# IP (FIPPA) Finesse فتاه ليكو نيوكت UCCX يف اهحالصإو هئاطخأ فاشكتساو

# تايوتحملا

المحقرة الماريات المولعة الماريات المولعة الماريات المولعة الماريات المولعة الماريات الماريا

# ةمدقملا

ا فتاه لماع نيوكت ةيفيك دنتسملا اذه حضوي IP (FIPPA) Finesse هئاطخاً فاشكتساو يلع اهحالصإو Unified Contact Center Express (UCCX)

# ةيساسألا تابلطتملا

## تابلطتملا

:ةيلاتلا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يصوت

- UCCX
- جمانرب Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### ةمدختسملا تانوكملا

:ةيلاتلا قيداملا تانوكملاو جماربلا تارادصإى لا دنتسملا اذه يف قدراولا تامول عملا دنتست

- UCCX 11.0(1).
- .تنرتنإلا لوكوتورب فتاوه •

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجألا نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا ءاشنا مت. تناك اذا .(يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسُملا ةزهجألا عيمج تأدب رمأ يأل لمتحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ليغشتلا ديق كتكبش.

# ةيساسأ تامولعم

تاجتنم ةعومجم - Cisco Agent Desktop (CAD جمانرب ليجأت مت ،هدعب امو UCCX 11.x نم اءدب ىلع ةرفوتملا لىكولا قىبتكملا تاجتنملا نم قدىحولا قعومجملا Cisco Finesse دعتو (Cisco CCX نزولا ةفيفخ لوصو ةطقن وأ بتكملا حطس تامدخ دجوت ال ،كلذ يلا ةفاضإلاب .UCCX . Cisco نم بتكملا حطس لوؤسمل WebGUI ربع لبق نم احاتم اذه ناك .(LDAP)

ليمع" نم الك جلاعيو UCCX ىلع كرتشم لكشب ميقي يذلا Cisco Finesse زاهج طقف كانه همزح مُت يذُلاا - IP فتاه ليكو يلا َ قفاضإلاب "بيولا ضرعتسم يلا دنتسملا بتكملا حطس ة فُوشكُملا ةديحولا قمدخُلا يه Finesse IP Phone Agent (FIPPA). Cisco Finesse Tomcat كُ نَالَا ةبولطم CCX مالع إقمدخو CCX كرحم نإف ،معدلا تامدخ بناج يل CCX. (إلى عام CCX. وفص يلع (ءالكولا على لوخدلا لىجستل

# ةرامع

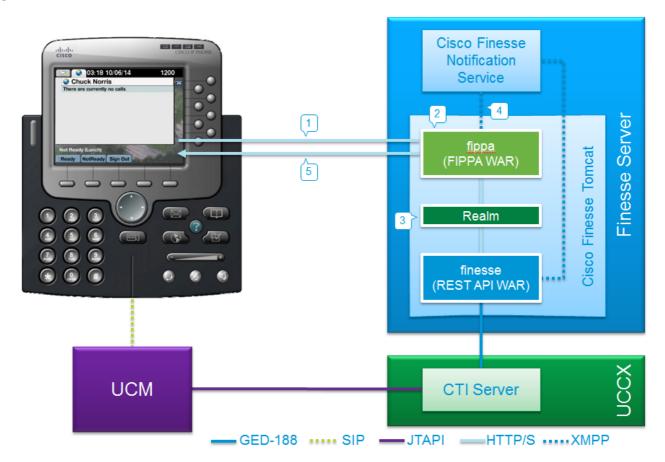
لقن لوكوتورب ربع تاباجتسا ىلع لصحيو تابلط تنرتنالا لوكوتورب فتاه مدقي و للاستان لوكوتورب فتاه مدقي و تابيط تنرتنالا للا كول المن المعتسا دودرلا هذه للا XML CiscolPPhone تانئاك لكش يف (HTTP) يبعشتا صنالا من المعتسا المعتسات المعتسات

َ يَبَتُكُملُا حِطْسِ اهُمدَّخَتُسِي . مدختسملاً قاطنلاً سفن مادختساب اهل حومسملاً REST APIs تابلطبِ "FIPPA" برح" موقت .Finesse بتكملاً خَطَسُ عَم

يه FIPPA ل كلذ يل امو بابسال زومرو فافتلال زومر تانيوكت عيمج ناف يابات آبو • .Finesse Desktop يَقْ ةُدوجومِلَا اهسفن

يذل BOSH فالخب) يقنلا XMPP مادختساب تُدحلاً تامالها على عالم برح لبصحت

َ رَبْتَكُمْلاً حِطْسَ هُمْدِخُتَسَيُ . ﴿ الْبَتَكُمْلِ الْحِطْسِ هُمْدِخُتَسَيُ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللّ • يف اذه .HTTP ربع لئاسرلا عفد متي امنيب pseudo-HTTP مداخك IP في الله لمعي ُ.ەرودب ،IP فتاه ەبلىظى يذلاا URL ناۋتىڠ



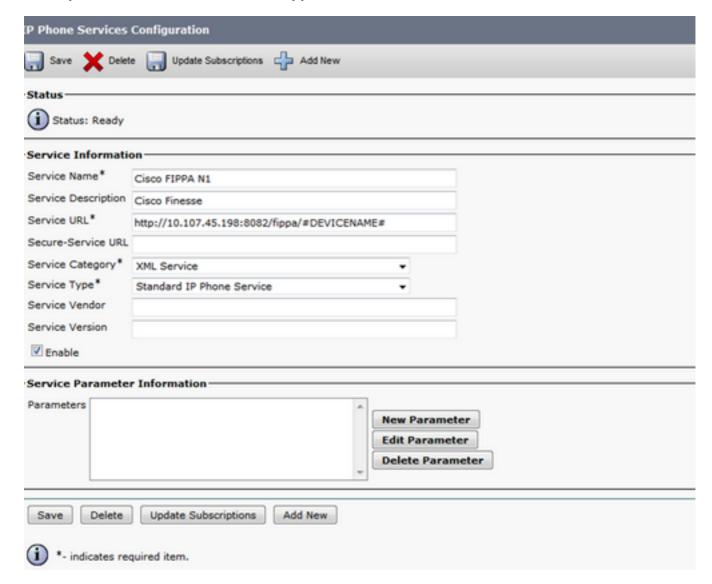
## نيوكتلا

# يوديلا لوخدلا ليجست

.UCCX ليكو نيوكت دعب ةمدخلا ةفاضإ .1 ةوطخلا

- مدختسملل IPCC قحلم نييعت) UCCX ل يئاهنلا مدختسملاو ليكولا فتاه نيوكت ايغاهنلا
- نوكى نأ بجى Finesse Tomcat نوكى نأ.
- .ةدقع لكل ةدحاو ةمدخ ةدقعلا ىلع IP Phone قمدخك FIPPA ةمدخ نيوكتب مق •
- . فتاهلا تامدخ < زاهجلا تادادع < زاهجلا > CUCM أوراد كل كالكان متى في المحلف المتاهدة عند المتاهدة ال

url: http://UCCX-IP-ADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#



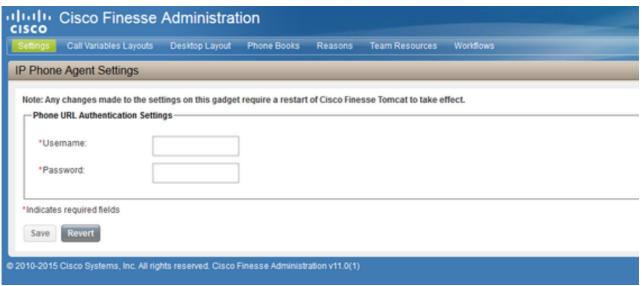
.فتاهلاب ةمدخلا نارقاب مق .2 ةوطخلا

• امك ،فتاهلا ىلا FIPPA ةمدخ **يف** كرتشاو **فتاهلا > CUCM زاهج** ىلع فتاهلا ىلا لقتنا • قروصلا يف حضوم:

Related Links:	Back To Find/List		Go
	Back To Find/List Dependency Records Add a New Line Appearance Add/Update Speed Dials Add/Update Busy Lamp Field Speed Dials		
	Add/Update Busy Lamp Field Directed Call Park Subscribe/Unsubscribe Services		
	Copy to Remote Destination Profile	- 1	
and the decision with	Migrate Phone	_	
Save 🦻 Help	Phone Services for SEPAAAABBBBCCCC		
Save 🧖 Help			
Save <b>?</b> Help I <b>tus</b> Status: Ready	Phone Services for SEPAAAABBBBCCCC		
Save ? Help	Phone Services for SEPAAAABBBBCCCC		

.FIPPA قيبطت مدختسم نيوكتب مق .3 ةوطخلا

- حامسلاو راودألل يسايقلا CTI نيكمت عم FIPPA ل قيبطت مدختسم نيوكت بجي CTI حامسلاو راودألل يسايقلا CTI في في ال
- تحفص يف ليصافتلا لاخدا متيو ،الوأ CUCM ىلع اذه قيبطتلا مدختسم ءاشنا متي CFAdmin لخاد نودي نأ يرابجإ أذه .**فتاهلا ققداصمل URL ناونع** ةحفص نم عزجك FIPPA.
- نىوكتالا اذهل URL ناونع (cfadmin) https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin
- . (ةيمقر ةيدجبأ نوكت نأ بجي) انه رورملا ةملكو قيبطتلا مدختسم مسالخدأ •
- **ـ ظفح** ةقطقط •
- ناونع نيوكت متي مل" فتاهلا ىلع أطخ ىقلتت ،اذه نودب .يرورض نيوكت اذه URL ناونع نيوكت اذه URL ."فتاهلا ةقداصمل



.FIPPA قيبطت مدختسم تحت ليكولا فتاه فضأ .4 ةوطخلا

. FIPPA قىبطت مدختسم نمض (زاهجلا) لىكولا فتاه ةفاضإ نم دكأت ،CUCM ىف •

اذه ىلإ زاهجلا / FIPPA تابلط ليمحت ءاغلإل FIPPA قيبطت مدختسم ءاشنإ مت :**ةظحالم** نكمي ،ةيرظنلا ةيحانلا نم نكلو .RMCM قيبطت مدختسم ليمحت نم الدب مدختسملا نكمي ،ةيرظنلا ةيحانلا نم نكلو .RMCM قيبطت مدختسم ليمحت نم الدب مدختسرا URL ناونع نأ قظحالم مهملا نم .زاهجلا يف مكحتلل يلدابت لكشب امهنم يأ مادختسا يذلا CFAdmin (Finesse Admin) على فتاملاً قوداصمل يذلا CEAdmin (Finesse Admin) عن فتاملاً قوداصمل القفو FIPPA قيبطت مادختساً متي ،انتلاح يف .rippa تابلط ةجلاعمب موقي المعيمجت داعملاً تاسرامملل

.(ىراىتخإ) فافتلالا بابسأ وأ داوكا نىوكت .5 ةوطخلا

- يمج نيوكت بجي Finesse Admin نم ءزجك كلذ ىل المو فافتلال زومرو بابسأل زومر عيمج نيوكت بجي Finesse Admin (cfadmin).
- ىلع قسسۇملا تارىغتم عىمج نيوكت متي Finesse Admin (cfadmin).
- كەكول بتكملا حطس سفن وە اذه Cisco Finesse.

url: https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin

### دحاو رز لوخد ليجست

.FIPPA نىوكتل ةعئاش ةقىرط ەذە

تاملعم دوجو وه ديحولا قرفلاو .Finesse ب صاخلا URL كلذ يف امب ةهباشتم تاوطخلا لك تاملعم دوجو وه ديحولا قرفلاو تحت قمدخلا الله عامدخ تحت تامدخ الله تعليم الله تعليم الله تعليم الله تعليم الله تعليم الله عاملاً ا

.UCCX ليكو نيوكت دعب ةمدخلا ةفاضإ .1 ةوطخلا

- .[ءدب] Finesse Tomcat نوكي نأ بجي .يئاهنلا مدختسملاو ليكولا فتاه نيوكت •
- .ةدقع لكل ةدحاو ةمدخ ةدقعلا يلع IP Phone قمدخك FIPPA ةمدخ نيوكتب مق •
- . فتاهلا تامدخ < زاهجلا تادادع < زاهجلا > CUCM متيو كالذ متيو •

url: http://UCCX-IP-ADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#

:امامت اذه لـثم ةريغص فـرحأ يف تـاملعملا ءامسأ دحأ لـخدأ ،ميدقـلا IPPA نيوكـت لـثم

- فرعم •
- ادادتمإ •
- رورملا ةملك •

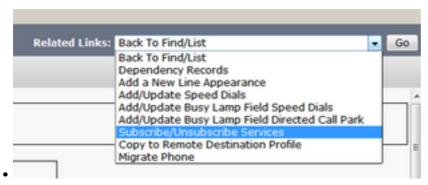
ةسسؤملا تاكارتشاب موعدم ريغ دحاو رزل لوخدلا ليجست:**ةظحالم**.

URL ناونعل ةمدختسملا ةقيقدلا مالعتسالا ةلسلس تاملعم يه اهلاخدا مت يتلا ميقلا URL ناونعل المدختسملاء عند المالية الم

onfigure Cis	co IP Phone Service Param			
Save 9	Help			
ه س				
Status —				
i) Status: R	eady			
Service Para	meter Information			
Parameter Na	me*			
id				
Parameter Dis	play Name*			
id				
Default Value				
Parameter De	scription*			
id	our pour l			
Parameter	is Required			
_	is a Password (mask contents)			
rarameter	is a Password (mask contents)			
Save	ave And Close			
j Status: Rea	dy dy			
i) Status: Rea	dy ation			
Status: Rea ervice Inform ervice Name*	dy ation Cisco FIPPA N1			
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript	dy ation Cisco FIPPA N1			
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL*	dy  ation  Cisco FIPPA N1 on  http://10.106.87.186:8082/fippa	/#DEVICENAM		
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa	/#DEVICENAM	ME#	
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa.  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa.	/#DEVICENAM	HE#	
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Type*	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa	/#DEVICENAM	ME#	
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Type* ervice Vendor	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa.  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa.	/#DEVICENAM	HE#	
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Type* ervice Vendor ervice Version	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa.  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa.	/#DEVICENAM	HE#	
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Type* ervice Vendor ervice Version Enable	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa.  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa.	/#DEVICENAM	HE#	
Status: Rea ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Type* ervice Vendor ervice Version Enable	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information	/#DEVICENAM	HE#	
Status: Rea  ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Type* ervice Vendor ervice Version Enable ervice Parame arameters extrapase	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information	/#DEVICENAM	V V	
Status: Rea  ervice Inform ervice Name* ervice Descript ervice URL* ecure-Service I ervice Category ervice Vendor ervice Vendor ervice Version Enable ervice Parame arameters extr	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information  insion	/#DEVICENAM	New Paran	neter
Status: Rea  ervice Inform  ervice Name*  ervice Descript  ervice URL*  ecure-Service I  ervice Category  ervice Type*  ervice Vendor  ervice Version  Enable  ervice Parame  arameters extra  pass	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information  insion	/#DEVICENAM	V V	neter
Status: Rea  ervice Inform  ervice Name*  ervice Descript  ervice URL*  ecure-Service I  ervice Category  ervice Type*  ervice Vendor  ervice Version  Enable  ervice Parame  arameters extra  pass	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information  insion	/#DEVICENAM	New Paran	neter
Status: Rea  ervice Inform  ervice Name*  ervice Descript  ervice URL*  ecure-Service I  ervice Category  ervice Type*  ervice Vendor  ervice Version  Enable  ervice Parame  arameters extra  pass	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information  insion  insion	/#DEVICENAM	New Paran	neter
Status: Rea  ervice Inform  ervice Name*  ervice Descript  ervice URL*  ecure-Service I  ervice Type*  ervice Vendor  ervice Version  Enable  ervice Parame  arameters extra  pas:  id	dy  ation  Cisco FIPPA N1  on  http://10.106.87.186:8082/fippa  JRL http://10.106.87.186:8082/fippa  * XML Service  Standard IP Phone Service  ter Information  insion  insion	/#DEVICENAM	New Paran	neter

.فتاەلاب ةمدخلا نارقاب مق .2 ةوطخلا

• فتاهلا ىلا FIPPA ةمدخ يف كرتشاو **فتاهلا < CUCM زامج** ىلع فتاهلا ىلا لقتنا



:ةروصلا يف حضوم وه امك ،URL ناونع تاملعمل لوخدلا ليجست دحاو رز ميق لاخداب مق



.(ةىفتاهلا ققداصملل URL ناونع) FIPPA قىبطت مدختسم نىوكت .3 قوطخلا

- حامسلاو راودألل يسايقلا CTI نيكمت عم FIPPA ل قيبطت مدختسم نيوكت بجي CTI حامسلاو راودألل يسايقلا CTI في المحال
- تحفص يف ليصافتلا لاخدا متيو ،الوأ CUCM يلع اذه قيبطتلا مدختسم ءاشنا متي CFAdmin لخاد نودي نأ يرابجإ أذه .**فتاهلا ققداصمل URL ناونع** ةحفص نم عزجك FIPPA.
- نىوكتالا اذەل URL ناونع (cfadmin) https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin
- .(ةيمقر ةيدجبأ نوكت نأ بجي) انه رورملا ةملكو قيبطتلا مدختسم مسا لخدأ •
- **ظفح** ةقطقط
- ناونع نيوكت متي مل" فتاهلا ىلع أطخ ىقلتت ،اذه نودب .يرورض نيوكت اذه URL ناونع نيوكت اذه "فتاهلا ةقداصمل".

tings	Call Variables Layouts	Desktop Layout	Phone Books	Reasons	Team Resources	Workflows	
Phone	Agent Settings	_	_	_	_		
	changes made to the s		et require a restar	t of Cisco Fine	sse Tomcat to take e	ffect.	
*Use	mame:						
*Pas	sword:						
ndicates	s required fields						
Save	Revert						

.FIPPA قيبطت مدختسم تحت ليكولا فتاه فضأ .4 ةوطخلا

• كي CUCM، قي عبطت مدختسم تحت (زاهجلا) ليكولا فتاه ةفاضإ نم دكأت 'CUCM يف FIPPA قي بطت مدختسم تحت (زاهجلا) لي في يوديلا لجسلاً اهسفن يه 3،4 تاوطخلا

# ةعئاشلا تالكشملا

## فتاهلل URL ناونع ةقداصم أطخ ببسب لاصتالا تاريغتم رهظت ال

:أطخلا

"Phone URL authentication username or password is incorrect in the IP Phone Agent settings. Contact your administrator."

Note: The same error appears on the IP Phone if the supervisor forces an agent to sign out from the Team Performance gadget. In this case, when the agent presses OK, they are directed to the Sign In screen.

:لحلا

- ةدعاسملا قادألا يف اهلاخدا مت يتلا فتاهلل URL ناونع ققداصم تادادعا نأ نم ققحت Unified يف قيبطتلا مدختسمل اهنيوكت مت يتلا كلت قباطت IP فتاه لماع تادادعال CM
- توقرت اضيأ ققرت وامجك جردم لماعلاً قحلم نأ نم اضيأ ققرت ققرت Unified CM.
   المحالص و عاطخالاً فاشكتساً تاوطخ نم ديزم ىل على لوصحل عجار:

## "دوجوم ريغ فيضملا" ضرعت ةلماخلا فتاوهلا

:أطخلا

```
"Error" and "Host not found"
Or
"Idle Application" and "Host not found"

الحلا:
```

• ناونع ناك اذإ .URL ناونع ةحص نم دكأتف ،لماخلا ضرعلاب صاخلا URL ناونع كيدل ناك اذإ URL لح يلع DNS مداخ قردق نم دكأتف. FQDN مدختسي.

- صاخلا URL ناونع نيوكت مدع نم دكأتف ،ةلماخلا ضرعلا ةشاش يلإ ةجاحب نكت مل اذإ غراف لماخلا تقوْملا لقح نأ نم اضيأ دكأت .فتاهلل ةلماخلا ضرعلا ةشاشب.
- يلاتلا عجار ،دحوملا CM يف يئاقلت ليجست بلاق مدختست تنك اذإ ،كلذ نم الدب لمتحم لح ىلع لوصحلل: https://supportforums.cisco.com/document/12332916/serviceapplet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found

# اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسا

• نم ققحتو نيوكتلا نم ققحت. • يا المال المال

#### https://UCCX-FQDN:8445/finesse/api/SystemInfo

.بيو ضرعتسم لبق نم هيلإ لوصولا دنع XML FIPPA طيطخت عاجرإ بجي •

#### http://UCCX-IP-or-FQDN:8082/FIPPA/#DEVICENAME#

بيو حفصتم يف طبرلا ناونع حتف :لاثم

#### http://UCCX-IP-or-FQDN:8082/FIPPA/SEPAAABBCCCC

حفصتم يف اضيأ كلذ رابتخإ نكمي ،لماع ةنيع مادختساب ايلعف لوخدلا رابتخال •

cisco، extension=62000=قمرك ،ID=arunabh لماع ل التام SEPAAABBCCCC لىكولا زاهجلل :لاثم

#### http://UCCX-IP-or-

FQDN:8082/fippa/SEPAAABBCCCC/login?password=cisco&extension=62000&id=arunabh

# تالجسلا ةعومجم

.Cisco Finesse لجس دلجم يف ةدوجوملا FIPPA تالجس مساب يمسميه FIPPA ل تالجسلا •

#### CLI:

file list activelog /desktop/logs/fippa/\* file get activelog /desktop/logs/fippa/\*

• تالجس عيمجت - (RTMT) يلعفلا تقولا ةبقارم ةادأ نم Cisco Finesse. • تالجس كلع اذه يوتحي Finesse Localhost تالجس كلع اذه يوتحي FiPPA. • قطساوب ةجلاعملا يف ليمعلا لجس ليلحت نكمي امدنع اضياً لئاسرلا رمظت Finesse Tomcat - كرحم تالجس CCX.

# ةلص تاذ تامولعم

- افتاه لىكو ماهم :لصفلا IP Finesse
- الصفلا: Cisco Finesse
- لىكولا فتاه نىوكت تاداشرا •

ةمجرتلا هذه لوح