أنا أنا أنا

Cisco

Webex WFO دليل التثبيت السحابي

لعمليات النشر باستخدام WFM الكلاسيكي

نشرت لأول مرة: يوليو 10, 2020
آخر تحديث: أكتوبر 03, 2025

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-نيتس (6387)
فاكس: 408 527-0882

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات. تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

يعد تنفيذ Cisco لضغط رأس TCP تكيفا لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا ، بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام ل UCB لنظام التشغيل UNIX. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

على الرغم من أي ضمان آخر بموجب هذه الوثيقة ، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع العيوب. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة من هذا المستند غير خاضعة للرقابة. اطلع على النسخة الحالية عبر الإنترنت للحصول على أحدث نسخة.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف على موقع Cisco على www.cisco.com/go/offices.

إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1721R)

© 2000-2025 Cisco Systems, Inc. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

المحتويات 3

مقدمة 7

التعريب واللغات المدعومة 9

تهيئة النظام 15

البيئات المدعومة 17

الهواتف المدعومة 17

الهواتف الصلبة 17

برامج الترميز المدعومة 17

استخدام هواتف إلكترونية متعددة 17

الأجهزة المحمولة المدعومة 18

مكونات الحافة 19

Webex WFO سطح المكتب الذكي 20

حول Webex WFO سطح المكتب الذكي 20

اتصال عميل سطح المكتب الذكي 21

متطلبات واعتبارات سطح المكتب الذكي 22

استخدام منفذ سطح المكتب الذكي 24

البيانات الوصفية لجهة اتصال سطح المكتب الذكي 26

سطح المكتب الذكي التقاط مخططات تدفق البيانات 27

اختبار سطح المكتب الذكي 30

إدارة سطح المكتب الذكي 33

تطبيق عناصر التحكم في التسجيل 34

Webex WFO خادم البيانات 36

متطلبات النظام 39
أجهزة سطح المكتب 39
برامج سطح المكتب 40
إطار عمل .NET 40
المتصفحات 40
المكون الإضافي/الإضافة لتحليلات سطح المكتب 40
برنامج أدوبي أكروبات ريدر 41
برامج سطح المكتب والتقاط الصوت 41
تمكين إضافة Desktop Analytics في متصفحك 41
خوادم الأجهزة العميلة التابعة جزئيا 42
تثبيت خادم جهاز العميل التابع جزئيا 43
استخدام المنفذ 44
مكونات الحافة 45
مكونات خادم البيانات 45
تشفير ملف 50
سياسة كلمة المرور 50
مصادقة 51
طرق التقاط النظام الأساسي 51
طرق الالتقاط المدعومة حسب النظام الأساسي 51
تسجيل بوابة Sonus 55
تركيب 75
تثبيت خادم البيانات 75
المتطلبات الأساسية 75
تثبيت خادم البيانات لمستأجر واحد 76

تثبيت خادم البيانات لعدة مستأجرين 76
Cisco Unified مستخدمو مدير المكالمات 77
تثبيت سطح المكتب الذكي 78
التثبيت اليدوي 80
التثبيت باستخدام كائن نهج المجموعة (GPO) 80
تثبيت Smart Desktop باستخدام معلمات الأوامر الصامتة 81
تكرار عملية تثبيت باستخدام التصوير المكتبي 81
دفع رموز إرجاع التثبيت 82
أداة التحقق من العميل 83
عناصر التحكم في التسجيل 84
عزل 87
إلغاء تثبيت Webex WFO سطح المكتب الذكي 87
إزالة التثبيت باستخدام GPO 87
قم بإلغاء تثبيت سطح المكتب الذكي باستخدام معلمات الأوامر الصامتة 88

مقدمة

Webex WFO عبارة عن منصة تحسين Workforce (WFO) قابلة للتطوير بدرجة كبيرة ومتعددة المستأجرين. يتضمن القدرة على إجراء تسجيل المكالمات وإدارة الجودة وإدارة Workforce والتحليلات.

يشرح هذا المستند كيفية تثبيت Webex WFO في بيئة سحابية.

التعريب واللغات المدعومة

تدعم المكونات المختلفة ل Webex WFO لغات مختلفة. ينطبق دعم اللغة على هذه العناصر:

- واجهة المستخدم
  - QM, WFM, التحليلات والرؤى
  - التدريب داخل المنتج
- الوثائق
  - تعليمات عبر الإنترنت
  - PDF أدلة
- التحليلات
  - النسخ: تحويل الكلام إلى نص والبحث عن النسخ.
  - تنقيح النسخ: إزالة معلومات التعريف الشخصية من النصوص.
  - ملخص التفاعل: ملخص لجهة اتصال صوتية استنادا إلى نص جهة الاتصال.
  - نتائج العبارة: تحديد العبارات المحددة مسبقا. يحدد Webex WFO نتائج العبارات بناء على نسخ الكلام إلى نص لجهات الاتصال.
  - المشاعر: تحليل المشاعر المستندة إلى النص.
  - التنبؤات: تنبؤات التعلم الآلي لدرجات التقييم وصافي درجات الترويج.
  - النص: تحليلات للدردشة والبريد الإلكتروني وملاحظات الوكيل ووسائل التواصل الاجتماعي.
  - الموضوعات الشائعة: التحديد التلقائي لسبب الاتصال والكشف عن الموضوعات الناشئة.

- Auto QM: تقييم تلقائي ل 100٪ من جهات اتصال مؤسستك.
- الذكاء الاصطناعي Tags: التطبيق التلقائي للتسميات المحددة مسبقا بناء على غرض الاتصال والمحتوى.

تتوفر مكونات Webex WFO بهذه اللغات.

Language	UI	الهاتف المحمول	التحليلات											
			التحويل إلى نصوص التنقيح*	خدمة نسخ*	تفاعل ملخص	تَعْبِير يضر	التنبؤات	نص التحليلات	تتجه المواضيع	تلقائي QM	متقدم المشاعر	منظم الأداء		في-حاصل الضرب تدريب الثالثة
العربية (ar-ع م)			x		x	x	x		x	x	x	x		
البهاسا الماليزية (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
المبسطه الصينية (zh)	x						x						محدود	
الصينية التقليدية (zh-TW)	x						x						محدود	
الدانماركية	x		x		x	x	x		x	x	x	x	محدود	
الهولندية	محدود		x		x	x	x		x	x	x	x	محدود	

| Language (اللغة) | UI | تطبيق الموبايل | التحليلات | | |

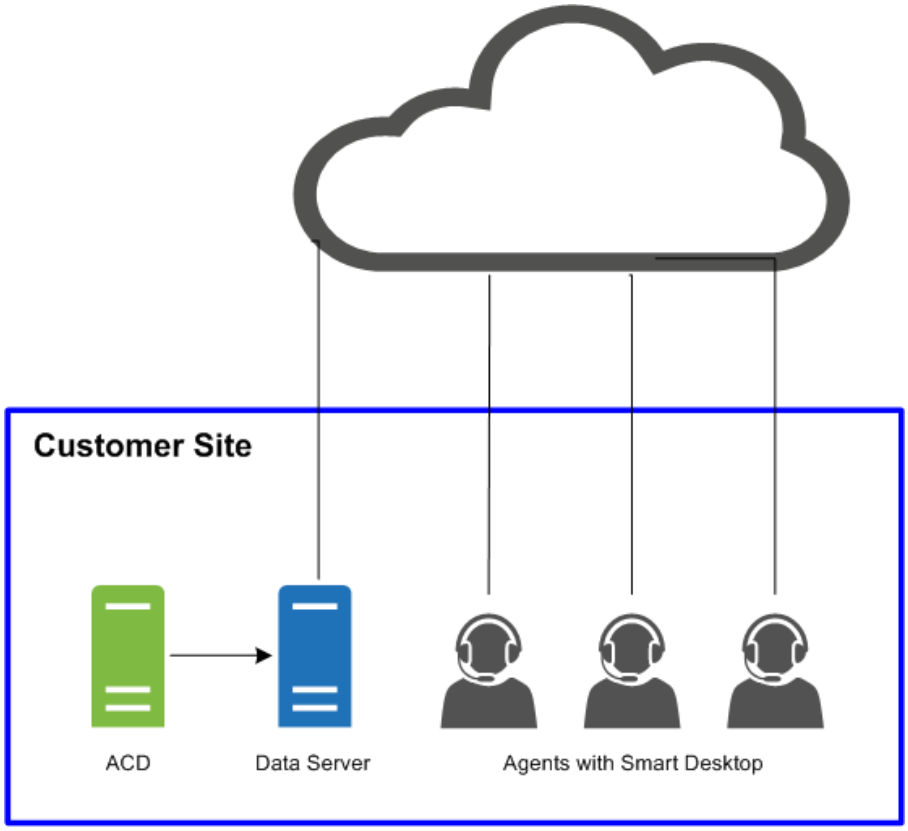
| Language (اللغة) | UI | تطبيق الموبايل | التحليلات | | |

Language	UI	الهاتف المحمول	التحليلات											
			التحويل إلى نصوص التنقيح*	خدمة نسخ*	تفاعل ملخص	تَعْبِير يضر	التنبؤات	نص التحليلات	تتجه المواضيع	تلقائي QM	متقدم المشاعر	منظم ه		في- حاصل الضرب تدريب الوثائق
البرتغالية (حزب)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	محدود	
البرتغالية البرازيلية (pt-BR)	x		x		x	x	x						محدود	
الروسية	محدود						x							
الاسبانية (es)	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	محدود	محدود
الإسبانية المكسيكية (es-mx)			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
السويدية (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	محدود	

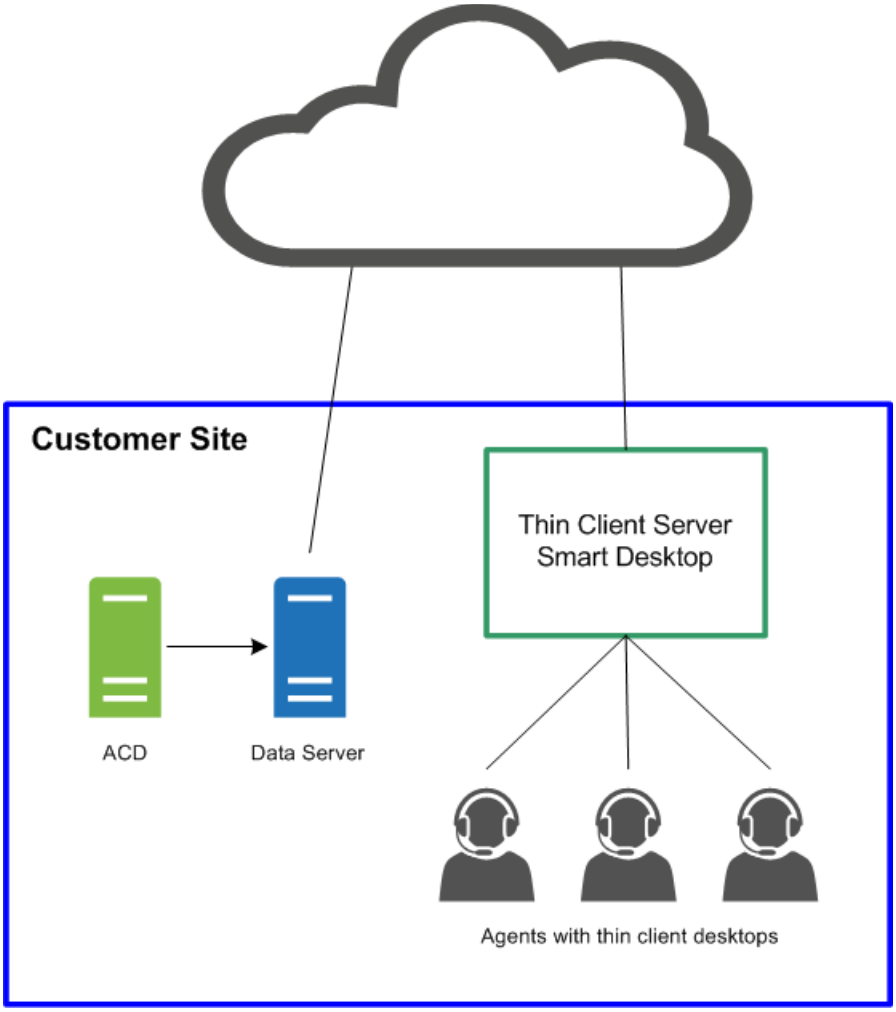
* قد تتطلب بعض اللغات المدعومة تكوينا إضافيا لتنفيذ Webex WFO. استشر الدعم للتأكد من تكوين اللغة التي تريد نسخها لك. تتطلب إضافة لغات إضافية أو توسيع العروض الحالية التعاون مع Cisco. اتصل بممثل حسابك للحصول على مزيد من المعلومات.

تهيئة النظام

يعرض هذا الرسم التخطيطي عملية نشر سحابية نموذجية Webex WFO.



يعرض هذا الرسم التخطيطي عملية نشر سحابية نموذجية Webex WFO مع بيئة عميل جزئية.


Customer Site
Thin Client Server
Smart Desktop
ACD
Data Server
Agents with thin client desktops

البيئات المدعومة

Webex WFO يدعم عددا من البيئات والتقنيات.

للحصول على أحدث معلومات التوافق المدعومة، تفضل بزيارة www.cisco.com .

الهواتف المدعومة

Webex WFO يدعم الهواتف التالية.

الهواتف الصلبة

ارجع إلى موقع ويب Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix للحصول على قائمة بالهواتف الصلبة Cisco المدعومة.

https://developer.cisco.com/site/uc-manager-sip/documents/supported/

برامج الترميز المدعومة

Webex WFO يدعم برامج الترميز التالية:

- جي 711
- جي 722
- جي 729

ملاحظة يجب أن يكون حجم حزمة برنامج الترميز 20 مللي ثانية على الأقل لتوفير جودة صوت قابلة للاستخدام.

استخدام هواتف إلكترونية متعددة

إذا كنت تستخدم عدة هواتف إلكترونية في الوقت نفسه، فيجب ألا ترتبط الهواتف الإلكترونية برقم منفذ محلي يطابق أيا من أرقام المنافذ التي تم تكوينها في صفحة الإعدادات العامة (تهيئة > إدارة التطبيقات QM > الإعدادات العامة > إعدادات SIP). على سبيل المثال، إذا تم إدخال رقم المنفذ ضمن

SIP الإعدادات هي 5060 ، ثم لا يمكن لأي من هواتفك الإلكترونية استخدام منفذ محلي مرتبط بالمنفذ رقم 5060 إذا كنت تنوي استخدام هواتف إلكترونية متعددة في نفس الوقت.

ابدأ تشغيل الهاتف الإلكتروني، وقم بتسجيل الدخول إذا لزم الأمر، ثم استخدم إحدى هذه الأدوات لعرض اتصالات الشبكة لهذه العملية ID. إذا أظهر أي من اتصالات الشبكة منفذا محليا يطابق أيا من أرقام المنافذ التي تم تكوينها في صفحة الإعدادات العامة، فيجب عليك القيام بأحد الإجراءات التالية:

- استخدم الهاتف البرمجي وحده، مع عدم استخدام أي هواتف إلكترونية أخرى في نفس الوقت.
- قم بتكوين الهاتف الإلكتروني بحيث لا يستخدم أحد المنافذ المدرجة.

لتأكيد استخدام المنفذ ، استخدم أداة تراقب اتصالات الشبكة مثل netstat (في سطر الأوامر استخدم المعلمات - anob) أو TCPView أو CurrPorts.

الأجهزة المحمولة المدعومة

يمكن للوكلاء الوصول إلى إصدار محدود من Webex WFO على جهاز محمول مثل الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي عن طريق إدخال عنوان URL Webex WFO في متصفح الجهاز. تتم إعادة توجيه العامل تلقائيا إلى إصدار محمول من Webex WFO، حيث يقوم العامل بتسجيل الدخول كالمعتاد.

ملاحظة يجب أن يكون الجهاز المحمول قادرا على الوصول إلى الشبكة حيث تم تثبيت Webex WFO.

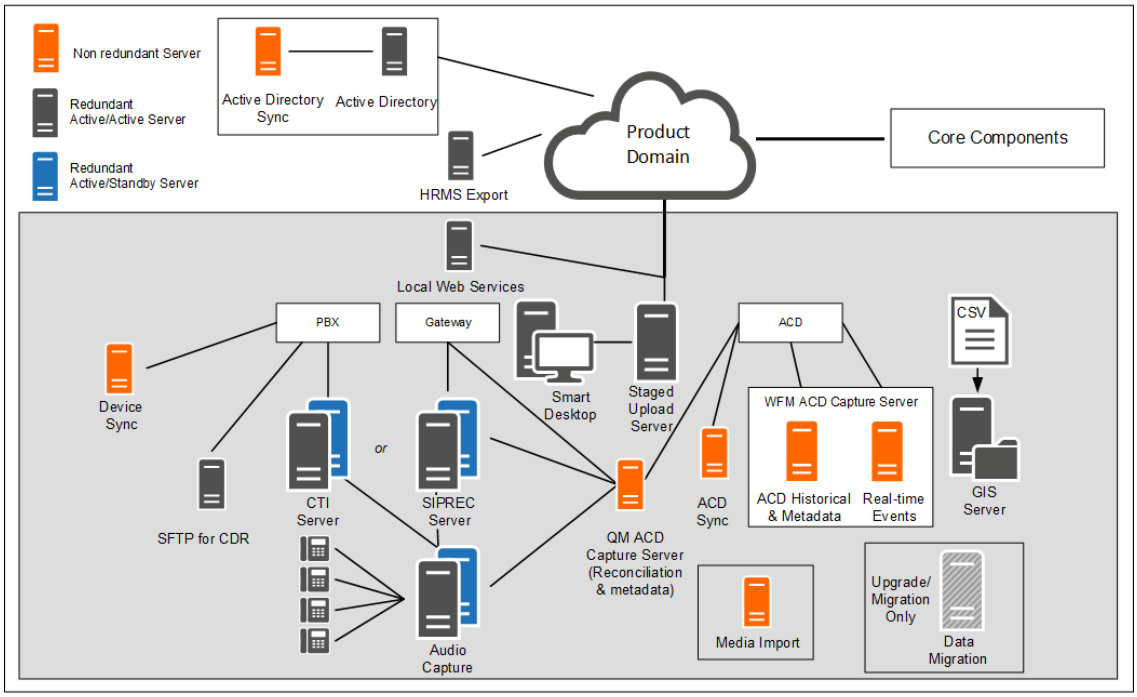
يمكن للوكلاء أيضا عرض جداولهم خارج العمل من خلال عميل بريد إلكتروني أو تطبيق تقويم على جهاز محمول أو كمبيوتر شخصي. يعرض عميل البريد الإلكتروني أو تطبيق التقويم الجدول كما يظهر في واجهة Webex WFO من خلال قراءة ملف البيانات iCalendar من خدمة WFM iCalendar.

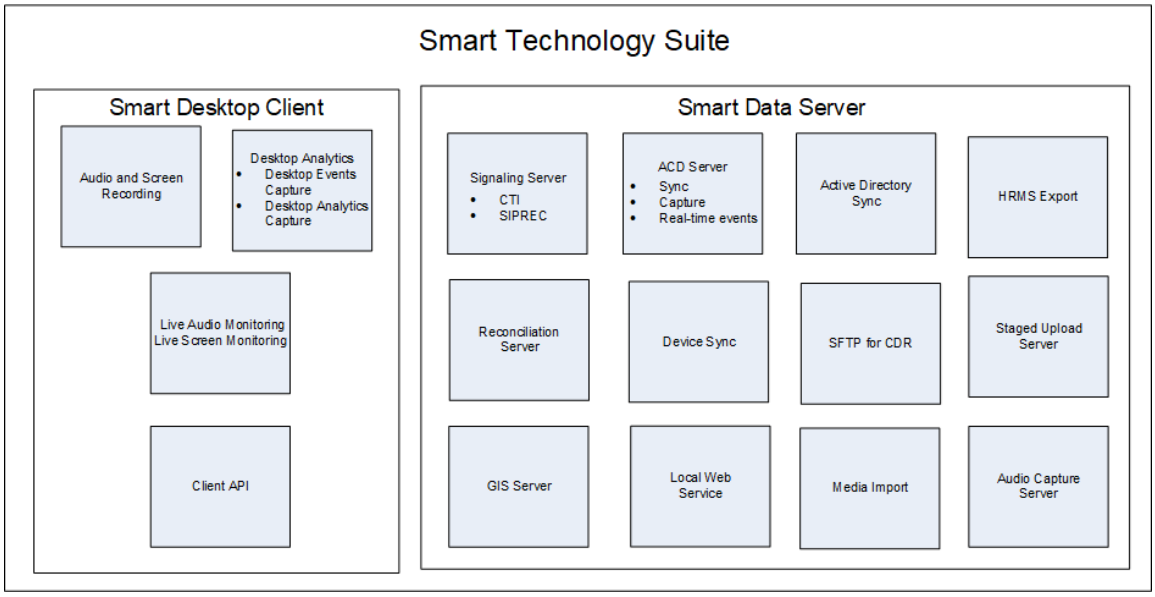
يتم دعم العملاء والأجهزة التالية لعرض جدول خارج العمل:

- أجهزة Apple مثل iPhone أو iPad (بالتزامن مع تطبيق تقويم Apple)
- Microsoft Outlook
- Android الأجهزة مثل الجهاز اللوحي أو الهاتف (جنبا إلى جنب مع تطبيق التقويم الذي يمكنه قراءة ملف .ics)

مكونات الحافة

يتم نشر مكونات Webex WFO Edge بشكل عام في موقع عميل محلي أو بعيد. تشتمل المكونات ككل على Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO سطح المكتب الذكي

Webex WFO يلتقط Smart Desktop جميع بيانات المستخدم (أي التسجيل الصوتي وتسجيل الشاشة ونشاط سطح المكتب والبيانات الوصفية للمكالمة) على سطح مكتب الوكيل. Webex WFO يتم تثبيت Smart Desktop على أجهزة سطح مكتب العامل في مركز الاتصال أو على خادم يستضيف عميلا جزئيا مدعوما. يجب تنزيل مثبت Smart Desktop من صفحة Webex WFO إدارة التطبيقات > إدارة > التنزيلات.

حول Webex WFO سطح المكتب الذكي

يمكن أن تختلف البيانات التي يتم التقاطها بواسطة Smart Desktop اعتمادا على الترخيص والأذونات الممكنة في Webex WFO. تحتاج إلى تنزيل مثبت سطح المكتب الذكي من إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > تنزيلات (راجع تنزيل سطح المكتب الذكي). تحتاج أيضا إلى إضافة Desktop Analytics لمتصفحك.

يعتمد تسجيل الصوت باستخدام سطح المكتب الذكي على أنواع التسجيل. تقوم حلول مركز الاتصال كخدمة (CCaaS) بتسجيل الصوت وإرسال الملف بعد اكتمال الاتصال. ترسل الحلول المستضافة من قبل العملاء بروتوكولات SIP وRTP لأن جهة الاتصال مباشرة. يقوم Webex WFO بإجراء تسجيلات الشاشة باستخدام Agent Desktop ويتم تحميل التسجيلات بعد اكتمال المكالمة.

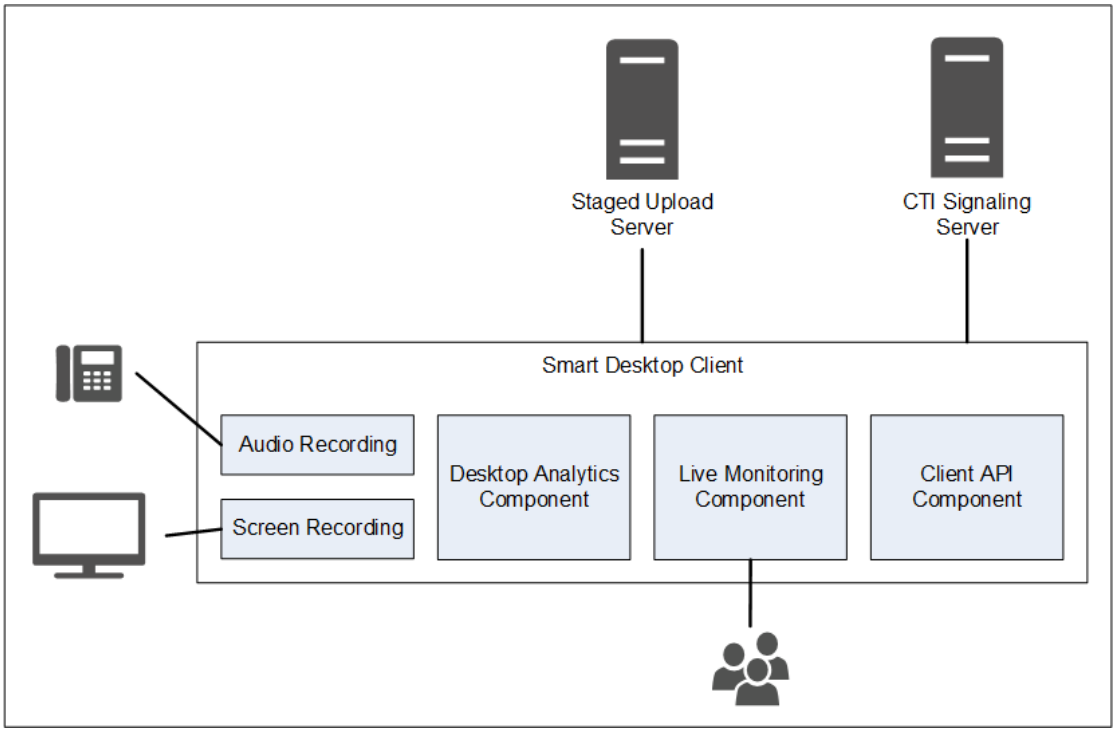
يحتوي سطح المكتب الذكي على المكونات التالية.

- تسجيل الصوت والشاشة — يسجل هذا المكون مكالمات العامل.
- تحليلات سطح المكتب — يوفر هذا المكون بيانات تحليلية حول تسجيلات Agent Desktop.

- مراقبة الصوت المباشر ومراقبة الشاشة الحية - تسمح هذه المكونات للمشرفين بالاستماع إلى صوت الوكيل وعرض شاشة الوكيل في الوقت الفعلي. مراقبة الوكيل ومراقبة سطح المكتب هما نوعان من المراقبة لسطح المكتب الذكي.

  مراقبة الوكيل - ميزة للمسؤولين والمشرفين تسمح لهم بمراقبة صوت وشاشات الوكلاء في الوقت الفعلي.

  مراقبة سطح المكتب — ميزة تسمح للمسؤولين بعرض إصدارات Smart Desktop النشطة والمثبتة للمستخدمين على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم، وتعيين مستويات السجل، وتنزيل السجلات عن بعد لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها.



اتصال عميل سطح المكتب الذكي

يسرد الجدول التالي الاتصال الأساسي بعميل سطح المكتب الذكي:

مكون	يتصل ب	المدخلات / المخرجات
تسجيل الصوت والشاشة	كمبيوتر العميل	صوت الهاتف وبيانات الشاشة
تحليلات سطح المكتب	كمبيوتر العميل	صوت الهاتف وبيانات الشاشة
المراقبة الحية	أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالوكلاء الآخرين	بيانات الصوت والشاشة الخاصة بهاتف الوكلاء الآخرين

الاتصال بالخادم	المدخلات / المخرجات
تحميل مرحلي	معلومات جهة الاتصال (تسجيلات الصوت والشاشة وبيانات التعريف) استخدم

الارتباطات أدناه للانتقال إلى موضوعات سطح المكتب الذكي المختلفة في هذا المستند.

- متطلبات واعتبارات سطح المكتب الذكي
- أجهزة سطح المكتب
- استخدام منفذ سطح المكتب الذكي
- البيانات الوصفية لجهة اتصال سطح المكتب الذكي
- سطح المكتب الذكي التقاط مخططات تدفق البيانات
- تثبيت سطح المكتب الذكي
- تمكين إضافة Desktop Analytics في متصفحك
- اختبار سطح المكتب الذكي
- إدارة سطح المكتب الذكي
- تطبيق عناصر التحكم في التسجيل

متطلبات واعتبارات سطح المكتب الذكي

راجع خوادم الأجهزة العميلة التابعة جزئيا للحصول على مزيد من المعلومات والاعتبارات عند استخدام خادم عميل تابع جزئيا و Smart Desktop.

راجع Webex WFO Product Compatibility Matrix لأنظمة تشغيل سطح مكتب Windows المدعومة ومستعرضات الويب المدعومة.

عرض النطاق الترددي لالتقاط سطح المكتب والتحجيم

- التقاط صوت سطح المكتب: 0.5 MB / دقيقة
- التقاط الشاشة: 1.5 MB / دقيقة لكل شاشة

مثال إذا كان أحد الوكلاء يتلقى ثلاثين مكالمة يوميا بمتوسط وقت تحدث يبلغ 5 دقائق لكل مكالمة، فسيكون حساب تسجيل صوت سطح المكتب: 0.5 ميجابايت/دقيقة × 5 دقائق × 30 مكالمة = 75 MB.
تسجيل التقاط الشاشة ، إذا كان لدى الوكيل 3 شاشات ، سيكون: 1.5 MB / دقيقة × 5 دقائق × 30 مكالمة × 3 شاشات = 675 MB.

راجع أجهزة سطح المكتب لمعرفة المتطلبات المحددة على NIC ومساحة القرص و CPU والذاكرة و .NET Framework.

البيئات

يتم دعم البيئات التالية بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر التي تفي بالحد الأدنى من متطلبات نظام التشغيل.

- البنية الأساسية الافتراضية لسطح المكتب (VDI)
- الخوادم الطرفية
- سيتريكس
- بيئة وكيل الطرف الثالث
- مساحة عمل AWS

ملاحظة إذا كانت مؤسستك تستخدم VDIs أو ملقمات طرفية أو حلول Citrix، فقم بمشاركة المعلومات التالية مع ممثل حساب Cisco أثناء عملية التثبيت: وقت الإنهاء

بعد انتهاء جهة الاتصال، عدد الأجهزة وعدد الخوادم والمواصفات العامة حول الخوادم.

لا تدعم الخوادم الطرفية وحلول Citrix ميزة التحديث التلقائي ل Webex WFO.

إطار عمل .**NET**

يتطلب .NET Framework 4.5 Webex WFO Smart Desktop لميزات Webex WFO Analytics. إذا لم يتم تثبيت . NET Framework ، فلن يتمكن Webex WFO من التقاط أحداث المستعرض كجزء من بيانات Desktop Analytics. يمكنك تنزيل . NET Framework من http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

استثناءات الفحص في الوقت الفعلي لمكافحة الفيروسات

توصي Cisco باستبعاد أدلة Cisco التالية من الفحص في الوقت الفعلي لمكافحة الفيروسات لضمان تشغيل ميزات سطح المكتب الذكي كما هو متوقع.

- 64 بت -- جيم : \\ ملفات البرنامج (x86) \\ كالابريو واحد \\ سطح المكتب \\ *
- 64 بت -- جيم : \\ ملفات البرنامج (x86) \\ الملفات المشتركة \\ كالابريو واحد \\ سطح المكتب \ *
- 32 بت - C:\Program Files\Calabrio ONE\سطح المكتب*
- 32 بت - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\سطح المكتب*

متطلبات جدار الحماية

يجب إدراج Webex WFO في القائمة البيضاء ومنحه حق الوصول من خلال جدار الحماية الخارجي لمؤسستك.

اعتبارات مستعرض الويب

يجب أن يسمح أي متصفح تستخدمه بتنزيل الملفات. يجب تعطيل أدوات حظر النوافذ المنبثقة.

المكونات الإضافية للمتصفح

راجع "المكون الإضافي/الملحق لتحليلات سطح المكتب" في متطلبات النظام للحصول على مزيد من المعلومات. توصي Cisco بإدارة الملحقات / المكونات الإضافية من خلال Windows GPO للتأكد من أن جميع الميزات التابعة تعمل كما هو مصمم.

إذا كان لدى المستخدمين متصفحين Microsoft Edge وGoogle Chrome، يوصي Cisco بتثبيت إضافة المتصفح على كلا المستعرضين. يؤدي تثبيته على متصفح واحد إلى عدم قدرة Webex WFO على جمع البيانات من المتصفح الآخر الذي لا يحتوي على الامتداد.

هام يجب إزالة تثبيت إصدارات المستعرض القديمة قبل تثبيت أحدث إصدار.

الوكيل

- سطح المكتب الذكي مدرك للوكيل. يحاول استخدام وكيل يكتشفه.
- في حالة استخدام وكيل إنترنت، يتطلب Smart Desktop أن يدعم الوكيل اتصالات مأخذ توصيل الويب الآمنة.
- يجب أن تسمح جميع اتصالات الوكيل لبرنامج Smart Desktop بالاتصال ب Cisco Cloud على المنفذ 80/443.

استخدام منفذ سطح المكتب الذكي

يتم سرد معلومات المنفذ لمكونات سطح المكتب الذكي Webex WFO أدناه.

بشكل عام ، يجب أن يكون المنفذ 80 والمنفذ 443 إلى خادم الويب مفتوحين للاتصال ب Webex WFO لجميع عمليات تكامل السحابة مع Webex WFO. تختلف متطلبات المنفذ الدقيقة وفقا لنموذج نشر السحابة الخاص بك.

حلول مستضافة من قبل العملاء

راجع الجدول أدناه لمعرفة الحلول التي يستضيفها العملاء. تتضمن أمثلة الحلول التي يستضيفها العملاء Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager والمزيد.

الوجهة	المصدر	استـ	المنفذ
سطح المكتب الذكي			

المنفذ	استخدام	المصدر	الوجهة	ملاحظات
TCP 80, 443	مراقبة الصوت المباشر (WebRTC)	الصوت أسر ملقم* كمبيوتر العميل	مشرف المستعرض	
UDP 39500 - 43500	تسجيل RTP	الهاتف الصوت عباره**	الصوت أسر الخادم	
UDP 49152 - 65535	المراقبة الصوتية الحية (RTP)	الصوت أسر ملقم* كمبيوتر العميل	مشرف المستعرض	
TCP 52102	تسجيل الإشارات	الصوت أسر ملقم* كمبيوتر العميل	اشارات الخادم	

* بنية تسجيل الشبكة

** بنية تسجيل البوابة

حلول **CCaaS**

راجع الجدول أدناه لمعرفة (مركز الاتصال كخدمة) حلول CCaaS.

المصدر	الوجهة	استـ	المنفذ
سطح المكتب الذكي			
TCP 80, 443	مراقبة الشاشة الحية	الوكيل كمبيوتر شخصي	متصفح المشرف

سحابة صاعقة/**TURN**

راجع الجدول أدناه لمعرفة منافذ Cloud STUN/TURN.

المنفذ	استخدام	اتصالات
سطح المكتب الذكي		
TCP 80, 443	عبر مقبس الويب	خادم الإشارة
TCP 6379	إدارة STUN/TURN عبر مسؤول النظام في Webex WFO.	تهيئة
UDP 49152 - 65535	الوسائط (الصوت والفيديو)	SRTP (نظير إلى نظير)
UDP 49152 - 65535	الوسائط (الصوت والفيديو)	SRTP (وليس نظير إلى نظير)
UDP/TCP 3478	-	IP اكتشاف العنوان

البيانات الوصفية لجهة اتصال سطح المكتب الذكي

يسرد الجدول التالي البيانات الوصفية المتاحة لجهات اتصال Smart Desktop المستخدمة لكل وضع التقاط:

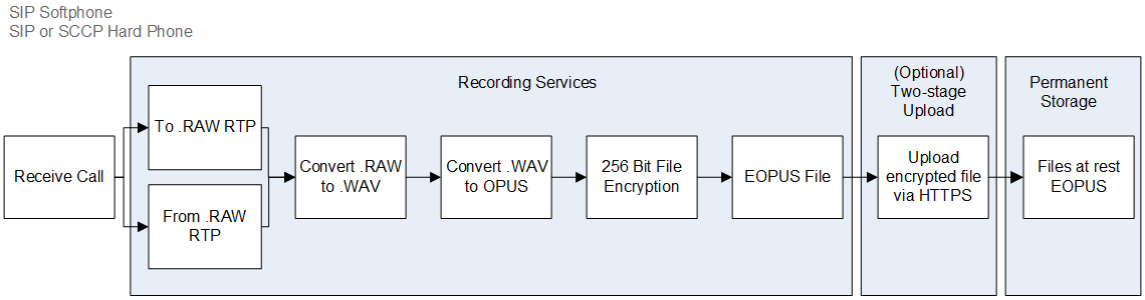
البيانات الوصفية لجهة الاتصال	**SIP** الإشارة	**SCCP** التشوير	**RTP** التسجيل
معرف المكالمة	X	X	يعتمد على طرف ثالث ل توفير بيانات في الوقت الحقيقي ل DCC API
ANI (مكالمة)	X	X	يعتمد على طرف ثالث ل توفير بيانات في الوقت الحقيقي ل دي سي سي API
DNIS (يسمى)	X	X	يعتمد على طرف ثالث ل توفير بيانات في الوقت الحقيقي ل دي سي سي API
خط/رقم داخلي			يعتمد على طرف ثالث ل توفير بيانات في الوقت الحقيقي ل دي سي سي API
اتجاه المكالمة	X	X	يعتمد على طرف ثالث ل توفير بيانات في الوقت الحقيقي ل DCC API

البيانات الوصفية لجهة الاتصال	**SIP** الإشارة	**SCCP** الإشارة	**RTP** التسجيل
جهة الاتصال المرتبطة ID	X		يعتمد على جهة خارجية لتوفير بيانات في الوقت الفعلي إلى DCC API
نوع التسجيل	X	X	X
مدة	X	X	على أساس القطاع، ما لم يتم استخدام join_start
عنوان MAC	X	X	
المستخدم (عن طريق تسجيل دخول Windows ID)	X	X	X
تاريخ/وقت المكالمة	X	X	X

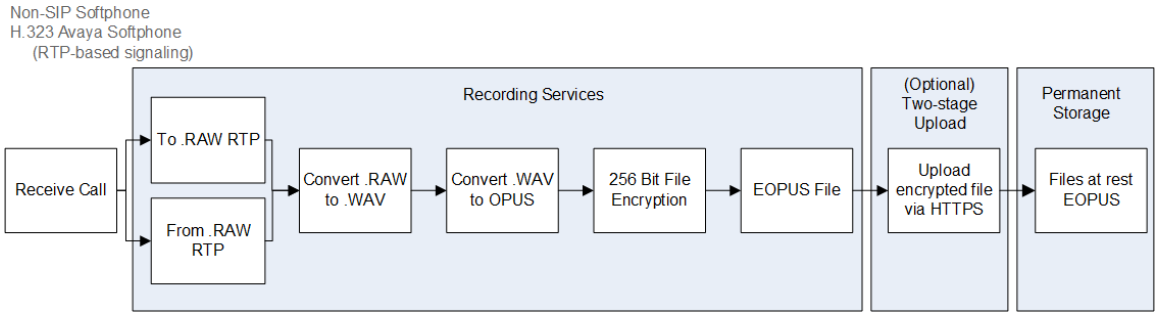
سطح المكتب الذكي التقاط مخططات تدفق البيانات

يتضمن هذا الموضوع رسومات تخطيطية تصف تدفق بيانات Smart Desktop.

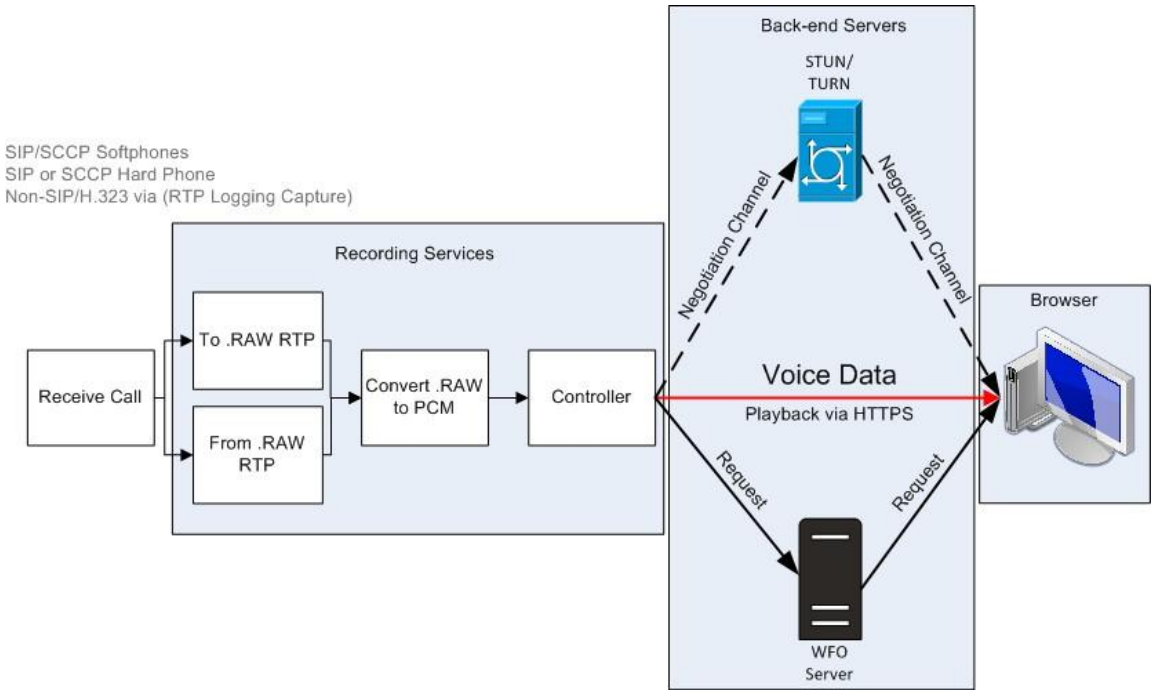
سطح المكتب الذكي **SIP / SCCP** الإشارة



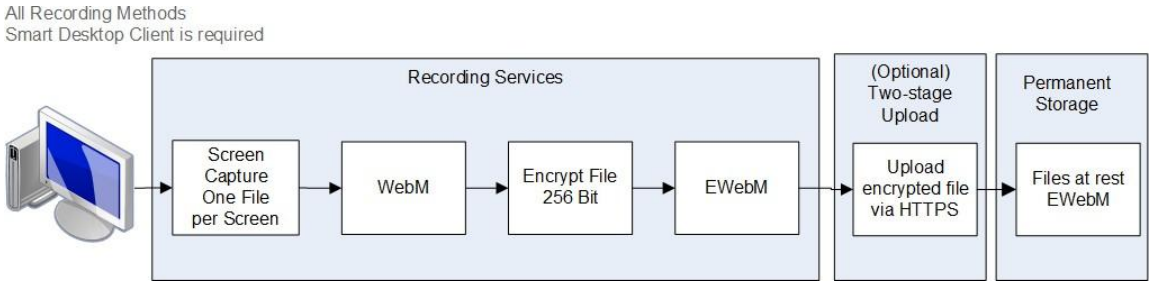
سطح المكتب الذكي **RTP** التسجيل



سطح المكتب الذكي مراقبة الصوت المباشر

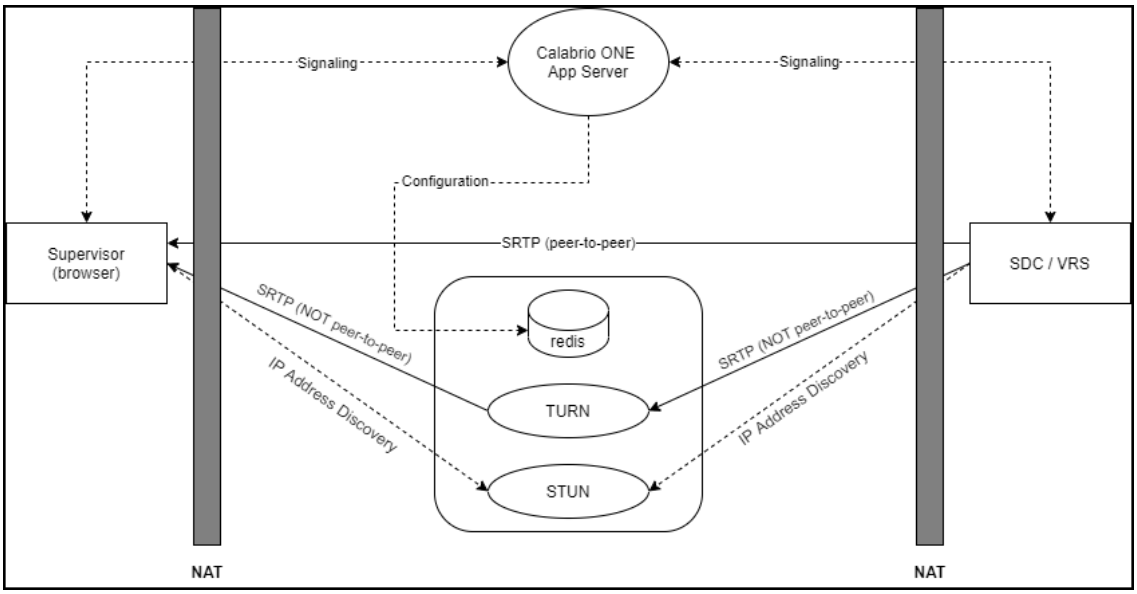


سطح المكتب الذكي مراقبة الشاشة الحية



ملاحظة تستخدم شاشة سطح المكتب الذكي وتسجيل الصوت تشفير AES 256 بت إذا تم التسجيل داخل Webex WFO.

اتصالات المراقبة المباشرة لسطح المكتب الذكي



اتصال	الموانئ	البروتوكول	تلاحظ
اشارات	80, 443	TCP	بواسطة مقبس الويب
تهيئة	6379	TCP	إدارة STUN/TURN باستخدام دور مسؤول النظام في Webex WFO
SRTP (نظير إلى-نظير)	49152–65535	UDP	الإعلام المرئي والمسموع

اتصال	الموانئ	البروتوكول	ملاحظات
SRTP (وليس نظير إلى نظير)	49152–65535	UDP	الإعلام المرئي والمسموع
اكتشاف IP العنوان	3478	UDP و TCP	-

اختبار سطح المكتب الذكي

بعد تثبيت Smart Desktop (راجع تثبيت Smart Desktop) وتحليلات سطح المكتب (راجع تمكين ملحق Desktop Analytics في المستعرض الخاص بك)، اتبع هذه الخطوات للتأكد من أن تطبيق Smart Desktop يعمل بشكل صحيح.

المتطلبات الأساسية

- يجب أن يكون تسجيل دخول النافذة (إدارة التطبيقات> تكوين المستخدم> المستخدمون) بتنسيق [المجال\WindowsNTID]. إذا أضفت تسجيل الدخول إلى النافذة بعد تثبيت Smart Desktop، فستحتاج إلى إعادة تشغيل Smart Desktop أو خدمات سطح المكتب الخاصة به.
- يمتلك العامل الأذونات التالية المعينة لدوره. توجد الأذونات في إدارة التطبيقات> تكوين > أدوار المستخدم.
  - التقاط تحليلات سطح المكتب
  - التقاط جهات الاتصال
  - شاشة التسجيل
  - تسجيل الصوت
  - مراقبة الشاشة الحية
  - مراقبة الصوت المباشر
  - سجل عند الطلب (الإشارة RTP)
  - التقاط أحداث سطح المكتب

ملاحظة لا تدعم حلول مركز الاتصال كخدمة (CCaaS) مراقبة الصوت المباشر.

- يتم تشغيل إضافة Desktop Analytics في متصفحك.

الاجراءات

تأكد من تشغيل العمليات الصحيحة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك

1. افتح إدارة المهام.
2. قم بتأكيد العمليات التي يتم تشغيل DesktopRecordServer و DesktopRecordProcess في "إدارة المهام". إذا لم يكن DesktopRecordProcess قيد التشغيل، فتأكد من إدخال تسجيل الدخول الخاص بالإطار بشكل صحيح كما هو موضح في المتطلبات الأساسية.

3. تحقق من تشغيل ciSaasDesktopRecord في إدارة المهام.

4. افتح تطبيق الخدمات على جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتحقق من تشغيل خدمة تسجيل سطح المكتب الذكي Calabrio ONE.

تأكد من أن **Webex WFO** يتعرف على جهاز الكمبيوتر الخاص بك
انتقل إلى إدارة التطبيقات> العالمية > المراقبة > مراقبة سطح المكتب. إذا رأيت دائرة خضراء أسفل عمود الحالة، فهذا يعني أنك متصل وأن الإصدار المثبت من Smart Desktop هو الإصدار النشط.

تأكد من أن **Webex WFO** يتعرف على الوكلاء الذين يستخدمون سطح المكتب الذكي

1. انتقل إلى إدارة التطبيقات> العالمية > المراقبة > مراقبة الوكيل.
2. يمكنك مراقبة شاشة الوكيل إذا كان رمز مراقبة شاشة الوكيل أسود. إذا كان الرمز باللون الأسود، فهذا يعني أن العامل لديه عميل سطح المكتب الذكي يعمل على أجهزة الكمبيوتر الخاصة به بالأذونات الصحيحة.
3. يمكنك مراقبة صوت الوكيل إذا كان رمز مراقبة صوت الوكيل أسود. إذا كان الرمز باللون الأسود، فهذا يعني أنه تم تكوين العامل للتسجيل على سطح المكتب، ولديه Smart Client يعمل على أجهزة الكمبيوتر الخاصة به بالأذونات الصحيحة، وتم تكوينه لتسجيل الخادم، وتم تعيينه لجهاز مراقب في صفحة "إقرانات الأجهزة".

4. انقر فوق رمز مراقبة شاشة الوكيل لفتح نافذة مراقبة الشاشة الحية.
5. من نافذة مراقبة الشاشة الحية، انقر فوق الشاشة لبدء جلسة المراقبة. انقر فوق الصوت لمراقبة مكالمة الوكيل. لا يمكنك سماع الصوت إلا إذا كان الوكيل يجري مكالمة نشطة.

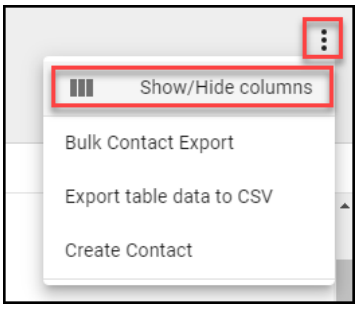
إجراء مكالمة اختبار

1. إجراء مكالمة هاتفية من سطح مكتب أحد الوكلاء.
2. في Webex WFO، انقر على التفاعلات.
3. تحقق من إمكانية العثور على تسجيل المكالمة.
4. انقر نقرا مزدوجا فوق التسجيل لتشغيل المكالمة وتسجيل الشاشة، إن أمكن.

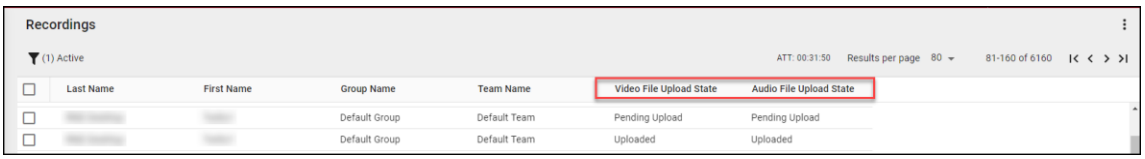
إذا لم تظهر لوحة تسجيل الشاشة أو كانت فارغة، فتحقق من تعطيل حاجب النوافذ المنبثقة في المستعرض.

مراجعة حالة تحميل جهات الاتصال المسجلة بالفيديو والصوت

1. انتقل إلى التفاعلات.
2. انقر فوق رمز خيارات القوائم في الزاوية العلوية اليسرى من الصفحة.
3. انقر فوق إظهار/إخفاء الأعمدة. تظهر نافذة إظهار/إخفاء الأعمدة.



4. انقر فوق حالة تحميل ملف الصوت وحالة تحميل ملف الفيديو إذا كانا مدرجين ضمن الأعمدة المخفية .
5. انقر على تطبيق. يمكنك الآن بسهولة معرفة ما إذا كانت ملفات الفيديو والصوت معلقة للتحميل أو تم تحميلها بنجاح.



6. انقر نقرا مزدوجا فوق جهة اتصال لمراجعة تسجيلات الصوت والشاشة المرتبطة بالمكالمة.

إدارة سطح المكتب الذكي

Cisco توصي بتحديث سطح المكتب الذكي كل ثلاثة أشهر. Webex WFO يدعم عملية تحديث غير متقطعة.

سواء اخترت التحديث التلقائي أو إجراء تحديثات يديرها العميل، يتم تشغيل التحديثات بصمت ودون مقاطعة للتسجيلات أو جهات الاتصال. يعمل كل من الإصدار الحالي والإصدار المحدث من Smart Desktop جنبا إلى جنب حتى تتم عملية تسجيل الدخول إلى Windows. تسمح مراقبة سطح المكتب للمسؤولين بعرض إصدارات Smart Desktop النشطة والمثبتة للمستخدمين على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم وتعيين مستويات التسجيل وتنزيل السجلات عن بعد لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها.

أفضل الممارسات يجب أن يتعرف المسؤولون على مراقبة سطح المكتب للتحقق من حالة سطح المكتب الذكي وإصداراته عبر مؤسستك.

التحديث التلقائي

يحتوي Webex WFO على ميزة التحديث التلقائي التي يمكن تمكينها أو تعطيلها في أي وقت من خلال الانتقال إلى إدارة التطبيقات > الإدارة > الإعدادات العامة. من صفحة الإعدادات العامة، استخدم زر تمكين التحديث التلقائي للعميل لتمكين ميزة التحديث التلقائي أو تعطيلها.

في حالة تمكينه، عندما يقوم مستخدم بتسجيل الدخول إلى كمبيوتر يقوم بتشغيل Smart Desktop، يقوم الكمبيوتر بالتحقق لمعرفة ما إذا كان هناك تحديث جديد متوفر للتنزيل.

التحديث المدار من قبل العميل

يمكنك دفع التحديثات باستخدام دفعة برامج مدارة (على سبيل المثال، GPO أو LANDesk).

أفضل الممارسات يجب أن يتطلب نهج مؤسستك من الوكلاء تسجيل الخروج من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم في نهاية نوبتهم. يمكن أتمتة هذا الإجراء باستخدام إعدادات كائن نهج المجموعة.

أفضل الممارسات لتحميل التسجيلات إلى **Webex WFO**

يضمن الحصول على تسجيلات الصوت والشاشة من سطح مكتب المستخدم في أسرع وقت ممكن توفر التسجيلات للتشغيل بعد تسجيل المكالمة. هناك خيارات لنقل التسجيلات من سطح مكتب المستخدم على الفور أو في وقت محدد. القرار بشأن وقت تحميل التسجيلات هو تعاون بين موظفي الأعمال وتكنولوجيا المعلومات من خلال النظر في احتياجات إمكانية الوصول إلى الصوت والشاشة وعرض النطاق الترددي والتخزين. توصي Cisco بعمليات التحميل المدرجة أدناه.

- التحميل الفوري باستخدام مهام سير العمل QM—تضمن هذه العملية توفر التسجيل للتشغيل بعد تسجيل المكالمة وعدم استهلاك مساحة التخزين بشكل مفرط على كمبيوتر العميل. توصي Cisco بتكوين التسجيلات لتحميلها على الفور من كمبيوتر الوكيل إلى

Webex WFO إذا كان عرض النطاق الترددي WAN و LAN كافيا. استخدم صفحة إدارة سير العمل في إدارة التطبيقات لإجراء عمليات تحميل فورية.

- التحميل المتأخر باستخدام مهام سير العمل QM—يمكنك تهيئة هذه العملية لتتم بعد ساعات العمل. يتم تحميل تسجيلات الصوت و / أو الشاشة في وقت محدد. بعد تحميل التسجيلات الخاصة بك ، يمكنك تنزيلها عند الطلب. استخدم صفحة "إدارة سير العمل" في "إدارة التطبيقات" لإجراء عمليات تحميل متأخرة.

- التحميل الفوري باستخدام إعدادات التحميل المرحلي الإقليمية لخادم البيانات Webex WFO - إذا كان النطاق الترددي للإنترنت يمثل مصدر قلق، فيمكن لنهج التحميل المرحلي أن يقلل من حركة مرور شبكة WAN الخارجية خلال ساعات العمل. يتطلب هذا الخيار منك تكوين إعدادات التحميل المرحلي لخادم البيانات Cisco (انظر تكوين خادم البيانات و تكوين التحميل المرحلي للمزيد). تضمن هذه العملية نقل المكالمات من جهاز الكمبيوتر إلى وحدة التخزين المحلية خلال النهار. يتم تحميل التسجيلات في وقت محدد بعد ساعات العمل. بعد تحميل تسجيلاتك، يمكنك تنزيلها عند الطلب. قم بتكوين "إعدادات التحميل المرحلي لخادم البيانات الإقليمي" في صفحة تكوين خادم البيانات في إدارة التطبيقات لتنفيذ عمليات التحميل المرحلي.

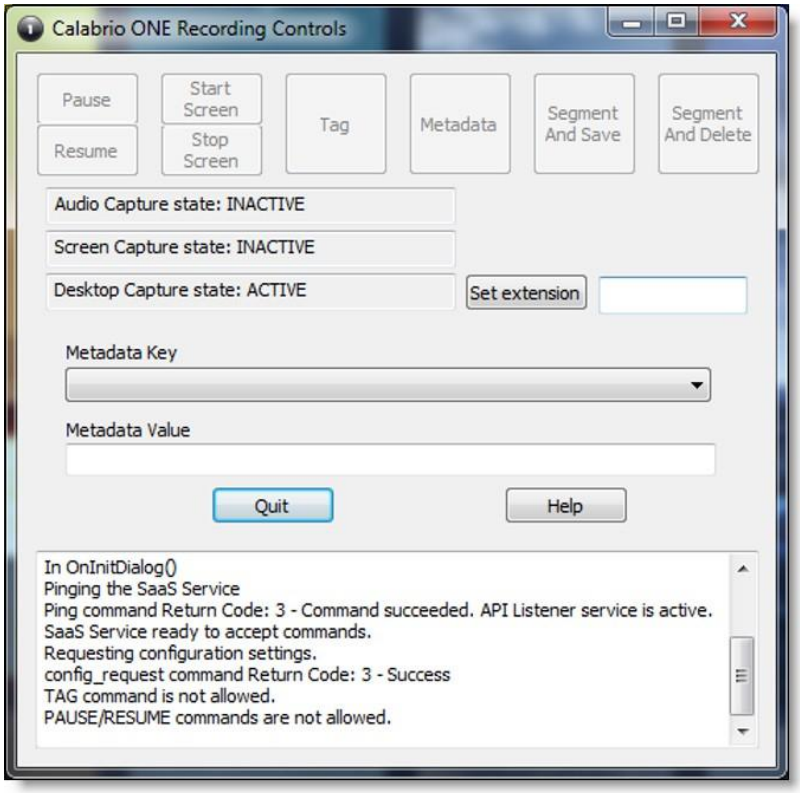
تطبيق ضوابط التسجيل

Webex WFO Recording Controls هو تطبيق ويب مستقل يسمح لك ببدء وإيقاف واستئناف وإيقاف تسجيل الصوت والشاشة وضغطات المفاتيح للمكالمات النشطة. يمكنك أيضًا تصنيف المكالمات وإضافة بيانات وصفية إليها.

لبدء عناصر التحكم في التسجيل، اختر عناصر التحكم في التسجيل في **Calabrio ONE** من قائمة ابدأ. لإغلاق عناصر التحكم في التسجيل، انقر فوق إنهاء.

يمكن للوكلاء استخدام تطبيق التحكم في تسجيل سطح المكتب الذكي، والمعروف أيضًا باسم تطبيق التقاط سطح المكتب والتحكم فيه (DCC)، للتحكم في التسجيلات وبيانات التعريف Insert من أجهزة سطح المكتب الخاصة بهم. تم تثبيت تطبيق التحكم في التسجيل مع برنامج Smart Desktop. يظهر في قائمة البرامج تحت Cisco على سطح مكتب الوكيل بعد تثبيت برنامج Smart Desktop.

يظهر تطبيق التحكم في التسجيل أدناه:



يجب منح الأدوار والأذونات الصحيحة للوكلاء من قبل مسؤول المستأجر قبل أن يتمكنوا من استخدام تطبيق التحكم في التسجيل.

يتيح تطبيق التحكم في التسجيل للمستخدمين القيام بما يلي:

- قم بتمييز مكالمة جارية أو أحدث تسجيل لمكالمة
- تسجيل المكالمات
- أوقف تسجيل الصوت مؤقتًا ثم استأنفه
- ابدأ تسجيل المكالمة
- تجاهل التسجيلات الصوتية والشاشات السابقة لإجراء مكالمة
- احذف تسجيل المكالمة الجارية - بمجرد انتهاء المكالمة، لا يمكنك حذف التسجيل
- سجّل الدخول أو سجّل الخروج لتسجيل نظام تسجيل المكالمات الهاتفية
- أضف بيانات وصفية إلى مكالمة نشطة أو إلى أحدث مكالمة
- بدء أو إيقاف تسجيل الصوت والشاشة لمكالمة جارية
- بدء أو إيقاف تسجيل الشاشة

يدعم تطبيق التحكم في التسجيل أنواع التسجيل التالية:

- تسجيل سطح المكتب
- تسجيل الشبكة

راجع "عناصر التحكم في التسجيل API" في دليل المرجع API للحصول على معلومات حول أوامر DCC.

Webex WFO خادم البيانات

خادم البيانات Webex WFO مسؤول عن وظائف مثل مزامنة ACD وعمليات التحميل المرحلية. يمكن لمسؤول المستأجر تثبيت خادم البيانات لمستأجر واحد، أو يمكن لمسؤول النظام تثبيت خادم بيانات أساسي وتكوينه كخادم بيانات مشترك لعدة مستأجرين.

ملاحظة إذا كان يجب على خادم البيانات الاتصال من خلال وكيل ويب، فيجب تشغيل جميع خدمات Webex WFO التي تعمل عليه كحسابات تسجيل دخول Windows مع إعدادات الوكيل. عند تهيئة خادم البيانات باستخدام

يجب تهيئة خدمة خادم البيانات، في خادم الوكيل، للتشغيل كمسؤول محلي. لا يدعم Webex WFO استخدام نصوص PAC للاتصال بالإنترنت.

الخدمات المثبتة مع برنامج خادم البيانات هي كما يلي.

- خدمة الإشارات CTI
- خادم البيانات
- خدمات الويب لخادم البيانات
- خدمة تسجيل الشبكة
- خدمة SIPREC

في Webex WFO، فيما يلي وظائف خادم البيانات، ووصفها، والخدمة التي تتوافق معها.

- إعدادات مزامنة خادم البيانات الإقليمي ACD — تُستخدم لمزامنة معلومات المستخدم والفريق من خادم بيانات مدعوم ACD (Webex WFO).
- إعدادات خادم التقاط التسجيل — تُستخدم لبيئات تسجيل الصوت الخاصة بخادم الحافة أو البوابة (SBC). تقوم خدمة الإشارة الأساسية (CTI أو SIPREC) بتعيين المكالمات إلى خوادم الالتقاط في خوارزمية التناوب الدوري (Webex WFO خدمة تسجيل الشبكة).
- موقع ملف نظام المعلومات الجغرافية لخادم البيانات الإقليمي — يستخدم لاستيراد بيانات تعريف جهات الاتصال الخارجية من ملف CSV إلى Webex WFO (خادم البيانات Webex WFO).

- إعدادات خادم إشارات SIPREC للتسجيل — تُستخدم لتتبع أحداث البدء والإيقاف والتقاط البيانات الوصفية لتسجيلات المكالمات. يتم استخدام خدمة إشارات SIPREC لبيئات تسجيل بوابة الحافة (وحدة التحكم في حدود الجلسة) (Webex WFO SIPREC Service).
- إعدادات خادم الإشارات للتسجيل CTI — تُستخدم لتتبع أحداث البدء والإيقاف والتقاط البيانات الوصفية لتسجيلات المكالمات. يتم استخدام خدمة الإشارة CTI لبيئات تسجيل خادم الحافة (Webex WFO CTI خدمة الإشارة).
- إعدادات التحميل المرحلي لخادم البيانات الإقليمي — تُستخدم لجمع بيانات الاتصال محليًا من مستخدمي Smart Desktop وتحميل الملفات بشكل دوري إلى مكونات Webex WFO في السحابة (خادم بيانات Webex WFO).
- إعدادات التقاط خادم البيانات الإقليمي ACD — تُستخدم لالتقاط البيانات الوصفية المخصصة ومطابقة المكالمات الواردة من خلال بوابة (خادم البيانات Webex WFO).
- إعدادات الأحداث في الوقت الفعلي لخادم البيانات الإقليمي - تُستخدم لالتقاط البيانات التاريخية والبيانات في الوقت الفعلي ACD لبيانات التعريف WFM و ACD لإرفاقها بجهات اتصال المكالمات كبيانات تعريف مخصصة (خادم البيانات Webex WFO).
- إعدادات التوفيق بين خادم البيانات الإقليمي — التوفيق هو عملية تربط تسجيلات جذر البوابة، والتي تحتوي على بيانات مكالمات محدودة، ببيانات مكالمات إضافية تتضمن الارتباط بالوكيل الصحيح (Webex WFO خادم البيانات).
- Active Directory Sync — يمكّن Webex WFO من مطابقة ومزامنة مستخدمي Webex WFO مع مستخدمي Active Directory (Webex WFO Data Server).
- إعدادات مزامنة الأجهزة عبر خادم البيانات — تتيح لك مزامنة الأجهزة من خلال خادم البيانات. ويمكن بعد ذلك ربط هذه الأجهزة بالمستخدمين ومجموعات التسجيل وأنواع التسجيل باستخدام صفحة ارتباطات الأجهزة في إدارة التطبيقات (Webex WFO خادم البيانات).
- إعدادات خدمة الويب المحلية — تمكين التكامل API على خادم البيانات هذا. في حال تفعيل هذا الخيار، سيكون لديك خيار تفعيل ما يلي:
  - Cisco IP Phone عناصر التحكم في الخدمات — تسمح بعناصر التحكم في التسجيل التي تدعمها Cisco من الأجهزة المدعومة Cisco.
  - عناصر تحكم التسجيل المبسطة API — تتيح لك استخدام مصادقة خادم البيانات الأصلية لعناصر تحكم التسجيل Cisco.
- تهيئة نظام إدارة الموارد البشرية — لتمكين خادم البيانات من تصدير البيانات إلى نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) (Webex WFO خادم البيانات).
- تهيئة SFTP — تمكنك من تهيئة خادم SFTP (خادم البيانات Webex WFO).

- إعدادات خادم استيراد الوسائط — لتمكين استيراد ملفات التسجيل من موقع خارجي (Webex WFO خادم البيانات).

متطلبات النظام

تسرد الأقسام التالية الحد الأدنى لمتطلبات النظام ل Webex WFO. للحصول على أحدث معلومات

التوافق المدعومة، تفضل بزيارة www.cisco.com .

أجهزة سطح المكتب

متطلبات الأجهزة لأجهزة سطح المكتب Webex WFO هي كما يلي:

	أجهزة سطح المكتب
NIC	100 ميجابت NIC يجب أن تدعم بطاقات واجهة الشبكة (NIC) الوضع غير المشروع. قم بتكوين إعدادات طاقة Windows لتعطيل "السماح للكمبيوتر ب TURN إيقاف تشغيل هذا الجهاز لتوفير الطاقة" على بطاقات واجهة الشبكة.
مساحة القرص	20 جيجا بايت تخزين التسجيل الصوتي (MB) = عدد التسجيلات × متوسط طول المكالمة × 0.5 MB في الدقيقة ملاحظه تستند هذه الصيغة إلى معدل بت صوتي يبلغ 64 كيلوبت في الثانية (كيلوبت في الثانية). [(64 كيلوبت في الثانية × 60 ثانية) ÷ 8 بت] ÷ 1024 كيلوبايت = 0.46875 MB في الدقيقة تخزين تسجيل الشاشة (MB) = عدد التسجيلات × متوسط طول المكالمة × 1.5 MB في الدقيقة ملاحظة تعتمد متطلبات التخزين لتسجيلات الشاشة على ثلاثة عوامل: طول التسجيل ودقة الشاشة والرقم من المراقبين الذين يجري تسجيلهم. تستند القيمة المعروضة هنا إلى شاشة واحدة. يتم تسجيل كل شاشة إضافية بشكل منفصل ، لذلك

أجهزة سطح المكتب	
يجب تطبيق هذه الصيغة لكل شاشة.	
CPU	إنتل كور 2 ديو 2.0 غيغاهرتز، كور i3، أيه إم دي أثلون 64 X2 أو أفضل
ذاكرة	2 جيجا بايت

برامج سطح المكتب

إطار عمل .NET

يتطلب .NET Framework 4.5 Webex WFO Smart Desktop لميزات Webex WFO Analytics. إذا لم يتم تثبيت . NET Framework ، فلن يتمكن Webex WFO من التقاط أحداث المستعرض كجزء من بيانات Desktop Analytics. يمكنك تنزيل . NET Framework من http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

المتصفحات

يجب أن يسمح أي متصفح تستخدمه بتنزيل الملفات. يجب تعطيل أدوات حظر النوافذ المنبثقة.

المكون الإضافي/الإضافة لتحليلات سطح المكتب

يجب على المستخدمين الذين يديرون حقول Desktop Analytics عبر صفحة Field Manager في Webex WFO وأسطح مكتب الوكيل التي تم تثبيت Smart Desktop عليها تمكين ملحق/مكون إضافي لمتصفح Calabrio Analytics. المكون الإضافي مطلوب ليس فقط لوضع علامة على الحقول في المستعرض ولكن أيضا لمراقبة نشاط الويب الخاص بالوكيل داخل المستعرض.

قم بتمكين ملحق تحليلات سطح المكتب في **Firefox**

في المرة الأولى التي تقوم فيها بتسجيل الدخول إلى Webex WFO باستخدام Firefox ، سترى مربع حوار يخبرك بتثبيت ملحق متصفح Calabrio. حدد السماح بهذا التثبيت وانقر فوق متابعة. لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر.

تمكين المكون الإضافي **Desktop Analytics** في **Microsoft Edge Chromium**

في Edge Chromium ، انتقل إلى https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin / hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf وانقر فوق إضافة إلى Chrome .

تفعيل المكون الإضافي "إحصاءات سطح المكتب" في **Chrome**

يمكن تنزيل إضافة Chrome أو تثبيتها من خلال إعدادات GPO. قم بتنزيل وتثبيت المكون الإضافي Calabrio Analytics، الإصدار 0.2.0.4. يوجد المكون الإضافي في:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

ملاحظة في حالة عدم عمل النقر فوق الارتباط، انسخ عنوان URL والصقه في المستعرض.

برنامج أدوبي أكروبات ريدر

مطلوب Adobe Reader لفتح ملفات PDF المصدرة ووثائق المستخدم. يتوفر تنزيل مجاني لبرنامج Acrobat Reader على # www.adobe.com.

هام توجد مشكلات معروفة في إصدارات Adobe Reader التي تستخدم ميزة الأمان (المحسن). إذا كنت تخطط لاستخدام ميزة Desktop Analytics ، فيجب عليك الانتقال إلى الأمان (المحسن) ضمن التفضيلات في Adobe Reader ، ومسح تمكين الوضع المحمي عند بدء التشغيل
وخانات الاختيار الأمان المحسن، انقر فوق نعم لأية رسائل تحذير، ثم انقر فوق موافق لحفظ التغييرات. عند الانتهاء ، أعد تشغيل Adobe Reader حتى تدخل التغييرات حيز التنفيذ. إذا لم يتم تكوين Adobe Reader بشكل صحيح، فلن يتمكن Desktop Analytics من التقاط الأحداث المتعلقة ب Adobe Reader.

برامج سطح المكتب والتقاط الصوت

لكي يقوم Smart Desktop بإجراء الكشف المناسب عن الهاتف والتقاط الصوت ، يلزم القدرة على اكتشاف والتقاط بروتوكولات شبكة معينة (مثل SIP, SCCP و RTP). أي برنامج يعمل على جهاز الكمبيوتر يتداخل مع حركة مرور الشبكة أو يعيد توجيهها أو يخفيها بطريقة أخرى سيؤدي إلى فشل Smart Desktop في العمل بشكل صحيح.

مثال يتسبب عميل SonicWall VPN المزود بعامل تصفية خفيف الوزن محسن الشبكة الحتمي (DNE) الممكن في إعادة توجيه حركة مرور الشبكة الصادرة من محول الشبكة
التي يستخدمها سطح المكتب الذكي. في هذه الحالة، يجب تعطيل عامل تصفية DNE خفيف الوزن للسماح لسطح المكتب الذكي بالعمل بشكل صحيح.

تمكين إضافة Desktop Analytics في متصفحك

يجب تثبيت Smart Desktop على جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتنشيطه قبل أن تتمكن من وضع علامة على الحقول. يجب أن يكون لدى المستخدمين الذين لديهم إذن لإدارة حقول Desktop Analytics باستخدام صفحة Field Manager وعلى أسطح مكتب الوكلاء حيث تم تثبيت Smart Desktop المكون الإضافي المناسب لمستعرض Desktop Analytics الذي تم تكوينه للمتصفح الذي يستخدمونه.

المتطلبات الأساسية

- تمتلك مؤسستك أحد التراخيص التالية:
  - أساسيات التحليلات
  - مؤسسة التحليلات

- تحليلات سطح المكتب
- يتم تثبيت Smart Desktop وتنشيطه على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

الاجراءات

قم بتمكين ملحق تحليلات سطح المكتب في **Firefox**
في المرة الأولى التي تقوم فيها بتسجيل الدخول إلى Webex WFO باستخدام Firefox ، سترى مربع حوار يخبرك بتثبيت ملحق متصفح Calabrio. حدد السماح بهذا التثبيت وانقر فوق متابعة. لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر.

تمكين المكون الإضافي **Desktop Analytics** في **Microsoft Edge Chromium**
في Edge Chromium ، انتقل إلى https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf وانقر فوق إضافة إلى Chrome .

تفعيل المكون الإضافي "إحصاءات سطح المكتب" في **Chrome**
يمكن تنزيل إضافة Chrome أو تثبيتها من خلال إعدادات GPO. قم بتنزيل وتثبيت المكون الإضافي Calabrio Analytics، الإصدار 0.2.0.4. يوجد المكون الإضافي في:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

ملاحظة في حالة عدم عمل النقر فوق الارتباط، انسخ عنوان URL والصقه في المستعرض.

مواضيع ذات صلة

"تثبيت Webex WFO Smart Desktop" في دليل التثبيت *Webex WFO*

خوادم الأجهزة العميلة التابعة جزئيا

ملاحظه يدعم Citrix XenApp المثبت فقط على خادم Windows مدعوم.

عند استخدام خادم جهاز عميل جزئي، لاحظ:

- تتطلب الأجهزة العميلة التابعة جزئيا التي تستخدم Smart Desktop جلسة سطح مكتب بعيد لالتقاط جميع بيانات المستخدم (الصوت والشاشة وتسجيل سطح المكتب). في حالة عدم وجود جلسة عمل سطح مكتب بعيد، قم بتثبيت Smart Desktop على أسطح مكتب العامل لالتقاط جميع بيانات المستخدم على سطح المكتب أثناء تسجيل دخول المستخدم.
- قم بتكوين مهام سير العمل لاستخدام التحميل الفوري لكل من الشاشة والصوت لضمان إمكانية الوصول إلى جميع التسجيلات.

- إذا كنت تستخدم Smart Desktop لأغراض التسجيل، فإن خادم العميل التابع جزئيا يتطلب موارد خادم إضافية لتسجيلات الشاشة. ستختلف متطلبات الموارد اعتمادا على التصميم الفعلي وقد تتطلب بعض تصميمات الأجهزة التفصيلية التي يجب مراجعتها بواسطة Cisco قبل النشر.
- إذا كنت تستخدم صورة ظاهرية ولديها حق الوصول إلى بطاقة واجهة الشبكة (NIC) المحلية، فيمكنك استخدام Smart Desktop للتسجيل من جانب الوكيل.

تثبيت خادم جهاز العميل التابع جزئيا

قم بتثبيت Citrix XenApp أو خدمات Windows الطرفية وفقا لوثائق المنتج.

استخدم الإعدادات التالية المطلوبة لدعم تسجيل الصوت والشاشة ووظائف تشغيل التسجيل في Webex WFO:

منطقة	نظر
المتصفح	▪ قم بتضمين مستعرض مدعوم في عمليات نشر خادم العميل الرقيق. يجب أن تتضمن خوادم الأجهزة العميلة جزئيا مستعرضا مدعوما للوصول إلى Webex WFO. ▪ انشر المستعرض محليا على كل خادم. ▪ تأكد من أن إعدادات أمان المستعرض تسمح للمستخدمين النهائيين بتشغيل التسجيلات من خلال جهاز العميل التابع جزئيا.
دورات	قصر عدد الجلسات المتزامنة لكل مستخدم على جلسة واحدة.
عميل سطح المكتب الذكي	▪ بالنسبة لخدمات عملاء Citrix ، يجب عليك أيضا تثبيت سطح المكتب الذكي العميل على خادم العميل الرقيق، من أجل تسجيل نشاط سطح مكتب المستخدم (تحليلات سطح المكتب) والمكالمات الهاتفية، باستخدام هاتف إلكتروني مدعوم. ▪ يتصل عميل سطح المكتب الذكي بالنظام الأساسي Webex WFO باستخدام تسجيل الدخول إلى المجال\Windows الفريد للمستخدم.

استخدام المنفذ

متطلبات المنفذ لمكونات Webex WFO مذكورة أدناه.

بشكل عام ، يجب أن يكون المنفذ 80 والمنفذ 443 إلى خادم الويب مفتوحين للاتصال ب Webex WFO لجميع عمليات تكامل السحابة مع Webex WFO. تختلف متطلبات المنفذ الدقيقة وفقا لنموذج نشر السحابة الخاص بك.

مكونات الحافة:

- سطح المكتب الذكي

مكونات خادم البيانات:

- خادم البيانات—ACD المزامنة: Avaya CM مع نخبة مركز الاتصال
- خادم البيانات—ACD مزامنة: تكامل CCaaS
- خادم البيانات - ACD المزامنة: CUCM تسجيل الشبكة
- خادم البيانات—ACD المزامنة: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- خادم البيانات—ACD مزامنة: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- خادم البيانات—نظم المعلومات الجغرافية
- خادم البيانات—تسجيل/التقاط
- خادم البيانات—الإشارة: CTI
- خادم البيانات - الإشارة: CTI, Avaya تسجيل Aura Communication Manager
- خادم البيانات - الإشارة: CTI, Cisco Unified Communications Manager تسجيل الشبكة
- خادم البيانات - الإشارة: SIPREC

مكونات الحافة

المنفذ	استخدام	المصدر	الوجهة	تلاحظ
سطح المكتب الذكي				
UDP 49152–65535	مراقبة الصوت المباشر - RTP مراقبة الشاشة الحية - دفق RDP	كمبيوتر العميل	متصفح المشرف	—
TCP 52102	الاتصال بين خوادم البيانات Cisco CTI وSDC	سطح المكتب الذكي	خادم البيانات	

مكونات خادم البيانات

المنفذ	استة	المصدر	الوجهة	تلاحظ
خادم البيانات—ACD مزامنة: تكامل CCaaS				
TCP 443	الاتصال بين عمليات تكامل CCaaS والإعدادات التالية على خادم البيانات: إعدادات التقاط خادم البيانات الإقليمي ACD وإعدادات خادم الإشارة # تسجيل CTI وخادم البيانات الإقليمي ACD إعدادات الالتقاط	—	—	—
خادم البيانات - ACD المزامنة: CUCM تسجيل الشبكة				
TCP 22	الاتصال بين كل من التكوين SFTP وإعدادات تسوية خادم البيانات الإقليمي على خادم البيانات وخدمة الفوترة CUCM	SFTP ، خادم البيانات	CUCM الفوترة الخدمة	—

المنفذ	استخدام	المصدر	الوجهة	تلاحظ
TCP 8443	الاتصال بين CUCM AXL وخادم البيانات الإقليمي ACD مزامنة الإعدادات على خادم البيانات	خادم البيانات	CUCM AXL	—
خادم البيانات—ACD المزامنة: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	الاتصال بين خادم Cisco Unified CCE AW SQL قاعدة البيانات وخادم البيانات الإقليمي إعدادات المزامنة ACD على خادم البيانات	خادم البيانات	Cisco Unified CCE AWDB SQL قاعدة بيانات الخادم	—
TCP 1433 TCP 1434	الاتصال بين خادم Cisco Unified CCE HDS SQL قاعدة البيانات وإعدادات تسوية خادم البيانات الإقليمي وخادم البيانات الإقليمي ACD التقاط الإعدادات على البيانات الخادم	خادم البيانات	Cisco Unified CCE HDS SQL قاعدة بيانات الخادم	—
TCP 42027	الاتصال بين خدمة Cisco Unified CCE CTI (الجانب الجانبي) أ) وإعدادات خادم الإشارة CTI للتسجيل على البيانات الخادم	خادم البيانات	Cisco Unified CCE CTI الخدمة (الجانب أ)	الجانب أ افتراضي في حالة استخدام PG1. سوف المنافذ تختلف بناء على PG الذي تستخدمه. منفذ الخادم CTI الذي تم تكوينه في Unified CCE ACD التكوين.
TCP 43027	الاتصال بين خدمة Cisco Unified CCE CTI (الجانب الجانبي) ب) وتسجيل CTI إعدادات خادم الإشارة على البيانات الخادم	خادم البيانات	Cisco Unified CCE CTI الخدمة (الجانب ب)	الجانب B الافتراضي في حالة استخدام PG1. سوف المنافذ تختلف بناء على PG الذي تستخدمه. منفذ الخادم CTI الذي تم تكوينه في Unified CCE ACD التكوين.
خادم البيانات—ACD مزامنة: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	الاتصال بين قاعدة بيانات Unified CCX Informix و	خادم البيانات	Unified CCX	—

المنفذ	استخدام	المصدر	الوجهة	تلاحظ
	كل من إعدادات مزامنة خادم البيانات الإقليمي ACD والإعدادات الإقليمية إعدادات التقاط خادم البيانات ACD		قاعدة بيانات إنفورميكس	
TCP 12028	الاتصال بين خدمة Cisco Unified CCX CTI (جانبية أ) وإعدادات خادم الإشارة CTI للتسجيل على البيانات الخادم	خادم البيانات	Cisco Unified خدمة CCX CTI (الجانب أ)	الجانب أ الافتراضي. هذا هو RMCM تم تكوين منفذ TCP في Unified CCX معلمات النظام. خادم CTI تم تكوين المنفذ في Unified CCX ACD التكوين.
TCP 12028	الاتصال بين خدمة Cisco Unified CCX CTI (الجانب الجانبي ب) وإعدادات خادم الإشارة CTI للتسجيل على البيانات الخادم	خادم البيانات	Cisco Unified خدمة CCX CTI (الجانب ب)	الجانب ب الافتراضي. هذا هو RMCM تم تكوين منفذ TCP في Unified CCX معلمات النظام. ملقم CTI تم تكوين المنفذ في Unified CCX ACD التكوين.
خادم البيانات—نظم المعلومات الجغرافية				
—	—	—	—	في حين أن نظم المعلومات الجغرافية لا تستمع مباشرة على منفذ ، يجب نسخ الملفات إلى خادم البيانات. إذا تم النسخ عبر FTP ، يتم استخدام المنفذ 20 و 21.
خادم البيانات—تسجيل/التقاط				
UDP 39500–43500	تسجيل RTP	الهاتف أو الصوت عباره	التقاط الصوت (خادم التسجيل)	—

المنفذ	استخدام	المصدر	الوجهة	تلاحظ
تحديث 49152–65535	مراقبة الصوت المباشر - RTP	التقاط الصوت (خادم التسجيل)	متصفح المشرف	—
خادم البيانات - الإشارة: CTI				
TCP 443	خادم الإشارة	خادم الإشارة	Cisco API	—
TCP 52102	تسجيل الإشارات	عملاء التقاط الصوت (خوادم التسجيل) أو سطح المكتب الذكي	خادم الإشارة	—
TCP 52103	هازلكاست	شريك خادم الإشارة	خادم الإشارة	—
خادم البيانات - الإشارة: CTI, Cisco Unified Communications Manager تسجيل الشبكة				
TCP 2748	JTAPI الإشارة	خادم الإشارة	الموحده CM الناشرين والمشتركين	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP الإشارة من Unified CM	أي Unified CM أو مشترك Publisher	خادم الإشارة	غير آمن
TCP 5060	خادم الإشارة	خادم الإشارة الأساسي	خادم الإشارة الثانوي	ثنائيه الاتجاه

المنفذ	استخدام	المصدر	الوجهة	تلاحظ
TCP 5061	تأمين إشارة SIP من Unified CM	أي Unified CM Publisher أو مشترك	خادم الإشارة	آمن. يستخدم عادة فقط عند تكوين النظام ل SRTP.
خادم البيانات - الإشارة: SIPREC				
TCP 443	Cisco API استفسارات	خادم الإشارة	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP الإشارة من البوابة	البوابة	خادم الإشارة	—
TCP 59106	تسجيل الإشارات	التقاط الصوت (خوادم التسجيل)	خادم الإشارة	—
TCP 59107	هازلكاست	شريك خادم الإشارة	خادم الإشارة	—

تشفير ملف

يتم تشفير الوسائط والبيانات لأغراض أمنية. يستخدم Webex WFO مفتاحا لفك تشفير محادثات العملاء المسجلة. يوجد مفتاح التشفير في قاعدة البيانات. كل مستأجر لديه مفتاح التشفير الخاص به. يمكن تحديث مفاتيح التشفير.

سياسة كلمة المرور

متطلبات تعقيد كلمة المرور

يجب أن تتوافق كلمات المرور مع القواعد التالية.

- يجب ألا يقل عدد الأحرف عن 8 أحرف.
- يجب أن تحتوي على واحد على الأقل من كل مما يلي.

  أحرف كبيرة أحرف
  صغيرة أرقام 9-0
  شخصيات خاصة! # $ % & ,( ) . / : ; = ? @ ^ ` |

- لا يمكن أن تحتوي على اسمك أو عنوان بريدك الإلكتروني.

ملاحظة لا تنتهي صلاحية كلمات المرور.

المصادقه

بشكل افتراضي، تتم إدارة مصادقة المستخدم وكلمات المرور باستخدام Webex WFO. في الأنظمة التي تتم مزامنتها مع ACD، يتم إنشاء المستخدمين وإدارتهم في ACD، على الرغم من أنه لا يزال بإمكانك إنشاء مستخدمين في Webex WFO.

يمكنك اختيار استخدام مصادقة لغة ترميز تأكيد الأمان (SAML). يتيح لك SAML استخدام موفر هوية خارجي (IdP) لمصادقة أسماء المستخدمين وكلمات المرور. يشار إلى طريقة مصادقة المستخدم وإدارة كلمة المرور هذه عادة باسم "تسجيل الدخول الأحادي".

طرق التقاط النظام الأساسي

يصف هذا الموضوع كيف يمكنك تكوين Webex WFO مع العديد من الأنظمة الأساسية لمراكز الاتصال.

طرق الالتقاط المدعومة حسب النظام الأساسي

يصف الجدول التالي كيفية دعم الأنظمة الأساسية لمركز الاتصال لتسجيل الالتقاط.

ملاحظه

Webex WFO يدعم SRTP بطرق الالتقاط التالية فقط:

- حزمة ACME
- Cisco Unified CM

النظام الأساسي	طريقة الالتقاط	اشارات	وصف الإشارة
Cisco	تسجيل شبكة الجسر المدمج	JTAPI	يسجل مع مدير المكالمات لأحداث JTAPI
Cisco	التسجيل المكتبي	JTAPI	يسجل مع مدير المكالمات لأحداث JTAPI
Cisco	البوابة (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	يسجل مع CUBE لإشارات SIPREC
Cisco	عميل سطح المكتب الذكي	IP التواصل (SIP/SCCP)	SCCP الرسائل خارج سطح المكتب

النظام الأساسي	طريقة الالتقاط	اشارات	وصف الإشارة
Cisco	عميل سطح المكتب الذكي	جابر (SIP/SCCP)	شم رسائل SIP/SCCP من سطح المكتب
Cisco	عميل سطح المكتب الذكي	Cisco IP الهاتف الصلب (SIP/SCCP)	يستنشق رسائل SIP/SCCP من سطح المكتب
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	الاستيراد الآلي	CWCC محلل API	محلل استطلاع CWCC لمعالجة ما بعد المكالمة CDR وما بعد المكالمة
ACME	البوابة (ACME حزم)	SIPREC	يسجل مع ACME لإشارات SIPREC
سونوس	بوابة (SONUS)	SIPREC	يسجل مع SONUS لإشارات SIPREC

Cisco طرق التقاط الصوت

يوفر الجدول التالي معلومات حول دمج أنواع الالتقاط والإشارات المدعومة والمختبرة من Cisco:

طريقة الالتقاط	اشارات	الوصف	الوسائط استدر	سطح المكتب الذكي التقاط الشاشة	الصوت المباشر مراقب
طبقة الشبكة تسجيل— جسر مدمج (مريلة)	JTAPI	يسجل مع CUCM/JTAPI احداث	BIB - الوسائط متدفق من الهاتف	نعم (ذكي عميل سطح المكتب يتطلب CTI اتصال)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر WebRTC
سطح المكتب الذكي العميل - IP التواصل	SIP/SCCP	مراقبة SIP/SCCP إيقاف تشغيل الرسائل سطح المكتب / الهاتف البرمجي	تدفق الوسائط القبض مباشرة على سطح المكتب	نعم (ذكي عميل سطح المكتب)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر WebRTC
سطح المكتب الذكي العميل – جابر	SIP/SCCP	شاشات SIP/SCCP إيقاف تشغيل الرسائل سطح المكتب	تدفق الوسائط القبض مباشرة على	نعم (ذكي عميل سطح المكتب)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر

طريقة الالتقاط	اشارات	الوصف	الوسائط استدر	سطح المكتب الذكي التقاط الشاشة	الصوت المباشر مراقب
			سطح المكتب		WebRTC
سطح المكتب الذكي العميل - Cisco IP الهاتف (ديزي بالسلاسل)	SIP/SCCP	الشاشات SIP/SCCP إيقاف تشغيل الرسائل سطح المكتب	تدفق الوسائط القبض مباشرة على سطح المكتب	نعم (ذكي عميل سطح المكتب)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر WebRTC
البوابة (CUBE)	SIPREC	يسجل مع مكعب ل SIPREC اشارات	سيبريك - تفرع الوسائط من Cisco مكعب	نعم (ذكي عميل سطح المكتب)	لا
الاتصال الجماعي استورد	API مقره	يسجل مع مكعب ل SIPREC اشارات	الالي استيراد مشفره . الرعايا و اسوشيتد الاتصال ملفات البيانات الوصفية بكميات كبيرة	غير متوفر – ملفات مشفرة و مستورد	لا

تكاملات التقاط الصوت القديمة **Five9**

يوفر الجدول التالي معلومات حول دمج أنواع الالتقاط والإشارات المدعومة والمختبرة من Five9. يشير على وجه التحديد إلى تكامل Five9 القديم ، وليس Five9 ARU أو Five9 VCC مع VoiceStream.

نوع الالتقاط	اشارات	الوصف	تدفق الوسائط	شاشة سطح المكتب الذكية أسر	الصوت المباشر مراقب
عميل سطح المكتب الذكي	كافكا CTI	Webex WFO منصة تسجل مع Five9 كافكا الأحداث API	تدفق الوسائط الذي تم التقاطه مباشرة على	نعم (عميل سطح المكتب الذكي)	نعم (عميل سطح المكتب الذكي) عبر WebRTC

نوع الالتقاط	اشارات	الوصف	تدفق الوسائط	شاشة سطح المكتب الذكية أسر	الصوت المباشر مراقب
			سطح المكتب - POST اتصل ب CDR و صلح تجهيز التنقيحات و إدراج الأحداث على أساس كافكا أحداث المكالمات		
سطح المكتب الذكي العميل	وكيل فايف 9 كمبيوتر مكتبي بلس (البوابة العربية للتنمية) - كافكا CTI	مراقبة SIP/SCCP إيقاف تشغيل الرسائل سطح المكتب / الهاتف البرمجي	تدفق الوسائط القبض مباشرة على سطح المكتب - POST اتصل ب CDR و صلح تجهيز التنقيحات و إدراج الأحداث على أساس كافكا أحداث المكالمات	نعم (ذكي سطح المكتب العميل)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر WebRTC
سطح المكتب الذكي العميل	وكيل فايف 9 سطح المكتب ادوات (ADT) - كافكا CTI	الشاشات SIP/SCCP إيقاف تشغيل الرسائل سطح المكتب	تدفق الوسائط القبض مباشرة على سطح المكتب - POST اتصل ب CDR و صلح تجهيز التنقيحات و إدراج الأحداث على أساس كافكا أحداث المكالمات	نعم (ذكي سطح المكتب العميل)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر WebRTC

نوع الالتقاط	اشارات	الوصف	تدفق الوسائط	شاشة سطح المكتب الذكية أسر	الصوت المباشر مراقب
سطح المكتب الذكي العميل	فايف Java 9 الوكيل سطح المكتب- كافكا CTI	شاشات SIP/SCCP إيقاف تشغيل الرسائل سطح المكتب	تدفق الوسائط القبض مباشرة على سطح المكتب - POST اتصل ب CDR و صلح تجهيز التنقيحات و إدراج الأحداث على أساس كافكا أحداث المكالمات	نعم (ذكي سطح المكتب العميل)	نعم (ذكي سطح المكتب العميل) عبر WebRTC
سطح المكتب الذكي العميل	Five9 VCC استورد	Five9/Webex WFO التكامل السحابي إلى استيراد Five9 VCC التسجيلات الصوتية في Webex WFO سحابة	غير متوفر – استيراد فقط	نعم (ذكي سطح المكتب العميل)	لا

تسجيل بوابة Sonus

Cisco يدعم المرونة لتسجيل بوابة Sonus.

تحتاج إلى إضافة قواعد معالجة الرسائل (SMM) ل Sonus SIP إلى رؤوس SIP وSIPREC INVITE في Cisco-Guid ل Sonus SBC للعمل مع QM. يسمح ذلك ل QM بمطابقة المكالمات مع سجلات Cisco Unified CM CDR. ستقوم القواعد بما يلي:

- بالنسبة للمكالمات التي تأتي إلى SBC بدون رأس "Cisco-Guid"، سيقوم SMM بإنشاء Cisco-Guid باستخدام 4 مجموعات سداسية عشرية من معرف المكالمة الخارج. سيتم تحويل كل مجموعة إلى رقم عشري مبطن مكون من 10 أرقام 0 سيتم فصله بشرطات إلى من Cisco-Guid.
- بالنسبة للمكالمات التي تحتوي بالفعل على رأس Cisco-Guid، سيظل العنوان كما هو.

ملاحظة ملاحظة: لن يتم استبدال Cisco_Guid بمعرف اتصال جديد تم إنشاؤه بواسطة Cisco-Guid.

- ستحتوي دعوة SIPREC إلى المسجل على رأس Cisco-Guid يطابق Cisco-Guid أعلاه.

يجب أن تكون القواعد مقترنة بجذعك المسجل وجذع Unified CM الذي تستخدمه Unified CM. ما عليك سوى إنشاء هذه القواعد مرة واحدة. إذا قمت بإنشاء مناطق وخطوط ترنك جديدة، يمكنك إعادة استخدام هذه القواعد.

لتكوين وحدات التحكم في حدود جلسة **Sonus** للاستخدام مع **QM**:

1. من واجهة سطر أوامر (CLI) Sonus ، قم بإنشاء قواعد SMM وتمكينها

   a. قم بإنشاء قواعد SMM الواردة Unified CM وتمكينها. راجع مثال قواعد SMM الواردة ل Unified CM لمزيد من المعلومات.

   b. أضف قواعد SMM الصادرة Unified CM. راجع مثال قواعد SMM الصادرة ل Unified CM لمزيد من المعلومات.

   c. أضف قواعد SMM الصادرة للمسجل. راجع مثال قواعد SMM الصادرة للمسجل للحصول على مزيد من المعلومات.

2. استخدم Sonus CLI لتمكين SIPREC لمنفذ SIP Sig في المنطقة التي تحتوي على جذع Unified CM.

3. استخدم Sonus CLI أو Navigator لإنشاء مجموعة Trunk SIP لخادم Sonus SIPREC الخاص ب QM. قم بتعيين بادئة Ingress IP إلى العنوان IP للجهاز QM الذي يقوم بتشغيل "مراقبة وتسجيل خدمة Sonus SIPREC".

4. استخدم واجهة سطر الأوامر/التنقل الخاصة بـ Sonus لتعيين قواعد إدارة الشبكة (SMM) لخطوط الربط الخاصة بك على النحو التالي:

   a. قم بتعيين UCM_INBOUND SMM إلى ملف تعريف إدخال محول معالجة رسائل الإشارة الخاص بجذع Unified CM الخاص بك.

   b. قم بتعيين UCM_OUTBOUND SMM إلى ملف تعريف إخراج محول معالجة رسائل الإشارة الخاص بجذع Unified CM الخاص بك.

   c. قم بتعيين RECORDER_OUTBOUND SMM إلى ملف تعريف إخراج محول معالجة رسائل الإشارة لجذع Sonus SIPREC الخاص بـ QM.

5. استخدم Sonus PSX لإنشاء مجموعة نظير الإشارة IP لخادم Sonus SIPREC الخاص بـ QM. قم بتعيين بادئة Ingress IP إلى عنوان IP الخاص بالجهاز QM الذي يقوم بتشغيل "خدمة المراقبة والتسجيل Sonus SIPREC".

6. استخدم جهاز Sonus PSX لإنشاء مجموعة Trunk لخادم Sonus SIPREC الخاص بـ QM. استخدم نفس الاسم الذي استخدمته في الخطوة 3 .

7. استخدم جهاز Sonus PSX لإنشاء ملف تعريف مسجل لخادم Sonus SIPREC الخاص بك QM. قم بتعيين عنوان IP4 للجهاز QM الذي يقوم بتشغيل "خدمة مراقبة وتسجيل Sonus SIPREC"، وقم بتعيين رقم المنفذ إلى 5060.
8. استخدم جهاز Sonus PSX لإنشاء معايير تسجيل المكالمات.

مثال على قواعد **SSM** الواردة لـ **Unified CM**

تكوين

تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 تطبيق رأس المطابقة الكل
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 المعيار 1 يكتب رسالة
تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 المعيار 1 الرسالة أنواع الرسائل الكل
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 المعيار 2 يكتب رأس الصفحة
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 المعيار 2 اسم الرأس Cisco-Guid
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 المعيار 2 شرط الترويسة موجود
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 يكتب رأس الصفحة
تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 مخزن العمليات
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 headerInfo fieldValue
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 من يكتب رأس الصفحة
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 من القيمة Cisco-Guid
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 إلى يكتب عامل
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 إلى قيمة المتغير var1
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 2 تطبيق رأس المطابقة واحد
تعيين ملف تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_INBOUND القاعدة 2 المعيار 1 يكتب

رسالة

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND رسالة أنواع الرسائل طلب

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND أنواع طرق الرسائل دعوة

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND حالة الرسالة موجودة

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND يكتب sipAdaptorProfileheader

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile اسم رأس من

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND شرط موجود

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile المتغير

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND شرط موجود

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile متغير

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND variableID_var1 قاعدة 2 معيار 3 يكتب

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1 يكتب

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 معيار 3

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 معيار 3

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1 عام paramType

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1 من المتغير

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1 من المتغير var1

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1 للكتابة الشخصية

تعيين ملفات تعريف الإشارات SIP UCM_INBOUND قاعدة 2 فعل 1 للتقييم guid

يقترف

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_INBOUND الحالة مفعلة التزام

مثال على قواعد التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي الصادرة لـ **Unified CM**

تكوين

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 المعيار 1 النوع رسالة
تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 المعيار 1 الرسالة أنواع الرسائل الطلب
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 المعيار 1 الرسالة أنواع الطرق دعوة
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 المعيار 2 نوع الرأس
ضبط ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 المعيار 2 اسم الرأس cisco-guid
تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 المعيار 2 شرط الترويسة غائب
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 1 إجراء 1 نوع متغير
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 1 إجراء 1 مخزن العمليات
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 1 إجراء 1 من نوع قيمة
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 من القيمة cisco-guid
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 1 إجراء 1 إلى نوع متغير
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 إلى القيمة المتغيرة var1
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 1 نوع الرسالة
تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 1 الرسالة أنواع الرسائل الطلب
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 1 الرسالة أنواع الطرق دعوة
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 2 النوع متغير
تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 2 المتغير الشرط موجود
ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 2

متغير variableID var1

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 3 نوع الرأس

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 3 اسم الرأس معرف المكالمة

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 المعيار 3 شرط الترويسة موجود

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة type header 1 action 2

ضبط ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 1 مخزن العمليات

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة headerInfo 1 action 2 fieldValue

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 1 من نوع رأس

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 1 من قيمة معرف المكالمة

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 إلى قيمة المتغير var2

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 2 نوع متغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 2 العملية regdel

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 2 إلى نوع متغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 2 إلى القيمة المتغيرة var2

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 2 سلسلة التعبير النمطي @.*

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء regexp 2 مطابقة المثيل واحد

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 3 نوع متغير

ضبط ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 3 العملية المخزنة

ضبط ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 3 من

نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 3 من قيمة المتغير var2

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 3 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 3 إلى القيمة المتغيرة var3

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 4 نوع متغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 4 العملية regdel

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 4 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 4 إلى القيمة المتغيرة var2

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء regexp 4 سلسلة _.*

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء regexp 4 مطابقة المثيل واحد

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 5 نوع متغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 5 عملية regdel

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 5 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 5 إلى القيمة المتغيرة var3

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 5 التعبير النمطي سلسلة .*_

ضبط ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 5 التعبير النمطي مطابقة المثيل واحد

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 6 نوع متغير

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 6 العملية regappend

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 6 من النوع القيمة

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 6 من

القيمة 000000000

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 6 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 6 إلى القيمة المتغيرة var2

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 6 سلسلة تعبير نمطي ^

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء regexp 6 مطابقة المثيل واحد

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 7 نوع متغير

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 7 العملية regappend

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 7 من النوع القيمة

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 7 من القيمة 000000000

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 7 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 7 إلى القيمة المتغيرة var3

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 7 سلسلة التعبير النمطي ^

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء regexp 7 مطابقة المثيل واحد

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 8 نوع متغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 8 العملية regpredel

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 8 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 8 إلى القيمة المتغيرة var2

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 8 سلسلة التعبير النمطي $

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء regexp 8 مطابقة المثيل واحد

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 9 نوع

عامل

ضبط ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 9 العملية regpredel

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 9 إلى نوع المتغير

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 9 إلى القيمة المتغيرة var3

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 9 سلسلة تعبير نمطي $

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 إجراء 9 regexp مطابقة المثيل واحد

تعيين ملفات التعريف، عملية الإشارة، UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 10 يكتب

تحديد نوع الإشارة لملفات التعريف UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 10

تحديد نوع إشارة ملفات التعريف UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 10 من

المتغير var2 UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 10 من

تعيين ملفات التعريف، عملية الإشارة، UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 10 ل

تحديد نوع إشارة ملفات التعريف UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 10 ل

المتغير var3 UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 11 يكتب

ضبط ملفات التعريف للإشارة إلى قيمة UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 11

تحديد متغير الإشارة لملفات التعريف UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 11 من

UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 11 من

UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 11 ل

UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 11 ل

UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 12 يكتب

UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 12

متجر العمليات					
تعطيل تعريف محول SIP ضبط ملفات التعريف للإشارة إلى قيمة	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	12 من
تعطيل تعريف محول SIP تحديد نوع إشارة ملفات التعريف	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	12 من
تعطيل تعريف محول SIP ضبط ملفات التعريف للإشارة إلى قيمة المتغير var3	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	12 ل
تعطيل تعريف محول SIP تعيين ملفات التعريف، عملية الإشارة،	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	12 ل
إلحاق تعريف محول SIP تحديد نوع الإشارة لملفات التعريف	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	13 يكتب
تعطيل تعريف محول SIP تحديد نوع إشارة ملفات التعريف	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	13
تعطيل تعريف محول SIP ضبط ملفات التعريف للإشارة إلى قيمة المتغير var2	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	13 من
تعطيل تعريف محول SIP تعيين ملفات التعريف، عملية الإشارة،	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	13 من
إلحاق تعريف محول SIP تحديد نوع إشارة ملفات التعريف	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	13 ل
تعطيل تعريف محول SIP ضبط ملفات التعريف للإشارة إلى قيمة المتغير var3	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	13 ل
تعطيل تعريف محول SIP ضبط ملفات التعريف للإشارة إلى قيمة	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	14 يكتب
تعطيل تعريف محول SIP تعيين رأس الإشارة للملفات الشخصية	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	14
إضافة تعريف محول SIP تعيين رأس الإشارة إلى الملفات الشخصية	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	14 من
تعطيل تعريف محول SIP	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	14 من
ملف تعريف محول SIP	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	14 ل
ملف تعريف محول SIP	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	14 ل
ملف تعريف محول SIP	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	15 يكتب
ملف تعريف محول SIP	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	15
ملف تعريف محول SIP	UCM_OUTBOUND	قاعدة	2	فعل	15

موضع العنوان الأخير

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 15 من نوع متغير

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 15 من قيمة المتغير var2

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 15 لكتابة العنوان

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND قاعدة 2 فعل 15 تقدير قيمة دليل سيسكو يقترف

ضبط ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND الحالة ممكّنة الالتزام

مثال على قواعد إدارة وسائل التواصل الاجتماعي الصادرة للمسجل

تكوين

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile قاعدة 1 تطبيق رأس المطابقة الكل

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile قاعدة 1 يكتب رسالة

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile رسالة أنواع الرسائل الكل_صادر قاعدة 1 معيار 1

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile يكتب نص الرسالة كل_صادر قاعدة 1 معيار 2

تعيين ملفات تعريف الإشارات sipAdaptorProfile messageBody الشرط مطابقة التعبير النمطي 2

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfileMessage سلسلة regexp الحاسم set =.* قاعدة 1 ciscoguid ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfilemessage Body regexp numMatch

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND قاعدة 1 معيار 2 القاعدة 1 إجراء 1 نوع messageBody

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 إجراء 1 تنظيم العمليات

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 إجراء 1 من نوع messageBody

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1

من messageBodyValue الجميع

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 إلى متغير النوع

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 إلى variableValue var1

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 سلسلة regexp "cisco-guid=.*?(?= ;وسم)"

حدد ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 1 regexp matchInstance last

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 متغير النوع 2

Set ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 2 عملية regdel

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 إجراء 2 من متغير النوع

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 2 من variableValue var1

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 2 إلى متغير النوع

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 2 إلى variableValue var1

تعيين ملفات تعريف تشير sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 2 regexp سلسلة =cisco-guid

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 رأس النوع 4

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 إضافة العملية

تعيين ملفات تعريف الإشارة sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 headerPosition last

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 من متغير النوع

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 من variableValue var1

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 لنوع الرأس

اضبط ملفات تعريف الإشارة إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 1 الإجراء 4 لقيمة Cisco-Guid

تعيين ملفات تعريف تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND المعيار 1 للقاعدة 2

نوع الرسالة

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى حكم RECORDER_OUTBOUND 2 معيار 1 sipAdaptorProfileMessage messageTypes

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى حكم RECORDER_OUTBOUND 2 معيار 1 sipAdaptorProfileMessage methodTypes invite

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى حكم RECORDER_OUTBOUND 2 معيار 2 sipAdaptorProfile رأس نوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى اسم رأس sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND حكم 2 معيار 2 cisco-guid

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى حالة رأس sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND حكم 2 معيار 2 غائب

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 مخزن العمليات

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 من قيمة النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 من القيمة cisco-guid

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 2 الإجراء 1 إلى متغيرالقيمة var1

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 applyMatchHeader all

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 المعيار 1 نوع الرسالة

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 المعيار 1 رسالة الرسالةأنواع الكل

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 المعيار 2 نوع الرسالةالجسم

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 المعيار 2 رسالةحالة الجسم regex-match

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 المعيار 2 *.=messageBody regexp string cisco-guid

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 المعيار 2 رسالةالجسم regexp numMatch match

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 الإجراء 1

متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 الإجراء 1 مخزن العمليات

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 الإجراء 1 من قيمة النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 الإجراء 1 من القيمة cisco-guid

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 الإجراء 1 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 3 الإجراء 1 إلى متغيرالقيمة var10

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 المعيار 1 متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 المعيار 1 متغير الشرط غائب

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 المعيار 1 متغير معرف var10

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 نوع الرسالةالجسم

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 عملية regstore

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 من النوع messageBody

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 من messageBodyValue all

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 سلسلة <regexp <callid>.*</callid

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 1 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 2 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 2 عملية regdel

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 2 إلى

متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 2 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 2 سلسلة <regexp <callid

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 2 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 3 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 3 عملية regdel

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 3 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 3 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 3 سلسلة *.@ regexp

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 3 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 4 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 4 مخزن العمليات

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 4 من متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 4 من متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 4 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 4 إلى متغير القيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 5 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 5 عملية regdel

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 5 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 5 إلى

متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 5 سلسلة *._ regexp

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 5 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 6 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 6 عملية regdel

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 6 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 6 إلى متغير القيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 6 سلسلة _*. regexp

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 6 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 عملية regappend

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 من قيمة النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 من القيمة 000000000

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 سلسلة ^ regexp

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 7 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 عملية regappend

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8

من قيمة النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 من القيمة 000000000

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 إلى متغيرالقيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 سلسلة regexp ^

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 8 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 9 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 9 عملية regpredel

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 9 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 9 إلى متغيرالقيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 9 سلسلة regexp ..... $

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 9 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 10 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 10 عملية regpredel

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 10 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 10 إلى متغير القيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 10 سلسلة regexp ..... $

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 10 regexp matchInstance one

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 11 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 11

إلحاق العملية

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 11 من قيمة النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 11 من القيمة -

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 11 لكتابة المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 11 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 12 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 12 عملية إلحاق

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 12 من متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 12 من متغير القيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 12 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 12 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 13 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 13 مخزن العمليات

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 13 من متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 13 من متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 13 لكتابة المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 13 إلى متغير القيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 14 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 14 عملية إلحاق

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 14

من قيمة النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 14 من القيمة

-

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 14 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 14 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 15 نوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 15 عملية إلحاق

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 15 من متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 15 من متغير القيمة var3

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 15 لنوع المتغير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 15 إلى متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 نوع الرأس

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 عملية إضافة

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 الرأسالموضع الأخير

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 من متغير النوع

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 من متغير القيمة var2

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 لكتابة الرأس

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND القاعدة 4 الإجراء 16 لقيمة Cisco-Guid

ارتكب

تعيين ملفات التعريف التي تشير إلى sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND حالة تمكين الالتزام

تركيب

يوضح هذا القسم كيفية تثبيت المكونات المختلفة ل Webex WFO.

تثبيت خادم البيانات

يمكن لمسؤول المستأجر تثبيت خادم البيانات لمستأجر فردي، أو يمكن لمسؤول النظام تثبيت خادم البيانات الأساسي وتكوينه كخادم بيانات مشترك لعدة مستأجرين. بعد تثبيت خادم البيانات Webex WFO، يمكنك تكوينه بشكل أكبر في صفحة تكوين خادم البيانات في إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العمومي > تكوين خادم البيانات.

أفضل الممارسات يجب على المستخدمين الذين لديهم أجهزة حافة تعيين جدول منتظم لتنزيل خوادم البيانات Webex WFO وترقيتها إلى أحدث إصدار من برنامج Webex WFO. عادة ، كل سحابة

يتضمن النشر إصدارا جديدا من برنامج Webex WFO Data Server الذي يمكن للمستخدمين تنزيله من المستأجر الخاص بهم.

إذا كان لدى مؤسستك أي من عمليات الدمج التالية، فارجع إلى دليل تكامل ACD لمعرفة تكوينات خادم البيانات الإضافية الخاصة ب ACD.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Webex Contact Center

المتطلبات الأساسية

إذا كان يجب أن يتصل خادم البيانات من خلال وكيل ويب، فيجب تكوين كل خدمة من خدمات خادم البيانات لاستخدام حساب خدمة. يؤثر هذا على خدمات Windows التالية:

- Webex WFO CTI خدمة الإشارات
- Webex خادم WFOData
- Webex WFO خدمة تسجيل الشبكة
- Webex WFO خدمة SIPREC
- Webex WFO خدمات ويب خادم البيانات

لمعرفة متطلبات استخدام المنفذ، راجع استخدام المنفذ.

تثبيت خادم البيانات لمستأجر واحد

يمكن لمسؤول المستأجر تثبيت خادم البيانات لمستأجر واحد.

تثبيت خادم البيانات لمستأجر واحد

1. من الخادم حيث تريد تثبيت خادم البيانات، افتح مستعرضا وقم بتسجيل الدخول إلى Webex WFO باستخدام بيانات اعتماد مسؤول المستأجر.
2. في صفحة التنزيلات (إدارة التطبيقات > الإدارة > التنزيلات)، انقر فوق الارتباط المناسب لتنزيل مثبت خادم البيانات.
3. اتبع المطالبات.

اختبار خادم البيانات

1. قم بتسجيل الدخول إلى Webex WFO كمسؤول مستأجر.
2. في صفحة مراقبة الوكيل (مراقبة التطبيقات > مراقبة > مراقبة العامل)، حدد خادم البيانات من قسم سجلات خادم البيانات وانقر فوق استرداد السجلات. في حالة نجاح طلب السجل، يتم توصيل خادم البيانات.

ملاحظة قد يستغرق هذا بضع دقائق لإكمال.

تثبيت خادم البيانات لعدة مستأجرين

يمكن لمسؤول النظام تكوين خادم بيانات ليتم مشاركته من قبل مستأجرين متعددين. في أي وقت يتم فيه تحديث خادم البيانات المشتركة (على سبيل المثال، عند إضافة مستأجر جديد إليه)، يجب عليك تحديث تكوينه. يتم ذلك عن طريق ملف Data Server Updater الذي يتم إنشاؤه عند حفظ التغييرات واختيار تنزيل التكوين.

لتكوين خادم بيانات لعدة مستأجرين، يجب على مسؤول النظام تثبيت خادم بيانات أساسي ثم تكوين خادم البيانات الأساسي كخادم بيانات مشترك. يمكن لمسؤولي النظام تنزيل خادم البيانات الأساسي من صفحة تنزيلات > إدارة التطبيقات أو صفحة خادم البيانات المشتركة > إدارة التطبيقات.

تثبيت خادم البيانات الأساسي

أول شيء يجب عليك فعله هو تنزيل خادم البيانات الأساسي وتثبيته. يصبح خادم البيانات الأساسي هذا خادم بيانات مشترك عند تكوينه. يمكنك تثبيت العديد من خوادم البيانات الأساسية.

1. في قسم تنزيل خادم البيانات الأساسية، انقر فوق **Calabrio ONE Data Server**. يؤدي هذا إلى تنزيل الملف CalabrioONEDataServerSetup.exe إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
2. انقر نقرا مزدوجا فوق الملف القابل للتنفيذ لبدء تشغيل معالج إعداد خادم البيانات.
3. اتبع الإرشادات الموجودة في المعالج لإكمال التثبيت.

تكوين خادم البيانات الأساسي

بعد ذلك، قم بتكوين خادم البيانات الأساسي ليصبح خادم بيانات مشترك.

1. **حدد إضافة تهيئة جديدة إلى خادم البيانات.**

> ملاحظة لتحرير تكوين موجود، حدد تحرير تكوين خادم بيانات موجود وحدد خادم البيانات الذي تريد تحريره.

2. أكمل الحقول كما هو محدد في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
اسم الخادم	أدخل اسما لخادم البيانات.
خادم كالابريو وان	أدخل عنوان IP أو اسم المضيف لخادم Webex WFO الذي يستضيف خدمة خادم البيانات.
المنفذ	أدخل رقم منفذ الخادم الذي يستضيف خدمة خادم البيانات. المنفذ الافتراضي هو 443.
متاح	قائمة بالمستأجرين المتاحين.
تعيين	قائمة بالمستأجرين المعينين لخدمة خادم البيانات هذه.

3. انقر فوق حفظ/تنزيل التكوين لحفظ التكوين وتنزيل الأداة المساعدة للتهيئة (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) على الكمبيوتر.

> ملاحظة يمكنك أيضا النقر فوق حفظ لحفظ التكوين دون تنزيل الأداة المساعدة للتكوين. يمكنك اختيار القيام بذلك إذا لم تكن قد انتهيت من تكوين خادم البيانات ولكنك تريد حفظ التكوين غير الكامل.

4. انقر نقرا مزدوجا فوق الأداة المساعدة للتهيئة القابلة للتنفيذ لبدء معالج إعداد محدث خادم البيانات.
5. اتبع الإرشادات الواردة في المعالج لإكمال تكوين خادم البيانات المشتركة.

مستخدمو مدير المكالمات Cisco Unified

إذا كنت تستخدم Cisco Unified Call Manager (UCM) لجمع سجلات CDR عبر SFTP، فقد تحتاج إلى تعيين خاصية نظام خدمة خادم البيانات للتوفيق بين خوارزميات تبادل المفاتيح (kex) بين Webex WFO والإصدارات المدعومة من Cisco UCM.

لا تتطلب خوارزميات kex هذه تكوينا إضافيا:

- ECDH-SHA2-NISTP521
- ECDH-SHA2-NISTP384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

تتطلب هذه الخوارزميات تكوينا إضافيا:

- ديفي هيلمان المجموعة 14-SHA1
- ديفي هيلمان جروب1-SHA1
- ديفي هيلمان مجموعة تبادل SHA1

قم بتعيين خاصية نظام خدمة خادم البيانات لتحديد خوارزميات **kex** المسموح بها

1. على الخادم CDR SFTP، انتقل إلى
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data الخادم \ التكوين
2. افتح ملف dataGatheringService.properties.
3. ابحث عن السطر الذي يبدأ ب **service4j.jvmOptions** وأضف النص التالي إلى نهاية السطر: | -
   Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1
4. احفظ الملف وأعد تشغيل خدمة خادم البيانات Webex WFO.

ملاحظة إذا قمت بالترقية إلى إصدار أحدث من Cisco UCM لا يعتمد أيا من خوارزميات kex هذه، يجب إعادة تكوين خاصية النظام هذه لتحديد الخوارزميات المعتمدة الجديدة.

تثبيت سطح المكتب الذكي

Webex WFO يمكن تثبيت سطح المكتب الذكي على كمبيوتر الوكيل بأي من الطرق الثلاث:

- يدويا على كمبيوتر كل وكيل
- استخدام البرامج النصية لكائن نهج المجموعة (GPO)
- استخدام معلمات الأوامر الصامتة

ملاحظة إذا كنت تريد Smart Desktop لالتقاط تحليلات سطح المكتب، يجب أن يكون دور العامل إذن "التقاط تحليلات سطح المكتب" ممكنا قبل تثبيت Smart Desktop. إذا كان الإذن
غير ممكن، لم يتم تثبيت مكونات الالتقاط الإضافية على سطح مكتب العميل.

اعتبارات إضافية

- تحتاج إلى مكون إضافي / ملحق ل Desktop Analytics إذا كنت ترغب في استخدام ميزة Desktop Analytics أو الإيقاف المؤقت والمتابعة.
- يجب نشر إضافات المتصفح ل Chrome و Edge عبر GPO أو أي عملية أخرى يستخدمها قسم تكنولوجيا المعلومات المحلي. هناك حاجة إلى ملحقات المتصفح للتحليلات والإيقاف المؤقت والاستئناف.
- Cisco يوفر ملف exe الأساسي. تقع على عاتق العملاء مسؤولية تحويل الملف إلى MSI.
- في حالة التثبيت عبر SCCM أو Microsoft Endpoint Configuration Manager، فأنت، العميل، مسؤول عن إنشاء الحزمة للنشر.
- يوفر Cisco خيار التحديث التلقائي للبرنامج. إذا كان فريق الحزم الخاص بك يدير إصدارات سطح المكتب أو Microsoft Endpoint Configuration Manager وكانت تتداخل مع التحديثات التلقائية ، فيمكن ل Cisco TURN إيقاف تشغيل ميزة التحديث التلقائي ويمكن لفريقك تنزيل إصدار جديد من البرنامج كل ثلاثة إلى ستة أشهر ونشره عبر دفعة حزمة.
- يمكن لفريقك تغيير الاستعلامات في برنامج Microsoft لعدم إدارة أرقام الإصدارات أو المعرفات الفريدة إذا كانت المجموعة ترغب في الاحتفاظ بالتحديثات التلقائية.

  ملاحظة يجب إيقاف تشغيل التحديثات التلقائية إذا كانت مؤسستك تستخدم خوادم Citrix أو Terminal. لا توجد طريقة لفصل البيئات المختلفة.

- إذا كنت تقوم بالترقية من الإصدار 11.5 من Webex WFO المحلي إلى Webex WFO Cloud ، فأنت بحاجة إلى ثلاث آلات اختبار. جهاز واحد للتثبيت اليدوي. الجهاز الثاني مخصص للتثبيت التلقائي على جهاز نظيف. الجهاز الثالث مخصص للإصدار الحالي 11.5 من Webex WFO لاختبار حزمة إلغاء التثبيت التي أنشأها فريق تكنولوجيا المعلومات لديك وحزمة التثبيت ل Webex WFO Cloud. قم بتزويد مهندس التنفيذ بقائمة بجميع الحزم المثبتة على الجهاز ، بما في ذلك ملحقات المتصفح. اعمل مع فريق تكنولوجيا المعلومات لديك لإزالة جميع برامج الإصدار 11.5 من الإصدار Webex WFO قبل تثبيت Webex WFO Cloud.
  - إذا كانت مؤسستك تقوم بتغيير الموردين من حل آخر لإدارة المشاركة Workforce (WEM) (مثل Verint أو Nice) إلى Webex WFO، فاعمل مع فريق تكنولوجيا المعلومات لديك لإلغاء تثبيت البرنامج الأصلي على جهاز اختبار ثالث ونشر الحزمة التلقائية التي أنشأها فريقك.
- إذا كنت تقوم بترقية إصدار 11.5 المحلي إلى إصدار أحدث من 11.5، فعليك إعادة تنزيل إصدار جديد من Smart Desktop وإعادة نشره.

التثبيت اليدوي

استخدم هذا الإجراء لتثبيت Smart Desktop يدويا على كمبيوتر العامل أو على خادم عميل جزئي. تأكد من إغلاق جميع المتصفحات قبل التثبيت ، واستخدم إدارة المهام تأكد من أن المستعرضات الخاصة بك لا تعمل في الخلفية.

تثبيت سطح المكتب الذكي يدويا

1. من كمبيوتر العامل أو خادم العميل التابع جزئيا، قم بتسجيل الدخول إلى Webex WFO باستخدام بيانات اعتماد المسؤول.
2. في صفحة التنزيلات (إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > التنزيلات)، انقر فوق الارتباط مثبت سطح المكتب الذكي Calabrio ONE. يوفر Webex WFO ملف .exe للتثبيت اليدوي.
3. اقبل اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي (EULA) عندما يطلب منك ذلك.
4. قم بتشغيل المثبت واتبع المطالبات الموجودة في معالج التثبيت.
5. حدد خانة الاختيار تنشيط إذا طلب منك ذلك وانقر فوق إنهاء.
6. بعد تشغيل مثبت سطح المكتب الذكي ، أعد تشغيل النظام.
7. قم بتشغيل أداة التحقق من العميل. راجع أداة التحقق من العميل لمزيد من المعلومات.
8. اختبار سطح المكتب الذكي. راجع اختبار سطح المكتب الذكي للحصول على مزيد من المعلومات.

التثبيت باستخدام كائن نهج المجموعة (GPO)

كائن نهج المجموعة (GPO) هو مجموعة من الإعدادات التي تحدد الشكل الذي سيبدو عليه النظام وكيف سيتصرف لمجموعة محددة من المستخدمين. يوفر Microsoft الأداة الإضافية للبرنامج التي تسمح لك باستخدام وحدة تحكم إدارة نهج المجموعة Microsoft لتحديد خيارات متنوعة، بما في ذلك خيارات البرامج النصية. ارجع إلى رموز إرجاع التثبيت الفوري حسب الحاجة بعد دفع العميل.

نشر سطح المكتب الذكي باستخدام كائن نهج المجموعة **(GPO)**

1. سجل الدخول إلى Webex WFO باستخدام بيانات اعتماد المسؤول.
2. في صفحة التنزيلات (إدارة التطبيقات > إدارة > العالمية > التنزيلات)، انقر فوق الارتباط مثبت سطح المكتب الذكي Calabrio ONE. Webex WFO يوفر ملف .exe للتثبيت اليدوي.
3. اقبل اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي (EULA) عندما يطلب منك ذلك.
4. انسخ **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** من مجلد التنزيلات والصقه في موقع مشاركة الخادم.

5. قم بإنشاء برنامج نصي دفعي لتشغيل المثبت الذي يحتوي على البرنامج النصي التالي:

<اسم المضيف أو IP عنوان موقع مشاركة الخادم>\CalabrioONEDesktopSetup_
<اسم المستأجر>.exe / سجل / صامت جدا / تنشيط / NORESTART / NONPCAP

6. ابدأ تشغيل محرر إدارة نهج المجموعة وانتقل إلى تكوين الكمبيوتر > السياسات > إعدادات Windows > البرامج النصية (بدء التشغيل / إيقاف التشغيل) وأضف البرنامج النصي الدفعي.

تثبيت Smart Desktop باستخدام معلمات الأوامر الصامتة

تسمح لك المعلمات الصامتة بتثبيت Webex WFO باستخدام واجهة سطر الأوامر الخاصة بك. راجع "إعداد معلمات سطر الأوامر" في https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline للحصول على خيارات. تتضمن الأوامر شائعة الاستخدام ما يلي.

- /سجل
- /فيريسلنت
- /تنشيط
- /NORESTART
- /نونبكاب

تكرار عملية تثبيت باستخدام التصوير المكتبي

بعد تثبيت Smart Desktop Record Service على كمبيوتر شخصي واحد باستخدام إحدى طرق التثبيت السابقة (راجع التثبيت اليدوي أو التثبيت باستخدام GPO)، يمكنك تكرار هذا التثبيت على أجهزة كمبيوتر متعددة عن طريق إنشاء صورة نظام عامة يمكن استخدامها عبر تصميمات أجهزة متعددة. عند تثبيت Smart Desktop على جهاز كمبيوتر للتصوير ، يجب إزالة بعض المعلومات التي ستسمح بتشغيل الصورة على أجهزة كمبيوتر مختلفة دون التسبب في مشاكل.

الطريقة الموصى بها: خطاف إعداد نظام **Cisco**

لإزالة المعلومات الخاصة بالكمبيوتر الشخصي من تثبيت Windows و "تعميمها" بحيث يمكن تثبيتها على أجهزة كمبيوتر مختلفة ، نوصي بشدة باستخدام خطاف إعداد النظام (sysprep) الخاص ب Cisco. Sysprep هي أداة إعداد النظام Microsoft المستخدمة لإعداد صورة النظام للنشر على أجهزة كمبيوتر متعددة.

يقوم Sysprep بإعداد تثبيت Windows (عميل Windows وخادم Windows) للتصوير ، مما يسمح لك بالتقاط تثبيت مخصص. يتم تثبيت خطاف sysprep مع Smart Desktop ويتم تسجيله في النظام تلقائيا. عند تشغيل sysprep ، فإنه يستدعي تلقائيا جميع الخطافات المسجلة في النظام.

الطريقة الثانوية: تكوين الصورة يدويا

إذا تعذر عليك استخدام sysprep، فيجب تنفيذ الخطوات التالية يدويا لأي صورة مثبت عليها Smart Desktop Record Service قبل نشر تلك الصورة على أجهزة كمبيوتر إضافية.

هام إذا اخترت تنفيذ هذه الخطوات، فراجع مرة أخرى إلى هذا المستند بشكل متكرر لتبقى على اطلاع بأية تغييرات تطرأ على هذه الخطوات.

1. قم بإيقاف خدمة تسجيل سطح المكتب الذكي.
2. افتح مجلد "السجل" حيث تم تثبيت Smart Desktop Record Service (بشكل افتراضي ، هذا هو C: \ Program Files (x86) \ Calabrio ONE \ Desktop \ Active \ log) وقم بإزالة جميع الملفات التي لا تحتوي على كلمة "postinstall".
3. قم بإزالة جميع المجلدات الفرعية (بما في ذلك محتوياتها) من مجلد "السجل".
4. افتح "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" وقم بإزالة كافة الملفات باستثناء "Install.ini" و"sysproperties.cfg".
5. قم بإزالة جميع المجلدات الفرعية (بما في ذلك محتوياتها) من مجلد "التكوين".
6. افتح "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ Recordings" واحذف جميع الملفات والمجلدات الفرعية (بما في ذلك محتوياتها). يجب أن يكون مجلد "التسجيلات" فارغا.
7. افتح "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ chunks" واحذف جميع الملفات والمجلدات الفرعية (بما في ذلك محتوياتها). يجب أن يكون مجلد "القطع" فارغا.

ملاحظة قد لا يكون المجلد "قطع" موجودا. إذا كان مجلد "القطع" غير موجود ، فيمكنك تخطي هذه الخطوة.

دفع رموز إرجاع التثبيت

عند استخدام طريقة التثبيت الفوري (مثل GPO)، ستتلقى رموز إرجاع تشير إلى نجاح التثبيت أو فشله. رموز الإرجاع المحتملة موصوفة أدناه.

رمز الإرجاع	الوصف
0	التثبيت الناجح
1	فشل التثبيت

بالإضافة إلى ذلك، ستتم كتابة الأحداث إلى سجل أحداث Windows. ستدرج تفاصيل الحدث وصفا لما حدث. سيتم كتابة ثلاثة معرفات أحداث مختلفة. سيحتوي الحدث نفسه على مزيد من التفاصيل ، ولكن بشكل عام تشير المعرفات إلى ما يلي:

حدث ID	الوصف
8080	التثبيت الناجح

حدث ID	الوصف
8081	فشل التثبيت
8084	رسالة إعلامية

ستتم كتابة تفاصيل التثبيت الناجح أو الفاشل في كل من سجل أحداث Windows وضمن السجلات الموجودة في مجلد المجمع ضمن مجلد تثبيت Smart Desktop Client.

أداة التحقق من العميل

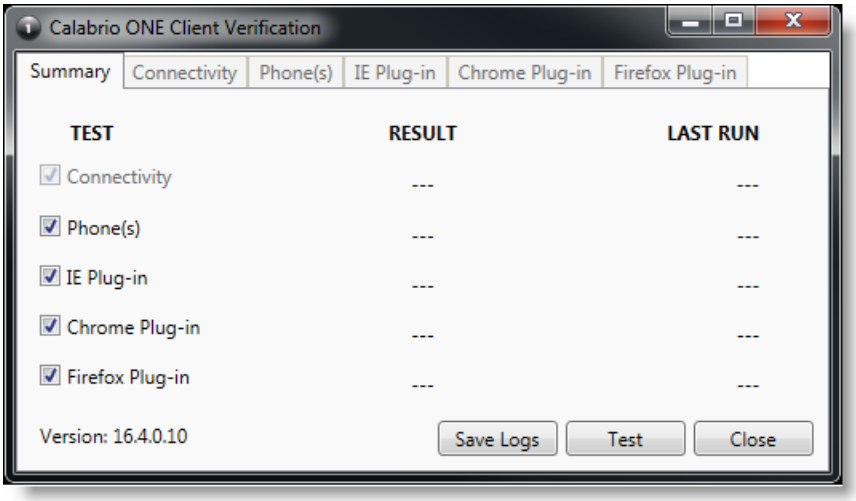
تختبر أداة التحقق من العميل جهاز الكمبيوتر العميل للتأكد من أن الاتصال بالخوادم والهاتف مناسب لتشغيل Smart Desktop. يتم تثبيته عند تثبيت سطح المكتب الذكي. تقوم الأداة بتشغيل العديد من الاختبارات والإبلاغ عن النتائج إما كنجاح أو فشل.

تشغيل أداة التحقق من العميل

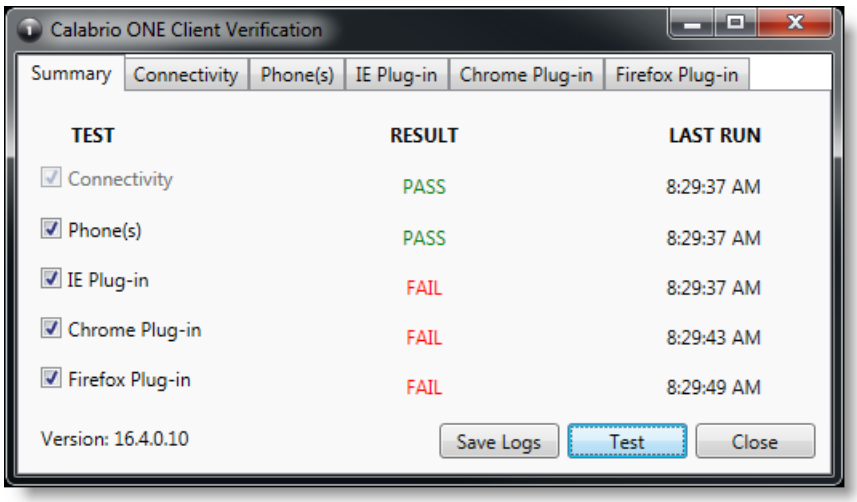
1. بعد تثبيت Smart Desktop، انتقل إلى المجلد التالي على الكمبيوتر العميل:

   جيم : \\ ملفات البرنامج (x86) \\ كالابريو واحد \\ سطح المكتب \\ نشط \\ بن \

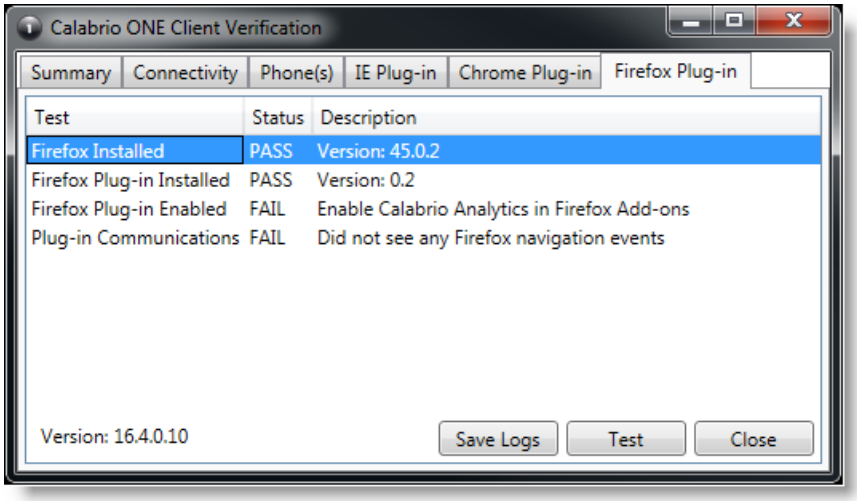
2. انقر نقرا مزدوجا فوق **ClientDiag.exe**. تبدأ تشغيل أداة التحقق من العميل.



3. بشكل افتراضي ، يتم تحديد جميع الاختبارات. انقر فوق اختبار.
4. تقوم الأداة بالإبلاغ عن نتائج الاختبار إما كنجاح أو رسوب.



5. يوجد Tab لكل اختبار حيث يتم عرض تفاصيل الاختبار. إذا فشل الاختبار ، فستوفر التفاصيل الموجودة على Tab إرشادات حول الخطأ.



6. إذا لزم الأمر، يمكنك النقر فوق حفظ السجلات لضغط سجلات Postinstall وSmart Desktop للمساعدة في تحديد المشكلات. يتم ضغط السجلات تلقائيا إلى ملف باسم Clientlogs.zip.

عناصر التحكم في التسجيل

يتم تثبيت تطبيق "عناصر التحكم في التسجيل" المستقل تلقائيا مع Smart Desktop. تمكن عناصر التحكم في التسجيل الوكيل من بدء تسجيل الصوت والشاشة وضغطات المفاتيح وإيقافه مؤقتا واستئنافه وإيقافه للمكالمات النشطة، بالإضافة إلى وضع علامات على المكالمات وإضافة بيانات تعريف إليها.

يعد استخدام عناصر التحكم في التسجيل أمرا اختياريا.

ملاحظة تطبيق "عناصر التحكم في التسجيل" غير معتمد مع بعض عمليات نشر موردي CCaaS.

يتم تثبيت عناصر التحكم في التسجيل القابلة للتنفيذ هنا:

جيم : \\ ملفات البرنامج (x86) \\ كالابريو واحد \\ سطح المكتب \\ نشط \ بن \\DCC.exe

في القائمة "ابدأ" ، يسمى التطبيق Webex WFORecording Controls وبشكل افتراضي يكون ضمن Webex WFO.

عزل

تصف الموضوعات التالية كيفية إزالة تثبيت مكونات Webex WFO.

إلغاء تثبيت Webex WFO سطح المكتب الذكي

ملاحظة يجب عليك تسجيل الدخول كمسؤول لإزالة تثبيت Smart Desktop.

1. على سطح المكتب أو ملقم العميل الرفيع حيث تم تثبيت Smart Desktop، افتح لوحة تحكم Windows.
2. بدء تشغيل الأداة المساعدة "إضافة أو إزالة البرامج".
3. من القائمة، حدد التطبيق الذي تريد إزالته وانقر فوق إلغاء التثبيت.

إذا كنت تنوي إعادة تثبيت Smart Desktop بعد إزالة إصدار قديم بالكامل (تثبيت نظيف)، فتحقق من إزالة هياكل مجلد تخزين التسجيل قبل تثبيت الإصدار الجديد.

4. أعد تشغيل سطح المكتب أو خادم جهاز العميل التابع جزئيا.

إزالة التثبيت باستخدام GPO

كائن نهج المجموعة (GPO) هو مجموعة من الإعدادات التي تحدد الشكل الذي سيبدو عليه النظام وكيف سيتصرف لمجموعة محددة من المستخدمين. يوفر Microsoft الأداة الإضافية للبرنامج التي تسمح لك باستخدام وحدة تحكم إدارة نهج المجموعة Microsoft لتحديد خيارات متنوعة، بما في ذلك خيارات البرامج النصية.

1. قم بإنشاء برنامج نصي دفعي لتشغيل المثبت الذي يحتوي على البرنامج النصي التالي:

   < جيم : \\ ملفات البرنامج (x86) \\ كالابريو واحد \\ سطح المكتب \ المجمع \\unins000.exe / سجل /فيريسلمنت/نورستارت>

2. ابدأ تشغيل محرر إدارة نهج المجموعة وانتقل إلى تكوين الكمبيوتر > السياسات > إعدادات Windows > البرامج النصية (بدء التشغيل / إيقاف التشغيل) وأضف البرنامج النصي الدفعي.

هام سيؤدي هذا إلى إجبار جميع المتصفحات المفتوحة على الإغلاق. إذا تمت إعادة فتح المستعرضات قبل اكتمال إزالة التثبيت، فقد تفشل عملية إزالة التثبيت وتحتاج إلى إعادة التشغيل.

قم بإلغاء تثبيت سطح المكتب الذكي باستخدام معلمات الأوامر الصامتة

تسمح لك المعلمات الصامتة بإلغاء تثبيت Webex WFO باستخدام واجهة سطر الأوامر. راجع "معلمات سطر أوامر إلغاء التثبيت" في https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline للحصول على خيارات.