

يئاقتنالال لى دنن سملال لمعلال ريس نيوكت Finesse في ةدراوالا تاملالكملال

تايوتحملال

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالال تابللطتلما](#)

[تابللطتلما](#)

[ةمدختسملال تانوكملا](#)

[نيوكتلال](#)

[تاننيوكتلال](#)

[CUCM نيوكت](#)

[MediaSense نيوكت](#)

[يصلال UCCX جم انرب نيوكت](#)

[Finesse قرادا نيوكت](#)

[ةحصلال نم ققحتلال](#)

[لجست ةدراوالا تاملالكملا 1. وييرانيسلا](#)

[Scenario 2 Outbound ءاعدتسال ليجست متي ال](#)

[اخالصاوا ءاطخالال فاشكتسا](#)

ةمدقملا

لى ةدراوالا تاملالكملا ليجستل Finesse لمعل ريس نيوكت ةيفيك دنن سملال اذه حضوي MediaSense.

ةيساسالال تابللطتلما

تابللطتلما

ةيلالال عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يوصوت:

- ليجستال صيخارت عم Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- ةعارب
- MediaSense
- جم انرب Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

ةمدختسملال تانوكملا

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco نم دحوملا CCX ررحم

ةصاخ ةيلمعم ةئيبي في ةدوجوملا ةزهجال نم دنن سملال اذه في ةدراوالا تامولعملال ءاشنإ مت تناك اذا. (يضاارتفا) حوسمم نيوكتب دنن سملال اذه في ةمدختسملال ةزهجالال عيمج تادب

رماً يأل لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ليغشلتلا دي قكتك بش

نيوكتلا

تانويوكتلا

نيوكت CUCM

SIP صيصخت فلم > زاهجلا تاداع | > زاهج ىلإ لقتنا 1. ةوطخل

- دي دج ةفاض | دح
- مس ريفوت : MediaSense11
- ةهوجل ةلاح ةبقارمل لاصتالا رابتخ | تارايخ نكم : لاصتالا رابتخ | SIP تارايخ تحت (يضارتفالا) ال ب ةمدخل عون تاذ لاصتالا تاك بش

SIP OPTIONS Ping

Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks with Service Type "None (Default)"

Ping Interval for In-service and Partially In-service Trunks (seconds)* 60

Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

دي دج ةفاض | > ةدومال CM ةراد | يف لاصتالا طخ > زاهج دي دحت ىلإ لقتنا 2. ةوطخل

- SIP لاصتالا طخ : لاصتالا طخ عون
- SIP : زاهجلا لوكوتورب
- ةطشنل Unified CM دقعل يكلسالل رزلا لك ىلعل ليغشت دح
- 5060 ريصقت عم ناوع MediaSense ، ناوع ةياغ ةمولعم SIP تحت تلخد

SIP Information

Destination

Destination Address is an SRV

Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port
1* 10.201.227.183		5060

MTP Preferred Originating Codec* 711ulaw

BLF Presence Group* Standard Presence group

SIP Trunk Security Profile* Non Secure SIP Trunk Profile

Rerouting Calling Search Space < None >

Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space < None >

SUBSCRIBE Calling Search Space < None >

SIP Profile* Mediasense11 [View Details](#)

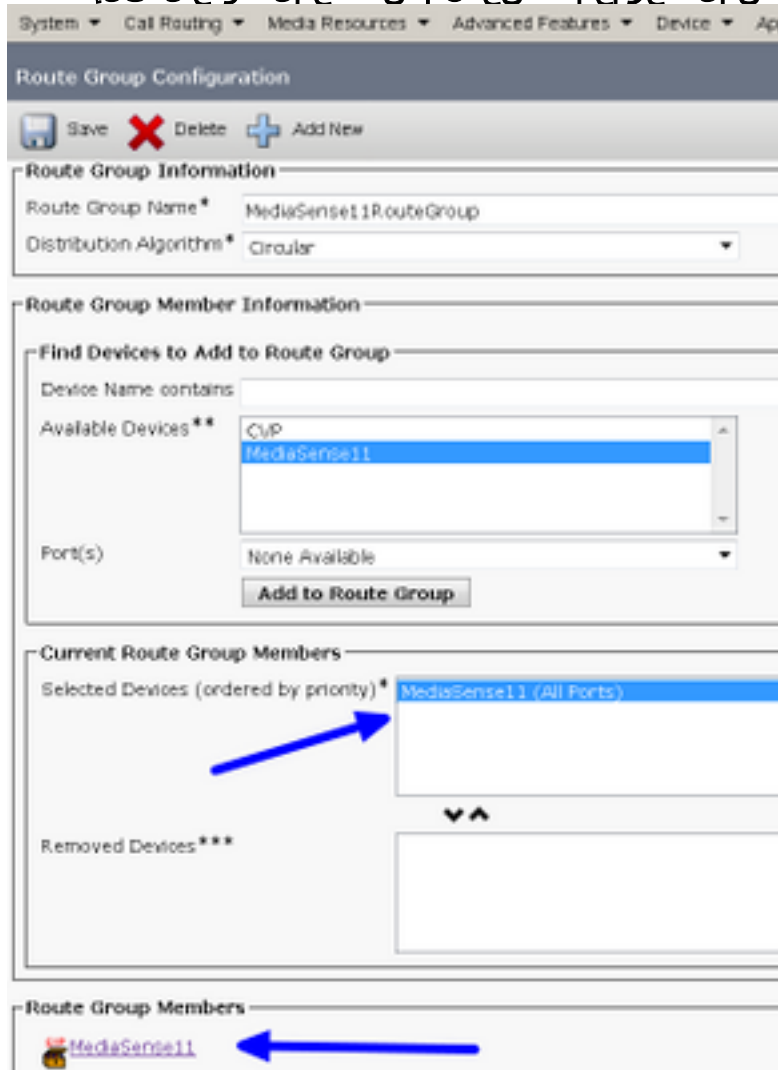
DTMF Signaling Method* No Preference

- نمأل ريغ SIP لاصتالا طخ فيرعت فلم : SIP لاصتالا طخ نامأ فيرعت فلم
- SIP : MediaSense11 فيرعت فلم

تاراسملا ةومجم > تاملكملا هيوت/هيوت > تاملكملا هيوت ىلإ لقتنا 3. ةوطخل

- دي دج ةفاض |
- اهتيم ستب مق : MediaSense11RouteGroup

• ةيلاحلا راسملا ةومجم اعاضأ نمض ةدحمالا ةزهجالا لىل | MediaSense11 ةفاضلا



CM ةرادلا يف تاراسملا ةمئاق > ديصلال/راسملا > تاملكمالا هيوت لىل لقتنا 4. ةوطخال ةدحمالا

- RouteListMediaSense11 مسافاضلا
- MediaSense11RouteGroup: ةفاضلا ةدحمالا تاعومجملا > تاراسملا ةمئاق وضع تامولعم
- ةطشلالا Unified CM دقعل يكلساللا رزلا لك لىل "ليغشت" دح

Registration: Registered with Cisco Unified Communications
 IPv4 Address: 10.201.227.185
 Device is trusted
 Name* RouteListMediaSense11
 Description
 Cisco Unified Communications Manager Group* Default
 Enable this Route List (change effective on Save; no reset required)
 Run On All Active Unified CM Nodes

Route List Member Information

Selected Groups** MediaSense11RouteGroup Add Rou

Removed Groups***

Route List Details

[MediaSense11RouteGroup](#)

راسم الطمن > تاملكم الم هيجوت/هيجوت > تاملكم الم هيجوت ىل لقتنا 5. ةوطخل

- راسم طمن ةفاضا 5111
- ليجستلا فيرعت فلمل راسم طامنأ عاشنإ دنع لدب فرحأ يأنيمضت بمقتال

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

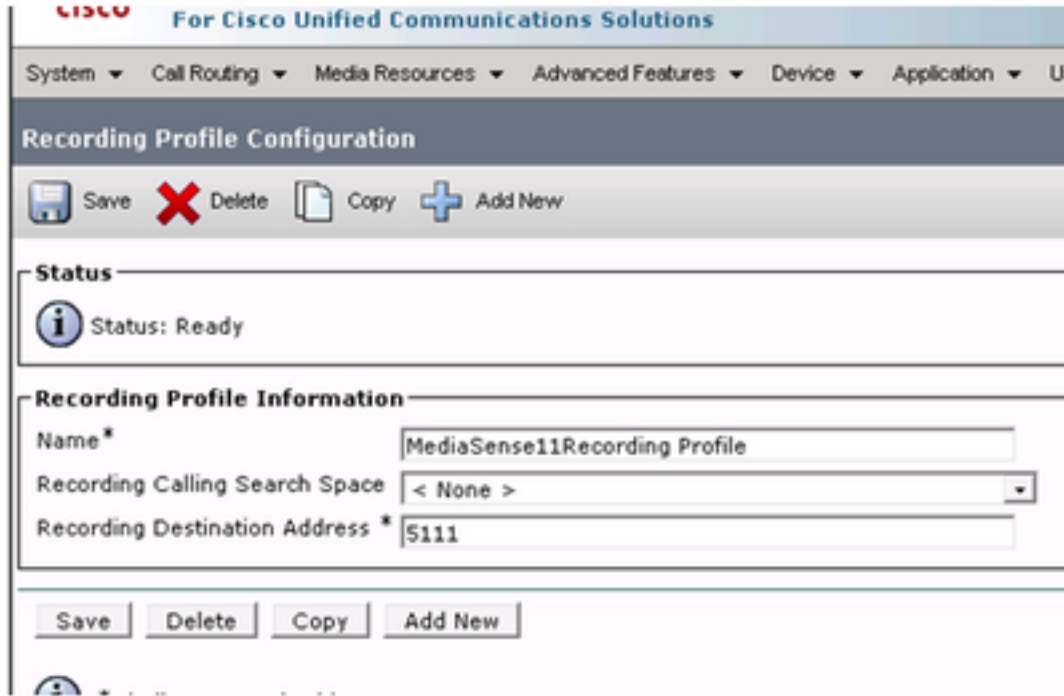
Status: Ready

Pattern Definition

Route Pattern* 5111
 Route Partition < None >
 Description MS11_RoutePattern
 Numbering Plan -- Not Selected --
 Route Filter < None >
 MLPP Precedence* Default
 Apply Call Blocking Percentage
 Resource Priority Namespace Network Domain < None >
 Route Class* Default
 Gateway/Route List* RouteListMediaSense11
 Route Option
 Route this pattern
 Block this pattern No Error

ليجستلا صيصخت فلم > زاھل تادادع > زاھ ىل لقتنا 6. ةوطخل

- MediaSense11 لجست فيرعت فلم مسا ريفوت
- 5111 وه ةجولناونع لجست



فتاهال > زاهجال حفتت 7. ةوطخال

- فتاهال دح
 - لعل ددحو اذهل نمضمال رسجال نيوكت نع ثحبا
 - هالجست دارمال دنبلل ليلدل مقرر نيوكت ةحفض لىل لوصولا
 - يئاقنالال تاملكمال لالجست نيكمتمت: لالجستال راىخ
 - MediaSense11 لالجست فيرعت فلم: لالجستال فيرعت فلم
 - لصفمال فتاهال: لالجستال طئاس و رصم
- هالجست متيس يذلا ليلكول اعيمج لىل 7 ةوطخال لامك مزلي: ةطخال

قيبطتال مدختسم > مدختسمال ةرادىل لقتنا 8. ةوطخال

- ديدج ةفاضل
- MediaSense11AXL: مسا ريفوت

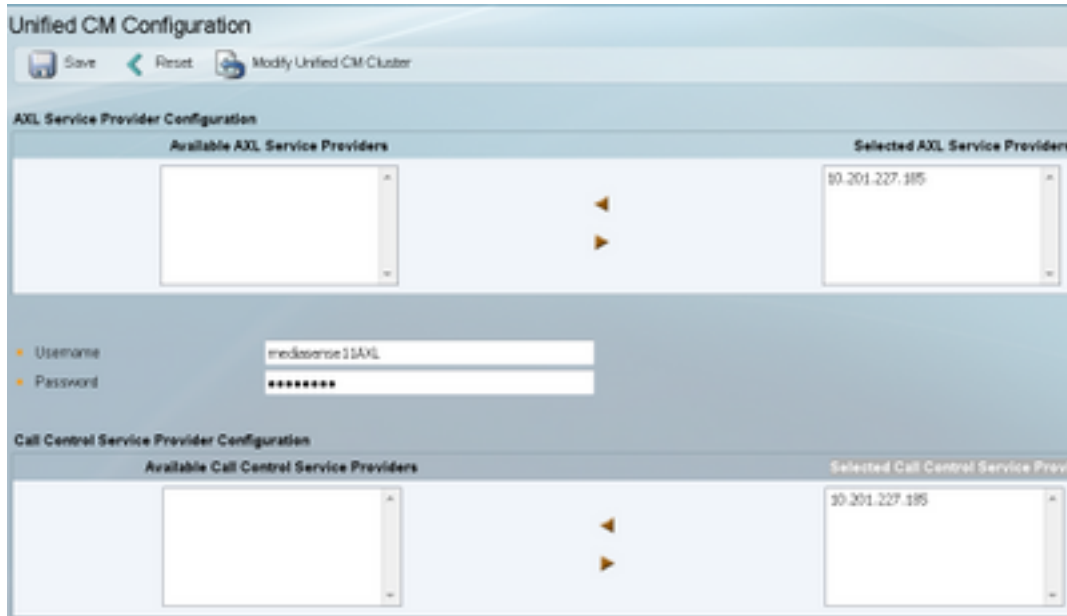
عمستس م، ةدحاو ةرم نري عمستس 5111 a بلطب تمق اذ ةطقنال هذه يف: حيمت MediaSense نيوكت لىل لاقنالال كنكمي هنا ينعي اذهو. تمصال

MediaSense نيوكت

Cisco MediaSense ةرادىل لوخدال لجست 1. ةوطخال

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- CM نيوكت > Administrator لىل لقتنا
- تاملكمال يف مكحتال ةمدخ يرفومو نيددحمال AXL ةمدخ يرفوم لىل CallManager ةفاضل نيددحمال
- يف هؤاشن مت يذلا قيبطتال مدختسم ب ةصاخال رورمال ةمكلو مدختسمال مسا ريفوت

CUCM



Cisco Finesse ةرادب بېوېت لال ةمالع دېدحت 2. ةوطخال

- فېضم لال مسا وا Cisco نم يساسألل Finesse مداخل صاخال IP ناووع لخدأ
- Cisco نم فېضم لال مسا وا يوناثلل Finesse مداخل IP ناووع لخدأ

MediaSense API مدختسم نېوكت لال لقتنا 3. ةوطخال

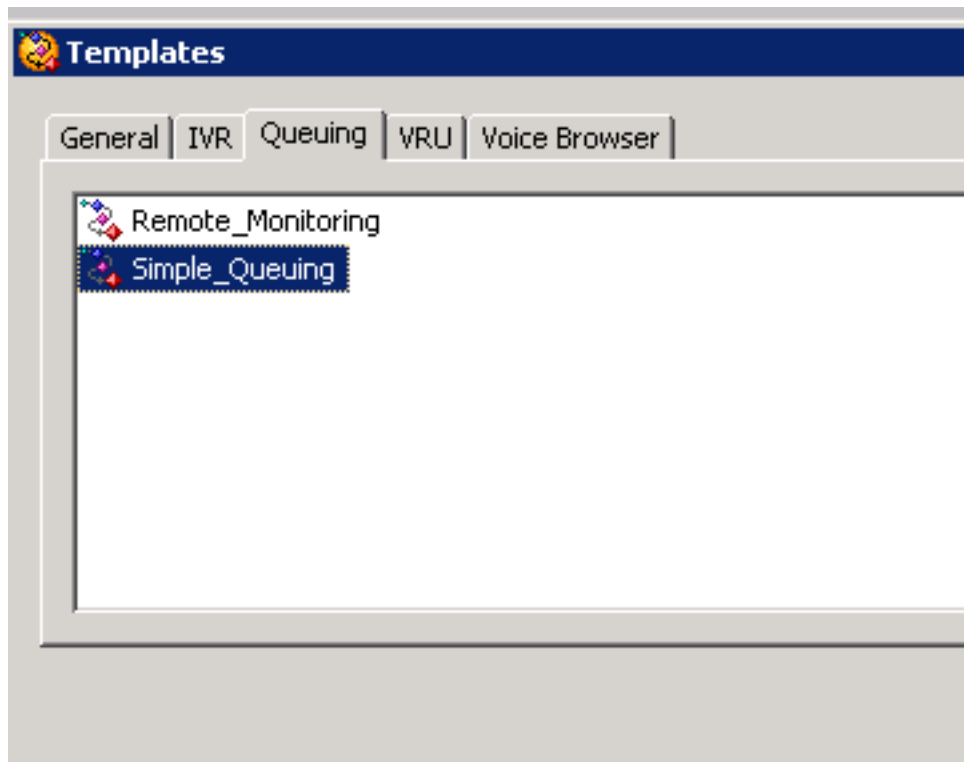
- تاليجست لال ةرادب نوموويو MediaSense شحب لال نولصي نېذلل نېمدختسم لال لخدأ
- ةدراولل تاملالكم لال نېوكت لال لقتنا 4. ةوطخال

- دېدج ةفاضل
- طقف توصلال ليجست لال ءارجلال طبضاو CUCM ب صاخال IP ناووع فضا ةدعائل تحت

يصلل UCCX جم انرب نېوكت

Cisco نم دحوم لال CGX ررحم قيبطت حتف 1. ةوطخال

- SIMPLE_QUEUEING دېدحت > راطت نالال مئاوق بېوېت ةمالع دېدحت > دېدج > فلم



CallType يمسى ريغتم عاشن | 2. ةوطخل

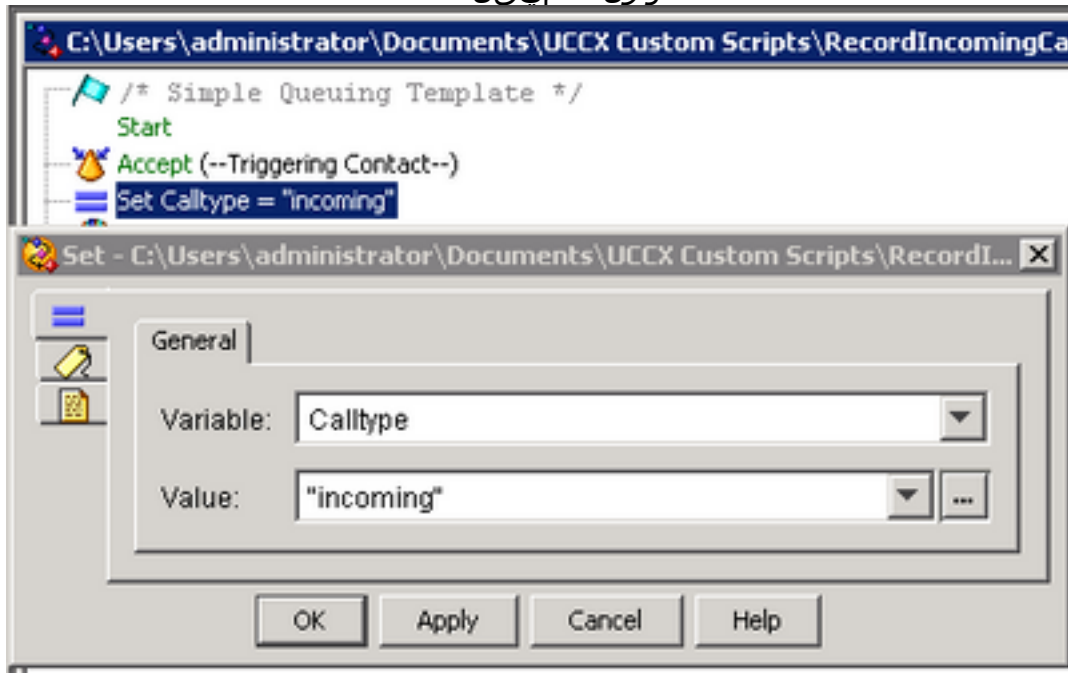
- ةلسلسلا : عونلا
- CallType : ماسالا

• ةروصولا يف امك سابقتالا تامالع مادختسا : ةمىقلا

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
Calltype	String	""	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\CDQueue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\CD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

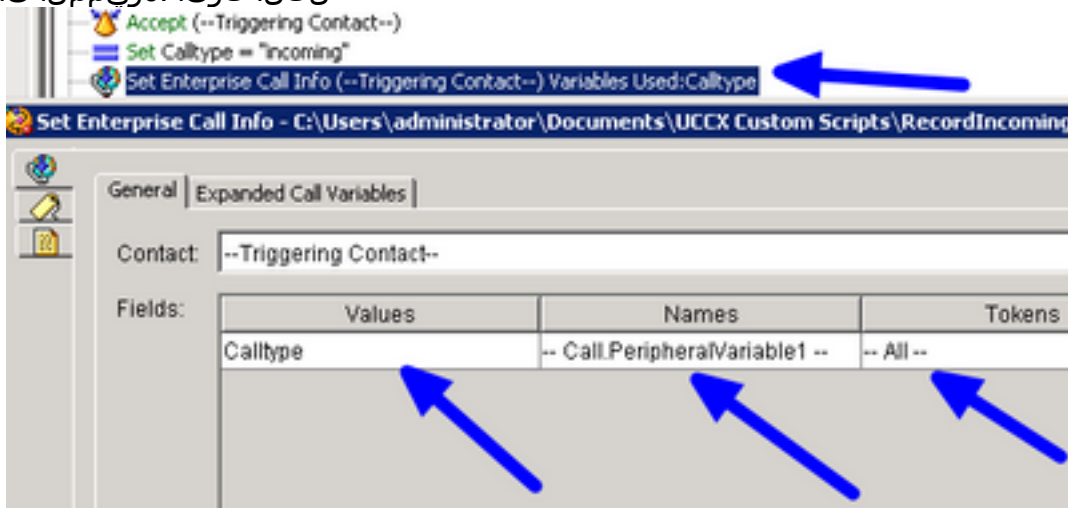
لو بول ة و ط خ ت ح ت ة و م ج م ة ف ا ض ا 3. ة و ط خ ل ا

- ماع " ب ي و ب ت ل ا ة م ا ل ع ن م ض ة و م ج م ل ا ل ع ر و ث ع ل ن ك م ي "
- م ل ك ل ل ع و ن : ر ي غ ت م ل ا
- د ر ا و ل ا : ة م ي ق ل ل ا

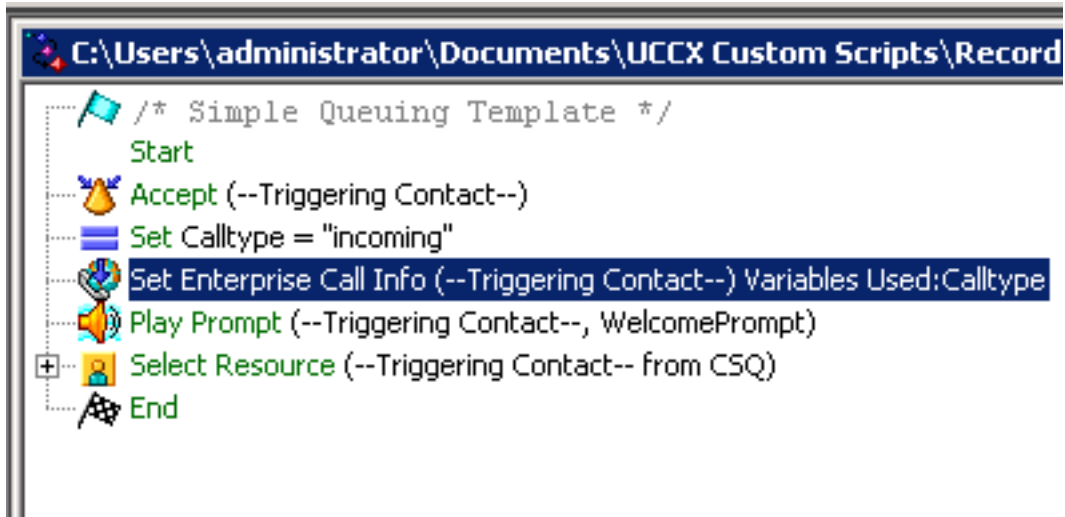


د ر ا و ل ا = S e t C a l l T y p e ن م ض ت ا س ة س ؤ م ل ا ب ل ا ص ت ا ل ا ت ا م و ل ع م ن ي ع ت ة و ط خ ة ف ا ض ا 4. ة و ط خ ل ا

- ل ا ص ت ا ل ا ل ا ص ت ا ة ه ج ب ي و ب ت ل ا ة م ا ل ع ن م ض s e t e n t e r p r i s e c a l l ت ا م و ل ع م ل ع ر و ث ع ل ن ك م ي ة م ل ك م ل ا
- ص ن ا ص خ > ة س ؤ م ل ا ة م ل ك م ت ا م و ل ع م ن ي ع ت ق و ف ن م ي ا ل س و ا م ل ر ز ب ر ق ن ا
- م ي ق ل ل : C a l l T y p e
- م س ا ل ا : C a l l . P e r i p h e r a l V a r i a b l e 1
- ل ك ل ك ر ت ا : ة ز ي م م ل ا ت ا م ا ل ع ل ا



ي ل ي ا م ك ة ب ر ج ت ل ل ي ذ ي ف ن ت ل ا ص ن ل ا و د ب ي 5. ة و ط خ ل ا



تعارف فinesse

نوع و <https://FQDN> Finesse: <https://FQDN> و <https://FQDN> لوقتنا 1. ةوطخل
IP:8445/cfadmin/container/?locale=en_us

لصتال تاريختم بيوبتال ةمالع لوقتنا 2. ةوطخل

- لى ضرعلا مسا نييعت ب مق، سيسيرل اعزلل لى رسيلا ديلا دومع طي طخت اعادتس تحت
CallType equal callVariable1 لى ريغتمال نييعت ب مق. واسم
• CallType لى اذه نوكي نأ بجي و طقف ةدحاو ةرم CallVariable1 نييعت نم دكأت

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 5	callVariable5

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
BA AccountNumber	BAAccountNumber	X
BA Campaign	BACampaign	X
Calltype	callVariable1	X
Call Variable 2	callVariable2	X
Call Variable 3	callVariable3	X

Add Row

لمعل ريس ما هم بيوبتال ةمالع لوقتنا 3. ةوطخل

- دي دح لمعل ريس تاءارجا ةرادا تحت
- هاندأ ةروصلال ي رهظت ي تال ةيلاتال تامل عمل ةفاض.
- اي واسم URL نوكي نأ بجي

/finesse/api/Dialog/\${dialogId}

- زمرلا اذه ىلع يساسألأا صنللا يوتحي نأ بجي:

```
<Dialog>  
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>  
<targetMediaAddress>${extension}</targetMediaAddress>  
</Dialog>
```

Edit Action

Name: Start Recording Action
Type: HTTP Request
Handled by: Finesse Desktop

Method: PUT
Location: Finesse
Content Type: application/xml

URL: /finesse/api/Dialog/ dialogId ✖

Body: <Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>
</Dialog>

Preview

Sample Data

dialogId:
extension:

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/

Body: <Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress></targetMediaAddress>
</Dialog>

لمعمل ريس ماهم بيوبتللا عمال عىل لقتنا 4. ةوطخلا

- ديدج دح لمعمل ريس ةرادا تحت
- عمالكم ىلع درلا دنع تاءارجإلا ىواسنت نأ بجي ىتم
- طورشللا عيمج ءافيتسا مت اذا ةيواسنت نوكت نأ بجي طورشللا قيبطت ةيفيك
- دراوال + ىواسي + CallVariable1
- لمعمل ريس تاءارجإ ةرادا نمض هئاشناب تمق يذلا لمعمل ريس دح

Edit Workflow

Name: MSRecordings

Description: Selective recording Only records agents when logged

When to perform Actions: When a Call is answered

How to apply Conditions: If all Conditions are met

callVariable1 Is equal to incoming

Add Condition

Ordered List of Actions

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

قيرفالا دراوم بيوبتلا ةمالة ل لقتنا 5. ةوطخال

- تاملاكملا سيلو طقف ةدراولا تاملاكملا ليچست ل لجاتح يذلا قيرفالا ديدحت ةرداصل
- لمعال ريس مام بيوبتلا ةمالة دح
- 4 ةوطخال ي ف هؤاشن مت يذلا لمعال ريس ةفاضلا

Resources for Helpdesk Team

Desktop Layout Phone Books Reason Codes (Not Ready) Reason Codes (Sign Out) Wrap-Up Reasons Workflows

List of Workflows

Name	Description
MSRecordings	Selective recording Only records agents when logged into fnesse

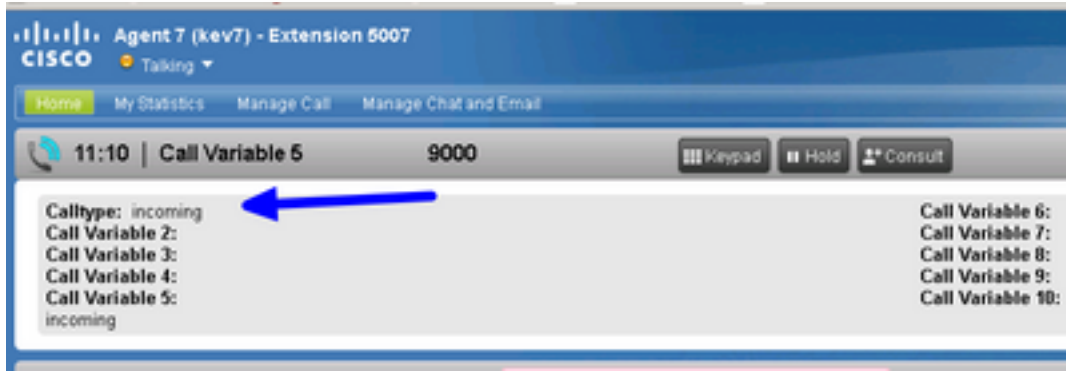
ةحصلا نم ققحتلا

- kev7: ليلكولا مدختسم
- 5007: ليلكولا دادتما
- CTI: 8460 ف قوت ةطقن
- 9000: عسوملا ليلكولا ريغ DN

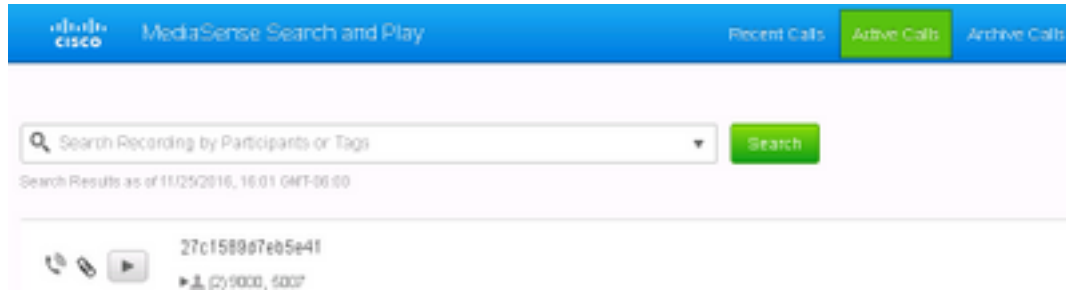
لجست ةدراولا تاملاكملا 1. ويرانيسلا

يلع بيچي ف 5007 دادتمالا عم 7 ليمعلا > 8460 مقر CTI راسم ةطقن ب 9000 فاتاهلا لصتي ريس ادب دراولا يواسي CallType و يصنلا جم انربلا لال خ نم تعاج ةملاكملا نال. ةملاكملا MediaSense ليچست و MSrecordings لمع.

1. دراولا يواسي CallType نأ ةروصللا حضوت.



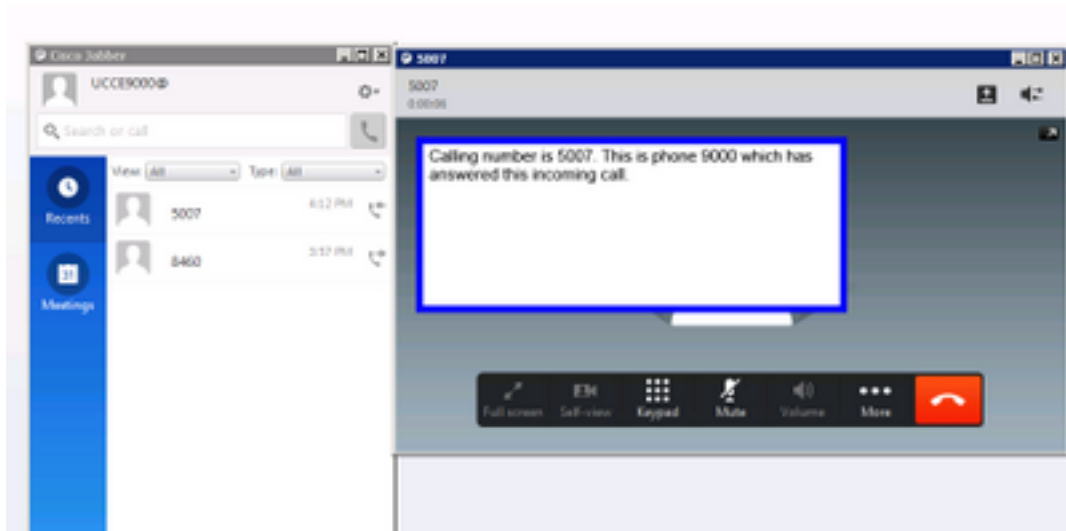
2. ايلاح ةلجسمل ةملاكمل MediaSense في طشنللا ليجستلا رهظي



Scenario 2 Outbound ءاعدتسا ليجست متي ال

ءالمعلا لصت ي مل اذا ال احيص اذه نوكي الو .ةلجسم ريغ kev7 ليكولا نم ةرداصل ةملاكمل ال CTI 8460 راسم ةطقن ب

1. ةرشابم DN 9000 ةكبش ب لاصلتالاب 5007 قحل مل عم kev7 ليكولا موق ي



2. ةغراف MediaSense في "ةطشنللا تاملاكمل"



اهحال صإو ءاطخأل فاشكتسا

1. رمتس ملال ليجستال طيشنت.

- لىلق تنا: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- رمتس ملال ليجستال مادختساب لوخذال ليجست ددح
- ةرداصلال وأ ةدراوالا ةملالال جاتنا ةداعإب مق
- لىرأ ةرم <https://FQDN:8445/desktop/locallog> لخدأ
- هؤاشنإ مت يذال لمعلال ريس نع ثحب لل ةلصاوت ملال بتك ملال حطس تالجتس مدختسأ
- **تاراسم: أطلال** اذه ةدهاشم كنكمي، ركب ملال ضرعلاب ةصاخال SIP تاوعد مادختسإ ةلاح يف ضرعلال معد لىطعتب مق. لىغشلالاو ثحب لال ةحفص يف تاليجستال لىل ع رقص مچحب ةلكش ملال هذه لىل CUCM لىل SIP فىرعت فل م يف ويديفالاو توصلال تاملالك مل ركب ملال

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد ىوتحم مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتحم مچرت مء مء دقء ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
ىل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
(رفوتم طبارل) ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل