

تبرجت ةراداب صاخلا لجملا عالطتسالا UCCE لجم دملا WebEx (WXm)

تايوت حمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالا تابلطت ملا](#)

[تابلطت ملا](#)

[ةمدختس ملا تانوك ملا](#)

[ةيفلخلا](#)

[ةيتوصللا ةملاكملل تانايبلا قفدت](#)

[نيوكتلا](#)

[Cloud Connect لىل ع WXM ةمدخ ريفوت](#)

[ICM: ب طبترملا نيوكتلا](#)

[CVP ب طبترملا نيوكتلا](#)

[Finesse ب طبترملا نيوكتلا](#)

[ةحصللا نم ققحتلا](#)

[اهجالص او ءاطخالا فاشكتسا](#)

[ةلص تاذا تامولعم](#)

ةمدقملا

Cisco Contact Center Enterprise لجم نيب تانايبلا قفدت ليصفتلاب دننتملا اذه فصيفي لجال نيوكتل ةبولطملا تاوطخل ريفوي، كلذلى ةفاضلا ابو WxM. ةيساسالا ماظنلا او (CCE) (SMS/Email) ةقلغملا ةقلجلل لجم (SMS/Email) تاظحالم ماظن قيقحت لجا نم هجم دو ةيتوصللا تاملاكملل.

ةيساسالا تابلطت ملا

تابلطت ملا

ةيلاتلا عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت ناب Cisco ي صوت:

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

ةمدختس ملا تانوك ملا

ةيلاتلا جماربللا تارادصلا لىل دننتملا اذه يف ةدراولا تامولعملا دننست:

- UCCE 12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_6
- VVB، رادصإال 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse، رادصإال 12.5(1) ES_2
- ةصنم Wxm

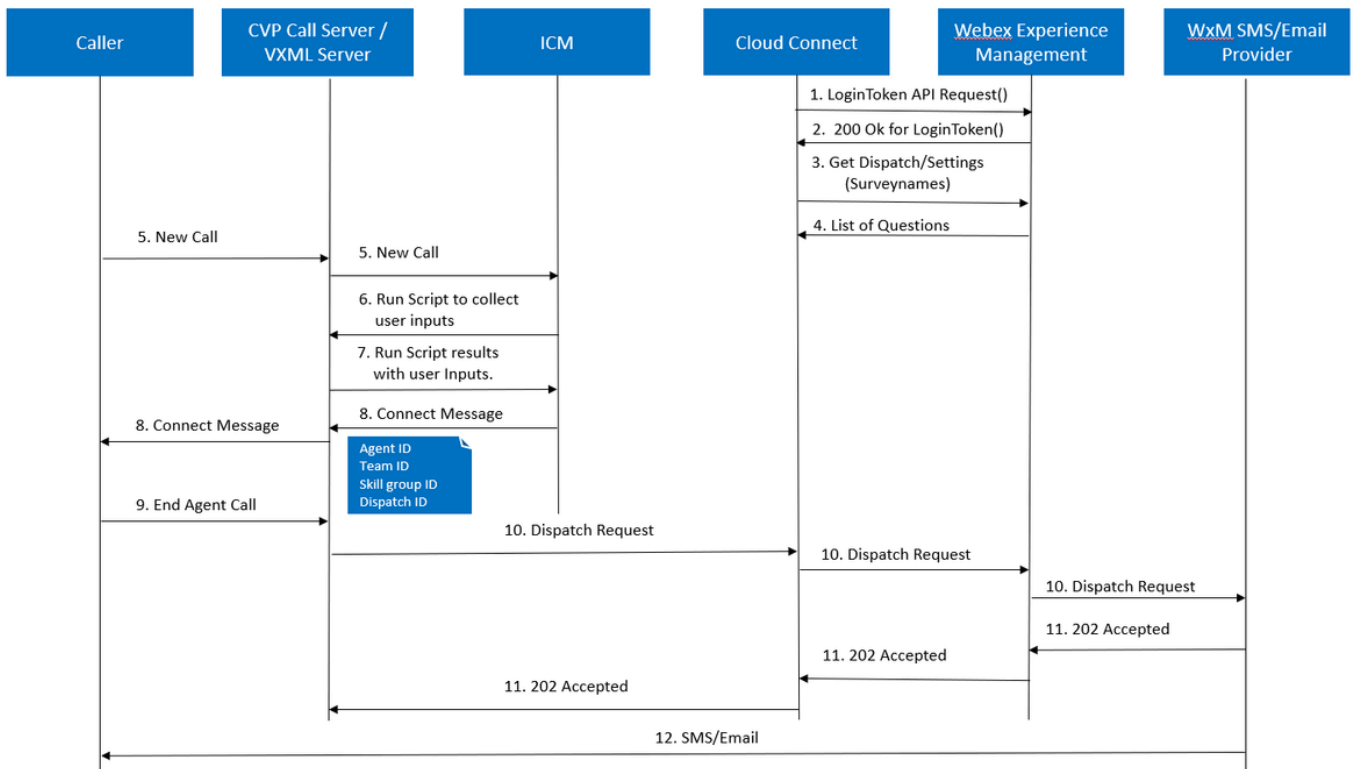
ةصاخ ةي لمعم ةئي ب ي ف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسملا اذه ي ف ةدراول تامولعمل عاشنإ مت تناك اذإ. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه ي ف ةمدختسملا ةزهجال عي مج تادب رما يال لمحتحمل ريثاتلل كمهف نم دكأتف، ةرشابم كتكبش

ةيفلخال

تاك رشلل رفوي يذال Cisco نم يلاتل ليجال نم (CEM) عالعمل ةبرجت ةرادإ لحوه Wxm Cisco تقول ي ف ةيمقرلا لاصتال طاقن عي مج نم اهلي لحتو عالعمل ةلحر تانايب جم ديلع ةردقلا هذعبو هءانثأو لاصتال زكرم لعافت لبق - يلعفل

ةيتوصلال ةملا كملل تانايبال قفدت

Customer Voice Portal (CVP) ل لماشل تاملا كمل قفدت يلع اذه تانايبال قفدت دمعتي



1. رماو اربع Wxm باسح نيي عت دعب Cherrpoint ةيواح ليغش تب Cloud Connect م داخ موقتي. LoginToken () تاقب بطت ةجرمرب ةهجاو اعادتساب لقننتال ةطقن ةيواح موقت CLI. يلا اهلا سراو كلذ يلا امو API حيتافمو هنيوكت مت يذال مدختسملا باسح مادختساب ةقداصم لل Wxm.

2. ةيواح يلا يرخأ ةرم 200 OK لسري م ث حاجن ب LoginToken ب ل ط ةحص نم Wxm ققحتي. CloudCherry.

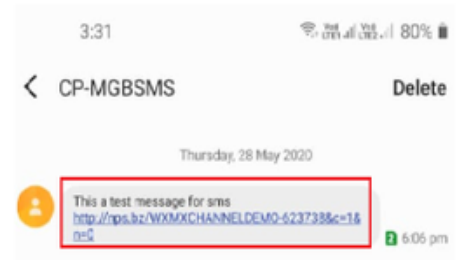
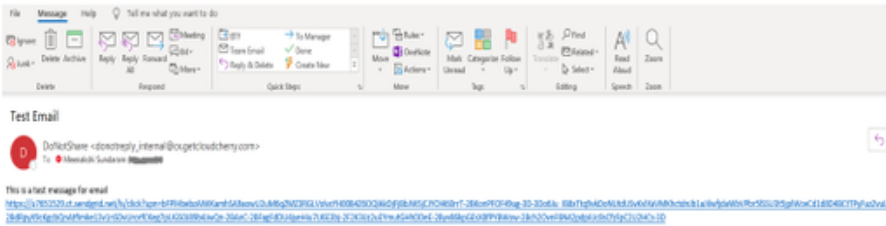
3. Wxm يلا () API اعادتساو () Get Dispatch اعادتساب Cherrpoint ةيواح موقت م ث.

4. إله امو ةقبس مل ةئبع تل ةزيمو بل او قلو او تانا يبتس ال او لاسر ال دادع | Wxm عرت ةلئسأ تناك اذا ام ديدحتل ال او تامولعمل هذه ليلحت متي .Cherrypoint ةيواح لى لك لذ راضح| متي ذئنيح ، ةدوجوم تناك اذا .ال مأ ةدوجوم (PII) ةيصخشلا ةيوهلا تامولعمل ةعاس 12 ةدمل نايببتس ال ظفح متي . ةملالكمل تادادع| لى ادانتسا API ةئجت ةيوزراوخ مداخل ةركاذي .
5. تناك اذا امم ماظنل ققحتي مئ (ICM -> CVP -> Caller) لاصلتال زكرم لى ةملالكمل يئآت .هنيكمت متي ، ةلاحل هذه ي . ةنكمم " (PCs) تاملكمل دع ب ام نايببتسا" ةزيم ي .صنل ICM جم انرب ي **user.microapp.isPostCallSurvey** ريغتم مادختساب
6. ليجأت مت لباقم لابو ةملالكم عونب طبترم (DN) ةدراولا ةملالكمل لبولطم ل مقررل مالتسال ني لصلتم ل دي كأت لى لجاتحي ICM نأ امب . Wxm (SMS/Email) عالطتسا ل سرري هناف ، لصلتم لاب صاخلا فتاهل/لينيورتك ل ل دي ربل مقرر لجومل عالطتسال ل رخأ ةرم ي صنل جم انرب ل ل يغشت بلط نم عزك ل ل يغشت ل ل VXML قيبطت ل ل صافات لى CVP .
7. مدختسمل ةبغر طقتل ل وهرشن مت يذل VXML قيبطت ل ل يغشت ب VXML مداخ موقوي . مقرر ، مدختسمل فرعم اضيأ VXML قيبطت طقتل ل . لجومل عالطتسال يقلت ي ربع ICM لى ل رخأ ةرم VXML CVP ل سرري . لومحمل فتاهل/لينيورتك ل ل دي ربل لاصلتال قفدت ةيلمع ي . **ExtVXML** تاريغتم نم عزك CVP لى ل يتوصل ضرعتسمل ل و ، مدختسمل تالخدم عمج ي ف ةكراشم لاب طقف VXML موقت ، لمالك لاب هذه ديرفل قرفل وه اذه . جسمل ةلحرم ليجأت ةلاح ي ف Wxm عم اقلطم طبترت/لعافت لجومل قفدت ل او ي لخال قفدتل ني ب .
8. VXML CVP نم اهلابقتسا متي يئال لصلتم ل تالخال عيجمت ب ICM موقوي .هجوم موقوي لك لذ دع ب . ةملالكمل ل ل و فده ددحيو .POD.ID نم عزك (1 و 0 FromExtVXML) ةومجم فرعمو ل ل م عمل فرعم لثم) ةنرتقم ل ةملالكمل قاي س تامولعمل لاسر ب ICM لاصلتال قاي س ل ل صافات لى ةفاضل اب (لاسر ل فرعمو قيرفل فرعمو تاراهم ل CxSurveyInfo لال خ نم لكذ ققحتي و . Connect ةلاسري ف CVP لى ل رخأ ةرم لخال لاصلتال ةلاسرة ل ل م ب SIP CVP موقوي . (ECC) عسومل لاصلتال قاي س ل ريغتم ل فدهتسمل ل ل م عمل لى ل ةملالكمل هيوت ةداع و .
9. Connect ةلاسر نم عزك هيقلت مت يذل لاسر ل فرعم . لاصلتال فاق ي ب لصلتم ل ماق . لصلتم ل لى SMS لئاسر/لينيورتك ل ل دي ربل لاسر ب جي هنأ CVP تاملكم مداخل لوقي ةملالكمل اهان دع ب .
10. " ةباحسل لاصلتال" لى ل اهلاسر او تاب لطل نم ةومجم عاشن اب CVP تالاصلتال مداخ موقوي . فتاهل مقرر لينيورتك ل ل دي ربل او ل ل م عمل فرعمو لاسر ل فرعم لى ل يوتحي يذل ةصاخلا (API) تاق ي ب طتل ةجمرب ةهجاو اعادتساب موقوي و (8 ةوطخل ي ف دراولا) لومحمل بلط Cloud Connect لى لقتي نأ درجمب . ةباحسل لاصلتال لى ل () DispatchRequest ب هيوت ةداع و لاسر ل بل اقل اق ف و ديهمتم ل تامال ع عيجم ثي دحتب موقوي هناف ، لاسر ل نوكمل Wxm SMS/Email Provider لى ل هرودب لقتني يذل Wxm لى ل () DispatchRequest ي ف Wxm .
11. مت يذل ACK202 ل سرري و () DispatchRequest لينيورتك ل ل دي ربل رفوم/ Wxm SMS ل ب قوي . هناف ، ةلوبقم ل 202 ةلاسر ل Wxm ل بقتسي نأ درجمب . Wxm لى ل رخأ ةرم هلوبق لى ل عجري .

12. اقوفو SMS/Email جذوم نلا يف عالطتسال تامولعم WxM SMS/Email Provider لسري وه امك ةريصقلا لئاسرلا/ينورتكلال دبرلا يدتسمل اىقلتي . لئاسرالا بلطل ةروصلال يف حضوم .

Sample Email Survey

Sample SMS Survey

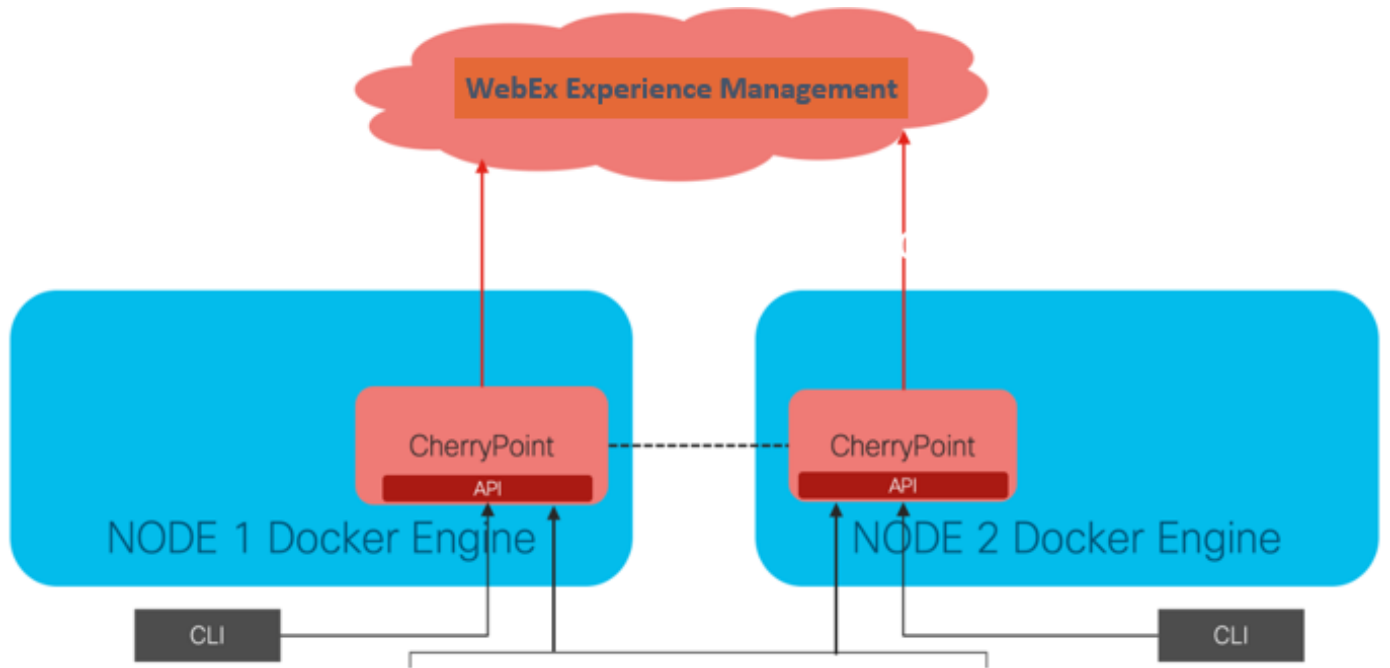


علمل START قوف رقنلاو SMS لئاسر/ينورتكلال دبرلا يف طابترالا مادختسا كنكمي عدوتسم لئالاسرلا متي ، اهالاسراو ةلئسالا ةفاك لىل ةباجالا درجم . عالطتسال ةلئسالا WxM.



نيوكتلا

Cloud Connect لىل WXM ةمدخ ريفوت



مستة ديدج ةيواح ةمدخ مادختسا لال خ نم WxM يساسألا ماظنلا عم Cloud Connect لعافتة CherryPoint. Cloud Connect يتدقع الك يف طاشنلا - طاشنلا ةلاجل عضو يف ةمدخللا هذه لمعت CherryPoint. WxM يساسألا ماظنلا لىل لوصلو نم اهنكمتو Cloud Connect.

ليغشت لىل اذة يدؤي WxM صيخرت عارش مزلي WxM، ةباوب عم يباجسلا لاصتالا جمدل هذه لاسرا متي، حاجنب ةسسؤم عاشن اذع ب WxM. طيشنت قيرف ةطساوب قاحلالا ةيلمع لىل جسمل ينورتكللالا ديربل ناو نع لىل تايساسألا.

- تاقيبطتلا ةجمرب ةهجاو حافات فمو بتكملا حطس مدختسم
- (API) تاقيبطتلا ةجمرب ةهجاو حافات فمو ماظنلا مدختسم
- وتوصلل يصخشلا فيرعتلا مقر ةئداب
- بيولل URL ناو نع ةئداب
- رشنلا فرعم
- ليكولا ليصافات

ليغشت ب مق، يساسألا يباجسلا لاصتالا مداخ لىل عالهأ ةدراولا تامولعمل يقلت درجمب لاصتالماكتو نيوكتلا ليصافات شيحتل `set cloudconnect cherrypoint config` رمالا WxM ب ةباجسلا.

```
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:
```

نېأ:

- CCE لځ ماظن فرعم وأيمهو مقررېأ وه مقررلا اذه نوکې نأ نکمې: رشنللا فرعم
 - نم آ وأ (8080 وأ 80 ذفنملا) نم آرېغ مدختسملا لېکوللا نأ نم دکأت: لېکوللا لېصافت موعدم رېغ ةقداصملا ب دوزملا لېکوللا (443 ذفنملا)
- رماوأ مادختساب Cherrypoint نمازت ةئيهت ةداعاب مق، حاجن ب نېوکتللا لېصافت شي دحت دعب ءدب و فاقېإ

- 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: █
```

ېلاوتللا ىلع رماوأللا هذه لېغشت كنكمې، WXM ب لاصتاللا او نېوكتللا نم ققحتلل

- show cloudConnect cherrypoint نېوكت

```
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: █
```

- Utils CloudConnect cherrypoint راب تخلا 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 زمرلا ېف أطخ رهظي، تنرتنللاب لاصتاللا ېف ةلكشم دوجو ةلاح ېف: 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 ط ب ترمال نيوكتال:

1. نوزخمال تانايب ةدعاق يف يباحسلا لاصتالا

لمع ةطحم درج تانايب ةدعاق لىل يباحسلا لاصتالا مداخل ةفاضل يف لىلوالا ةوطخلال لثمتت ةينبالا ةقاطب درجل ةدعاسمال ةادلالي يف CCE ةرادا ةحفص يف ،مداخلال ني مصلال (AW) ةرادالال يباحسلا لاصتالا مداخل لىل صافات فضا ،ةيساسالا

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left is a navigation menu with 'Overview', 'Infrastructure', and 'Organization'. The main area is titled 'Overview' and contains a 'Infrastructure Settings' panel with 'Inventory' highlighted. To the right is the 'Add Machine' form, which has a 'Type' dropdown menu set to 'Cloud Connect Publisher'. Below the form is a table of 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
cuicld125.grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

لاصتالا دوجو مدع ب ب سب كل لذو ةحفصلا يف "لىلخال مداخل اطخ" ةدهاشم كنكمي :ةظحالما ةباحسلا لاصتالا مداخلو AW ني نم

✘ Error occurred
Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.

لىل صافاتلا نم ديزمل .مداخلال ني ب ةبسانملا تاداهشلا لدابت نم دكأت ،ةلكشملا هذه لىل ةلاقملا هذه لىل عوجرلا يجرى ،CCE لىل ايتاذ ةعقوملا ةئيبلا يف تاداهشلا لدابت لوج يجرى ،ملوهكتسا ةيقافاتا عيقوت لىل عالطالال [UCCE](#) نم ايتاذ عقوملا تاداهشلا لدابت [ملوهكتسا ةيقافاتا لىل عقوملا ةداهشلا](#) :ةداملال هذه لىل عوجرلا

2 - يچولووك يالماظنلا تاريغتم - 2

ICM لحي هذه ECC تاريغتم نيكمتم نم دكأت

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

The image shows three screenshots of the ICM Attributes configuration interface. Each screenshot displays the configuration for a specific attribute:

- Attributes: user.microapp.isPostCallSurvey**
 - Name: * user.microapp.isPostCallSurvey
 - Maximum length: * 1
 - Array: (unchecked)
 - Maximum array size: []
 - Enabled: (checked)
 - Persistent: (unchecked)
 - Cisco provided: (unchecked)
 - Description: []
- Attributes: user.CxSurveyInfo**
 - Name: * user.CxSurveyInfo
 - Maximum length: * 80
 - Array: (unchecked)
 - Maximum array size: []
 - Enabled: (checked)
 - Persistent: (unchecked)
 - Cisco provided: (unchecked)
 - Description: []
- Attributes: POD.ID**
 - Name: * POD.ID
 - Maximum length: * 120
 - Array: (unchecked)
 - Maximum array size: []
 - Enabled: (checked)
 - Persistent: (unchecked)
 - Cisco provided: (checked)
 - Description: Unique identifier for use with propagate call or task conte

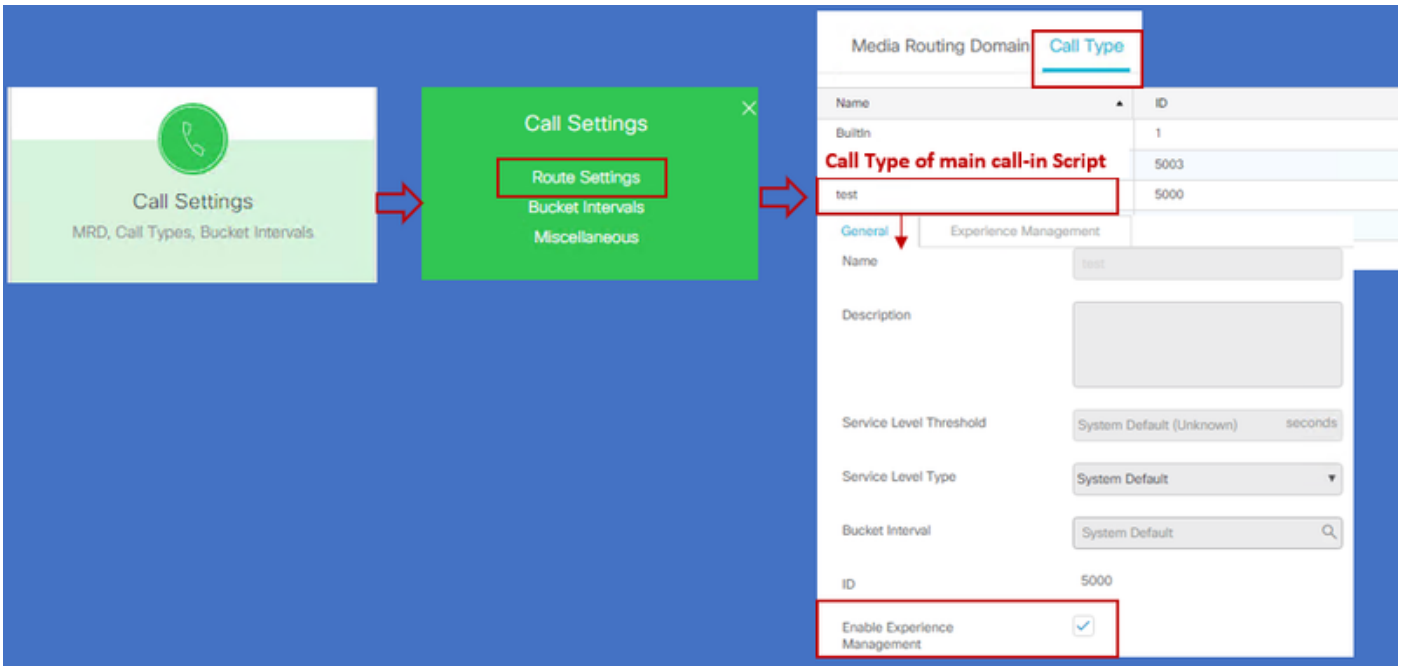
لكش ب POD.ID تاريغتم ل او user.CxSurveyInfo ريغتم ل نييعت متي مل اذا: **ةظحال** لاصلتال مداخل تاقببطت ةچمر ب ةهچاو بلط ءاشن ل ي ف CVP مداخل لشفي، ححيصل يباحس ل.

3 - عالطتسال نارثقاو ةملاكمل عون ICM - 3

ملتسي، ليمعلا ةملاكم ءاهتنا دعب، عالطتسال نم عونلا اذه ي ف: لچؤملا عالطتسال ا يذلاو، ينورتكلال ديربل او ةريصقلا ةيصلنلا لئاسرلا ربع اما عالطتسال طابتر ليمعلا ةلوهسب هل ةباجتسال ليمعلا نكمي.

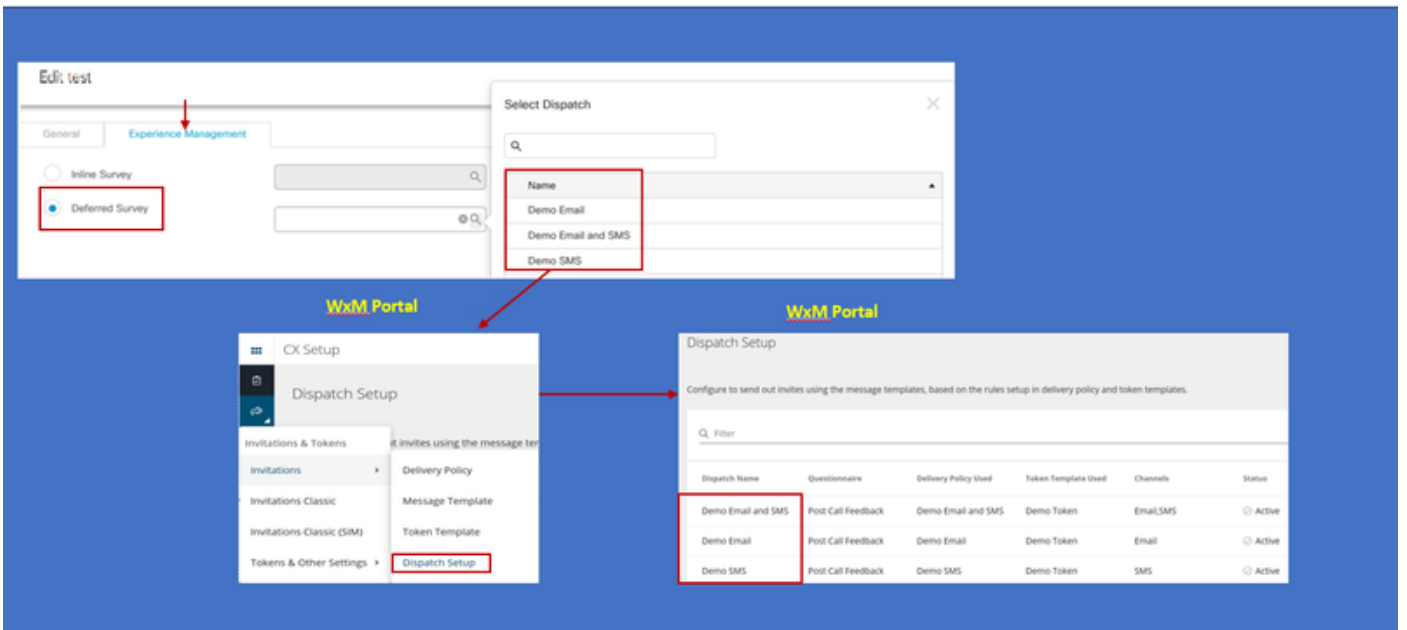
طبترملا لاصلتال عون ل ع لچؤملا عالطتسال نيكمتم نكمي، لامألا تابلطتم ل اقفو ICM ل يسيسئرلا يصلنلا جم انربلاب.

تادادع ل ل لقتنا CCE. ةراد ةحفص لالخنم عالطتسال او ةملاكمل عون نييعت كنكمي ل يصلنلا جم انربلا نم لاصلتال عون دحو ةملاكمل عون ةحفص > راسملا تادادع > ةملاكمل ا ةبجتل ةراد نيكمتم عبرملا دحو، عالطتسال نارثقا ل ةچاح كانه نوكت شي ICM.



AW لسري، CCEAdmin ربع ٴملا كمل ا عون ؤحفص لى ا مدختس مل ل لصي امدنع : ٴظالم
 مداخ لى <https://<cloudConnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true> رشن بلط
 لى ريش ؤجيتنل تناك اذ ا. Cherrypoint ٴمدخ ل م ا ك ؤ ل ا ح نم ق قح ل ل ؤ باحس ل ل اصتا
 ن ا ل و ، مدختس مل ا ؤ ا و ي ف ؤ ب ر ج ت ل ل ؤ ر ا د ا ن ي ك م ت ضرع م تي ، ل ي غ ش ت ل ل د ي ق ؤ مدخ ل ل ا ن ا
 ي ئ ر م ر ي غ ر ا ي خ ل ل ا

ب و غ ر م ل ا ن ا ي ب ت س ا ل ا م ا د خ ت س ا ب ل ص ف م ل ا ع ا ل ط ت س ا ل ا د د ح ، ؤ ب ر ج ت ل ل ؤ ر ا د ا ب ي و ب ت ل ا ؤ م ا ل ع ي ف
 د ي د ح ت ؤ ح ف ص ي ف ا ه و ل م م ت ي ت ل ل ا ن ا ي ب ت س ا ل ا WxM. ؤ با و ب ي ف ا ه ن ي و ك ت م ت ي ذ ل ا
 ل ا ص ت ا ل ا ر ب ع ا ه ت ن م ا ز م م ت WxM ل خ د م ي ف ا ه ن ي و ك ت م ت ي ت ل ل ا ن ا ي ب ت س ا ل ا ي ه ن ا ي ب ت س ا ل ا
 ب ي ب ا ح س ل ل ا



4. ي ص ن ل ل ا ج م ا ن ر ب ل ل ن ي و ك ت ي ف ؤ س ي ئ ر ل ل ا ؤ م ل ا ك م ل ا

ا ذ ه ل . user.microapp.isPostCallSurvey ر ي غ ت م ن ي ي ع ت نم د ك ا ت ي س ي ئ ر ل ل ا ي ص ن ل ل ا ج م ا ن ر ب ل ل ا ي ف
 ن ي ي ع ت ب م ق ، WxM post ب ص ا خ ل ل ا ت ا م ل ا ك م ل ا ع ا ل ط ت س ا ل ا ؤ ج ا ح ك ا ن ه ن ا ك ا ذ ا ، ي ص ن ل ل ا ج م ا ن ر ب ل ل ا
 لى لى ت ا ت ي ت ل ل ا ت ا م ل ا ك م ل ل WxM ر ت و ي ب م ك ؤ ز ه ج ا ل ي ط ع ت ب "N" ؤ م ا ل ع م و ق ت ، "Y" لى لى ر ي غ ت م ل ا
 ي س ي ئ ر ل ل ا ي ص ن ل ل ا ج م ا ن ر ب ل ل ا ا ذ ه

Set Properties (Read Only)

Object type: Call | Object: [No selection] | Variable: user.microapp.isPostCallSurvey

Array index:

Value: 1

Formula Editor...

OK Cancel Help

Set Properties (Read Only)

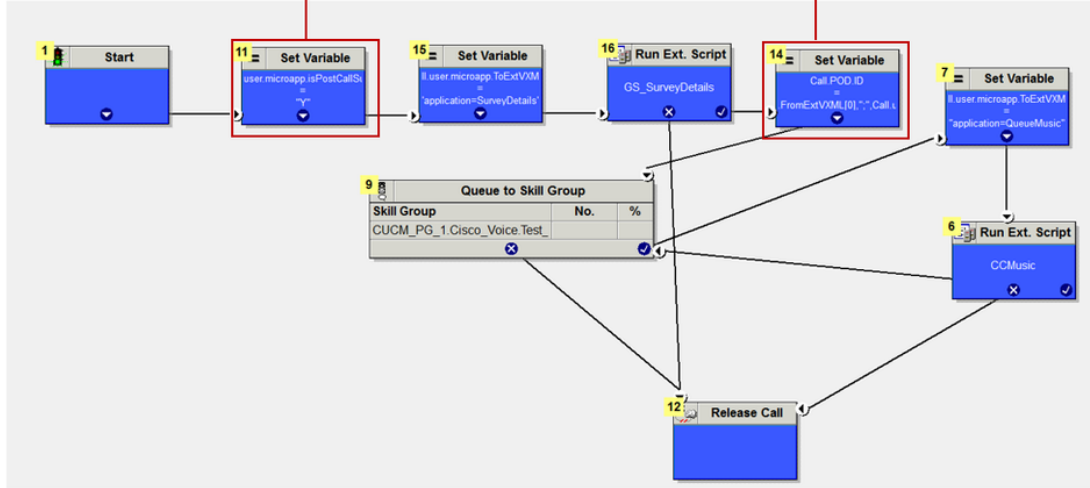
Object type: Call | Object: [No selection] | Variable: POD.ID

Array index:

Value: concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0], ";", Call.user.microapp.FromExtVXML[1])

Formula Editor...

OK Cancel Help



POD.ID Value set to -->

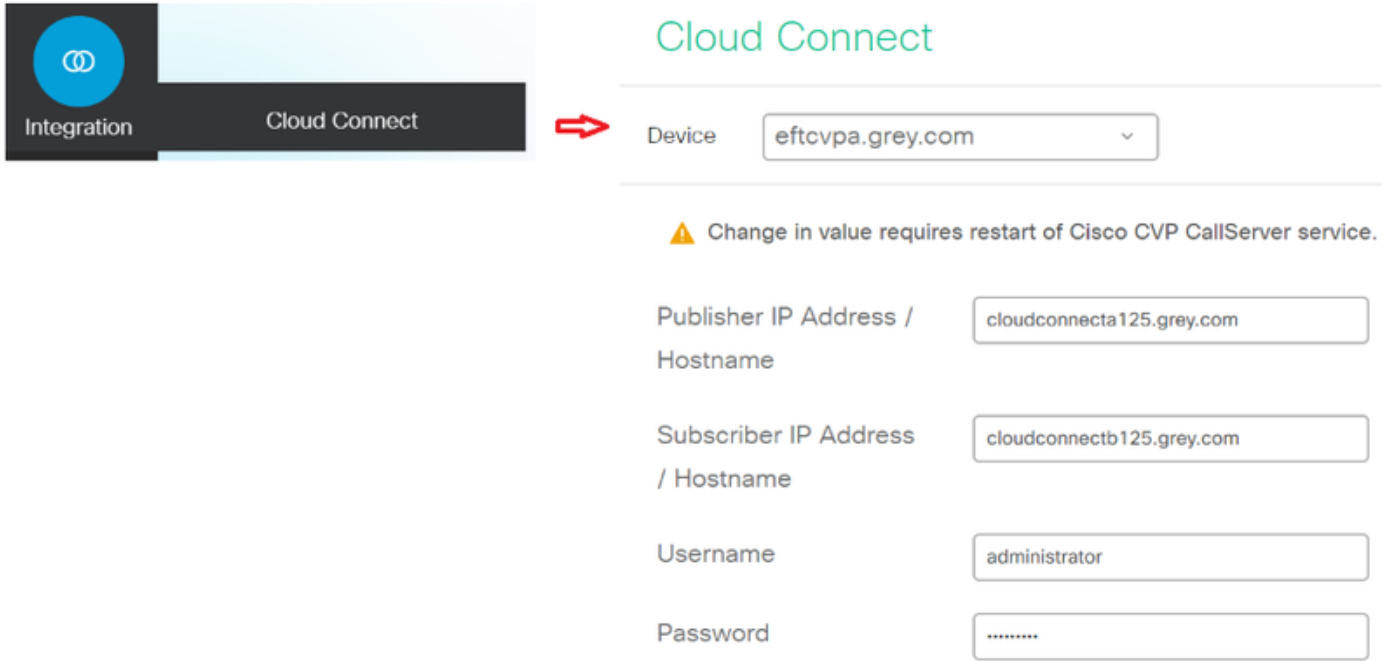
`concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0], ";", Call.user.microapp.FromExtVXML[1])`

في user.microapp.isPostCallSurvey و عوم جم ري غتم ة دقع ني وكت متي مل اذا : ة طحالم
 دع ب ام نايبتسا اعادتسا الى ريشي CVP ن ا ف ، ي ضارتفا لكش ب ي صننلا جم انربلا
 ، ة يدي لقتلا رتوي بمكلا ةزهجأ ةزيم عم طقف لمعي عا ل طتسالانك لو اعادتسال
 ، ة رتوي بمكلا ةزهجأ اعادتسال ل شفي WxM.

CVP نيوكتلا

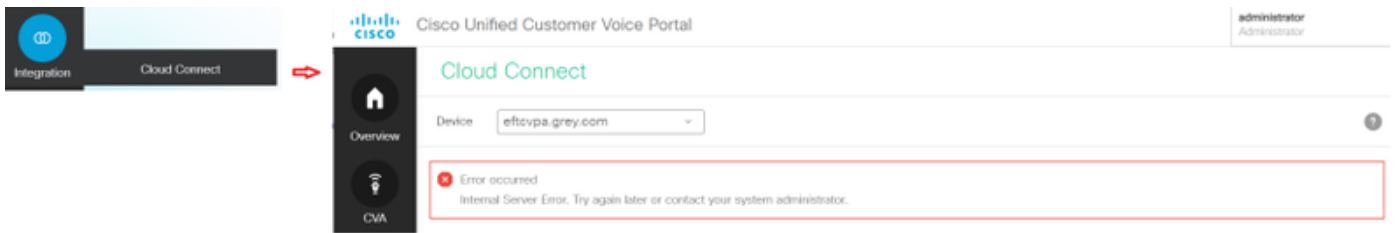
1. CloudConnect في NOAMP

ة فاضا في ل و ال ة و ط خ ل ل ث م ت ، ة باح س ل ل اص ت ا م CVP VXML Server نو كم ل ص ت ي ي ك
 في ، ة فاضا ل ل CVP ل (NOAMP) ة دي د ج ل ل ت ا ي ل م ع ل ر ي د م ل خ د م ل ل ة باح س ل ل اص ت ا م دا خ
 م ن CVP Call Server د د ح ، ة باح س ل ل اص ت ا ي ل ع ر ق ن ا ل م ك ت ل م س ق ي ف NOAMP ة ح ف ص
 . ة باح س ل ل اص ت ا م دا خ ل ي ص ا ف ت ف ض ا و ز ا ه ج ل ل ة ل د س ن م ل ا م ة ا ق ل ل



مداوخل (FQDN) لمالك لاب لهؤملا لاجملا مسا مادختسا بجي، ةسرامم لضفأك: **ةظحالم**
 ةباحتسا لاصتا

OAMP نيب نم آ لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ءحفصلال يي "يلخاد مداخ أظ" ءءاشم كنكمي
 CVP تاءاعتسا مداوخلو



ديزمل OAMP مداوخلو CVP مداخ نيب ءبسانملا تاءاهشلا لدابت نم دكأت، ءلكشملا هءه لءل
 لىل ءوچرلا يچري، CCE لءل اءا ءءووملا ءئيبلا يي تاءاهشلا لدابت لوء ليصافتلا نم
 ءيقاتل ءي قوت لىل ءالطالل [UCCE نم اءا ءءووملا تاءاهشلا لدابت](#): ءالقملا هءه
[م.لوهكتسا ءي قاتل لىل ءءووملا ءءاهشلا](#): ءءامل هءه لىل ءوچرلا يچري، م.لوهكتسا

CVP ل لاصتالا مداوخل يىل لىل باءتسا لاصتالا مداخ ليصافت ءفءب OAMP مداخ موقي
 ءروصلال يي ءضوم وه امك sip.properties فل يي تامولءملا لاءءا مءو

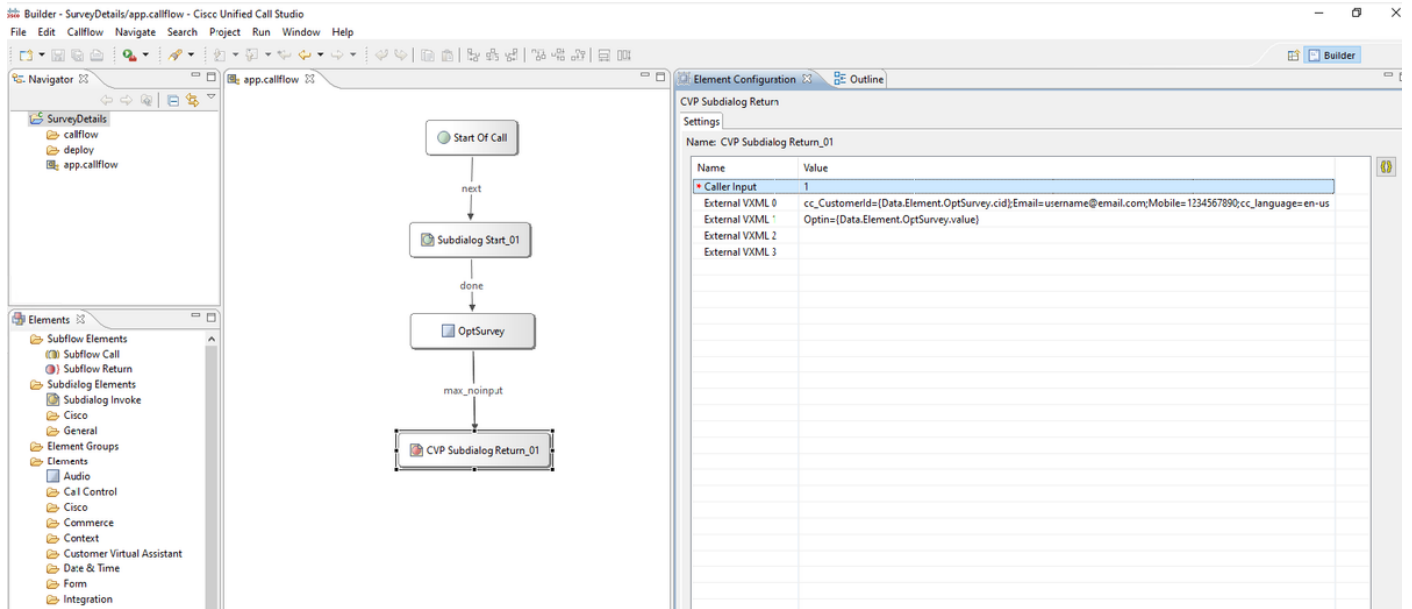
```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/
```

```
#Cloud connect username
SIP.CloudConnect.username = administrator #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.ClouConnect.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
```

CloudConnect دقع ع ف د ب م اظن ل موق ي ، NOAMP ي ف CloudConnect ة فاض ل دن ع : **ةظحالم** لوقح ل ة فاك ة فاض ل ب ج ي ، sip.properties فلم ل رورم ل ا م ل ك و م د خ ت س م ل م س ا و ا د و ج و م ن ك ي م ل ا ذ ا ف ل م ل ا ل ا ا و د ي ه ا ل ع ا ة ش ا ش ل ا ة ط ق ل ي ف ة د و ج و م ل .

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

2. م د خ ت س م ل ا ت ا ل خ د م ع م ج ل Call Studio ق ي ب ط ت ا ا ش ن ل :

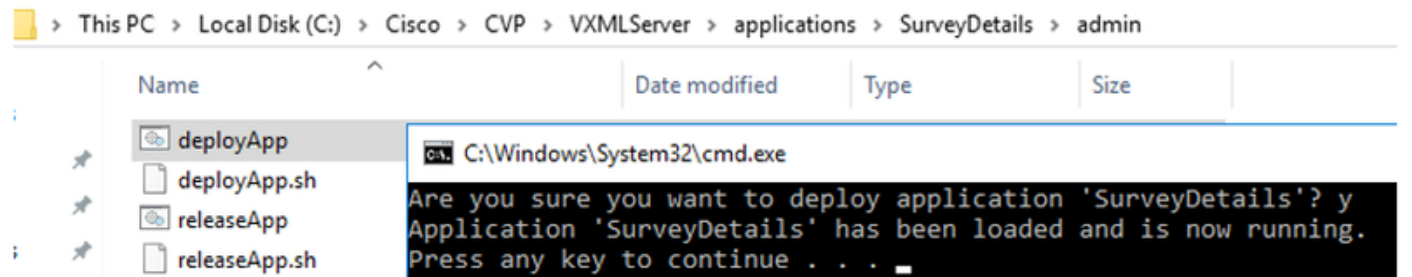


External VXML 0 set to -->
 cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us
 External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}

م ا ي ق ل ا ن ك م ي . ا ي و د ي ج ر ا خ ل ا VXML 0 ر ي غ ت م ن ي ي ع ت م ت ي ، ه ا ل ع ا ل ا ث م ل ا ي ف : **ةظحالم** د ي ر ب ل ا م ق ر ي ف ه و ا ع د ت س ا م ت ا م ل ع ر و ث ع ل ل ق ر ط ة د ع ب ة ي ق ي ق ح ر ش ن ة ي ل م ع ب ل ا ا م و ت ا ن ا ي ب ل ا ة د ع ا ق ي ف ث ح ب ل ا ت ا ي ل م ع ر ب ع ل ي م ع ل ا ب ص ا خ ل ا ل ا ف ت ا ه ل ا / ا ي ن و ر ت ك ل ل ا ل ا ك ل ذ .

3. ق ي ب ط ت ل ا ر ش ن

DeploymentApp ة ع ف د فلم ق و ف ر ق ن ا . ق ي ب ط ت ل ا ر ش ن



ب ط ب ت ر م ل ا ن ي و ك ت ل ا Finesse

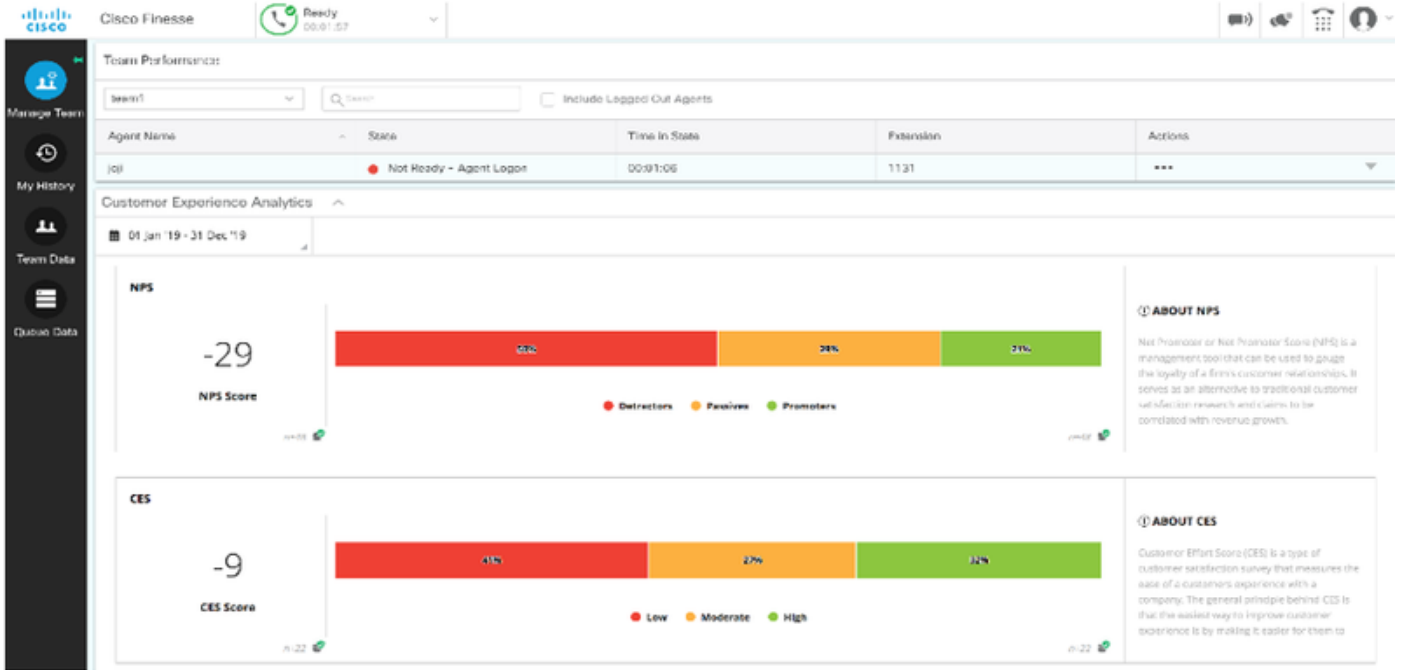
ن ي ف ر ش م ل ا و ل ا ص ت ا ل ا ز ك ا ر م ت ا ل ا ك و ل ن ي ف ل ت خ م ن ي ز ا ه ج WXm ر ف و ت .

عيج ضرعت (CEJ م س ا ب ا ر ا ص ت خ ا ف و ر ع م ل ا) Customer Experience Journey كذل ا ءا د ا ل ا (ا)
 ءم ل ا ك م ه ل و ب ق د ن ع ل ل و ك و ل ل ا ء ي ن م ز ء م ا ق ا ق ي ف ل ي م ع ن م ء ق ب ا س ل ل ا ص ق ت س ل ل ا ت ا ب ا ج ت س ا
 ل ل م ل ل .

ءراوم ل ا ع و ن ل ا ق و ت ا م و ل ع م ل ا C E A ضرعت (C E A) ءا ل م ع ل ل ا ت ا ر ب خ ل ل ل ا ء ل ا ء ا د ا ل ا (ب)
 ء ق د ل ل ع ل ل و ص ل ل ل ا ه ل ل ل ا ل و خ د ل ل ل ي ج س ت م ت ي ل ل ا

ءع ا ن ص ل ل ا ر ي ي ا م ع م ء ق ف ا و ت م ت ا س ا ي ق ل ل ا ل خ ن م ر ص ا ن ع ل ل ل ا م ج ل ل ا ض ب ن ل ل ا ضر ع ي : ل ل و ل ا
 ل م ل ل N P S و C S A T و C E S .

س ي ي ا ق م س ي ي ا ق م ل ل ا ل خ ن م ءا ل م ع ل ل ا / ق ي ر ف ل ل ل ا م ج ل ل ا ض ب ن ل ل ا ضر ع ي : ف ر ش م ل ا
 ل م ل ل N P S و C S A T و C E S . ءع ا ن ص ل ل ا س ي ي ا ق م



ةب و ل ط م ل ا ت ا و ط خ ل ا ي ه ه ذ ه ، م ز ح ل ا ي ل ع ة ي ك ذ ل ا ت ا و د أ ل ا ه ذ ه ن ي ك م ت ل .

1. تاداهش ل ل داب ت

ي كل . ة ب و ل ط م ل ا ت ا م و ل ع م ل ا ي ل ع ل و ص ح ل ل ة ر ش ا ب م WxM ة ص ن م ع م ة ي ك ذ ل ا ت ا و د أ ل ا ل ع ا ف ت ت م ت ي ي ذ ل ا د د ح م ل ا م د ا خ ل ل ل ي و خ ت ل ل ز ي م م ز م ر د و ج و م ز ل ي ، ة ي ك ذ ل ا ة ا د أ ل ا ن م ب ل ط ل ا WxM ل ب ق ي Finesse و Cloud Connect م د ا و خ ن ي ب SRC ع م ق ف ا و ت ل ا ت ا د ا ه ش ل د ا ب ت ل ا ر ط ن . ة ب ا ح س ل ل ل ا ص ت ا ن م ه ب ل ج ت ا و ط خ ل ل ع ا ب ت ا ي ج ر ي ، ا ي ت ا ذ ة ق و م ل ا ة ي ب ل ل ة ب س ن ل ا ب . ح ج ا ن ل ا ص ت ا ع ا ر ج ا م ز ل ي ، Cloud Connect د ن ت س م ل ا ذ ه ي ف ة ر و ك ذ م ل ا

2. Cloud Connect ف ي Finesse Admin

ة ف ا ض ا د ن ع ك ل ذ ق ي ق ح ت م ت ي و ، Cloud Connect م د ا خ ب ة ي ا ر د ي ل ع Finesse ن و ك ت ن ا ب ج ي Finesse ة ر ا د ا ة ح ف ص ي ل ا ي ب ا ح س ل ل ل ا ص ت ا ل ل ي ص ا ف ت



Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

Publisher Address*

Subscriber Address

3. ةكذلا ةادألا نيكمت

ةادألا زمر ريديصت ب مق ،ج ارخإل ةبلع لىل ع CEJ ةكذلا ةادألا نيكمتل :CEJ ةكذلا ةادألا لىكولل Finesse ةرادإب ةصاخلا بتكملل حطس طي طخت ةحفص لىل ةخاسن او WxM نم ةكذلا لكذ قيقحتل ةمزاللا تاوطلال لىل امي فو .فرشمل او

لوؤسمل باسح مادختساب WxM لىل لوخدلا لىجست ب مق 1. ةوطلال


```

<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <id>home</id>
      <icon>home</icon>
      <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
      <columns>
        <column>
          <gadgets>
            <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ea94122e5833403e8dcb28a-ccdemo09admin</gadget>
            <!-- The following gadget is for recording and displaying call transcripts.
            If Voicea is onboarded successfully and all configuration done correctly then uncomment this gadget-->
            <!-- <gadget>/3rdpartygadget/files/calltranscript/CallTranscriptGadget.xml</gadget> -->
            <!-- The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Journey.

```

URL ناوع س فن نمضتي بتكمال حطس طي طختل Finesse CAdmin ح ف ص ي ف 5 ة و ط خ ل ا
 ف ر ش م ل ا ط ي ط خ ت ل ة ي س ي ر ل ا ة ح ف ص ل ا ح ت

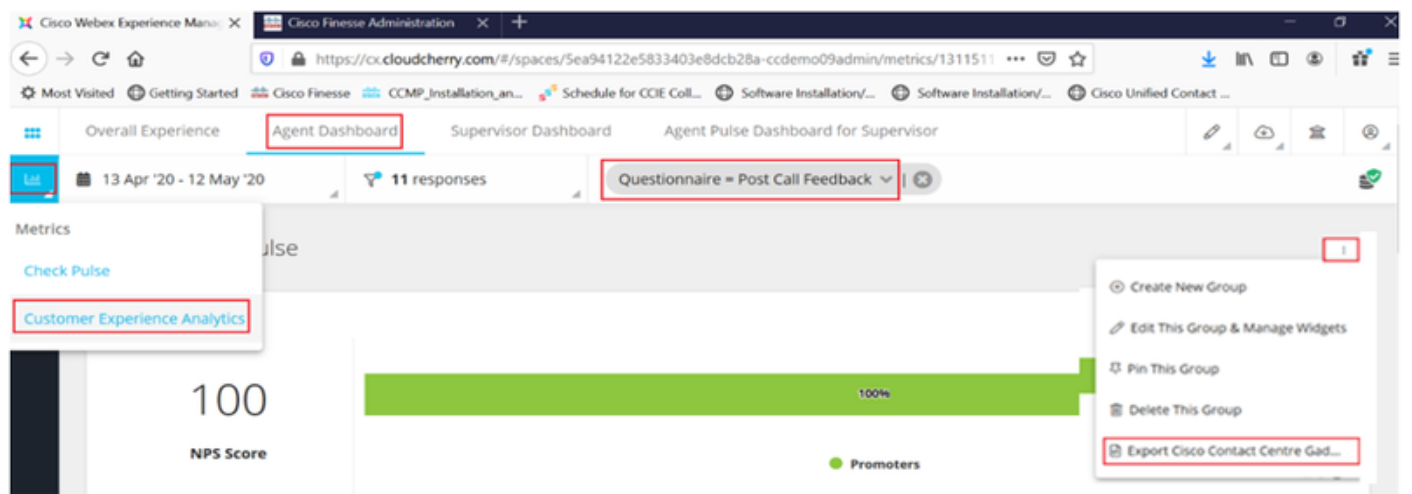
```

<role>Supervisor</role>
<page>
  <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
</page>
<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <icon>home</icon>
    <label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <!-- The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Analytics.
          If CloudCherry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
          with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CloudCherry -->
          <!-- <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml</gadget> -->
          <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-
          wxmxchanneldemoadmin</gadget>
          <gadget id= team-performance >/desktop/scripts/js/teamperformance.js</gadget>
          <!-- The following gadgets are used for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team

```

اذه ني ك م ت ل CEJ ة ي ك ذ ل ا ة ا د ا ل ك ة ل ث ا م م ت ا و ط خ ذ ا خ ت ا م ز ل ي : CEA ل ي م ع ل ة د ع ا س م ل ا ة ا د ا ل
 ت ا ق ا ط ن ل ا ي ف ا ل ك و ل ل ق ي ب ط ت ل ا

ط ي ر ش ي ل ع و ة ح ا س م ل ا ي ف ل ي ك و ل ا د ي ح ت ا م و ل ع م ة ح و ل ي ف WxM ل و و س م ل خ د م ي ف 1 ة و ط خ ل ا
 ل ي م ح ت ر ز ط غ ض م ت ي ا م ن ي ب . ا ل م ع ل ا ة ر ب خ ت ا ل ي ل ح ت ر ا ي خ ر ا ي خ ا م ت ي ، ر س ي ا ل ا ل ق ن ت ل ا
 C i s c o C o n t a c t C e n t e r ر ي د ص ت ر ا ي خ د د ح ، ة ل د س ن م ل ا ة م ئ ا ق ل ا ي ف و ، CEA ة ي ف ل ل خ ل ا ة ح و ل ل ا
 G a d g e t .



ح ش ر م ق ا ح ل ا ب م ق : ط ب ر ل ا نا و ن ع ل ي د ع ت ب م ق و ط ب ر ل ا نا و ن ع خ س ن ا . 2 ة و ط خ ل ا
 &filterTags=cc_AgentId ه ب .

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 to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea4-anujlabadmin&metricId=532544291245564516282246433312-anujlabadmin
```

Finesse Agent Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-
    accountname&metricId=f004721lhxo94gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
  </gadget>
</gadgets>
```

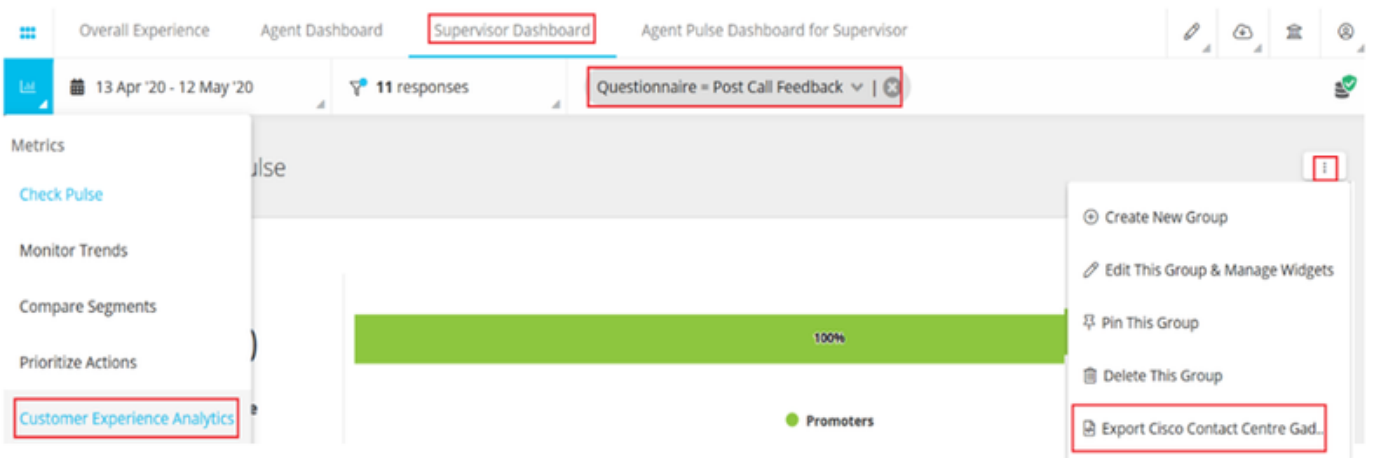
Add filter tag in Finesse desktop layout

تحت طبرلا ناوع نمضتي، ةقيدل CFAAdmin بتكمل حطس طبيطخت ةح ف ص ي ف 3. ةوطخل ل. ل. ك و ل ر و د ب ة ص ا خ ل MyStatistics بي و ب ت ل ة م ا ل ع

```
<id>myStatistics</id>
<icon>column-chart</icon>
<label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013b-
      wxmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wmxmxchanneldemoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=150&
      viewId=0B8D11317ED54A80B64F3AE28C5139E5&filterId=agentStats.id=CL%20teamName</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
</tab>
```

اذه ني ك م ت ل CEJ ةي ك ذ ل ا ة ا د ا ل ل ث م ة ل ث ا م ت ا و ط ا خ ذ ا خ ت ا م ز ل ي : CEA فر ش م ل ل ة د ع ا س م ل ا ة ا د ا ل ا د د ح م ل ا ت ق و ل ا ي ف فر ش م ل ل ق ي ب ط ت ل ا

ل ق ن ت ل ا ط ي ر ش ي ل ع و فر ش م ل ا د ي د ح ت ا م و ل ع م ة ح و ل ي ف WxM ل و و س م ل خ د م ي ف 1. ة و ط خ ل ا ر ز : CEA ةي ف ل خ ل ا ة ح و ل ل ا ل ا م ح ا ط غ ض ع م . ل . ل م ع ل ا ة ر ب خ ت ا ل ي ل ح ت ر ا ي خ ر ا ي ت ا خ ا م ت ي ر س ي ا ل ا Cisco Contact Center. ةي ك ذ ل ا ة ا د ا ل ا ر ي د ص ت ر ا ي خ د ح ة ل د س ن م ل ا ة م ئ ا ق ل ل ي ف و



م س ا ق ا ح ل ا ب م ق : ط ب ر ل ا نا و ع ل ي د ع ت ب م ق و ط ب ر ل ا نا و ع خ س ن ا 2. ة و ط خ ل ا ه ب &filterTags=cc_TeamId ح ش ر م ل ا

نېوكتلا اذه ةحص نم ققحتلل ءارجا اّلااح دجوي ال

اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسا

اهحالصإو نېوكتلا اذه ءاطخأ فاشكتسال ةحاتم ةددم تاطوخ يّ اّلااح دجوت ال

ةلص تاذا تامولعم

- [ءالطتسا](#): ةلاقملا هذه ىلا عجرا WxM لخاد ءالطتسال ةزيم لوح تامولعملا نم ديزم [UCCE لجم دملا WebEx Experience Management \(WXm\)](#)
- هذه ىلا ءوجرلا ىجري، CCE لجل ايتاذ ءقوملا تاداهشلا لدابت لوح تامولعم ىلع لوصحلل [ايتاذ ءقوملا UCCE تاداهش لدابت](#): ةلاقملا
- ىجري، CCE لجل ىلع CA لبق نم ءقوملا ءداهشلا ذيفنت لوح تامولعم ىلع لوصحلل [CCE CA لبق نم ءقوملا ءداهشلا](#): ةلاقملا هذه ىلا ءوجرلا
- [WxM لىضارتفالا CVP GitHub قىبطت](#): CVP GitHub WxM قىبطت
- [Cisco Systems - تادنتسمل او ىنقتلا 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 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