
تاقاطنلال في دراوملال ليلجست

ةعانصلال ريباعم عم ةقفاوتم تاسايق لالخال نم رصانعلل ليلامجلال ضربنلال ضرعي: ليلكولال



3. URL ناوع خسن ا ةوطخل

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code snippet below to export the responses from the space Overall Experience as a Cisco Contact Centre Solutions gadget. This gadget will display data as per the current set of applied f

NO FILTERS APPLIED

```

/gadgetfiles/CDService/CiscoOJourneyGadget.xml?gadgetheight=450&spaceid=567082037d117610410e63-anujabadmin
  
```

4. ةوطخل تحت طبرلا ناوع نمضتي بتكمال حطس طي طختل Finesse CFAdmin ةحفص في ل. ليكول طي طختل سيئرلا بيوبتلا ةمالع

```

<!-- The following gadget is for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team
  
```

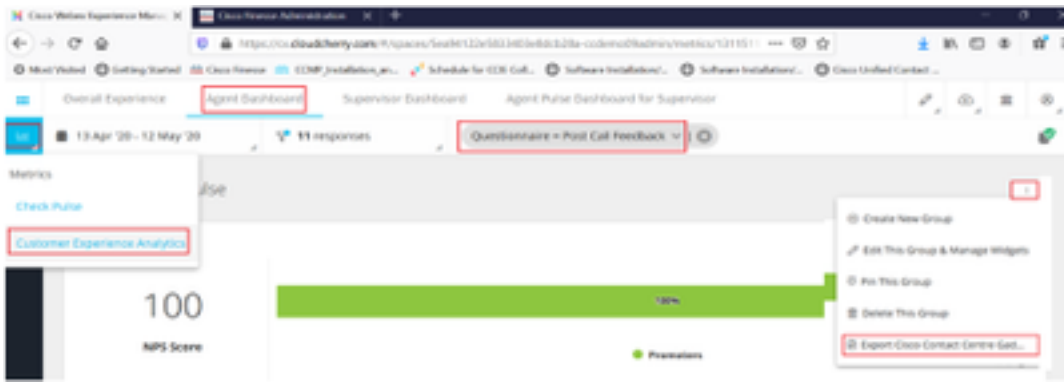
5. URL ناوع سفن نمضتي بتكمال حطس طي طختل Finesse CFAdmin ةحفص في ةوطخل فرشمال طي طختل ةسيئرلا ةحفصل تحت

```

<!-- The following gadget is for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team
  
```

اذه نيكمتل CEJ ةاذلا ةادالك ةلثام ت اوطخ ذاتا مزلي CEA: لي عمل ةدعاسملا ةادال ت. اقاطنلا في ةالكولل قيبيبتلا

طيرش لىعو ةحاسملا في ليكولا ديدحت تامولعم ةحول في WxM لوؤسم لخدم في 1. ةوطخل لي مخرز طغض متي امنيب. ةمالعمل ةربخ تالحت راخ رايتخا متي، رسيال لقننلا Cisco Contact Center ريدصت راخ دح، ةلدسنملا ةمئاقلا في و، CEA ةيفلل ةحوللا Gadget.



حشرم قاحلاب مق :طبرلا ناوع ليدعتب مقو طبرلا ناوع خسنا 2. ةوطخل &filterTags=cc_AgentId هب.

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code snippet below to export Metric Group **Check Pulse** from Space **Agent Dashboard** as a Cisco Contact Centre Solutions gadget. This gadget will change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.

FILTERS APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire - Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-accounts&metricId=10047211hx094gon-accountname
```

Finesse Agent Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-accounts&metricId=10047211hx094gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
  </gadget>
</gadgets>
```

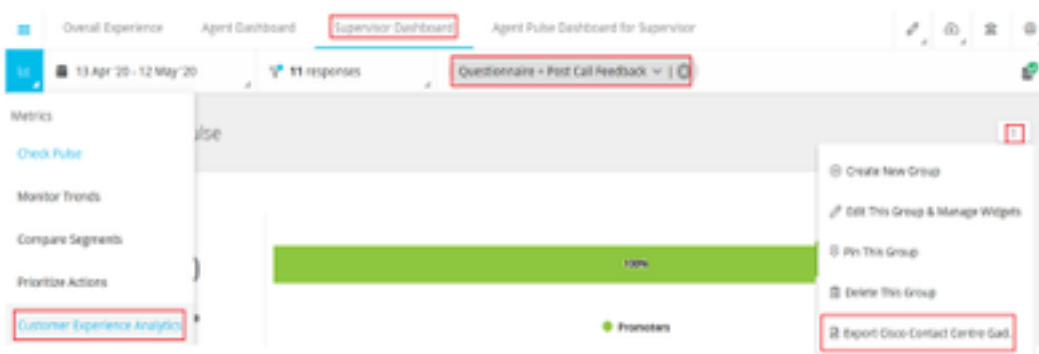
Add filter tag in Finesse desktop layout

تحت طبرلا ناوع نمضتي ، ةقيدل CFAdmin بتكمل احطس طي طخت ةحفص في 3. ةوطخل ل. ل. كولا رودب ةصاخلا MyStatistics بيوبتلا ةمالة

```
<id>myStatistics</id>
<icon>column-chart</icon>
<label>Finesse.container.tab.agent.myStatisticsLabel</label>
<columns>
  <column>
    <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc05b1f07b148041013b-accounts&metricId=1040383814242153114523574-accounts&filterTags=cc_AgentId</gadget>
    <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc05b1f07b148041013b-accounts&metricId=1040383814242153114523574-accounts&filterTags=cc_AgentId</gadget>
  </column>
</columns>
</tab>
```

اذه نيكم تل CEJ ةي كذلا ةادألا لثم ةلثامم تاوطخ داختا مزلي :CEA فرشم لل ةدعاسملا ةادألا ددحملا تقولا في فرشم لل قيبطتلا

لقنتلا طيرش لىعو فرشملا ديدحت تامولعم ةحول في WxM لوؤسم لخدم في 1. ةوطخل رز :CEA ةي فلخل ةحوللا لامحأ طغض عم . ل. لمعل ةربخ تاليلحت راخ رايتخا متي رسيال Cisco Contact Center ةي كذلا ةادألا ريدصت راخ ددح ةلدسنملا ةمئاقلا في و



مسار قاحل اب مق :طب رلا ناو نع ليدعت ب مق و طب رلا ناو نع خ سنا 2. ةوطخل
هـ `&filterTags=cc_TeamId` حشرم رلا

Supervisor Gadget url

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code snippet below to export Metric Group **Check Pulse** from Source **Supervisor Dashboard** as a Cisco Contact Centre Solutions gadget able to change these filters in the gadget in Cisco Work Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.

FILTERS APPLIED IN THIS SPACE
QueueName = Peer-Call-Feedback

```
/3rdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5db1982b374511761047de05-anujabadmin&metricId=4818101-84357011491262333064-anujabadmin
```

Finesse Supervisor Gadget url

```
<gadgets>
<gadget>
/3rdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd76d0d4ba95e0e6cccd552-
accountname&metricId=4f3mih1j55ir792r-accountname=&filterTags=cc_TeamId → Add filter tag in Finesse desktop layout
</gadget>
</gadgets>
```

ةمالع نمض URL ناو نع نمض تي بتكم ل حطسل FindCFAdmin طي طخت ةح ف ص ي ف 3. ةوطخل
فرش م ل رودب ةصاخ ل TeamData بي وبت ل



4. عاض ي بل ةمئ اقل ي ف ةجر دم ل Finesse م داوخل URLs ني وان ع

ءاغل اب جي ، WxM لى ل Finesse نم (API) اناقي ب طت ل ةجر رب هء او تاب ل ط ةق داصم نامض ل
WxM م داخ ي ف FindSe م داخ ب ةصاخ ل URL ني وان ع دي دخت

نمض تي "CORS ل صأ" بي وبت ل ةمالع نمض في رعت ل فلم ري رت - WxM ةراد ل لخدم ي ف
8445 ذف نم ل عم Finesse م داخ ب صاخ ل URL ناو نع



ةي ج راخ ل ةق اط ب ل و فinesse م داخ ب ةصاخ ل URL FQDN ني وان ع نوكت نأ نكم ي : ةظ حالم
لثم https://*.bora.com:8445

ةحص ل نم ققحت ل

ني وكت ل اذه ةحص نم ققحت ل ل ءارجا ايلاح دجوي ال

اه حال ص او ءاط خ ال فاشك ت سا

نېوكتلا اذهل اهالصل او عاخال فاشك تسال ةددم تامولعم ايلاح رفوتت ال

ةلص تاذا تامولعم

- **جمد:** ةلاقملا هذه ىلا عوجرلا ىجري، WXM ل لجؤملا عالطتسال لوج تامولعملا نم ديزمل [UCCE لوج عم WebEx Experience Management \(WXM\) ةينقت ىلع مئاقلا عالطتسال](#)
- ىلا عوجرلا ىجري، CCE لولجل ايتاذ عقوملا تاداهشلا لدابت لوج تامولعم ىلع لوصحلل [ايتاذ عقوملا UCCE تاداهش لدابت](#): ةلاقملا هذه
- رمتؤم لولجل ىلع CA لبق نم ةقوملا ةداهشلا ذيفنت لوج تامولعم ىلع لوصحلل [CA لبق نم ةقوملا ةداهشلا](#): ةلاقملا هذه ىلا عوجرلا ىجري، ابوروا ىف ىنقتال نواعتلا [ابوروا ىف نواعتلا رمتؤم ىلع](#)
- [WXM ل ىضارتفال CVP GitHub قىبب طت](#): CVP GitHub قىبب طت
- [Cisco Systems - تادنتسمل او ىنقتال معدلا](#)

ويديفال عطاقم

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ان ا عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل 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 (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا