

مت يتل نيوكتل تالكشيم فاشكتسأ اهحالصإو CCE ةرادإ ةباوب ىلع اهتيرور

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[ةلكشملا](#)

[لحللا](#)

[ءاحلالا](#)

[ةلصتاذ تامولعم](#)

ةمدقملا

ةباوب ىلع اهضرع مت يتل نيوكتل ريغت عاطخأ فاشكتسأ ةيفيك دنتسملا اذه حضوي
اهحالصإو CCE ةرادإ.

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

ةيلالل عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Package Contact Center Enterprise (PCCE)

ةمدختسملا تانوكملا

ةيلالل ةيداملا تانوكملا وجماربال تارادصإلا دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا دنتست:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)، رادصإلا 12.6(1)
- Package Contact Center Enterprise (PCCE)، رادصإلا 12.6(1)

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا عاشنإ مت
تناك اذإ. (يضايرتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسملا ةزهجال عيمج تادب
رمأ يال لم تحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا ديق كتكباش

ةيساسأ تامولعم

عېمچ ي ف مكحتلا متي (PCCE) Package Contact Center Enterprise ل ح نم 12.x رادصالا ي ف (AW) ةرادال لمع ةطحم مداخ ي ف هتفاضتسا متي يذلاو، CCE ةرادا لخدم ةطساوب لجال تانوكم يسيسلا.

ةلكشملا

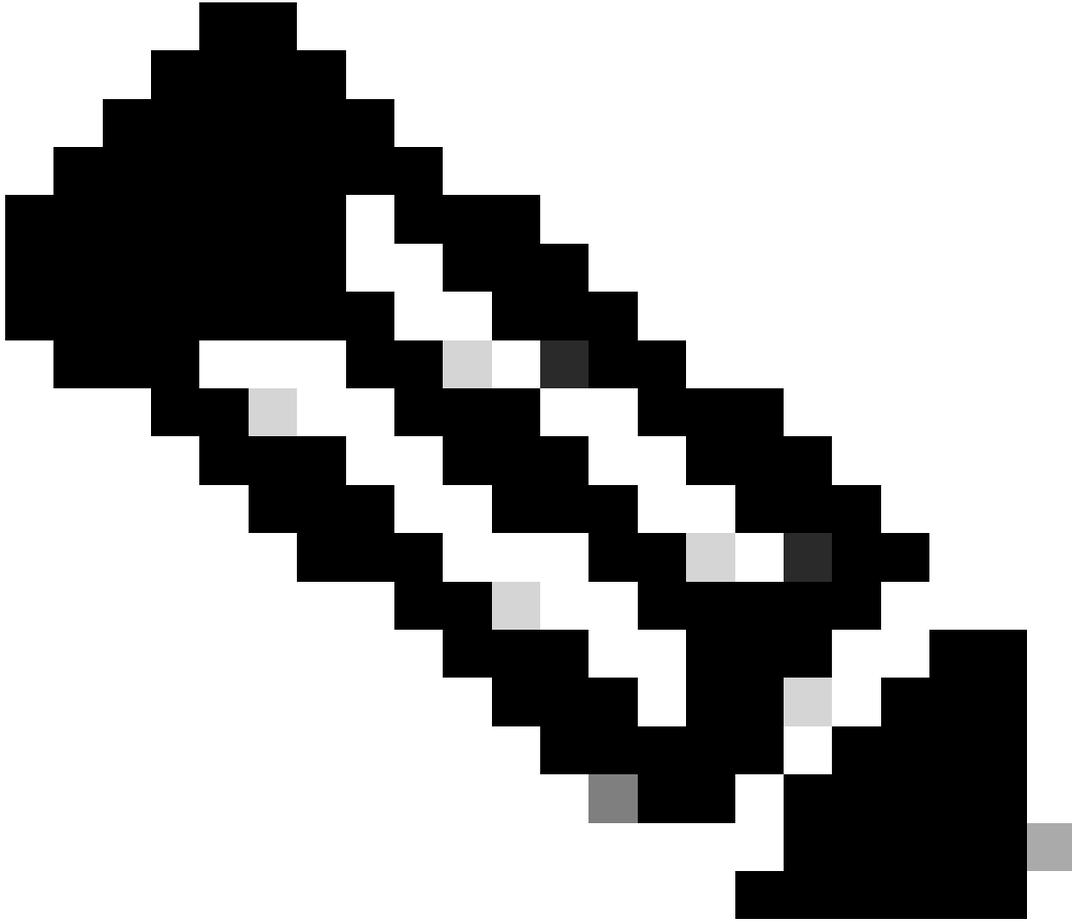
ثدح: أطخلا ةلاسر لاسرراوب ب بناجال نم CCE ةرادا ةبواب لال خ نم لماعلا مادختسا ةداعا لشف ماطنلا لوؤسمب لصتا وأ اقحالا رخأ ةرم لواح. عقوقتم ريغ تانايب ةدعاق أطخ . أطخ

جمانربلا اذهل ي فرط زاهج يلع روثعلا نكمي ال AW Tomcat:ErrorMsg ل ج س ةعابط أطخ ةلاسر ليكول:

```
CcBU log exception:[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Error adding agent primary re
errorCaption:  errorCode: 42115 errorMsg: Cannot find Peripheral for this Agent errorMsgDetail:  errorP
fieldNum: 0 fieldType: 0 loggerErrorCode: 0 tableName: Agent ]]:
There was an uncaught and unrecognized exception thrown by the REST API
```

لجال

يلع لم تشتو دحاو ةرادا عقوم مادختساب UCCE/PCCE رشن ي ف ةداع ةلكشملا هذه دهاشت مداخ دجوي، دادعلا اذه ي ف (WAN) ةعساوالة كبشلا ربع ةنرتقم تانايبلاو ةرادال مداوخ ةلاح ي ف . تانايبلاو ةرادال رثكأ وأ دحاو يونات مداخو تانايبلاو ةيساسالا ةرادال صصخم اننكمي، "تانايبلا مداوخ" و "ةرادالا" نيب قاطنلا ةعساوالة كبشلا لاصتا ي ف لكاشم دوجو بناجال يلع نيوكتلا تانايب وأ يلع فلال تقولا ي ف تانايبلا شي دحت ريخأ ةيؤر ذئنيح ي ل ي دؤي امم "تانايبلا مداخ" و "ةيوناثلا ةرادالا" ي ف تانايبلا فلتا ي ل ك ل ي دؤي . يوناثلا "يوناثلا تانايبلاو ةرادالا مداخ" نم نيوكتلا ريغتلا ةلواحم ي ف أطخ روهظ



ىلع دحاو مداخ ىلع عقوم لك يوتحي، PCCE و UCCE لولح ميمصتل اقفو: ةظحال م
ةرادو تانايبلا ةرادال مداخك نالمعي تانايبلاو ةرادال نيمداخ نوكي ام ةداعو لقالا
ىلع ياساسالا تانايبلاو ةرادال مداخ ظفاحي. عقوملل يلعفلا تقولا ي ف تانايبلا
يلعفلا تقولا تانايب هلالخ نم لبقتسي يذلا يلعفلا تقولا مداخ ب طشن لاصتا
ةرادالءالمع نيوكت متيسف، تانايبلاو ةرادال نيمداخ ىلع يوتحي عقوملا ناك اذا
تانايبلاو ةرادال مداخ حبصا اذا يونائل تانايبلاو ةرادال مداخ ىلا ايئقلت ليديتلل
يونائل تانايبلاو ةرادال مداخ موقوي امك. بابسال نم ببس يال لاعف ريغ ياساسالا
يف تالاصتالا هذه لظت، كلذعمو، يلعفلا تقولا مداخ تالاصتالاب طاقتالاب
اهيلا ةجال وعدت ىتح لومخال عضو.

ءارجالا

ةلكشم هب يذلا تانايبلاو ةرادال مداخ ىلع ةنايص راطا ي ف ءارجالا اذه ذي فننتب مق.

تانايبلاو ةرادال مداخ ىلا لوخدلا لفس 1 ةوطخال.

Unified CCE Web Setup بتكمّل حطس راصتخ| ةنوقيا ىلع جودزمل رقنلاب بيولا دادع| ةأدأ حتفا 2 ةوطخل

يذلا ايبعشت طبترملا مداخل مسا دح، تانايبلاو ةرادال مداوخ ةمئاق ةحفص نم 3 ةوطخل ريرحت رقناو، (مدخل مسا مام ةدوجوملا رايئتخال ةناخ دح وأ) هريرحت ديرت.

رشنلا ةحفص يف يلاتلا قوف رقنا 4 ةوطخل

رودلا ةحفص يف يلاتلا قوف رقنا 5 ةوطخل

مداخو ةيساسال ةرادال لجست تانايبلا مداخل لاصتالو ةرادال ةحفص يف 6 ةوطخل ناظفحي امهو تانايبلا مداخو ةيوناتلا / ةيساسال ةرادال عئاشلا عقوملا مساو تانايبلا ءارجالا يف اقحال تامولعمل هذه ىلا جاتحت امك ميقل

مداخو يوناتلا مداخل ةلثامم ةيساسال ةرادالو تانايبلا مداخ ةميق ريغت 7 ةوطخل تانايبلا.

مداخ ةميقو ةيوناتلا / ةيساسال ةرادال عئاشلا عقوملا مسا ريغت 8 ةوطخل يلاتلا قوف رقناو تقوم مسا ىلا تانايبلا.

تاراخلاو تانايبلا ةدعاق ةحفص يف يلاتلا قوف رقنا 9 ةوطخل

ةيزكرملا مكحتلا ةدحو لاصتا ةحفص يف يلاتلا قوف رقنا 10 ةوطخل

تاريرحت يظفح اهان رقنا، صخلملا ةحفص يف 11 ةوطخل

مكحتلا بتكملا حطس راصتخ| زمر ىلع جودزمل رقنلاب ةمدخل يف مكحتلا حتفا 12 ةوطخل CCE ةمدخ يف دحوملا

عزوملا ةمدخ ليغشت ةداعل ةرود قوف رقنا 13 ةوطخل

تاودأ بتكملا حطس راصتخ| ةنوقيا ىلع جودزمل رقنلاب ةرادال تاودأ دلجم حتفا 14 ةوطخل ةدحوملا CCE ةرادا

تاودأ دلجم يف ةيلحملا تانايبلا ةدعاق ةئيهت ةدعاسملا ةأدال ليغشت 15 ةوطخل يسيئرلا ةيلحملا تانايبلا ةدعاق ةئيهت راطال رهظي. ةرادال

دع ةشاشلا ضرعت، تانايبلا خسن متي امنيب. تانايبلا لقنل ادب دح 16 ةوطخل لودج لكل اهتجالعم تمت يتلا فوفصل

ءاهنال قالغ دح، لقنل لامتك دع 17 ةوطخل

ريغتل حاجن نم دكأتو CCE ةرادا ةحفص ىلع Reskill Agent 18 ةوطخل

لاصتالو ةرادال ةحفص ىلا حفصتو بيولا دادع| ةأدأ ىلا ىرخأ ةرم لوخدلا لجس 19 ةوطخل تانايبلا مداخ

6. ةوطخل يف ةلجسمل ةميقلا ىلا ةيساسال ةرادالو تانايبلا مداخ ةميق عئاشلا عقوملا مسال 20 ةوطخل ررك 21 ةوطخل

/ ةيساسال ةرادالو تانايبلا مداخ ةميق عئاشلا عقوملا مسال 20 ةوطخل ررك 21 ةوطخل يلاتلا ىلع رقناو ةيوناتلا

13. ىلا 9 نم تاوطخل ررك 22 ةوطخل

ةلص تاذ تامولعم

- [Cisco Unified Contact Center، رادصلا 12.6\(1\) ةسسؤمل لجالا ميمصت ليلد](#)
- [Cisco Unified Contact Center Enterprise، رادصلا 12.6\(1\) تيبتتلاو ةيقربتلا ليلد](#)
- [Cisco نم تاليزنتلاو ينفلا معدلا](#)

