

PCCE 명령 실행 창 이해

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[요청 섹션](#)

[응답 섹션](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 PCCE(Package Contact Center Enterprise) SPOG(Single Pane of Glass) 명령 실행 창을 통해 API(Application Programming Interface) 요청을 보내는 단계에 대해 설명합니다.

기고자: Ramiro Amaya, Anuj Bhatia, Cisco TAC 엔지니어 및 Shipa Jayashekar, Cisco Engineering.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco는 고객이 Cisco 패키지 컨택 센터 엔터프라이즈

사용되는 구성 요소

문서에 사용된 정보는 PCCE 12.5(1) 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 단계의 잠재적 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

명령 실행 창은 CCE(Unified Contact Center Enterprise) 관리에서 REST 클라이언트 인터페이스를 제공합니다. 이 창에서는 시스템 관리자가 다음을 수행할 수 있습니다.

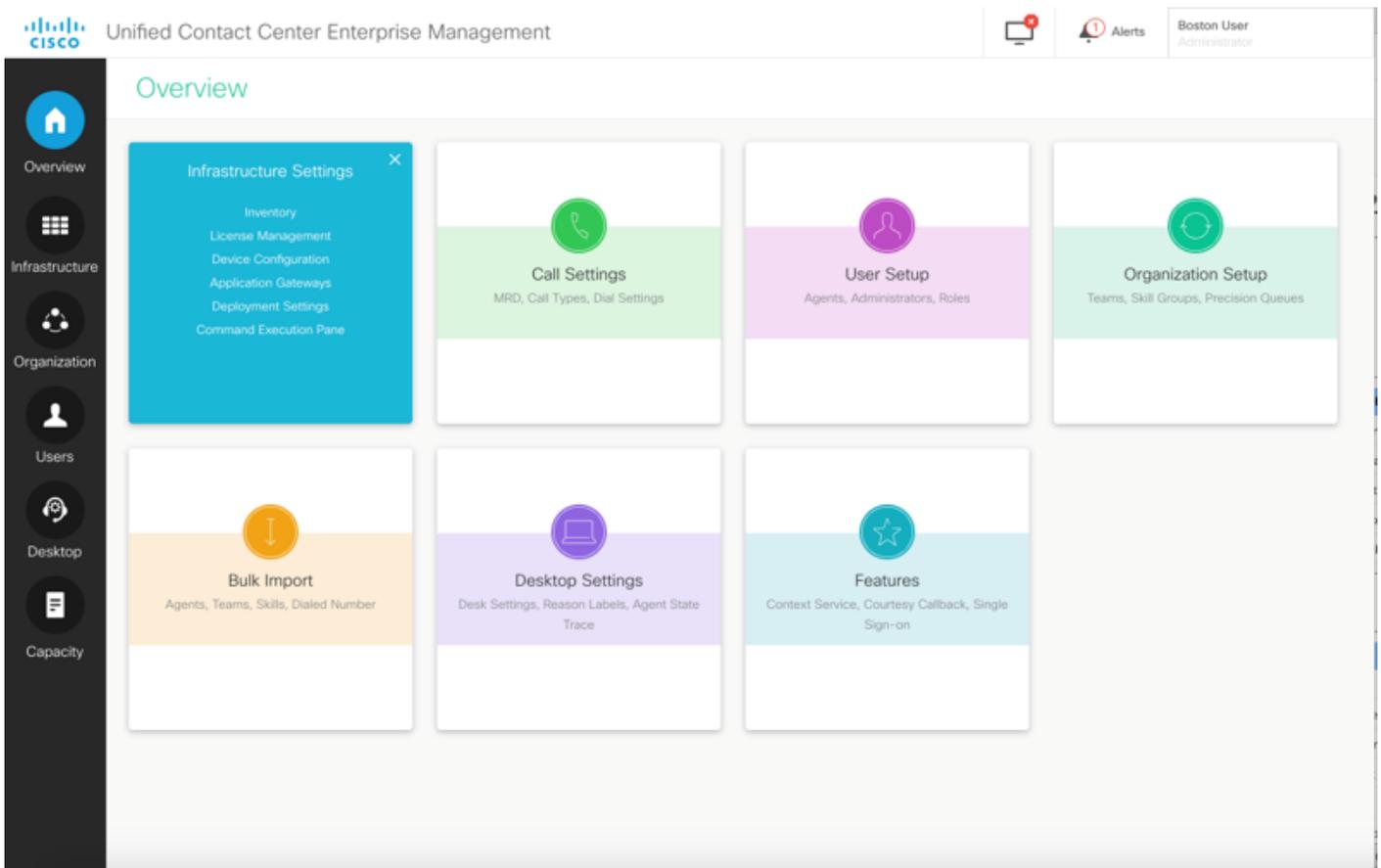
- Unified CCE 관리의 단일 인터페이스에서 CVP(Unified Customer Voice Portal), Unified CVP Reporting 및 Cisco CVB(Virtualized Voice Browser)에 대한 REST API 호출을 실행합니다.

- Packaged CCE 구성 요소를 업그레이드할 필요 없이 최신 버전의 Packaged CCE에서 사용 가능한 CVA(Customer Virtual Assistant)와 같은 기능을 구성합니다. 예를 들어, VB가 12.5로 업그레이드되는 경우 Packaged CCE 12.0 ES 37에서 CVA 기능(12.5에서 사용 가능)을 Command Execution Pane를 사용하여 구성할 수 있습니다.

구성

시스템 관리자만 명령 실행 창에 액세스할 수 있습니다.

시스템 관리자로 로그인하면 인프라 설정(카드) > 명령 실행 창에서 명령 실행 창에 액세스할 수 있습니다.



참고: 시스템 관리자는 모든 기능에 액세스할 수 있는 역할입니다. CCE Administration(CCE 관리)에서 Users(사용자) > Roles(역할) > SystemAdmin을 선택합니다. 이 역할을 가진 관리자는 모든 기능과 하위 기능에 액세스할 수 있습니다.

이 페이지에는 두 개의 섹션이 있습니다. 요청 및 응답

- Overview
- Infrastructure
- Organization
- Users
- Desktop
- Capacity

Command Execution Pane

Machine Type

Site

Host Name Select All

Method Path

Request Body Content Type

Response Type

Result Filter Success(0) Failure(0)

Result Details

Execute the request to see the results

요청 섹션

요청 섹션에는 다음 속성이 포함되어 있습니다.

1. 기계 종류: 사용자가 API 요청을 실행하려는 시스템 유형입니다.
2. 부지API를 실행해야 하는 사이트입니다.시스템 유형을 선택하면 모든 사이트가 기본적으로 선택됩니다.
3. 호스트API를 실행해야 하는 호스트입니다.모든 호스트는 기본적으로 선택됩니다. 사용 가능한 호스트가 없는 경우 해당 메시지가 표시됩니다.

Command Execution Pane



Overview



Infrastructure



Organization



Users



Desktop



Capacity

Machine Type Method Path Site Request Body Content Type Host Name
 Select All
 10.10.10.10
 10.10.10.90
 10.10.20.110
 10.10.10.80Response Type Result Filter Success(0) Failure(0)

Result Details

Execute the request to see the results

Command Execution Pane



Overview



Infrastructure



Organization



Users



Desktop



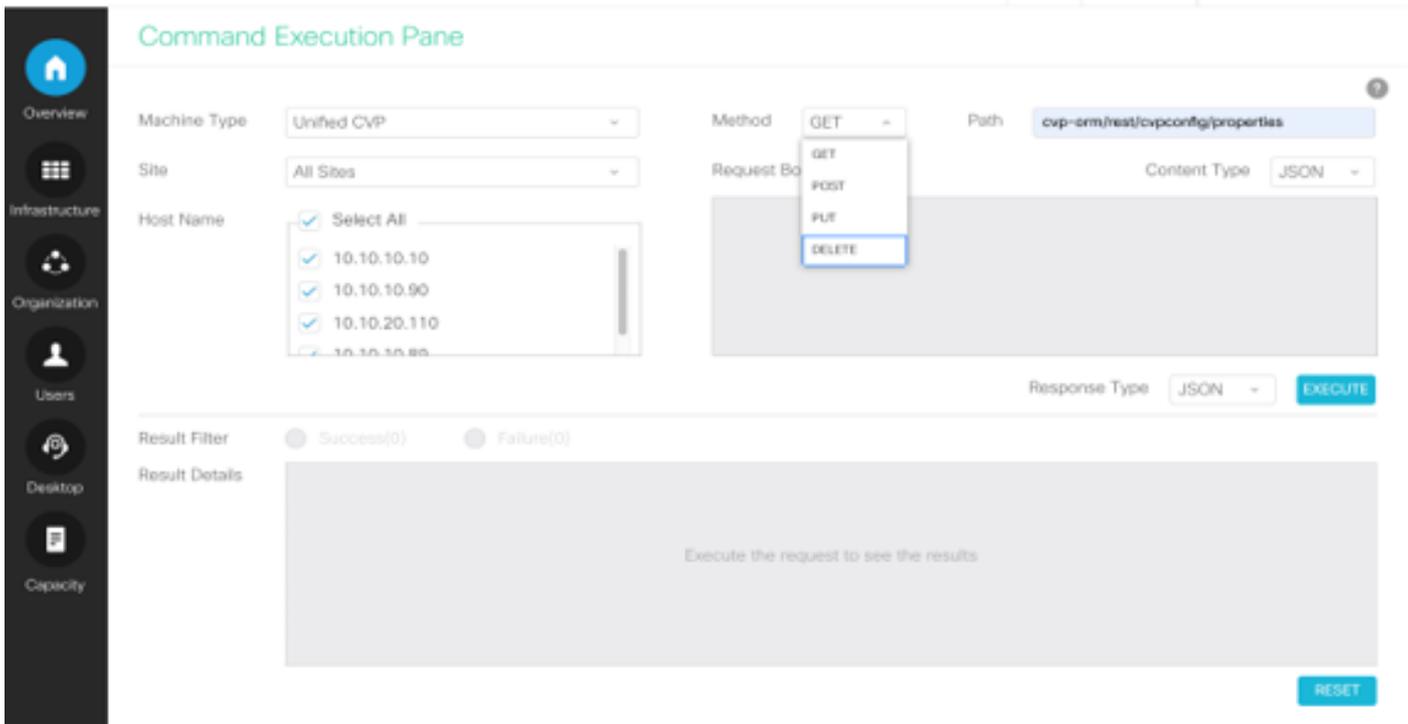
Capacity

Machine Type Method Path Site Request Body Content Type Host Name
 Select All
No hosts available at selected siteResponse Type Result Filter Success(0) Failure(0)

Result Details

Execute the request to see the results

4. 방법선택한 방법:GET, POST, PUT 및 DELETE를 선택할 수 있습니다.



5. 경로실행할 API의 상대 경로입니다.

6. 요청기관API 요청에 대한 페이로드가 여기에 표시됩니다.현재 지원되는 콘텐츠 유형은 JSON입니다.

참고:POST 및 PUT의 경우 요청 본문이 필수입니다.

7. 콘텐츠 형식JSON 및 XML 콘텐츠 형식이 지원됩니다.

8. 응답 유형필요한 응답 유형을 선택합니다.기본값은 JSON입니다.다른 옵션은 XML입니다.

9. 실행:요청을 실행합니다.필수 필드가 모두 채워지면 활성화됩니다.

Command Execution Pane

Machine Type: Virtualized Voice Browser

Method: POST

Path: `speechconfig/hest/config/its/serviceaccount`

Site: All Sites

Host Name: Select All
 vvb74
 VVB75

Request Body:

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'>
<speechConfig>
  <serviceAccount>
    <providerName>Google</providerName>
    <name>sa3</name>
    <isDefault>false</isDefault>
    <authKey>vc</authKey>
    <properties>
      </serviceAccount>
    </speechConfig>
  </serviceAccount>
</speechConfig>
```

Content Type: XML (dropdown menu showing .JSON, XML)

Response Type: JSON

EXECUTE

Result Filter: Success(0) Failure(0)

Result Details: Execute the request to see result details

RESET

응답 섹션

응답 섹션에는 다음 속성이 포함되어 있습니다.

1. 결과 필터: 결과를 필터링하여 성공 또는 실패 응답을 확인합니다.
2. 결과 세부사항 여기에는 호스트 이름 목록과 선택한 호스트 이름의 응답이 포함됩니다.
3. 재설정: 그러면 화면의 모든 속성이 기본값으로 재설정됩니다.

Command Execution Pane



Overview



Infrastructure



Organization



Users



Desktop



Capacity

Machine Type Method Path Site Request Body Content Type Host Name
 Select All
 10.10.10.10
 10.10.10.90
 10.10.20.110
 10.10.10.80Response Type Result Filter Success(0) Failure(4)

Host Name
10.10.10.90
10.10.10.89
10.10.10.10
10.10.20.110

```
{
  "text": "",
  "rc": 504,
  "errors": [
    "504 Error"
  ]
}
```

Command Execution Pane



Overview



Infrastructure



Organization



Users



Desktop



Capacity

Machine Type Method Path Site Request Body Content Type Host Name
 Select All
 vvb74
 VVB75Response Type Result Filter Success(2) Failure(0)

Host Name
vvb74
VVB75

```
{
  "serviceAccounts": [
    {
      "providerName": "Google",
      "name": "sa3",
      "description": null,
      "isDefault": false,
      "authKey": "xvc",
      "properties": []
    }
  ]
}
```

다음을 확인합니다.

이 예제를 사용하여 명령 실행 창의 결과를 확인할 수 있습니다.

예 1: Cisco VB에서 서비스 계정 만들기

이미지에 표시된 대로 요청 매개 변수를 입력하고 실행을 클릭합니다.

The screenshot shows the 'Command Execution Pane' in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The interface includes a sidebar with navigation options: Overview, Infrastructure, Organization, Users, Desktop, and Capacity. The main area is titled 'Command Execution Pane' and contains the following fields and controls:

- Machine Type:** Virtualized Voice Browser
- Method:** GET
- Path:** speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount
- Site:** All Sites
- Host Name:** A list with checkboxes for 'Select All', 'vwb74', and 'VVB75'. 'vwb74' and 'VVB75' are selected.
- Request Body:** An empty text area.
- Content Type:** XML
- Response Type:** A dropdown menu with 'JSON' and 'XML' options. 'JSON' is selected.
- EXECUTE:** A blue button to execute the command.
- Result Filter:** Radio buttons for 'Success(2)' (selected) and 'Failure(0)'.
- Result Details:** A table with two rows: 'vwb74' and 'VVB75'. The 'vwb74' row is highlighted.
- Response Body:** A JSON response showing the creation of a service account:

```
{  "serviceAccounts": [    {      "providerName": "Google",      "name": "sa3",      "description": null,      "isDefault": false,      "authKey": "xyc",      "properties": []    }  ]}
```
- RESET:** A blue button at the bottom right.

예 2: 예 1에서 생성된 Cisco VB에서 서비스 계정 가져오기

이미지에 표시된 대로 요청 매개 변수를 채웁니다. 실행을 클릭합니다. 이미지에 표시된 대로 성공 응답을 받아야 합니다.

경로: speech config/rest/config/tts/serviceaccount/newServiceaccount

Unified Contact Center Enterprise Management Alerts boston Administrator

Command Execution Pane

Machine Type: Virtualized Voice Browser Method: POST Path: `speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount`

Site: All Sites

Host Name: Select All
 eg4k-vvb1.berlin.icm
 eg4k-vvb2.berlin.icm

Request Body: `{ "serviceAccount": { "providerName": "Google", "name": "newServiceaccount", "description": null, "isDefault": false, "authKey": "xvc", "properties": [] } }` Content Type: JSON

Response Type: JSON **EXECUTE**

Result Filter: Success(2) Failure(0)

Result Details:

eg4k-vvb1.berlin.icm
eg4k-vvb2.berlin.icm

```
{ "text": "", "rc": 201, "headers": { "location": "https://eg4k-vvb1.berlin.icm/speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount/newServiceaccount" }, "errors": [] }
```

RESET

예 3:에 1에서 생성된 Cisco VB에서 서비스 계정 업데이트

이미지에 표시된 대로 요청 매개변수를 채웁니다. 실행을 클릭합니다.

경로 - `speech config/rest/config/tts/serviceaccount/newServiceaccount`.

Unified Contact Center Enterprise Management Alerts boston Administrator

Command Execution Pane

Machine Type: Virtualized Voice Browser Method: PUT Path: `speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount/new`

Site: All Sites

Host Name: Select All
 eg4k-vvb1.berlin.icm
 eg4k-vvb2.berlin.icm

Request Body: `{ "serviceAccount": { "providerName": "Google", "name": "newServiceaccount", "description": "updating the description", "isDefault": false, "authKey": "xvc", "properties": [] } }` Content Type: JSON

Response Type: JSON **EXECUTE**

Result Filter: Success(2) Failure(0)

Result Details:

eg4k-vvb1.berlin.icm
eg4k-vvb2.berlin.icm

```
{ "text": "", "rc": 200, "errors": [] }
```

RESET

참고: 설명이 이 API PUT 요청에서 업데이트됩니다.

예 4:예 1에서 생성된 Cisco VB에서 서비스 계정 삭제

이미지에 표시된 대로 요청 매개변수를 채웁니다. 실행을 클릭합니다.

경로 - `speech config/rest/config/tts/serviceaccount/newServiceaccount`.

Unified Contact Center Enterprise Management

Alerts boston Administrator

Command Execution Pane

Machine Type: Virtualized Voice Browser Method: DELETE Path: `speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount/new`

Site: All Sites Request Body: Content Type: JSON

Host Name: Select All eg4k-vvb1.berlin.icm eg4k-vvb2.berlin.icm

Response Type: JSON EXECUTE

Result Filter: Success(2) Failure(0)

Result Details	Response
eg4k-vvb1.berlin.icm	<pre>{ "text": "", "rc": 200, "errors": [] }</pre>
eg4k-vvb2.berlin.icm	

RESET

문제 해결

Tomcat 로그 `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>`는 SPOG의 명령 실행 창에서 API 요청을 트러블슈팅하는 데 필요합니다.

관련 정보

[PCCE 관리 가이드](#)

[기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)