قبرجت ةرادإل جمدم ءاصقتسا WebEx (WXm) لح عم UCCE

تايوتحملا

ەمدقملا

لح نيب تانايبلا قفدت ليصفتلاب دنتسملا اذه فصي Cisco Contact Center Enterprise نيوكتل ةبولطملا تاوطخلا رفوي هنإف ،كلذ ىلإ ةفاضإلابو .WxM يساسألا ماظنلاو (CCE) . ةيتوصلا تاملاكملل قلغملا يقلحلا راركتلا لوح تاظحالم ماظن قيقحت لجأ نم هجمدو لحلا

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

:ةيلاتا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يصوت

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

ةمدختسملا تانوكملا

ةيلاتلا جماربلا تارادصإ ىلإ دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا دنتست:

• UCCE 12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_8
- VVB، رادصإلا 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse، رادصإلا 12.5(1) ES_2
- WXm ةصنم •

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجألاا نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا ءاشنإ مت. تناك اذإ .(يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسُملا ةزهجألا عيمج تأدب رمأ يأل لمتحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ةرشابم كتكبش.

ةيڧلخلا

لح وه Cisco نم يلات اليجلان نم (Cisco لح وه Customer Experience Management (CEM) لح وه WXm ةيمقرلا لاصتالا طاقن عيمج نم اهليلحتو ءالمعلا ةلحر تانايب جمد ىلع ةردقلا تاكرشلل هدعبو هءانثأو لاصتالا زكرم لعافت لبق يأ ،يلعفلا تقولا يف.

ةيتوصلا ةملاكملل تانايبلا قفدت

Customer Voice Portal (CVP). ل لماشلا تاملاكملا قفدت ىلع اذه تانايبلا قفدت دمتعي



1. تاب الم ققى تاب الوأ ماظنلا موقى ولاصتالا زكرم يف قمل اكملا ءارجإ متى جمانربلا موقى امدنع ،دراولا لاصتالا ءانثا .قىبطتلل قنكمم (PCs) Post Call Survey (PCs) لاسراب ICM موقت ،ليمع صيصختب (ICM) المال الالالال الالال الالال موجوتل يصنلا فرعمو تاراهملا قعومجم فرعمو ليمعلا فرعم لثم) قنرتقملا قمل اكملا قايس تامولعم لالخ نم كلذ ققحتيو .لاصتالا قلاسر يف CVP يل يرخأ قرم (نايبتسالا فرعمو قيرفلا CXSurveyInfo الاريغتمال قايسلامي عسومل ال

ليمعلا عم ةثداحملا دعب مَهاالهما ليكولا ومني .2.

ع الطتسال اب صاخل ا DN ىل العن موقت .3 عال طتسال اب صاخل DN ىل CVP نم ديدج ةمل اكم بلط ليغشت ب قمل اكمل اقياهن موقت .3 يف

موقي هيجوتلل يصن جمانرب ليغشتب موقي ICM يف لاصتا عونب Survey DN نرتقي.4

ةيتوصلا زيمرتلا ةغل قيبطت مسا ىلع يوتحي ليغشتلل يصن جمانرب بلط عاجراب لثم ،ىرخألا لاصتالا قايس ليصافت عم CVP ىلإ (wxm يأ) (VXML) عيسوتلل ةلباقلا لاسرالا فرعمو قيرفلا فرعمو تاراهملا قعومجم فرعمو ليمعلا فرعم

5. مداخ نوكم موقي API) getAuthToken() تاقيبطت ةجمرب ةهجاو ءاعدتساب CVP يف VXML مداخ نوكم موقي يساسألا ماظنلا عم لعافتلل هب ةصاخلا ةركاذلا يف ليوختلل زيمم زمر دوجو نم ققحتلل WxM. مداخ ىلع بلط ءارجإ متيسف ،ادوجوم زيمملا زمرلا نكي مل اذإ WxM.

6. حاتفمو لوؤسملا دامتعا تانايب) ةسسؤملا دامتعا تانايب Cloud Connect مداخ مدختسي API) ب قصاخلا (BetAuthToken() API. عاعدتسال WxM ب قصاخلا

7. مداخ ىلإ ىرخأ ةرم تامولعملا لاسرإ متيو WxM نم ةقداصملل زيمملا زمرلا ملتسي .VXML، ةعاس 12 ةدمل تقؤملا نيزختلا متي ثيح.

عالطتسالا مسا ليصافتو ةقداصملا زمر تامولعم ىلع يوتحي يذلا VXML مداخ يعدتسي.8 (1 ةوطخلا يف همالتسا مت WxM. ل API ءاعدتساو () Get Questionnaire ءاعدتسا (1 ةوطخلا يف همالتسا مت

تناك اذإ ام ديدحتل الوأ تامولعملا هذه ليلحت متي .VXML مداخ ىلإ نايبتسالا WXm عجرت .9 تادادعإ ىلع ءانب ،API ةئزجت ةيمزراوخ راضحإ متيسف ،ةدوجوم تناك اذإ .ةدوجوم II قلئسأ مداخلا ةركاذ يف ةعاس 12 ةدمل نايبتسالا ظفح متي .ةملاكملا

.تاظحالملا ةلئسأ بلطيو لصتملا عم VXML مداخ لعافتي.10

11. مداخ ةطساوب لصتملا لبق نم اهلاسرا مت يتلا تاباجتسالا عيمجت متي VXML.

12. عدوتسم ىلإ اهعاجرا متي ،ةلئسألاا عيمج ىلع تاباجإلاا عيمجت درجمب .18 WxM

نيوكتلا

ىمست ةديدج ةيواح ةمدخ مادختسإ لالخ نم WxM يساسألا ماظنلا عم Cloud Connect لعافتي لاصتالا يتدقع الك يف طشنلا - طشنلا ةلاحلا عضو يف ةمدخلا هذه لمعت Cherry Point. يساسألا ماظنلا ىلإ لوصولا CVP VXML مداخل حيتتو يباحسلا

ليغشت ىلإ اذه يدؤي .WxM صيخرت ءارش مزلي ،WxM ةباوب عم يباحسلا لاصتالا جمدل ةسسؤم ءاشنإ دعب .WXM طيشنت قيرف ةطساوب عقوملا ىلإ لوخدلا ليجست ةيلمع لجسملا ينورتكلإلا ديربلا ناونع ىلإ تايساسألا هذه لاسرا متي ،حاجنب.

Cloud Connect ىلع WXM ةمدخ ريڧوت

- تاقيبطتالا ةجمرب ةهجاو حاتفمو بتكملا حطس مدختسم •
- (API) تاقيبطتالا ةجمرب ةهجاو حاتفمو ماظنالا مدختسم •
- بيولل URL ناونع ةئداب •

ليغشتب مق ،يساسألا يباحسلا لاصتالا مداخ ىلع ەالعأ ةدراولا تامولعملا يقلت درجمب ةعومجم لماكتو نيوكتلا ليصافت ثيدحت لجأ نم set cloudConnect cherrypoint config رمألا ب ةلصتملا ءارظنلا WxM.



:نيأ

- . CCE لح ماظن فرعم وأ يمهو مقر يأ وه مقرلاا اذه نوكي نأ نكمي :رشنلا فرعم •
- نمآ وأ (8080 وأ 80 ذفنملا) نمآ ريغ مدختسملا ليكولا نأ نم دكأت :ليكولا ليصافت موعدم ريغ ةقداصملاب دوزملا ليكولا. (443 ذفنملا).

مادختساب ةئبعتلا ةطقن ةيواح ةئيەت ةداعإب مق ،حاجنب نيوكتلا ليصافت ثيدحت دعب ليغشتلاو فقوتلا رماوأ.

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:
```

.يلاوتلا ىلع رماوألا ەذە ليغشت كنكمي ،WXM ب لاصتالاو نيوكتلا نم ققحتلل

show cloudConnect cherrypoint نيوكت •

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



.400 زمرلا يف أطخ رەظي ،تنرتنإلاب لاصتالا يف ةلكشم دوجو ةلاح يف :**ةظحالم**



ا ب طبترملا نيوكتلا CM:

نوزخملا تانايب ةدعاق يف يباحسلا لاصتالا .1

لمع ةطحم درج تانايب ةدعاق ىلإ يباحسلا لاصتالا مداخ ةفاضإ يف ىلوألا ةوطخلا لثمتت ةينبلا ةقاطب درجل ةدعاسملا ةادألا يف CCE ةرادإ ةحفص يف ،مداخلا نيمضتل .(AW) قرادالا يباحسلا لاصتالا مداخ ليصافت فضأ ،ةيساسألا

| divide CISCO Unified Contact Center Enterprise Management | | | |
|--|---|---|--|
| Overview Connector C | Add Machine Tax Heatrana/P Addres Good Connect Adr Usernami Fassor | Courd Connect Publish Note: The Cloud Connect Internation | r Tabarbar with a solidad automatically |
| Host Name | | Hostname/IP Address | Type Cloud Connect Publisher |
| cuic125.grey.com cuic125.grey.com cuic125.grey.com | | 10.106.80.150 | Culto-LD-ldS Publisher CUIC-LD-ldS Subscriber |

لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ةحفصلا يف "يلخادلا مداخلا أطخ" ةدهاشم كنكمي :**قظحالم** ةباحسلا لاصتا مداوخو AW نيب نمآ.

| 6 | Error occurred | |
|---|---|--|
| | nternal Server Error. Try again later or contact your system administrator. | |

ليصافتلا نم ديزمل .مداوخلا نيب ةبسانملا تاداهشلا لدابت نم دكأت ،ةلكشملا هذه لحل ةلاقملا هذه ىلإ عوجرلا ىجري ،CCE لحل ايتاذ ةعقوملا ةئيبلا يف تاداهشلا لدابت لوح: <u>ايتاذ عقوملا UCCE تاداهش لدابت.</u>

<u>ىلع ةعقوملا ةداەشلاا</u> :ةداملا ەذە ىلإ عوجرلا ىجري ،ملوەكتسا ةيقافتإ عيقوت ىلع عالطالل

<u>ملوەكتسا ةيقافتا.</u>

يجولوكيإلا ماظنلا تاريغتم - 2

ICM لح يف هذه ECC تاريغتم نيكمت نم دكأت

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

مداخ لشفي ،حيحص لكشب user.CxSurveyInfo ريغتملا نييعت متي مل اذإ :**قظحالم** يباحسلا لاصتالا مداخل تاقيبطت ةجمرب ةهجاو بلط ءاشنإ يف.

ICM صوصن تانيسحت - 3

صن لكش يف ةيسيئرلا ةملكلا '1'

اذهل .user.microapp.isPostCallSurvey ريغتم نييعت نم دكأت يسيئرلا يصنلا جمانربلا يف نييعتب مق ،WxM post ب صاخلا تاملاكملا عالطتسال ةجاح كانه ناك اذإ ،يصنلا جمانربلا ىل يتأت يتلا تاملاكملل WxM رتويبمك ةزهجأ ليطعتب "N" ةمالع موقت ،"Y" ىلإ ريغتملا ديسيئرلا يصنلا جمانربلا اذه



يف user.microapp.isPostCallSurvey ةعومجم ريغتم ةدقع نيوكت متي مل اذإ :**قظحالم** دعب ام نايبتسا ءاعدتسإ ىلإ ريشي CVP نإف ،يضارتفا لكشب يصنلا جمانربلا ،ةيديلقتلا رتويبمكلا ةزهجأ ةزيم عم طقف لمعي عالطتسالا نكلو ءاعدتسالا سفي WxM.

'2 جمانرب '2 WXm PCs Script

عم ةملاكملا لامكإب ليكولاا موقي نأ دعب CVP VXML مداخ نوكم ىلع WxM قيبطت ءاعدتسال نيوكتلا تاوطخ WxM post تاملاكملا نايبتسا هيجوتل يصن جمانرب دوجو مزلي ،لصتملا موقت ثيح ماعلا هيجوتلل يصن جمانرب يأ هبشت يصنلا جمانربلا اذهب ةقلعتملا نيوكتلاب

- ةملاكملا عون •
- (DN) بولطملا مقرلا •
- يەيلإ DN نيب نارتقالاو يصنلا جمانربلا ەجوي.

.يصنلا WxM PCS جمانربل ءاعدتسإ عون ءاشنإ .أ

| Call Type List | | | | | - 0 |
|------------------------------|------------|------------------------|-------------------------|------------------------|---|
| Select filter data | | | Abbutes | | |
| Customer | db | > | Name | OSuvey_NexCT | |
| Optional Filter | Condition | Value (Case Sensitive) | Call Type ID | * 5007 | |
| None v | Ý | ~ ~ | Customer | dianeo | ~ |
| Save | Rebieve | Cancel filter changes | Service level | | |
| Call Type Name | | | | | Overde System Information Default |
| Buith Comprehensive_hbour | d L CHE | | Service level threshold | 20 | |
| Conperensive_record | 4,340 | _ | Service level type | Ignore Abandoned Calls | ~ |
| NagTest NagTest | | | | | Ovenide System Information Defaut |
| Mec.a.on_d | | | Bucket intervals | Buth | × 🗆 |
| Test CT | | | Description | | |

متيو يئاوشع مقر يأ DN نوكي نأ نكمي .WxM PCS يصنلا جمانربلل DN ءاشنا .ب ةقباسلا ةوطخلا يف هؤاشنا مت يذلا ةملاكملا عون ىلإ هنييعت.

| Dialed Number / S | Dated Number Map Droy | × | | | - | > |
|------------------------|------------------------|------|--|-----------------------------|----|---|
| Select filter data | Caling Live D (8.4) | • | Aeroune Claired Number Mapping | Daled Number Label | | |
| Routing dient | Offegier Offesie | | Routing client | VRU_RC | | × |
| Optional Filter | Otion | = | Media routing domain | Ceco_Voice | | ٧ |
| None | Caledrenteed dight | | Dialed number string / Script selector | 800004 | | |
| Seve | Offere | 1 | Name | · VRU_RC.00004_CKSURVEYON_N | EW | |
| Dialed Number / Script | Chepied Closed | 1 | Customer | et. | | ٧ |
| Name CUCM_RC 8000 | 000 | | Cefault label | danex | | ٧ |
| daler_pin_voice | Calippe Educey,NeeCT | v | Description | | | |
| Sec_CUCH 700 | OK Carcol | Help | Pemit application routing | | | |
| VRU_RC 80000 | | | Reserved by NR | | | |
| VRU_RC 80009 | Colorent function | | | | | |

ج اشنإ . جاشنا عاشنا .ج WXM PCs.

مداخ يف ەليغشت متي يذلا WxM قيبطت يصنلا جمانربلا اذه يعدتسي CVP VXML. يتلا user.microapp.ToExtVXML ريغتملا ةميق لالخ نم يه كلذ اهب ققحت يتلا ةقيرطلاو اەنيوكت مت

| A Send to VRU | Set Properties (Read Only) Set Vehicle Connection Labels Object type: Object: | X Venille |
|-------------------|---|-----------------------------|
| <u></u> | Col _ (No selector) Any rules | - Jose monage Tolariddil, J |
| Tant racing Maria | Value: ["explosition-ween" | fumia littor |
| CM CM | 10 Fun Sciencel Script Properties (Read Only) X | Cercel Help |
| | Run VMV South Connexed Connexed In Connexed In Calledon ICM South Name Enderson South Name COLORE MARK South Connexed A South Connex | |
| | Cit. Garcel Help | |

.V و Server و GS لثم مالكلا ىلع لوصحلل Run External Script ةدقع نيوكت مت :**قظحالم**

عالطتسالا نارتقاو ةملاكملا عون .د

نيرايخ WxM رتويبمكلا ةزهجأ مدقت

- لاصتالا دعب ليمعلا هيجوت ةداعاٍ متت ثيح عيرس عالطتساٍ اذه :ةكرشلا لخاد عالطتساٍ تاظحالملا ريفوت متي ثيح رتويبمكلا ةزهجأل ةيصنلا جماربلا ىلإ.
- ليمعلا ملتسي ،ةملاكملا ءاهتنا دعب تاعالطتسالا نم عونلا اذه يف :لجؤم نايبتسا ليمعلا عيطتسي ينورتكلإلا ديربلا ربع وأ SMS ةمدخ ربع امإ نايبتسا طابترإ متبغرل اقفو هل ةباجتسالا

لاصتالا عون ىلع اەنيكمت نكمي لجؤملا ءاصقتسالا وأ ةدراولا لامعألا تابلطتمل اقفو ICM. ال يسيئرلا يصنلا جمانربلاب طبترملا

تادادعا على القريبة عنه المحتفي اللغ من عالطتسال او قمل الكمل عون نييعت كنكمي **تادادعا ع**لى القريبة عن المرابع عن كنكمي ل يصنل اجمان ربل انم ل اصتال اعون ددجو **قمل الكمل اعون** قحفص **< راسمل اتاداع ا < قمل الكمل ا** ICM . **قبرجتلا قرادا نيكمت** عبرمل اددجو عالطتسال ان ارتقا عل إقجاح كانه نوكت ثيح

| | | | Media Routing Domain | Call Type | | |
|-----------------------------------|------------------|---|---------------------------------|---------------|--------------|------|
| | | × | Name | | 0 | |
| | Call Settings | | 8.00 | | 1 | |
| | Poute Settings | | Call Type of main call-in | Script | 5000 | |
| Cal Settings | Bucket Intervals | | *** | | 9000 | |
| MED, Cull Types, Buckat Intervals | | | General 🖕 Experience Mar | reported | | |
| | | | Norre | | | _ |
| | | | Description | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | Service Local Translation | | | 1000 |
| | | | Device the restrict | Distance Case | PA Previous) | |
| | | | Service Level Type | Byston Duty | and the | |
| | | | | | | |
| | | | Bucket Internal | System Del | bult. | 9 |
| | | | 0 | 5000 | | |
| | | | Erable Experience Management | | | |

مدنع :**ةظحالم** AW لسري، CCEAdmin ربع ةملاكملا عون ةحفص ىلا مدختسملا لصي امدنع :**قظحالم** مداخ ىل *https://<cloudConnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true* رشن بلط ىل ريشت ةجيتنلا تناك اذا Cherrypoint قمدخ لماكت ةلاح نم ققحتلل ةباحسلا لاصتا نإف الإو ،مدختسملا ةهجاو يف **قبرجتلا قرادا نيكمت** ضرع متي ،ليغشتلا ديق قمدخلا نأ .يېژم ريغ رايخلا

مادختساب فلتخملاا وأ نمضملاا عالطتسالا ددح ،**ةبرجتلا قراداٍ** بيوبتلا ةمالع يف يف اهؤلم مت يتلا تانايبتسالا. WxM قباوب يف هنيوكت مت يذلا بولطملا نايبتسالا اهتنمازم متت .WxM لخدم يف اهنيوكت مت يتلا تانايبتسالا يه **نايبتسالا ديدحت** ةحفص يباحسلا لاصتالا ربع.

| Edit test | Select Questionnaire X |
|----------------------------------|---|
| General Experience Management | Q |
| trine Survey Deferred Survey | None None None |
| | Q, Agent Monthly Pale Survey |
| | Wald Portal |
| | 2 Questionnaires |
| | |
| | HERPENNIN O |
| | Agent Monthly Pulse Post Call Peeback Survey 25 Querters |
| | 17 Qualifier |

CVP طبترملا نيوكتلا

NOAMP يف NOAMP

نوكم لصتي يكل CVP VXML Server ةفاضإ يف ىلوألاا ةوطخلا لثمت ،قباحسلا لاصتا عم CVP VXML Server نوكم لصتي يكل يف ،ةفاضإلل .CVP ل (NOAMP) قديدجلا تايلمعلا ريدم لخدم ىلإ قباحسلا لاصتا مداخ نم CVP Call Server ددح ،قباحسلا لاصتا ىلع رقنا لماكتلا مسق يف NOAMP قحفص قماقلا لاصتا مداخ ليصافت فضأو زامجلل قلدسنملا قمئاقلا

| | ud. | Co | 0.01 | |
|-----|-----|----|----------|--|
| GIÙ | uu | 00 | eu | |

| | | Device | cvp125call | * |
|-------------|---------------|---------------|----------------------------|---|
| | | | Change in value requires r | estart of Cisco CVP CallServer service. |
| Integration | Cloud Connect | Publi Host | sher IP Address / name | ccp.bora.com |
| | | Subs / Hor | criber IP Address tname | ccs.30/8.00% |
| | | User | name | ocadmin |
| | | Pass | word | |

مداوخل (FQDN) لماكلاب لەؤملا لاجملا مسا مادختسا بجي ،ةسرامم لـضفأك :**قظحالـم** ةباحسلا لـاصتا. نيب نمآ لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ةحفصلا يف "يلخاد مداخ أطخ" ةدهاشم كنكمي OAMP نيب نمآ لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ةحفصلا يف



نم ديزمل .OAMP مداوخو CVP مداخ نيب تاداهشلا لدابت نم دكاًت ،ةلكشملا هذه لحل هذه ىلإ عوجرلا ىجري ،CCE لحل ايتاذ ةعقوملا ةئيبلا يف تاداهشلا لدابت لوح ليصافتلا ايتاذ عقوملا UCCE تاداهش لدابت :قلاقملا .

<mark>ىل عقعقوملا قدامشلا</mark> :قداملا ەذە ىلا عوجرلا ىجري ،ملوەكتسا قېقافتا عېقوت ىلع عالطالل <u>ملوەكتسا قېقافتا.</u>

امك ،''CVP لاصتا مداوخ" عيمج ىلإ يباحسلا لاصتالا مداخ ليصافت عفدب OAMP مداخ موقي قام يف تامولعملا ةفاضإ متت.

#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = 10.201.248.179
#Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = 10.201.248.178
#Cloud connect username SIP.CloudConnect.username = admin #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
203z18gCsJ*M2/ZWs/ #Cloud connect HTTP request time out SIP.CloudConnect.RequestTimeout = 10000 #Cloud connect
evapoint Endpoint API SIP.ClouConnect.CreateMeetingApi = /evapoint/meeting/create SIP.ClouConnect.DeleteMeetingApi =
/evapoint/meeting/end SIP.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

فلم ىلإ لماكلاب ىوتحملا عفد متي ال دق ،تاەويرانيسلا ضعب يف :**قظحالم** sip.properties، ليغشت ةداعإب اعوبتم فلملا ىلإ ايودي ةبولطملا لوقحلا ةفاضإ بجيو مداخلا.

CVP صﺉاصﺥ ﺕﺍﻑﻝﻡ ﺙﻱﺩﺡﺕ .2

a. ivr.properties: تالاخدإلا هذه ةفاضإب مقو ivr.properties فلم حتفا

IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200 IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/Questionnaire IVR.WxmSurveyAnswersSubmitApiUrl =

https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyByToken/ IVR.WxmSurveySettingsApiUrl =

https://api.getcloudcherry.com/api/Settings/ IVR.WxmAudioUrl= https://api.getcloudcherry.com/api/StreamUserAsset/ IVR.WxmSurveyQuestionnaireUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/surveyquestionnaire/ #Cloud Cherry batch properties (thresholds to trigger the SMS/Email Cloud Connect API) IVR.CloudCherryBatchSize = 100 #Or optimized value IVR.CloudCherryBatchTimeout = 60 #Or optimized value

'VXML.UseFactor = 1.0' لاخدإلاا ةفاضإب مق VXML.Properties فلم يف :VXML.properties .

VXML.usagefactor = 1.0 مداخ ليغشت ةداعإ .ج. CVP Call.

CVP OAMP يف رتويبمكلا ةزهجأل (DN) بولطملا مقرلاا ديدحت .3

ديدج ةملاكم بلط لسري ليمعلاب صاخلا CVP مادختساب لاصتالا نم ليكولا يەتني امدنع مقرلا جذومن نارقإ دنع اذه ءاشنإ متي ICM يف WxM PCs يصنلا جمانربلا ءاعدتسال م يسيئرلا يصنلا لاخدالل بولطملا WxM PCs عم يسيئرلا يصنلا ل

يف نارتقالل OAMP - ديدج **نيوكت** ءاشنإب بولطملا مقرلا طمن ةحفص موقت - ماظنلا - OAMP يف نارتقالل يسيئرلا يصنلا جمانربلا مقرب DN طمن لقح علم متي ثيح **بولطملا مقرلا طمنل** هنييعت متي **قدراولا تاملاكملا دعب ام نايبتسا نيكمتل** DN عالطتسالا طمنو In لاصتال يصنلا جمانربلا مقر يلإ

| ter | Change of the state of the stat | |
|-----------------------------|--|---------------------------------|
| Control Center | General | |
| Owvice Post | Dialed Humber Pattern Configuration | |
| Import System Configuration | General Configuration | |
| Export System Configuration | Dialed Number Pattern: * | 990903 |
| Location | Description | tecaning number via CLOR Invels |
| SiP Server Groups | | |
| Dialed Number Palters | Tialed Number Pattern Types 1 | |
| Web Borviers | Grable Local Static Route: | |
| 108 Configuration | Bruble Send Calls To Originator: | |
| Condex College | Brable 8344 Timesut for Outbrand Calls: | 0 |
| | Bruble Custars Ringtone: | 0 |
| | Brable Post Call Survey for Dooming Calls: | R. |
| | Survey Dialed Humber Pattern: " | 80.000A |
| | | |

³ At least one deled number pattern configuration type must be selects

WXm قيبطت رشن .4

قيبطت خسنا WxM <u>قيبطت</u> : VXML مداخ ىلإ CVP GitHub يف رفوتملا يضارتفالا WxM قيبطت خسنا WxM قيبطت في WxM ق

قعفد فلم قوف رقنا .قيبطتال رشن DeploymentApp.



نم (1)12.6 و (1)12.5 رادصإلا ىلع الإ Github ىلع WxM قيبطت قبطني ال :**ةظحالم** قيبطتل لثامم اقبسم لمحم قيبطتلا اذه ىلع يوتحت يتلا ةقحاللا تارادصإلاو Helloworld.

ليكولا دادعإ .5

ليزنتل WxM ةباوب عم CVP VXML مداخ لعافتي ،نمضملا عالطتسالل ةبسنلاب مداخ بلطتي لعافتلا اذهل WxM. ىلإ ىرخأ ةرم ةعمجملا تاظحالملا جئاتن ريرمتو نايبتسالا OMZ فلخ مداوخلا تناك اذإ .تنرتنإلاا ىلإ لوصولا CVP .تاوطخلا

ىلإلقتنا ،ەيجوتلا قداعإ لالخ نم CVP مداخ ىلع HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options.

ليجستلا حاتفمب تاملعملا هذه قاحل:

-Dhttp.proxyHost= Example: "abc.com | cloudconnectpub.abc.com | cloudconnectsub.abc.com"

تاداەشلا لدابت -6

مداخ بلجي ماظنلا ىل ل ل صيو يباحسلا ل اصتالا مداخ نم زيمملا دامتعالا زمر CVP VXML مداخ بلجي نم اهليزنتو تامولعملا عم حاجنب لعافتلل .بولطملا نايبتسالا ليزنتل WxM يساسألا مداخ WxM مداخ

يه تاداهشلا داريتساو ريدصتل ةبولطملا تاوطخلا:

WxM يساسألا ماظنلا ةداەش ريدصت

ا: ىلإ حفصتو حفصتم حتفا لمع ةطحم يأ يف 1 ةوطخلا https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire

| Connection is secure × | | fee als | | | |
|--|--------|--|--|---|--|
| Vouriection a pectare Your information (for example, pass-outs or ordet card number) is private when it is sent to this site. and more at the second sec | ared - | And Fran Species Aprilie Species Aprilie Species Species Species Species Species Species | 164.4 15 Main Flats (Association 16.1 Activity Activity (2010) 10.8 (association) - Trates, trateer (a), 2014 (31.1 | ŀ | ∯ Contrade layer Hand Reput Factored |
| Cestificate (Islin) Cookies (Dimune) | • | Ren | Render, Grober LL, 2020 F., an anticolifact, nat. Boxt | | Certificates and a reprint in a cards of the foreast. |
| C 204 Halloh | | | in human Capy in Pite | | Initial of an orthogon if the control on an if Assessin Initial Initial Initial Initial Initial Initial Initial Initial Initial of antibiotics for antibiotic path Assessini Initial Initial Initial Initial Initial Initial Initial Initial Initia Initiana Initia In |

.64 ساسألل زمرم (CER.) X.509 فلمك اهظفحو ةداهشلا ريدصتب مق .2 ةوطخلا

CVP حيتافم نزخم ىلإ ةداەشلا داريتسإ

مداوخب صاخلا C:\Cisco\CVP\conf\security ليلد ىلإ ةردصملا WxM قداهش خسنا 1. قوطخلا CVP.

رمألا مادختساب تاداهشلا هذه داريتسإ .2 ةوطخلا.

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

فلم نم تامولعملا عيمجت نكمي .CVP رورملا ةملك بلط داريتسا ءانثأ :**قظحالم** security.properties دلجملا يف CVP_HOME:\conf'

.CVP مداوخ ليغشت ةداعإب مق .3 ةوطخلا

TTS) VVB) مالك ىلإ صن تادادعإ

لاصتالا دعب ام نايبتسا نايبتسال ةيتوصلا تافلملا ليمحتب ةبرجتلا ةرادإ كل حمست. تافلم ليمحت مدع ةلاح يف .ءالمعلل باطخك ةلئسألا حرط ةداعإ ىلع VVB ةكرش اذه دعاسيو اذه ليوحتل .WxM نم نايبتسالل يصنلا جذومنلا ليزنتب طقف VXML مداخ موقي ،WAV TTS. لح مادختساب ەنيوكت يغبني VVB مالك ىلإ صنلا

تاوطخلا هذه عابتا نيكمتل

دادإ ىلإ لقتنا .1 ةوطخلا Cisco VVB.

مقرو IP ناونع ةفاضإو ديدج ةفاضإ قوف رقنا < TTS مداوخ < ةيعرفلا ةمظنألاا يف .2 ةوطخلا مداخل ذفنم ASR\TTS.

| cysterri repricatoris de | bsystems Tools | Help |
|------------------------------|----------------------|--------------------|
| Text-to-Speech S€ | SIP Telephony | |
| Add 🐼 Can | Speech Servers + | ASR Servers |
| Citabus. | | TTS Servers |
| Status : Ready | | |
| Port Number* | | 5060 |
| MrcpVersion* | | MRCPv2 |
| **The default Port Number fi | or MRCPv1 is 4900 ar | nd MRCPv2 is 5060. |

(i) *- indicates required item

Finesse ب طبترملا نيوكتلا

نيفرشملاو لاصتالا زكارم تالاكول نيفلتخم نيزاهج WXm رفوت.

(أ) عيمج ضرعت **:Customer Experience Journey (الصتخإ ةفورعملا) Customer Experience Journey ةيكذلا ةادألاا (أ)** ةملاكم هلوبق دنع ليكو ىلإ ةينمز ةمئاق يف ليمع نم ةقباسلا ءاصقتسالا تاباجتسا ليمعلا

| :::: | Finesse 🕓 Taki | na - 💌 🖃 | τ. | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
|------------------|---|-------------------------|--|--|
| | Atta Security 10.00 - | -LOWERCON Revent Ho | Ad Transfer Consult White-Up - | End |
| ~ | Gustamor Backs - Guit Phone Ramber - +1-408-581-0001 | | Insue : Score billing Insue Manifest Mig Noveline : 1231-160/180 | |
| ы | Address 1 2712 Store Acad, Long Long A Account Bandon 1 132456788 | ulations, New York | Manuala Cardani Manalare (801 80/08/001) Other (More detailed some effe | |
| | | | | Baser See |
| | Gatorer Freideit, A | P 1 | | |
| | with a new cost and and as Collected 25 Apr 11, 04 52 pm | L Concernance | Michael Lithikot 9 / 10 | |
| Nerse Contact | The gap of the phone was very height and understa | withing Mass. We Closed | 815 The pay on the phone was very heipful and understand time. | drig. Was able to resolve my issue in no |
| | NPE 3 / 10 Collected 27 Apr 73, 01 00 pm provel-penders Their | CLOOPING AND AND | Ves | |
| | . NES 4/16 @ (SAT 415 | | | |

عون ىلع ادامتعا تامولعملا CEA ضرعت **:(CEA) ءالمعلا تاربخ ليلحتل ةيكذلا ةادألا (ب)** تاقاطنلا يف دراوملا ليجست.

ةعانصلا ريياعم عم ةقفاوتم تاسايق لالخ نم رصانعلل يلامجإلا ضبنلا ضرعي **:ليكولا**

.CES و CSAT و NPS لثم

| - | Firesse | S Taiking | - ••• | - | | |
|---|--------------|-----------|-------|--------------------------|--|--|
| • | My Feedbacks | | | | | |
| | 4,07 | | 25.65 | 53.62 | 49773 | Constant and a second s |
| - | | | ••• | anten a faanse a foarsen | | |
| | | 3 | | - | in the product of the | Control to the second secon |

سيياقم سيياقم سيياقم لالخ نم ءالمعلا/قيرفلل يلامجالا ضبنلا ضرعي **:فرشملا** و CSAT و NPS لثم ةعانصلا سيياقم CES.

| advada. | Chile Filence | C Innia - | | | | = * 2 O | |
|---------------|--|-----------------------|--------------------------|----------|------|--|---|
| • | Tora Parlamento | | | | | | |
| . | and the second s | | C reactingenia Apre | | | | |
| | Apost Name | - Base | Trian China | Februari | | Active | |
| | | Sot Roma - April Unit | 4 809°09 | ** 34 | | | 1 |
| | Customer Experience / | Analytics in | | | | | |
| - | B 4004 10 4104 14 | | | | | | |
| Seen Date | L and | | | | | | |
| | - | | | | | Campan NPS | |
| 194144 (1989) | 20 | | | - | 14 | Nothing and Annual Security Con- | |
| | -29 | | | | | enviropmentation for cardinated to page the typely of efforts economic station in the | |
| | hiPi from | | · memoriana · Anaziana · | Putates | | serves a an attended to make and commany | |
| | | | | | | protect we serve press | |
| | - | | | | | | |
| | | | | | | C ADD AT OD | |
| | -9 | - | | | in . | domento Monthere (31) is expected software satisfication sprog, here remained in | |
| | | | | | | same all's matteries a separation with a consume. The property process between the it | |
| | | | · Los · Materia | Tigh. | | If as the nation sugrestrep has restarted water investigation of the line of | |
| | | 5.00 F | | | | | |

ةبولطملا تاوطخلا يه هذه ،مزحلا ىلع ةيكذلا تاودألا هذه نيكمتل.

تاداەشلا لدابت .1

يكل .ةبولطملا تامولعملا ىلع لوصحلل ةرشابم WxM قصنم عم ةيكذلا تاودألا لعافتت متي يذلا ددحملا مداخلل ليوختلل زيمم زمر دوجو مزلي ،ةيكذلا ةادألا نم بلطلا WxM لبقي Cloud و Finesse مداوخ نيب SRC عم قفاوتلا تاداهش لدابتل ارظن .ةباحسلا لاصتا نم مبلج تاوطخلا عابتا ىجري ،ايتاذ ةعقوملا ةئيبلل ةبسنلاب .حجان لاصتا ءارجإ مزلي ،Connect دنتسملا اذه يف قروكذملا

2. Cloud Connect يف Finesse Admin

ةفاضإ دنع كلذ قيقحت متيو ،Cloud Connect مداخب ةيارد ىلع Finesse نوكت نأ بجي قرادإ ةحفص ىلٍ يباحسلا لاصتالا ليصافت Cisco Finesse Administration

| Cloud Connect Server Settings | | |
|-------------------------------|----------------|--|
| | | |
| Username* | administrator | |
| Password* | | |
| Publisher Address* | 10.201.248.179 | |
| Subscriber Address | 10.201.248.178 | |
| | | |
| Save Rev | vert | |

ةيكذلا ةادألا نيكمت .3

ة ادألا ان مر ريدصتب مق ،جارخإلا ةبلع ىلع CEJ ةيكذلا الله انيكمتل :CEJ قيكذلا الله الما ليكولل Finesse قرادإب ةصاخلا بتكملا حطس طيطخت ةحفص ىلإ مخاسناو WxM نم ةيكذلا كلد قيقحتل ةمزاللا تاوطخلا يلي اميفو .فرشملاو:

لوؤسملا باسح مادختساب WxM ىلإ لوخدلا ليجستب مق 1. ةوطخلا.



ةيكذلاا ةادألاا ريدصت - ةيلاامجإلاا ةبرجتلاا - Spaces نم CEJ ةيكذلاا ةادألاا ليزنت .2 ةوطخلاا Cisco Contact Center Journey.

| • | Overall Experience Agent D | eshboard Supervise | r Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor | ₽_©_# 0 |
|-----------------------|---|-----------------------------|--|----------------------------------|
| Species CC Setting | 13 Apr 20 - 12 May 20 | 7 [#] 11 responses | | |
| | 11 Responses Q Search Responses | × 1 | • MS 10/10 • CB 5/5 | Export Cisco Contact Centre Gad. |
| | NPS: 10 / 10 OBL 5 / 5 Anorymous Callected 07 May 20, 15.54 pm E Pest Call Peedback | Î | Anarymeus Collected II7 Niky 20, 05:56 pm Response Timeline Custowell Assentates | Regional Time 2h |
| | No Comments Added | | 2105 99/10 | |

.URL ناونع خسنا .3 ةوطخلا

| Export Cisco Contact Centre Gadget | |
|--|--------------|
| Use the code snippet below to export the responses from the space Overall Experience as a Coco Contact Centre Solutions gadget. This gadget will display data as per the current set | of applied t |
| NO-PLITUS APPLIED | |
| .Ondpartygadget/files/DiService/Disos/OpurreyGadget.xm/SpadgetHeight=4506spaced=Setr082b37x811351041dead-anaplabadmin | D |

تحت طبرلا ناونع نمضتي بتكملا حطس طيطختل Finesse CFAdmin ةحفص يف .4 ةوطخلا ليكولا طيطختل **يسيئرلا** بيوبتلا ةمالع.



ال ناونع سفن نمضتي بتكملا حطس طيطختل Finesse CFAdmin ةحفص يف .5 ةوطخل URL ناونع سفن نمضتي بتكمل حطس طيطختل URL ت



اذه نيكمتل CEJ ةيكذلاا ةادألاك ةلثامم تاوطخ ذاختا مزلي :CEA ليمعل ةدعاسملا ةادألا تاقاطنلا يف ءالكولل قيبطتلا.

طيرش ىلعو ةحاسملا يف ليكولا ديدحت تامولعم ةحول يف WxM لوؤسم لخدم يف .1 ةوطخلا ليمحت رز طغض متي امنيب .**ءالمعلا ةربخ تاليلحت** رايخ رايتخا متي ،رسيألاا لقنتلا القري Cisco Contact Center ريدصت رايخ ددح ،ةلدسنملا ةمئاقلا يفو ،CEA ةيفلخلا ةحوللا Gagdet.

| N Casa Weben Experience Marco: X | a Admittation - K - Φ | - 0 × |
|--|--|------------------------|
| € → ♂ ⊕ | (ta dauðdenyaans) (spaces) í ester Libeldi leitieldi tiðle-coleradikadnis (netics/titti) 😡 👲 | ± » ១ ៖ ជា ដ |
| O Mut Valuel O Setting Stated M Case Streets | 💼 ED#_initiation_m. 🥐 Schedule in EDE Col. 🕒 Schware Initiation C. 🕲 Schware Initiation C. 🔘 Const United Co | - fair |
| Overall Experience Agent Bask | board Supervisor Bashboard Agent Pulse Bashboard for Supervisor | ₽, ⊕, ≡ ⊗, |
| 13 Apr 20 - 12 May 20 | 11 responses Questionnaire = Post Cal Feedback ~ Q | ø |
| Metrics | | |
| Check Pulse | | |
| Continent Engelseure Andreiten | 0.0014 | en crosp |
| | 2 for the | Group & Manage Wedgets |
| | C Patho | (rsup |
| 100 | 18% E Deve 1 | na Group |
| NPS Score | · Pressulars | too Contact Centre Gad |
| _ | | |

حشرم قاحلاب مق :طبرلا ناونع ليدعتب مقو طبرلا ناونع خسنا .2 ةوطخلا لهب *&filterTags=cc_AgentId*.



تحت طبرلاا ناونع نمضتي ،ةقيقدلا CFAdmin بتكملا حطس طيطخت ةحفص يف .3 ةوطخلا ل**يكول**ا رودب ةصاخلا MyStatistics بيوبتلا ةمالع.



اذه نيكمتل CEJ ةيكذلا ةادألاا لثم ةلثامم تاوطخ ذاختاٍ مزلي :CEA فرشملل ةدعاسملا ةادألا ددحملا تقولا يف فرشملل قيبطتلا.

لقنتلا طيرش ىلعو فرشملا ديدحت تامولعم ةحول يف WxM لوؤسم لخدم يف 1 ةوطخلا رز :CEA ةيفلخلا ةحوللا لامحأ طغض عم . **ليمعلا قربخ تاليلحت** رايخ رايتخإ متي رسيألا **Cisco Contact Center**. **قيكذلا ةادألا ريدصت** رايخ ددح ةلدسنملا ةمئاقلا يفو

| Overal Experience | Agent Dashboard Expervisor Dashboard Agent Pube Dashboard Tar Supervisor | ≠_0, ± 0, |
|-------------------------------|--|-----------------------------------|
| 🗤 🖀 13 Apr 20 - 12 May 1 | 20 Vestionnaire - Post Cal Reedback v C | e |
| Metrics | lse | |
| Check Public | | S Create New Group |
| Manitor Trends | | P DR Tris Group & Manage Wepets |
| Compare Segments | | 8 Ph This Group |
| Prioritize Actions |) | E Delete This Group |
| Customer Experience Analytics | • Pondan | B Export Osco-Contact Centre Gad. |

م*سا* قاحلإب مق :طبرلا ناونع ليدعتب مقو طبرلا ناونع خسنا .2 ةوطخلا مس قاحل عن من (مار) من (مار) من *&filterTags=cc_TeamId* حشرمل.



قمالع نمض URL ناونع نمضتي بتكملا حطسل FindCFAdmin طيطخت ةحفص يف .3 ةوطخلا فرشملا رودب قصاخلا **TeamData** بيوبتلا

| (a) Exercised (a): (a) of the second s second second se |
|---|
| tablemot Janiaret |
| the following gadget is used by the supervision is view an agent's game interval details |
| |

ءاضيبالا ةمئاقالا يف ةجردمالا Finesse مداوخل URLs نيوانع .4

ءاغلإ بجي ،WxM ىلِ Finesse نم (API) تاقيبطتلا ةجمرب ةمجاو تابلط ةقداصم نامضل مداخب ةصاخلا URL نيوانع ديدجت FindSe مداخب قصاخلا

نمضتي "CORS لصأ" بيوبتلا ةمالع نمض فيرعتلا فلم ريرحت - WxM ةرادإ لخدم يف مداخب صاخلا URL ناونع Finesse دفنملا عم Finesse مداخب صاخلا

| 2_± 0_ | |
|-----------------------------|--|
| Signed in as: anujJabadmin | colls allisin |
| () Edit Profile | https://finesse125p.bora.com/8445 |
| email - G Edt Notifications | Secondary https://finesse125s.bora.com:8445 |
| C+ Sign out | Update |

ةيجراخلا ةقاطبلا وأ Finesse مداخب ةصاخلا URL FQDN نيوانع نوكت نأ نكمي **:ةظحالم** h<u>ttps://*.bora.com:8445</u>

ةحصلا نم ققحتلا

نيوكتلا اذه ةحص نم ققحتلل ءارجإ اًيلاح دجوي ال.

اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسا

نيوكتلا اذهل اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسال ةددحم تامولعم أَيلاح رفوتت ال.

ةلص تاذ تامولعم

- <u>چمد</u> :ةلاقملا هذه ىلإ عوجرلا ىجري ،WXm ل لجؤملا عالطتسالا لوح تامولعملا نم ديزمل UXm <u>جمد</u> :تامول <u>مى مى اقلاع مى العامي UCCE</u> <u>الح عم UCCE لح عم UCCE لح عم القلا</u>
- ىلإ عوجرلا ىجري ،CCE لولحل ايتاذ عقوملا تاداەشلا لدابت لوح تامولعم ىلع لوصحلل <u>ايتاذ عقوملا UCCE تاداەش لدابت</u> :ةلاقملا ەذە
- رمتؤم لولح ىلع CA لبق نم ةعقوملا ةداەشلا ذيفنت لوح تامولعم ىلع لوصحلل <u>CA لبق نم ةعقوملا ةداەشلا</u> :ةلاقملا ەذە ىلإ عوجرلا ىجري ،ابوروأ يف ينقتلا نواعتلا <u>ابوروأ يف نواعتلا رمتۇم ىلع</u>
- كي التفال CVP GitHub WxM: <u>قي بطت (CVP GitHub Ux</u>M قي بطت WxM
- <u>Cisco Systems تادنتسملاو ينقتلا معدلا</u>

ويديفلا عطاقم

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما