

# ليكولالوخذ ليجست عاڤخأ فاشكتسأ ينورتكلال دي ربل او ةشدردل ايف هرفوتو اهحالص او تاسسؤملل

## تايوتحمل

[ةمدقمل](#)

[ةيساسأل تابلطتمل](#)

[تابلطتمل](#)

[ةمدختسمل تانوكمل](#)

[فئاظولاليلع ةماع ةرظن](#)

[لماعلالوخذ ليجست قفدت](#)

[ليكولالرفوت قفدت](#)

[ةشدردللاخدا ةطقن ايف رفوتلابلطتي](#)

[تالچسلا ةعومجم](#)

## ةمدقمل

ةلحل (ECE) تاسسؤملل ينورتكلال دي ربل او ةشدردل فيرعت ةيفيكن دنتسمل اذه حضوي  
ةشدردل تاسللجل عالعمل ادب دن لليكولالرفوت.

## ةيساسأل تابلطتمل

### تابلطتمل

ةيلاتل عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- تاسسؤملل ينورتكلال دي ربل او ةشدردل
- بيلو تاضرعتسم روظم تاودأ
- ةدومل ةيكذلا تالاصتالا ةرادل تاسسؤملل لولح

### ةمدختسمل تانوكمل

ECE 11.6 جم انربل رادصل ايل دنتسمل اذه يف ةدراول تامولعمل دنتست

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجومل ةزهجال نم دنتسمل اذه يف ةدراول تامولعمل عاشن ايمت  
(يضارفتفا) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذه يف ةمدختسمل ةزهجال عيمج تادب.

## فئاظولاليلع ةماع ةرظن

ةطشنأ ةرادل نم Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (ICM) نكمتت كيكل  
ليجستمت نيلذال عالكلوال عيمج ICM بقاري نابج، ححص لكشب ماهمل هيجوتو لليكولال  
لالخ نم لليكولال لحو لليكولال ةطشنأ نع، ECE لثم، قيبطتلال تاليثم غلبت. ICM مهلوخذ

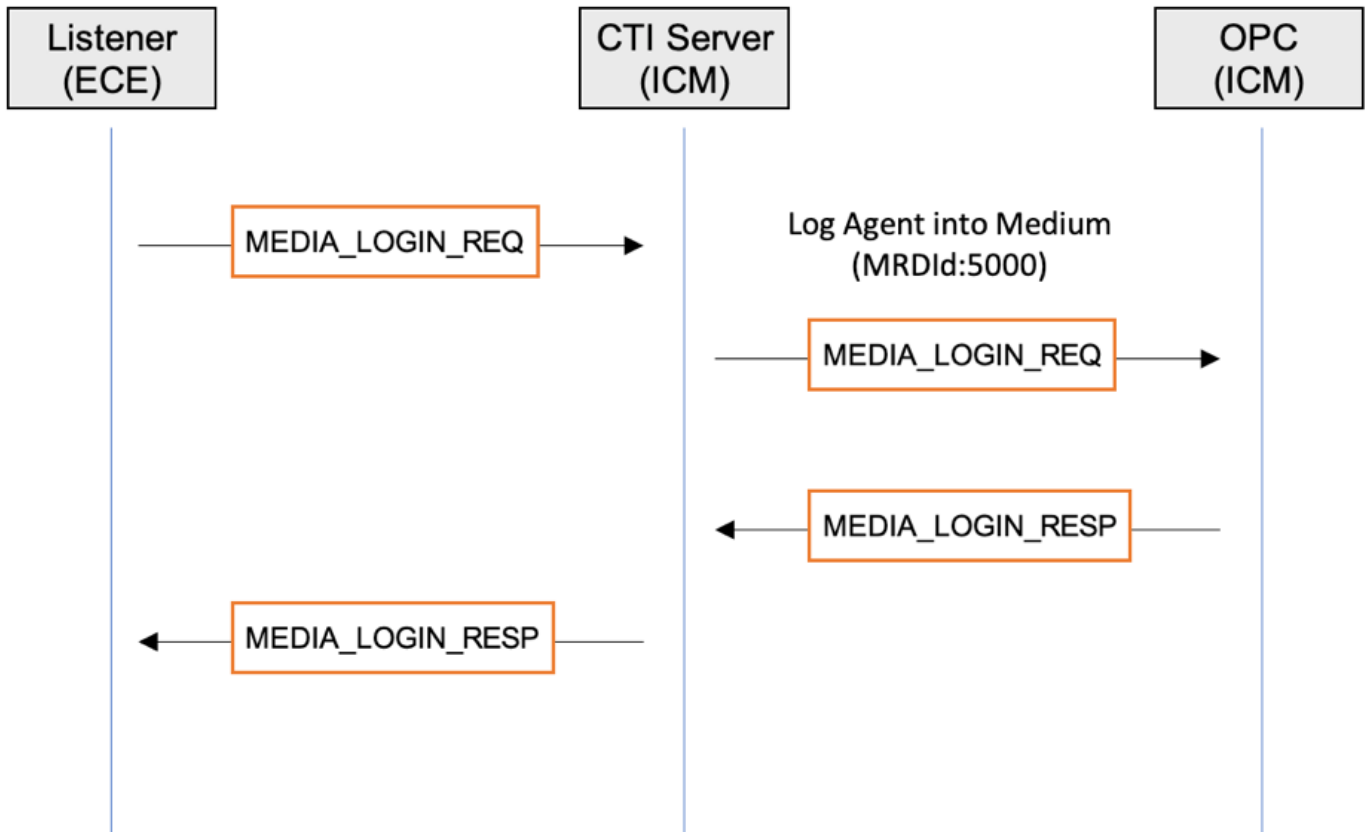


# CTI State Management



موقوي MEDIA\_LOGIN\_REQ ةلاسرن نيعمتمسمل دحأ لسري، ءالمعلا دحأ لوخد ليجست دنع ليجست) "طئاسولا هيچوت" (MRD) لاجم يف ددحمل ليعملا ليجست ب MEDIA\_LOGIN\_REQ عضوب لماعلا موقوي ام دنع. (AGENT و MRD لاهنيوكت مت يتلا تاراهملا ةفاك يف ليعم لماعلا نأى لىل ناريشي نيرخأ نيب ل لاسر اب عمتمسمل موقوي، حاتمك هسفن لىل ةمالع بجي. ليعملا لوح تامولعم رفوي امك، زهاج ريغ وأ زهاجو هيچوتلل لباق ريغ وأ هيچوتلل لباق يف ةلصللا يذ "MRD Peripheral" جوزل قي ببطتلا راسم ديدحت ب ماق دق CTI ليعم نوكتي نأ اضيأ بجي، لوخدلا ليجست حجني يكل. ضوفرم لوخدلا ليجست نأ وأ "حوتفم بلط" ةلاسراشمل MRD لىل يمتنت لقالا لىل ةدحاو (SG) تاراهم ةعومجم لىل يمتنيل ليكولا نيوكت هيلا.

لوخدلا ليجست بلطل لئاسرلا قفدتل يطيختتلا مسرلا ةروصلا ضرعت:



تامولعمل عبتت يوتسم عم ي غصم لاجس:

```

2019-07-20 18:27:31.749 GMT+0000 <@> INFO <@> [14285:listener-event-pool-priority-arm-request-executor::-0] <@> ProcessId:4584
<@> PID:1 <@> UID:1005 <@> HttpSessionId:IrltMMd3T0prrkbhAwK8wkL5 <@>
com.ipcc.listener.arm.ARMLogger <@>
<@> Sending MEDIA_LOGIN_REQ -> 0 0 0 27 0 0 0 -105 0 2 8 1 0 0 19 -120 0 0 19 -87 0 0 0 0 0 0 0
1 107 5 49 48 48 53 0 <@>
  
```

```

2019-07-20 18:27:32.037 GMT+0000 <@> INFO <@> [71:Thread-9] <@> ProcessId:4584 <@> PID:1 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId:
<@> com.ipcc.listener.arm.ARMLogger <@> <@> Received MEDIA_LOGIN_RESP -> 0 0 0 8 0 0 0 -104 0
2 8 1 0 0 0 0 <@>
  
```

يضا رتفال عبتتال يوتسم ب CTISvr لاجس:

```

20:27:32:466 cglA-ctisvr Trace: ProcessMediaLoginReq - sessionID 4
20:27:32:466 cglA-ctisvr Trace: SendARMMsg -- InvokeID = 591309094, MRDID = 5000, ICMAgentID =
5033, AgentMode = 0
IsAvailable = 0, MaxTaskLimit = 1, AgentInfo = 1005, ApplicationPathID = 5001, PeripheralID = 0,
AgentID =
20:27:32:607 cglA-ctisvr Trace: ProcessARMMediaLoginRespMsg -- InvokeID = 591309094, Status = 0,
AgentSkillTargetID = 5033
  
```

CTI م داخ بناج نم عا طخأ ثودح مدع ي نعت 0 ةلا لاجس.

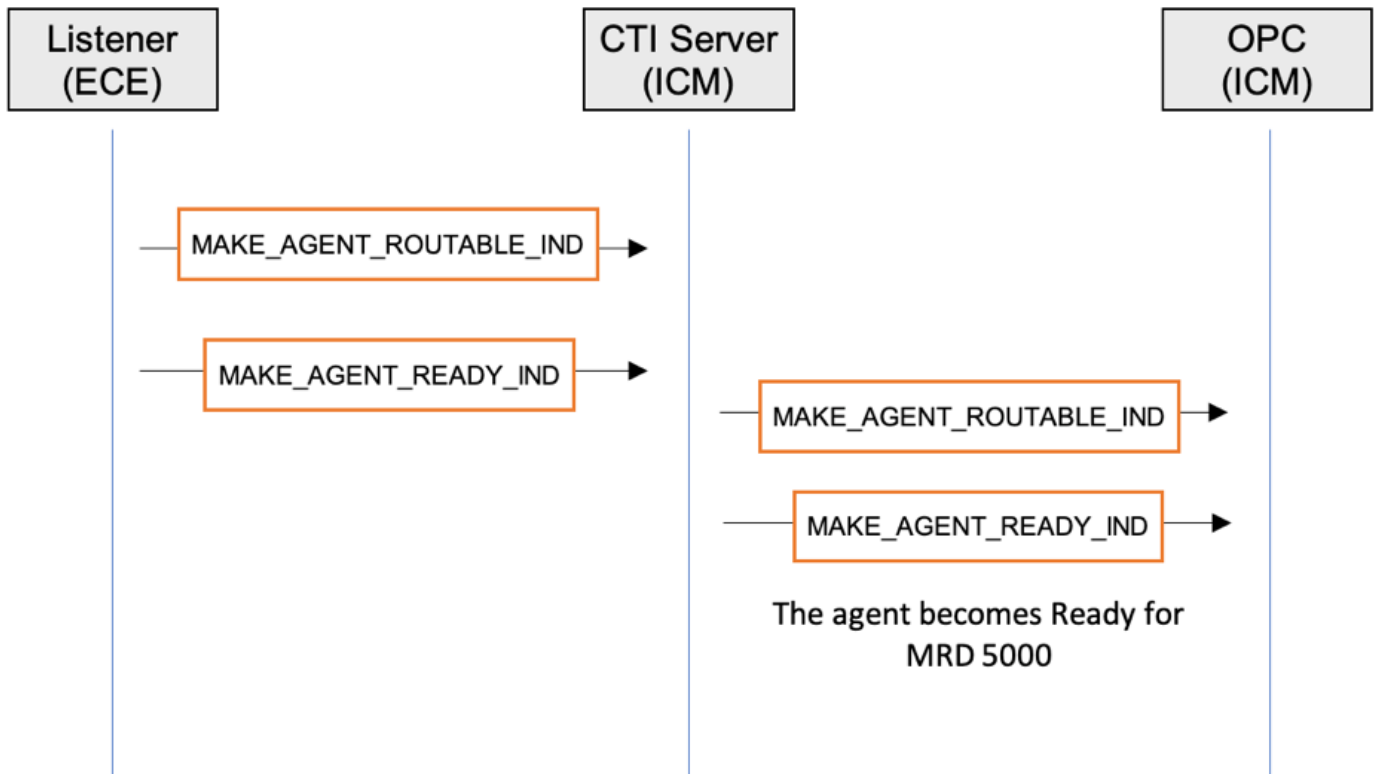
## ليكولا رفوت قفدت

لاخدا ةطقن يف ECE راطتنا ةمئاقب انرتقم اذه SG ناك و Chat SG ب انرتقم ليكولا ناك اذا امه ،نيلط لرت كنإف ،ارفوتم هسفن ليكولا نوكي امندنع ،ةشدردل MAKE\_AGENT\_ROUTABLE\_IND و MAKE\_AGENT\_READY\_IND.

MRD ل "هجوم" عضو لاددحمال لماعلا نييعت مت دق هنأب ICM ربخي "ليكولا هجوم رشؤم" ل عج ددحمال.

ةباجتسا راطتنا اناثأ "هيجوتلل لباق ليكو عاشنإ" ةراشا ةلاسر لاسرا نكمي :ةظحالم  
 قلعملال "هيجوتلل لباق ريغ ليكو عاشنإ" بلط اعالو "هيجوتلل لباق ريغ ليكو لعج".

عمتسمال موقوي ،تاقببطلال مداخ نم "ةزهاج ليكو ةراشا دادعإ" بلط عمتسمال يقلت درجمب يفو ECE ل ارفوتم ربتعي يذال ليكولا ةظحلل كلت يفو CTI مداخ لال بلطال هيجوت ةداعإب ةشدردل طاشن ادبب حمسي ماظنل لاف ،هسفن تقولا يف ةثداحمال ادب مت اذا ،ةلاجال هذه هؤاشن او ةشدردل اذهل.



تامولعملال عبتت نيكمت مت اذا تابلللالا كلت يفغصملا لجس رهظي:

```

2019-08-19 13:34:09.773 GMT+0000 <@> INFO <@> [8938:listener-event-pool-priority-arm-request-executor::-441] <@> ProcessId:5436 <@> PID:1 <@> UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.ipcc.listener.AgentAvailabilityStatusHandler <@> <@>
AgentAvailabilityStatusHandler:agentIsAvailable() MAKE_AGENT_ROUTABLE_IND to ARM
armLoginDataArraySize= ARMAgentData
=====
2019-08-19 13:34:09.773 GMT+0000 <@> INFO <@> [8938:listener-event-pool-priority-arm-request-executor::-441] <@> ProcessId:5436 <@> PID:1 <@> UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.ipcc.listener.arm.ARMLogger <@> <@> Sending MAKE_AGENT_ROUTABLE_IND -> 0 0 0 16 0 0 0 -102 0 1 57 43 0 0 19 -120 0 0 25 20 0 0 0 2 <@>
2019-08-19 13:34:09.774 GMT+0000 <@> INFO <@> [8938:listener-event-pool-priority-arm-request-executor::-441] <@> ProcessId:5436 <@> PID:1 <@> UID:12 <@> HttpSessionId: <@>
    
```

```
com.ipcc.listener.arm.ARMLogger <@> <@> Sending MAKE_AGENT_READY_IND -> 0 0 0 14 0 0 0 -99 0 1
57 44 0 0 19 -120 0 0 25 20 0 1 <@>
2019-08-19 13:34:09.774 GMT+0000 <@> INFO <@> [8938:listener-event-pool-priority-arm-request-
executor::-441] <@> ProcessId:5436 <@> PID:1 <@> UID:12 <@> HttpSessionId: <@>
com.ipcc.listener.AgentAvailabilityStatusHandler <@> <@> PRINT_STATE after sending
MAKE_AGENT_READY_IND to ARM:
```

## نم جارجإل اتا لجم ع لجس و CTI Server و OPC:

### CTI Server

```
15:34:09:841 cglA-ctisvr Trace: ProcessMakeAgentRoutableInd - sessionID 6
15:34:09:841 cglA-ctisvr Trace: SendARMMsg -- InvokeID = 80171, MRDID = 5000, ICMAgentID = 6420,
MaxTasks = 2, SessionID = 6
15:34:09:841 cglA-ctisvr Trace: ProcessMakeAgentReadyInd - sessionID 6
15:34:09:841 cglA-ctisvr Trace: SendARMMsg -- InvokeID = 80172, MRDID = 5000, ICMAgentID = 6420,
MakeRoutable = 1, SessionID = 6
```

### OPC

```
15:34:09:841 PG1A-opc Trace: MakeAgentRoutableInd - InvokeID = 80171, MRDID = 5000, ICMAgentID =
6420, MaxTasks = 2, SessionID = 6
15:34:09:841 PG1A-opc Trace: MakeAgentReadyInd - InvokeID = 80172, MRDID = 5000, ICMAgentID =
6420, MakeRoutable = 1, SessionID = 6
```

ة لاج نم ليلكولا ليزت (OPC) حوتفملا ةعباطلا ليلغشت جمانرب ةيللمع إف، كذلذ ةجيتنو  
لعلف لاب يه AS\_NOT\_ACTIVE. NewState=AS\_NOT\_ACTIVE ة لاج يف عضتو AS\_NOT\_READY  
ينورتكلال ديبرلل/ةشدرلل دادعتسال ة لاج.

```
15:34:09:841 PG1A-opc Trace: SetAgentState: ASTID=6420 Periph#=15003 MRDomainID=5000 SGSTID=6928
SG#=70518(0x11376) OldState=AS_NOT_READY NewState=AS_NOT_ACTIVE Duration=0 CurLine=-1
ReasonCode=0 AgentObj=0x44535b8
```

قويرط لصفأ. هجومال روظنم نم ارفوتمو هيحوتلل الباق ليلكولا نوكي، ةظحلل هذه يف  
ة: ةاسم ةادأ ثدحأ مادختسا يه كذلذ نم ققحتلل

```
rttest: agent_status /agent 6420
```

```
### 6520 is ICMAgtID
```

```
Agent CUCM.Agent_test (6420, periph# 15003)
```

```
domain: Cisco_Voice (1), state = [nr-0:1,R], 411 secs
```

```
CL nr TEST_SG (6274, periph# 70520)
```

```
L nr CUCM_PIM1.Cisco_Voice.defa.88025 (5000, periph# 31858)
```

```
domain: ECE_Chat (5000), state = [na-0:2,RA], 383 secs
```

```
CL na TEST_Chat (6928, periph# 70518)
```

```
L na CUCM.ECE_Chat.default.11006 (6909, periph# 54839)
```

طاشن ريغ - na

## 0:2 - AciteTasks:ConcurentTaskLimit

ارفوتم ليكولا ربتعي هجوملنا إلى A ريشي، (هنيعتة لاجي في) هيجوتلل لباق RA - R لاجملا اذه في ديدجل لمعلل

م تي ال [CSCvq11852](#) لطلعلا إلى لوصولا كنكمي، 12.0 و 11.6 و 11.5 ICM في: ريذحت في. ةرفوتم تناك ول يتح ءالكولا إلى لنيورتك إلى لديرل لئاسرو ءشدردل نييعت ريغ لاجملا نا D ينعي شيح، [na-0:2:rd] جارخا شدا في اهارت يتل تاوويرانيسلا هذه لثم (قيبطتل راسم ءطساوب هنع غالبال مت امك) رفوتم.

PG. ليكولا و OPCtest ءعاسم تاودا نم ليكولا ءلاج نم ققحتل كنكمي، كلذ إلى ءوالعو

ءلثمألا:

```
opctest /cust <inst> /node PG1A
```

```
opctest: dump_agent 5000 15003
```

```
C:\icm\pcc12\ra\logfiles>procmon <inst> PG1A piml
11:38:40 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
>>>>dagent 15003
```

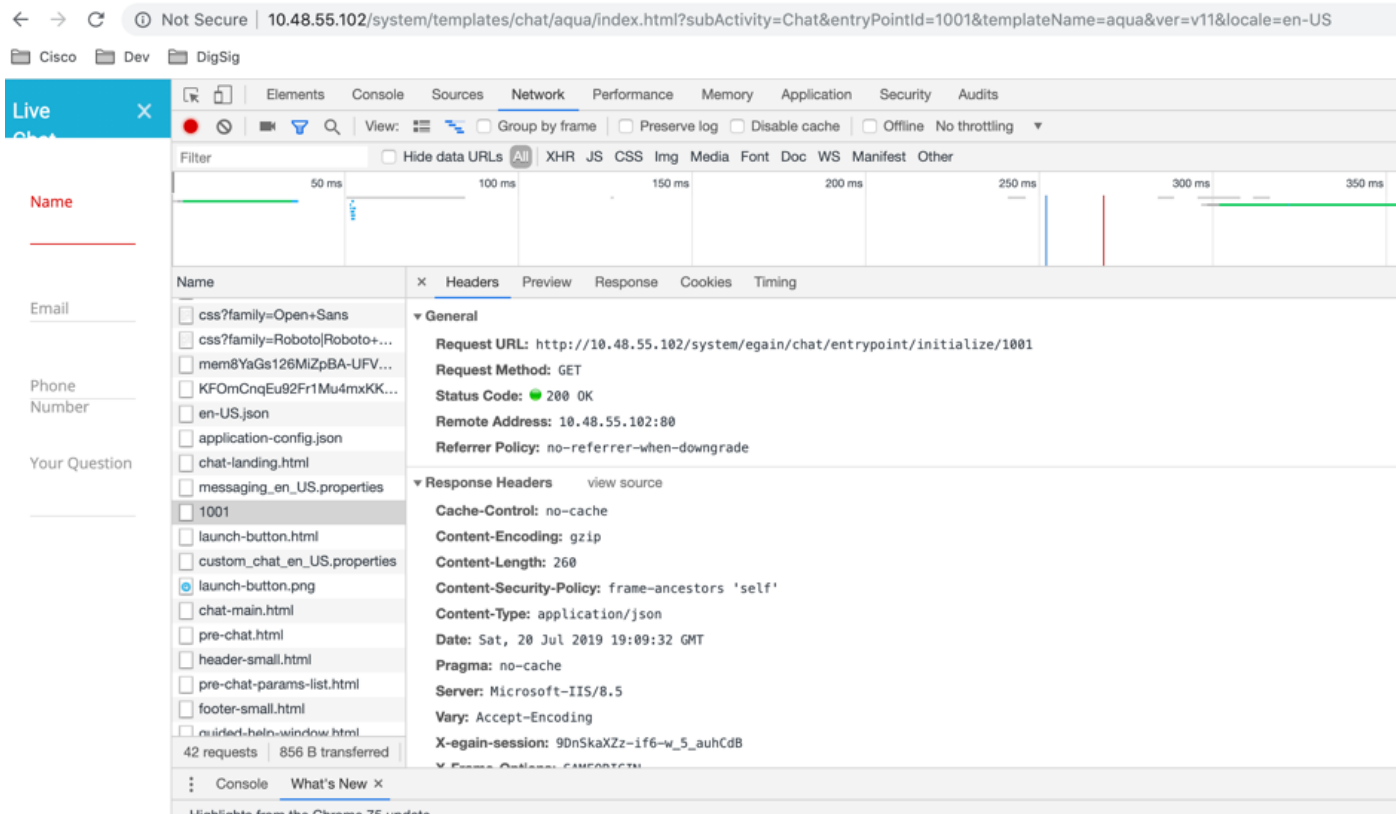
زاهجلا مقر وه 15003 و، جم انربلا ءاشنإ هي في متي يذلا في فرطلا زاهجلا فرعم وه 5000 شيح ليكولل في فرطلا.

## ءشدردل لاجدا ءطقن في رفوتل بلطتي

ءمدخل تاعاس. "كراسف تسال اركش" ءلاسرلا ءيؤر كئال معل كنكمي، ءشدا حمل ءئيهت في ءلاسرلا هذه لثم رهظت نا كنكمي. ءعجملا إلى لنيثال نم، م 5 إلى ص 9 نم في ءنب ءصاخلا لسري، ليكولا رفوت ديدحتل. ءشدردل دادعتسالا ءلاج في ليكو و كانه نوكي ام دنع يتح ءطقنل URL ناو نع ليغش تب ءالمعل موقفي ام دنع تاقبي بطتلا ءجمرب ءهجاو ءاعدتسإ ماظنل تاقبي بطت م داخ إلى ECE بيو م داخ لال خ نم تاقبي بطتلا ءجمرب ءهجاو بلط هي جوت متي. لاجدال قبي بطتلا م داخ إلى ءاشنإ مت يتل تاسللجلا ءطساوب رفوتل اذه ديدحت متي. ECE.

ي دم في رظنل رفوتل بلطتي، ابوروال ءي داصتقالا ءنجلل ريرقت نم 6-11 ءرقفلا في و نوكت، ءيرش بل دراوملا ءرادا لاجم في حاتم ليكو و في كانه نا اذو، مالعإل لئاسو رفوت كانه نا اذم، CHAT MRD في SG 2 كي دل نا اذو، انه ءلكشملا يتات. ءحاتم ءشدردل هذه تلح دقو. CHAT ءمدخ مدقتو اطشن كب صاخلا MRD حبصي، SG نم دحاو في حاتم ليكو و نيوكتل في SG مادختساب ني سحتل ءارجا مت دقو. شدا لا و 12.0 ني رادصإل في ءلكشملا ني ذل ءالكولل ءبسنلاب تاراهملا تاومجم باسحب اضيا ماظنل موقفي، ءلاجلا هذه في و ءيرش بل دراوملا ءرادا ءينعملا ءبعشلل نوحاتم مهنا إلى لعمس فنا إلى ءمالع نوعضي.

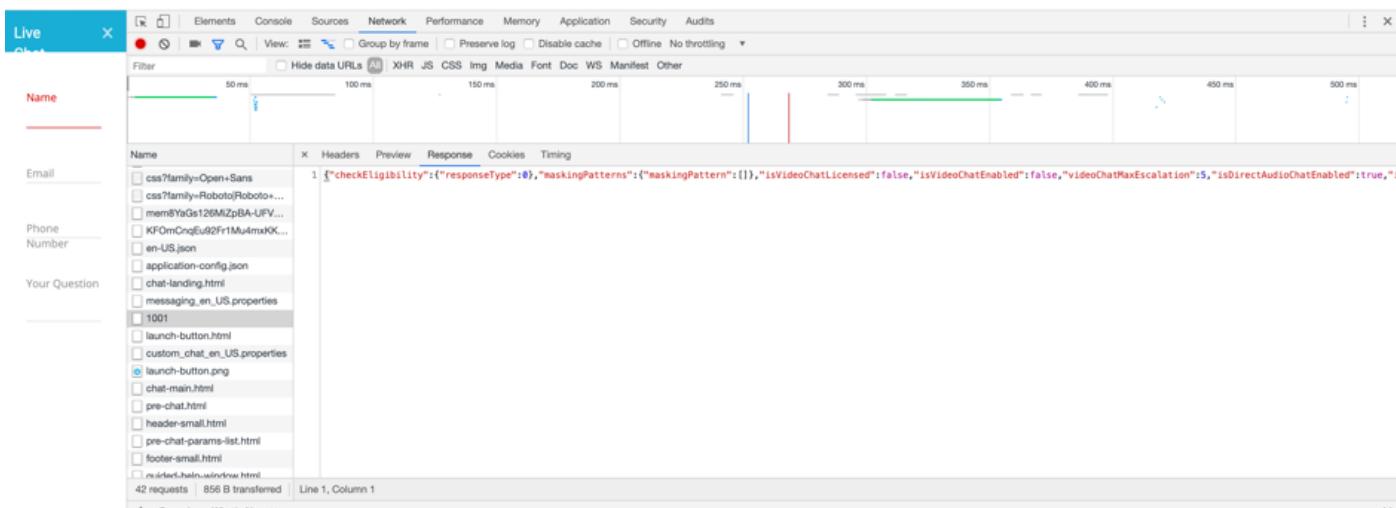
تاقبي بطتلا ءجمرب ءهجاو بلط:



http://<ece\_web\_server\_ip>/system/egain/chat/entryPoint/initialize/1001

لإدخال عطقن فرع م وه 1001 شح

تاق ي ب ط ت ل ع ج م ر ب ه ج ا و ب ا ج ت س ا :



```
{ "checkEligibility": { "responseType": 0 }, "maskingPatterns": { "maskingPattern": [] }, "isVideoChatLicensed": false, "isVideoChatEnabled": false, "videoChatMaxEscalation": 5, "isDirectAudioChatEnabled": true, "isChatAttachmentEnabled": false, "maxChatAttachmentSize": 3, "isBlackListType": false, "isOffRecordEnabled": false, "htmlTagMatcherRegex": "(?:[\\r\\n|\\n]*(<[^>]*>)[\\r\\n|\\n]*)", "htmlTagMatcherIncr": 1, "isOneTagOff": true }
```

وأش دردل رفوتم ليكولنا أم. لماعال رفوت ماطنلا اب ددحي يتل عي في كلل نارايخ كانه  
عالمعال ددع راطت نال عمئاق قمع ني وك ت حيتي. كلذل لمع ب حمسي راطت نال عمئاق قمع كانه نأ  
نيلو غشم عال كولا عي مچ نوكت ام دنع راطت نال عمئاق يف مه عوضو نكمي نيذل

checkEligibility: عمي ق يلى هابت نال ب جي، تاق ي ب ط ت ل ع ج م ر ب ه ج ا و ب ا ج ت س ا ي  
تقول ك لذل يف ليكول رفوت وه ام يلى ريشي وهو responseType.



- مل هنأ وأ ةثداحملا ءارجإل رفوتم ليكولا اما كانه نأ ينعي اذهف ،0 ةروص يف يتأي ناك اذا راطتنالا ةمئاق قمع ىلإ لوصولا متي
  - ءالكو رفوت مدع ىلإ ريشت امنإف ،1 تناك اذا
  - راطتنالا ةمئاق قمعل ىصقألا دحلأ ىلإ لوصولا مت هنأ ينعت 2
- ددحملا تقولا يف ةرفوتملا جماربلا ددع ةفرعمل انه تاراخي دجوت ال :**ةظحالم**

لكلذل ةجيتنو .بېو ضرعتسم ةطساوب ىرخألا js. تافلما التسا متي ،ليمع رفوت ةلاح يف لاخلال ةطقنل عوضوملاو لوخدلا مسا تاملعم عم ةيلوالا ةحفصلا ليمعلا ىري ال

## تالجلسلا ةعومجم

ةكبش عبتت نم) ليمعلا بناج نم اما (API) تاقىببطللا ةجمرب ةهجاو تاباجتسا رفوتت ال يذلا عبتتلا وأ ءاطخالا حيحصت ىوتسم ب ECE قىببطلت مداخ نم وأ (بېولا ضرعتسم هكالهتسا متي يذلا جارخال/الاخلال ءافترا ببسب ةليوط ةرتفل هب ظافتحالاب ىصوي

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 (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا