

Compreender o painel de execução do comando PCCE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Seção de solicitação](#)

[Seção de resposta](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas para enviar solicitações de API (Application Programming Interface, Interface de programação de aplicativos) por meio do painel de execução do comando Packet Contact Center Enterprise (PCCE) Single Pane of Glass (SPOG).

Contribuído por Ramiro Amaya, e Anuj Bhatia, engenheiro do TAC da Cisco e Shilpa Jayashekar, engenheiro do Cisco Engeneering.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você conheça Cisco Package Contact Center Enterprise

Componentes Utilizados

As informações usadas no documento são baseadas na versão PCCE 12.5(1).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que você entende o impacto potencial de qualquer etapa.

Informações de Apoio

O painel Execução de Comandos fornece uma interface de cliente REST na Administração do Unified Contact Center Enterprise (CCE). Este painel permite que os administradores de sistema:

- Execute chamadas de API REST para Unified Customer Voice Portal (CVP), Unified CVP Reporting e Cisco Virtualized Voice Browser (CVVB) da interface única do Unified CCE Administration.
- Configure recursos como Customer Virtual Assistant (CVA) disponíveis nas versões mais recentes do Packaged CCE sem a necessidade de atualizar os componentes do Packaged CCE. Por exemplo, o recurso CVA (disponível em 12.5) pode ser configurado no Packaged CCE 12.0 ES 37, com o uso do painel de execução de comando, desde que os VVBs sejam atualizados para 12.5.

Configurar

Somente o administrador do sistema tem acesso ao painel de execução de comandos.

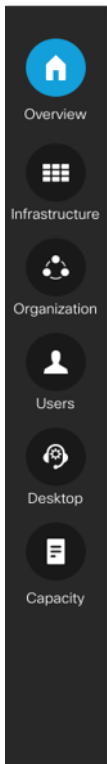
Ao fazer login como Administrador do sistema, você pode acessar o Painel de execução de comandos em Configurações da infraestrutura (placa) > Painel de execução de comandos.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (UCCEM) interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the text 'Unified Contact Center Enterprise Management', and user information 'Boston User Administrator'. The main content area is titled 'Overview' and contains several configuration cards:

- Infrastructure Settings** (blue card): Inventory, License Management, Device Configuration, Application Gateways, Deployment Settings, Command Execution Pane.
- Call Settings** (green card): MRD, Call Types, Dial Settings.
- User Setup** (purple card): Agents, Administrators, Roles.
- Organization Setup** (light green card): Teams, Skill Groups, Precision Queues.
- Bulk Import** (orange card): Agents, Teams, Skills, Dialed Number.
- Desktop Settings** (light purple card): Desk Settings, Reason Labels, Agent State, Trace.
- Features** (light blue card): Context Service, Courtesy Callback, Single Sign-on.

Note: O administrador do sistema é uma função que tem acesso a todos os recursos. Na Administração do CCE, selecione Usuários > Funções > Administrador do sistema (Os administradores atribuídos com essa função podem acessar todos os recursos e subrecursos)

Esta página contém duas seções: Solicitação e resposta.



Command Execution Pane

Machine Type

Method Path

Site

Request Body Content Type

Host Name Select All

Select Site to choose the Hosts

Response Type

Result Filter Success(0) Failure(0)

Result Details

Execute the request to see the results

Seção de solicitação

A seção Solicitação contém estas propriedades:

1. Tipo de máquina: o tipo de máquina para o qual o usuário deseja executar a solicitação de API.
2. Local: O site para o qual a API deve ser executada. Quando você seleciona o tipo de máquina, Todos os sites são selecionados por padrão.
3. Hosts: O host para o qual a API deve ser executada. Todos os hosts são selecionados por padrão. Se nenhum host estiver disponível, a mensagem apropriada será exibida.

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
 10.10.10.90Response 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. Método: Método selecionado: GET, POST, PUT e DELETE são as opções.

Unified Contact Center Enterprise Management

Command Execution Pane

Machine Type: Unified CVP

Site: All Sites

Host Name: Select All, 10.10.10.10, 10.10.10.90, 10.10.20.110, 10.10.10.88

Method: GET (dropdown menu open with options: GET, POST, PUT, DELETE)

Path: cup-erm/rest/cvpconfig/properties

Content Type: JSON

Response Type: JSON

EXECUTE

Result Filter: Success(0), Failure(0)

Result Details: Execute the request to see the results

RESET

5. Caminho: O caminho relativo da API a ser executada.

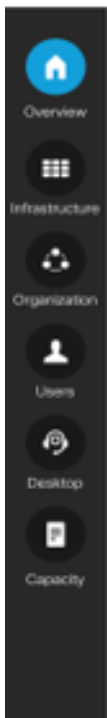
6. Corpo da solicitação: O payload para a solicitação de API é inserido aqui. O tipo de conteúdo suportado a partir de agora é JSON.

Note: Para POST e PUT, o corpo da solicitação é obrigatório.

7. Tipo de conteúdo: O tipo de conteúdo JSON e XML são suportados.

8. Tipo de resposta: Escolha o tipo de resposta esperada. O valor padrão é JSON. XML é a outra opção.

9. Executar: Executa a solicitação. Ela é ativada quando todos os campos obrigatórios são preenchidos.



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 and XML options)

Response Type: JSON

EXECUTE

Result Filter:

- Success(0)
- Failure(0)

Result Details:

Execute the request to see result details

RESET

Seção de resposta

A seção Resposta contém estas propriedades:

1. Filtro de resultado: Filtre os resultados para ver as respostas de Êxito ou Falha.
2. Detalhes do resultado: Contém a lista de nomes de host e a resposta do nome de host selecionado.
3. Reinicialização: Isso redefine todas as propriedades na tela para seus valores padrão.

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
 10.10.10.80

Response Type:

Result Filter: Success(0) Failure(4)

Host Name	Response
10.10.10.90	<pre>{ "text": "", "rc": 504, "errors": ["504 Error"] }</pre>
10.10.10.89	
10.10.10.10	
10.10.20.110	

Command Execution Pane

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

Machine Type: Method: Path:

Site: Request Body: Content Type:

Host Name: Select All
 vvb74
 VVB75

Response Type:

Result Filter: Success(2) Failure(0)

Host Name	Response
vvb74	<pre>{ "serviceAccounts": [{ "providerName": "Google", "name": "sa3", "description": null, "isDefault": false, "authKey": "xvc", "properties": [] }] }</pre>
VVB75	

Verificar

Você pode usar estes exemplos para verificar os resultados do painel Execução de Comandos.

Exemplo 1: Criar uma conta de serviço no Cisco VVB

Preencha os parâmetros da solicitação conforme mostrado na imagem e clique em Executar.

The screenshot displays 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:** A large empty text area.
- Content Type:** XML
- Response Type:** A dropdown menu with 'JSON' selected and 'XML' as an option.
- EXECUTE** button
- Result Filter:** Success(2) (selected), Failure(0)
- Result Details:** A table with two rows: 'vwb74' and 'VVB75'.
- Response Body:** A JSON object:

```
{ "serviceAccounts": [ { "providerName": "Google", "name": "sa3", "description": null, "isDefault": false, "authKey": "xyc", "properties": [] } ] }
```
- RESET** button

Exemplo 2: Buscar uma conta de serviço no Cisco VVB, criada no Exemplo 1

Preencha os parâmetros de solicitação conforme mostrado na imagem. E clique em Executar. Você deve obter uma resposta de sucesso conforme mostrado na imagem.

Caminho: `speechconfig/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	<pre>{ "text": "", "rc": 201, "headers": { "location": "https://eg4k-vvb1.berlin.icm/speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount/newServiceaccount" }, "errors": [] }</pre>
eg4k-vvb2.berlin.icm	

RESET

Exemplo 3: Atualizar uma conta de serviço no Cisco VVB, criada no Exemplo 1

Preencha os parâmetros de solicitação conforme mostrado na imagem. E clique em Executar.

Caminho - `speechconfig/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	<pre>{ "text": "", "rc": 200, "errors": [] }</pre>
eg4k-vvb2.berlin.icm	

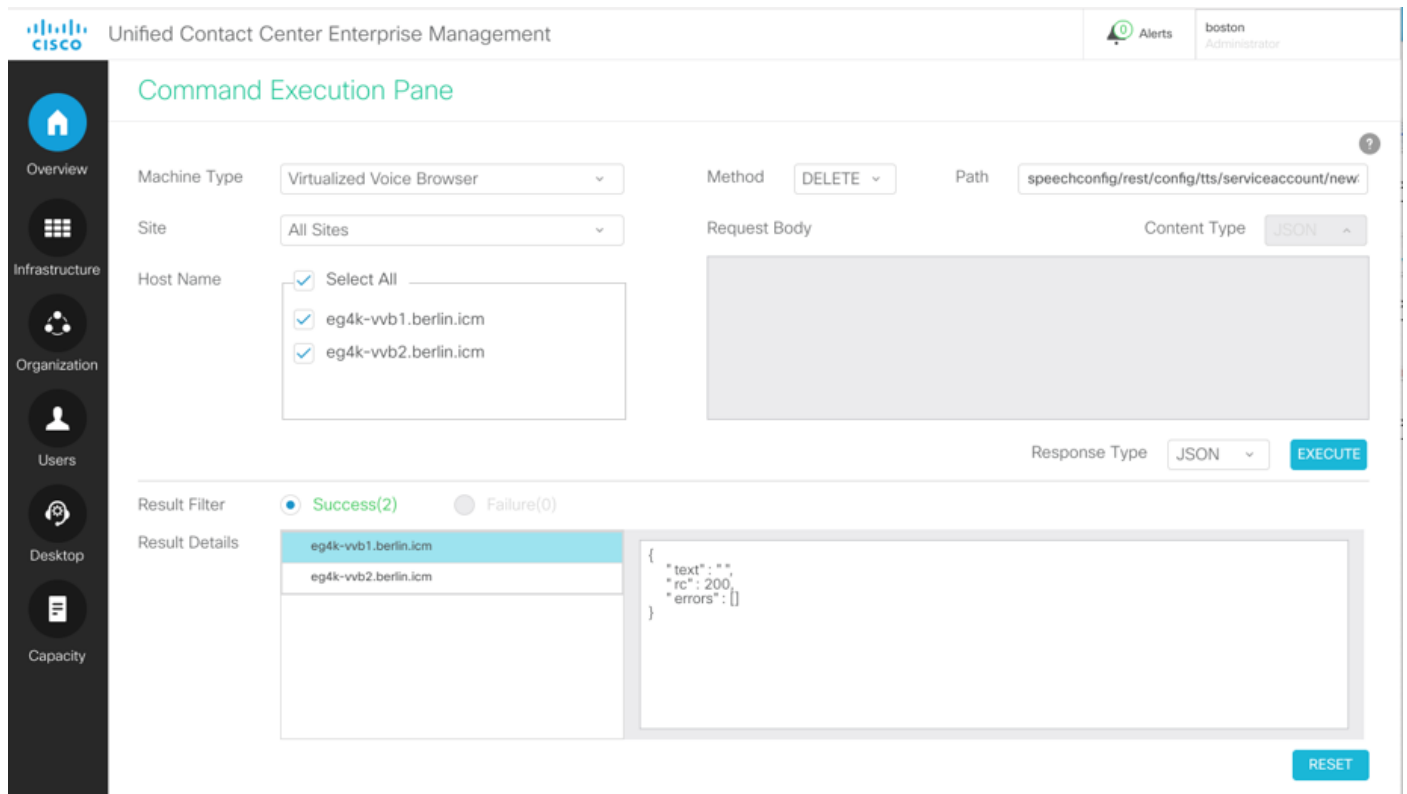
RESET

Note: A descrição é atualizada nesta solicitação PUT da API

Exemplo 4: Excluir uma conta de serviço no Cisco VVB, criada no Exemplo 1

Preencha os parâmetros de solicitação conforme mostrado na imagem. E clique em Executar.

Caminho - `speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount/newServiceaccount`.



The screenshot displays 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:** DELETE
- Path:** `speechconfig/rest/config/tts/serviceaccount/new`
- Site:** All Sites
- Host Name:** A list of hosts with checkboxes: Select All, eg4k-vvb1.berlin.icm, and eg4k-vvb2.berlin.icm.
- Request Body:** An empty text area.
- Content Type:** JSON
- Response Type:** JSON
- EXECUTE** button
- Result Filter:** Success(2) (selected), Failure(0)
- Result Details:** A table with two rows: eg4k-vvb1.berlin.icm and eg4k-vvb2.berlin.icm.
- Response Body:** A JSON object:

```
{  "text": "",  "rc": 200,  "errors": []}
```
- RESET** button

Troubleshoot

Os registros Tomcat `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>` são necessários para solucionar problemas de qualquer uma das solicitações de API do Painel de Execução de Comandos no SPOG.

Informações Relacionadas

[guia de administração de PCCE](#)

[Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)