

ليكولا لوخد ليچست ءاطخاً فاشكتسأ اهحالصإو

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملاتانوكملا](#)

[ليچست لشف" ءلاسرعم UCCX CAD ىلا لوخدلا ليچست لشف: ءلكشم
Unified CM. و jtapi و كفتاه يف نيوكت اطخ ب بسب لوخدلا](#)

[طبترملا زاهجلا" ءلاسرعم UCCX Finesse ىلا لوخدلا ليچست لشف: ءلكشم
جلاص ريغ بلطلما مقروا قجلملا ك لذب](#)

[لباق ريغ زاهجلا" ءلاسرعم UCCX Finesse ىلا لوخدلا ليچست لشف: ءلكشم
ماظنلا لوؤسم بلصتا. هيلال لوصول](#)

[لجلا](#)

[ةلصتا اذتاملعم](#)

ةمدقملا

Unified Contact Center Express (UCCX) ىلا لىكولا لوخد ليچست لشف تالاح لىك ءي فيك دنتسملا اذ حىوي
Cisco Agent Desktop (CAD) و Finesse. مادختساب (UCCX) Express.

ةيساسالابلطتملا

تابلطتملا

ةيلاتل عيضاوملاب ءفرعم كي دل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco و Cisco Finesse نم (CAD) لىكولا بتكملا حطس

ةمدختسملاتانوكملا

ةنيعم ءيدام تانوكموجمارب تارادصا ىلع دنتسملا اذ رصتقي ال

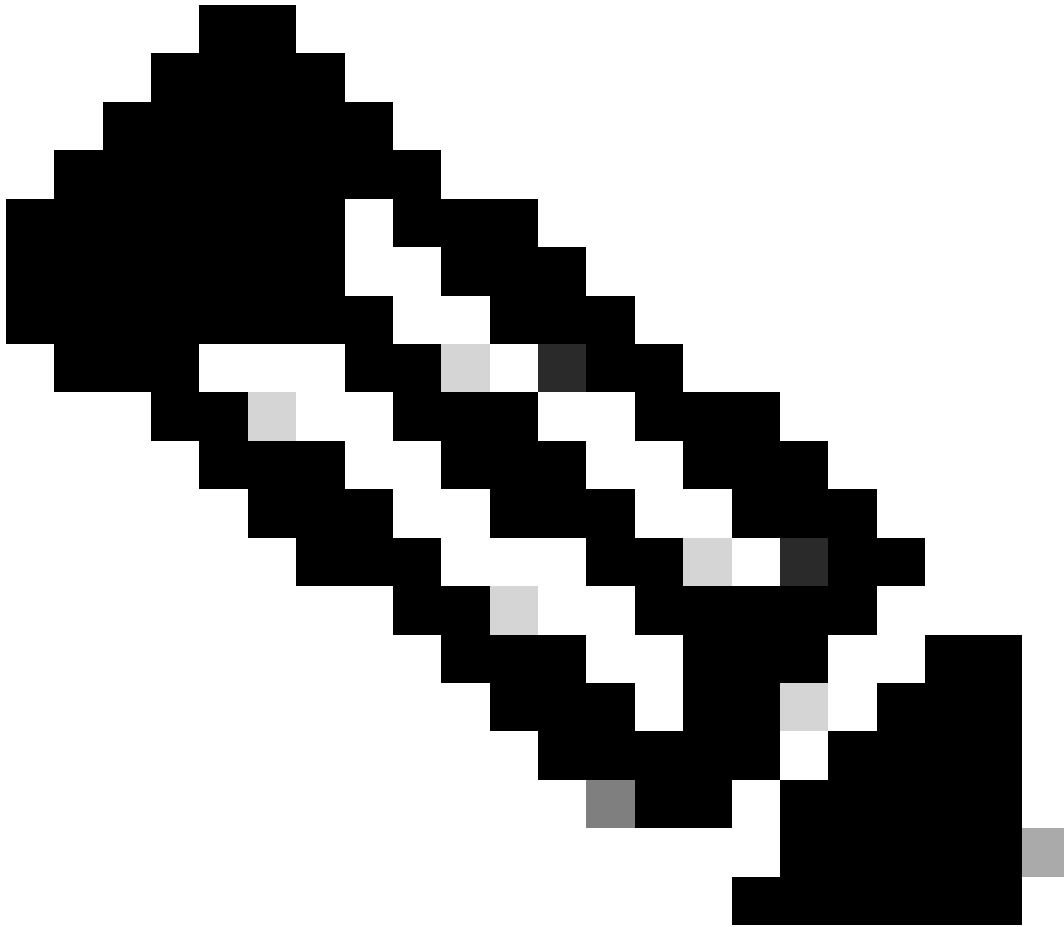
ةصاخ ءيلمعم ءئي ب ي ءدوجوملا ءزهجال نم دنتسملا اذ ي ءدراولا تامولعمل ءاشنإ مت
ت ناك اذإ. (يضا رتفا) حوسمم نيوكت ب دنتسملا اذ ي ءمدختسملا ءزهجال عيمج تادب
رمأ يال لمتحمل ريثاتلل كمهف نم دكأتف ، ليغشتلا دي قكتك بش

ءلاسرعم UCCX CAD ىلا لوخدلا ليچست لشف: ءلكشم
jtapi و كفتاه يف نيوكت اطخ ب بسب لوخدلا ليچست لشف"

أ Unified CM."

لحل عجار

ةلاسر عم UCCX Finesse ىلإ لوخدلا ليجست لشف :ةلكشملا
"حل اص ريغ بلطلال مقرر وأ قحللملا ك لذب طبترملا زاهجلا"



مدقألا تارادصل او Finesse نم 11.5 رادصلال ىلع ةلاسرلا هذه قبطنت :ةظحالم

لحل عجار

ةلاسر عم UCCX Finesse ىلإ لوخدلا ليجست لشف :ةلكشم
مماظنلا لوؤسم بلصتا .هيلإ لوصولل لباق ريغ زاهجلا"

11.6 رادصلال، Finesse، ىلع ةلاس رلا هذه قبطنت :ةظحال

لحلل عجار


لحلل

ةجمر بة ةهجاو نوكم معدى ال .ديرف (IPCC) لاصلتا زكرم دادتما نأ نم دكأت :1 ةوطخلال Cisco ىل ل وخذلا لفس .ةكرتشم ل طوطخلال UCCX ل Java Telephony (JTAPI) تاقىب طت تاملالكم ل هىجوت تحت (DN) IPCC لىلد مقر صحفو (CUCM) Unified Communications Manager هىجوتلا ةطخ رىرتت->


ادحاو ناك و ةددعتم ةزهجأ ىلع كرتشم IPCC قحللم كىدل ناك اذا ،دمتعم رىغ كئنا نم مغرلا ىلع هجاوت ال ةداع تنأف ،(RMCM) "دراوملا ةرادا لاصلتا تاهج ةرادا" مدختسمب انرتقم طقف اهنم كئكمىف ،RMCM مدختسمب طبترم زاها نم رثكأ كىدل ناك اذا .للكولال وخذ لىجست لكاشم ةل كشملا هذه ةلازال عارجال اذب ماىقلا كىلع بىو ،لوخذلا لىجست لكاشم ةهجاوم

- RMCM مدختسمب نم كرتشملا زاها ل ةلازاب مق

- رخآل زاهجلا نم كرتشملا رطسلا ليثم ةلازا.
- RMCM مديتسم نم يلعلفلا ليمعلا فتاه ةلازاب مقف، لكاشم هجاوت لازت ال تنك اذا RMCM مديتسم يلى رخأ ةرم زاهجلا فضاؤ فتاهلا طبض دعؤ.
- Cisco Unified Contact Center Express كرحم ةمدخ ليغشت دعأف، ةلكشملا ترمتسا اذا (CCX) ةنايص راطا يف.


 ماديتساب UCCX تيبتت دعب ام ةيلمع نم عزجك RMCM مديتسم عاشنإ متي: ةظحالم عيمج طبر متي و CUCM يلع ايئاقولت مديتسملا اذه عاشنإب UCCX موقبي. CUCM. تاريغت وأ تاثيريحت ي أمعد متي ال. CUCM نم ايودي مديتسملا اذهب ةللمعلا فتاهلا نم دحوملا CCX كرحم ةمدخ عم لكاشم ثودح يلى يدؤت نأ نكمي و CUCM نم مديتسملا اذهل Cisco.

نم اعزج IPCC قحلم نوكي ال أبجي. IPCC قحلمل طقف دحاو رطس ليثم دوجو نم دكأت: 2 ةوطخلال كرتشم وأ روطسلا ةعومجم.

 DN سفنب طخ دوجو ةينانكم CUCM روظنم نم كرتشملا طخلال فيرعت ينعبي: ةظحالم مل شيح ةمراص دويقي ه UCCX Agent Extension ب ةصاخلا دويقلا. ةفلتخم ماسقأ يف نم JTAPI نوكم نم دييقتلا يتي. ةفلتخملا ماسقأ ال IPCC قحلمب حامسلا متي ةكراشم مت اذا عطقتملا ليمعلا لوخد ليحست لكاشم يلى يدؤي نأ نكمي و UCCX قحلملا.

Extension Mobility (EM) وأ ةيداملا فتاهلا نومديتسي عالعمل ناك اذا امم دكأت: 3 ةوطخلال طبترم IPCC قحلم نأ نم دكأت، EM مديتست تنك اذا. Finesse أو CAD يلى لوخدلا ليحستل فلم نرتقي نأ أبجي. يلعلفلا فتاهلاب سيلي و EM (UDP) ل مديتسملا زاهج فيرعت فلمب RMCM مديتسمب EM فيرعت.

يذلا (CDC) عئاشلا زاهجلا نيوكت يلع يوتحي UDP لوكوتورب وأ فتاهلا نأ نم دكأت: 4 ةوطخلال ديديج CDC نيوكت عاشنإب مقف، ةحاسم كانه نكت مل اذو. طقف IPv4 يلع هنييغت مت تادادع! -> زاهجلا يلى لقتنا. ليكول فتاهلاب ك لذ نارقأو طقف IPv4 ماديتساب UCCX عالعمل ديديج فيضي ةقطق. عئاشلا زاهجلا نيوكت -> زاهجلا

 Status: Ready


Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

Common Device Configuration Information


Name*	UCCX
Softkey Template	-- Not Selected --
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Locale	< None >
IP Addressing Mode*	IPv4 Only
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	IPv4
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default

UDP. وأفتاهل نم ىلوالا ةعبأال طوطخال ىل IPCC قحلم نيوكت نم دكأت: 5 ةوطخال

 مت يتل ىلوالا ةعبأال طوطخال JTAPI (UCCX)/Cisco Unified CCX بقاري: ةطخال 1 رطسلا كيدل ناك اذا، لاثملا لىبس ىل IPCC قحلم ناك واهن نيوكت مت 2 رطسلا و لوخدلا لىجست لمعيس، 6 رطسلا ىل ادجوم IPCC قحلم ناك واهن نيوكت مت 2 رطسلا و متي مل، لاثملا اذيف واهن نيوكت مت يتل ىلوالا ةعبأال طوطخال بقاري JTAPI نال 3-5 رطسلا نيوكت

[زكرم لقفاوتلا تامولعم](#) عجار Finesse و CAD ةطساوب فتاوهال زرمعد نم دكأت: 6 ةوطخال [Cisco](#) نم دجوملا لاصتالا .

فتاوهال يف مكحتلاب حمسي سايقلا CTI، ةنكمم ةيسايقلا CTI نأ نم دكأت: 7 ةوطخال دوجوم ةزهجال عيمج يف مكحتلاب حمسي سايقلا CTI و، لصتملا CONF و Xfer معدت يتل ةبقارملا ةيفاضا راودأ ةفاضلا متت، Finesse ىل ةبسنلاب RMCM. يمدختسم راودأ يف لىجست سايقلا CTI حمست و تاملكملا ةبقارمب ةيسايقلا CTI حمست: لىجستلا و تاملكملا.

 ةطساوب ايقلا RMCM ممدختسمب ةصاخلا راودألا و تاعومجملا نيوكت متي: ةطخال دوجو نم دكأتلا وه ةوطخال هذه نم ضرغلا. ةيادبلا يف RMCM ممدختسم عاشنلا دنم ماظنلا طقف ممدختسملا ىل راودألا هذه.

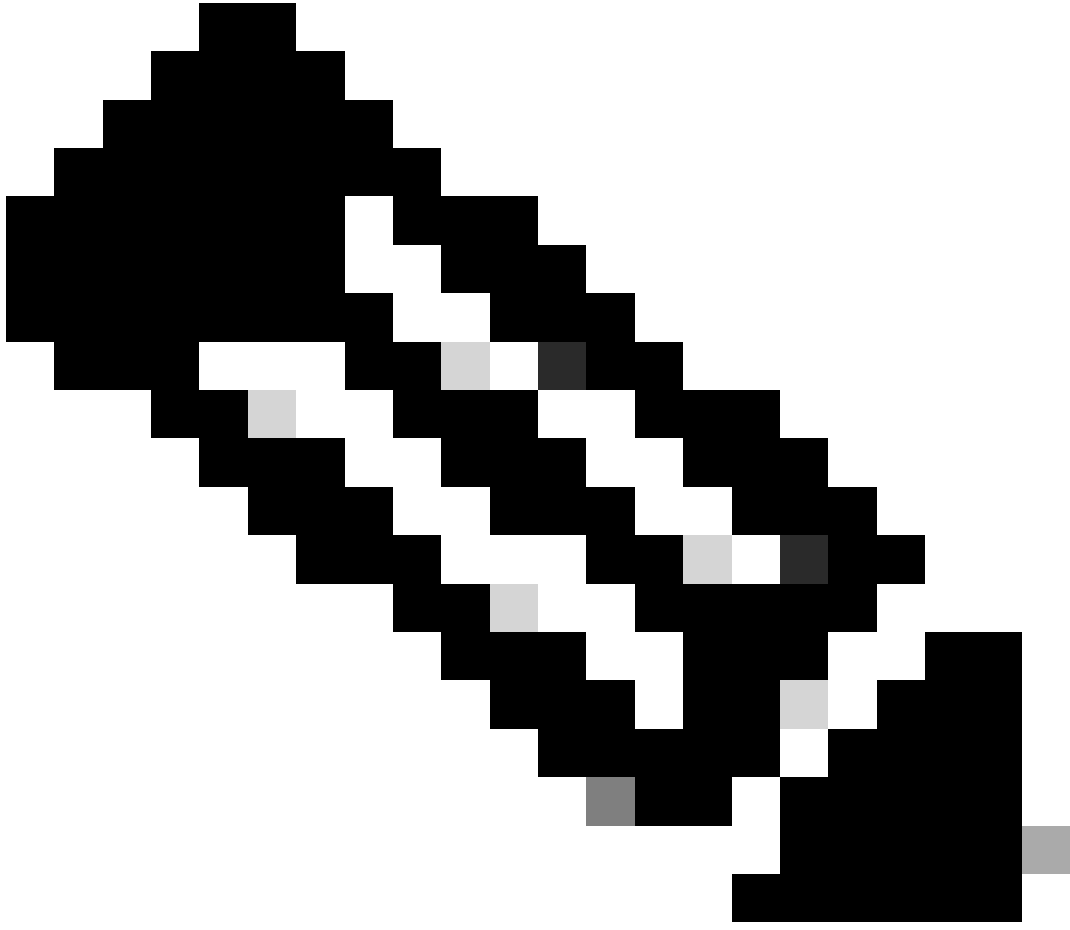
وأفتاهل ىل لاغش نال لاغشم و تاملكملا ددعلا صقألا دحلل نييعت نم دكأت: 8 ةوطخال لىلاوتلا ىل 1 و 2 ىل UDP لوكوتورب.

نم CUCM و ءالمعلا فتاوهال ةم و ءدملا ريغو ةم و ءدملا تان نيوكتلا مادختسا نم دكأت: 9 ةوطخال [رادصالا تاظالم](#).

نمض CUCM ىل CTI يف مكحتلا نيكمت نامض: 10 ةوطخال

- CTI نم زاهجال يف مكحتلاب حامسلا - فتاهال نيوكت ءحفص
- CTI نم زاهجال يف مكحتلاب حامسلا - يئاهنلا ممدختسملا نيوكت ءحفص
- CTI نم زاهجال يف مكحتلاب حامسلا - IPCC قحلم لىلدلا مقرر نيوكت ءحفص

Cisco [CSCvb94130](#) - "UCCX: لكاشملا ىل "فتاوهال لىوت دعب Finesse ىل لوخدلا لىجست ىل رداق ريغ لىمع ةعطقتملا



يتم دختس مل الة إة لخدال تامولعمل او Cisco تاودأ إلى لوصول ا عيطتسي ال :ةظحال م
نيلجس مل Cisco.

ةلص تاذ تامولعمل

- [Cisco نم دجوملا لاصتال ا زك رمل قفاوتل تامولعمل](#)
- [Cisco نم تاليزنتل او ينفل ا معدلا](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبلاو
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاخلا مهتغب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحا وه
ىلإ أمئاد ةوچرلاب ي صؤتو تامچرتل هذه ةقدنع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارلا) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل