

# Finesse جمان رېب صاخلا BOSH ذيفنت مهف اهحال صاوهئاطخأ فاشكتساو

## تايوت حمل

---

[عمدقملا](#)

[قيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[عمدختسملا تانوكملا](#)

[قيساسأ تامولعم](#)

[Finesse BOSH ذيفنت مهف](#)

[XMPP مهف](#)

[XMPP ةلاسر ريلع لاثم](#)

[Finesse مادختساب XMPP ذيفنت](#)

[Finesse XMPP ةباجتسا/ابلط لاثم](#)

[XMPP دقعو قيقيدلا XMPP لئاسر مهف](#)

[Finesse XMPP دقعو ضرعل pidgin مادختسا: 1 لاثم](#)

[HTTP لئاسر ضرعل ضرعتسملا روطم تاودأ ةكبش بيوبت ةمالع مادختسا: 2 لاثم](#)

[اهحال صاوهئاطخأ فاشكتساو BOSH لاصتا عطق](#)

[لجسلا ليخت](#)

[ءاطخألا جيحصت مالعلا عمدختالچس](#)

[تامولعمل مالعلا عمدختالچس](#)

[بيولا تامدختالچس](#)

[BOSH لاصتا عطق ةءاشلا بابساألا](#)

[\(ليعملابناج نم ةلكشم\) ةفلتخم تاوقأ يف ءالكولا لاصتا عطق متي - ةلكشم](#)

[اهب يصوملا تءارجالا](#)

[\(مداخلابناج نم ةلكشم\) تقولاسفن يف ءالكولا ءفاك لاصتا عطق متي - ةلكشم](#)

[اهب يصوملا تءارجالا](#)

[نامكللا فزاع مادختسا](#)

[قءءاشلا نامكللا فزاع قءضق](#)

[نيوكتلا تاوطخ ريلع لاثم](#)

[Wireshark مادختسا](#)

[قءصتا ذبوع](#)

[قءصتا ذتامولعم](#)

---

## عمدقملا

BOSH لوكوتورب مدختست يتلا Finesse تالاصتال ةيساسألا ةينبلا دننسملا اذه فصبي BOSH لاصتال لكاشم صيخششت نكمي فيكو.

## ةيساسألا تابلطتملا

## تاب لطل م ل

ة لال ال عيضاوم ل اب ة فرعم كيدل نوكت نأب Cisco ي صوت

- Cisco Finesse
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Unified Contact Center Express (UCCX)
- بيولا حفصتم روطم تاودأ
- Mac وأو Windows ةرادا

## ةمدختس م ل تانوك م ل

ة لال ال ة يدام ل تانوك م ل او جم ارب ل اارادصا ل ل دن تسم ل اذه ي ف ة دراو ل تامول عمل دن تست

- Cisco Finesse 9.0(1) - 11.6(1)
- UCCX 10.0(1) - 11.6(2)

ة صاخ ة يلمعم ة ئي ب ي ف ة دوجوم ل ةزه جأ ل نم دن تسم ل اذه ي ف ة دراو ل تامول عمل اشن م ت تناك اذا . (يضا رتفا) حوس مم نيوك تب دن تسم ل اذه ي ف ةمدختس م ل ةزه جأ ل عي مج ت ادب رم أ ي ل لم تحم ل ري ثا تل ل كم هف نم دكأت ف ، ليغش ت ل دي ق ك تكبش

## ة يساسأ تامول عم

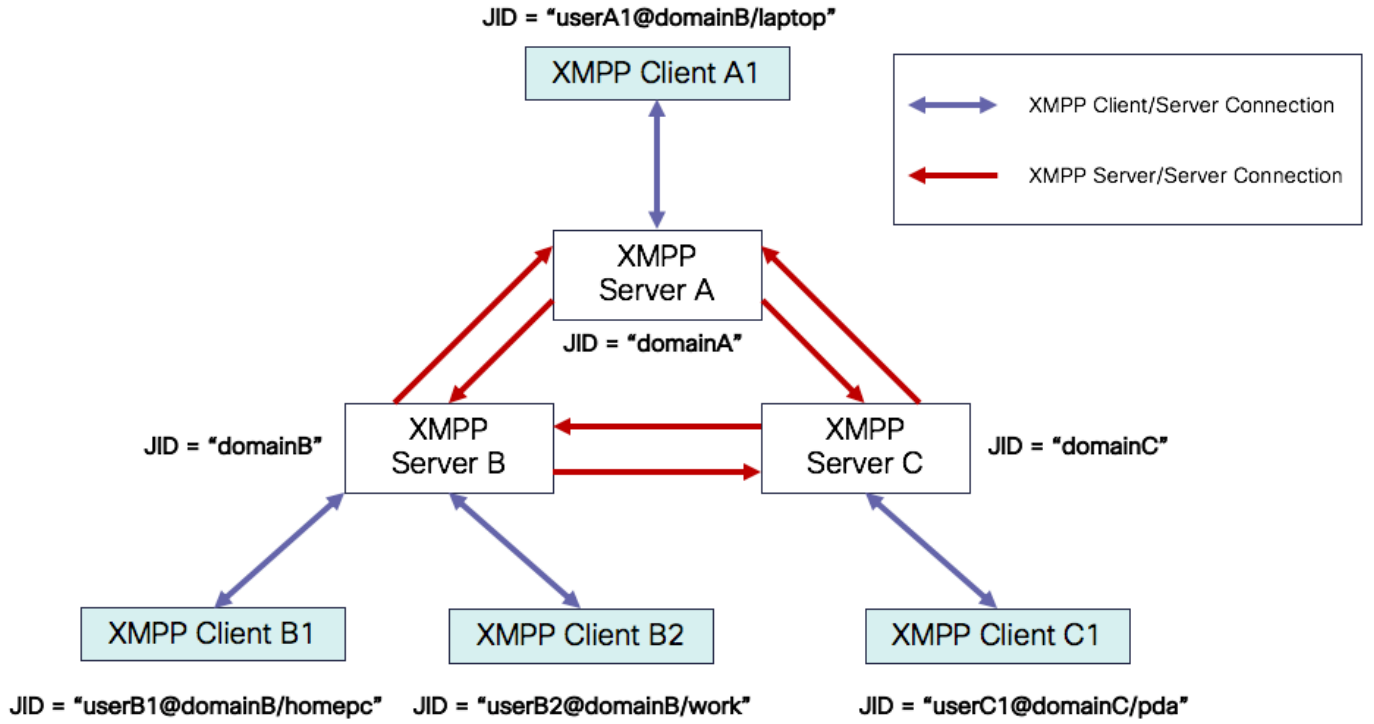
BOSH ة نمازتم ل HTTP ربع هاجت إ ل ة ئان ث تا ق ف دت ل مدختست ي ت ل ا ل اصتال ي مست

## Finesse BOSH ذي فن ت مهف

### XMPP مهف

وه (Jabber م س اب اضي أ فورعمل) (XMPP) ع سوت ل ل ل باق ل ة لسارم ل او دجاوت ل لوكوتورب ع طوقل عي رسل ل مي لس ت ل اب XMPP حم ست . م داخ ل ل ل ي م ع ل ج ذومن ي ف ة ل ا ح ل د دحي لوكوتورب م تي . رخآ ل نا ي ك نم ة ب ك ر م ل (XML) ع ي سوت ل ل ل باق ل ل زي مرت ل ل ة غ ل تان ا ي ب نم ة ري غ ص تا ق ي ب طت و (IM) ة يروف ل ل ة لسارم ل ق ي ب طت ي ف ف ث ك م ل ك ش ب XMPP/Jabber ما دخ ت س إ دجاوت ل ل .

(JID) اه ب صا خ ل ل Jabber فرعم ة ط س اب XMPP تان ا ي ك عي مج دي دحت م تي .



JID: user@domain/resource ةنوع ماظن

م	تاعامتجالا ةفرغ مسا وأ XMPP مداخل لى لع لىمعال مدختسم مسا للمعتسم
لاجم	XMPP (FQDN) مداخل لمالك لاب لهؤملا لاجملا مسا
دروم	رتويبمكلا، لاثملا لىبس لىلع) مدختسملاب ةصاخلا ةياهنلا ةطقن/نايكلال فرعم ةمدخلال ةدقع مسا وأ لمعال ةسلج فرعم وأ (كلذ لىلام وأ يكذلا فتاهلا وأ لومحملال ةيعرفلال

✍ لكش ب مداخلال فيرعت متي. تالاحال عي مج يف ةثالثلال JID تانوكم مدختست ال: ةظحال م لىمعال او user@domain ةطساوب ةفرعم تاعامتجالا ةفرغو لاجملا ةطساوب طقف يچزومن دروم user@domain/ ةطساوب.

XMPP: يف ةساسا تاحتف ةثالثلال كانه Stanzas مسا XMPP لئاسر لىلع قلطى

1. <message>: دحاو ملتسم، دحاو هاجتا
2. <presence>: ديدعلا لىل رشن، دحاو هاجتا
3. <iq> - ةباجتسا/بلط - مالعست/تامولعم

عونلا تامس لىلع اضيأ عضاوملا مظعم ونيوانعلا لىل او نم لىلع عضاوملا لك يوتحت نأ بچي و xml:langattributes. و فرعمل او

ضرغلا	ازناتس ةمس
ةهولا JID	ىلإ
ردصملا JID	نم
ةلاسرلا ضرغ	عونلا
<iq> ل ةباجتساب بلط طبرل مدختسملا ديرفلا فرعلملا	فرعم
ةلصفلا يف هتءارق نكمي يرشب XML يأل ةيضارتفالا ةغللا فرعي	xml:lang

## XMPP ةلاسر ىلع لاثم

```
<message to='person1@example' from='person2@example' type='chat'>
  <subject> Team meeting </subject>
  <body>Hey, when is our meeting today? </body>
  <thread>A4567423</thread>
</message>
```

## Finesse مادختساب XMPP ذي فنت

معدت ال . ةددعتم لكاشم أشنت ، XMPP عم لمعلا ىلإ ةجاحب بيوقىب طت ناك اذا بجي كذل ، يعبط لكشب (TCP) لاسرلا يف مكحتلا لوكوتورب ربع XMPP تاضرعتسملا مداوخ لصتت . ضرعتسملا لخاد لمعي جم انرب ةطساوب لمالكاب XMPP رورم ةكرح ةجلاعم Finesse موقى اذل ، (HTTP) يبعشتلا صنلا لقن لوكوتورب لئاسر ربع بيولا تاضرعتسمو HTTP لئاسر لخاد XMPP لئاسر فافتلاب ىرخألا بيولا تاقىب طتو .

ميدع لوكوتورب وه HTTP لوكوتورب نأ يف جهنلا اذه يف ىلوالا ةبوعصلا لثمتت هذه ةجلاعم نكمي ، كلذ عم و . رخآ بلط يأب طبترم ريغ HTTP بلط لك نأ ينعي اذه . ةيسنجالا فيرعت تافلما مادختسا لال خ نم لاثملا لىبس ىلع - ةيقيب طتلا لئاسر ةلكشملا رشنلا تانايب/طابترالا .

، تابلطلا طقف لىمعلال لسري . HTTP ل هاجتإلا يداحأ كولسلا يف ةيناثلا ةبوعصلا لثمتت ، يعبطالا ريغ نم لعجي تانايبلا عفد ىلع مداخال ةردق مدع . ال ةباجتسالا مداخلل نكمي الو HTTP ربع XMPP ذي فنت .

XMPP شيح ، (RFC 6120) ةيلصألا ةيساسالا XMPP تافصاوم يف ةلكشملا هذه دجوت ال ىلع ، HTTP ب طبترملا XMPP عم ةلكشملا ةجلاعم ديرت تنك اذا ، لاج يأل ىلع . TCP ب طبترم امهالك . نالمتحم نال ح كانه ، HTTP تابلط لسري نأ نكمي JavaScript نأل ، لاثملا لىبس XMPP و HTTP نيب ارسج بلطتلا .

يه حررت قمل لولحل او

1. ة فرعم ة ديدج تانايب بلطت يتل ة رركتم ال HTTP تابلط : (ميدقل لوكوتوربل) عارتقالا 1. ة فرعم ة ديدج تانايب بلطت يتل ة رركتم ال HTTP تابلط : (ميدقل لوكوتوربل) عارتقالا 1. ة فرعم ة ديدج تانايب بلطت يتل ة رركتم ال HTTP تابلط : (ميدقل لوكوتوربل) عارتقالا

2. لاصتا تالالدي كاحي يذلا لقنلا لوكوتورب: BOSH ب اضيأ ةليوطلا تاعالطتسالال فرعت. HTTP تاباجتسال/تابلط جاوزأ مادختسال نيناكي نيب هاجتالال يئناث يدملال ليوط TCP XEP-0124: ة فرعمال ة رركتمال تاااتفتسالال مادختسالال ة جالحال نود ة نمازتمال ة ددعتم BOSH ربع XEP-0206: XMPP ة طسالوب ديدمتمو HTTP طبر

مداخلا ليمحت رظن ةهجو نم امامت لاعف هن ا شيح BOSH لوكوتورب ذيفنن تب Finesse موقت مداخلا نأ ة قيقح ة يطغت يف BOSH لوكوتورب مادختسال ب بس لثمتي . تانايبال رورم ة كرحو يوتحي يتح ددحم تقوي يتح ة باجتسالال ريخأت متي . بلط دوجو درجم ة باجتسالال الى جاتحي ال يلع ليمعمال لوصح درجم بو . ة باجتسالال اهلاسرال متي م ، ليمعمال تانايب الى مداخلا كلذ الى اموا ديدج ابلط ليمعمال مدقي ، ة باجتسالال

ذفنم ربع ميدق BOSH لاصتا ءاشناب (بيو قيبطت) بتكملال حطسال Finesse ليمع موقبي Finesse Notification، ة مدخ نم تاايتحت كانه نكت مل اذا ، ة يئناث 30 دع ب . ة يئناث 30 لك TCP 7443 ناك اذا . غراف (ابيرقت) ة باجتسالال صنو OK 200 يلع يوتحي HTTP در Notification ة مدخ لسرت متي ، لاثملال ليبس يلع ، (ة ملالكم) راوح شح و ا ليو شح دوجو لوح شيححت "تامالالال ة مدخ" يدل Finesse بيو ليمعمال الى اروف تانايبال لاسرا .

Finesse XMPP ة باجتسالال بلط لاثم

مداخو Finesse ليمع نيب ة كرتشمال الى والال XMPP ة لاسر بلط ة باجتسالال لاثملا اذه حضوي BOSH لاصتا دادع ال Finesse .

Finesse client request:

```
<body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind" xml:lang="en-US" xmlns:xmpp="urn:xmpp:xbosh" hold="1"
```

Finesse server response:

```
<body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind" xmlns:stream="http://etherx.jabber.org/streams" authi
```

صيخلتلل:

1. Finesse مداخ الى هدادع مت (http-bind) ميدق HTTP لاصتا يلع Finesse بيو ليمع يوتحي . ليوطلال شوب عالطتسالاب فرعي ام اذهو . TCP 7443 ذفنم ربع
2. ليمعمال ة لاجب ة قلعتمال تاايتحتال رشنب موقت روضح ة مدخ يه Finesse تامالالال ة مدخ . كلذ الى امو لاصتالالو
3. شيححت عم http طبر بلط يلع درت اهناف ، شيححت يلع يوتحت تامالالال ة مدخ تناك اذا . HTTP ة باجتسالال صن يف XMPP ة لاسر ة لاجلال
4. ة مدخ" موقت ، http طبر بلط يقلت نم ة يئناث 30 دع ب ة لاج تاايتحت دوجو مدع ة لاج يف http طبر بلط لاسرل ف Finesse بيو ليمعمال حامسلل ة لاج تاايتحت ي نود درلاب "مالالال

أرداق لازي ام Finesse بيولي مع نأ تامالعالا عمخ فرعت يكل قيرطال هذه مدختست رخ. رتوي بمكلل عضي وأ ضرعتستسمال قلغي مل ليكولنا وأ تامالعالا عمخ لاصتالال علك. كلكل لىل امو نوكلال عضي و يف

## XMPP دقعو قيقدل XMPP لئاسر مهف

هذه نم ضرغلا. كارتشالال-رشنل: XMPP XEP-0060 تافصاوم ذيفننتب Finesse موقت امك XMPP دقع لىل تامولعملال رشنب (مالعالا عمخ) XMPP مدخالل حامسلا وه تافصاومال Finesse. ةدقعلال يف ةكرتشمال تانايلال لىل XMPP ثادحأ لاسرا م (تاعوضومال) لىل Finesse عمخ لىل CTI لئاسر (CTI) رتوي بمكلل زاوجب يف تاهال لاصتالال جمدم دخال لسري تاهج وأ مالعملال عمخ راطتنا ةمئاق عاشن لثم نيوكتلال تاثيردحت لىل Finesse عالطال بيولل هذه ليوحت كلكل دعب متي. كلكل لىل عصتقي ال نكلو، ةملاكمل لوح تامولعمل وأ (CSQ) لاصتالال Finesse Notification عمخ لىل بيولل لىل Finesse عمخ اهرشنن XMPP لئاسر لىل تامولعملال مت نيذلال عالكولال لىل BOSH لئاسر ربع XMPP لاسراب كلكل دعب Finesse مالعل عمخ موقت. ةنعم XMPP دقع يف مهكارتشا.

XMPP دقع يه [Finesse Web Services Developer](#) لىل دىل يف ةدحمال Finesse API تانئاك ضعب ضعب ل ثادحأل تاثيردحت يف كارتشالال Finesse نيوفرشمال او نيلمالال بيو مالعمل نكمي (ثادحأ لثم) لىل لال تقولال يف ثادحألال لوح ةثيردحت تامولعمل لىل لوصحلل هذه XMPP دقع Pubsub نيكمت مت يتال XMPP دقع لودجلال اذه ضرعي. (كلكل لىل امو ةلالال ثادحأو تامالال كملال اها.

بباتك	ضرغلا	Finesse API نئاك
ئيفرشمال او عالكولال	قيرفال او ةلالال نييعت ضرعل لملال	/finesse/api/user/<LoginID>
ئيفرشمال او عالكولال	(تاملاكملال) ةملاكملال راهظا ةطساوب اهتجالعمل مت يتال لىل	/finesse/api/user/<LoginID>/Dialogs
ئيفرشمال او عالكولال	تالجلس طاقتلال مدختسي نع ريرقت لاسرا رزلال نم لىل عمال أطخال	/finesse/api/user/<LoginID>/ClientLog
ئيفرشمال او عالكولال	ةمئاق تاثيردحت لىل تانايلال راهظا (اهنيكمت مت اذا) راطتالال	/finesse/api/user/<LoginID>/Queue/<queueID>
ئيفرشمال	نومتني نيذلال مالعملال راهظا كلكل يف امب نيعم قيرفال لىل ةلالال تامولعمل	/finesse/api/Team/<TeamID>/Users

/finesse/api/SystemInfo	Finesse مداخله لاج ضرع تنناك اذا ام ديدحتل مدختسي لش فال زواجت الى اءج كانه	ءالكولا ني فرشملاو
-------------------------	---	-----------------------

Finesse XMPP دقع ضرع ل pidgin مادختسا: 1 لاثم

.هتبتتو XMPP Client Pidgin ليزنتب مق 1. ةوطخال

:لوخدلا ليجست تاراخي نيوكتب مقويسي اساس > ليدعت > تاباسحلا الى لقتنا 2. ةوطخال

- XMPP: لوكوتوربال
- لويكوي ال LoginID: مدختسملا مسا
- Finesse مداخل FQDN: لاجملا
- رابتخال، لاثملا لابس الى ع، ةميقي اء مادختسا نكمي - بئانلا رصنعلا: دروملا
- لويكولا رورم ةملاك: رورملا ةملاك
- رورملا ةملاك ركذت رايخال ةناخ ددح



# Modify Account



Basic

Advanced

Proxy

## Login Options

Protocol:

XMPP

Username:

47483648

Domain:

fin1.ucce.local

Resource:

test

Password:

●●●●●●●●

Remember password

## User Options

Local alias:

New mail notifications

Use this buddy icon for this account:



Remove

Create this new account on the server


Cancel

Save




نأ نكمي .جورخالا ليجست ةلاح يف لماعلا عضو متي ،ضرعتسملا عطق نم ةينات 60 دعب جورخالا ليجست شودحل ةيزهجال مدع وأ دادعتسالا ةلاح يف ليكولا نوكي

موقبي يذلا تقولا فاشتكال ةينات 120 لىل لصي ام Finesse قرغتسي ،UCCE لىل ةبسنلاب لبق ةينات 60 Finesse رظنتن امنيب ،ضرعتسملا لاطعأ وأ ضرعتسملا قلاغاب ليمع هي ف عضوب CTI مداخ مايقي ف ببستي يذلا CTI مداخ لىل يرابجال جورخالا ليجست بلط لاسرا لىل لصي ام Finesse قرغتسي نأ نكمي ،فورظالا هذه لظي ف .ةزهج ريغ ةلاح يف لماعلا نم الدب زهجا ريغ ةلاح لىل لماعلا لقتني ،UCCX فالخب .ليمعلا نم جورخالا ليجستل ةينات جورخالا ليجست ةلاح

 جورخالا ليجست ةلاح كولس لباقم زهجا ريغ CTI لاصتا عطق يف مكحتلا متي :ةظحالم Unified Contact Center Enterprise ب ةصاخلا رادصلا تاطحالم اقفو .pg /load ةملعمل ةطساوب UCCE يف UCCE 10.0 نم ادب /Load ةملعمل لاهم متي ،(1)10.0 رادصلا او Center Enterprise


ببتملا حطس كولس مسق لىل عجرا ،UCCE Finesse Desktop كولس لوح تامولعمل نم ديزمل [Cisco Finesse](#) ةرادا ليلد يف لشفلا زواجتل Cisco Finesse تايلا لصف


 جتنملا تابلطتملاقفو لبقستسملا يف تقوؤملا ميقي ريغتت نأ نكمي :ةظحالم

## لجسلا ليلحت

(رمأوالا رطس ةهجاو) CLI ربع وأ RTMT ربع UCCX و Finesse مالعإ ةمدخ تالجس عيجمت نكمي ببتملا حطس / ActiveOg طغض ةداعإ طغض

ءاطخألا حيحصت مالعإ ةمدخ تالجس

 ءاشنإ ةداعإب كمايقي ءانثأ طقف ءاطخألا حيحصت يوتسم تالجس نييعتب مق :ةظحالم ةلكشملا خسن دعب ءاطخألا حيحصت ليغشت فاقياي مق .ةلكشم

 لاخدا مت .ءاطخألا حيحصت يوتسم ليجست لىل ف Finesse 9.0(1) يوتحي ال :ةظحالم ليجستل نيكمت ةيلمع فلتخت .Finesse 9.1(1) يف ءاطخألا حيحصت يوتسم ليجست ليلد عجار ،ةيلمعلا هذه لىل لوصحلل .Finesse 10.0(1) - 11.6(1) ب ةنراقم 9.1(1) يف Finesse Management and ServiceAbility.

Unified Contact Center Express ب ةصاخلا تامالعإلا ةمدخ ءاطخألا حيحصت تالجس نيكمت (UCCX)، حضوم وه امك :

<#root>

admin:

utils uccx notification-service log enable

WARNING! Enabling Cisco Unified CCX Notification Service logging can affect system performance and should be disabled when logging is not required.

Do you want to proceed (yes/no)? yes

Cisco Unified CCX Notification Service logging enabled successfully.

NOTE: Logging can be disabled automatically if Cisco Unified CCX Notification Service is restarted.

دحوم لاصتال زكرم ةسسؤمب ةصاخلا تامالعال ةمدخ ةاطخأ حيحصت تالجس نيكم ت (UCCE) (Finesse Standalone)، حضورم وه امك:

```
<#root>
```

```
admin:
```

```
utils finesse notification logging enable
```

```
Checking that the Cisco Finesse Notification Service is started...
The Cisco Finesse Notification Service is started.
```

```
Cisco Finesse Notification Service logging is now enabled.
```

WARNING! Cisco Finesse Notification Service logging can affect system performance and should be disabled when logging is not required.

Note: Logging can be disabled automatically if you restart the Cisco Finesse Notification Service

debug.log سيمستو /desktop/logs/openfire دلجم لاي ف تالجس ل هذه دجوت

حطس عم http طبر (OpenFire) تامالعال ةمدخل debug.log رهظي، ةروصل لاي حضورم وه امك ليكول رتوي بمك ل زاهج ذفنم و IP ناو نع عم بتكم ل

```
XXX.XXX.XXX.XX:1:34:21 [Session-1, SSL_NULL_WITH_NULL_NULL] received 0 sent 0
2017.04.14 21:34:21 REQUEST /http-bind/ on org.eclipse.jetty.server.nio.SelectChannelConnector$SelectChannelHttpConnection@2d5e26@XXX.XXX.XXX.XX:7443<->XXX.XXX.XXX.XX:49805
2017.04.14 21:34:21 scope null[/http-bind/ @ o.e.j.s.ServletContextHandler{/http-bind,null})
2017.04.14 21:34:21 context=/http-bind[/ @ o.e.j.s.ServletContextHandler{/http-bind,null})
2017.04.14 21:34:21 sessionManager=org.eclipse.jetty.server.session.HashSessionManager@176fe4#STARTED
2017.04.14 21:34:21 session=null
2017.04.14 21:34:21 session=null
2017.04.14 21:34:21 servlet /http-bind[/ -> org.jivesoftware.openfire.http.HttpBindServlet-1643193
2017.04.14 21:34:21 chain=null
2017.04.14 21:34:21 HTTPBindLog: HTTP RECVD(3445afbe): <body sid="3445afbe" rid="164053266"/>
2017.04.14 21:34:21 consumeResponse: org.jivesoftware.openfire.http.HttpSession@dd7652 status: 3 address: 1001003@XXX.XXX.XXX.XX.cisco.com/desktop id: 3445afbe presence:
<presence from="1001003@XXX.XXX.XXX.XX.cisco.com/desktop">
  <c xmlns="http://jabber.org/protocol/caps" hash="sha-1" node="http://jabber.cisco.com/caxl" ver="VNC6fNvvCxe6FJf0JlryVJRm="/>
</presence> rid: 164053266
2017.04.14 21:34:21 suspended org.eclipse.jetty.server.nio.SelectChannelConnector$SelectChannelHttpConnection@2d5e26@XXX.XXX.XXX.XX:7443<->XXX.XXX.XXX.XX:49805
2017.04.14 21:34:24 Launching thread for /127.0.0.1:44667
2017.04.14 21:34:24 Launching thread for /127.0.0.1:44656
```

ةطشن لازت ال لمعلا ةسلج نأ ةطشن ةينات يلم 0 رخ رهظت، ةروصل لاي حضورم وه امك

```
2017.04.14 21:34:26 Exiting since queue is empty for /127.0.0.1:44660
2017.04.14 21:34:26 Session (id=3445afbe) was last active 0 ms ago: 1001003@XXXXXXXXX.XXXXXXXXXX.cisco.com/desktop
2017.04.14 21:34:26 time=1492185866851, JID=1001003@XXXXXXXXX.XXXXXXXXXX.cisco.com/desktop, msgs_sent=4, msgs_queue=0, msgs_drop=0, bytes_sent=3748
2017.04.14 21:34:26 time=1492185866851, JID=1001003@XXXXXXXXX.XXXXXXXXXX.cisco.com/desktop, msgs_sent=4, msgs_queue=0, msgs_drop=0, bytes_sent=3748
```

متي نأ نكمي ليكول جورخ ليجست نأ لىل ةلمخال لمعلا ةسلج OpenFire قالغ ريشي غلب بي بس زمر ب يرابج جورخ ليجست لاسرا Finesse ل نكمي شيح ةينات 60 في هليغشت دادع لىل طورشل هذه في بتكم ل حطس لىل عفلا كولسل دمت عي CTI. م داخ لىل 255

امئاد فرصتلا وه اذه UCCX، في UCCE (LOAD) لي عمل لاصتا عطق ىلع جورخ لال ليجست

تقو راهظا تالجل ل نكمي، Finesse م داخ ىل http-bind لئاسر Finesse لي عمل لسري مل اذا  
لمعمل ةسلج قالغ راهظاو لمعمل ةسلج

```
2017.06.17 00:14:34 Session (id=f382a015) was last active 0 ms ago: 1001003@xxxxx.xxxx.xxx.cisco.com/de
2017.06.17 00:15:04 Session (id=f382a015) was last active 13230 ms ago: 1001003@xxxxx.xxxx.xxx.cisco.co
2017.06.17 00:15:34 Session (id=f382a015) was last active 43230 ms ago: 1001003@xxxxx.xxxx.xxx.cisco.co
2017.06.17 00:16:04 Session (id=f382a015) was last active 63231 ms ago: 1001003@xxxxx.xxxx.xxx.cisco.co

2017.06.17 00:17:04 Unable to route packet. No session is available so store offline. <message from="pu
```

### تامولعمل مالع ةمدخ تالجل

ليعمل لسري مل اذا info.log ةامسم يهو /desktop/logs/openfire دلجل ي ف تالجل ل هذه دجوت  
ريغ حبصت ةسلجل تالجل رهظت نأ نكمي، Finesse م داخ ىل http-bind لئاسر Finesse  
ةطشن

```
2017.06.17 00:16:04 Closing idle session (id=f382a015): 1001003@xxxxx.xxxx.xxx. cisco.com/desktop
after inactivity for more than threshold value of 60
2017.06.17 00:16:04 A session is closed for 1001003@xxxxx.xxxx.xxx. cisco.com/desktop
```

### بيول تامدخ تالجل

Desktop-webservices.YYY-MM-DDTHH-MM-SS.sss.log دلجل ي ف تالجل ل هذه دجوت  
Finesse م داخ ىل http-bind لئاسر Finesse لي عمل لسري مل اذا  
رفوتم ريغ حبصا Agent Presance نأ تالجل رهظت نأ نكمي، ةدحمل ةي نمزلا ةرتفال لال  
اقبسم هئاعدتسا مت يذال جورخ لال ليجست ثدحي نأ نكمي، ةيناث 60 دعبو

```
0000001043: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:04.630 +0530: %CCBU_Smack Listener Processor (1)-6-PRESENCE
0000000417: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:04.631 +0530: %CCBU_Smack Listener Processor (1)-6-UNSUBSCR
0000001044: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:04.631 +0530: %CCBU_Smack Listener Processor (1)-6-AGENT_P
0000001051: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:35.384 +0530: %CCBU_pool-8-thread-1-6-AGENT_PRESENCE_MONIT
0000001060: XX.XX.XX.XXX:: Jun 17 2017 00:17:04.632 +0530: %CCBU_CoreImpl-worker12-6-PRESENCE DRIVEN LO
0000001061: XX.XX.XX.XXX:: Jun 17 2017 00:17:04.633 +0530: %CCBU_CoreImpl-worker12-6-MESSAGE_TO_CTI_SER
1, workmode : 0, reason code: 255, forceflag :1, agentcapacity: 1, agenttext: 1001003, agentid: 1001003,
0000001066: XX.XX.XX.XXX:: Jun 17 2017 00:17:04.643 +0530: %CCBU_CTI_MessageEventExecutor-0-6-DECODED_M
skillGroupNumber=-1, skillGroupPriority=0, agentState=1 (LOGOUT), eventReasonCode=255, numFltSkillGroup
duration=null, nextAgentState=null, fltSkillGroupNumberList=[], fltSkillGroupIDList=[], fltSkillGroupPr
msgID=30, timeTracker={"id":"AgentStateEvent","CTI_MSG_RECEIVED":1497638824642,"CTI_MSG_DISPATCH":14976
Decoded Message to Finesse from backend cti server
```

## BOSH لاصتاء عطقلة عئاشل بابسأل

للكولادوچوناك اذام Finesse مءاخ دءو، ببولل لعم ةطس اوب BOSH ءالاصءا ءاءع ا مءو واءرءءسم لابل قلعءءءو لعم لابل باء نم ابفرقء امءاءءال ءشمل اءه نوءءو رفوءم رفر لعم لعم لعل لاصءال اءب عب عفر ءفر ءبشلال واءرءو بمل لل لعم.

بباء نم ءلءشم) ءفلءءم ءاقوا فر ءاللكولال لاصءاء عطق مءو - ءلءشم لعم لعل

اهب صوومل ءاءارءال

للكاشمل اءه نم ققءء

1. ءبشلال ءلءشم:

- هقنءء واء TCP 7443 ذفنم رءء مءع بءو — هءالءسو ءوامءال راءء ءءوق ءعءارم
- ناءءكءءل [Wireshark®](#) واء [Fiddler®](#) لءم HTTP ببول رورم ءءرء sniffer مءءءسأءا باءءساملءس واء TCP 7443 ذفنم رعب http-bind ءابل لءسرفر ءرءءسمل
- نع اءءب Finesse مءاخو لعم لعل رءو بمل نبل ءبشلال ءاهءاو/ءزهءا عمء نم ققءء مء طاقسا ءاللمء واء طرفم رفرءءء
  - ءارفرءءال ءءءءو راسمل ءءءءل ءفرم Traceroute نوءو ناءنءم
    - `tracert {Finesse Server IP | FindSE Server FQDN}` Microsoft® Windows® رءو بمل لعل
    - `tracert {Finesse Server IP | FindSE Server FQDN}` Mac® لعل
    - `show interfaces`: ءهءاول ءافرءاصءل نم ققءءل نءمفر، Cisco IOS® ءمانرب فر
      - [ءمءاق طاقسا ءالءاو لاءءال راطءنا مءءاق ءاطءا فاشءءسأءل اءءرا](#)  
[اهءالص اوءارءال راطءنا](#)
- قرقءءالءب ءالمءال ءالءسو عمء نءمفر. رابلءءلمءال Finesse لعم ءالءسو عمءءءءء
  - 1. ءرءءسمل لبول مءءء ءءوءءالءسو
    - [Firefox ببول مءءء ءءو](#)
    - [Microsoft Edge لبول مءءء ءءو](#)
    - [Chrome Web مءءء ءءو](#)
  - 2. مءاخ ءالءسو عمءءءءء Finesse ءففص فر "ءطءل نءر فرءل لاسرل رزلل لعل طءءسا Finesse. /desktop/log/clientLog فر ءالءسل ءءوء.
  - 3. عمءءءءء واء `https://<Finesse-FQDN>/desktop/locallog` رعب لوءءل لءءسو ءب مق ءلءشم لءءء ءءء ءالءسل.

ءبشلال لوصو نم زو لاقءءنال باسءل Finesse مءاخ ءفر قءل لعم لعل لصلءو:

<PC date-time with GMT offset> : <Finesse FQDN>: <Finesse server date-time with offset>:

Header : Client: <date-time>, Server: <date-time>, Drift: <drift> ms, Network Latency (round trip): <RTT>

2019-01-11T12:24:14.586 -05:00 : fin1.ucce.local: Jan 11 2019 11:24:14.577 -0600: Header : Client: 2019-

[ليجستل اءاطخأ فاشك تسأ](#) إلى عجزا ، تال ج س ل ا ة ة و م ج م ي ف ل ك ا ش م ي أ د و ج و ة ل ا ح ي ف  
[اهحالص او Cisco Finesse ل رمت س م ل ا](#)

2. م و ع د م ر ي غ ر ا د ص ا و ا و ح ف ص ت م .

ق ف ا و ت ل ا ت ا ف و ف ص م ل ا ق ف و ة م و ع د م ل ا ت ا د ا د ع ا ل ا و ر ا د ص ا ل ا / ض ر ع ت س م ل ا م ا د خ ت س ا

[UCCE ق ف ا و ت ة ف و ف ص م](#)

[UCCX ق ف ا و ت ة ف و ف ص م](#)

3. ي ر خ ا ل ا ة ذ ف ا ن ل ل / ا ب ي و ب ت ل ا ة م ا ل ع ة ج ل ا ع م / ي و ت ح م ل ا ب ب س ب ض ر ع ت س م ل ا ل ي ط ع ت ة ل ا ح .

ا و ن ا ك ا ذ ا م ة ف ر ع م ل ل ي ك و ل ا ل م ع ر ي س ن م ق ق ح ت

- ل ي غ ش ت ي ل ع م ئ ا د ل ك ش ب ل م ع ت ي ر خ ا ذ ف ا و ن و ا ب ي و ب ت ت ا م ا ل ع م ا ع ل ك ش ب ر ف و ت ت ت ا ل ا ص ت ا و و ي د ي ف ل ا / ي ق ي س و م ل ا ت ا ف ل م ل ق ن ل ث م ي ل ع ف ل ا ت ق و ل ا ي ف ي ر خ ا ت ا ق ي ب ط ت ي ل ا م و ، (CRM) ة ص ص خ م ل ا ء ا ل م ع ل ا ت ا ق ا ل ع ة ر ا د ا ب ن ي ن ي ن ع م ل ا ب ي و ل ا ء ا ل م ع و Web Socket ك ل ذ
- ة ح و ت ف م ذ ف ا و ن ل ا و ا ب ي و ب ت ل ا ت ا م ا ل ع ن م ا د ج ر ي ب ك د د ع ي ل ع ي و ت ح ت
- ض ر ع ت س م ل ل ت ق و م ل ل ن ي ز خ ت ل ا ل ي ط ع ت م ت
- ة ي ا ه ن ي ف ض ر ع ت س م ل ا ن و ق ل غ ي ا ل و ة ل ي و ط ة د م ل ل ي غ ش ت ل ا د ي ق ض ر ع ت س م ل ا ا و ق ب ا د ق ل م ع ل ا م و ي

4. ن و ك س ل ا ع ض و ي ف ر ت و ي ب م ك ل ا ع ض و .

ل ب ق ن و ك س ل ا ع ض و ي ف ه ب ص ا خ ل ا ر ت و ي ب م ك ل ا ز ا ه ج ع ض و د ق ل ي م ع ل ا ن ا ك ا ذ ا م ة ف ر ع م ل ق ق ح ت ا د ج ا ض ف خ ن م ه ب ص ا خ ل ا ن و ك س ل ا د ا د ع ا ط ب ض ز ا ه ج ن ا ك ا ذ ا و ا Finesse ن م ج و ر خ ل ل ي ج س ت

5. ل ي م ع ل ا ر ت و ي ب م ك ي ل ع ة ي ل ا ع ة ر ك ا ذ و ا (CPU) ة ي ز ك ر م ل ا ة ج ل ا ع م ل ا ة د ح و ي ف ة ل ك ش م :

- ض ر ع ت س م ل ا ء ا د ا ن ا ك ا ذ ا م د د ح Citrix XenDesktop® و Citrix® XenApp® ن ا ف Microsoft Windows Remote Desktop Services ل ث م ة ك ر ت ش م ة ئ ي ب ي ف ل م ع ي ل ي ك و ل ا ض ر ع ت س م ن ا ك ا ذ ا ت ق و ل ا س ف ن ي ف ض ر ع ت س م ل ا ل ي غ ش ت ب ن و م و ق ي ن ي ذ ل ل ن ي م د خ ت س م ل ا د د ع ي ل ع د م ت ع ي ا د ا ن ت س ا (CPU) ة ي ز ك ر م ل ا ة ج ل ا ع م ل ا ة د ح و د ر ا و م و ة ب س ا ن م ل ا ة ر ك ا ذ ل ن ي و ك ت ن م د ك ا ت ل ي ن ي م د خ ت س م ل ا د د ع ي ل ا
- ر ت و ي ب م ك ل ا د ر ا و م م ا د خ ت س ا ل ك ا ش م ص ح ف :
  - ز و د ن ي و :
  - ة ج ل ا ع م ل ا ة د ح و ت ق و ن م % ن م ق ق ح ت ي ي ذ ل ا [PowerShell Get-Counter](#) ر م ا ة ر ك ا ذ ل ن م % و ، ة ر ف و ت م ل ا ة ر ك ا ذ ل ن م ت ي ا ب ا غ ي م و ، (CPU) ة ي ز ك ر م ل ا ت ق و . `Get-Counter -Counter "\Processor(_Total)\%"` : ن ي ت ي ن ا ث ل ك ة م د خ ت س م ل ا ة ص ص خ م ل ا ت ي ا ب ل ا ت ا د ح و . "\Memory\Available MBites" ، "\Memory\%" ، "ج ل ا ع م ل ا SampleInterval 2 -Continuous" - م ا د خ ت س ل ل
  - م ا د خ ت س ا ن ك م ي ، Windows ء ا د ا ت ا د ا د ع ض ر ع ل PowerShell م ا د خ ت س ا ن م ا ل د ب [Windows Performance Monitor](#)
  - (CPU) ة ي ز ك ر م ل ا ة ج ل ا ع م ل ا ة د ح و ت ا ي ئ ا ص ح ا ض ر ع ل [م ا ه م ل ا . ق ر ا د ا](#) م ا د خ ت س ا ن ك م ي ة د ح ي ل ع ة ي ل م ع ل ك س ا س ا ي ل ع و م ا ع ل ك ش ب ة ر ش ا ب م ل ا ة ر ك ا ذ ل ا
  - ك ا م :

- (CPU) ةيزكرملا ةجلالعمل ةدحو يلماج| نم ققحتي يذلا [terminal top](#) رمأ
- ةركاذلاو  
  - -0 ىلعأ: ةيزكرملا ةجلالعمل ةدحو مادختسا بسح زرفلاو تايلمعملل صحف
  - MEM -0 ىلعأ: ةركاذلا مادختسا بسح زرفو تايلمعملل صحف
- ةيزكرملا ةجلالعمل ةدحو تايئاصح| ضرعل [Activity Monitor](#) مادختسا نكمي  
 ةدحو ىلع ةيلمعل لك ساسأ ىلعو ماع لكشب ةرشابملا ةركاذلاو (CPU)

6. ةيفللخا يفاككشم وعقوت مريغ اطاشن يدوت يتلا ثلاثلا فرطلا تاودأ.

ثلاثلا فرطلا تاودأ ةفاك ةلازا عم بتكملا حطسل Finesse كولس ربتخا.

7. ليمعلا وأ مداخل ىلع NTP ةلكشم:

- نأ نم دكأتلل Finesse Publisher مداخي (NTP) ةكبشلا تقو لوكوتورب ةلاح نم ققحت لقا وأ 4 وه NTP مداخ جم انرب يوتسم
- ةكبشلا لوصو نمزول لاقتنال نم ققحت، ليمعلا تالجس يفا

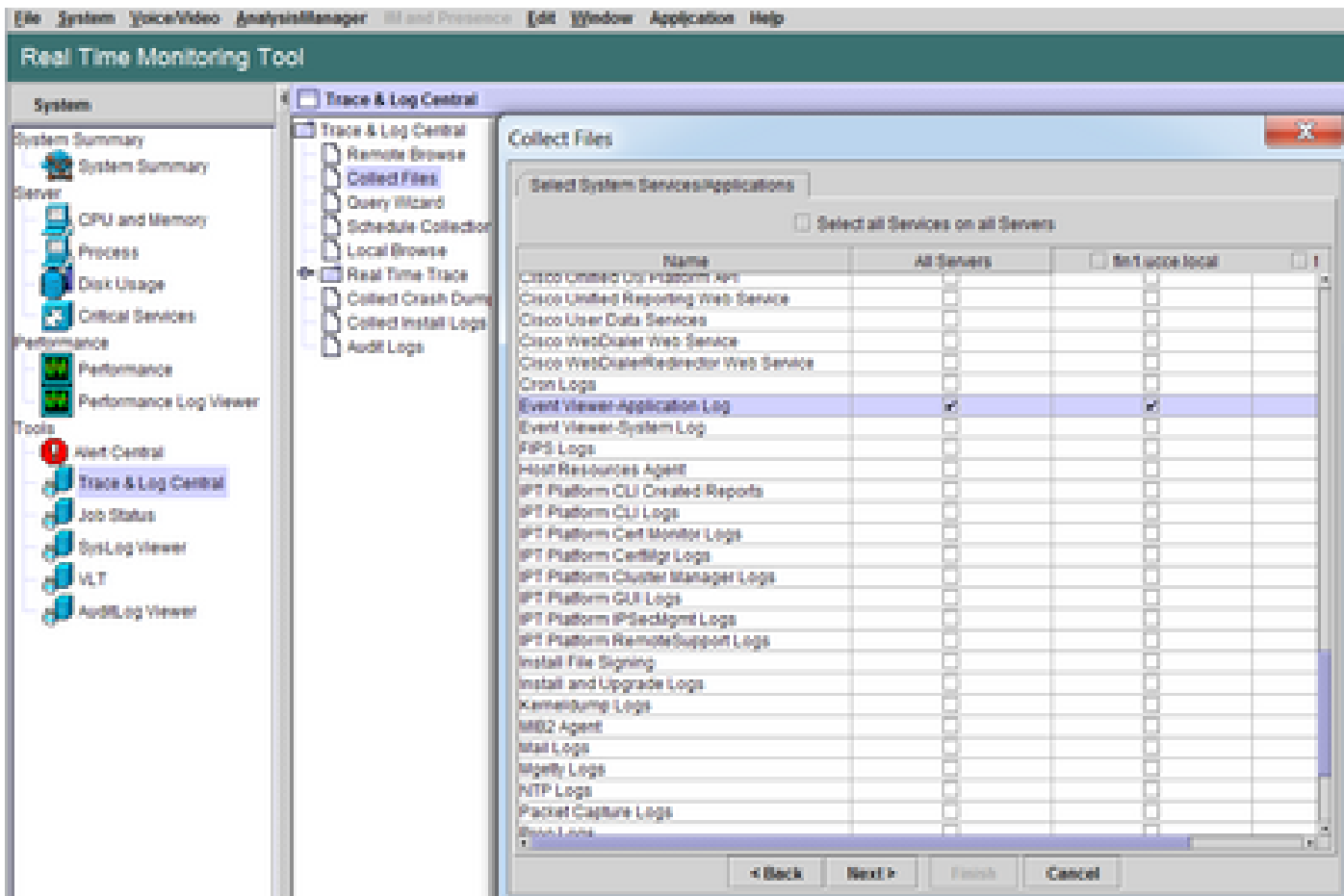
بناج نم ةلكشم) تقولا سفن يفاككولا ةفاك لاصتا عطق متي - ةلكشم (مداخل)

اهب ىصوملا تاءارجالا

لكاشملا هذه نم ققحت:

1. عيمج ليغشت فاقيا مت اذا Cisco Unified Communications Manager. ةمدخ لاصتا عطق ءالمع ىري ال. رماحالا راعشلا أطخ UCCX ءالمع ىريسف، اهليطعت وأ UCCX ل UCCX ىرفوم ءالمعلا ىلح حص لكشب تاملكملا هيحوت نكمي ال نكلو، لكذشح اذا رماحالا راعشلا UCCE.

- CUCM مداوخ ىلع Cisco CTIManager ةمدخ ليغشت ادب مت اذا ام ةفرعمل ققحت CTI ىرفومك ةمدختسملا
- - شادحالا ضراع ربع تمطحت دق Cisco CTIManager ةمدخ تناك اذا ام ةفرعمل ققحت تمطحت دق Cisco CTIManager ةمدخ تناك اذا ام ةفرعمل RTMT ىلع تاقىببطلتال تالجس عبتت > تاودأ > ماظنلا ىلح لقتنا، RTMT ىلع شادحالا ضراع تالجس عيمجت ل  
 ضراع > ماظنلا تاقىببطلت/تامدخ ديدحت > تافللملا عيمجت > يزكرم ليحستو تاقىببطلتال لجس - شادحالا



- actionVelog فلم ىلع لوصح ال: CLI ىلع ثادحأل ضراع قيبطت تالجس عيحتل /syslog/CiscoSyslog\* Adapter hh:mm:MM/DD/YY hh:mm:MM/DD/YY
- ةطشنل ةمئاق ال مادختساب :رم اوأل رطس ةهجاو ىلع ةيساسأل تابكم ال ضرعل ةيساسأل

قيسنتل ةيساسأل تاململ تافلم عامسأ مدختست :ةظالم  
 core.<ProcessID>.<SignalNumber>.<ProcessName>.<EpochTime>  
 لاثم : core.24587.6.CTManager.1533441238  
 ةبقحل نم مطحتل تقو ديدحت نكمي اذكهو

## 2. اهليطعت وأ Finesse/UCCX تامالعال ةمدخ فاقبي مت :

- مت اذا ام ةفرعمل وأ تامالعال ةمدخ ءاطخأ ةفرعمل ثادحأل ضراع قيبطت تالجس نم ققحت ال ماً ةمدخل فاقبي
- مدختسمل ةمدخ ةمئاق :ليغشتل ديقت تامالعال ةمدخ تناك اذا ام ةفرعمل ققحتل
- تافللمل ي فثحبل ةيلمع فاقبي مت :تامالعال ةمدخ ليغشت فاقبي تاقوأ نم ققحت "OpenFire ليغشت فاقبي مت" /desktop/logs/openfire
- HTTP ل File طبر ةمدخ ليغشت ءدب مت :تامالعال ةمدخ ليغشت ءدب تاقوأ نم ققحت Search FieldOg /desktop/log/openfire
- تافللمل ةمئاق :لطةع نع ةجتانل تامالعال ةمدخ ةركاذ ديدبت تايلمع دوجو نم ققحتل activeLog /desktop/logs/openfire/\*.hprof
- TCP ذفنم ىلع رورمل ةكرحل عامتسالاب موقت تامالعال ةمدخ تناك اذا ام ةفرعمل ققحت عمتسا\* 7443 regexp ءحوتفم ال ذفانم راهاظا :7443

- يف بويعل هذه ببستت دق) قي بطتلل ةلباق بويعل هذه تنك اذا ام ةفرعمل ققحت لوخدلا اولجس نيذلا عالعمللو لوخدلا نولجسي نيذلا ةالكلول لوخدلا ليجست لشف (رمأل راعشلل ةصاخلا Finesse لاصتلا عطق ةلاسرا ةالمعل ةالؤه ىريس، لعفلاب:
  - Cisco [CSCva72280](#) م طحت - Finesse Tomcat و OpenFire م طحت ن م ءاطخأل ححصت فرعم ةحل اص ريغ XML فرحل
  - Cisco [CSCva72325](#) - UCCX: Finesse Tomcat و OpenFireCrash م طحت ن م ءاطخأل ححصت فرعم ةحل اص ريغ XML فرحل

ل طع ثودح يف هابتشالا ةلاح يف تامالعال ةمدخو Cisco Finesse Tomcat ليغشت ةداعاب مق لم اوع ليغشت ديعت تاي لمعل هذه نإ الو، ةكبشلا ل طعت ةلاح يف ال كلذب ىصوي ال Finesse. م داخ نم لاصتالا عطق

UCCE ت اوطخ:

- Cisco Finesse Tomcat ةمدخ ءاهنإ
- Cisco Finesse Notification Service ل ةتقومل تامالعال ةمدخ
- UTILS Cisco Finesse Tomcat ةمدخ ليغشت ءدب
- Cisco Finesse Notification Service ةمدخ ءدب

UCCX ت اوطخ:

- Cisco Finesse Tomcat ةمدخ ءاهنإ
- Cisco Unified CCX Notification Service ةمدخ فاقب ةمدخ
- UTILS Cisco Finesse Tomcat ةمدخ ليغشت ءدب
- Cisco CCX ل ةدومل تامالعال ةمدخ uTils ةمدخ ءدب

## نامكلل فزاع مادختسا

مهفو ةمزاللا ت اوطخال مهف نودب ءيشلا ضعب ةبعص ةمهف نوكل نأ نكل مې Fiddler نيوكت ضرعتسم) Finesse ليمع ني ب مچحل طسوت م بيوليكيو Fiddler دعي. Fiddler لمع ةيفيك كلذ ي دوئى، Finesse م داخو Finesse ليمع ني ب ةنمأل تالاصتالا ببسب. Finesse م داخو (بيولا ةنمومل لئاسرلا ضرعل Fiddler نيوكت لىل ديقتل نم ةقبط ةفاضل لىل

ةعئاشلا نامكلل فزاع ةيضق

تاداهش ق لخي نأ Fiddler قي بطت جاتحي، Finesse م داخو Finesse ليمع ني ب عقي Fiddler نأ امب تاداهش بلطت يتل Finesse TCP ذفانم لكل ةعقوم:

Cisco نم Finesse Tomcat ةمدخ تاداهش

1. Finesse Publisher TCP 8445 (أو) 443 ل UCCE) م داخ
2. Finesse TCP 8445 (أو) 443 ل UCCE) كرتشم م داخ

Cisco نم Finesse (Unified CCX) تامالعال ةمدخ تاداهش

1. Finesse Publisher TCP 7443 م داخ
2. Finesse TCP 7443 كرتشم م داخ

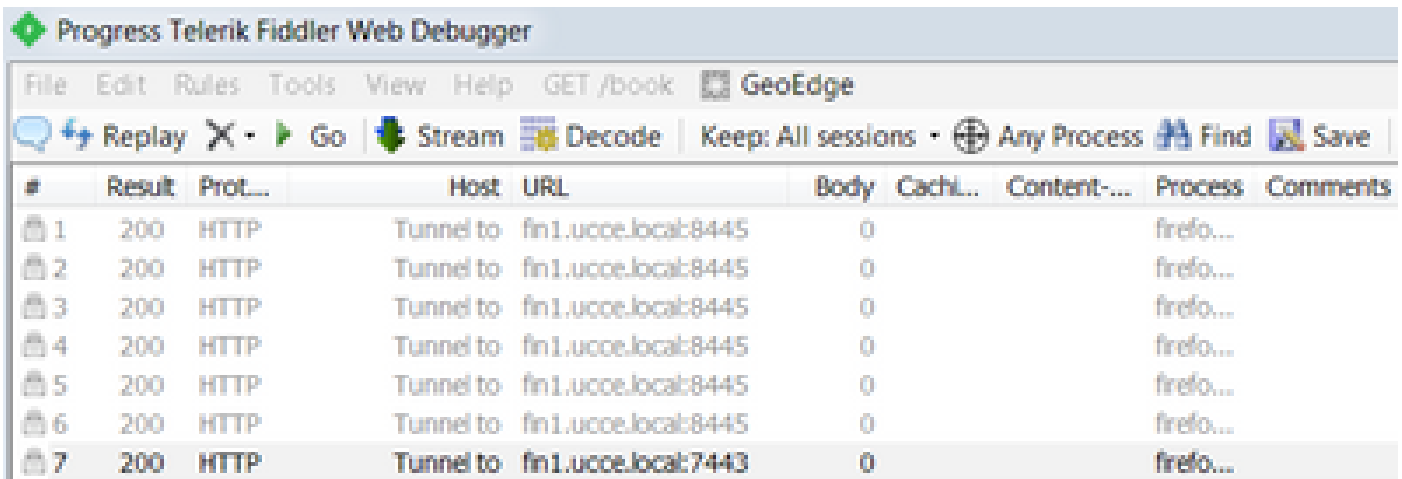
نع ةباين يكي م انيد لكش ب تاداهشلا ءاشنإ ل Fiddler ل HTTPS ريغشت ك ف نيكم ت بجي



يضا رتفا لكشب اذه ني كمت متي ال Finesse. م داخ

م الة م دخب ي لوالا ق فنل لاصتا ضرع متي س، HTTPS ري فشت ك ف ني وكت متي مل اذا  
طوق نامكل فزاع رهطي. http-bind رورم ة كرح ضرع متي ال نكلو

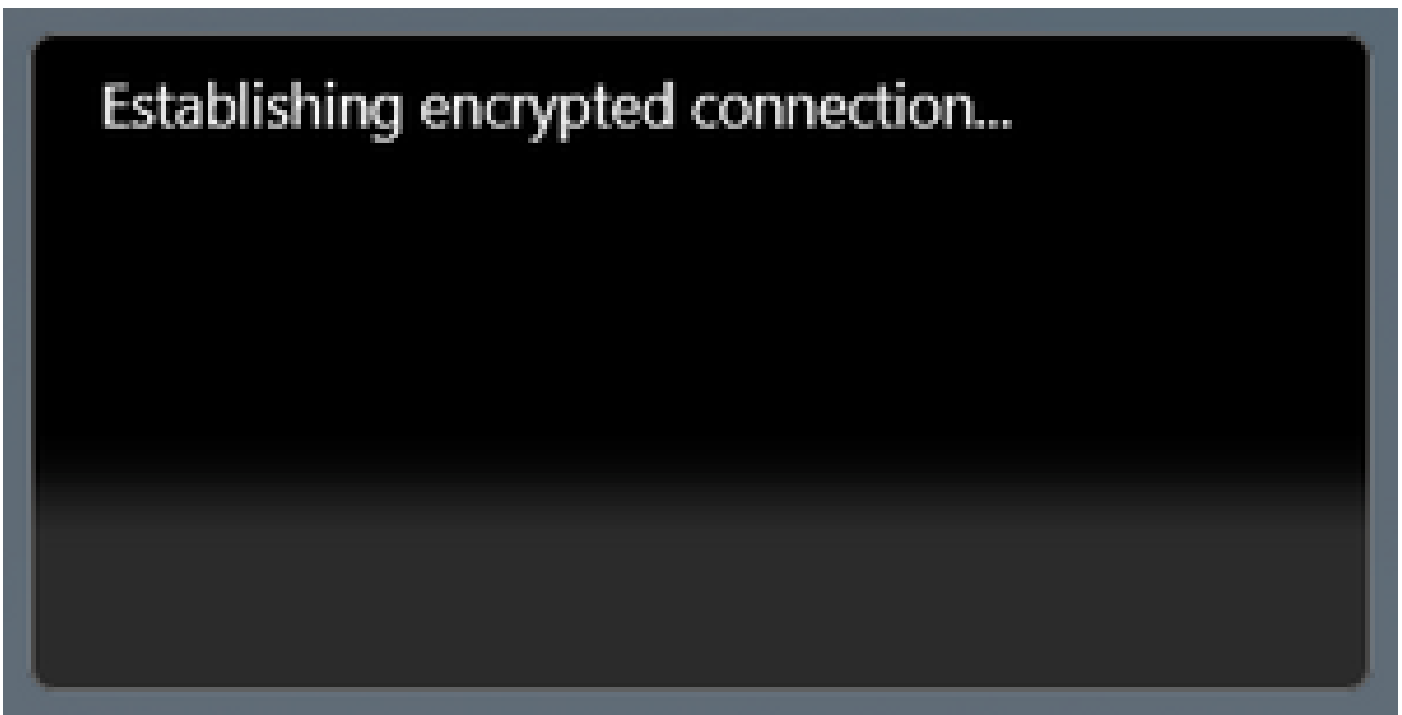
Tunnel to <Finesse server FQDN>:7443



The screenshot shows the Fiddler Web Debugger interface. The title bar reads "Progress Telerik Fiddler Web Debugger". The menu bar includes "File", "Edit", "Rules", "Tools", "View", "Help", "GET /book", and "GeoEdge". The toolbar contains "Replay", "Go", "Stream", "Decode", "Keep: All sessions", "Any Process", "Find", and "Save". Below the toolbar is a table of HTTP requests:

#	Result	Prot...	Host	URL	Body	CachL...	Content-...	Process	Comments
1	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
2	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
3	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
4	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
5	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
6	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
7	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:7443	0			firefo...	

لي م ال لبق نم اهب قو و فidler لبق نم ة ع قوم ال Finesse تاداهش نوكت نأ بجي، كلذ دعب  
...رفشم لاصتا ءاشن ة لحررم دعب ام يلا لاق تالال إنف، اهب قو و فوم تاداهش ال هذه نكت مل اذا  
نك م ريغ Finesse يلا لوخدلا لي ج ست نم



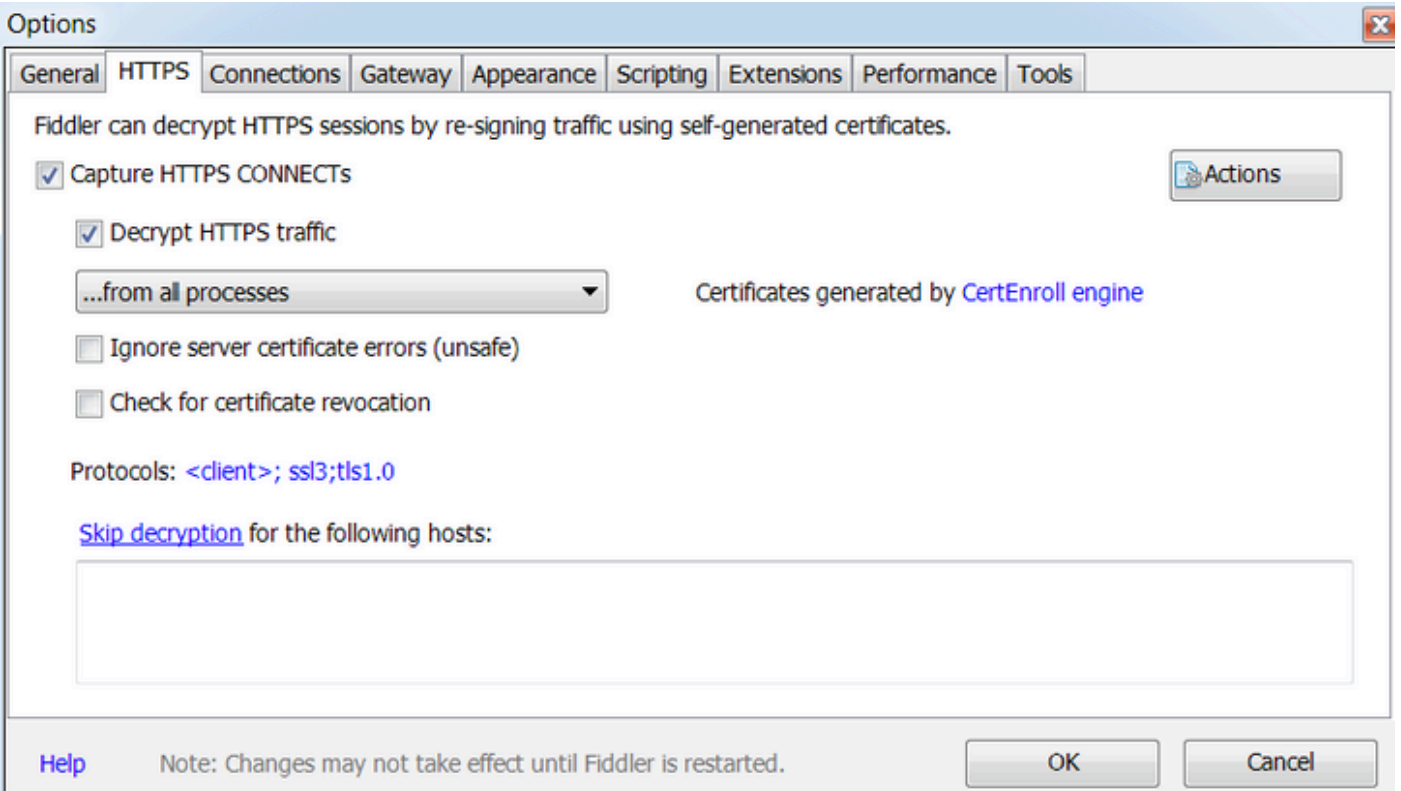
نوكت نأ بجي و، لوخدلا لي ج ست نم ة داهش ال تاءانثتسا لوبق لمعي ال، تالاحال ضعب ي  
اي ودي ضرع تسم ال ة طساوب اهب قو و فوم تاداهش ال

## نيوكتلا تاوخط ىل لاثم

⚠ Mozilla و .NET 4.5 ل Fiddler v5.0.20182.28034 ل نيوكتلا لاثم ريفوت متي: ريذحت هذه ميمعت نكمي ال. ةيلمعم ةئيبي في Windows 7 x64 ىل (تب 32) Firefox 64.0.2 ليغشت ةمظناً ةفاك و، تااضرعت سمل ةفاك و، Fiddler تارادصا ةفاك ىل تاءارجال يال لم تحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ةرشابم كتكبش تناك اذ. رتويبمكلا تامولعمل نم ديزم ىل لوصحلل [قيمسرلا Fiddler قئاثو](#) عجار. نيوكت

نامكلا فزاع ليزنت 1. ةوطخل

رايتخال ةناخ ددحو HTTPS > تاراخي > تاودأ ىل لاقتنا. HTTPS ريفشت كفي نيكم 2. ةوطخل HTTPS رورم ةكرح ريفشت كفي

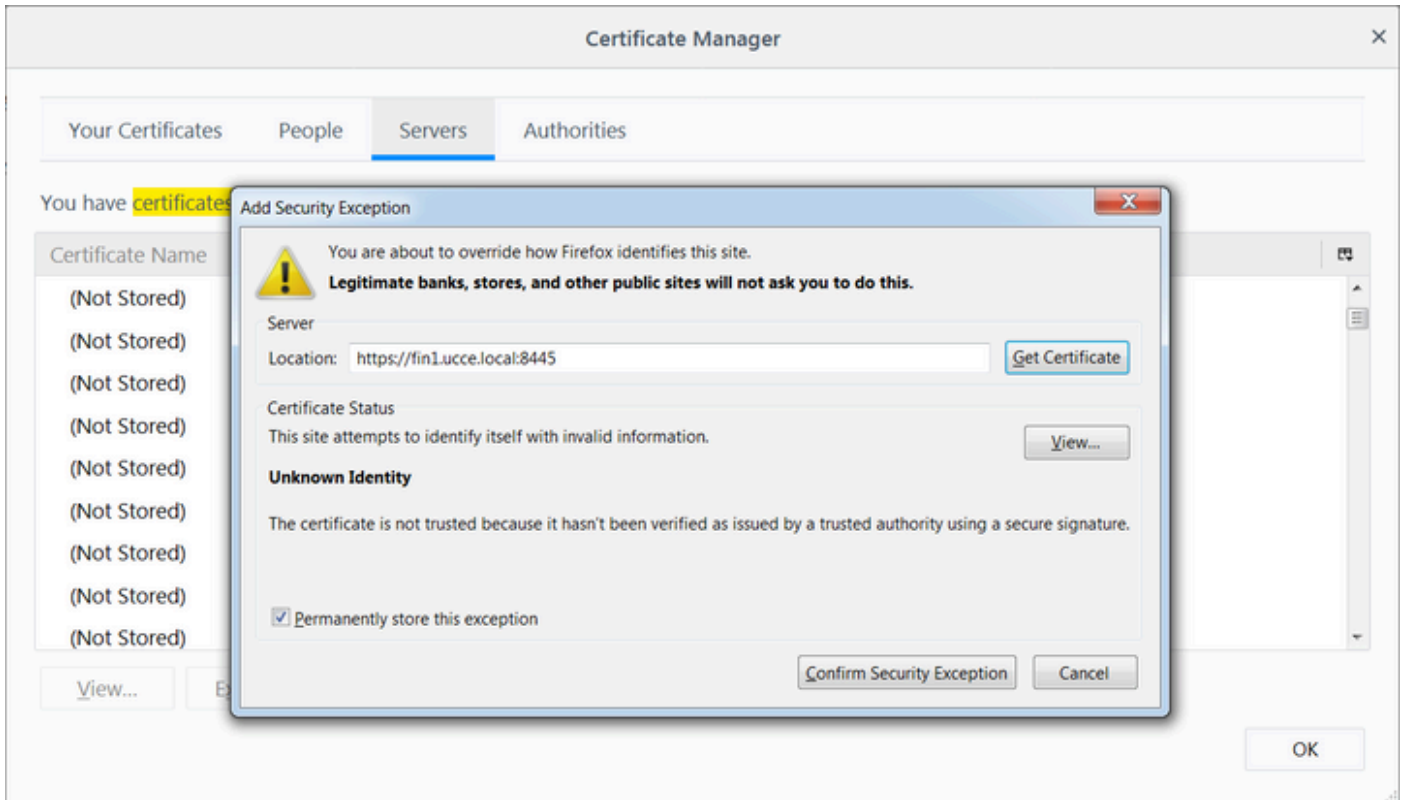


معم ددح. Fiddler رذح ةداهش في ةقثلا بلطل ريذحت ةلاس رعبرم حتفي 3. ةوطخل

عجرم نم ةداهش تيبتت كشو ىل تنأ "ةلاس رلا عم ريذحت ةلاس رعبرم حتف متي 4. ةوطخل ةداهشلا هذه تيبتت ديرت له "DO\_NOT\_TRUST\_FIDDLERroot.." ليثمت ي عدي (CA) قدصم معم ددح.

و رتويبمكلا تاداهش نزخم ىل ايودي كرتشملا تاداهش و لضافلا رشانلا ةفاضلا 5. ةوطخل لىبس ىل 443 (UCCE ل طوقف) و 7443 و 8445 ذفانملا نأ نم دكأت. هب قووثوملا ضرعت سمللا ماظن ةرادا ةحفص نم تاداهش ليزنت نود ةطاسبب كلذب مايقلل نكمي، Firefox في، لاثملا Finesse ليغشتلا:

لاخدا > عقوم > ءانثتس ةفاضلا > مداوخ > تاداهش > (ثحب) تاراخي في ثحب > تاراخي Finesse مداوخ نم لكل ةلصللا تاوذفانملا ذفم: <Finesse>://https



Finesse ليمع كترت يتي ال http طبر لئاسر عجارو Finesse لى لوخدلا ليجستب مق 6. ةوطخللا فيدلر فب فinesse مداخل لى

ةباجتساللا تمت يتي ال http-bind لئاسر لى وائل سمخل لئاسرلا رهظت ،رفوتملا لاثملا ي م يتي تانايبلا نم تي اب 1571 لى لى وائل ةلاسرلا يوتحت .Finesse مداخل ةطساوب اهل ثدب قلعتي امي ف XMPP ثيديحت لى ع لى ساسال صنلا يوتحي .ةلاسرلا صن ي ف اهعاجرا لوصحللا متي مل نكلو ،Finesse ليمع ةطساوب ةيئاهنلا ال http طبر ةلاسر لاسرلا مت .ليكو ددع ناو (-) ةيلاخ HTTP ةچيتن نا ىرت ام دنع كلذ ديحت نكمي و .Finesse مداخل نم ةباجتسا لى ع (-1) لاخ ةباجتساللا صن ي ف تيابللا تادحو

Progress Telerik Fiddler Web Debugger

File Edit Rules Tools View Help GET/book GeoEdge

Replay Go Stream Decode Keep: All sessions Any Process Find Save Browse Clear Cache TextWizard Tearoff MSDN Search Online

#	Result	Prot...	Host	URL	Body	Cach...	Content...	Process	Comments	Custo
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,135		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,655		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	3,579		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	4,744		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,630		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	812		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	729		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	352		text/html	firefo...		
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	244		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	731		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	901		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,302		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	307		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	287		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	569		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	910		text/html	firefo...		
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	43		image/gif	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,176		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	673		image/gif	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/cscowidge...	720		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	631	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	12,7...		image/png	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	2,205		image/png	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	340	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	1,851	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	20	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/gadgets/makeRequ...	340	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTP	Tunnel to	cuic1.ucce.local:8444	0		firefo...			
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/gadgets/makeRequ...	340	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTP	Tunnel to	cuic1.ucce.local:8444	0		firefo...			
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	1,571		text/xml...	firefo...		
6...	202	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	0	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	673		image/gif	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/System...	232	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/System...	232	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	-	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	-1		firefo...			
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/System...	232	no-ca...	applicato...	firefo...		

Statistics Inspectors AutoResponder Composer FiddlerScript Log Filters Timeline

Headers TextView SyntaxView WebForms Auth Cookies Raw JSON XML

POST https://fin1.ucce.local:7443/http-bind/ HTTP/1.1

Host: fin1.ucce.local:7443

User-Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:62.0) Gecko/20100101 Firefox/62.0

Accept: text/plain, \*/\*; q=0.01

Accept-Language: en-US,en;q=0.5

Accept-Encoding: gzip, deflate, br

Referer: https://fin1.ucce.local:7443/tunnel/

Content-Type: text/xml

X-Requested-With: XMLHttpRequest

Content-Length: 83

Cookie: finesse\_ag\_extension=10005; JSESSIONID=6F92740079722D8015E0A69003FC260F

Konnection: keep-alive

Pragma: no-cache

Cache-Control: no-cache

-body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind" sid="3117c5ef" rid="2779414706"/>

Find... (press Ctrl+Enter to highlight all) View in Note

Transformer Headers TextView SyntaxView ImageView HexView WebView Auth Cachng Cookies

Raw JSON XML

```
<body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind">
  <message xmlns="jabber:client" from="pubsub:fin1.ucce.local"
    to="47483648@fin1.ucce.local" id="finesse/api/User/47483648_47483648@fin1.ucce.local_K7hYF">
    <event xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub#event">
      <items node="finesse/api/User/47483648">
        <item id="26a3e421-9d0c-4752-8a1d-5adbdac74a7717">
          <notification xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub">
            &lt;Update&gt;
              &lt;data&gt;
                &lt;user&gt;
                  &lt;dialogs&gt;finesse/api/User/47483648/Dialogs&lt;/dialogs&gt;
                  &lt;extension&gt;10005&lt;/extension&gt;
                  &lt;firstName&gt;Isaac&lt;/firstName&gt;
                  &lt;lastName&gt;Newton&lt;/lastName&gt;
                  &lt;loginId&gt;47483648&lt;/loginId&gt;
                  &lt;loginName&gt;isaac&lt;/loginName&gt;
                  &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt;
                  &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
                  &lt;roles&gt;
                    &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt;
                  &lt;/roles&gt;
                  &lt;settings&gt;
                    &lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt;
                  &lt;/settings&gt;
                  &lt;state&gt;READY&lt;/state&gt;
                  &lt;stateChangeTime&gt;2019-01-11T23:56:54.783Z&lt;/stateChangeTime&gt;
                  &lt;teamId&gt;5000&lt;/teamId&gt;
                  &lt;teamName&gt;Maths&lt;/teamName&gt;
                  &lt;uri&gt;finesse/api/User/47483648&lt;/uri&gt;
                &lt;/user&gt;
              &lt;/data&gt;
            &lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;
            &lt;requestId&gt;07114a42-6b3c-4855-a4c9-af50ab5e7cc6&lt;/requestId&gt;
            &lt;source&gt;finesse/api/User/47483648&lt;/source&gt;
          &lt;/Update&gt;
        </item>
      </items>
    </event>
  </message>
</body>
```

0:0 0/1,571 Find... (press Ctrl+Enter to highlight all) View in Note

Capturing All Processes 1 / 693 https://fin1.ucce.local:7443/http-bind/

تانايېلا ىل ع ابرق رثك أ عرطن:

6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	1,571		text/xml...	firefo...
6...	202	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	0	no-ca...	applicatio...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	673		image/gif	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicatio...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicatio...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	-	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	-1		firefo...	
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicatio...	firefo...

ع لاسرل ة باج ت س ا ل ص ن XMPP:


```


<body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind"><message xmlns="jabber:client" from="pubsub.fin1.ucce.local"
to="47483648@fin1.ucce.local" id="/finesse/api/User/47483648__47483648@fin1.ucce.local__K7hYF"><event
xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub#event"><items node="/finesse/api/User/47483648"><item id="26a3e421-9d0c-
4752-8a1d-5adbdc74a7717"><notification xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub">&lt;Update&gt;
&lt;data&gt;
&lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/47483648/Dialogs&lt;/dialogs&gt;
&lt;extension&gt;10005&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Isaac&lt;/firstName&gt;
&lt;lastName&gt;Newton&lt;/lastName&gt;
&lt;loginId&gt;47483648&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;isaac&lt;/loginName&gt;
&lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt;
&lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt;
&lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt;
&lt;/roles&gt;
&lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt;
&lt;/settings&gt;
&lt;state&gt;READY&lt;/state&gt;
&lt;stateChangeTime&gt;2019-01-11T23:56:54.783Z&lt;/stateChangeTime&gt;
&lt;teamId&gt;5000&lt;/teamId&gt;
&lt;teamName&gt;Maths&lt;/teamName&gt;
&lt;uri&gt;/finesse/api/User/47483648&lt;/uri&gt;
&lt;/user&gt;
&lt;/data&gt;
&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;
&lt;requestId&gt;07f14a42-6b3c-4855-a4c9-af50ab5e7cc6&lt;/requestId&gt;
&lt;source&gt;/finesse/api/User/47483648&lt;/source&gt;
&lt;/Update&gt;</notification></item></items></event></message></body>

```

## مادختسا Wireshark

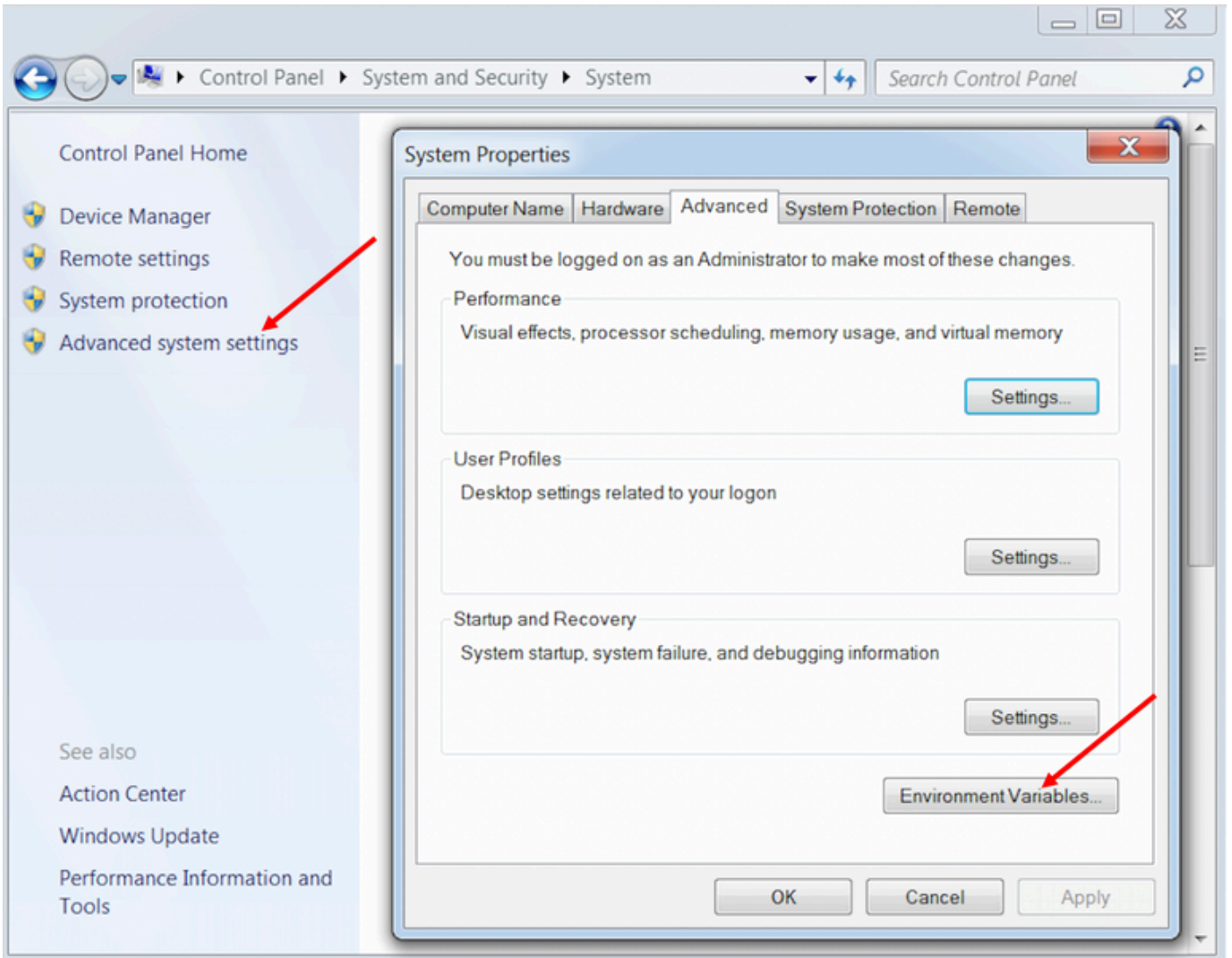
رورم ةكرح ري فشتل اهم ادختسا نكمي عئاش لكشب مدختست مزح طاققتلا ةادأ يه Wireshark لقننلا ةقبط نامأ ربع ةنمؤم HTTP رورم ةكرح يه HTTPS رورم ةكرح اهزيمرت كفو و HTTPS م ادختسا متيو . ةف يضم ال ةزهجال نيبة ةي رسل او ةقدا صملاو لم اكتلا TLS رفوي (TLS) مدختسي لوكوتورب ياعم م ادختسا نكمي نكلو ، بيولا تاق يبطت ي ف عئاش لكشب رادصالا يه (SSL) ةنم ال لي صوتلا ذخام ةقبط . لقننلا ةقبط لوكوتورب ك TCP لوكوتورب هذه م ادختسا متي ام ابلاغ . نمأ ريغ هنال م ادختسم دعي مل يذلاو ، TLS لوكوتورب نم قبا سالا SSL و TLS و SSL رورم ةكرحل م ادختسم ال Wireshark حشرمو ، لدابتلاب عام سالا

 2.6.6-0-GDF942CD8 (رادصالا) Wireshark 2.6.6 ب صاخ وهف رفوتم ال نيوكتلاب قلعتي امي ف : ريذحت ةئيبي ف Windows7 x64 لىلع (ت ب 32 رادصالا) Mozilla Firefox 64.0.2 و (GDF942CD8) ةفاك و Fiddler تارادصالا ةفاك لىلع تاءارجالا هذه ميمعت نكمي ال . ةي لمعم دكأتف ، ةرشابم كتك بشتناك اذا . رتوي بمكلا لي غشت ةمظنا ةفاك و ، تاضرعت سالا لوصحلل [Wireshark SSL قئاثو](#) عجار . نيوكت يال لم تحملا ري ثاتلل كم هف نم رثكأ و 1.6 Wireshark رفوت مزلي . تامولعمل نم ديزم لىلع

 Microsoft Edge ل ةقيرطالا هذه لمعت ال . Chrome و Firefox عم طقف لمعت ةقيرطالا هذه : ةظحالم

> نامال او ماظنلا > مكحتلا ةحول لىل لقنننا Windows PC لىمعمل جمانربلا لىلع 1. ةوطخل

...مادقت مالم اظنل التاريخم > ماطنل

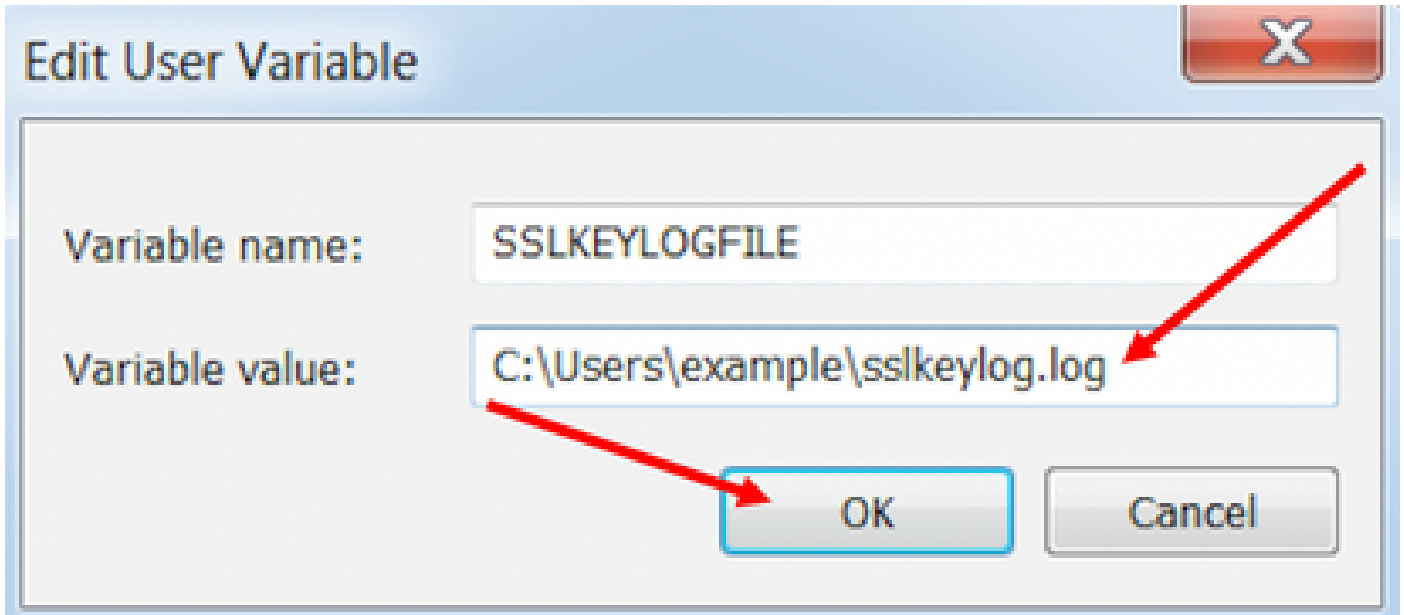


...ديج > <username> مدختس مالم تاريخم الى لقتنا 2. ةوطخلا

SSLKEYLOGFILE. م س اب ريغتم عاشن اب مق

صاخ ليلدي في سيئرلا SSL ري دم رس نيزختل فلم عاشن

SSLKEYLOGFILE=</path/to/private/directory/with/logfile>



✎ ليلد يف فلملا نيزختب مق وأ/و مدختسم ريغت م نم الدب ماظن ريغت م ئشنأ: ةظحالم رس ىل لوصول ماظنلا ىل ع نيمدختسملا عيمجل نكمي كلذ دعب نكلو، صاخ ريغ انامأ لقأ نوكي يذلا، يسئرلا ريدملا

أدبت نأ نكمي، اهحتف ةداعإ دعب. تاقيبطتلا قلغأ، احوتفم Chrome أو Firefox ناك اذا. 3 ةوطخلا SSLKEYLOGFILE فلم ىل ةباتكلا

...تاليفت > ريرحت ىل لقتنا، Wireshark ىل ع. 4 ةوطخلا

# Local Area Connection

File Edit View Go Capture Analyze Statistics T

Copy	
Find Packet...	Ctrl+F
Find Next	Ctrl+N
Find Previous	Ctrl+B
Mark/Unmark Packet	Ctrl+M
Mark All Displayed	Ctrl+Shift+M
Unmark All Displayed	Ctrl+Alt+M
Next Mark	Ctrl+Shift+N
Previous Mark	Ctrl+Shift+B
Ignore/Unignore Packet	Ctrl+D
Ignore All Displayed	Ctrl+Shift+D
Unignore All Displayed	Ctrl+Alt+D
Set/Unset Time Reference	Ctrl+T
Unset All Time References	Ctrl+Alt+T
Next Time Reference	Ctrl+Alt+N
Previous Time Reference	Ctrl+Alt+B
Time Shift...	Ctrl+Shift+T
Packet Comment...	Ctrl+Alt+C
Delete All Packet Comments	
Configuration Profiles...	Ctrl+Shift+A



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 ة 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