

CTI مداخل و Finesse نيب نم آلا لاصتال نيوكت

تايوت حمل

[قمدق مل](#)

[قيساس آلا تابلطت مل](#)

[تابلطت مل](#)

[قمدختس مل تانوك مل](#)

[قيساس آلا تامول عم](#)

[نيوكت مل](#)

[نم آ CCE CTI Server](#)

[Finesse ل نم آلا نيوكت مل](#)

[\(CTI مداخل\) ليكولل PG ةداهش عاشن](#)

[CA لبق، نم قعقوم CSR ةداهش لعل لوصح مل](#)

[قعقوم مل CCE PGs تاداهش داريتس مل](#)

[Finesse ةداهش عاشن مل](#)

[قدصم عجرم قطس اوب Finesse ةداهش عيقوت](#)

[رنجل قعقوم مل تاداهش ل او FindSE قيبطت داريتس مل](#)

[قحص مل نم ققحت مل](#)

[اهجالص او اعطخ آلا فاشكتس مل](#)

قمدق مل

Cisco نيب (CA) قدصم مل عجرم مل لعل قعقوم مل تاداهش ل ذيفنت ةيفيك دننتم مل اذه حضوي Cisco Contact Center لحي ف (CTI) رتوي بمك ل زاهج بيفتاهل لاصتال جم مداخل و Finesse Enterprise (CCE).

قيساس آلا تابلطت مل

تابلطت مل

ةيلال عيضاوم ل ابة فرعم كيدل نوكت نأب Cisco ي صوت:

- CCE رادصل مل 12.0(1)
- Finesse، رادصل مل 12.0(1)
- CTI مداخل

قمدختس مل تانوك مل

ةيلال جم اربل تارادصل مل دننتم مل اذه في ةدراول تامول عم مل دننتم:

- Packaged CCE (PCCE)، رادصل مل 12.0(1)
- Finesse، رادصل مل 12.0(1)

ةصاخ ةيلم عم ةئيب في ةدوجوم مل ةزهج آلا نم دننتم مل اذه في ةدراول تامول عم مل عاشن مل م.

تتأكد إذا (يضايرتفا) حوسمم نيوكتب دننسملا اذه يف ةمدختسُملا ةزهجالا عيمج تأدب رما يال لمحتملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتل دي قكتكبش

ةيساسأ تامولعم

1.2 رادصإلا (TLS) لقنلا ةقبط نامأ لوكوتورب معد Cisco تأدب، CCE نم 11.5 رادصإلا يف تقولا يف لقنلا لوكوتوربو (SIP) لمعلا ةسلج ادب لوكوتورب لئاسرر لقنن ب حمسي يذلاو، ةكرحتملا تانايبلا نيماأ نم عزجك و CCE 12.0 نم TLS 1.2 ربع نمأ لكشب (RTP) يلعلال، رداصل او دراوال توصلا: لاصلال زكرم تاملكم تاقدت مطعم يف TLS 1.2 معد Cisco تأدب، دراوال توصلا يلع دننسملا اذه زكري. ميئتت ةيجراخلا تانايبلا ةدعاقو، ةددعتملا تاونقلاو، CTI مداخل و Finesse ني لاصلال ةصاخو.

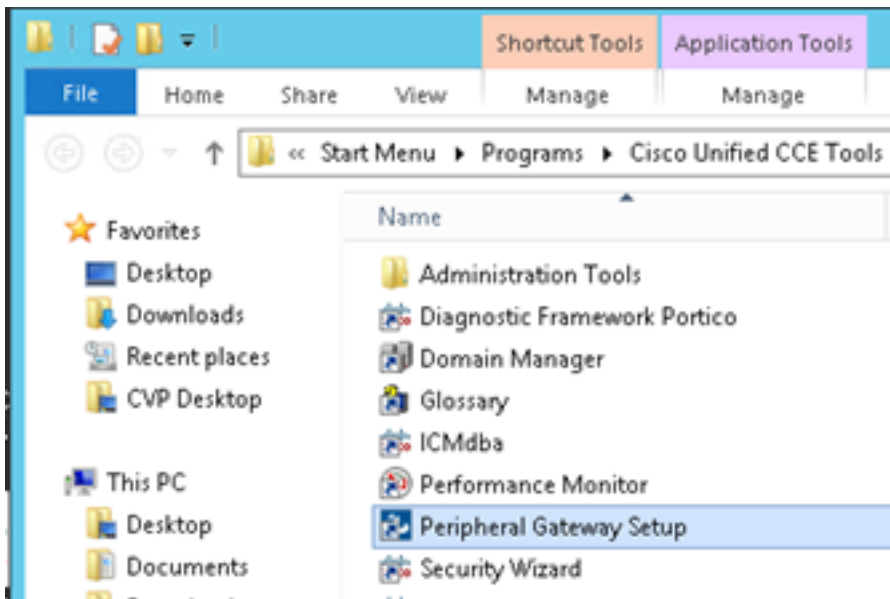
ةيلالال لاصلال اعاضو CTI مداخل معدي:

- لاصلال (Finesse، CTI مداخل و CTI مداخل ني نمألا ليصوتلاب حمسي: **طقف نمأ لاصلال**، CTIOS و ctitest).
- للافاضالاب، نمألا ليصوتلاب حمسي: **(طلتخملا عضولا)** نمألا ريغو نمألا لاصلال متهي س. يضايرتفال لاصلال عضو وه اذه. CTI مداخل و CTI مداخل ني نمألا ريغ لاصلال CCE 12.0(1) للافاضالال ةيقرب دننسملا اذه نيوكت دمتم ريغ طقف نمألا ريغ عضولا: **ةظحال**.

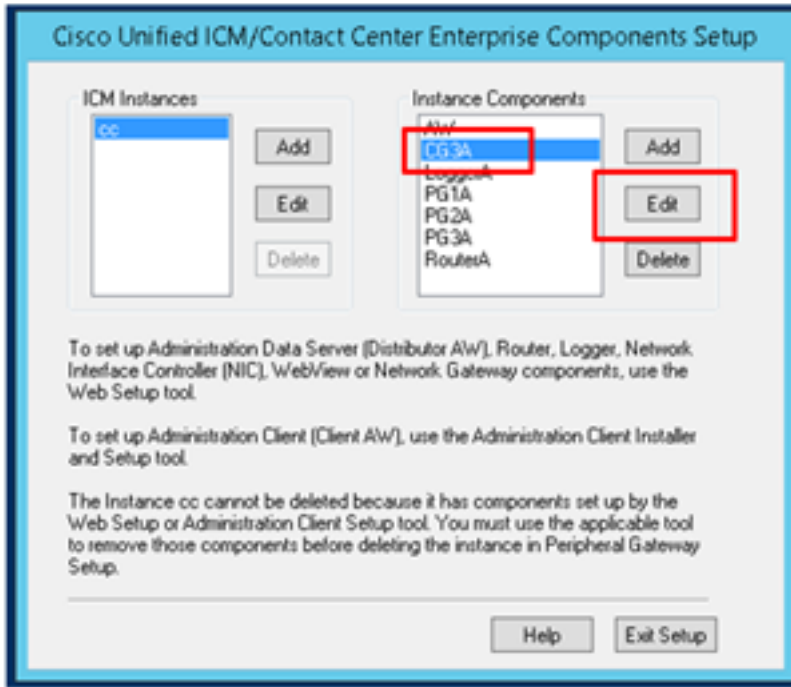
نيوكتلا

نمأ CCE CTI Server

ارقن رقناو ةدحوملا CCE تاودأ دلجم حتفا، PCCE (AW) ةيرادل لمعلا ةطحم يلع 1. ةوطخلا ةيفرطلال ةزهجالا ةبواب دادعلا يلع اجدزم.

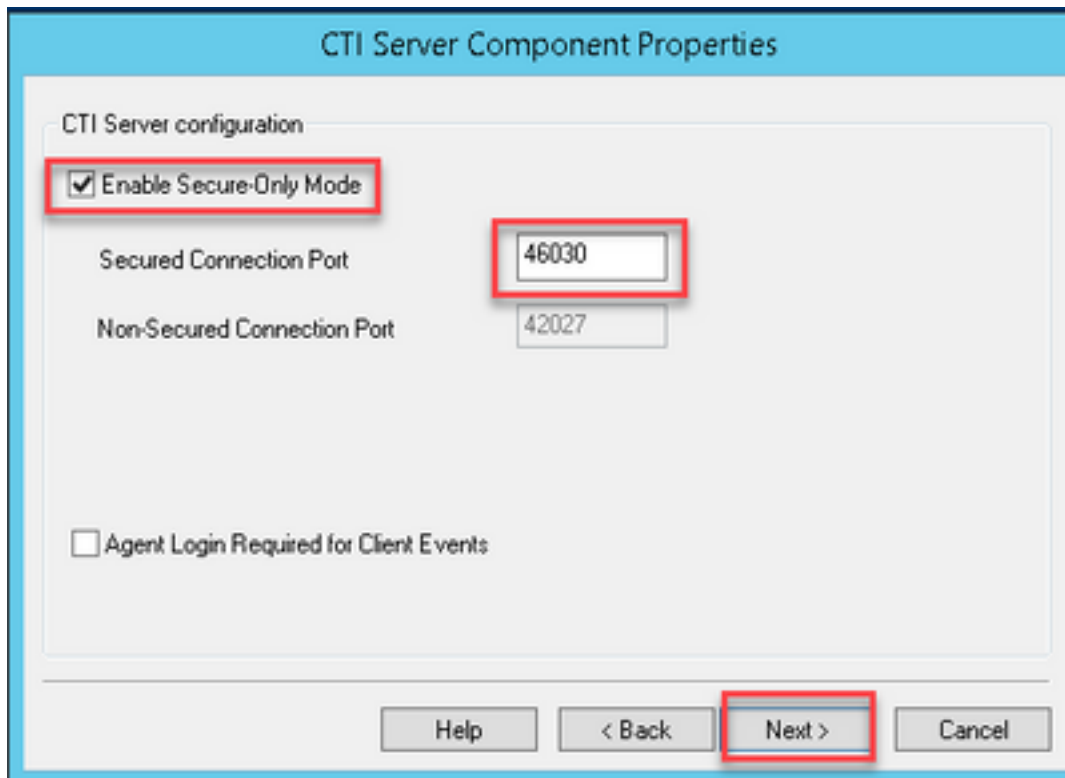


ريرت يلع رقناو CG3A ددح 2. ةوطخلا



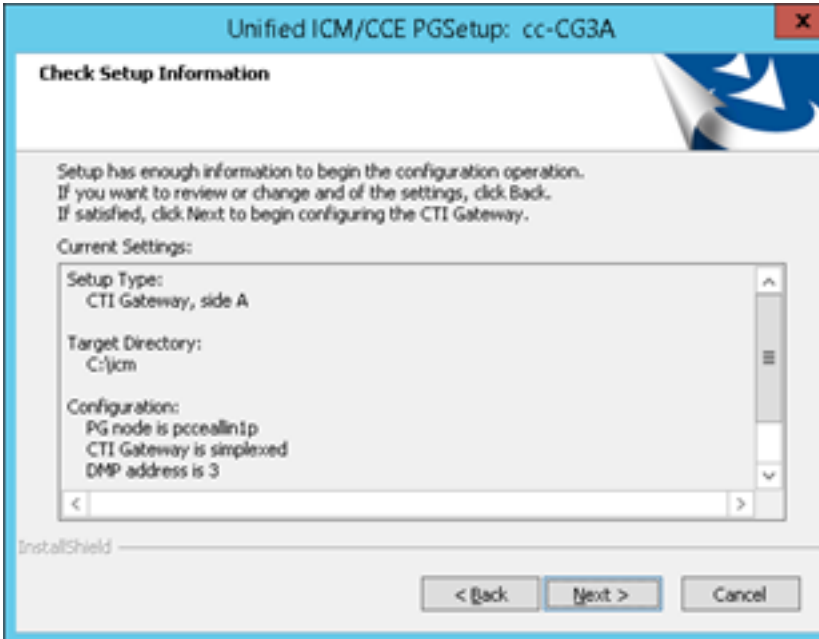
دوح، CG3A ةمدخ فاقوإ دادع| لوح لاؤس فف .فلالال قوف رقنا، CTI م داخ صئاصخ فف 3. ةوطخلال م عن.

ذفنم طحال .طقف نفل مألل عضو نفل كم دوح، CTI م داخ تانوكم صئاصخ فف 4. ةوطخلال بفر دلال فف Finesse فف ذفنم لال سفن نفل وكت بچف هنأل ارظن، (46030) نمأل لالصالال (فلالال) Next قوف رقنا .فلالال.

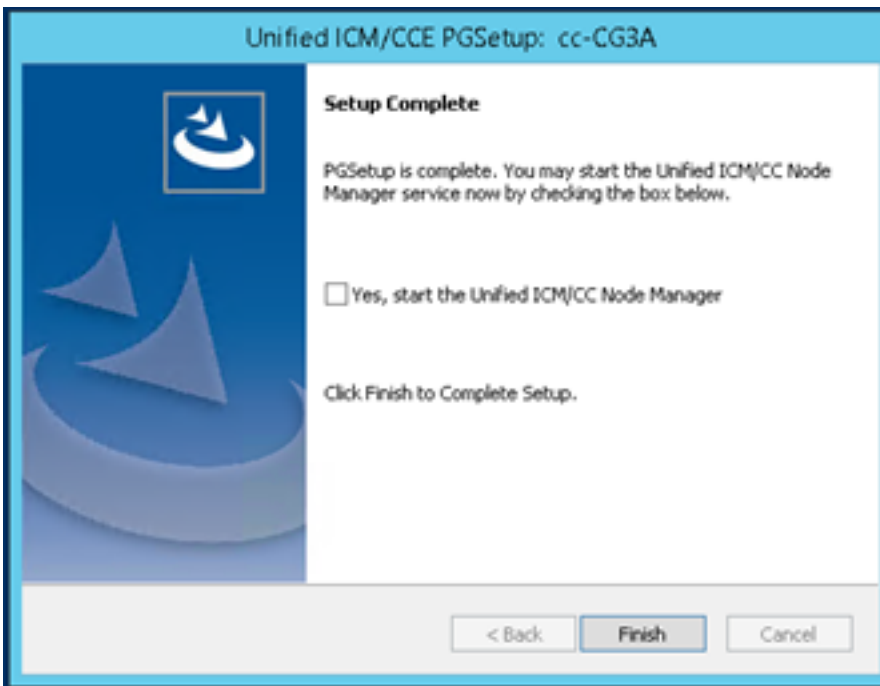


اذهل مدختسم لال ربتخملال نإف، كلذ عمو، 42030 وه فف ضرارفالال نمأل لالصالال :ةطخالال م دنع . ICM ماظن فرعم نمضتت ةغفص نم اعزج ذفنم لال مقر دعي . 40630 وه دننم لال 42030 وه، ماع لكشب، فف ضرارفالال ذفنم لال مقر نوكل (CG1a) 1 وه ماظن لال فرعم نوكل . 46030 مقر ءانفم رفصقتلال (CG3a) 3 وه ربتخملال فف id ماظن لال نأ امب.

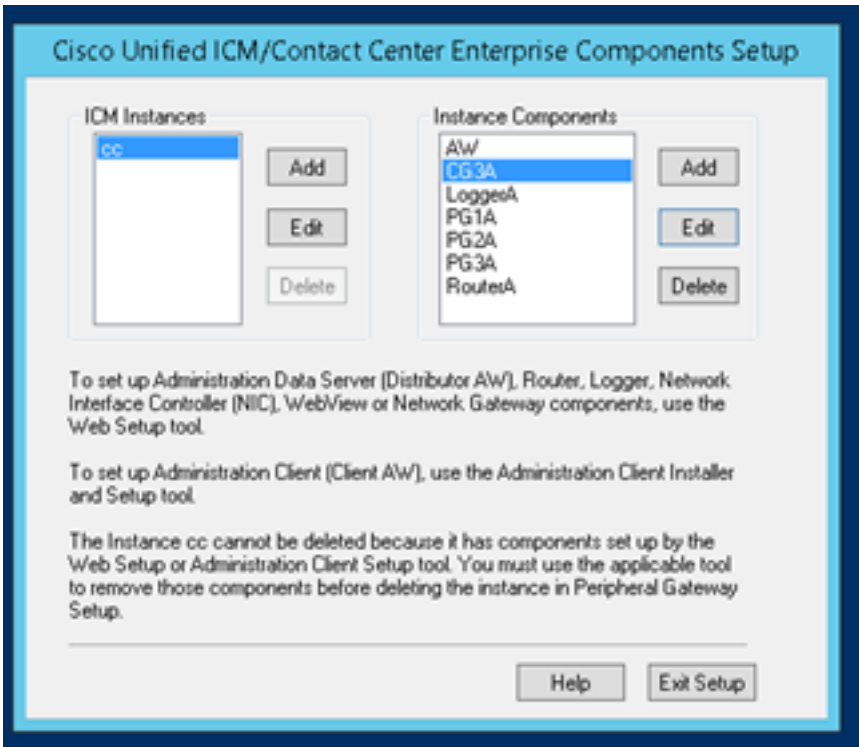
رقن او دادعإا تامولعم نم ققحت .كلذ دعب رقنا ،CTI ةكبش ةهجاو صئاصخ ىلع 5. ةوطخلا ىلاتل قوف .



ةروصلال ىف حضوم وه امك ءاهنإ ىلع رقنا 6. ةوطخلا



ةروصلال ىف حضوم وه امك دادعإا ةذفان قلغت ىتح رظنت او دادعإا ءاهنإ ىلع رقنا 7. ةوطخلا



CCE ةمدخ ي ف مكحتلا ىلع اجودزم ارقن رقنا ، PCCEAllin1 بتكملا حطس ىلع 8. ةوطخلا ةدحوملا.

ءدبلا ىلع رقناو Cisco ICM CC CG3A ددح 9. ةوطخلا

Finesse ل نمآلا نيوكتلا

Finesse ةرادا ىلا لقتناو بيوضرعتسم حتفا 1. ةوطخلا

وه امك ةسسؤملا لاصتا زكرم CTI مداخل تاداعل مسق ىلا لفسأل ريرمتلاب مق 2. ةوطخلا ةروصل ي ف حضورم.

Contact Center Enterprise CTI Server Settings

Note: Any changes made to the settings on this gadget require a restart of Cisco Finesse Tomcat to take effect.

Contact Center Enterprise CTI Server Settings

A Side Host/IP Address*	<input type="text" value="10.10.10.10"/>	B Side Host/IP Address	<input type="text"/>
A Side Port*	<input type="text" value="42027"/>	B Side Port	<input type="text"/>
Peripheral ID*	<input type="text" value="5000"/>		

Enable SSL encryption

قبا س نييرمتلا ي ف CG3A ىلع لكشي ءانيم لاصتا نمأي ل ءانيم بناج a ل تريغ 3. ةوطخلا ظفح قوف رقناو SSL ريفشت نيكمتم نم ققحت 46030.

Contact Center Enterprise CTI Server Settings

Note: Any changes made to the settings on this gadget require a restart of Cisco Finesse Tomcat to take effect.

Contact Center Enterprise CTI Server Settings

A Side Host/IP Address* 10.10.10.10 B Side Host/IP Address

A Side Port* 46030 B Side Port

Peripheral ID* 5000

Enable SSL encryption

Save Revert

ةداع| وأ ال وأ Finesse Tomcat Service لئغشت ةداع| لئجاتحت، لاصتال راب تخال: ةظالم
مداخ لئغشت Finesse.

ةرادل ةحفص نم جورخال لئجست 4. ةوطخال

مداختساب SSH ةسلجحتفا 5. ةوطخال

رمال ذئفنتب مق، Finessea SSH ةسلج في 6. ةوطخال

لمالكاب ماظنل لئغشت ةداع|

ماظنل لئغشت ةداع| دئرت تنك اذا كلاؤس دنع مرن لخدأ

```

Using username "administrator".
Command Line Interface is starting up, please wait ...

Welcome to the Platform Command Line Interface

VMware Installation:
 2 vCPU: Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 0 @ 2.70GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 8192 Mbytes RAM

admin:utils system restart

Do you really want to restart ?

Enter (yes/no)? yes

Appliance is being Restarted ...
Warning: Restart could take up to 5 minutes.
Stopping Service Manager...

```

لئكولل PG ةداهش عاشن| (CTI مداخ)

ةرادل ةادال هذه مدختست CCE. نم 12 رادصال لئع اهرادصال مت ةدئج ةادأ يه CiscoCertUtils هذه تاقئببطت مدختست، دننسمال اذه في. دراوال توصلل CCE تاداهش ةفاك

(PGs). ةيفرطاللا ةزهجالا تاباوب تاباوب تاداهش عيقوت تابلط عاشنإل

CSR: CiscoUtil /generateCSR ةداهش عاشنإل رمالا اذه ذيفنت 1. ةوطخل

```
C:\Users\Administrator.CC>
C:\Users\Administrator.CC>CiscoCertUtil /generateCSR

Key already exists at C:\nicm\ssl\keys\host.key. It will be used to generate the
CSR.

SSL config path = C:\nicm\ssl\cfg\openssl.cfg
SYSTEM command is C:\nicm\ssl\bin\openssl.exe req -new -key C:\nicm\ssl\keys\host.
key -out C:\nicm\ssl\certs\host.csr
You are about to be asked to enter information that will be incorporated
into your certificate request.
What you are about to enter is what is called a Distinguished Name or a DN.
There are quite a few fields but you can leave some blank
For some fields there will be a default value.
If you enter '.', the field will be left blank.
```

لثم ، ةبولطملا تامولعمل ريفوتب مق

ةدحتملا تاياالولا : دلبل مسا

ةعطاقملا وأةيالولا مسا

عقوملا مسا : BXB

ةسسؤملا مسا : Cisco

ةيمظنتلا ةدحول : CX

عئاشلا مسا : PCCEAllin1.cc.lab

ينورتكلال ديربل : jdoo@cc.lab

يدحتلا رورم ةملك : Train1ng!

يرايخا ةكرش مسا : Cisco

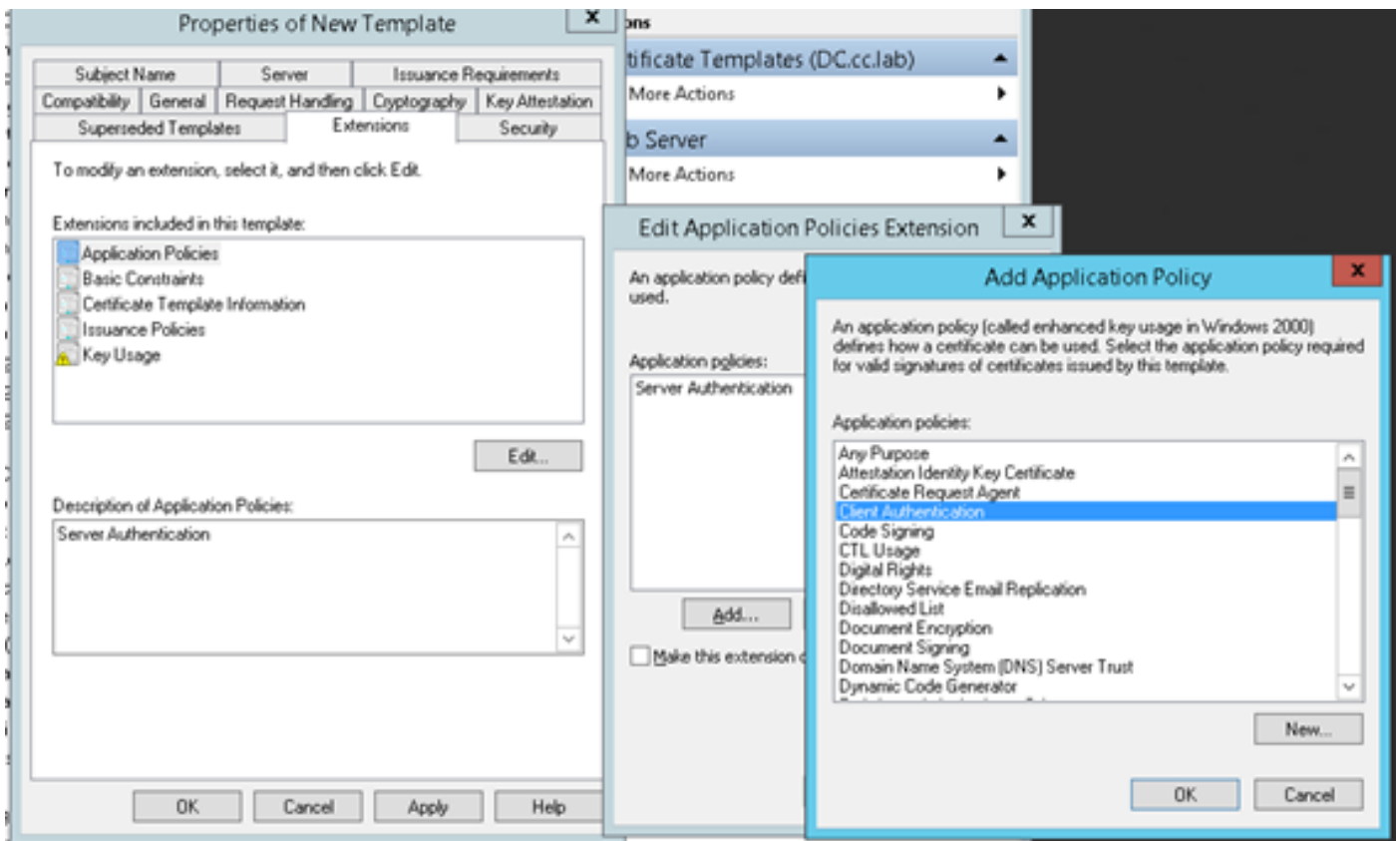
C:\nicm\ssl\keys و C:\nicm\ssl\certs يف حاتفملاو فيضملا ةداهش نيذخت متي

host.csr فلملا عاشنإل نم دكأتو C:\nicm\ssl\certs دلجملا للاقنا 2. ةوطخل

قدصم عجرم لبق نم عقوم CSR ةداهش يلع لوصحلا

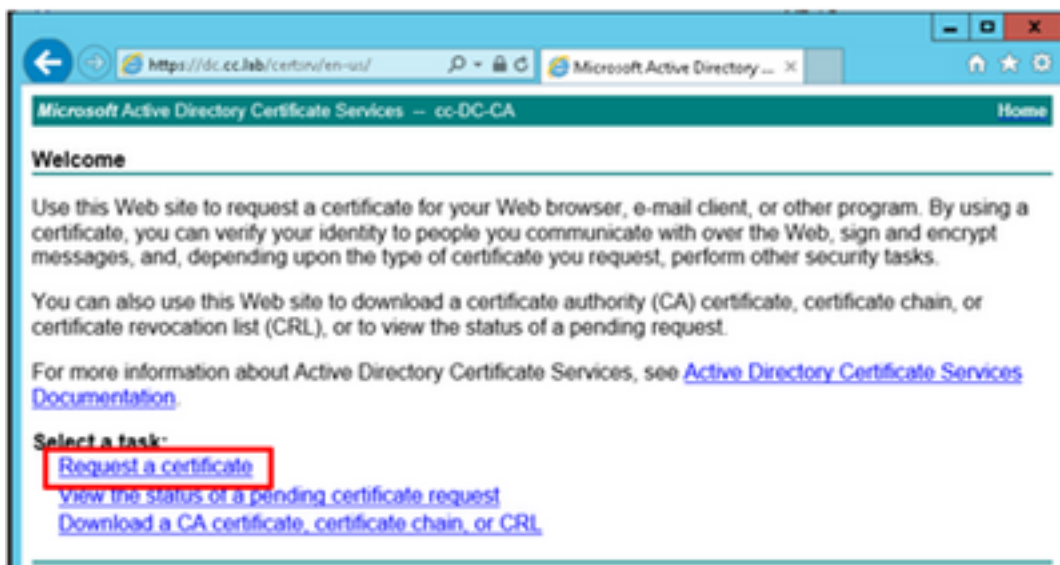
نيرمتلا اذه يف . ةيجراخ ةهجم نم قدصم عجرم لبق نم اهعيقوت بجي ، CSR تاداهش عاشنإل دعب ، ةيجراخلا ةهجلل CA كلاجملاب مكحتلا ةدحو يف تبتمل Microsoft CA مادختسا متي

وهامك مداخلاولي عملا ةقداصم نمضتي CA لبق نم مدختسملا ةداهشلا بلاق نا نم دكأت Microsoft CA مادختسا دنع ةروصل يف حضورم

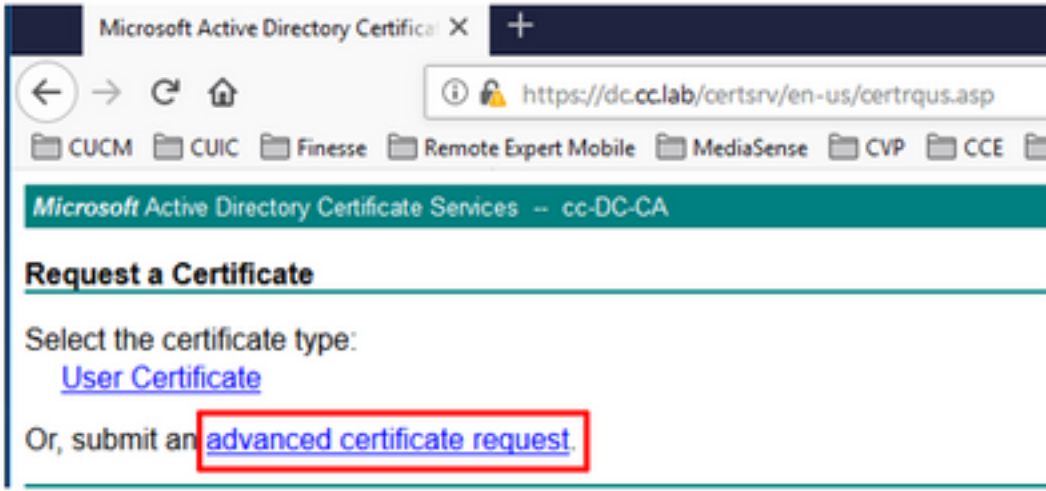


CA لى لقتناو بي وضرعتسم حتفا 1. ةوطخلال

ةداهش بلط دح، Microsoft Active Directory Certificate Services في 2. ةوطخلال

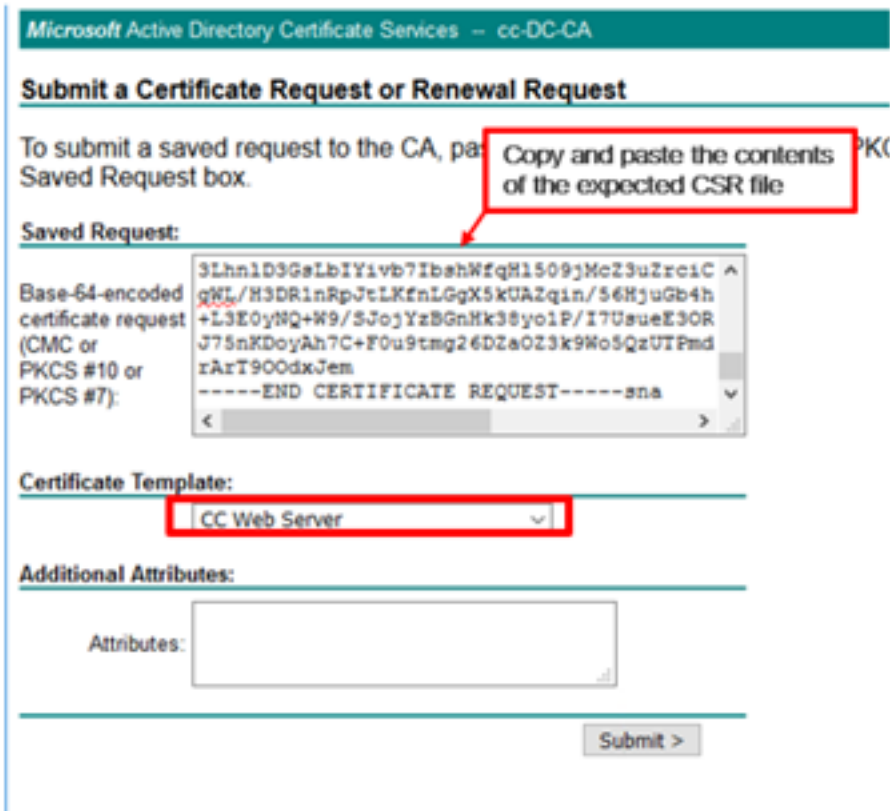


ةمدقتملا ةداهشلا بلط راخ دح 3. ةوطخلال



في PG Agent CSR ةداهش يوتحم قصلو خسن ب مق ، ةم دقت م ال ةداهش ال بل ط في 4. ةوطخل طوف حمل بل ط ال ع برم .

مداخ بل اق ءاشن ا مت ، ربت خ م ال في . مداخ ال اولي عمل ةق داصم ب بي ول مداخ بل اق دح . 5. ةوطخل مداخ ال اولي عمل ةق داصم ب ةخسن بي و .



الاسر ا قوف رقنا . 6. ةوطخل

. ةروصل ال في حضوم وه امك ةداهش ال لي زنت ي ل ع رقنا و زم ر م ال 64 س اساس دح . 7. ةوطخل

Certificate Issued

The certificate you requested was issued to you.

DER encoded or Base 64 encoded



[Download certificate](#)

[Download certificate chain](#)

تاليزنتلا دلجم ي ف فلملا ظفح متي. قفاوم قوف رقنا م ث فلملا ظفح م ث. 8 ةوطخل

(يراي تخ) host.cer إلى فلملا ةيمست دعأ. 9 ةوطخل

ةداهش ليزنت ددح م ث CA ةداهش ةحفص إلى عجرا. رذج ةداهش عاشن إلى اضيأ جاتحت. 10 ةوطخل
نال ارطن، ةدحاو ةرم ةوطخل هذه ذيفنت إلى طقف جاتحت. CRL وأ تاداهش إلى ةلسلس وأ CA
(PG Agent و Finesse) مداوخل اعيمجل اهسفن يه نوكتس رذل ةداهش إلى

Welcome

Use this Web site to request a certificate for your Web browser, e people you communicate with over the Web, sign and encrypt m security tasks.

You can also use this Web site to download a certificate authority status of a pending request.

For more information about Active Directory Certificate Services,

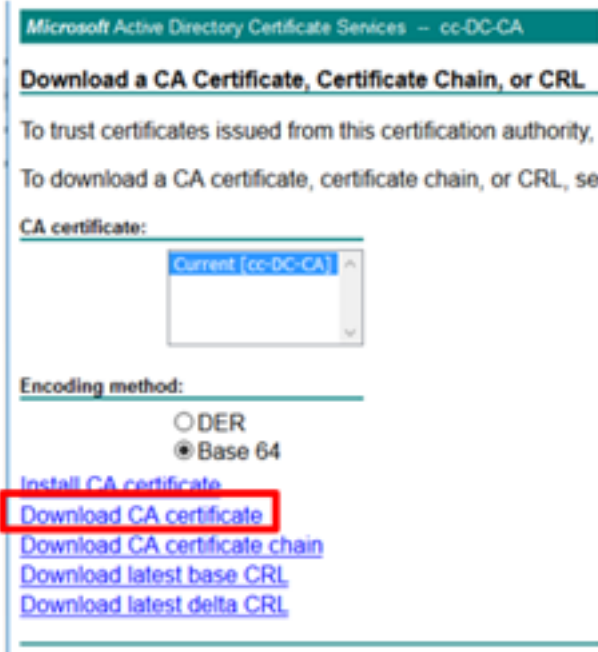
Select a task:

[Request a certificate](#)

[View the status of a pending certificate request](#)

[Download a CA certificate, certificate chain, or CRL](#)

قدصملا عجرملا ةداهش ليزنت ددحو 64 ساسأ إلى ع رقنا. 11 ةوطخل



عقووملا يف فللملا ظفح متيس . قفاوم دح م ث فللملا ظفح قوف رقنا . 12 ةوطخلل تاليزنتلا ، يضا رتفالا .

ةعقووملا CCE PGs تاداهش داريتسا

ةصاخلا ةعقووملا تافلماو رذجال قصللا C:\icm\ssl\certs إلى لقتنا ، "PG ليمع" يف . 1 ةوطخلل ب انه "PG ليمع" ب .

selfHost.pem إىل c:\icm\ssl\certs إىل host.pem ةداهش ةيمست ةداعاب مق . 2 ةوطخلل

c:\icm\ssl\certs folder إىل host.pem إىل host.cer ةيمست دعأ . 3 ةوطخلل

CiscoCertUtil :رمألا اذه رادصاب مق ، رمألا هجوم يف . رذجال ةداهشلا تيبثت ب مق . 4 ةوطخلل /install C:\icm\ssl\certs\rootAll.cer

```
C:\Users\Administrator.CC>CiscoCertUtil /install C:\icm\ssl\certs\rootAll.cer
Install String is certutil -enterprise -addstore -f Root C:\icm\ssl\certs\rootAll.cerRoot "Trusted Root Certification Authorities"
Signature matches Public Key
Related Certificates:

Exact match:
Element 0:
Serial Number: 480a8f1b836a50b54c66a65f5298faae
Issuer: CN=cc-DC-CA, DC=cc, DC=lab
NotBefore: 2/8/2017 3:43 PM
NotAfter: 2/8/2020 3:53 PM
Subject: CN=cc-DC-CA, DC=cc, DC=lab
CA Version: 00.0
Signature matches Public Key
Root Certificate: Subject matches Issuer
Cert Hash(sha1): ec 49 6e f7 cb 9a c8 3a f5 46 2b ae 4f 1f 1b 15 fd 38 81 5f
Certificate "cc-DC-CA" already in store.
CertUtil: -addstore command completed successfully.
C:\Users\Administrator.CC>
```

CiscoCertUtil :هسفن رمألا لغشت يتلا قيبطتلل ةعقووملا ةداهشلا تيبثت . 5 ةوطخلل /install C:\icm\ssl\certs\host.pem

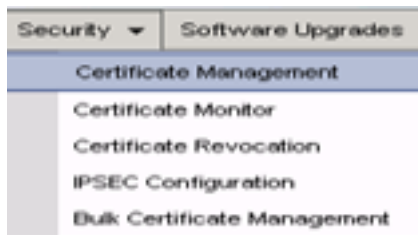
```
C:\Users\Administrator.CC>CiscoCertUtil /install C:\nic\ssl\certs\host.pem
Install String is certutil -enterprise -addstore -f Root C:\nic\ssl\certs\host.p
enRoot "Trusted Root Certification Authorities"
Certificate "PCCALLini.cc.lab" added to store.
CertUtil: -addstore command completed successfully.
C:\Users\Administrator.CC>
```

نم ICM ليكول PG زاهج ةرودب مقو، CCE ةمدخي ف دحومل مكحتلحتا PG. ةرود 6. ةوطخل Cisco.

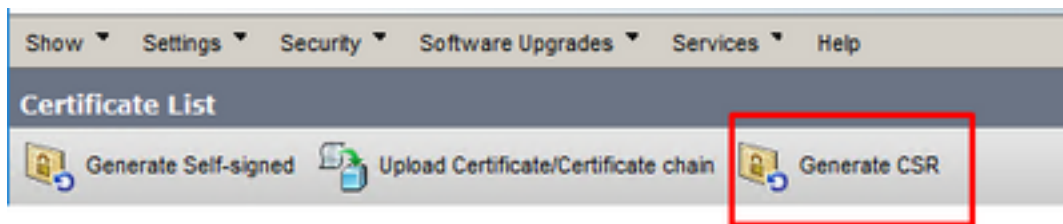
إداهش ءاشن Finesse

Finesse OS ةرادا لي لقتناو بيولا ضرعتسم حتفا 1. ةوطخل

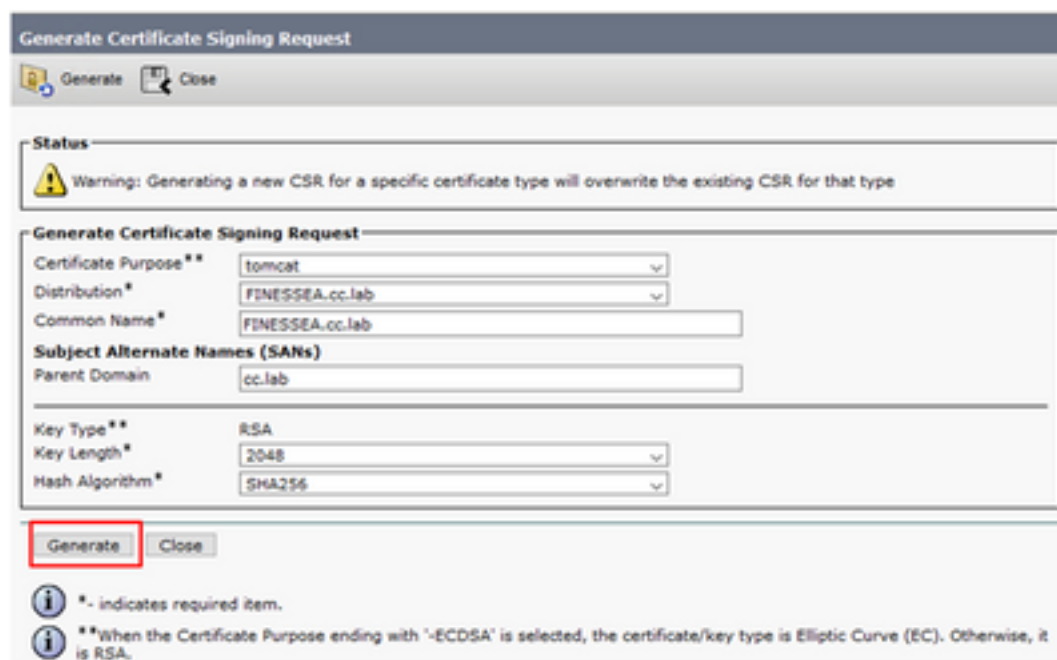
لي لقتناو ليغشتلا ماظن لوؤسم دامتعا تانايب مادختساب لوخدلا ليحستب مق 2. ةوطخل ةروصلال في حضورم وه امك تاداهشال ةرادا نامال



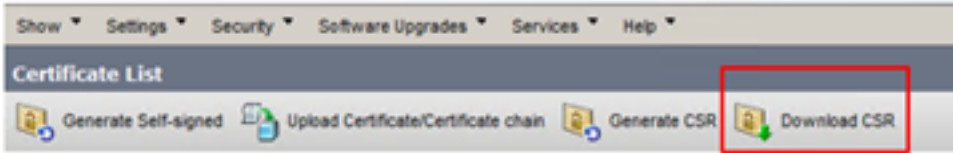
ةروصلال في حضورم وه امك CSR ءاشن لي ع رقنا 3. ةوطخل



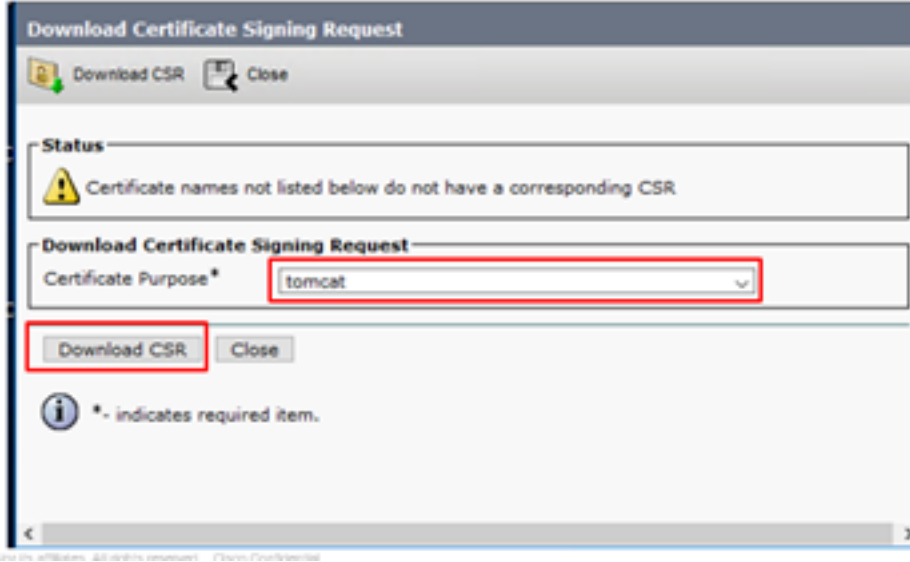
ءاشن قوف رقناو، ةيضارتفالال ميقلال مدختسا، ةداهشال عيقوت ءاشن بلط في 4. ةوطخل



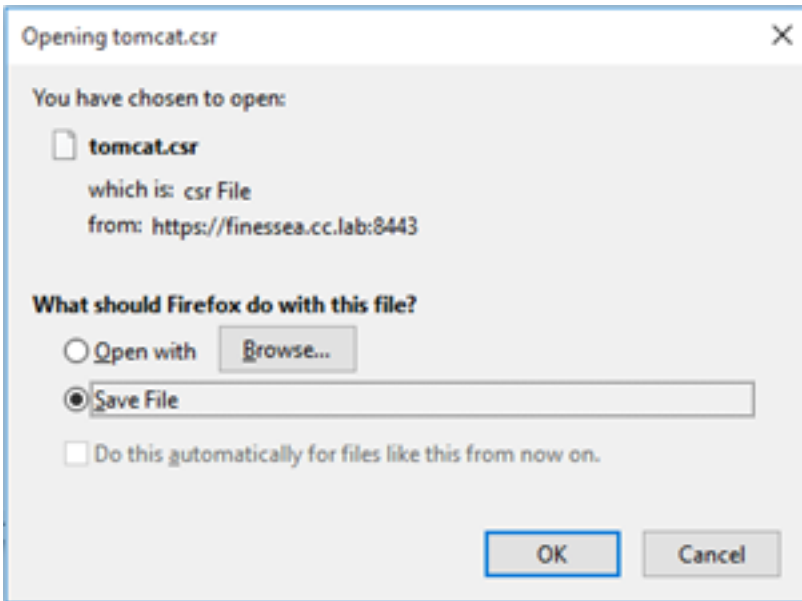
CSR لي زنت دحو ةداهشال عيقوت بلط ءاشن ةذفان قلغا 5. ةوطخل



CSR لي زنت يلع رقناو tomcat ددح، ةداهشلا نم ضرغل ا يف 6. ةوطخل



ةروصل ا يف حضورم وه امك قفاوم يلع رقناو فلما ظفح ددح 7. ةوطخل



عقوملا يف ةداهشلا ظفح متي. ةداهشلا عيقوت لي زنت بلط ةذفان قالغب مق 8. ةوطخل
(تاليزنتلا > رتوي بمكلا اذه) يضارتفالا

قوف نمي ال سواملا رزب رقنا. دلجل لك لذل لقتناو "Windows فشك تسم" حتفا 9. ةوطخل
finessetomcat.csr: اهتيمست ةداعب مقو ةداهشلا هذه

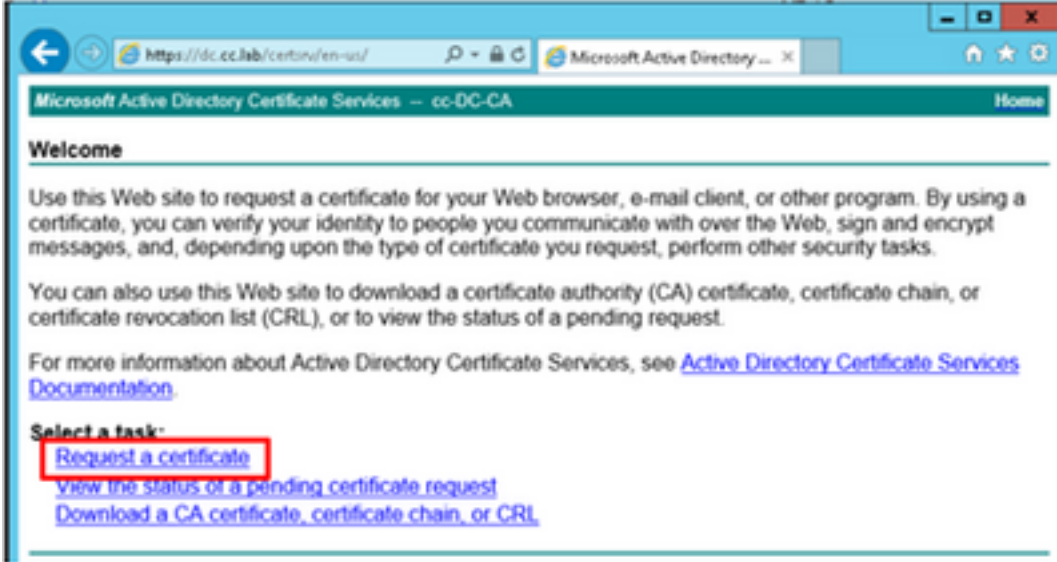
قصدصم عجرم ةطساوب Finesse ةداهش عيقوت

نم ةقباسلا ةوطخل ا يف مدختسمل ا هسفن قصدصملا عجرملا مادختسا متي، مسقلا اذه يف
Microsoft ثالثل فرطلا نم قصدصم عجرمك

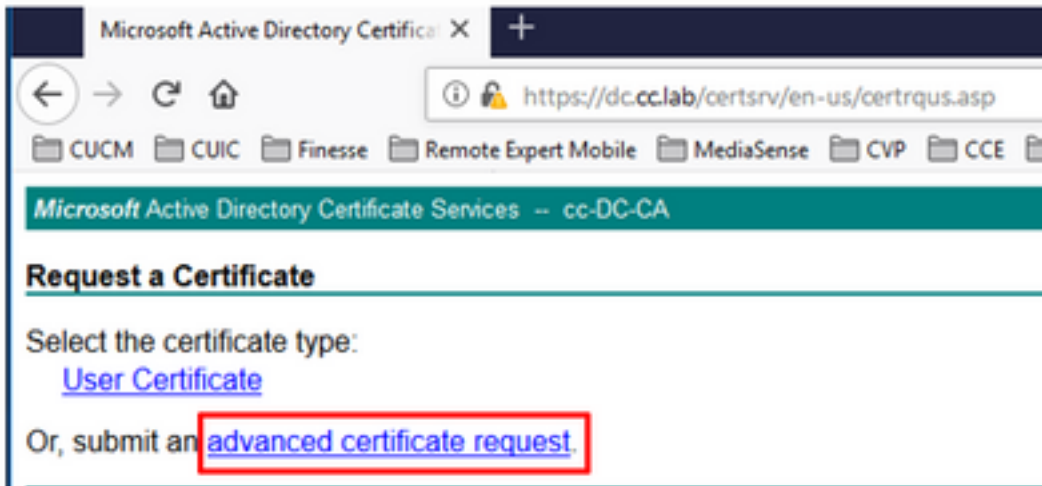
ليعمل القداصم نمضتي CA لبق نم مدختسملا ةداهشلا بلق نا نم دكأت: ةظحالم
مدخالل او.

CA لىلق تناو بيوضرعتسم حتفا. 1. ةوطخل

ةداهش بلط دح، Microsoft Active Directory Certificate Services في. 2. ةوطخل



ةروصلل في حضورم وه امك ةمدقتم ةداهش بلط راخي دح. 3. ةوطخل



عبرم في Finesse CSR ةداهش يوتحم قصل اوخسنا، ةمدقتملا ةداهشلا بلط في. 4. ةوطخل
ظوفحمل بلطل.

مداخ بلق عاشنإ مت، ربتخمل اذه في. مدخالل او لي عمل القداصم بيومداخ بلق دح. 5. ةوطخل
مدخالل او لي عمل القداصم بخسن بيومداخ بلق دح.

Submit a Certificate Request or Renewal Request

To submit a saved request to the CA, paste the contents of the Saved Request box.

Copy and paste the contents of the expected CSR file

Saved Request:

Base-64-encoded certificate request (CMC or PKCS #10 or PKCS #7):

```
3Lhn1D3GeLbIY1vb7IbshWfqH1509jMcZ3uZrciC
gKL/H3DR1nRpJcLKfnLGgX5kUAZqin/56HjuGb4h
+L3E0yNQ+W9/SJoJYzBGnHk38yo1P/I7UsueE3OR
J75nKDoyAh7C+F0u9tmg26DZa0Z3k9No5QzUTPmd
rArT90OdxJem
-----END CERTIFICATE REQUEST-----sna
```

Certificate Template:

CC Web Server

Additional Attributes:

Attributes:

Submit >

ل.اس را قوف رونا 6. ةوطخل

ةروصلال في حضورم وه امك ةداهشلل ليزنت لىل رونا وزمرملا 64 ساسأ دح. 7. ةوطخل

Certificate Issued

The certificate you requested was issued to you.

DER encoded or Base 64 encoded



[Download certificate](#)

[Download certificate chain](#)

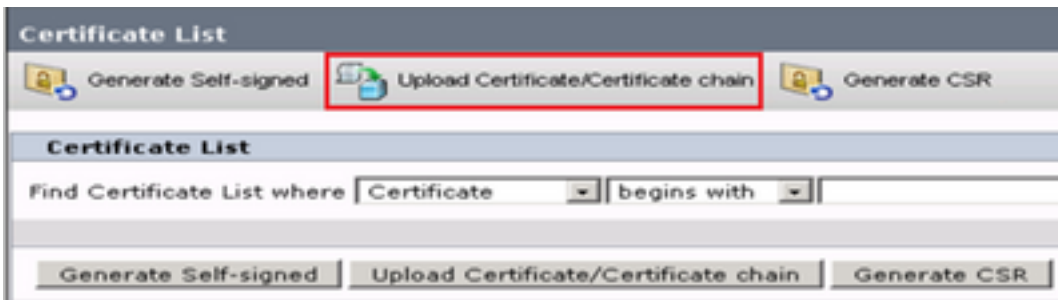
تاليزنتلا دلجم في فلملا ظفح متي. قفاوم قوف رونا م فلملا ظفح م. 8. ةوطخل

ل.اس را قوف رونا 9. ةوطخل

رذجل ةعقوملا تاداهشللا او FindSE قي ببطت داريتسا

ل.اس را قوف رونا 1. ةوطخل

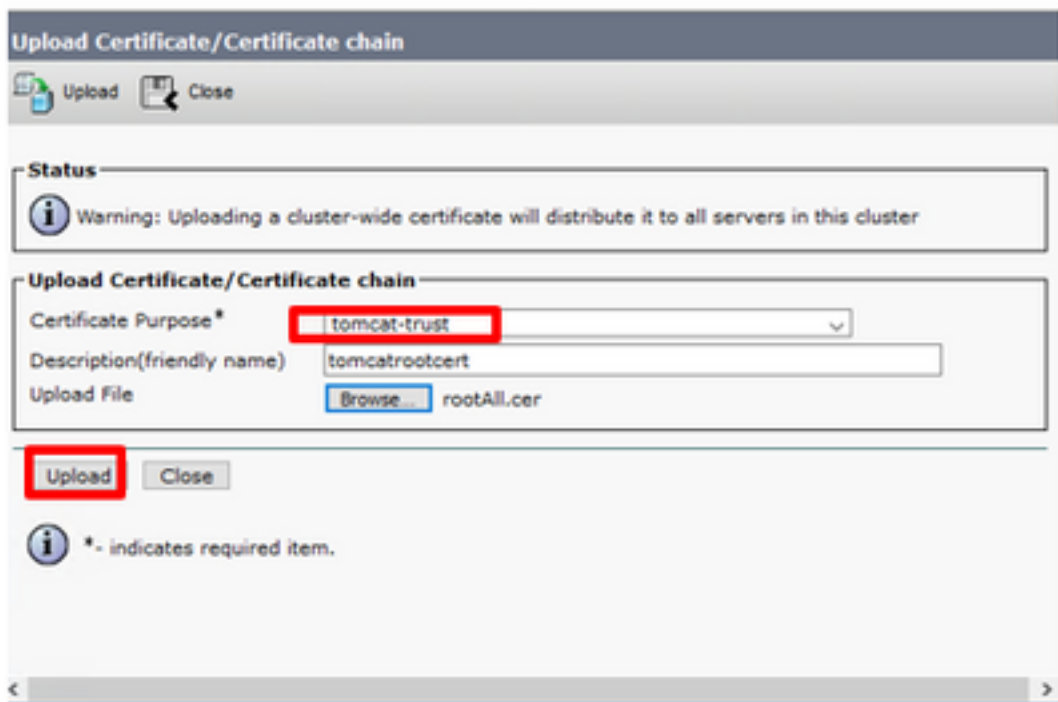
ةروصلال في حضورم وه امك تاداهشلل ةلسلسل/ةداهشلل ليزنت رز لىل رونا 2. ةوطخل



3. ةوطخل ةداهشلا ضرغل قيثوت دح، ةقث بنملا ةذفانلا يف.

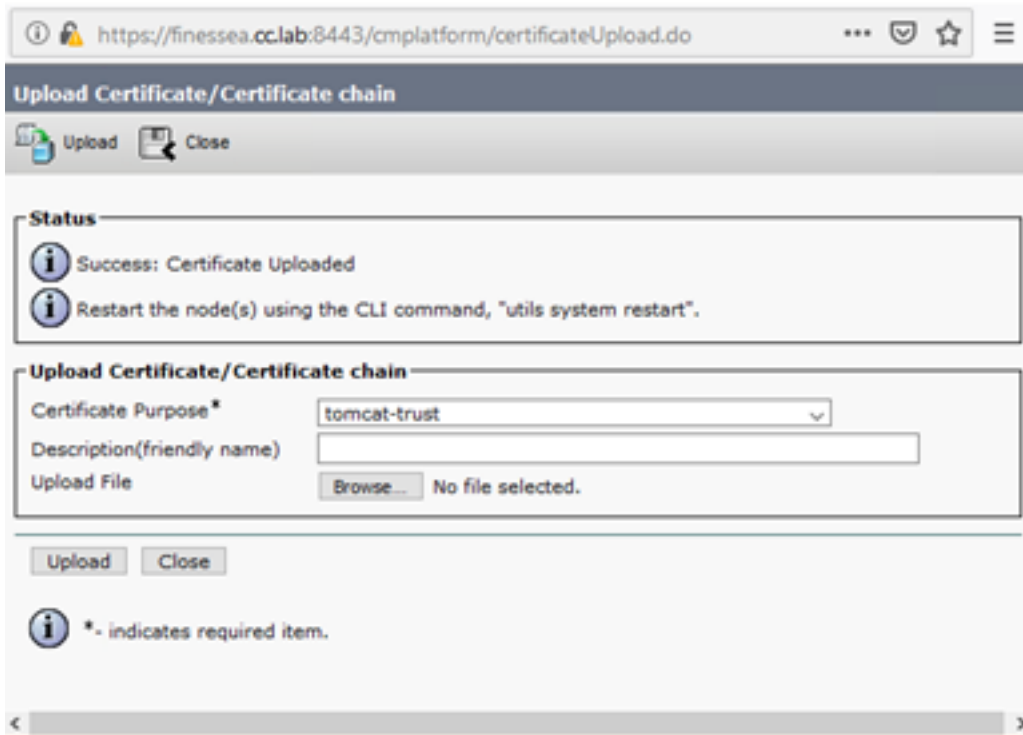
رقنا مٲ. هداريتسا ديرت يذلا رذجال ةداهشلا فلم دحوو... ضارعتسا رزىل عرقنا. 4. ةوطخل جتف رزلا قوف.

5. ةوطخل يف حضورم وه امك ليمحت رزىل عرقناو tomcatrootcert لثم ائيش بتكا فصولا يف. ةوطخل ةوصولا.

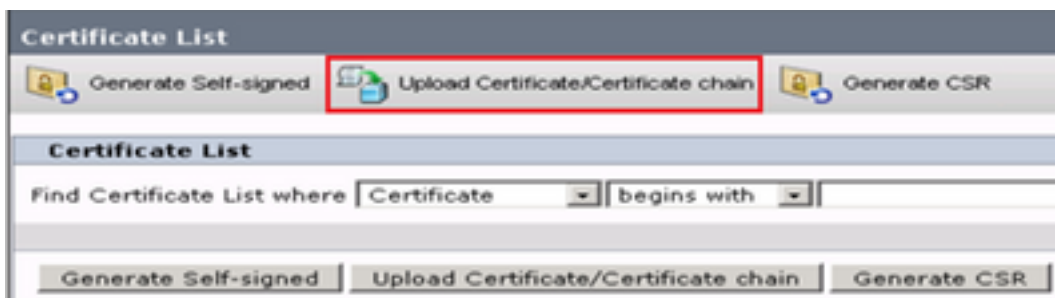


6. ةذفانلا قالغال ةداهشلا ليمحت مت :جاجنلا ةلاس ريرت يتح رظتنا.

ةعقوملا ةداهشلا ليمحت يف رمتسا، الوانكلو، ماظنلا ليغشت ةداعا بتلا طم متيس. ماظنلا ليغشت ةداعا كنكمي مٲ، Finesse قيبت يلع.



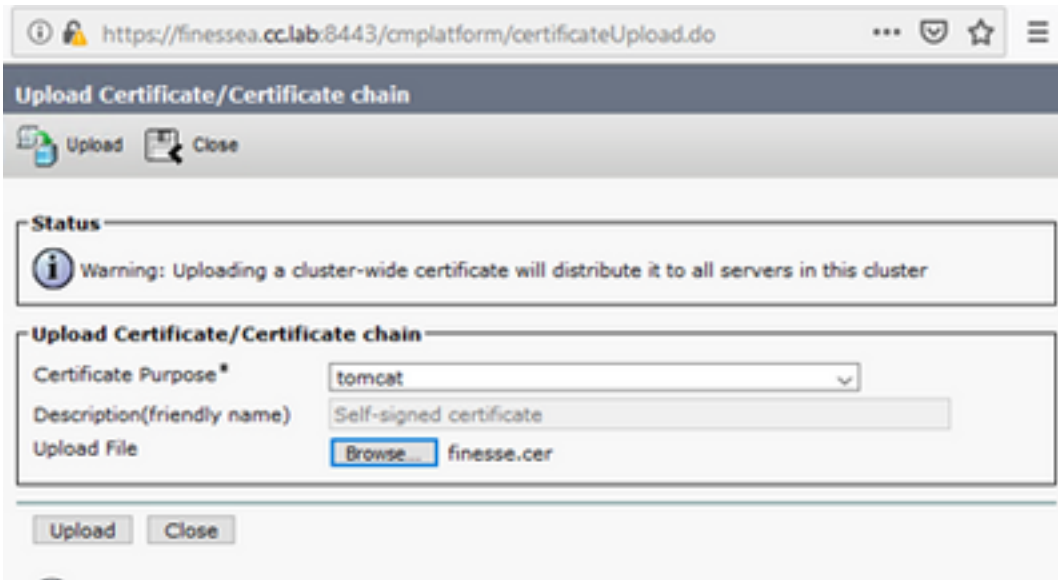
داري ت س ا ل ت ا د ا ه ش ل ل ا ة ل س ل س / ة د ا ه ش ل ل ا ل ي م ح ت ر ز ي ل ع ت ق و ل ا ن م د ي ز م ي ل ع ر ق ن ا 7. ة و ط خ ل ل Finesse. ق ي ب ط ت ة د ا ه ش



ض ر غ ل ا ص ي خ ر ت ل ج ا ن م Tomcat د ح ، ة ق ث ب ن م ل ا ة ذ ف ا ن ل ل ي ف 8. ة و ط خ ل ل

ر ق ن ا م ث Finesse CA، finesse.cer ي ل ع ع ق و م ل ا ف ل م ل ا د ح و ... ض ا ر ع ت س ا ر ز ي ل ع ر ق ن ا 9. ة و ط خ ل ل ح ت ف ر ز ل ا ق و ف

ل ي م ح ت ل ل ا ر ز ي ل ع ر ق ن ا 10. ة و ط خ ل ل



ةداهشلا ليمحت مت :حاجن ةلاس رلا ىرت ىتح رظتنا 11. ةوطخلا

ماظنلا ليمغشت ةداعإ عبات وراطإلا قلغأ .ماظنلا ليمغشت ةداعإ كنم بلطي ،ىرخأ ةرمو

ةحصللا نم ققحتلا

نيوكتلا اذه ةحص نم ققحتلل ءارجإ ايلاح دجوي ال

اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسا

نيوكتلا اذهل اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسال ةدحم تامولعم ايلاح رفوت ال

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ن أ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل 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 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 (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا