

Finesse جمان رېب صاخلا BOSH ذيفنت مهف اهحال صاوهئاطخأ فاشكتساو

تايوت حمل

[عمدقملا](#)

[قيساسألا تابلطت ملا](#)

[تابلطت ملا](#)

[عمدختسا ملا تانوك ملا](#)

[قيساسأ تامولعم](#)

[Finesse BOSH ذيفنت مهف](#)

[XMPP مهف](#)

[XMPP ةلاسا ريلعلا لاثم](#)

[Finesse مادختسا ب XMPP ذيفنت](#)

[Finesse XMPP ةباجتسا بابلط لاثم](#)

[XMPP دقعو قيقيدلا XMPP لئاسر مهف](#)

[Finesse XMPP دقعو ضرعل pidgin مادختسا 1: لاثم](#)

[HTTP لئاسر ضرعل ضرعتسا ملا روطم تاودأ ةكبش بيوبت ةمالع مادختسا 2: لاثم](#)

[اهحال صاوهئاطخأ فاشكتساو BOSH لاصتا عطق](#)

[لجسلا ليخت](#)

[ءاطخألا جيحصت مالعلا عمدختسا لاجس](#)

[تامولعملا مالعلا عمدختسا لاجس](#)

[بيولا تامدختسا لاجس](#)

[BOSH لاصتا عطق ةعئاشلا بابساألا](#)

[\(ليعملابناج نم ةلكشم\) ةفلتخم تاوقأ يف ءالكولا لاصتا عطق متي - ةلكشم](#)

[اهب يصوملا تاءارجالا](#)

[\(مداخلابناج نم ةلكشم\) تقولاسفن يف ءالكولا ءفاك لاصتا عطق متي - ةلكشم](#)

[اهب يصوملا تاءارجالا](#)

[نامكللا فزاع مادختسا](#)

[ةعئاشلا نامكللا فزاع ةيضق](#)

[نيوكتلا تاوطخ ريلعلا لاثم](#)

[Wireshark مادختسا](#)

[قلصتا ذبويع](#)

[قلصتا ذتامولعم](#)

عمدقملا

BOSH لوكوتورب مدختست يتلا Finesse تالاصتال ةيساسألا ةينبلا دننتسا ملا اذه فصبي BOSH لاصتال لكاشم صيخشنت نكمي فيكو.

ةيساسألا تابلطت ملا

تاب لطل م ل

ة ل ل ال ع ي ض ا و م ل ا ب ة فر ع م ك ي د ل نو ك ت ن ا ب Cisco ي ص و ت

- Cisco Finesse
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Unified Contact Center Express (UCCX)
- ب ي و ل ا ح ف ص ت م ر و ط م ت ا و د ا
- Mac و / ا و Windows ة ر ا د ا

ة م د خ ت س م ل ت ا ن و ك م ل

ة ل ل ال ة ي د ا م ل ت ا ن و ك م ل ا و ج م ا ر ب ل ت ا ر ا د ص ا ل ل د ن ت س م ل ا ا ذ ه ي ف ة د ر ا و ل ا ت ا م و ل ع م ل ا د ن ت س ت

- Cisco Finesse 9.0(1) - 11.6(1)
- UCCX 10.0(1) - 11.6(2)

ة ص ا خ ة ي ل م ع م ة ئ ي ب ي ف ة د و ج و م ل ا ة ز ه ا ل ا ن م د ن ت س م ل ا ا ذ ه ي ف ة د ر ا و ل ا ت ا م و ل ع م ل ا ء ا ش ن ا م ت ت ن ا ك ا ذ ا . (ي ض ا ر ت ف ا) ح و س م م ن ي و ك ت ب د ن ت س م ل ا ا ذ ه ي ف ة م د خ ت س م ل ا ة ز ه ا ل ا ع ي م ج ت ا د ب ر م ا ي ا ل ل م ت ح م ل ا ر ي ث ا ت ل ل ك م ه ف ن م د ك ا ت ف ، ل ي غ ش ت ل ا د ي ق ك ت ك ب ش

ة ي س ا س ا ت ا م و ل ع م

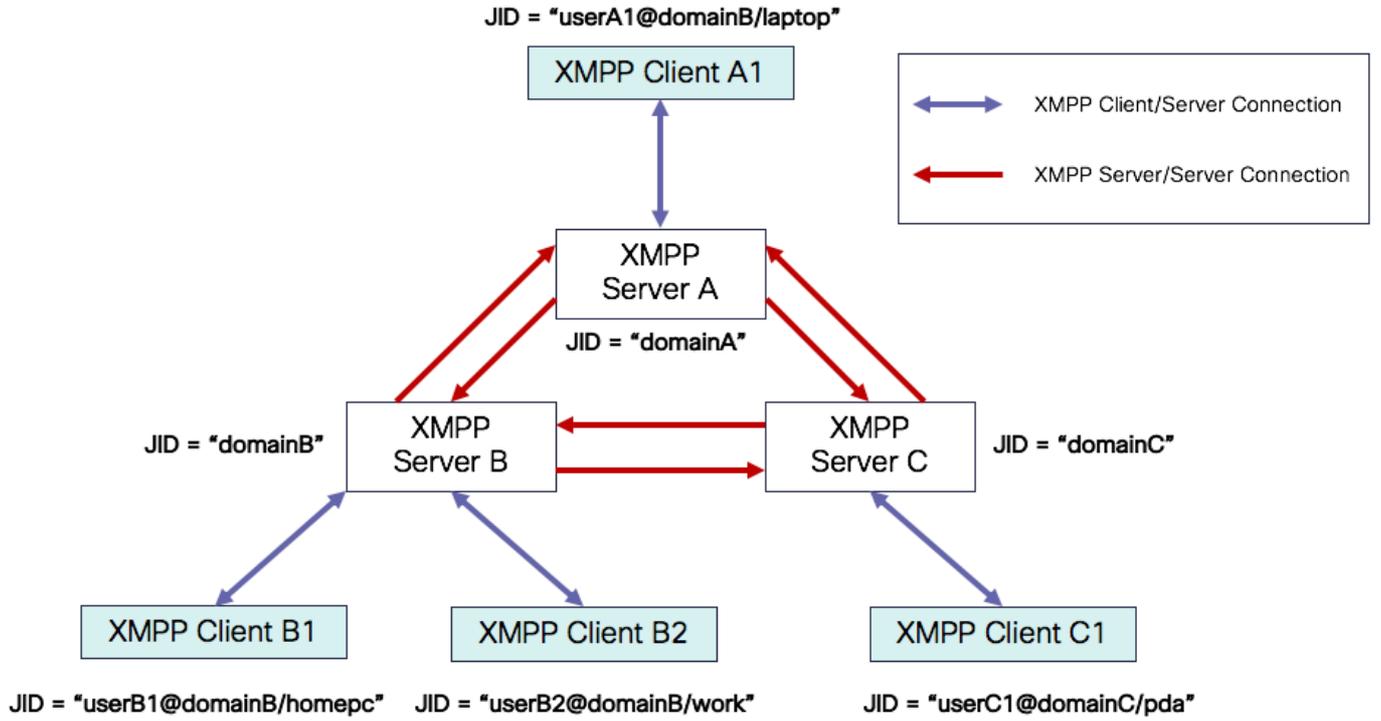
BOSH ة ن م ا ز ت م ل HTTP ر ب ع ه ا ج ا ل ا ة ي ئ ا ن ث ت ا ق ف د ت ل م د خ ت س ت ي ت ل ا ت ا ل ا ص ت ا ل ا ي م س ت

Finesse BOSH ذ ي ف ن ت م ه ف

م ه ف XMPP

و ه (Jabber م س ا ب ا ض ي ا ف و ر ع م ل ا) (XMPP) ع س و ت ل ل ل ب ا ق ل ا ة ل س ا ر م ل ا و د ج ا و ت ل ل ل و ك و ت و ر ب ع ط ق ل ع ي ر س ل ل م ي ل س ت ل ا ب XMPP ح م س ت . م د ا خ ل - ل ي م ع ل ا ج ذ و م ن ي ف ة ل ا ح ل ا د د ح ي ل و ك و ت و ر ب م ت ي . ر خ ا ل ن ا ي ك ن م ة ب ك ر م ل ا (XML) ع ي س و ت ل ل ل ب ا ق ل ا ز ي م ر ت ل ا ة غ ل ت ا ن ا ي ب ن م ة ر ي غ ص ت ا ق ي ب ط ت و (IM) ة ي ر و ف ل ا ة ل س ا ر م ل ا ق ي ب ط ت ي ف ف ث ك م ل ك ش ب XMPP/Jabber م ا د خ ت س ا د ج ا و ت ل ل .

(JID) ا ه ب ص ا خ ل ل Jabber ف ر ع م ة ط س ا و ب XMPP ت ا ن ا ي ك ع ي م ج د ي د ح ت م ت ي .



JID: user@domain/resource ةنوع ماظن

مسم	تاعامتجالا ةفرغ مسا وأ XMPP مداخل لى لع لىمعال مدختسم مسا للمعتسم
لاجم	XMPP (FQDN) مداخل لمالك لاب لهؤملا لاجملا مسا
دروم	رتويبمكلا، لاثملا لىبس لىلع) مدختسملاب ةصاخلا ةياهنلا ةطقن/نايكلال فرعم ةمدخلال ةدقع مسا وأ لمعال ةسلج فرعم وأ (كلذ لىلام وأ يكذلا فتاهلا وأ لومحملال ةيعرفلال

✎ لكشب مداخلال فيرعت متي. تالاحال عي مج يف ةثالثال JID تانوكم مدختست ال: ةظحال م لىمعال او user@domain ةطساوب ةفرعم تاعامتجالا ةفرغو لاجملا ةطساوب طقف يچذومن دروم user@domain/ ةطساوب.

XMPP: يف ةساسا تاحتف ةثالث كانه Stanzas مسا XMPP لئاسر لىلع قلطى

1. <message>: دحاو ملتسم، دحاو هاجتا
2. <presence>: ديدعلا لىل رشن، دحاو هاجتا
3. <iq> - ةباجتسا/بلط - مالعست/تامولعم

عونلا تامس لىلع اضيأ عضاوملا مظعمو نيوانعلا لىل او نم لىلع عضاوملا لك يوتحت نأ بچي و xml:langattributes.

ضربغ الا ازنات س ة مس	
ة ه و ل ا JID	ى ل ا
رد ص م ل ا JID	ن م
ة ل ا س ر ل ا ضربغ	ع و ن ل ا
<iq> ل ة ب ا ج ت س ا ب ب ل ط ط ب ر ل م د خ ت س م ل ا د ي ر ف ل ا ف ر ع م ل ا	ف ر ع م
ة ل ي ص ف ل ا ي ف ه ت ع ا ر ق ن ك م ي ي ر ش ب XML ي أ ل ة ي ض ا ر ت ف ا ل ا ة غ ل ل ا ف ر ع ي	xml:lang

XMPP ة ل ا س ر ر ى ل ع ل ا ث م

```
<message to='person1@example' from='person2@example' type='chat'>
  <subject> Team meeting </subject>
  <body>Hey, when is our meeting today? </body>
  <thread>A4567423</thread>
</message>
```

Finesse م ا د خ ت س ا ب XMPP ذ ي ف ن ت

معدت ال . ة د د ع ت م ل ك ا ش م أ ش ن ت ، XMPP ع م ل م ع ل ا ل ا ة ج ا ح ب ب ي و ق ي ب ط ت ن ا ك ا ذ ا ب ج ي ك ل ذ ل ، ي ع ي ب ط ل ك ش ب (TCP) ل ا س ر ل ا ل ا ي ف م ك ح ت ل ل ل و ك و ت و ر ب ر ب ع XMPP ت ا ض ر ع ت س م ل ا م د ا و خ ل ص ت ت . ض ر ع ت س م ل ا ل خ ا د ل م ع ي ج م ا ن ر ب ة ط س ا و ب ل م ا ك ل ا ب XMPP ر و ر م ة ك ر ح ة ج ل ا ع م Finesse م و ق ي ا ذ ل ، (HTTP) ي ب ع ش ت ل ا ص ن ل ل ا ل ق ن ل و ك و ت و ر ب ل ل ا س ر ر ب ع ب ي و ل ا ت ا ض ر ع ت س م و HTTP ل ل ا س ر ل ل خ ا د XMPP ل ل ا س ر ف ا ف ت ل ا ب ل ا ر خ أ ل ا ب ي و ل ا ت ا ق ي ب ط ت و .

م ي د ع ل و ك و ت و ر ب و ه HTTP ل و ك و ت و ر ب ن أ ي ف ج ه ن ل ا ا ذ ه ي ف ل و أ ل ا ة ب و ع ص ل ل ا ل ث م ت ت ه ذ ه ة ج ل ا ع م ن ك م ي ، ك ل ذ ع م و . ر خ أ ب ل ط ي أ ب ط ب ت ر م ر ي غ HTTP ب ل ط ل ك ن أ ي ن ع ي ا ذ ه . ة ي س ن ج ل ا ف ي ر ع ت ت ا ف ل م م ا د خ ت س ا ل ل ا ل خ ن م ل ا ث م ل ل ل ي ب س ى ل ع - ة ي ق ي ب ط ت ل ل ل ا س و ل ا ب ة ل ك ش م ل ا ر ش ن ل ل ا ت ا ن ا ي ب / ط ا ب ت ر ل ا .

، ت ا ب ل ط ل ا ط ق ف ل ي م ع ل ل ل س ر ي . HTTP ل ه ا ج ت ا ل ا ي د ا ح أ ك و ل س ل ل ا ي ف ة ي ن ا ث ل ا ة ب و ع ص ل ل ا ل ث م ت ت ي ع ي ب ط ل ا ر ي غ ن م ل ع ج ي ت ا ن ا ي ب ل ا ع ف د ى ل ع م د ا خ ل ا ة ر د ق م د ع . ا ل ا ة ب ا ج ت س ا ل ا م د ا خ ل ل ن ك م ي ا ل و HTTP ر ب ع XMPP ذ ي ف ن ت .

XMPP ش ي ح ، (RFC 6120) ة ي ل ص أ ل ا ة ي س ا س ا ل ا XMPP ت ا ف ص ا و م ي ف ة ل ك ش م ل ا ه ذ ه د ج و ت ا ل ى ل ع ، HTTP ب ط ب ت ر م ل ا XMPP ع م ة ل ك ش م ل ا ة ج ل ا ع م د ي ر ت ت ن ك ا ذ ا ، ل ا ج ي أ ى ل ع . TCP ب ط ب ت ر م ا م ه ا ل ك . ن ا ل م ت ح م ن ا ل ح ك ا ن ه ، HTTP ت ا ب ل ط ل ل س ر ي ن أ ن ك م ي JavaScript ن أ ل ، ل ا ث م ل ل ي ب س XMPP و HTTP ن ي ب ا ر س ج ب ل ط ت ي .

أرداق لازي ام Finesse بيولي مع نأ تامالعالا عمخ فرعت يكل قيرطال هذه مدختست . رخآ رتوي بمكلل عضي وأ ضرعتستسمال قلغي مل ليكولنا وأ تامالعالا عمخ لاصتالال علك. كلكل لىل امو نوكلال عضي و يف

XMPP دقعو ةقيرق دلل XMPP لئاسر مهف

هذه نم ضرغلا . كارتشالال-رشنللا : XMPP XEP-0060 تافصاوم ذي فننتب Finesse موقت امك XMPP دقع لىل تامولعملال رشنل (مالعالا عمخ) XMPP مدخالل حامسلال وه تافصاومال Finesse. ةلحاح يف . ةدقعلال يف ةكرتشمال تانايلال لىل XMPP ثادحأ لاسرل م (تاعوضومال) لىل Finesse عمخ لىل لئاسر (CTI) رتوي بمكلل زاوجب يف تاهال لاصتالال حمدم دخال لسري تاهج وأ مالعملال عمخ راطتنا ةمئاق عاشن لثم نيوكتلال تاتيدحت لىل Finesse عالطال بيولل هذه ليوت كلكل دعب متي . كلكل لىل عرصتقي ال نكلو ، ةملاكمل لوح تامولعمل وأ (CSQ) لاصتالال Finesse Notification عمخ لىل بيولل لىل Finesse عمخ اهرشنل XMPP لئاسر لىل تامولعملال مت نيذلال عالكلوال لىل BOSH لئاسر ربع XMPP لاسرل كلكل دعب Finesse مالعل عمخ موقت . ةنعم XMPP دقع يف مهكارتشال

XMPP دقع يف [Finesse Web Services Developer](#) لىل دىل يف ةدحملال Finesse API تانئاك ضعب ضعب ل ثادحلال تاتيدحت يف كارتشالال Finesse ني فرشمال او ني لمالال بيو مالعمل نكمي (ثادحأ لثم) لىل علال تقولال يف ثادحلال لوح ةثيدح تامولعمل لىل لوصحلل هذه XMPP دقع Pubsub ني كمت مت يتل XMPP دقع لودجلال اذه ضرعي . (كلكل لىل امو ةلحال ثادحأو تامالكلمال اها .

بباتك	ضرغلا	Finesse API نئاك
ئيفرشمالوال	قيرفالوالحال ني يعت ضرع لمال	/finesse/api/user/<LoginID>
ئيفرشمالوال	(تاملاكملال) ةملاكملال راهظا ةطساوب اهتجالعمل مت يتلالي	/finesse/api/user/<LoginID>/Dialogs
ئيفرشمالوال	تالجلس طاقتلال مدختسي نع ريرقت لاسرل رزلال نم لي عملأطخال	/finesse/api/user/<LoginID>/ClientLog
ئيفرشمالوال	ةمئاق تانئاصح ل تانايلال راهظا (اهني كمت مت اذا) راطتالال	/finesse/api/user/<LoginID>/Queue/<queueID>
ئيفرشم	نومتني نيذلال مالعملال راهظا كلكل يف امب ني عم قيرف لىل ةلحال تامولعمل	/finesse/api/Team/<TeamID>/Users

/finesse/api/SystemInfo	Finesse مداخله لاضرع تنالك اذا ام ديدحتل مدختسي لش فال زواجت الى اءجأ كانه	ءالكول ني فرشملاو
-------------------------	--	----------------------

Finesse XMPP دق ع ضرع ل pidgin م ادختسا: 1 لاثم

هتبتتو XMPP Client Pidgin ليزنتب مق 1. ةوطخال

ل وخذلا لءجست تارايخ نيوكتب مقو يساسأ > ليدعت > تاباسحلا الى لقتنا 2. ةوطخال

- XMPP: لوكوتوربال
- لوكوي ال LoginID: مدختسملا مسا
- Finesse مداخله ل FQDN: لءملا
- رابخالا، لاثملا لابس لىع، ةميق يء م ادختسا نكمي - بئانلا رصنعلا: دروملا
- لوكولا رورم ةمك: رورملا ةمك
- رورملا ةمك ركذت رايخالا ةناخ ددح



Modify Account



Basic

Advanced

Proxy

Login Options

Protocol:

XMPP

Username:

47483648

Domain:

fin1.ucce.local

Resource:

test

Password:

●●●●●●●●

Remember password

User Options

Local alias:

New mail notifications

Use this buddy icon for this account:



Remove

Create this new account on the server

Cancel

Save

نأ نكمي .جورخالا ليجست ةلاح يف لماعلا عضو متي ،ضرعتسملا عطق نم ةينات 60 دعب جورخالا ليجست شودحل ةيزهجال مدع وأ دادعتسالا ةلاح يف ليكولا نوكي

موقبي يذلا تقولا فاشتكال ةينات 120 ىلا لصي ام Finesse قرغتسي ،UCCE ىلا ةبس نلاب لبق ةينات 60 Finesse رظنتن امنيب ،ضرعتسملا لاطعأ وأ ضرعتسملا قلاغاب ليمع هي ف عضوب CTI مداخ مايقي ف ببستي يذلا CTI مداخ ىلا يرابجال جورخالا ليجست بلط لاسرا 180 ىلا لصي ام Finesse قرغتسي نأ نكمي ،فورظالا هذه لظي ف .ةزهج ريغ ةلاح يف لماعلا نم الدب زهجا ريغ ةلاح ىلا لماعلا لقتني ،UCCX فالخب .ليمعلا نم جورخالا ليجستل ةينات جورخالا ليجست ةلاح

 جورخالا ليجست ةلاح كولس لباقم زهجا ريغ CTI لاصتا عطق يف مكحتلا متي :ةظحالم Unified Contact Center Enterprise ب ةصاخلا رادصلا تاطحالم اقفو .pg /load ةملعمل ةطساوب UCCE يف UCCE 10.0 نم ادب /Load ةملعمل لامه متي ،(1)10.0 رادصلا او Center Enterprise

بتكمل حطس كولس مسق ىلا عجرا ،UCCE Finesse Desktop كولس لوح تامولعمل نم ديزمل [Cisco Finesse](#) ةرادا ليلد يف لشفلا زواجتل Cisco Finesse تايلا لصف

 جتنملا تابلطتمل اقفو لبق تسملل يف تقوؤملا ميقي ريغتت نأ نكمي :ةظحالم

لجسلا ليلحت

(رم اوألا رطس ةهجاو) CLI ربع وأ RTMT ربع UCCX و Finesse مالعإ ةمدخ تالجس عي مجت نكمي بتكمل حطس / ActiveOg طغض ةداع طغض

ءاطخألا حيحصت مالعإ ةمدخ تالجس

 ءاشنإ ةداعاب كمايقي ءانثأ طقف ءاطخألا حيحصت يوتسم تالجس نييعت ب مق :ةظحالم ةلكشملا خسن دعب ءاطخألا حيحصت ليغشت فاقيا ب مق .ةلكشم

 لاخدا مت .ءاطخألا حيحصت يوتسم ليجست ىلع Finesse 9.0(1) يوتحي ال :ةظحالم ليجستلا نيكمت ةي لمع فلتخت .Finesse 9.1(1) يف ءاطخألا حيحصت يوتسم ليجست ليلد عجار ،ةي لمعلا هذه ىلع لوصحلل .Finesse 10.0(1) - 11.6(1) ب ةنراقم 9.1(1) يف Finesse Management and ServiceAbility.

Unified Contact Center Express ب ةصاخلا تامالعإلا ةمدخ ءاطخألا حيحصت تالجس نيكمت (UCCX)، حضوم وه امك :

<#root>

admin:

utils uccx notification-service log enable

امئاد فرصتلا وه اذه UCCX، في UCCE (LOAD) لي عمل لاصتا عطق ىلع جورخ لال ليجست

تقو راهظا تالجل ل نكمي، Finesse م داخ ىل http-bind لئاسر Finesse لي عمل لسري مل اذا
لمعمل ةسلج قالغ راهظاو لمعمل ةسلج

```
2017.06.17 00:14:34 Session (id=f382a015) was last active 0 ms ago: 1001003@xxxxx.xxx.cisco.com/de
2017.06.17 00:15:04 Session (id=f382a015) was last active 13230 ms ago: 1001003@xxxxx.xxx.cisco.co
2017.06.17 00:15:34 Session (id=f382a015) was last active 43230 ms ago: 1001003@xxxxx.xxx.cisco.co
2017.06.17 00:16:04 Session (id=f382a015) was last active 63231 ms ago: 1001003@xxxxx.xxx.cisco.co

2017.06.17 00:17:04 Unable to route packet. No session is available so store offline. <message from="pu
```

تامولعمل مالع ةمدخ تالجل

ليعمل لسري مل اذا info.log ةامسم يهو /desktop/logs/openfire دلجل ي ف تالجل ل هذه دجوت
ريغ حبصت ةسلجل تالجل رهظت نا نكمي، Finesse م داخ ىل http-bind لئاسر Finesse
ةطشن

```
2017.06.17 00:16:04 Closing idle session (id=f382a015): 1001003@xxxxx.xxx.cisco.com/desktop
after inactivity for more than threshold value of 60
2017.06.17 00:16:04 A session is closed for 1001003@xxxxx.xxx.cisco.com/desktop
```

بيول تامدخ تالجل

Desktop-webservices.YYY-MM-DDTHH-MM-SS.sss.log دلجل ي ف تالجل ل هذه دجوت
Finesse م داخ ىل http-bind لئاسر Finesse لي عمل لسري مل اذا
رفوتم ريغ حبصا Agent Presance نا تالجل رهظت نا نكمي، ةدحمل ةي نمزلا ةرتف لال
اقبسم هئاعدتسا مت يذال جورخ لال ليجست ثدحي نا نكمي، ةيناث 60 دعبو

```
0000001043: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:04.630 +0530: %CCBU_Smack Listener Processor (1)-6-PRESENCE
0000000417: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:04.631 +0530: %CCBU_Smack Listener Processor (1)-6-UNSUBSCR
0000001044: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:04.631 +0530: %CCBU_Smack Listener Processor (1)-6-AGENT_P
0000001051: XX.XX.XX.XXX: Jun 17 2017 00:16:35.384 +0530: %CCBU_pool-8-thread-1-6-AGENT_PRESENCE_MONIT
0000001060: XX.XX.XX.XXX:: Jun 17 2017 00:17:04.632 +0530: %CCBU_CoreImpl-worker12-6-PRESENCE DRIVEN LO
0000001061: XX.XX.XX.XXX:: Jun 17 2017 00:17:04.633 +0530: %CCBU_CoreImpl-worker12-6-MESSAGE_TO_CTI_SER
1, workmode : 0, reason code: 255, forceflag :1, agentcapacity: 1, agenttext: 1001003, agentid: 1001003,
0000001066: XX.XX.XX.XXX:: Jun 17 2017 00:17:04.643 +0530: %CCBU_CTI_MessageEventExecutor-0-6-DECODED_M
skillGroupNumber=-1, skillGroupPriority=0, agentState=1 (LOGOUT), eventReasonCode=255, numFltSkillGroup
duration=null, nextAgentState=null, fltSkillGroupNumberList=[], fltSkillGroupIDList=[], fltSkillGroupPr
msgID=30, timeTracker={"id":"AgentStateEvent","CTI_MSG_RECEIVED":1497638824642,"CTI_MSG_DISPATCH":14976
Decoded Message to Finesse from backend cti server
```

BOSH لاصتا عطقلة عئاشللا بابسأل

للكوللا دوحو ناك اذا ام Finesse مداخل ددحو، بيوللا ليمع عطقس اوب BOSH تالاصتلا دادعلا مئتي وضرعتسملاب قلعتتو ليمعلا باناج نم ابيرقت امئاد تالكشملا هذه نوكتو. رفوتم ريغ ليمعلا لعل لاصتالا ادب عب عقي شح ككبشلا وارتويبمكلا ليمع.

باناج نم ككشم) عفلا تخم تاقوا يف ءالكوللا لاصتلا عطق مئتي - ككشم
(لليمعلا

اهب صوملا تاءارجللا

لكاشملا هذه نم ققحت:

1. ككبشلا ككشم:

- هقنخت و TCP 7443 ذفنم رطح مدع بچي — هتالجسو ءيامحلا رادج دعاوق ععجارم
- نأ ديكأتل [Wireshark®](#) و [Fiddler®](#) لثم HTTP بيوروم ككرحل sniffer مدختسأ تاباجتسا ملتسيو TCP 7443 ذفنم ربع http-bind تابلط لسري ضرعتسملا
- نع اثحب Finesse مداخلو ليمعلا رتويبمك ني ككبشلا تاهجاو/زهجا عيمج نم ققحت مزح طاقسلا تايلمع و طرفم ريخأت
 - تاريخأتللا ديدحتو راسملا ديدحتللا دي فم Traceroute نوكتي نأ نكمي
 - `tracert {Finesse Server IP | FindSE Server FQDN}` Microsoft® Windows® رتويبمك لعل
 - `tracertoute {Finesse Server IP | FindSE Server FQDN}` Mac® لعل
 - `show interfaces`: ههجاو لا تايئاصحلا نم ققحتللا نكمي، Cisco IOS® جم انرب يف
 - [عمئاق طاقسلا تالاجو لاخ دالا راطتنا مئاق عاطخأ فاشكتسأ](#) لعل عجرا
[اهجالص او ج ارجالا راطتنا](#)
- قرقط ثالثب ءالمعلا تالجسو عيمجت نكمي. راب تخلا لماعل Finesse ليمع تالجسو عيمجت:
 1. ضرعتسملا بيوللا مكحت ءدحو تالجسو
 - [Firefox بيوللا مكحت ءدحو](#)
 - [Microsoft Edge بيوللا مكحت ءدحو](#)
 - [Chrome Web مكحت ءدحو](#)
 2. مداخل تالجسو عيمجتو Finesse ءحفص يف "أطخلا نع ريرقت لاسرا" رزلا لعل طغضا Finesse. /desktop/log/clientLog يف تالجسلا دجوت.
 3. عيمجتو `https://<Finesse-FQDN>/desktop/locallog` ربع لوخدلا ليجستب مق. ككشملا ثودح دعب تالجسلا.

ككبشلا لوصو نمزو لاق تنالا باسحل Finesse مداخل عقي قود لك ليمعلا لصتي:

<PC date-time with GMT offset>: <Finesse FQDN>: <Finesse server date-time with offset>:

Header : Client: <date-time>, Server: <date-time>, Drift: <drift> ms, Network Latency (round trip): <RT

2019-01-11T12:24:14.586 -05:00: : fin1.ucce.local: Jan 11 2019 11:24:14.577 -0600: Header : Client: 201

[ليجستل اءاطخأ فاشكتسأ](#) إلى عجزا ،تالجسلا ةومجم يف لكاشم يء دوجو ةلاح يف [اهالصل او Cisco Finesse ل رمتسمل](#)

2. موعدم ريغ رادصل وأ/و حفصتم .

قفاوتل تافوفصم لاقفو موعدمل تاداعل او رادصل/ضرعتسمل مادختسإ

[UCCE قفاوت ةفوفصم](#)

[UCCX قفاوت ةفوفصم](#)

3. ىرألا ةذفانل/ببوتل ةمالع ةجالعم/ىوتحمل ببسب ضرعتسمل لىطعت ةلاح .

اوناك اذا ام ةفرعمل لىكول لمع ريس نم ققحت

- لىغشت ىلع مئء لكش ب لمعت ىرأ ذفاون وأ ببوت تامالع ماع لكش ب رفوتت تالاصت او وىديفل/ىقىسومل تافل لم لقن لثم لىلعفل تاقولا يف ىرأ تاقىببب ىلإ ام و، (CRM) ةصصخمل ءالمعل تاقالع ةرادب نىنعمل ببول ءالمعو WebSocket كذلذ
- ةحوتفم ذفاونل وأ ببوتل تامالع نم اءج رىبب ءع ىلع لىوتحت
- ضرعتسمل لىقؤم ل نىزختل لىطعت م
- ةياهن يف ضرعتسمل نوقلغى الو ةلوىو ةءمل لىغشتل لىق ضرعتسمل اوقبأ ءق لمعل موى

4. نوكسل ءضو يف رتوىبمكل ءضو .

لبق نوكسل ءضو يف هب صاخل رتوىبمكل زاى ءضو ءق لىمعل ناك اذا ام ةفرعمل ققحت اءاضفخنم هب صاخل نوكسل ءاعل طبض زاى ناك اذا وأ Finesse نم جورخل لىجست

5. لىمعل رتوىبمك ىلع ةىلاع ةركاذا (CPU) ةىزكمرل ةجالعمل ءحوو يف ةلكشم :

- ضرعتسمل ءاءا ناك اذا ام ءء Citrix XenDesktop® و Citrix®XenApp® نإف Microsoft Windows Remote Desktop Services لثم ةكرتشم ةئىبب يف لمعى لىكول ضرعتسمل ناك اذا تاقولا سفن يف ضرعتسمل لىغشتب نوموقى نىذل نىمءختسمل ءع ىلع ءمءى اءانتسا (CPU) ةىزكمرل ةجالعمل ءحوو ءراومو ةبسانمل ةركاذل نىوكت نم ءكأت لى نىمءختسمل ءع ىلإ
- رتوىبمكل ءراوم مادختسإ لكاشم صءف :
 - زوءنىو :
 - ةجالعمل ءحوو تقو نم % نم ققحتى لىذل [PowerShell Get-Counter](#) رمل ءركاذل نم % و ، ءرفوتمل ءركاذل نم تىاباغىم و ، (CPU) ةىزكمرل تقو `Get-Counter -Counter "\Processor(_Total)\%` : نىتنىنل لك ءمءختسمل ءصصخمل تىابل تاءحو `"\Memory\Available MBites"` ، `"\Memory\%` ، ءجالعمل `SampleInterval 2 -Continuous` -مءختسل ل
 - مءختسإ نكمى ، Windows ءاءا تاداع ضرعل PowerShell مءختسإ نم الءب [Windows Performance Monitor](#)
 - (CPU) ةىزكمرل ةجالعمل ءحوو تىائىصءل ضرعل [ماهمل](#) ءراءا مءختسإ نكمى ءع ىلع ءلمع لك ساسأ ىلعو ماع لكش ب ءرشابل ءركاذل
- كءم :

- (CPU) ةيزكرملا ةجلالعمل ةدحو يلماج| نم ققحتي يذلا [terminal top](#) رمأ
- ةركاذلاو top
- -0 ىلعأ: ةيزكرملا ةجلالعمل ةدحو مادختسا بسح زرفلاو تايلمعمل صحف
- ةيزكرملا ةجلالعمل ةدحو تايئاصح| ضرعل [Activity Monitor](#) مادختسا نكمي
- ةدحو ىلع ةيلمع لك ساسأ ىلعو ماع لكشب ةرشابملا ةركاذلاو (CPU)

6. ةيفللخا يفاككشم وعقوت مريغ اطاشن يدوت يثلاثا لفرطالا تاودأ.

ثلاثا لفرطالا تاودأ ةفاك ةلازا عم بتكملا حطسل Finesse كولس ربتخا.

7. ليمعلا وأ مداخل ىلع NTP ةلكشم.

- نأ نم دكأتلل Finesse Publisher مداخل يفاك (NTP) ةكبشلا تقو لوكوتورب ةلاح نم ققحت
- لقا وأ 4 وه NTP مداخل جم انرب يوتسم
- ةكبشلا لوصو نمزول لاقتنال نم ققحت، ليمعلا تالجس يفاك

بناج نم ةلكشم) تقولا سفن يفاك ةلاك لاصتا عطق متي - ةلكشم (مدخال)

اهب ىصوملا تاءارجالا

لكاشملا هذه نم ققحت:

1. عيمج ليغشت فاقيا مت اذا Cisco Unified Communications Manager. ةمدخ لاصتا عطق ءالمع ىري ال. رمحال راعشلا أطخ UCCX ءالمع ىريسف، اهليطعت وأ UCCX ل UCCX ىرفوم ءالمعلا ىلح حص لكشب تاملكملا هيحوت نكمي ال نكلو، لكذ شح اذا رمحال راعشلا UCCE.

- CUCM مداول ىلع Cisco CTIManager ةمدخ ليغشت ادب مت اذا ام ةفرعمل ققحت CTI ىرفومك ةمدختسملا
- - شادحال راع ربع تمطحت دق Cisco CTIManager ةمدخ تناك اذا ام ةفرعمل ققحت تمطحت دق Cisco CTIManager ةمدخ تناك اذا ام ةفرعمل RTMT ىلع تاقىبطلال تالجس عبتت > تاودأ > ماظنلا ىلح لقتنا، RTMT ىلع شادحال راع تالجس عيمجتل
- راع > ماظنلا تاقىبطلال/تامدخ ديدحت > تافللملا عيمجت > يزكرم ليحستو تاقىبطلال لجس - شادحال

- يف بويعل هذه ببستت دق) قي بطتل لل ةلباق بويعل هذه تنك اذا ام ةفرعمل ققحت لوخدلا اولجس نيذلا عالعملو لوخدلا نولجسي نيذلا ةالكلو لوخدلا ليجست لشف (رمأل راعشلاب ةصاخلا Finesse لاصتاء عطق ةلاسر ةالمعل ةلوه ىرس، لعفلاب:
 - م طحت - Cisco [CSCva72280](#) ن م ءاطأل احيصت فرعم ةحل اص ريغ XML فرأل
 - م طحت - Cisco [CSCva72325](#) - UCCX: Finesse Tomcat و OpenFireCrash فرأل XML فرأل اص ريغ

ل طع ثودح يف هابتشالا ةلاح يف تامالعال ةمدخو Cisco Finesse Tomcat لىغشت ةداعاب مق لم اوع لىغشت دىعت تاي لمعل هذه نإ الو، ةكبشلا ل طعت ةلاح يف ال ككذب ىصوي ال Finesse. م داخ نم لاصتالا عطق

UCCE ت اوطخ:

- ةمدخ ءاهنإ Cisco Finesse Tomcat
- ل ةتقومل تامالعال ةمدخ Cisco Finesse Notification Service
- ةمدخ لىغشت ءدب UTILS Cisco Finesse Tomcat
- ةمدخ ءدب Cisco Finesse Notification Service

UCCX ت اوطخ:

- ةمدخ ءاهنإ Cisco Finesse Tomcat
- ةمدخ فاقى ةمدخ Cisco Unified CCX Notification Service
- ةمدخ لىغشت ءدب UTILS Cisco Finesse Tomcat
- ةمدخ ءدب Cisco CCX ل ةدومل تامالعال ةمدخ uTils

نامكلل فزاع مادختسا

مهفو ةمزاللا ت اوطخل مهف نودب ءيشلا ضعب ةبعص ةمهف نوكل نأ نكمى Fiddler نيوكت ضرعتسم) Finesse لىممع ني ب مچحل طسوت م بيوليكيو Fiddler دعى. Fiddler لمع ةيفيك كلذ ي دوى، Finesse م داخو Finesse لىممع ني ب ةنمأل تالاصتالا ببسب. Finesse م داخو (بيولا ةنمومل لئاسرلا ضرعل Fiddler نيوكت لىل دىقعتلا نم ةقبط ةفاضا لىل

ةعئاشلا نامكلل فزاع ةيضق

تاداهش قلىخي نأ Fiddler قىب بطت جاتحي، Finesse م داخو Finesse لىممع ني ب عقى Fiddler نأ امب تاداهش بلطت يتل Finesse TCP ذفانم لكل ةعقوم:

Cisco نم Finesse Tomcat ةمدخ تاداهش

1. م داخ Finesse Publisher TCP 8445 (أو) 443 ل UCCE)
2. م داخ Finesse TCP 8445 (أو) 443 ل UCCE) كرتشم م داخ

Cisco نم Finesse (Unified CCX) تامالعال ةمدخ تاداهش

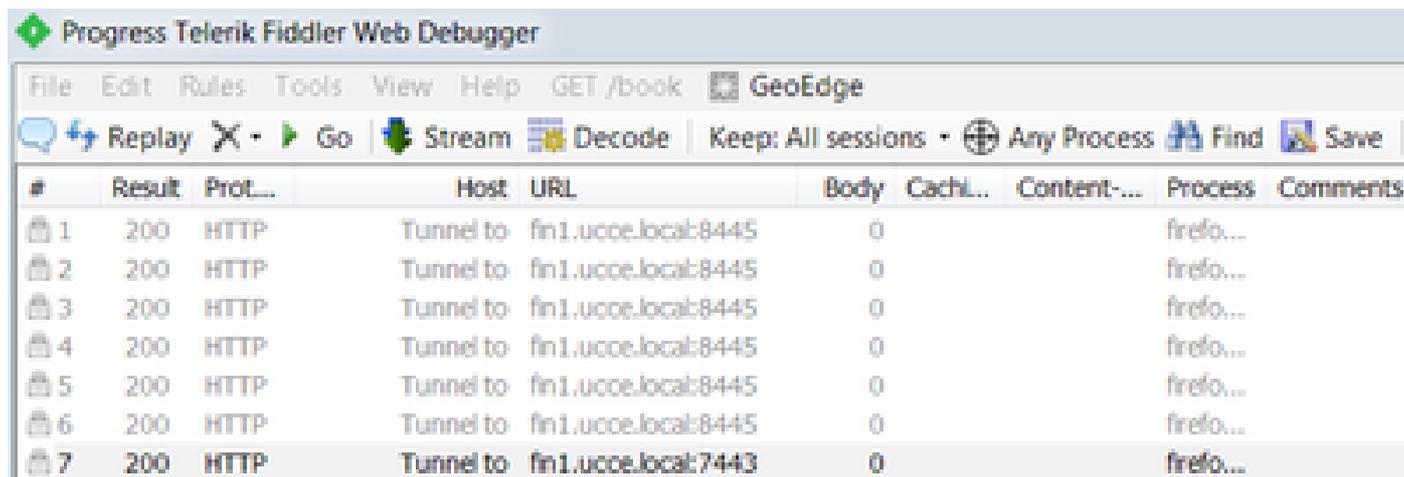
1. م داخ Finesse Publisher TCP 7443
2. م داخ Finesse TCP 7443 كرتشم م داخ

نع ةباين يكيم انيد لكشب تاداهشلا ءاشنإ ل Fiddler ل HTTPS رىفشت ك ف نيكم ت بجى

يضا رتفا لكشب اذه ني كمت متي ال Finesse. م داخ

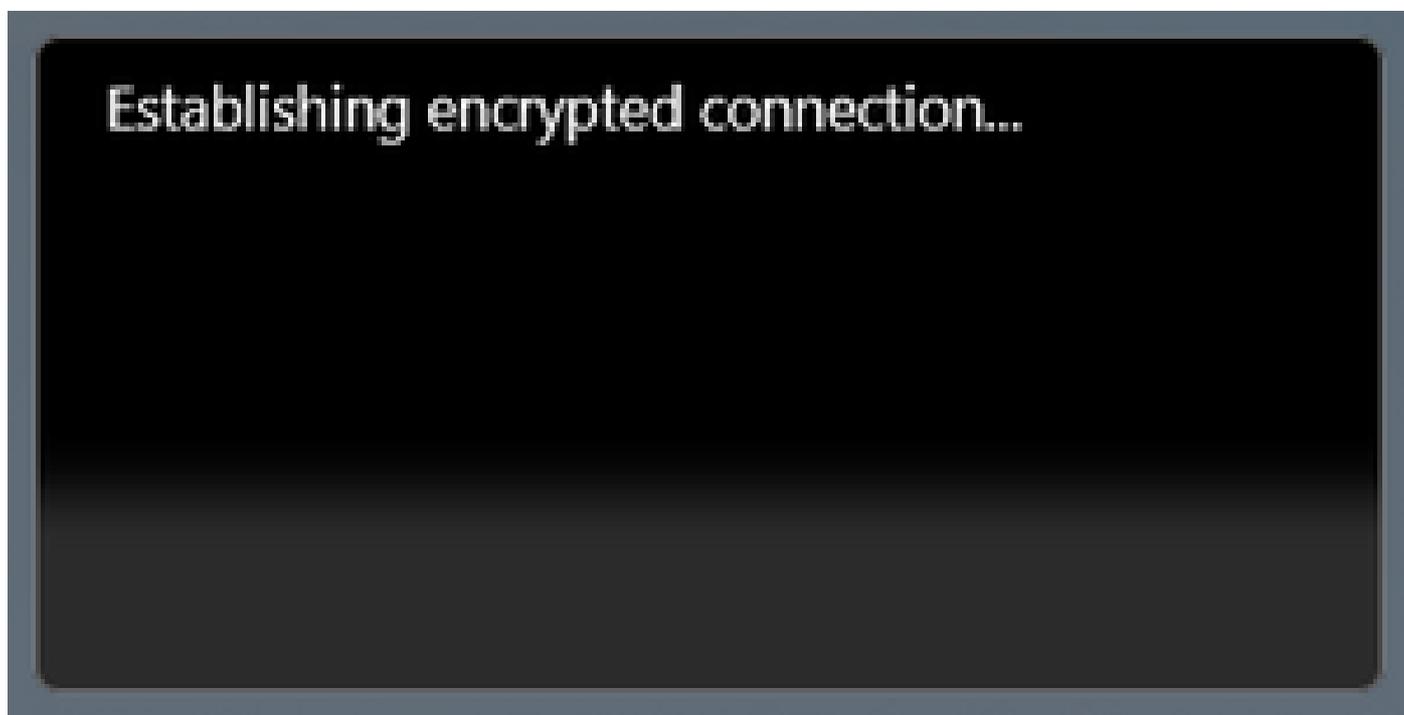
م الة م دخب ي لوالا ق فنل لاصتا ضرع متي س، HTTPS ري فشت ك ف ني وكت متي مل اذ ا،
طوق ف نامكل فزاع رهطي. http-bind رورم ة كرح ضرع متي ال نكلو

Tunnel to <Finesse server FQDN>:7443



#	Result	Prot...	Host	URL	Body	Cach...	Content...	Process	Comments
1	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
2	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
3	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
4	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
5	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
6	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:8445	0			firefo...	
7	200	HTTP	Tunnel to	fin1.uoce.local:7443	0			firefo...	

ل. لم ال لب ق نم ا ه ب ق و ثوم Fiddler لب ق نم ة ع ق و م ال Finesse تاداهش نوكت نأ ب جي، كل ذ دع ب
...رف شم لاصتا ءاشن ة ل ح ر م دع ب ام ال ل ا ق ت ن ال ا ف، ا ه ب ق و ثوم تاداهش ال ه ذه ن كت مل اذ ا
ن ك م م ري غ Finesse ال ل لو خ دل ل ل جي س ت نم



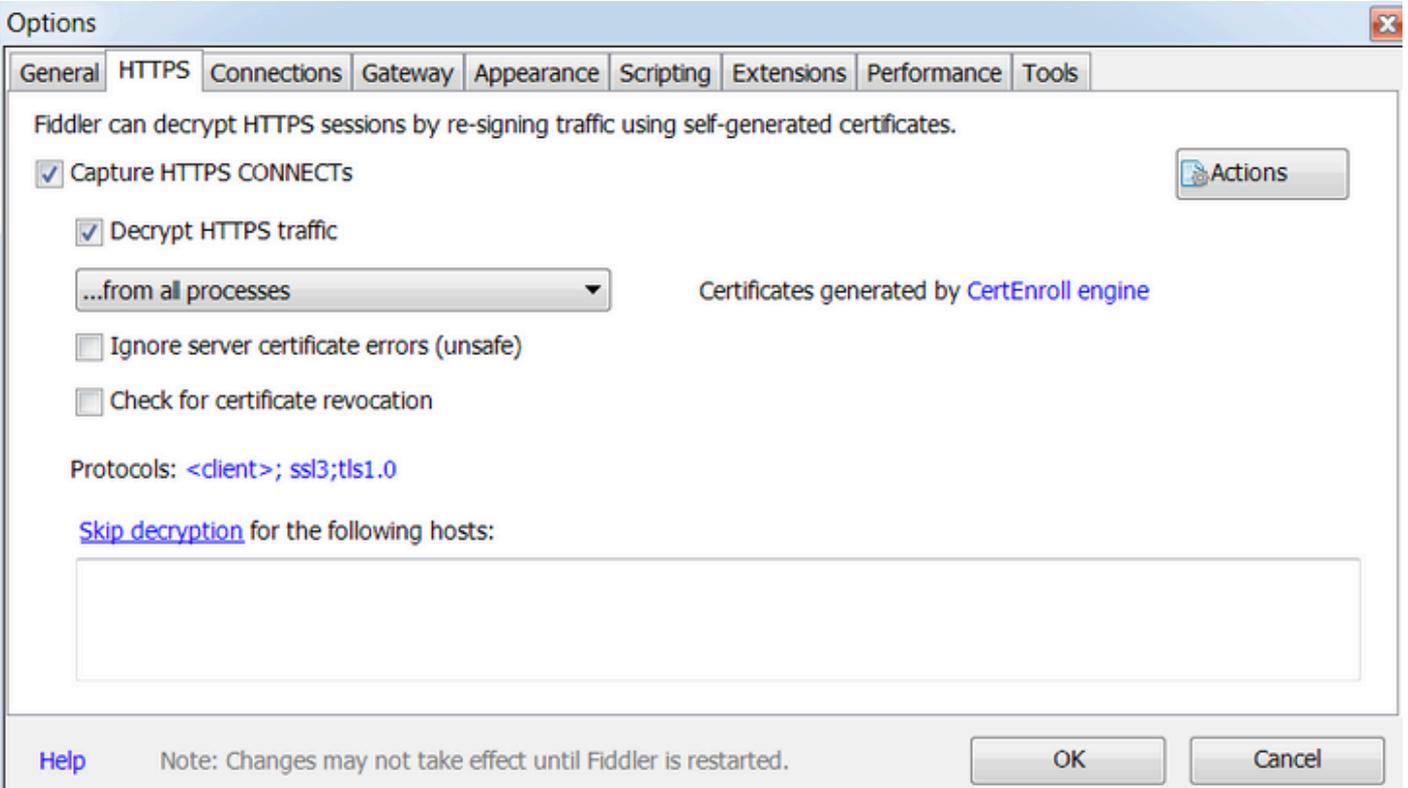
نوكت نأ ب جي و، لو خ دل ل ل جي س ت نم ة داهش ال تاءانثتسا لو ب ق لم عي ال، تالاحا ضعب ي
اي و دي ضرع تسم ال ة ط سا و ب ا ه ب ق و ثوم تاداهش ال

نيوكتلا تاوخط ىل لاثم

⚠️ Mozilla و .NET 4.5 ل Fiddler v5.0.20182.28034 ل نيوكتلا لاثم ريفوت متي: ريذحت هذه ميمعت نكمي ال. ةيلمعم ةئيبي في Windows 7 x64 ىل (تب 32) Firefox 64.0.2 ليغشت ةمظناً ةفاك وأ، تااضرعت سمل ةفاك وأ، Fiddler، تارادصا ةفاك ىل ةاءارجا ليا لمتحمل ريثاثلل كمهف نم دكأتف، ةرشابم كتكبش تناك اذا. رتويبمكلا تامولعمل نم ديزم ىل لوصحلل [قيمسرلا Fiddler قئاثو](#) عجار. نيوكت

نامكلا فزاع ليزنت 1. ةوطخلا

رايتخال ةناخ ددحو HTTPS > تاراخي > تاودأ ىل لاقتنا. HTTPS ريفشت كفي نيكم 2. ةوطخلا HTTPS رورم ةكرح ريفشت كفي

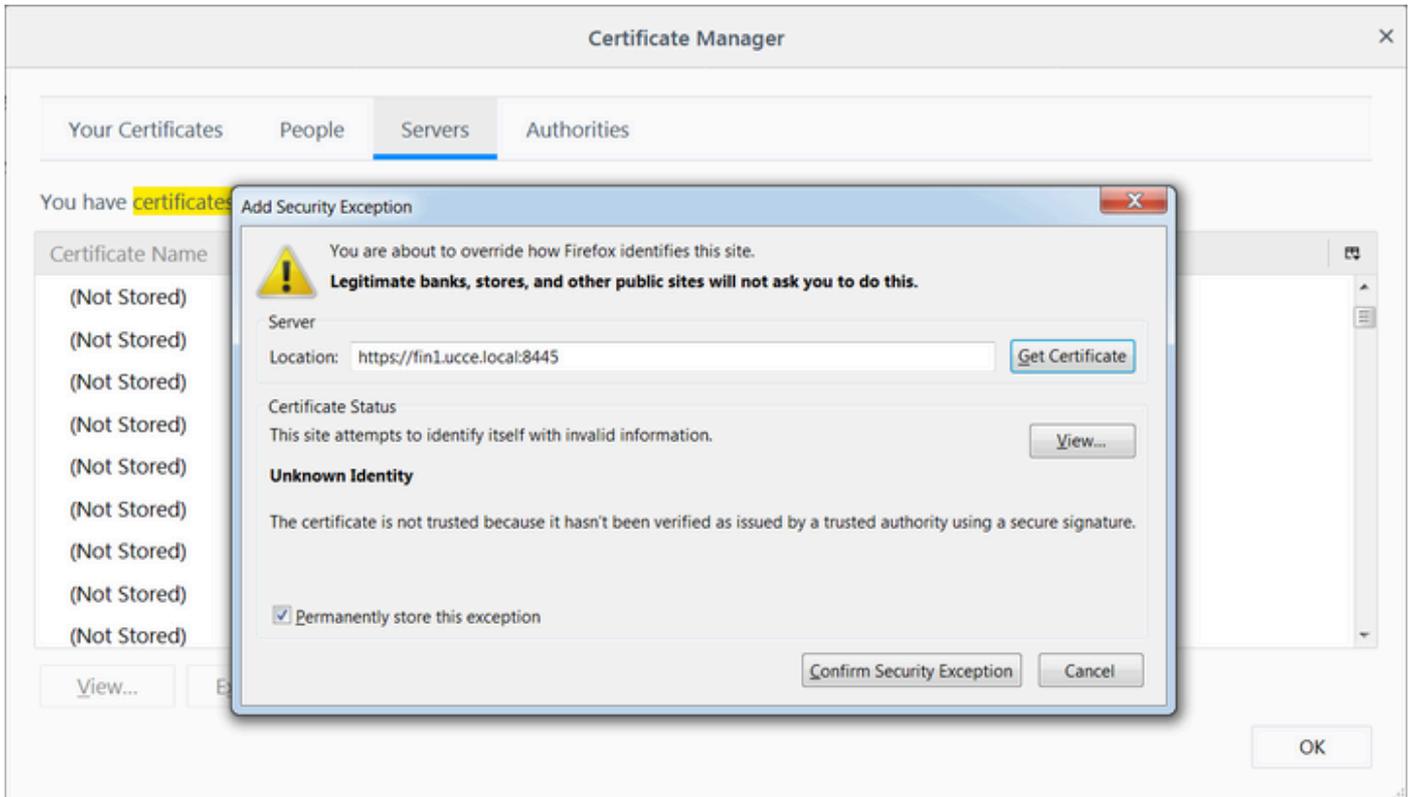


معم ددح. Fiddler رذح ةداهش في ةقثلا بلطل ريذحت ةلاسرعبرم حتفي 3. ةوطخلا

عجرم نم ةداهش تيبتت كشو ىل ةنأ" ةلاسرلا عم ريذحت ةلاسرعبرم حتفي متي 4. ةوطخلا ةداهشلا هذه تيبتت ديرت له "DO_NOT_TRUST_FIDDLERroot.." لثمت يدي (CA) قدصم معم ددح.

أرتويبمكلا تاداهش نزخم ىل ايوذي كرتشملا تاداهشو لضافلا رشانلا ةفاضلا 5. ةوطخلا لابس ىل 443 (UCCE ل طقف) و 7443 و 8445 ذفانملا نأ نم دكأت. هب قووثوملا ضرعت سملما ماطن ةرادا ةحفص نم تاداهش ليزنت نود ةطاسبب كلذب مايقلا نكمي، Firefox في، لاثملا Finesse ليغشتلا:

لاخدا > عقوم > ءانثتس ةفاضلا > مداوخ > تاداهش > (ثحب) تاراخي في ثحب > تاراخي Finesse مداوخ نم لكل ةلصللا تاوذفانملا ذفانم: <Finesse>://https



Finesse ليمع كترت يتي ال http طبر لئاسر عجارو Finesse لى لوخدلا ليجستب مق 6. ةوطخل فدل فداخ ف Fiddler رب فداخ ف Finesse لى

ةباجتسالال تمت يتي ال http-bind لئاسر لى والاسمخل لئاسرلا رهظت ،رفوتملا لاثملا ي فمت يتي تانايبلا نم تيب 1571 لى لى والاسرلا يوتحت .Finesse مداخ ةطساوب اهل ثدب قلعتي امي ف XMPP ثديحت لى ع لى ساسال صنلا يوتحي .ةلاسرلا صن في اهعجرا لوصحلال متي مل نكلو ،Finesse ليمع ةطساوب ةيئاهنلا ال http طبر ةلاسر لاسرلا مت .ليكو ددع ناو (-) ةيلاخ HTTP ةچيتن نا ىرت ام دنع كلذ ديحت نكمي و .Finesse مداخ نم ةباجتسا لى ع (-1) لى لى ةباجتسالال صن في تيابلال تادحو

Progress Telerik Fiddler Web Debugger

File Edit Rules Tools View Help GET/book GeoEdge

Replay Go Stream Decode Keep: All sessions Any Process Find Save Browse Clear Cache TextWizard Tearoff MSDN Search Online

#	Result	Prot...	Host	URL	Body	Cach...	Content...	Process	Comments	Custo
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,135		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,655		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	3,579		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	4,744		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,630		text/java...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	812		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	729		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	352		text/html	firefo...		
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	244		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	731		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	901		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,302		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	307		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	287		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	569		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	910		text/html	firefo...		
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	43		image/gif	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	1,176		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	673		image/gif	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/cscowidge...	720		text/html	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	631	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/thirdparty/...	12,7...		image/png	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	2,205		image/png	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	340	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	1,851	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	20	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/gadgets/makeRequ...	340	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTP	Tunnel to	cuic1.ucce.local:8444	0		firefo...			
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/gadgets/makeRequ...	340	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTP	Tunnel to	cuic1.ucce.local:8444	0		firefo...			
6...	200	HTTP	detectportal.fire...	/success.txt	8	no-ca...	text/plain	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	1,571		text/xml...	firefo...		
6...	202	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	0	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	673		image/gif	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicato...	firefo...		
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...		
6...	-	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	-1		firefo...			
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicato...	firefo...		

Statistics Inspectors AutoResponder Composer FiddlerScript Log Filters Timeline

Headers TextView SyntaxView WebForms Auth Cookies Raw JSON XML

POST https://fin1.ucce.local:7443/http-bind/ HTTP/1.1

Host: fin1.ucce.local:7443

User-Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:62.0) Gecko/20100101 Firefox/62.0

Accept: text/plain, */*; q=0.01

Accept-Language: en-US,en;q=0.5

Accept-Encoding: gzip, deflate, br

Referer: https://fin1.ucce.local:7443/tunnel/

Content-Type: text/xml

X-Requested-With: XMLHttpRequest

Content-Length: 83

Cookie: finesse.ag.extension=10005; JSESSIONID=6F92740079722D8015E0A69003FC260F

Connection: keep-alive

Pragma: no-cache

Cache-Control: no-cache

-body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind" sid="3117c5ef" rid="2779414706"/>

Find... (press Ctrl+Enter to highlight all) View in Note

Transformer Headers TextView SyntaxView ImageView HexView WebView Auth Caching Cookies

Raw JSON XML

```
<body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind">
  <message xmlns="jabber:client" from="pubsub:fin1.ucce.local"
    to="47483648@fin1.ucce.local" id="finesse/api/User/47483648_47483648@fin1.ucce.local_K7hYF">
    <event xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub#event">
      <items node="finesse/api/User/47483648">
        <item id="26a3e421-9d0c-4752-8a1d-5adbdac74a7717">
          <notification xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub">
            &lt;Update&gt;
              &lt;data&gt;
                &lt;user&gt;
                  &lt;dialogs&gt;finesse/api/User/47483648/Dialogs&lt;/dialogs&gt;
                  &lt;extension&gt;10005&lt;/extension&gt;
                  &lt;firstName&gt;Isaac&lt;/firstName&gt;
                  &lt;lastName&gt;Newton&lt;/lastName&gt;
                  &lt;loginId&gt;47483648&lt;/loginId&gt;
                  &lt;loginName&gt;isaac&lt;/loginName&gt;
                  &lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt;
                  &lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
                  &lt;roles&gt;
                    &lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt;
                  &lt;/roles&gt;
                  &lt;settings&gt;
                    &lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt;
                  &lt;/settings&gt;
                  &lt;state&gt;READY&lt;/state&gt;
                  &lt;stateChangeTime&gt;2019-01-11T23:56:54.783Z&lt;/stateChangeTime&gt;
                  &lt;teamId&gt;5000&lt;/teamId&gt;
                  &lt;teamName&gt;Maths&lt;/teamName&gt;
                  &lt;uri&gt;finesse/api/User/47483648&lt;/uri&gt;
                &lt;/user&gt;
              &lt;/data&gt;
            &lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;
            &lt;requestId&gt;07114a42-6b3c-4855-a4c9-af50ab5e7cc6&lt;/requestId&gt;
            &lt;source&gt;finesse/api/User/47483648&lt;/source&gt;
          &lt;/Update&gt;
        </item>
      </items>
    </event>
  </message>
</body>
```

0:0 0/1,571 Find... (press Ctrl+Enter to highlight all) View in Note

Capturing All Processes 1 / 693 https://fin1.ucce.local:7443/http-bind/

تانايېلا ىل ع ابرق رثك أ عرطن:

6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	1,571		text/xml...	firefo...
6...	202	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/User/47...	0	no-ca...	applicatio...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/desktop/theme/fine...	673		image/gif	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicatio...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicatio...	firefo...
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	57		text/xml...	firefo...
6...	-	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/http-bind/	-1		firefo...	
6...	200	HTTPS	fin1.ucce.local:...	/finesse/api/SystemI...	232	no-ca...	applicatio...	firefo...

ع لاسرل ع باج ت س ا ل ص ن XMPP:

```
<body xmlns="http://jabber.org/protocol/httpbind"><message xmlns="jabber:client" from="pubsub.fin1.ucce.local"
to="47483648@fin1.ucce.local" id="/finesse/api/User/47483648__47483648@fin1.ucce.local_K7hYF"><event
xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub#event"><items node="/finesse/api/User/47483648"><item id="26a3e421-9d0c-
4752-8a1d-5adbdc74a7717"><notification xmlns="http://jabber.org/protocol/pubsub">&lt;Update&gt;
&lt;data&gt;
&lt;user&gt;
&lt;dialogs&gt;/finesse/api/User/47483648/Dialogs&lt;/dialogs&gt;
&lt;extension&gt;10005&lt;/extension&gt;
&lt;firstName&gt;Isaac&lt;/firstName&gt;
&lt;lastName&gt;Newton&lt;/lastName&gt;
&lt;loginId&gt;47483648&lt;/loginId&gt;
&lt;loginName&gt;isaac&lt;/loginName&gt;
&lt;mediaType&gt;1&lt;/mediaType&gt;
&lt;pendingState&gt;&lt;/pendingState&gt;
&lt;roles&gt;
&lt;role&gt;Agent&lt;/role&gt;
&lt;/roles&gt;
&lt;settings&gt;
&lt;wrapUpOnIncoming&gt;OPTIONAL&lt;/wrapUpOnIncoming&gt;
&lt;/settings&gt;
&lt;state&gt;READY&lt;/state&gt;
&lt;stateChangeTime&gt;2019-01-11T23:56:54.783Z&lt;/stateChangeTime&gt;
&lt;teamId&gt;5000&lt;/teamId&gt;
&lt;teamName&gt;Maths&lt;/teamName&gt;
&lt;uri&gt;/finesse/api/User/47483648&lt;/uri&gt;
&lt;/user&gt;
&lt;/data&gt;
&lt;event&gt;PUT&lt;/event&gt;
&lt;requestId&gt;07f14a42-6b3c-4855-a4c9-af50ab5e7cc6&lt;/requestId&gt;
&lt;source&gt;/finesse/api/User/47483648&lt;/source&gt;
&lt;/Update&gt;</notification></item></items></event></message></body>
```

مادختسا Wireshark

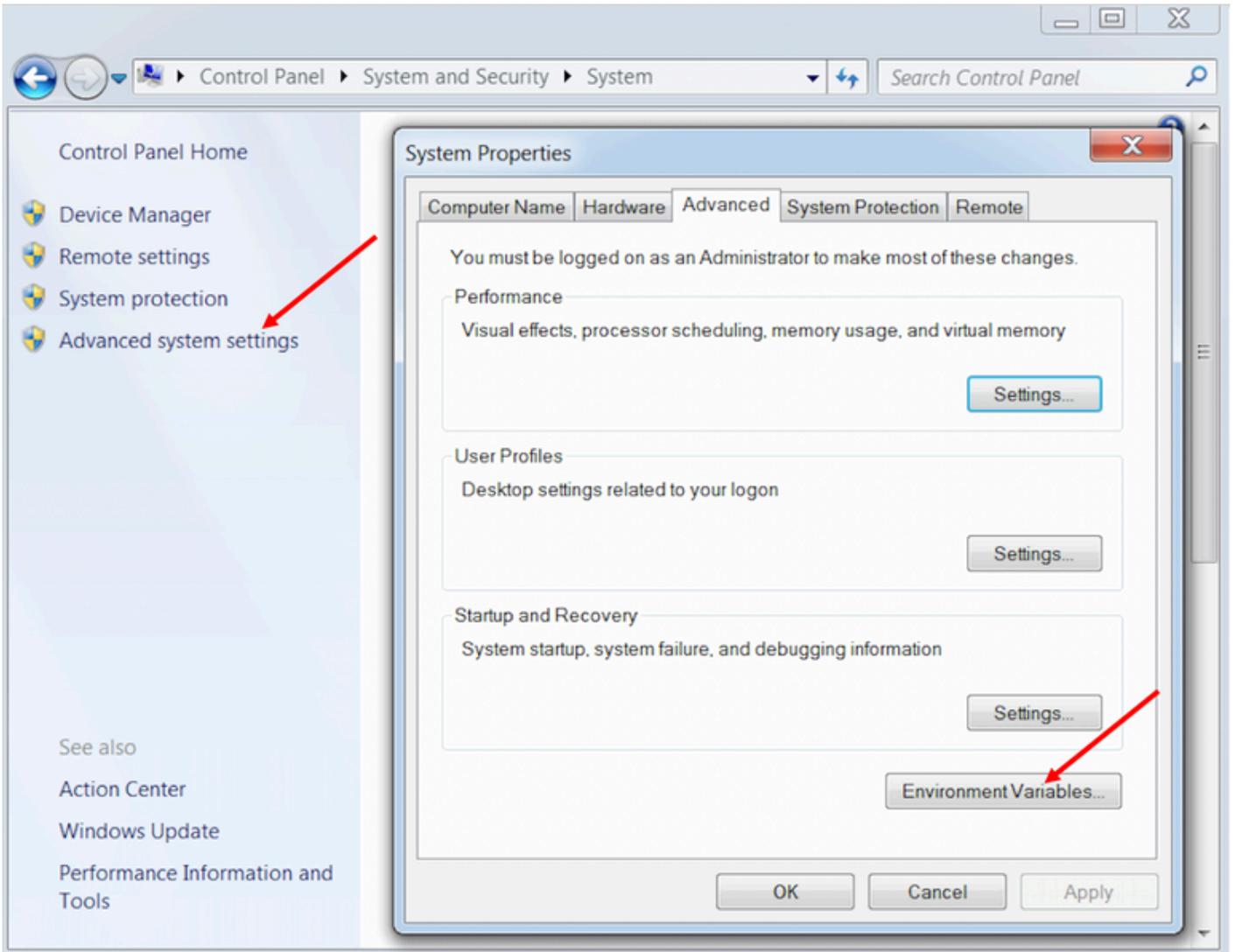
رورم ةكرح ري فشتل اهمادختسا نكمي عئاش لكشب مدختست مزح طاقتلا ةادأ يه Wireshark لقننلا ةقبط نامأ ربع ةنمؤم HTTP رورم ةكرح يه HTTPS رورم ةكرح اهزيمرت كفو و HTTPS اهمادختسا متيو . ةفيمضملا ةزهجالا نيب ةيرسلاو ةقداصملاو لملاكتلا TLS رفوي (TLS) مدختسي لوكوتورب ياعم اهمادختسا نكمي نكلو ، بيولا تاقيبطت ي ف عئاش لكشب رادصلا يه (SSL) ةنمألا ليصوتلا ذخأم ةقبط . لقننلا ةقبط لوكوتورب ك TCP لوكوتورب هذه مادختسا متي ام ابلاغ . نمأ ريغ هنأل امدختسم دعي مل يذلاو ، TLS لوكوتورب نم قباصولا SSL و TLS و SSL رورم ةكرحل مدختسملا Wireshark حشرمو ، لدابتلاب عامسالا

⚠ 2.6.6-0-GDF942CD8 رادصلا) Wireshark 2.6.6 ب صاخ وهف رفوتملا نيوكتلاب قلعتي اميف : ريذحت ةئيب يف Windows7 x64 لىلع (تپ 32 رادصلا) Mozilla Firefox 64.0.2 و (GDF942CD8) ةفاك و Fiddler تارادصلا ةفاك لىلع تاءارجلا هذه ميمعت نكمي ال . ةي لمعم دكأتف ، ةرشابم كتكبش تناك اذا . رتوي بمكلا ليغشت ةمظنأ ةفاك و ، تاضرعت سمل لوصحلل [Wireshark SSL قئاثو](#) عجار . نيوكت يأل لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم رثكأ و 1.6 Wireshark رفوت مزلي . تامولعمل نم ديزم لىلع

✎ Microsoft Edge ل ةقيرطلا هذه لمعت ال . Chrome و Firefox عم طقف لمعت ةقيرطلا هذه : ةظحالم Edge .

> نامأ او ماظنلا > مكحتلا ةحول لىل لقننلا Windows PC ليمعمل جمانربلا لىلع 1. ةوطخل

...مادقت مالم اظنل التاريخم > ماطنل

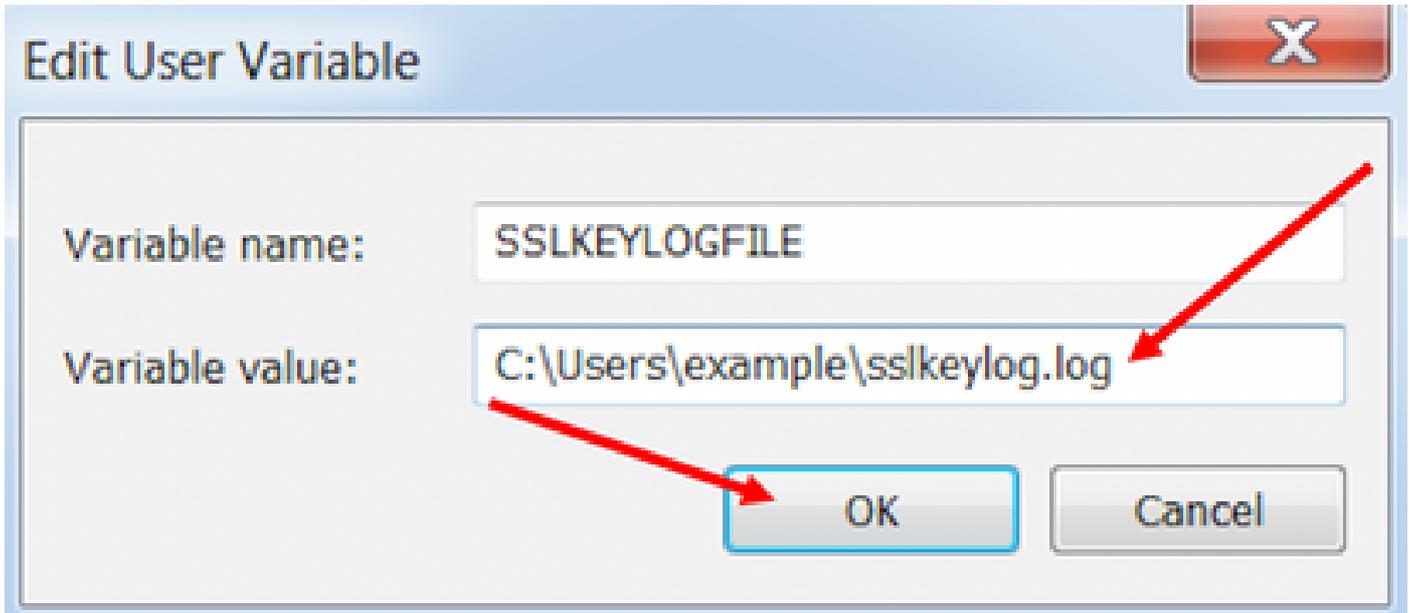


...ديج > <username> مدختس مالم التاريخم الى لقتنا 2. ةوطخلا

SSLKEYLOGFILE. م ساب ريغتم عاشن اب مق

صاخ ليلدي في سيئرلا SSL ري دم رس نيزختل فلم عاشن ا

SSLKEYLOGFILE=</path/to/private/directory/with/logfile>



✎ ليلديف فلملا نيزختب مق وأ/و مدختسم ريغتم نم الدب ماظن ريغتم ئشنأ: ةظحالم رس لىل لوصول ماظنلا لىل ع نيمدختسملا عي مجل نكمي كلذ دعب نكلو، صاخ ريغانام لقا نوكي يذلا، يسئرلا ريدملا.

أدبت نأ نكمي، اهحتف ةداعإ دعب. تاقيبطتلا قلغأ، احوتفم Chrome أو Firefox ناك اذا. 3 ةوطخلا SSLKEYLOGFILE فلم لىل ةباتكلا.

...تاليفت > ريرحت لىل لقتنا، Wireshark لىل ع. 4 ةوطخلا

Local Area Connection

File Edit View Go Capture Analyze Statistics T

Copy	
Find Packet...	Ctrl+F
Find Next	Ctrl+N
Find Previous	Ctrl+B
Mark/Unmark Packet	Ctrl+M
Mark All Displayed	Ctrl+Shift+M
Unmark All Displayed	Ctrl+Alt+M
Next Mark	Ctrl+Shift+N
Previous Mark	Ctrl+Shift+B
Ignore/Unignore Packet	Ctrl+D
Ignore All Displayed	Ctrl+Shift+D
Unignore All Displayed	Ctrl+Alt+D
Set/Unset Time Reference	Ctrl+T
Unset All Time References	Ctrl+Alt+T
Next Time Reference	Ctrl+Alt+N
Previous Time Reference	Ctrl+Alt+B
Time Shift...	Ctrl+Shift+T
Packet Comment...	Ctrl+Alt+C
Delete All Packet Comments	
Configuration Profiles...	Ctrl+Shift+A

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل ا ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال 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 ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه 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