

م تي يتلا ةعئاشلا تال كشملا فاشكتسا لماك تلا دنع اهحالصا و CCE ةئيبي ف اهتيؤر WebEx Connect عم

تايوتحملا

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألا تابلاطتلا](#)

[تابلطتلا](#)

[مدختسملا نوكملا](#)

[ةيفللخلا](#)

[ةفلتخملا تانوكملا ربع اهعيجتو تالچسلا للا لوصولا ةيفيكن](#)

[تاقفدتلا - Webex لاصتا قباوب](#)

[نئعم قفدتلا ةيفصولا تالچسلا نئكم](#)

[عاطخلا جحصم تالچس](#)

[Cloud Connect مدلاخ](#)

[ضرعتسملا مكحت ةدحو تالچس](#)

[مورك حفتسم نم](#)

[سكوفرياف ضرعتسم نم](#)

[ICM تالچس](#)

[ةعئاشلا اهحالصا و عاطخلا فاشكتسا تاهوي راني](#)

[ثودح عم لي محتلا ي ف CCE ةرادا ءحفص يلغ ةيمقرلا ءانقلا تادادعلا لشف 1: ويراني سلا
يمقرلا هيچوتلا ءمدخ لاصتالا ي ف أطخ - أطخ](#)

[جحص ريغ ددحملا لاجملا - أطخ ثودح عم ءش ددلا ادب لشف 2: ويراني سلا](#)

[ددحملا لاجملا - أطخ ثودح عم CCE ءهم ءاشنا ءدق ع ي ف ءش ددلا ادب لشف 3: ويراني سلا
جلاص ريغ](#)

[لي محتلا ي ف Finesse يلغ "ةيمقرلا تاونقلا ءرادا" ءكذلا ءادلا لشف 4: ويراني سلا
\(ةغراف ءكذ ءاد لي محت\) لوخدلا و](#)

[عم Finesse يلغ Manage Digital Channels مادختساب لوخدلا ليچست لشف 5: ويراني سلا
ةكذلا تاودالا رداصم يلغ لوصحلا رذعت Manage Digital Channels لي محت لشف - أطخ ثودح](#)

[- أطخ ثودح عم Finesse يلغ Manage Digital Channels للا لوخدلا ليچست لشف 6: ويراني سلا
جلاص ريغ زيمم زمري قوت لوخدلا ليچست لشف](#)

[- أطخ ثودح عم Finesse يلغ Manage Digital Channels للا لوخدلا ليچست لشف 7: ويراني سلا
ليچست ءلمع ءلواجم ءادلا عاجرلا مدختسملا يلغ روثللا متي مل لوخدلا ليچست لشف
لوخدلا](#)

[- أطخلا لوخدلا ليچست ي ف Finesse يلغ ءيمقرلا تاونقلا ءرادا لشف 8: ويراني سلا
طئاسولا تاونق مادختساب لك نئوك متي مل ءرفوت ريغ طئاسولا تاونق](#)

[لي محت ماظنلا يلغ رذعتي تانايبلا لي محت لشف - عم ءش ددلا لوبق لشف 9: ويراني سلا
تامولعملا رفاوت مدع ببسب ءملا](#)

[- أطخ ثودح عم ءيمقرلا تاونقلا ءرادا يلغ لي محتلا ي ف ءش ددلا لشف 10: ويراني سلا
ءثداحلا هذلا للا \(نئكراشم\) كراشم ي ءفاضا مت مل - تانايبلا لي محت لشف](#)

[مكحت ءدحو تالچس ربع يمقرلا هيچوتلاب ءصالخا ECC تاريخت م بقت
MR PG ءوملا و ضرعتسملا](#)

[ECC تاريخت م عبتت نئكم](#)

[ءلص تاذا تامولعم](#)

عمدقملا

متي يتللا عئاشلا تال كشملا تاهوي راني س عا طخأ فاش ك تسأ ةيفي ك دنت سمل اذه حضوي اهال صا و WebEx Connect عم جم دمل Contact Center Enterprise (CCE) لحي ف اهتي ور

ةيساسألا تاب ل ط تمل

تاب ل ط تمل:

ةيلال عيضاوملاب ةفرعم كي دل نوكت نأب Cisco ي صوت:

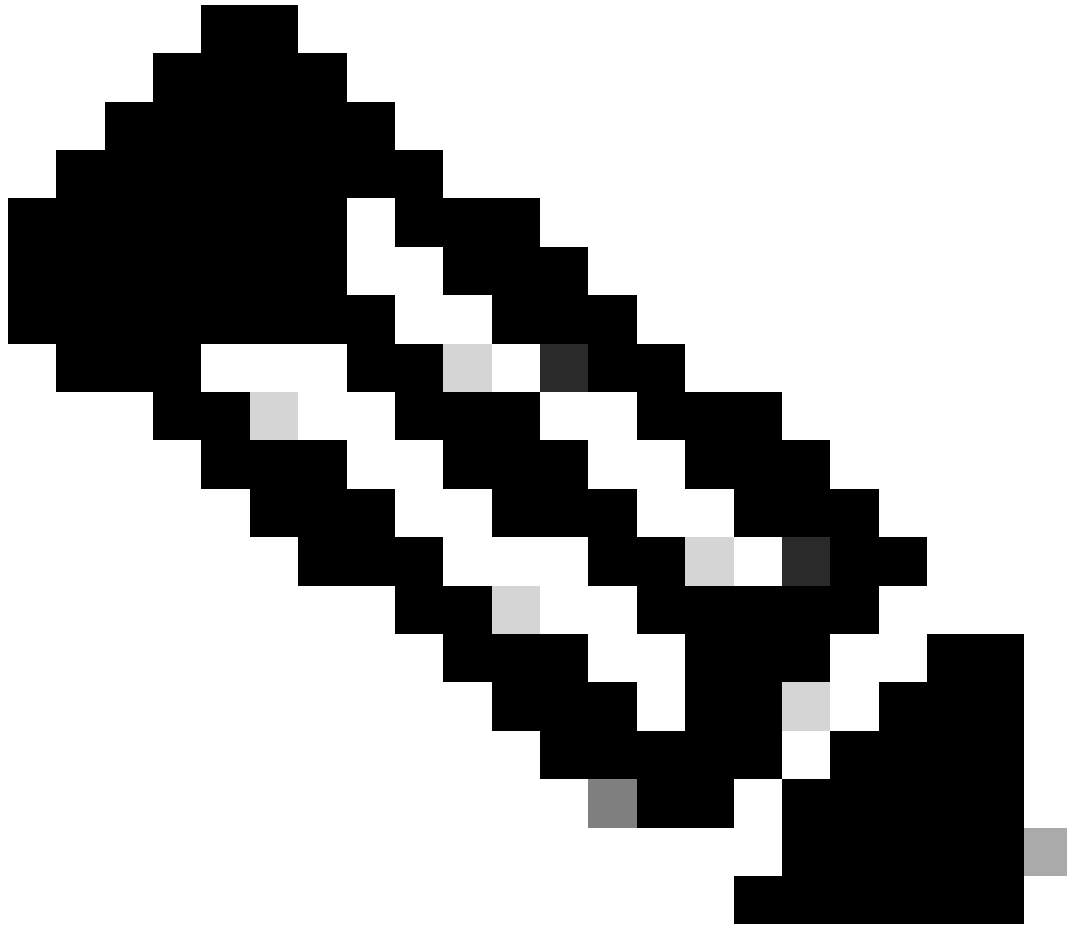
- Cisco نم (PCCE) ةعمجملا لاصتالا زكارم تاسسؤم لولح
- Cisco (UCCE) نم ةدجوملا لاصتالا زكارم تاسسؤم لولح
- Webex لاصتا

مدخت سمل نوكملا:

ةيلال ةيدامل تانوكمل او جماربل تارادصا ىل دنت سمل اذه في ةدراول تامولعمل دنت ست:

- CCE: 12.6(2) رادصا
- Finesse: 12.6(2) رادصا
- Webex Control Hub
- Webex لاصتا ةبواب
- Webex Engagement ةبواب

ةصاخ ةيلمعم ةئي ب في ةدوجوملا ةزهجال نم دنت سمل اذه في ةدراول تامولعمل عاشنإ مت تناك اذا. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دنت سمل اذه في ةمدخت سمل ةزهجال عيمج تادب رما يال لم تحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،لي غشتلا دي ق ك تكبش



دنع ةيمقرلا ةانقلا ةمهم ةجالعمب نوموقي نيزلا ءالمعل نيكمت بجي :ةظحالم
(SSO) يداحأل لوخذلا ليجست

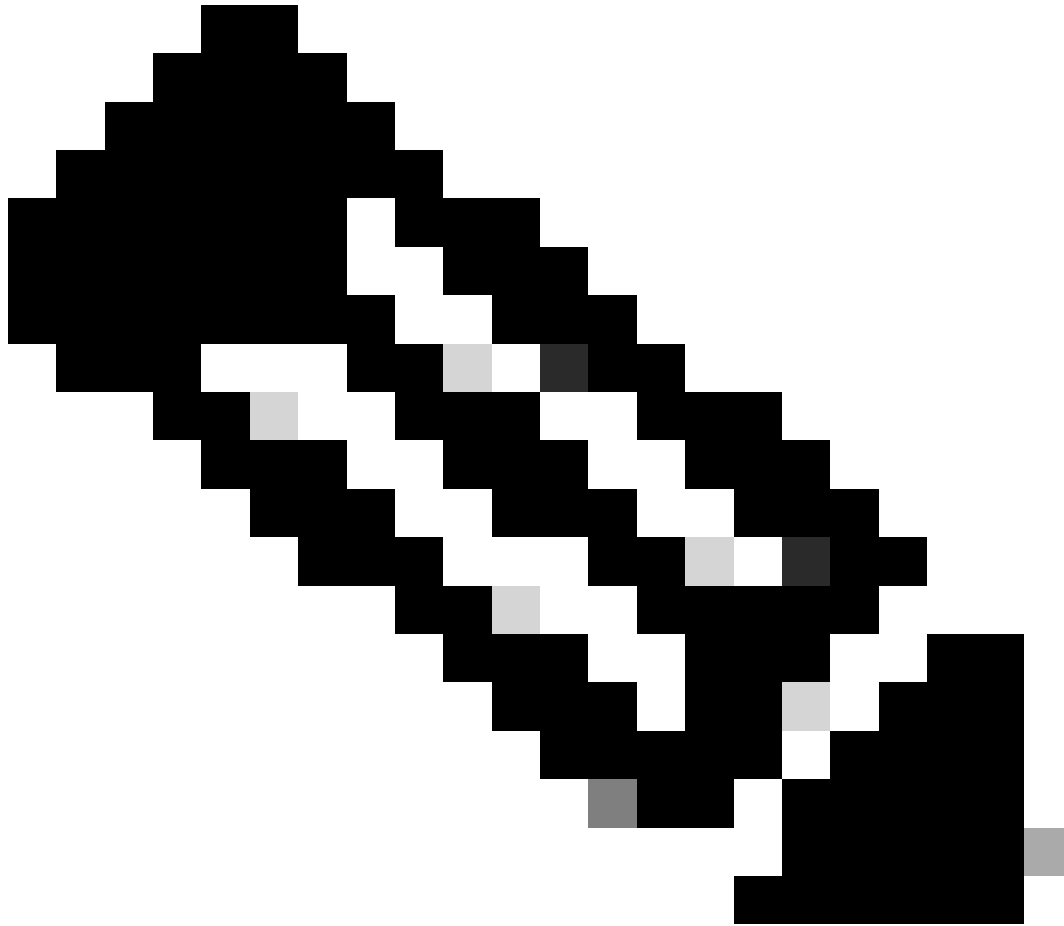
ةيفلخلا

مادختساب لعافتلاب هئالمعو لاصتالا زكرم في تاكرشلل Webex Connect لاصتا حمسي
Contact Center لح جمدي SMS لئاسرو ةثداحمل او ينورتكلال دي ربلا لثم ةيمقرلا تاونقلا
دعاسي . تاكرشلا في ءالمعل ةسلس ةبرجت ريفوتل Webex Connect عم (CCE) Enterprise
لاصتا رفوي . ةيمقرلا ةتوصل لاصتالا تاونق ربع لعافتلا ىلع ءالمعل جمدا اذه
ضعب ىلع تاباجا ىلع لوصحل نم ءالمعل نيكمتل يئاقلت جم دو ةيرث ةي تاذا ءم دخ Webex
دادعإ ءم دخو ليكول بكتكم الحطسو لم اكتمل هي جوتلل ادحوم الح رفوي وهو . ةعئاشلا قلئسلأا
لالخ نم لعافتلا ىلع ءالمعل ءاكرشلا دعاسي اطسبم اراطإ Webex لاصتا رفوي . ريراقتلا
ةيمقرلا تاونقلا

تانوكملا ربع اهعيمجتو تالجسلال ىلإ لوصول ةيفي

ةفلتخملا

تاقفدتلا - Webex لاصتا ةباوب



طاشن ءدب لب ق قفدتلا ل فصولا لئجستلا نئكمت نم دكأت :ةظحالم

نئعم قفدتلا ةفصولا تالئسلا نئكمت

- قفدتلا تادادع| حتفل ةحفصولا لئعأ ف سورتلا ةنوقيأ ددح
- ةفصولا تالئسلا نئكمت ب مق ،ماع بئوبتلا ةمالع ف
- جورئ 'ل نئكمي ل ف 1000 تلخد
- ظفح قوف رقنا

My Inbound Chat Flow

4- Live

Build Analyse

Flow Settings

General Custom Logs Flow Outcomes Custom Variables

Flow Name

My Inbound Chat Flow

Description (Optional)

Enter Description here

Advanced settings (optional)

Set flow behaviour when running multiple instances of flows in parallel.

Correlation ID

\$(corrid)

☒ Enabled Descriptive logs It can take upto 2 minutes to take effect

Activate to capture information required for developers when trying to debug a problem, helpful when testing your service. Descriptive logs capture complete transaction details including sequence of all activities within flows, send/receive message payload, HTTP request & response entities which may include sensitive PII data of your customers. Descriptive logs captures data for latest live flow version.

Enabled for Mins or Transaction

Note: Descriptive logs for debugging will be auto-disabled in maximum 1440 minutes

☐ Disabled Prevent duplicate flow runs

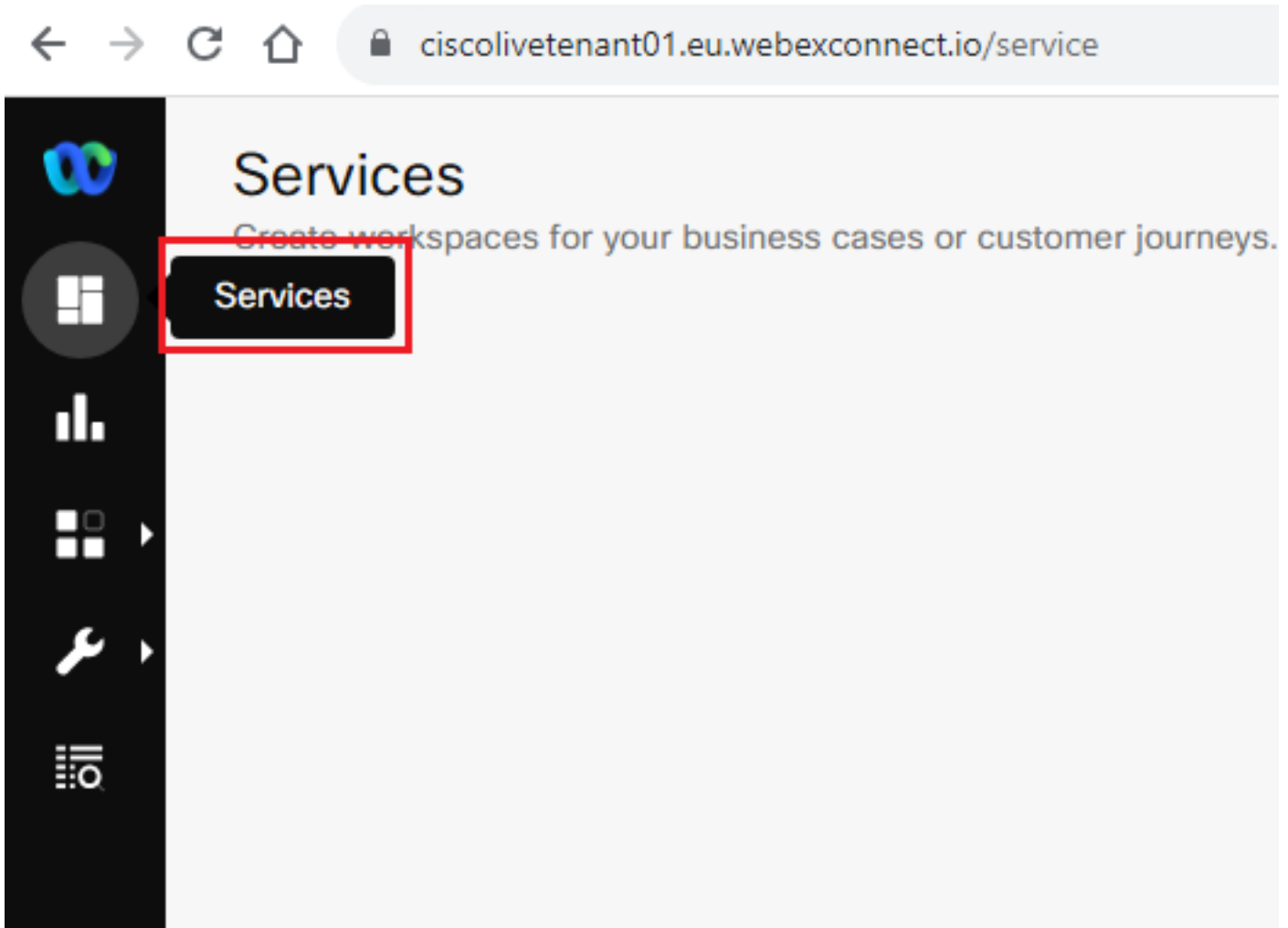
Enable to set a unique identifier for each run of the flow. Duplicate requests with the same set of identifiers will be discarded. Comma separate multiple identifiers.

Flow id: 30198

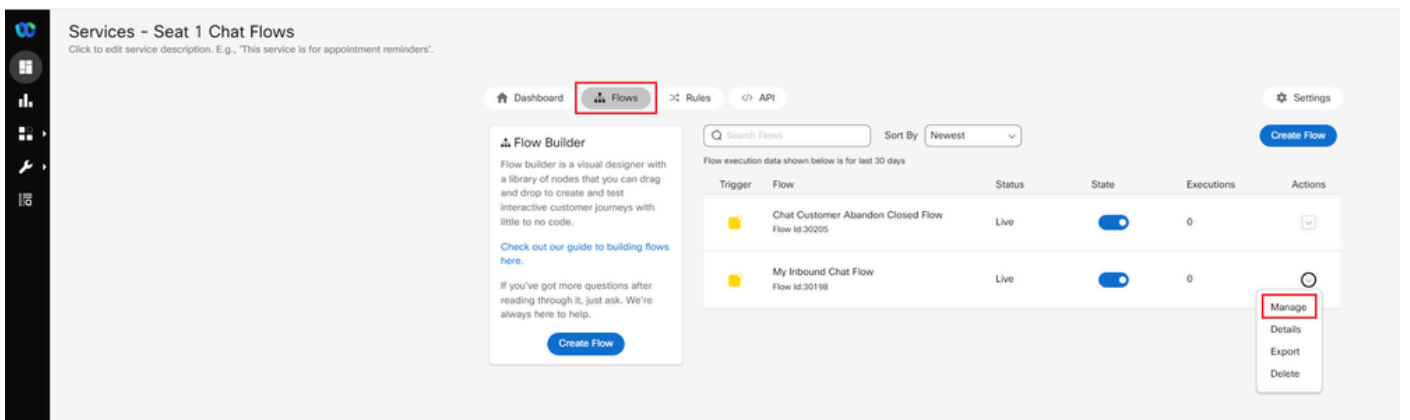
Cancel Save

ءاطخأل ححصم تالچس

مءءال قوف رقن او تامءءال اللى لى قنننل او لاصننل لءءم اللى لوءءل لى ءسب مق 1 ةوطفال ةبسانم ال.

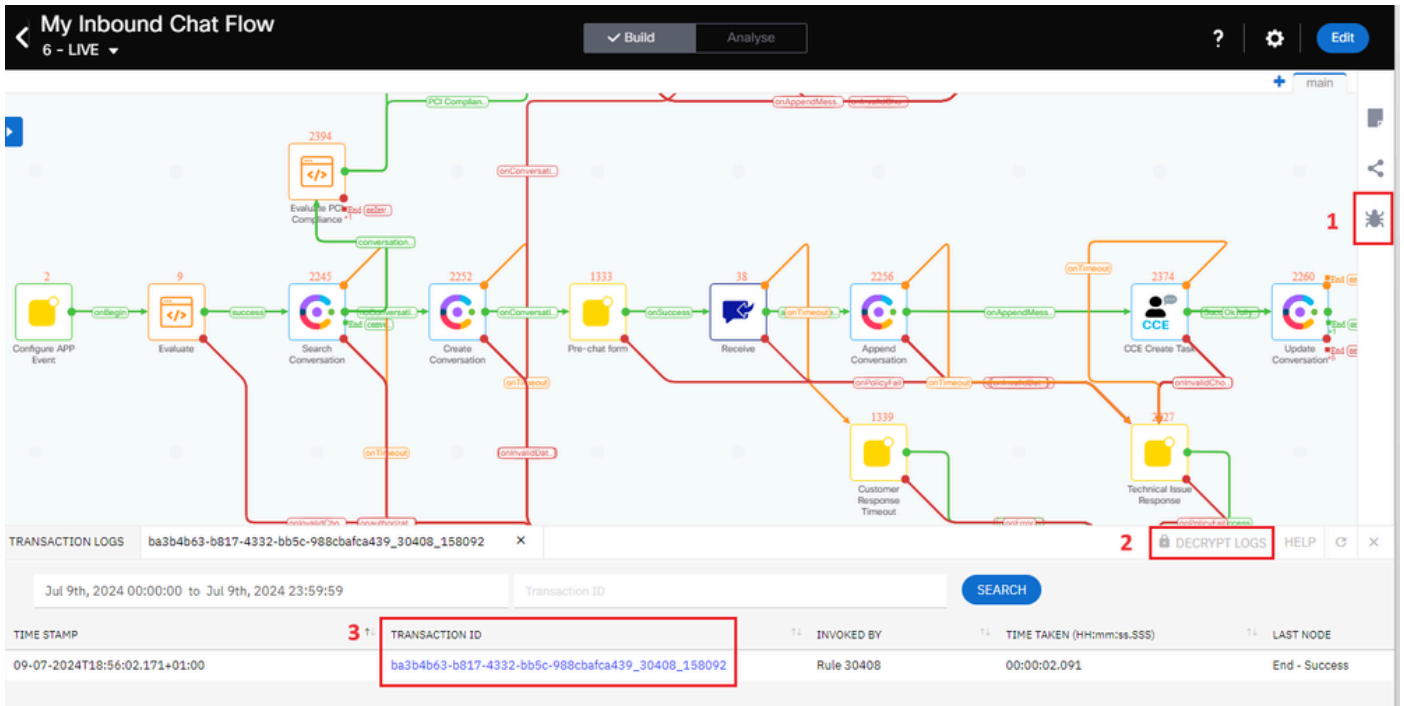


حيث صت في بغري يذل بسانم لقفدتل دح م ث "تاقفدتل ىلع رقنا ،كلذ دع ب 2 ةوطخل اءاطخال:



ددحمل لقفدتل نمض ،نآل 3 ةوطخل:

1. نيميل ىل اءاطخال حصرم ةنوقي ىلع رقنا .
2. "تالجل ريفشت كف قوف رقنا ،كلذ دع ب .
3. 'ةلماعمل فرعم' قوف رقنا و ارخؤم اهؤدب مت يتل ةش دردل ينمزل اءاطال نع ثحبا .
قباطمل



ةدقع لك ىلع تثدح يتلا ثادحألا لىصافت ضرعل ةدقع لك قوف رقنا :4 ةوطخلا

مداخ Cloud Connect

مداخ Cloud Connect م داخ ىلع دوجوم ال digitalrouting.log فلم يف ةثداحم ال تاسلج بقعت نكمي عا طخألا حصم نم هراضح مت يذال TransactionID م ادختساب

- digitalrouting.log :نيودتال فلم مسا
- ActiveVelog فلم ىلع لوصحل :ربع (CLI) رم أوألا رطس ةهجاو
/hybrid/log/digitalrouting/digitalrouting.log
- ضرعتسم ال ربع : <https://<cloud-connect-server>:8445/draipi/log/digitalRouting>

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Not secure <https://cloudconnect1.dcloud.cisco.com:8445/draipi/log/digitalrouting>

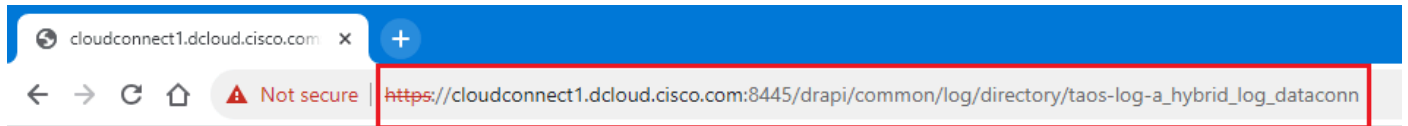
DigitalRouting

Filename	Size
digitalrouting.log	34247156
GC-2024-07-02_11-	113522
digitalrouting-20	4618167
digitalrouting-20	4666346
digitalrouting-20	4706035
digitalrouting-20	4566034
digitalrouting-2024-07-02-17-96.log.gz	4558936
digitalrouting-2024-07-02-17-95.log.gz	4568792

"مساب طابترالا ظفح" قوف رقناو لجسلا فلم مسا ىلع نميألا سواملا رزب رقنا

dataconn.log فلم ي في ليكولا ةنمازم لكاشم بقعت نكمي

- dataconn.log نيودتل فلم مسا
- ActiveVelog فلم ىلع لوصحلا :ربع (CLI) رماوأل رطس ةهجاو /hybrid/log/dataconn/dataconn.log
- ضرعتسملا ربع : https://<cloud-connect-server>:8445/drap/api/common/log/directory/taos-log-a_hybrid_log_dataconn



Platform

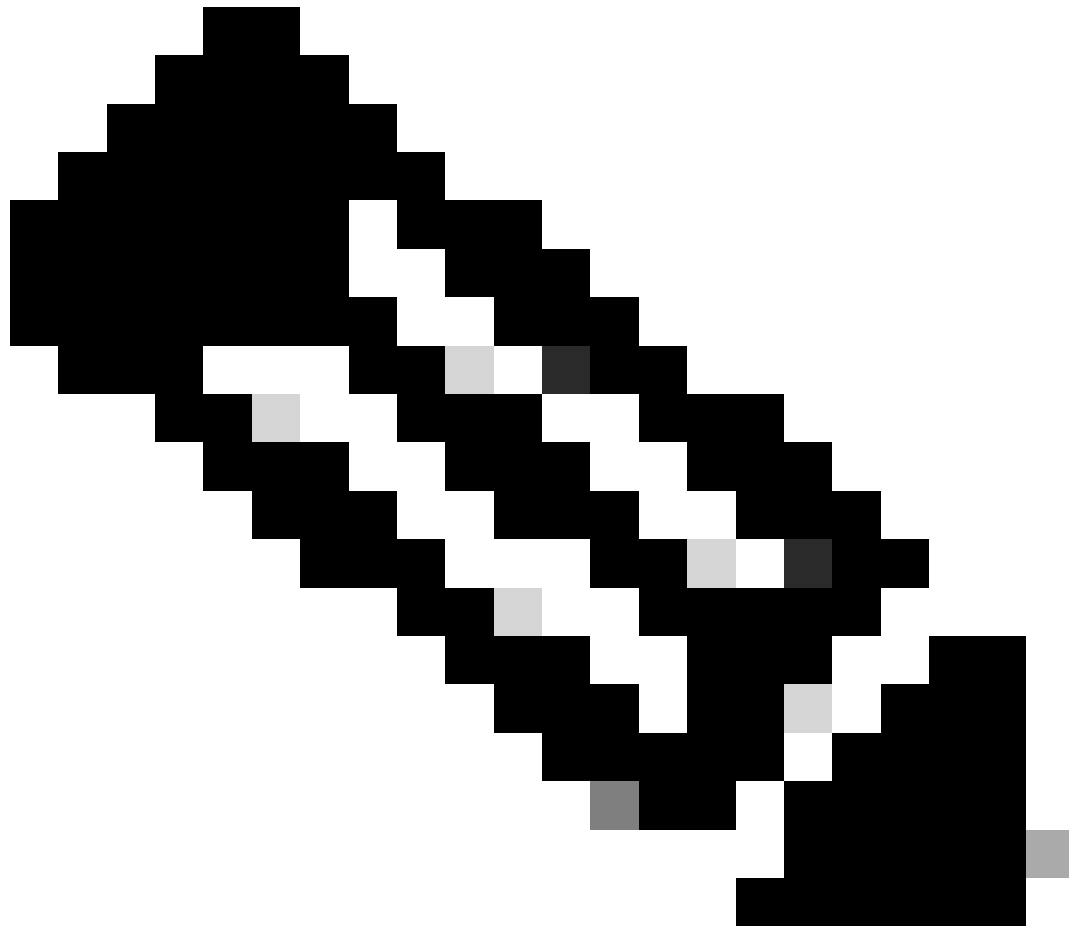
Filename	Size
GC-2024-05-16_14-46-02.log	3450
dataconn.log	709332
dataconn_err	421736
dataconn_err	17888
dataconn.202	445858
service.log	310
GC-2024-05-1	2472
service.2024-May-13.0.log.gz	133
GC-2024-05-13_12-01-11.log	10203
dataconn_error.2024-May-15.0.log.gz	10158

"مساب طابترالا ظفح" قوف رقناو لجسلا فلم مسا ىلع نميألا سواملا رزب رقنا

ضرعتسملا مكحت ةدحو تالجس

Webex ىلع Finesse بتكملا حطس ىلع "ةيمقرلا ةانقلا ةرادا ةيكدلا ةادألا ةفاضتسا متي حطس ليمحت هي متي يذلا ضرعتسملا نيب لاصتالا ناف ،يلاتلابو Webex Engagement و Finesse بتكملا

ضرعتسملا مكحت ةدحو تالجس دوجو مزلي ،اهحالصاو ةيكدلا ةادألا عاطخأ فاشكتسال



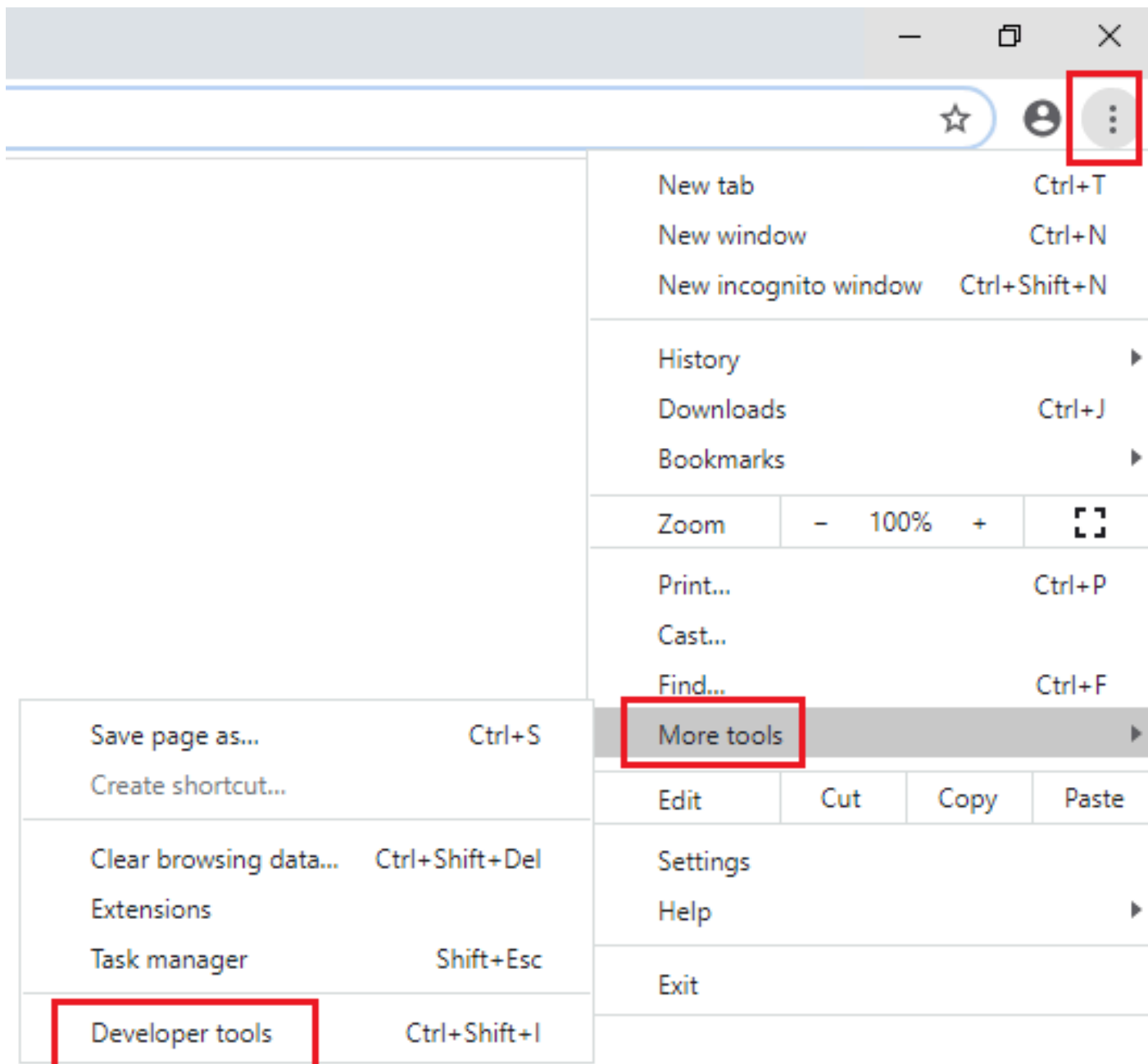
تاودال لكاشم ةرادال Finesse Desktop WebServices تالجس رفوت مزلي ال :ةطحال م
ةيمقرلا تاونقلل ةيكدال.

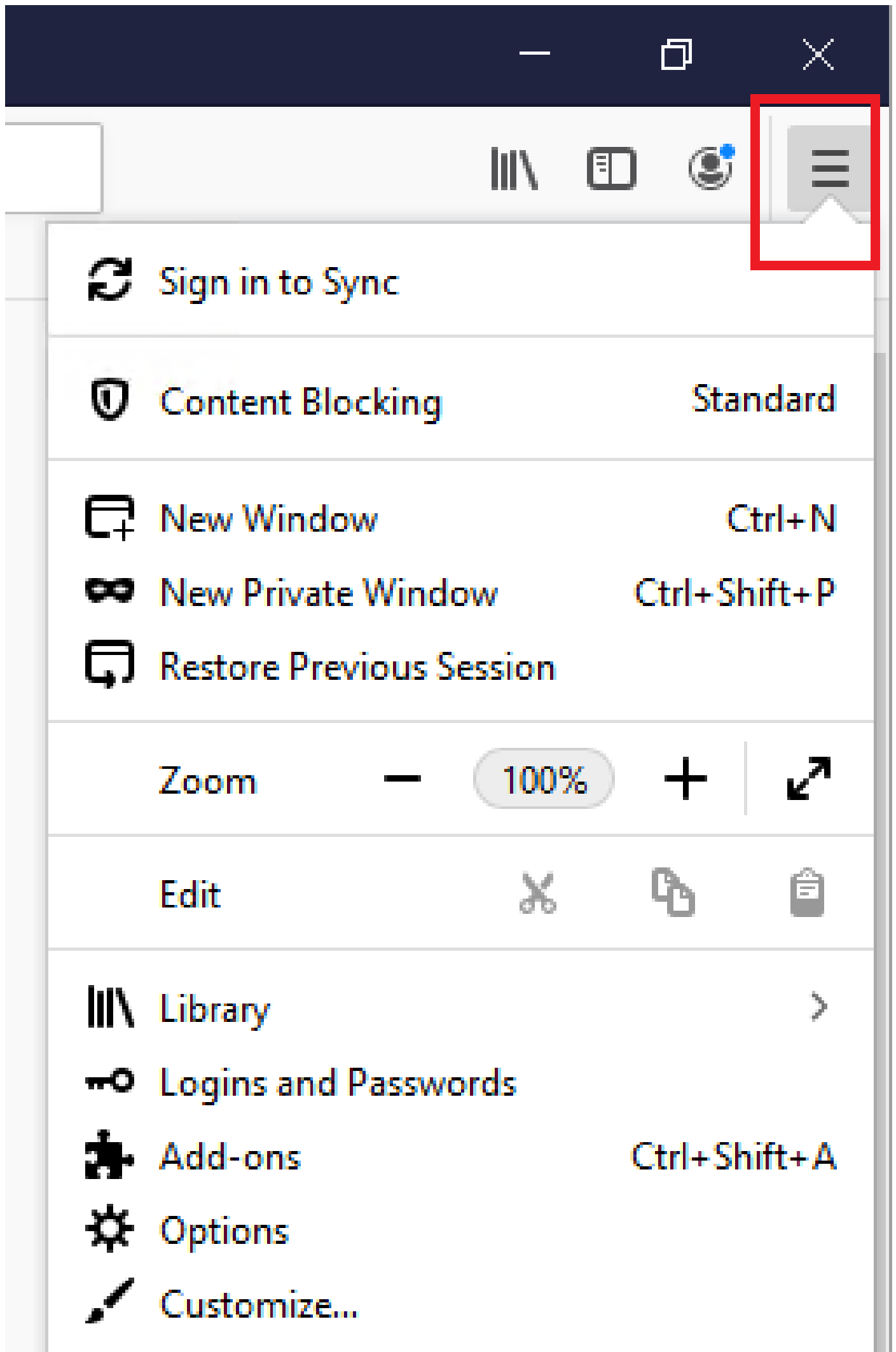
مورك حفصتم نم

- روطم ال تاودا > رثكأ تاودا > روطم ال تاودا الى حفصتو تادادع الى ةنوقي الى ل ع رقنا
- طاقتحال :تارايخال ددحو سورتل زمر الى ل ع رقنا ،مكحتال ةدحو ةحفص > روطم ال تاودا ي ف
XMLHttpRequests لجس ،ةينمزل عباوطل راهاظا ،لجسلاب
- طاقتحال :رايخال ددحو سورتل زمر الى ل ع رقنا ،ةكبشال بيوبت ةمال ع > روطم ال تاودا ي ف
لجسلاب
- تادادع الى ةحفص قالاغ
- ضرعتسم ال ي ف URL ناوع ليحتب نال مق
- بيوبتل ةمال ع قوف نمي ال سوامل رزب رقنللاب مكحتال ةدحو تالجس عيحت نال نكمي
"مساب لكلا ظفح" ديدحتو "مكحتال ةدحو"

سكوفرياف ضرعتسم نم

- روطم تاوداً > تاودال نم ديزملا إلى إحصتو تاقىب طتلا عمئاق ةنوقيأ إلى ع رقنا بيول.
- ةرمتسم تالجس :رايخلا ددحو سورتل زمر إلى ع رقنا ،ةكبشلا ةحفص يف
- قوف نميأل سواملا رزب رقنلاب ةكبشلاو مكحتلا ةدحو تالجس عيمجت نأل نكمي "مسابل لكلا ظفح" ديدحتو ةلباقملا بيوبتل تامالع





لقح في حيحص لكشب لاجملا نييعت نم دكأت "ماع" بيوبتلا ةمالع في > (ريحت
تاريغيغتلا ظفح > "لاجملا".

- أطخ ثودح عم CCE ةمهم عاشنإ ةدقع في ةشدردلأ أدب لشف 3: ويرانيسلال
حلأص ريغ ددحملال لاجملا.

اهي في لشف في يتلا ةدقلا يلع رقن او لجال ريفشت ك فب مق Webex، ليصوت لخدم في
CCE' عاشنإ ةمهم في ةشدردلأ لشفت ، لاثلما اذه في . ةشدردلأ

TRANSACTION LOGS

eb7f4658-bc62-4a26-a1ae-d1ad704d2414_30408_158094

X

Time Elapsed (HH:mm:ss.SSS) : 00 : 00 : 30 . 446

Invoked by : Rule 30408

NODE ID	NODE	OUTCOME	TIME TAKEN(HH:mm:ss.SSS)	DETAILS
2	Configure APP Event	onBegin	00 : 00 : 00 . 001	Node Trans I : d7c0a465-5f34-4de4-8ebf-74cee5eca631 Description : status : 4002 , desc : value is mandatory , name : Domain [id : c6709d79-d734-14cd-93ea-9be461c8d1cc] Variables created/updated during node execution This section details the variables generated or altered during node execution, along with the current node output variables utilized in the flow. Logs for this section remain accessible for a period of 7 days starting from the moment of the flow's execution. No variables were created/updated in this node.
9	Evaluate	success	00 : 00 : 00 . 001	
2245	Search Conversation	noConversationFound	00 : 00 : 00 . 061	
2252	Create Conversation	waiting	00 : 00 : 00 . 037	
2252	Create Conversation	onConversationCreated	00 : 00 : 00 . 559	
1333	Pre-chat form	onSuccess	00 : 00 : 00 . 008	
38	Receive	app.onformresponse	00 : 00 : 19 . 155	
2256	Append Conversation	waiting	00 : 00 : 00 . 045	
2256	Append Conversation	onAppendMessageSuccess	00 : 00 : 00 . 229	
2374	CCE Create Task	onError	00 : 00 : 00 . 001	
2227	Technical Issue Response	onSuccess	00 : 00 : 00 . 009	
2262	Close Conversation	waiting	00 : 00 : 00 . 041	
2262	Close Conversation	onConversationClosed	00 : 00 : 10 . 299	
2413	End	Success	00 : 00 : 00 . 000	

حيحص ريغ وأ دوقفم لاجم نيوكت تالجال رهظت:

- {"code":4614,"tenantId":"cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144","context":null,"description":"سجل ددحملال لاجملا","حلأص","event":"conversation:error","value":null,"tid":"eb7f4658-bc62-4a26-a1ae-d1ad704d2414","status":"failure","errorDetails":["لاجملا ريغ ددحملال لاجملا"]}
- "الاجلا: 4002 ، جامناربل : [id : cb7f4158-bd62-4a46-a1ae-d2ac704d2144

ةلكشملأ هذه لحل:

- >> تاقفدت >> ةحيحصلا ةمدخلأ دح >> ةمدخلأ إلقنا ، Webex ليصوت لخدم في >> CCE ةمهم عاشنإ ةدقع يلع اجدزم ارقن رقنا >> ريحت دح >> قفدتلا ريحت
- ببلط لاسرا يلع ةرداق نوكتل Webex لاصتال لاخالإ ةطقن لخدأ ، لاجملا لقح في يسكع لكيو ةلاجلأ هذه في نوكي يذلأ ةباحسلال لاصتال إلقا راسملا
- حيحصلا قيبطتلا دح >> Live لمع >> ظفح >> رشنلا ةيلمعل يسكعلأ لكيو لخدأ >> Live لمع >>

في Finesse يلع "ةيمقرلا تاونقلا ةرادإ" ةيكدال ةادألا لشف 4: ويرانيسلال
(ةغراف ةيكدال ةادألا ليحت) لوخدلا وليحتلا.

- لوخدلا ليچست دنع ةيمقرلا ةانقلا ةمهم ةجلالعمب نوموقي نيذلأ ةالمعلأ نيكمت بچي

- ةغراف نوكت ةيمقرلا ةرادإلا ةانق لامحأ إف ،SSO نيكمت متي مل اذا .(SSO) يداحألا
- ةدحو تالجس عيمجتب مقف ،ةيكذلا ةادألا لامحأ غارف متو SSO ليמעلا نيكمت مت اذا
- اهالصالو ءاطخألا فاشكتسال ضرعتسملا مكحت

ىلع Manage Digital Channels مادختساب لوخدلا ليجست لشف :5 ويرانيسلال
ىلع لوصحلا رذعت .Manage Digital Channels ليحت لشف - أطخ ثودح عم Finesse
ةيكذلا تاودألا رداصم

"هنيوكت مت orgID ىلع ةيمقرلا ةانقلا نيوكت يوتحي ال" :مكحتلا ةدحو تالجس ضرع

Cisco ةرادإ ءحفص نمض دوقفم يباحسلال لاصلتال نيوكت ناك اذا أطخل اذه ةطحال م نكمي
يباحسلال لاصلتال تادادعإ > Finesse

- ءحيصلال Cloud Connect مداخل ليصافت لادإ نم دكأت

Cisco Finesse Administration

finesse1.dcloud.cisco.com/cfadmin/container/?locale=en_US

Cisco Finesse Administration

Settings

Call Variables Layout

Desktop Layout

Phone Books

Reasons

Team Resources

Workflows

Username*

Password*

Save Revert

Desktop Chat Server Settings

Note: Desktop chat is supported on Cisco Unified Presence 12.5 and higher.

Primary Chat Server

Secondary Chat Server

Save Revert

Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

Publisher Address*

Subscriber Address

administrator

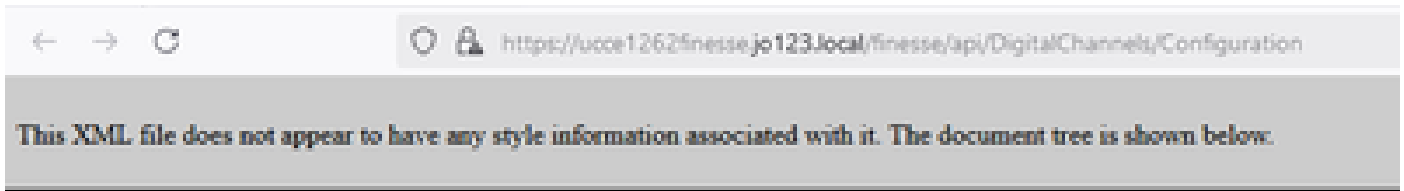
cloudconnect1.dcloud.ci

subscriberHost

OrgID: ىرت كنأ نم دكأت لل URL ناو نع نم ققحت ، Cloud Connect م داخ دادعإ نم ققحت لا درجم ب

- <https://<finesse>/finesse/api/DigitalChannels/Configuration>

لمع ربتخم نم لاثم



امإف، درس م ةسسؤم فرعم كيدل رهظي مل اذا:

- (CloudConnect ةمئاق) ةباحسلا لاصتا ىلع ةدوجوملا تايواحل لمعت ال

وأ

- Finesse و Cloud Connect مداوخ نيب 8445 ذفنملا رطح مت

Cisco لجس فلم رهظي، Finesse و CloudConnect نيب لاصتالا يف ةلكشم كانه تناك اذا
Finesse Desktop WebService ملي ام:

```
{"seq":732,"level":"ERROR","timestamp":"Dec 12 2024 14:50:04.069 -0500","thread-name":"FINESSE-STATE-CH
```

ةيلاتلا CLI رماوأ مادختساب لاصتالا نم ققحت:

- Finesse: نيم uTils <cloud-connect-fqdn> 8445 لاصتا
- CloudConnect: نيم uTils <finesse-fqdn> 8445 لاصتا

Finesse ىلع Manage Digital Channels ىلى لوخدلا ليجست لشف 6 ويرانيسلال
حل اص ريغ زيمم زمري قوت. لوخدلا ليجست لشف - أطخ ثودح عم

دوجو ىلى ريشي 'onConversationLoadedError 9005' أطخ ضرعتسملا مكحت ةدحو تالجس رهظت
Webex Control Hub يف ةدوجوملا تافرعمل ةداهش يف ةلكشم

```
bundle.js:1 {code: '9005', message: 'could not verify the authenticity of the source app'}
useMediaSetup.js:156 onConversationLoadedError {code: '9005', message: 'could not verify the authenticity of the source app'}
useMediaSetup.js:216 :: useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: 9005
useMediaSetup.js:156 onConversationLoadedError could not verify the authenticity of the source app
useMediaSetup.js:216 :: useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: undefined
```

ةلکشمالا هذه لحل

- **show ids token csr**) تافرعلم اللى هؤاشن مت يذال csr زي مالم زمرل اللى ريغت يا عارج مدع نم قحت
- في مكحتل روحم اللى (CSR نم اهؤاشن مت يتل) عقوقومل ةداهشل ليمحت ةداعاب مق (Webex Control Hub >> لاصتال زكرم >>)
- ضرعتسمل لىغشت ةداعاب ةعوبتم ضرعتسمل لتقومل نيزختل ةركاذ حسمب مق رابتخال ةداعاو
- نآال احجان لوخدل لىجست نوكي نأ بجي

وأما فرع عمل زيمبالا CSR إلى أن فرع عمل بنجاح إلى أن هوارج مت تاريخي غت يا كانه تناك إذا [معالجات فملا عدهاش عاشنا قداع](#) نم تاو طخل عابتا بجي ذئد نفع ، عفلات عدهاشنا تناك إذا Cisco. [تأفرعم مسق مادختساب](#)

- ليغشت ةداعإ نمضتي هنأل جاتنإلإ مدع تاعاس لالخ إا لكذب مايقلا نكمي الو: ةظالم ىرخأ ةرم لوخذلا ليچست وچورخلا ليچست ءالكلو لا نم اضيأ بلطتي و تافرعمل مداخل

Finesse ىلى Manage Digital Channels ىلى لوخدلا لىچست لشف 7: ويرانىسلا
ءاچرلا .مدختسملا ىلى روثعلا متي مل .لوخدلا لىچست لشف - أطخ ثودح عم
لوخدلا لىچست ةيلمع ةلواح مداعا

نأى إلى الريشي "9010 onConversationLoadedError" أخطأ عرضت سمل مكحت ةدحو تالچس رهظت (orgID). رجأت سمل كذل Engagement يف دوجوم ريغ مدخت سمل

```
onConversationLoadedError Object
useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: 9010
onConversationLoadedError User is unauthorized to access this tenant
useMediaSetup- handleOnLoadError Received errorCode: undefined
```

هـ: حاصل النماذج

- طشن Webex Engagement في مدخستسملا فيرعت فلم
- (orgID) حيحصلال رجأتسملا لىل دوجوم مدخستسملا فيرعت فلم

لوخدلا ليچست في Finesse ىلع ةيمقرلا تاونقلا ةرادا لشف 8: ويراني سلا تاونق مادختسالا كنڤوكت متي مل . ةرفوتم ريغ طئاسولا تاونق - أطخالاب طئاسولا .



Media channels not available

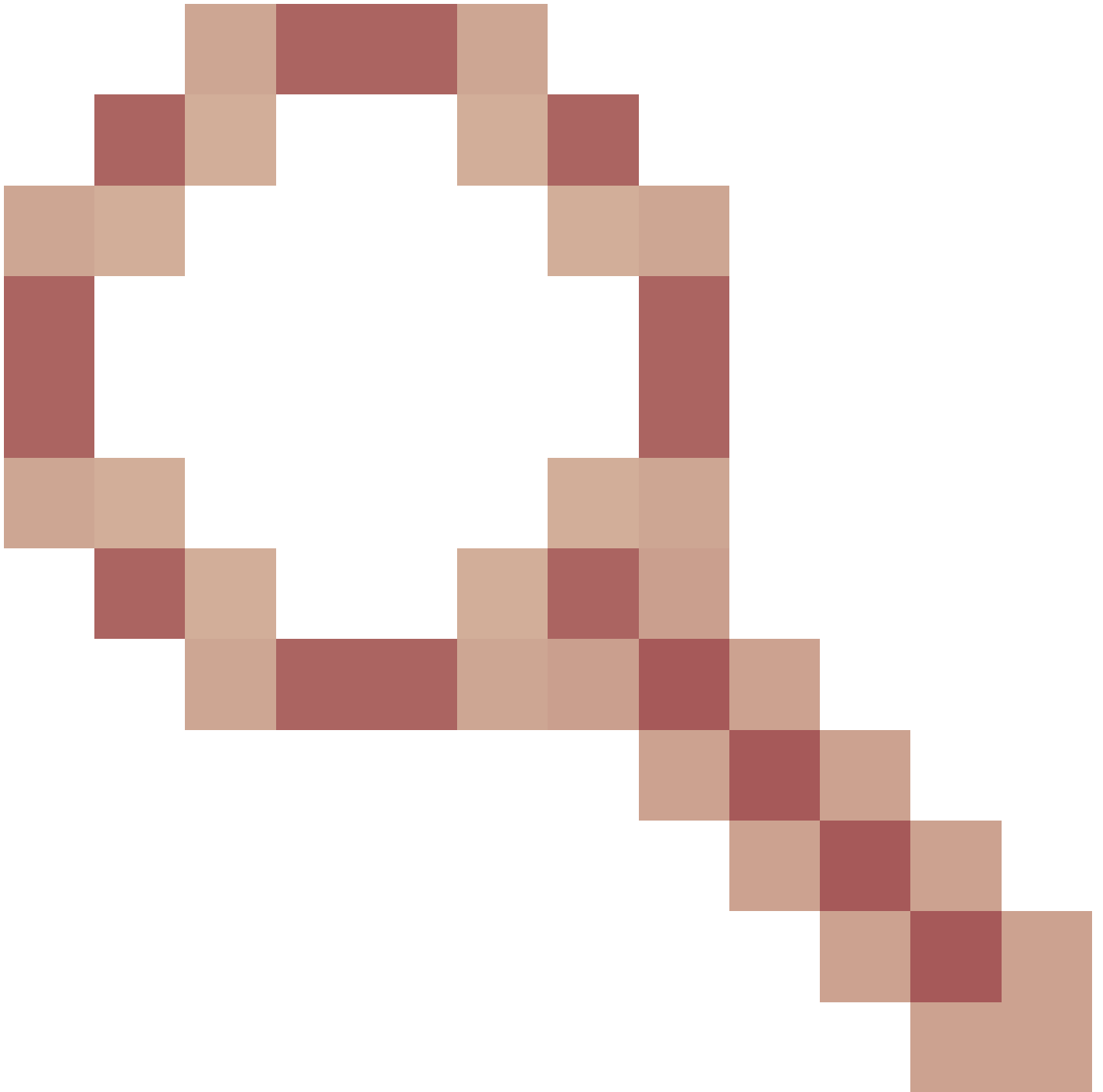
You are not configured to use Media Channels.

Contact your administrator.

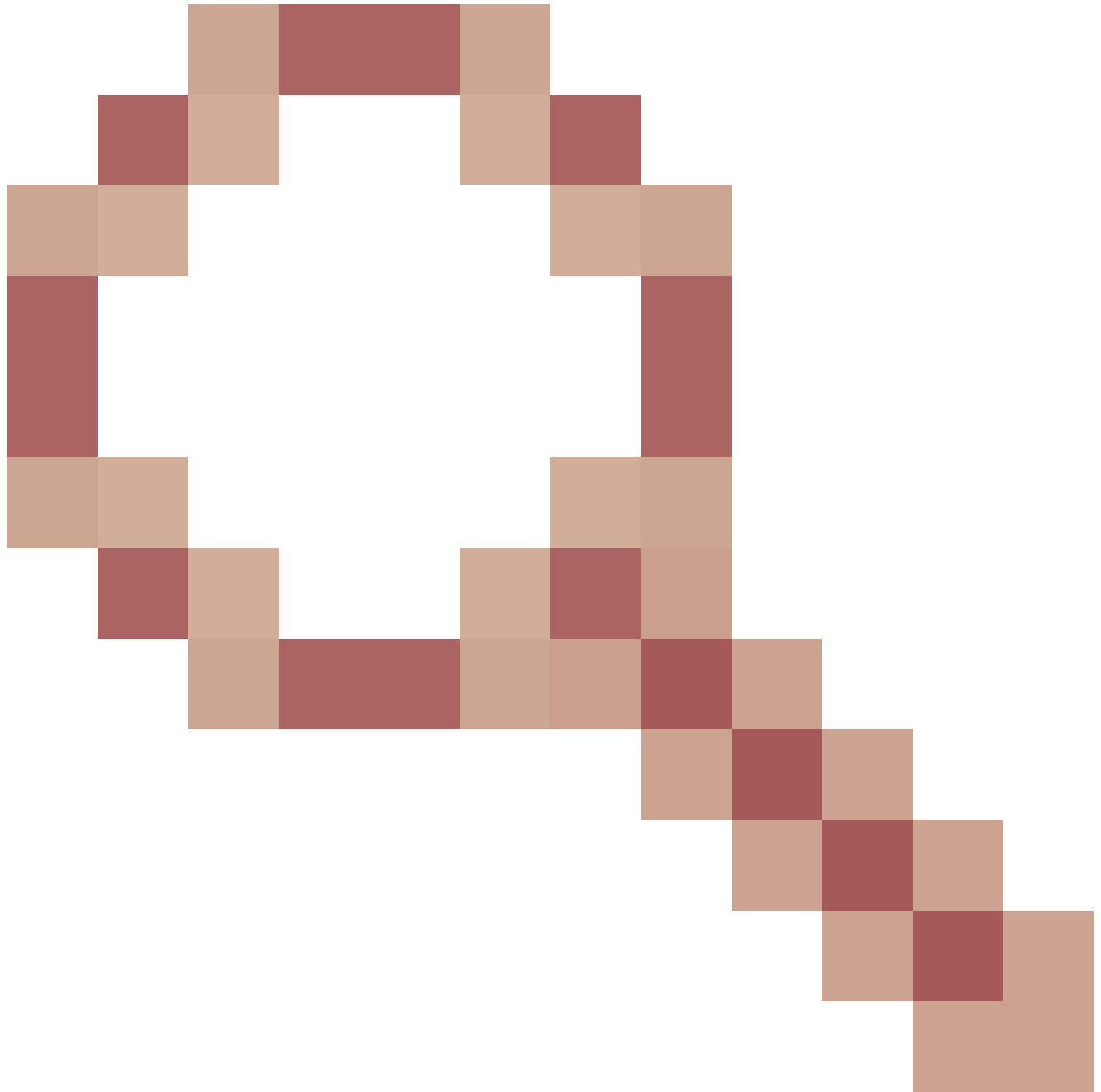
دكأتال:

- إلى دن تست WebEx Connect ل ححص تاراهم ةومجم م ادختساب ل ليكول نيوك ت مت MRD.
- ةمئاق نم اعزج نوكي نأ نم مدختسمال نكمت ي تال ةمسلاو ةمسلا ب ليكول نيوك ت مت Webex. ل اصتاب ةصاخال MRD نم Precision (PQ) راظتنا
- ححص لكشب MRD و طئاسولا ةئف نيوك ت مت

MRD إلى دن تست PQ م ادختسال طقف مه نيوك ت مت ني ذل اءالمعلل أطخال اذه ةطحال م مت اذا
Cisco [CSCwk50394](#) نم اءطخال ححصت فرعم - لل ل شودح إلى عجري اذهف، WebEx Connect ل

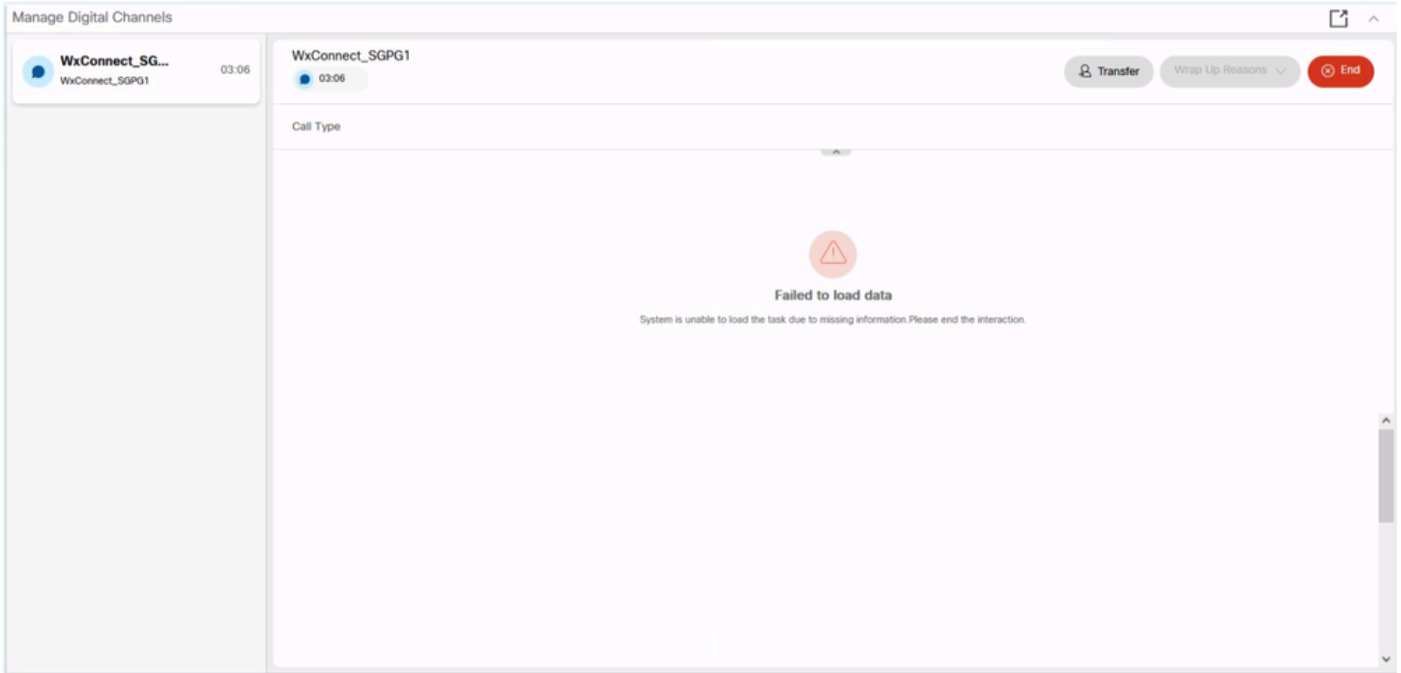


- اذهل MRD تادحو نيوك ت متي مل useMediaSetup.js:242 م كحت لة دحو تالچس ضرع مدختسم ل.
- نم ءاطخ أل احي حصت فرع مل ل ح Cisco [CSCwk50394](#)



Webex Connect ب صاخال MRD ي ف تاراهم ةعومجم ىلا لماعلا ةفاضلا :

ىلع رذعتي . تانايبلا ليمحت لشف - عم ةشدردلا لوبق لشف 9 ويرانيسل
تامولعمل رفوت مدع ببسب ةمهمل ليمحت ماظنلا



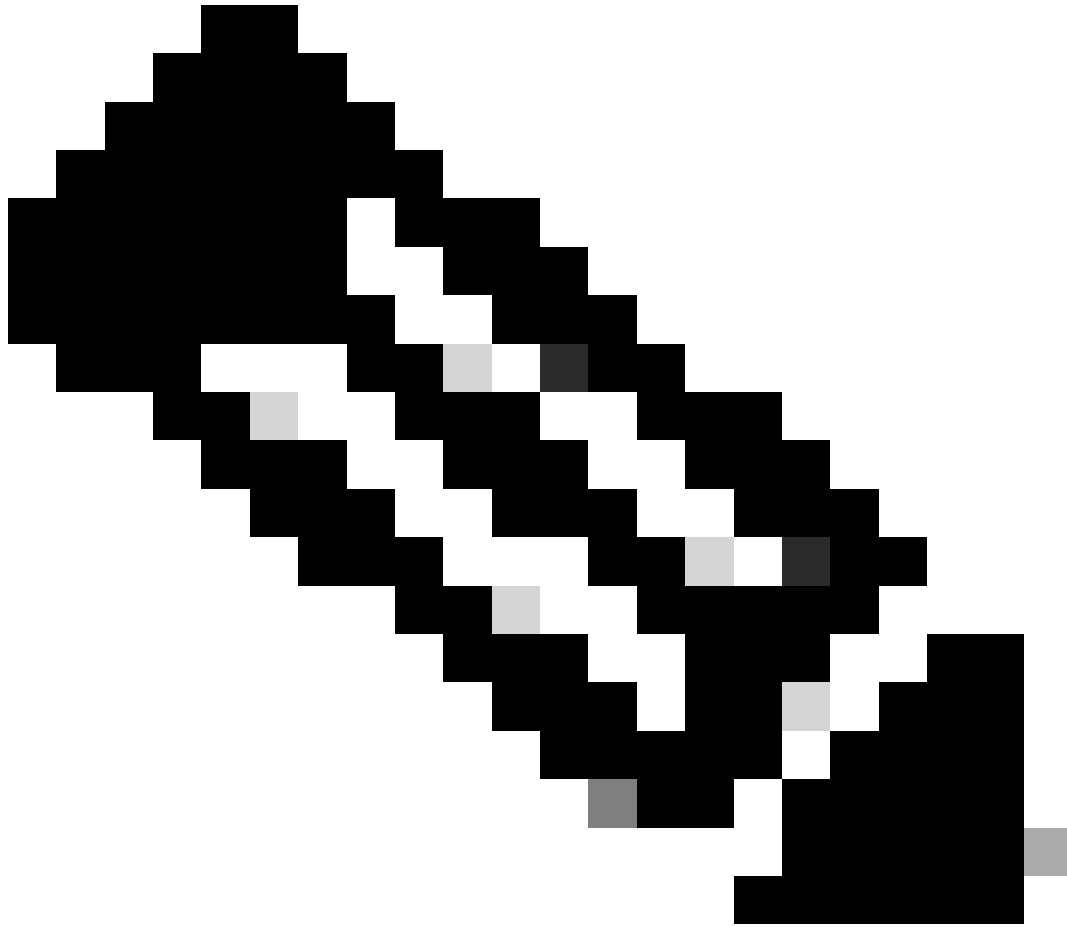
ECC تاريخي تم مي ق ق ل ت م ل ة مي م ق ر ل ل ت ا و ن ق ل ا ة ر ا د ا ة ي ك ذ ل ا ة ا د ا ل ا ن ا ة ل ل ذ ر ي ش ي ة ث د ا ح م ل ا ة س ل ج ل ي م ح ت ل ة ب و ل ط م ل ا .

ض ر ع <finesse-fqdn>:8445/desktop/undefined/api/app-config:1
() 404 ة ل ا ح ل ا ب م د ا خ ل ا ب ا ج ت س ا : د ر و م ل ل ي م ح ت ل ش ف
د ر ا و ل L i v e C h a t ق ف د ت ض ر ع ن م ت ا ل ج س ل ر ي ف ش ت ك ف :

```
{"statusCode":403,"m_strResponseBody":{"errors":[{"error":{"id":"20283","status":403,"message":{
```

د ك ا ت ، ا ط خ ل ا ا ذ ه ل ح ل :

- ن ي و ك ت ل ة د ع ا س م ل ا ة ا د ا ل ا ت ح ت ح ي ح ص ل ك ش ب ة ي م ا ز ل ا ل D R E C C ت ا ر ي غ ت م ن ي و ك ت م ت ي C C E . ة ر ا د ا ة ح ف ص ي ل ع ة ي م ق ر ل ا ة ا ن ق ل ا ت ا د ا د ع ا
- ح ي ح ص ل ك ش ب ة ي م ا ز ل ا ل D R E C C ت ا ر ي غ ت م ة ب ا ت ك ت م ت .
- ر ي غ ت م ة ل و م ح ة م ئ ا ق ن ي و ك ت ي ف ء ا ض ع ا ك ة ي م ا ز ل ا ل D R E C C ت ا ر ي غ ت م ة ف ا ض ا م ت ت ن ي و ك ت ل ا ر ي د م ي ف " ة م ئ ا ق ل ا ت ا و د ا " ن م ض ة ع س و م ل ا ة م ل ا ك م ل ا .



فرحألا ةلاحل ساسح يمازلإإل ECC ريغتم :ةظحالم

ةيمازلإإل ECC تاريغتم:

- user_dr_primary
- user_dr_backup
- user_dr_mediaResourceID
- user_dr_customerName
- user_dr_mediaChannelName

ماهمل ECC تاريغتم مسق ىلإ عجرا ،ةيمازلإإل ECC تاريغتم لوح تامولعمال نم ديزمل
ليلد نم WebEx Connect لصف مادختساب ةيمقرلا تاونقلا لماكت في يمقرلا هيحوتلا
UCCE 12.6.2. تازيم

Digital Channels

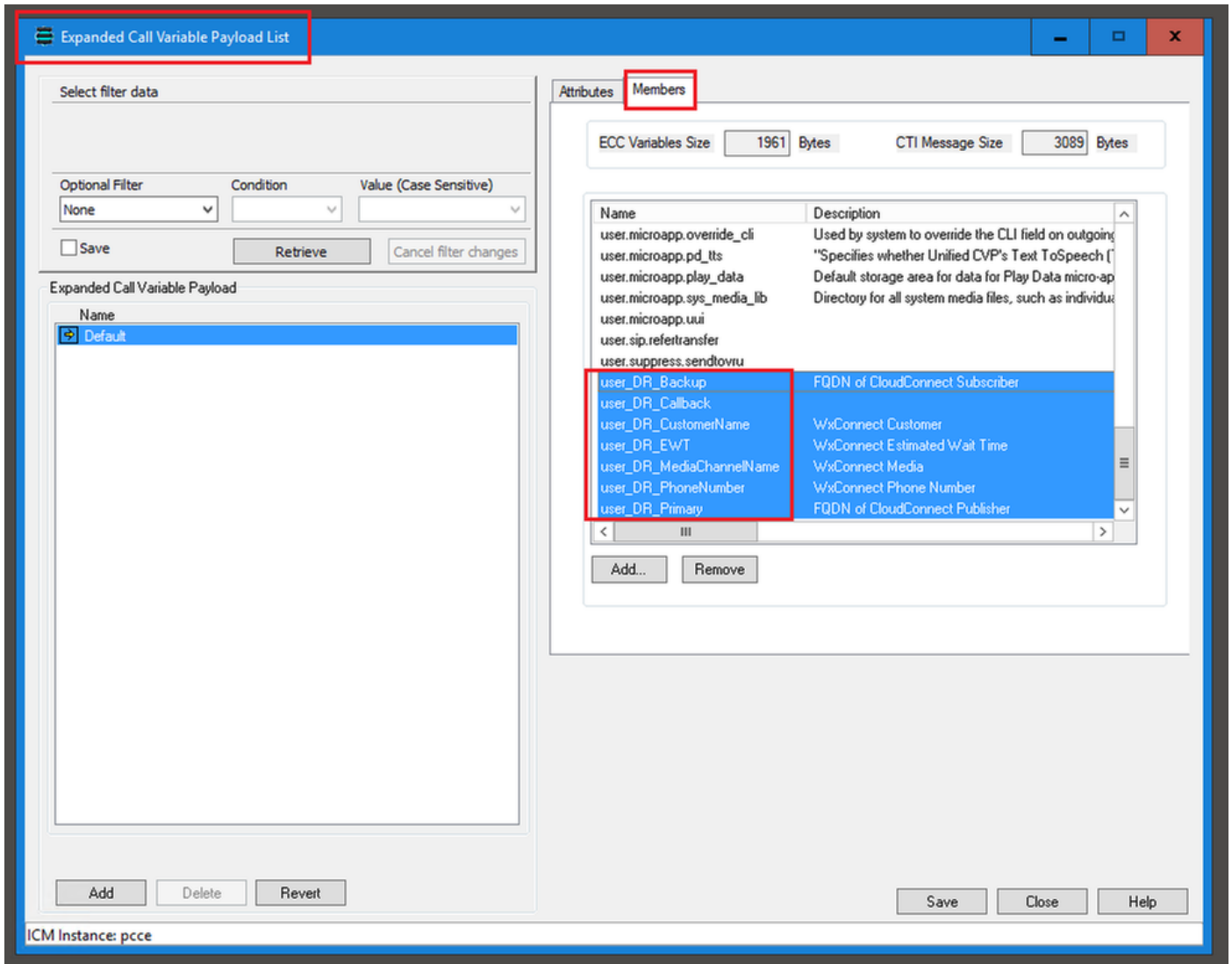


Digital Channel Settings

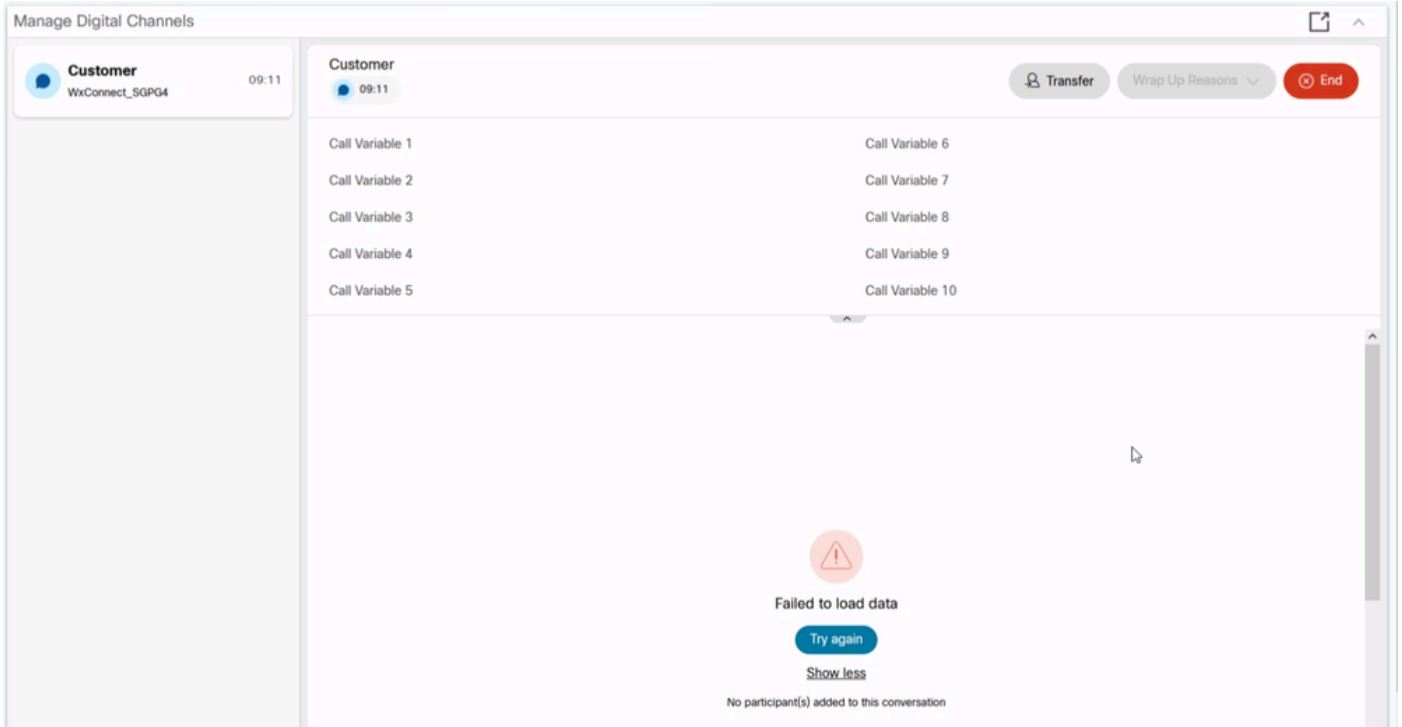
Digital Channel Statistics

List of ECC Variables

ECC Variables		Type
Name		
user_DR_CustomerName		scalar
user_DR_MediaChannelName		scalar
user_DR_MediaResourceID		scalar
user_DR_Primary		scalar
user_DR_Backup		scalar



عم ٲيمقررلا تاونقلا ةرادإ ىل ع ليمحتلا ي ةشدردلا لشف 10 ويراني سللا
ىلا (نيكراشم) كراشم ي ةفاضإ مت مل - تانايبلا ليمحت لشف - أطخ ثودح
ةثداحملا هذ.



ةروص

ةلومحل عم ONconversationLoadedError : لاسرالا ثدح ضرعتسملا مكحت ةدحو تالجس رهظت
 هذه ىلإ (نېكراشم) كراشم يأ ةفاضل مت مل {"status":false,"code":"9015","message":"أطخ":
 "result":null},"conversationID":"CSRFZTKAJYK973"} bundle.js:1:117180 "

ةلكشملا هذه لحل:

- تاقفدتلا "نم يأ ءاعدتسإ مت دق ناك اذا ام ةفرعمل ققحت ،WebEx لاصتا" لخدم ىلع
 (ةهجوملا >> راطت نالا ةمئاق > اهؤاشنإ مت) ال مأ "ةيتوصلل
- هيوألال تاقفدتلا نم قفدت لكل ذيفنتلا طورش نم ققحت ،ةقيرط كانه نكت مل اذا
 بولطم وه ام بسح اهحيصت واهفدحو
- كيرحتل حيصلال قيبطتلا عم ددعتلا نم قفدت لك "ةايحل لعجأ" وظفح ،رملأل مزل اذا
 ةيردألال تاقفدتلا

تالجس ربع يمقرلا هيچوتلاب ةصاخلا ECC تاريغتم بقعت
 MR PG. هجوملاو ضرعتسملا مكحت ةدحو

عم ةجمدمل CCE ةئيبي ف دنتسملا [بقعت ةمهم هيچوت ثادحأ](#) ىلإ عجرا ،تالجسلل ةبسنلاب
[WebEx Connect](#)

ECC تاريغتم عبتت نيكمت

ECC تاريغتم بقعت لجأ نم ،هاندا ةجرمدل تانوكملا ىلع ECC تاريغتم عبتت نيكمت نكمي
 تانوكملا عيجم ربع

- هجوملا
- ج ي ب ديسلا ىلع ةيئاي ميكلل ةحلسأل رطح ةمظنم

- رڤي تي س

دن تسمل اذه ال عجرا، ECC تاريخي غتم عبتت ليطعتو نيكمتل رم او او تامي لعت ىل ع لوصحلل
ECC تاريخي غتم رادصا او حالصا او عاطخالا فاشكتسا اعادتسا -

(rtr) دي دخت جاحسمل ىل ع عبتت ري غتم ECC تزجعو نكمي نا لمعتسي رمالا نم لاثم انه
 نوكم.

```
Administrator: Command Prompt - rttest /cust pcce /node routerA
Microsoft Windows [Version 10.0.14393]
(c) 2016 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\administrator.DCLOUD>rttest /cust pcce /node routerA
RTTEST Release 12.6.2.0 , Build 00754
rttest:
rttest:
rttest: debug /ecc_variables enables ECC variable tracing in the Router logs
rttest:
rttest: debug /noecc_variables disables ECC variable tracing
rttest:
rttest:
rttest: _
```

ةلص تاذا تامولعم

WebEx Connect: مادختساب ةيمقرلا تاونقلا جم د - تازيمل ليلد

- UCCE:
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_12_6_2/guide-1262/rcct_m_digital-channels-integration-webexconnect_12-6-2.html
- PCCE:
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/pcce/pcce_12_6_2/guide-1262/rcct_m_digital-channels-integration-webexconnect_12-6-2.html

Cisco Contact Center Enterprise Manage Digital Channels: ةاذلا ةادالا مدختسم ليلد

- https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_digital-channels/rcct_m_1262_manage-digital-channels.html

Webex Engagement عم Cisco Contact Center Enterprise ل دادعلا او ةرادالا ليلد

- https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/12_6_2/guide-1262/rcct_m_digital-channels-integration-webexconnect_12-6-2.html

ةمچرتل هذه ل و ح

ةيلآل ا تاي ن ق ت ل ا ن م ة و م ج م ا د خ ت س ا ب د ن ت س م ل ا ا ذ ه Cisco ت م چ ر ت م ل ا ع ل ا ا ح ن ا ع م ج 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 ي ل آ ة م چ ر ت ل ض ف ا ن ا ة ط 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 م چ ر ت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة م چ ر ت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه ي ل ا ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا م چ ر ت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م 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 د ن ت س م ل ا