

# Unified Contact Center Express (UCCX) في كذلا صيخرتلا مهف

## تايوت حمل

[عمدق مل](#)

[ةيساسأل تابلطت مل](#)

[تابلطت مل](#)

[مدختس مل نوكل مل](#)

[ةيساسأل تامول عم](#)

[UCCX في كذلا صيخرتلا ةينب](#)

[يديلق تلا صيخرتلا لىل ع كذلا صيخرتلا ةزيم](#)

[كذلا صيخرتلا رشن عاونأ](#)

[Cisco \(Cisco SSM\) نم كذلا جم انربل ريدم - Direct](#)

[PREM \(Cisco SSM\) لىل ع Cisco PREM نم كذلا جم انربل ريدم](#)

[UCCX رشن في صيخرتلا تاراخي](#)

[ةكذلا صيخرتلا عاونأ](#)

[صيخرتلا باسح](#)

[1 صيخرتلا باسح ويرانيس](#)

[2 صيخرتلا باسح ويرانيس](#)

[RTMT تاهي بنت](#)

[اهال ص او عا طخال افاشك تس](#)

## عمدق مل

لم عي نرم جم ارب صيخرت ج ذومن دعي يذل Cisco Smart جم ارب صيخرت لوح دن تس مل اذه ف صي ل حل كل حيتي . ك تسس وم ربع اه ت راد او Cisco جم ارب صيخرت طيشنت ة قيرط طيس بت لىل ع صيخرتلا تاقاقحت سا عم جي وهو . ةلوه سب جم اربل ما دخت سا تاهاجت او صيخرتلا ةلاح بقعت ني كمت متي . ةيره اظلا تابلطت ل ربع ةي رجب صيخرتلا لقن ب كل حم سي و دحاو باسح في لىل ع مئاق رشن ج ذومن ة طساوب ه ت راد او متتو Cisco تاجت نم مظعم ربع كذلا صيخرتلا طيس و وا ةرشاب مل ةباحسلا .

Cisco نم TAC س دنهم ، راموك كاياني ف ة طساوب ةمهاس مل تم

## ةيساسأل تابلطت مل

### تابلطت مل

ةيلاتل عيضاوم لابل ة فرعم كي دل نوكت نأ Cisco في صوت:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)، رادص ال 12.5
- رادص ال لىل ع Cisco نم كذلا جم انربل ريدم 7

### مدختس مل نوكل مل

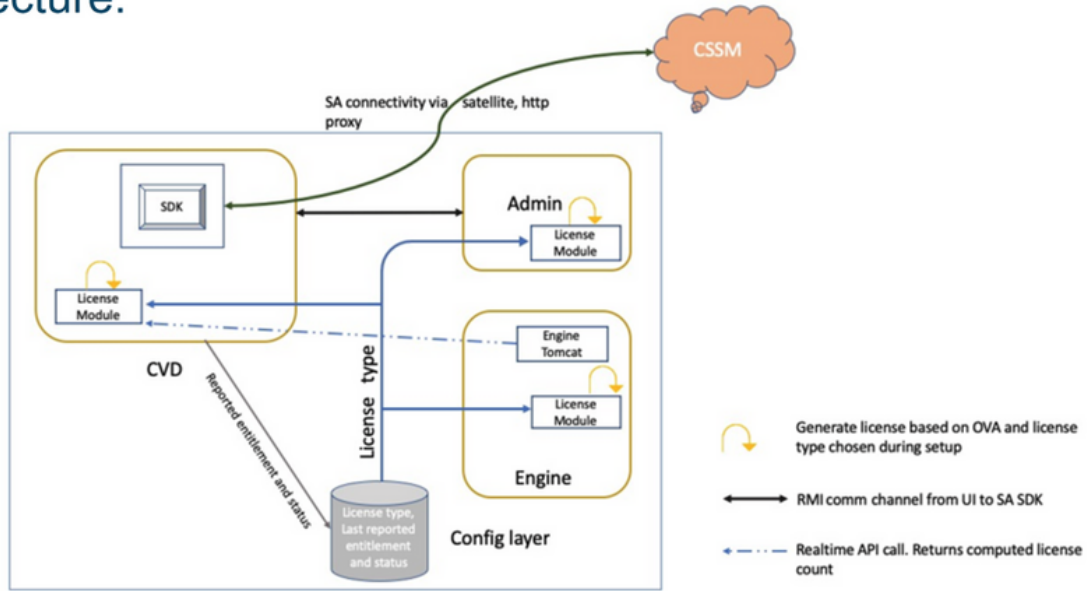
ةيلاتل ةي دام ل تانوك مل او جم اربل تارادصا لىل دن تس مل اذه في ة دراو ل تامول عم مل دن تس

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)، رادصإلا 12.5
- رادصإلا 7 لىل Cisco نم يكذلا جم انربلا ري دم

## ةيساسا تامولعم

### UCCX في كذلا صيخرتلا ةينب

#### Architecture:



Note: SDK will run on Publisher only

### يديلقنلا صيخرتلا لىل كذلا صيخرتلا ةزيم

- ةباوب لىل ةزهجال او تامدخل او جم انربلا صيخرتلا ةلمك ضرع ةقيرط يكذلا صيخرتلا رفوي
- مادختسالا ةلهس ةدحاو
- يكذلا صيخرتلا في PAK لىل دننسي ليجست دوجو مزلي ال
- ربع همادختسإ نكميو ةنورم لاب مستي هنكلو طقف دحاو زاهج لىل صيخرتلا رصتقي ال ةزهجال
- تابلطملل اقفو صيخرتلا او مدختسمل ةفاضإ نكمي.

### يكذلا صيخرتلا رشن عاونأ

يكذلا صيخرت لىل لوصحلل جم انربلا رشنل نارايخ كانه:

- Direct - Cisco (Cisco SSM) نم يكذلا جم انربلا ري دم
- PREM (Cisco SSM لىل PREM) لىل Cisco نم يكذلا جم انربلا ري دم

### Direct - Cisco (Cisco SSM) نم يكذلا جم انربلا ري دم

رشنل لىل كمو مداخل ربع وأ تنرتنللاب رشابملا لاصتالا لىل UCCX مداخلتحي: ةظالم رشابملا

يلي امب Cisco SSM كل حمست

- اهضرع وأهترادإ وأهیرهاظلا تاباسحلأءاشنا.
- اهبعقعتوصیخارتلأءرادإ.
- أهیرهاظلا تاباسحلأربع صیخارتلألقلن.
- اهترادإوجتنملا لیلثم لیجستل ءزیمم زومرءاشنا.

## PREM (Cisco SSM یلع PREM) یلع Cisco نم یکذلأ جم انربلأ ریدم

کب ءصاخالأ صیخرتلأ تاجایتحإ ءجلأعم هنکمی یلحم نوكم نع ءرابع Cisco SSM On-Prem یلأهنع ءالبإلأو صیخرتلأ کالهلءسإ لیجستب Unified CCX موقی، رایخالأ اءه راتختامءنوع Cisco سس معمظتنم لكشبه ءصاخالأ تانایبلأ ءءعاق ءنمزمب موقی یذلاو، Cisco SSM on-prem، cisco.com یلع اهءفاضتسإ مءت یللأ SSM.

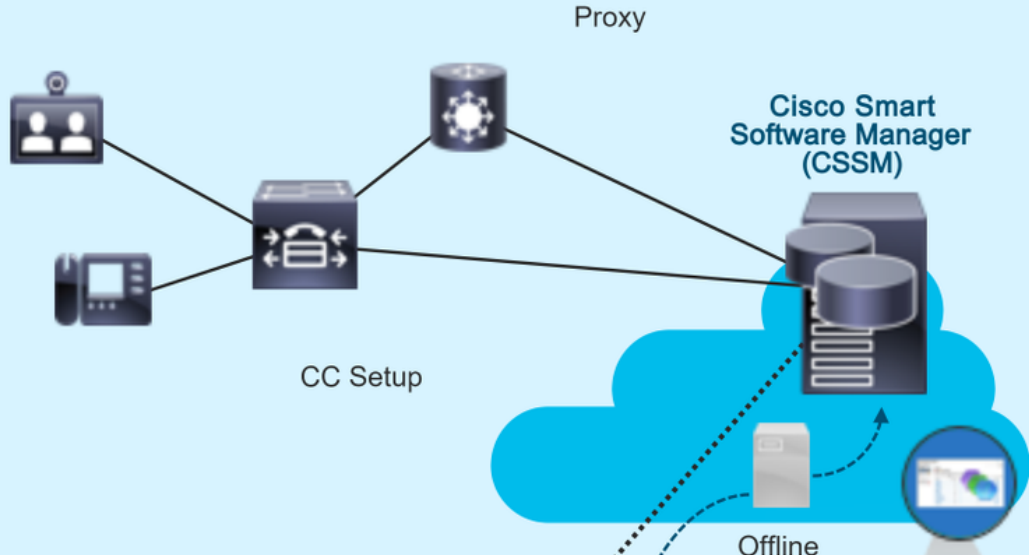
اقفو، لصتم ریغ وأ لصتم ءضویف مءاخالأ یلع Cisco نم ssm ءرادإ ءزیم مءاخذتسإ کنکمی cisco.com ب ءرشابم مءاخالأ یلع Cisco SSM لیصوت نکمی ناک اءاإمل

Call-Home یكذلأ URL ناوئع مءاخذتسإب Cisco SSM On-Prem ب صاخالأ لقلنلل URL ناوئع نیوكت Home: [https://<OnpremcSSM\\_IP>/TransportGateway/Services/DeviceRequestHandler](https://<OnpremcSSM_IP>/TransportGateway/Services/DeviceRequestHandler)

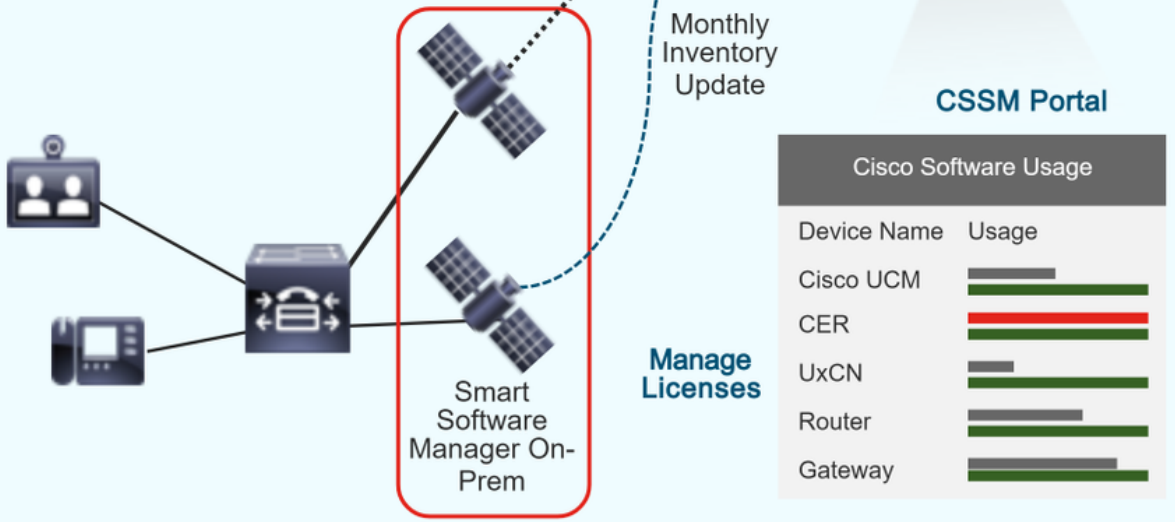
- مءت Cisco SSM یلع-prem. نم ءرشابم cisco.com ب لاصتا ءوجوءنوع مءاخذتسإ—لصتم ایئاقلت یكذلأ باسحلأ ءنمزم.
- نأ بجی Cisco SSM یلع-prem نم cisco.com ب لاصتا ءوجوءنوع مءاخذتسإ—لصتم ریغ صیخرتلأ تاقاخذتسإ ءءحأسكعل Cisco SSM عم ایوئی PREM یلع Cisco SSM نم ازتت.

ءرایزب لصفء، مءاخالأ یلع Cisco SSM لوح تامولءعملأ نم ءیزم یلع لوصحلل: ءظالم <https://www.cisco.com/c/en/us/buy/smart-accounts/software-manager.html> عقوم

Direct cloud access  
or via HTTP Proxy



Access through  
on-premises satellite



## UCCX رشن في صيخرتل تاراخي

1. UCCX 12.5 في طقف رفوتم يكذلا UCCX 12.5 صيخرتل ديدجل تيبتل ال. UCCX 12.5 في طقف حاتم ال صيخرتل راخي وه يكذلا صيخرتل ال (أ)
2. UCCX 12.5 ال 12.0 رادصل ال UCCX نم ةقيرتل ال. ةلضافم لل يكيسالكل صيخرتل وه ماظنل لظي (أ) (طاقف ةدحاو ةرم) يكذلا صيخرتل ال ليدبتل راخي هيدل (ب)
3. UCCX 12.5 ال 11.x و 10.x رادصل ال UCCX نم ةقيرتل ال. صيخرتل ال و ايدلقتل ال صيخرتل ال ام صيخرتل ال عضو راخي راخب ليمع ال عتمت ي (أ) يكذلا صيخرتل ال ليدبت راخي ليمع ال يدل نوكي، ايدلقتل ال صيخرتل ال راخي ديدجت ةلاحي في (ب) ححص سكالع او. (طاقف ةدحاو ةرم) يكذلا

صيخرتل ال مادختساب Cisco نم (WFO) لمع ال ةوق نيسحت صيخرتل ممد متي ال: ةظحال م رارمتس ال 12.5 ال ةقيرتل ال نومووي نيذلا مالع ال عل ب جي، كذل ةجيتنو. يكذلا

Cisco جمانرب مادختسا يف رارمتسالا يف نوبغري اوناك اذا يديلقن لال صيخرتلا يف  
 يكدلا صيخرتلا لىل لاقننالا يف نوبغري نيذلا عالعمل لىل ع ب جي ،كلذ نم الديو WFO  
 Workforce Optimization. نم Solutions Plus رادصا لىل ليخرتلا يف رظننالا Unified CCX ل  
 ةدعاسملا زكرمب لصتا يكدلا صيخرتلا راخي ديدحت مت اذا WFO ةلاح يف طقف  
 لىل دبل لىل Cisco ل ةينقتلا

## ةيكدلا صيخرتلا عاونأ

UCCX لىل ةرفوتم ةيكدلا صيخرت عاونأ ةسمخ كانه

### 1. ةينقت Flex

- ا) سايق
- ب) ةوالع

### 2. مئادلا

- ا) ةوالع
- ب) ةزعم

### 3. Flex (HCS) ةينقت

### 4. NPS/NFR

لىل قبطني الو CCX نم فاضتسملا نواعنالا لىل مادختساب لىل عم لىل راخي وه Flex (HCS)  
 طقف ةيلمعم ضارغأل NPS/NFR صيخرت راخي مادختسا متي .ينابملا يف UCCX رشن

ةروصلال يف صيخرت عون لك اهمعدي يتلا ةزيملا ضرع متي

## License Feature List

	Inbound Voice	FIPPA	Preview OB	Adv IVR Port	Pred/Prog OB	OB IVR	Email & Chat	OB Voice	Supervisor
Perpetual Enhanced	✓	✓	✓						✓
Perpetual Premium	✓	✓	✓	✓	✓ (Separate license)	✓	✓	✓	✓
Flex Standard	✓	✓	✓						
Flex Premium	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

صيخرتلا راخي ليچست ءاغلاب الو مق ،رخأ لىل صيخرت عون نم ريغيغتلل :ةظحالم  
 ددح صيخرتلا ةرادا يف ءارجالا بيوبت ةمالع يف حاتملا ةلدسنملا ةمئاقلا نم يكدلا  
 عون يف بولطملا راخالا ددحو صيخرتلا راخي يف "صيخرتلا عون ريغيغتل" راخالا  
 صيخرتلا عون ريغيغت درجمب UCCX ةومجم ماظن ليغيغت ةداعا ب جي .صيخرتلا

## صیخرتل تالاح

### لجستل ؤلود 1-

- لجسم ریغ جتنملا لیثم.
- Cisco SSM مادختساب جتنملا لیثم لیجست ىلإ جاتحت ، صیخرتل ءارش دعب—لجسم Cisco SSM ؤابوب نم لیجستلل زیمم زمر ءاشناب مق ، Cisco SSM عم لیجستلل كب صاخلا جتنملا لیثم لیجستل لیجستلل زیمملا زمرا مدختسا.
- فرعملا ؤداهش نأل جتنملا لیثم لیجست ؤیحالص تهتنا—لیجستل ؤیحالص تهتنا لیجست دعأ . ارهش 12 نم رثكأل اهدیجت متی مل Cisco SSM ؤطساوب اهرادصا متی تل جتنملا لیثم.

### صیخرتل ؤلود 2 -

- مادختسالال دیق صیخارت دجوت ال
- ؤرتف یف . اموی 90 غلبت مییقت ؤرتفب جتنملا لیثم صیخرت عتمتی -مییقتل ءوضو نم ؤومجم ىلإ عتمتی یذلا جتنملا ىلإ دودحملا ریغ لوصولا كنكمی ، مییقتل مادختساب ماظنلل لیجست كیلع بجی . صیخرتل نم دودحم ریغ ددعوجتنملا تاینكامل لبق ماظنلل لیجست متی مل اذا . اموی 90 نوضغ یف مدخال ىلإ Cisco SSM وأ Cisco SSM ؤنیعم فئاظو دییقت متی شیخ ذافنإلا ؤلاح ىلإ هلقن متیسف ، مییقتل ؤرتف ؤیهان ماظنلل .
- ، اءارش متی تل ؤیكملل اقفو صیخرتل كالهتسا نوكی ام دنع - قفاوتل ؤلاح یف ، اقفاوتم جتنملا نوكی .
- جتنملا لیثم مییقت ؤرتف ؤیحالص تهتنا - مییقتل ؤیحالص تهتنا .
- اموی 30 لك صیخرتل دیجت متی . قفاوتل وأ لیوختل ؤلاح یف دمتم جتنملا لیثم .
- ؤقیقد 15 لك Cisco SSM ىلإ صیخرتل مادختسا نع جتنملا لیثم غلبی—قفاوتل جراحا غالب تارتف سمخل تاقاقحتسالال نم رثكأ كب صاخلا صیخرتل كالهتسا ناك اذا ىلإ قفاوتل مدع ؤرتف دتمت . "قفاوتل مدع" ؤلاح ىلإ جتنملا لیثم لحن متی ، ؤیلاتم ءارجا ذاختا یف تلشف اذا . ؤیفاضلا صیخرتل ءارش ىلإ اهلالخ جاتحت ، اموی 90 ذیفنتل ؤلاح ىلإ جتنملا لیثم لحن متیسف ، اموی 90 لا ؤرتف لالخیجیحصت .
- ام دنع ؤداع كلذ ثدحی . جتنملا لیثم ضیوفت ؤیحالص تهتنا—لیوختل ؤیحالص تهتنا نعیستل ؤرتف زواجت مت . اموی 90 نم رثكأل Cisco SSM صارقأ كرحمب جتنملا لصتی ال . دویقلل صرف لبق اموی .

### ذافنإلا ؤلود 3-

لقن متی ، لیوختل ؤرتف وأ مییقتل ؤرتف وأ قفاوتل مدع نم اموی 90 لا ؤرتف ءاهتنا دنع لیثم . لاصلال زكرم تانوكمل ماظنل تالیلمع رثاتت شیخ ذافنإلا ؤلاح ىلإ جتنملا لیثم : ؤیلاتل تاهویرانیسلال یف ذیفنتل ؤلاح یف جتنملا

- اموی 90 غلبت یتل قفاوتل مدع ؤرتف ءاهتنا دنع - قفاوتل مدع ؤیحالص ءاهتنا . "ذیفنتل" ؤلاح نم جورخلل ؤدیج صیخارت ءارش ب مق .
- Cisco أو Cisco SSM ؤركاذب جتنملا لیثم لاصلتا مدع دنع - لیوختل ؤیحالص ءاهتنا نوذأ دیجتب ایئاقلت همایق مدعو اموی 90 ؤدمل تقؤملا نیزختل ؤركاذ ىلإ ؤدوجومل SSM

## قاقات سالا

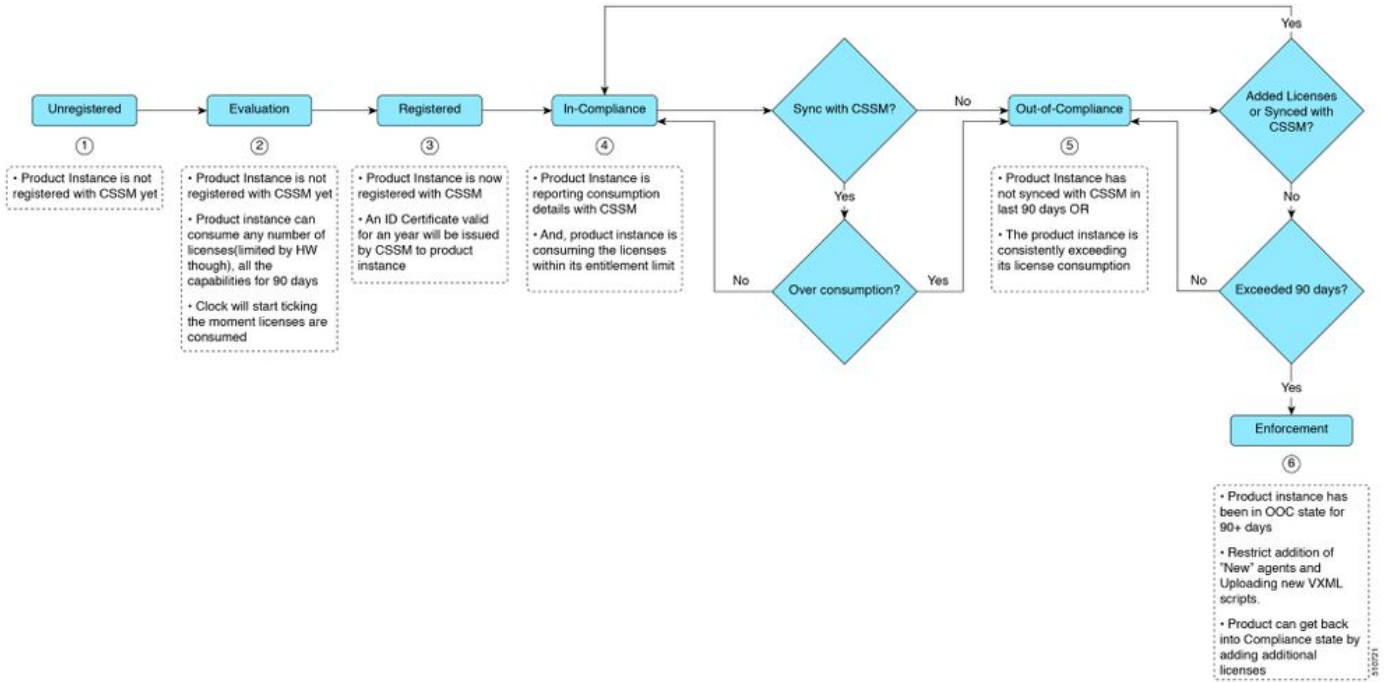
لليوختلا ةيخالص ءاهتنا ةلاح نم جورخلل صيخرتلا تانودا دي دجت

- 90 غلبت يتلا صيخرتلا مبيقت ةرتف ةيخالص ءاهتنا دنع - مبيقتلا ةيخالص ءاهتنا
- Cisco نم SSM يف جتنملا ليثم ليچست مدعو اموي

مبيقتلا ةيخالص ءاهتنا ةلاح نم جورخلل Cisco SSM عم جتنملا ليثم ليچست ب مق

يا ةنمازم متت ال شيح ،كلذ ببسب دحوملا CM نم ةنمازمل رطح متي ،ذافنإل عضو ءانثأ  
دحوملا CCX ماظن عم دي دج ءالمع فدح وأ لي دعت وأ ةفاضا

صيخرتلا تالاح فل تخم ليري و صت ضرع يلي امي



## صيخرتلا باسح

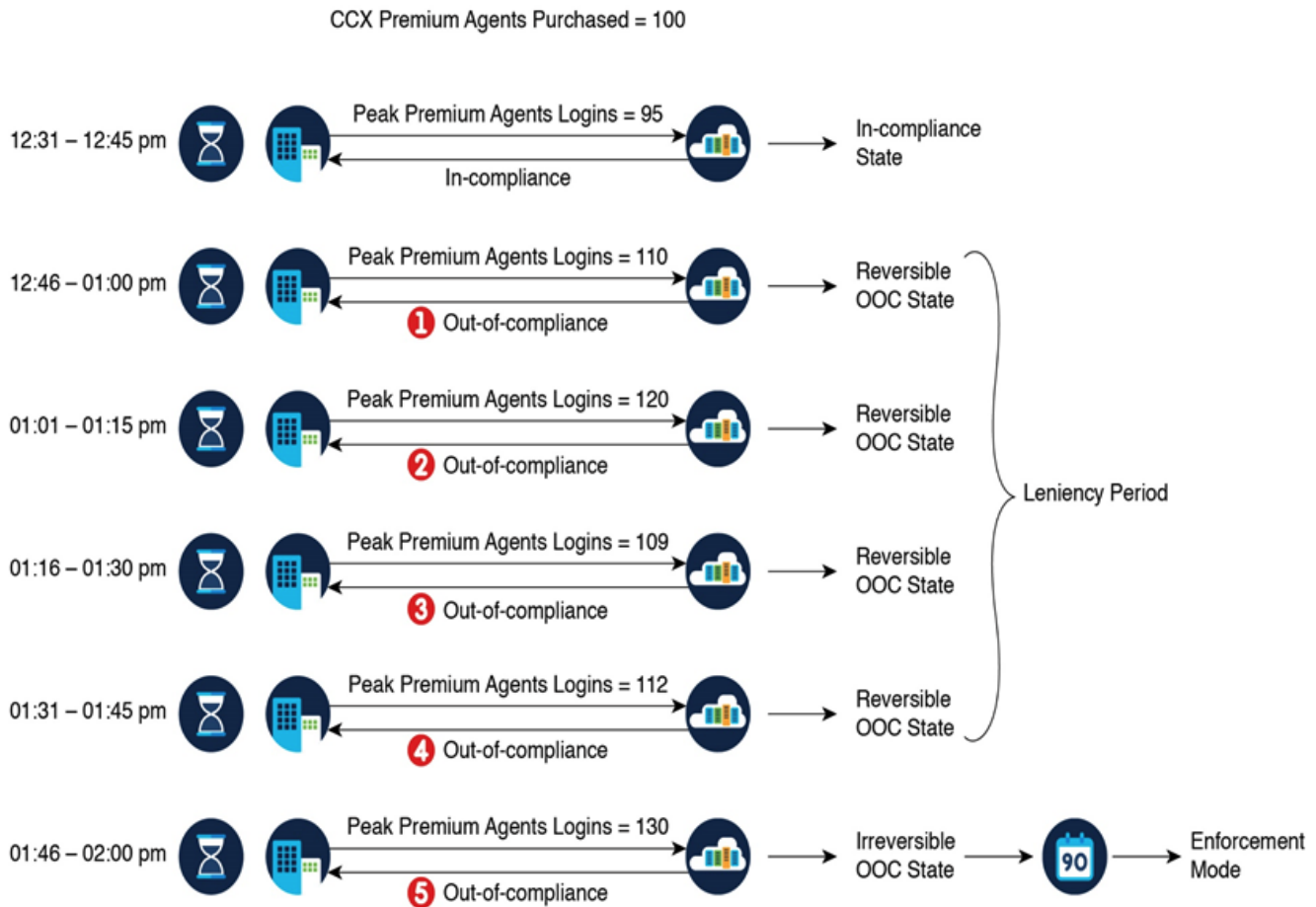
م تي Cisco Unified CCX رشن تاي لمعل صيخرتلا كالهتسا ضرع ي كذل صيخرتلا كل حيتي  
لى لوخدلا ليچست ةلاح واهني وكت مت يتلا تاراهملا بسح لماعل صيخرتلا كالهتسا باسح  
لاسرا م تي . ةقيقد 15 لك صيخرتلا كالهتسا باسح ةداع م تي . Finesse بتكم حطس  
Cisco SSM و Cisco SSM on-prem لى مهلوخد ليچست مت نيذل ءالمعلا عي مجل ةعمجمل تاناي ب  
فلتخت . ةدحوملا CCX تاناي ب ةدعاق يف ةدوجوم انا امك ، ةدحوم ةي نمر تارتف يف  
ماظنلا صيخرتلا عون لىل ءانب صيخرتلا كالهتسا لي صافات

## 1 صيخرتلا باسح ويرانس

ةلاحلا هذه يف و ةباسح مالم اظن صيخرتلا ةيفيكي يف رظنلاب موقن فوس ويرانسلا اذه يف  
ءاعلالل ةلباق ريغ قفاوتلا مدع ةلاح حبصت

100 = اه وارش مت يتلا صيخرتلا ددع

Out-of-compliance (OOC) and Enforcement Modes:



510657

ةرتف يف مادختس الارب صيخرت ال نم ةيلاتتم تالاح س مخ ليجستب Cisco SSM تماق اذا غلب ي، كلذد بو. مئاد لكشب قفاوتل المدع الى جتنم ل ليمثم لقن متيسف، ةدحاو ةعاس متي يتح (هالعا روكذملا ويراني سالا يف 130) ةن مؤملا مادختس ال ةيمك نع جتنم ل ليمثم (130) صيخرت ال مادختس ال مدع الى عا وه نم مؤملا مادختس ال (130-100=30) زجع ال صيخرت عارش صيخرت ل ليلع ال مادختس ال نع غالبالاب جتنم ل ليمثم موق ي نل. قفاوتل المدع ةلاح يف قفاوتل المدع ةلاح يف جتنم ل ليمثم نوكي ام مدع

قفاوتل المدع عضو الى ماظن ال لقتنا ام لك RTMT تاهي بنت عاشن ادي

يتح يقببتم ال تقولا (MCVD) ةومجم ال ماظن ضرع الى ةدعاسم ال جمانرب لجس رهظيس قفاوتل ةلاح نع عوجرل المدع عضو الى ماظن ال لقتني

```
%MCVD-LIB_LICENSE-1-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE: [REPORT_ENTITLE]
com.cisco.smartlicense.util.SmartLicenseUtil This Product Instance will enter Out of Compliance
state because of insufficient licenses.: This Product Instance will enter Out of Compliance
state in =45 minutes
```

```
%MCVD-LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: [REPORT_ENTITLE]
com.cisco.smartlicense.util.SmartLicenseUtil The time required for the Product to be in
compliance is about to expire. Else, you will have to procure more licenses.: This Product
Instance will enter Out of Compliance state in =15 minutes
```

**بيولا الى Cisco Commerce عقوم نم ةيفاضا صيخرت عارش ليمع ل نكمي: ةظالم قفاوتل المدع ةلاح نم جورلل (CCW).**

2 صيخرت ال باسح ويراني س



قفاوتلا عضو لى قفاوتلا مدع ةلاح نم ماظنلا لقتني فيك شحبنس ،ويرانيسلا اذه في رخأ ةرم

100 = اهؤارش مت يتلا صيخارتلا ددع

Out-of-compliance (OOC) and Enforcement Modes:

CCX Premium Agents Purchased = 100



510658

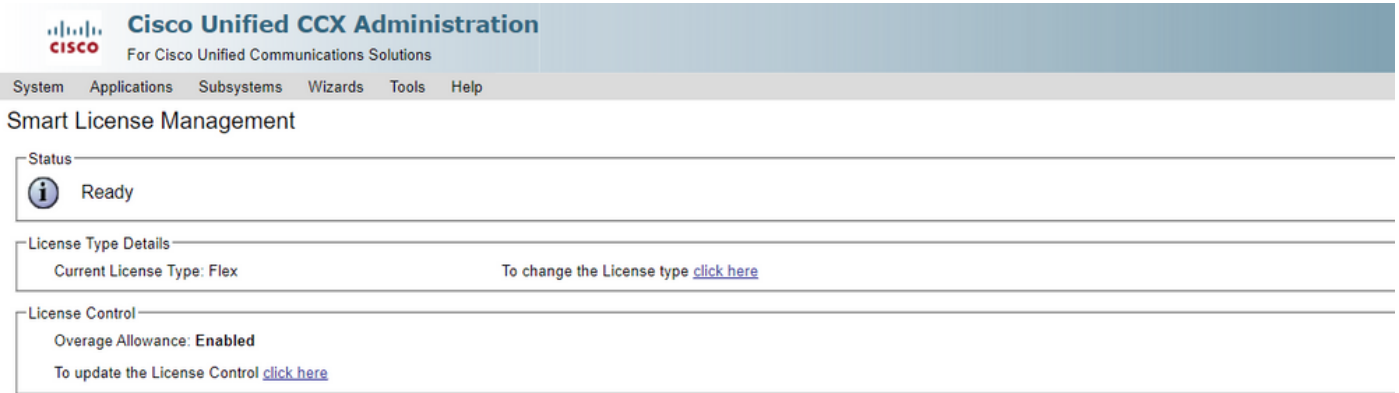
ةعاسب رمل في ةدايزلا نم نيتلا دعب قفاوتلا ةلاح لىل جتنملا ليثم داع ،لاثلما في ددعلا نوكتيس ،قفاوتلا ةلاح نع جتنملا ليثم اهي في جرخي يتلا ةيلاتلا ةرمل في .ةدحاو (Cisco SSM نم قفاوتلا مدعب مالعل لوأ دعب) ةقوي د 45 لىل لوصحلا كنكمي ،كلذل 5 نم قفاوتلا ةلاح في ءاقبلل لوبقملا قاطنلا نمض كالهتسالا ةداعل

ةمئاق لودج مدختسا .كلذك قفاوتلا ريغ رخأ ويرانيس كانه نوكتي نأ نكمي :ةظالم اذه ددحتل CUIC في دحوملا صيخرتلا كالهتسا ريرقت ريرقتو صيخرتلا تازيم ويرانيسلا .

### RTMT تاهي بنت

و ةدحوملا CCX ةرادب ةصاخلا لازلل ءحفص في) تاهي بنت ةطساوب نيلوؤسملا مالعل متي ديربل لئاسر ربع اضيا نيلوؤسملا مالعل متي .(SYS تالاجس) ثادحالا تالاجسو (RTMT ةيكلذل تاباسحل في صيخارتلا ةلاح نع (Cisco SSM في اهنوكت مت يتلا) ينورتكللال ةيضا رتفالاو .

## RTMT ل يزكرملا هي بننتلا يف دحوملا CCX راخي يف قفاوتلا مدع هي بننت دهاشم نكمي



**Cisco Unified CCX Administration**  
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

### Smart License Management

Status: **Ready**

License Type Details  
Current License Type: Flex To change the License type [click here](#)

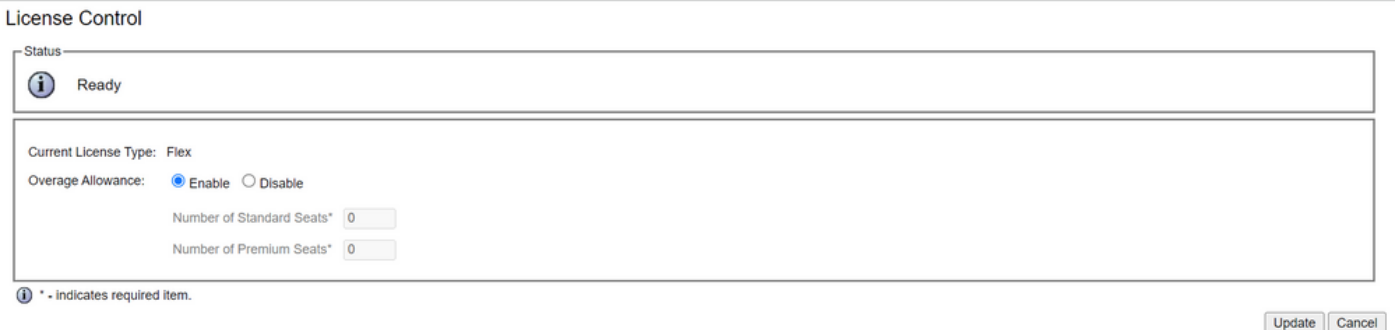
License Control  
Overage Allowance: **Enabled**  
To update the License Control [click here](#)

نم جورخلل ماظنلل يقبتملا تقولا نع ةلاسرىرن أن نكمي، ثادخال ضراع ماظن لجس يف قفاوتلا ةلاح نم جورخلل ةلاح إلى ماظنلا لقتني امننيحوق قفاوتلا ةلاح

```
%UC_LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: %[The time remaining to enter OOC state=15 minutes][AppID=Cisco Unified CCX Cluster View Daemon][ClusterID=][NodeID=uccxpubsul]: The time required for the Product to be in compliance is about to expire. Else, you will have to procure more licenses.
```

```
%UC_LIB_LICENSE-1-SYSTEM_IN_OOC_STATE: %[AppID=Cisco Unified CCX Cluster View Daemon][ClusterID=][NodeID=uccxpubsul]: This Product Instance is currently in Out of Compliance state because of insufficient licenses.
```

ان نكمي UCCX ل (GUI) ةموسرلا مدختسملا ةهجاوب ةصاخلا صيخارتلا ةرادإ ةحفص يف قفاوتلا مدع عضو إلى لقتنا دق ماظنلا ناك اذا ام ةفرعماضيأ



License Control

Status: **Ready**

Current License Type: Flex

Overage Allowance:  Enable  Disable

Number of Standard Seats\*

Number of Premium Seats\*

\* - Indicates required item.

Update Cancel

## اهحالصا وءاطخال فاشكتسا

1. ل قبسملارشنلل UCCX ل DNS مدخال إىلى Cisco SSM مدخال DNS لجس ةفاضل نم ققحت Cisco SSM.

2. ةيامحال رادج لىلع هحتف بجي، 443 و 80 رشابملا رشنلا ذفنمل ةبسنلاب

3. lib\_license يوتسم مادختساب لوؤسملا تالجسو ةومجملا فيرعت تانايب عي مجتب مق اهحالصا وءاطخال فاشكتسا نم ديزمليضارتالا

4. كرحمل ءاطخال حيحصت يوتسم إىلى صيخرتلا باسح نم SS\_RM و Lib\_License ني كمتل CCX.

5. ةمدخال ةحفص نمض Cisco Unified CCX Cluster View Service جم انرب ةمدخ نوكت نأ بجي

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نء مء دختسمل معد وء مء مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرء مء مء ةمء قء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إءءء اد ءوچرلاب ةصوء وء تامچرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل