Webex WFO Ръководство за облачна инсталация

За внедрявания с класически WFM

Първо публикуване: 10 юли 2020 г.
Последна актуализация: 03 октомври 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 САЩ
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти. Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информацияонния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лиценза за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО от всяка друга гаранция тук, всички файлове с документи и софтуер на тези доставчици се предоставят "както е" с всички грешки. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублирани меки копия на този документ се считат за неконтролирани. Вижте текущата онлайн версия за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са посочени на уебсайта Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговски марки Cisco, посетете този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържанието

Съдържанието 3

Представяне 7

Локализация и поддържани езици 9

Конфигурация на системата 15

Поддържани среди 17

Поддържани телефони 17

Твърди телефони 17

Поддържани кодеци 17

Използване на няколко софтуерни телефона 17

Поддържани мобилни устройства 18

Edge компоненти 19

Webex WFO Умен десктоп 20

За Webex WFO Smart Desktop 20

Свързаност със смарт настолен клиент 21

Изисквания и съображения за смарт настолни компютри 22

Използване на порт за смарт настолен компютър 24

Метаданни за контакти за смарт настолен компютър 26

Диаграми на потока от данни за интелигентен десктоп 27

Тестове на Smart Desktop 30

Управление на Smart Desktop 33

Приложение на контролите на записа 34

Webex WFO Сървър за данни 36

Системни изисквания **39**

Настолен хардуер 39

Десктоп софтуер 40

.NET рамка 40

Браузъри 40

Плъгин/разширение за Desktop Analytics 40

Adobe Acrobat Reader 41

Десктоп софтуер и аудио заснемане 41

Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър 41

Тънки клиентски сървъри 42

Инсталиране на тънкия клиентски сървър 43

Използване на портове 44

Ръбови компоненти 45

Компоненти на сървъра за данни 45

Шифроване на файлове 50

Политика за пароли 50

Удостоверяване 51

Методи за улавяне на платформа 51

Поддържани методи за улавяне по платформа 51

Запис на Sonus Gateway 55

Инсталиране **75**

Инсталиране на Data Server 75

Предпоставки 75

Инсталирайте Data Server за един наемател 76

Инсталирайте Data Server за няколко наематели 76

Cisco Unified Потребители на Call Manager 77

Инсталиране на Smart Desktop 78

Ръчен монтаж 80

Инсталация чрез GPO 80

Инсталирайте Smart Desktop, използвайки безшумни командни параметри 81

Репликиране на инсталация чрез използване на настолни изображения 81

Push кодове за връщане на инсталация 82

Инструмент за верификация на клиента 83

Контроли за запис 84

Отстраняване 87

Деинсталиране на Webex WFO Smart Desktop 87

Деинсталиране чрез GPO 87

Деинсталирайте Smart Desktop чрез безшумни командни параметри 88

Представяне

Webex WFO е силно мащабируема, мулти-наемна платформа за оптимизация Workforce (WFO). Тя включва възможност за записване на разговори, управление на качеството, управление на Workforce и анализи.

Този документ обяснява как да инсталирате Webex WFO в облачна среда.

Локализация и поддържани езици

Различните компоненти на Webex WFO поддържат различни езици. Езиковата поддръжка се прилага за следните елементи:

- Потребителски интерфейс
  - QM, WFM, Аналитика и прозрения
  - Обучение в продукта
- Документация
  - Онлайн помощ
  - PDF ръководства
- Анализ
  - Транскрипция: Търсене на реч в текст и транскрипция.
  - Редактиране на транскрипцията: Премахване на лично идентифицираща информация от стенограмите.
  - Резюме на взаимодействието: Резюме на аудио контакт, базирано на стенограмата на контакта.
  - Фразови удари: Идентифициране на предварително зададени фрази. Webex WFO идентифицира попадения на фрази въз основа на транскрипции от реч към текст на контакти.
  - Sentiment: Текстов анализ на настроения.
  - Прогнози: Машинно обучение за оценъчни резултати и нетни промоторни резултати.
  - Текст: Аналитика за чат, имейл, бележки от агенти и социални медии.
  - Актуални теми: Автоматично идентифициране на причината за контакта и откриване на възникващи теми.

- Auto QM: Автоматична оценка на 100% от контактите на вашата организация.
- AI тагове: Автоматично прилагане на предварително зададени етикети според целта и съдържанието на контакта.

Компоненти на Webex WFO са налични на тези езици.

Език	UI	Мобилен	Анализ										B-Продукт Обучение	Документация
			Транскрипция*	Транскрипция Редакция*	Взаимодействие	Фраза Хито	Прогнози	Текст Анализ	Тенденция	Автом.	Напредна л	AI Таго		
Арабски (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Малайзийски бахаса (ms-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Опростен Китайски	x						x						Ограни	
Традиционен китайски	x						x						Ограни	
Датски	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограни	
Холандск	Ограни		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограни	

Език	UI	Мобилно приложение	Анализ										B-Продукт Обучение	Документация
			Транскрипция*	Транскрипция на взаимодействие*	Редакция Фрази	Прогнози	Текстова	Актуални теми	Авто	Advanced Sentiment	AI Тагове			
Английски (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Австралийски английски			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Европейски английски (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Сингапурски английски (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Южноафрикански английски			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
UK English (en-GB)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Американски	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

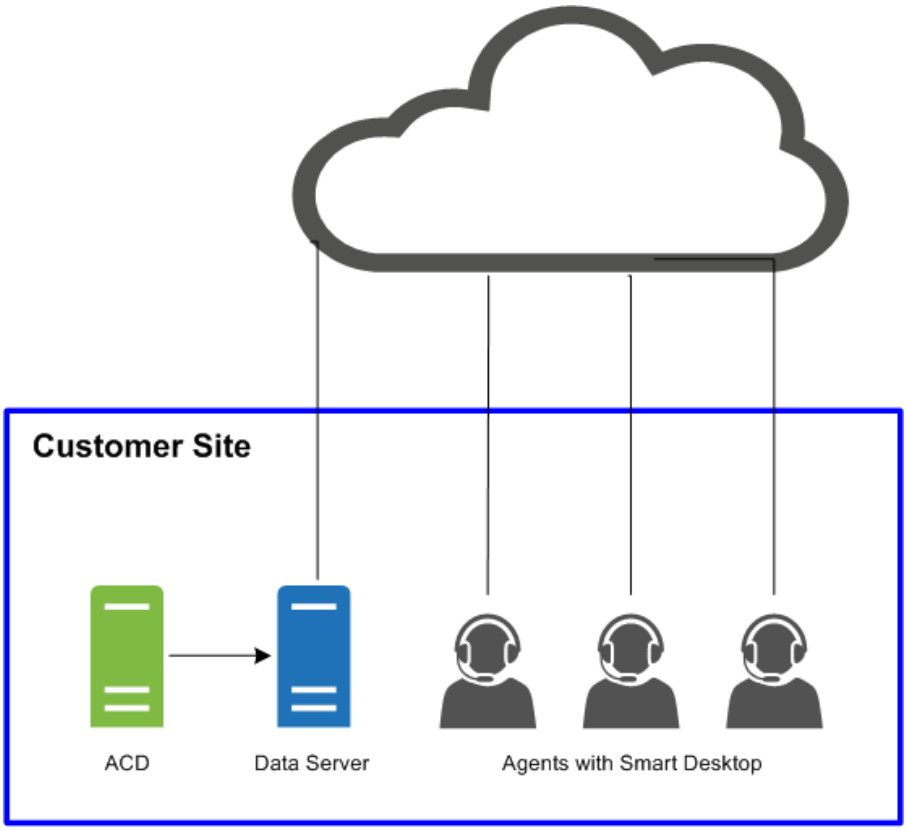
Език	UI	Мобилно приложение	Анализ										B-Продукт Обучение	Документация
			Транскрипция*	Транскрипция на взаимодействие*	Редакция	Фрази	Прогнози	Текстова	Актуални теми	Авто	Advanced Sentiment	AI Тагове		
(на англий														
Финландски (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	
Френски (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	Ограничен
Канадски френски (фр.	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	Ограничен
Немски (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	Ограничен
Италиански (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	
Японски (ja)	x						x						Ограничен	
Корейски (ко)	x						x						Ограничен	
Норвежки (забележк	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	
Полски (pl)	Ограничен		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограничен	

Език	UI	Мобилен	Анализ										В-Продукт Обучение	Документация
			Транскрипция*	Транскрипция Редакция*	Взаимодействие	Фраза Хито	Прогнози	Текст Анализ	Тенденция	Автом.	Напредна л	AI Таго		
Португалски	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограни	
Бразилия ПортуЗал	x		x		x	x	x						Ограни	
Руски (ru)	Ограни						x							
Испански	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Ограни	Ограни
Мексикански испански			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Шведски	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ограни	

* Някои поддържани езици може да изискват допълнителна конфигурация за вашата Webex WFO реализация. Консултирайте се с поддръжката, за да сте сигурни, че езикът, който искате да транскрибирате, е конфигуриран за вас. Добавянето на допълнителни езици или разширяването на текущите предложения изисква сътрудничество с Cisco. Свържете се с вашия представител по сметката за повече информация.

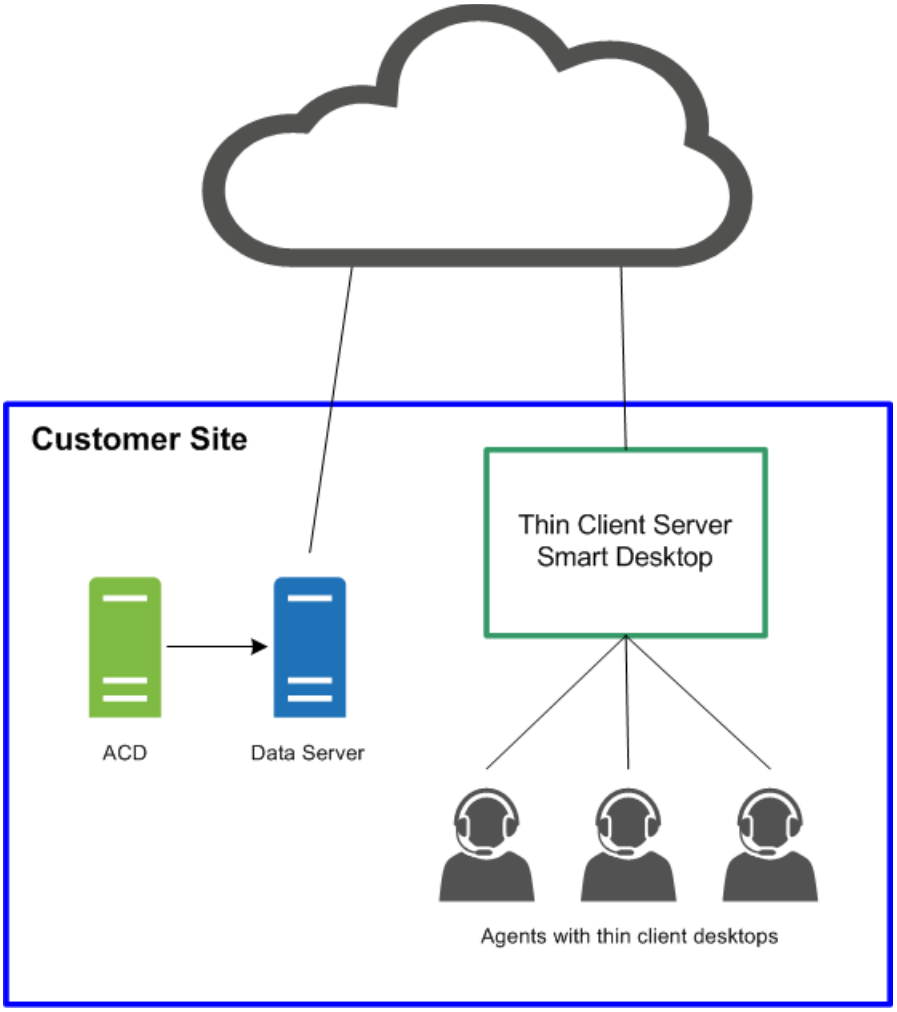
Конфигурация на системата

Тази диаграма показва типично облачно внедряване Webex WFO.



Тази диаграма показва типично облачно внедряване Webex WFO с тънка клиентска среда.

Конфигурация на



Поддържани среди

Webex WFO поддържа редица среди и технологии.

За най-актуална информация за поддържана съвместимост посетете www.cisco.com.

Поддържани телефони

Webex WFO поддържа следните телефони.

Твърди телефони

Вижте уебсайта на Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix за списък с поддържани Cisco твърди телефони.

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

Поддържани кодеци

Webex WFO поддържа следните кодеци:

- g711
- g722
- g729

ЗАБЕЛЕЖКА : Размерът на пакета на кодека трябва да е поне 20ms, за да осигури използваемо качество на звука.

Използване на няколко софтуерни телефона

Ако използвате няколко софтуерни телефона едновременно, софтфоните не трябва да се свързват с локален порт, който съвпада с номера на портовете, настроени на страницата с глобални настройки (Управление на приложения > QM Конфигурация > Глобални настройки > SIP Настройки). Например, ако номерът на порта е въведен в
SIP Настройките са 5060, тогава нито един от вашите софтфони не може да използва локален порт, свързан с порт номер 5060, ако възнамерявате да използвате няколко софтфона едновременно.

Стартирайте софтуерния телефон, логнете при нужда и използвайте един от тези инструменти, за да видите мрежовите връзки за този процес ID. Ако някоя от мрежовите връзки показва локален порт, който съвпада с някое от конфигурираните номера на портовете, трябва да направите едно от следните:

- Използвайте само софтфона, без да използвате други софтфони едновременно.
- Конфигурирайте софтуерния телефон така, че да не използва нито един от изброените портове.

За да потвърдите използването на портове, използвайте инструмент, който следи мрежовите връзки като netstat (в командния ред използвайте parameters-anob), TCPView или CurrPorts.

Поддържани мобилни устройства

Агентите могат да имат достъп до ограничена версия на Webex WFO на мобилно устройство като смартфон или таблет, като въведат URL адреса Webex WFO в браузъра на устройството. Агентът автоматично се пренасочва към мобилна версия на Webex WFO, където той влиза както обикновено.

ЗАБЕЛЕЖКА : Мобилното устройство трябва да има достъп до мрежата, където е инсталиран Webex WFO.

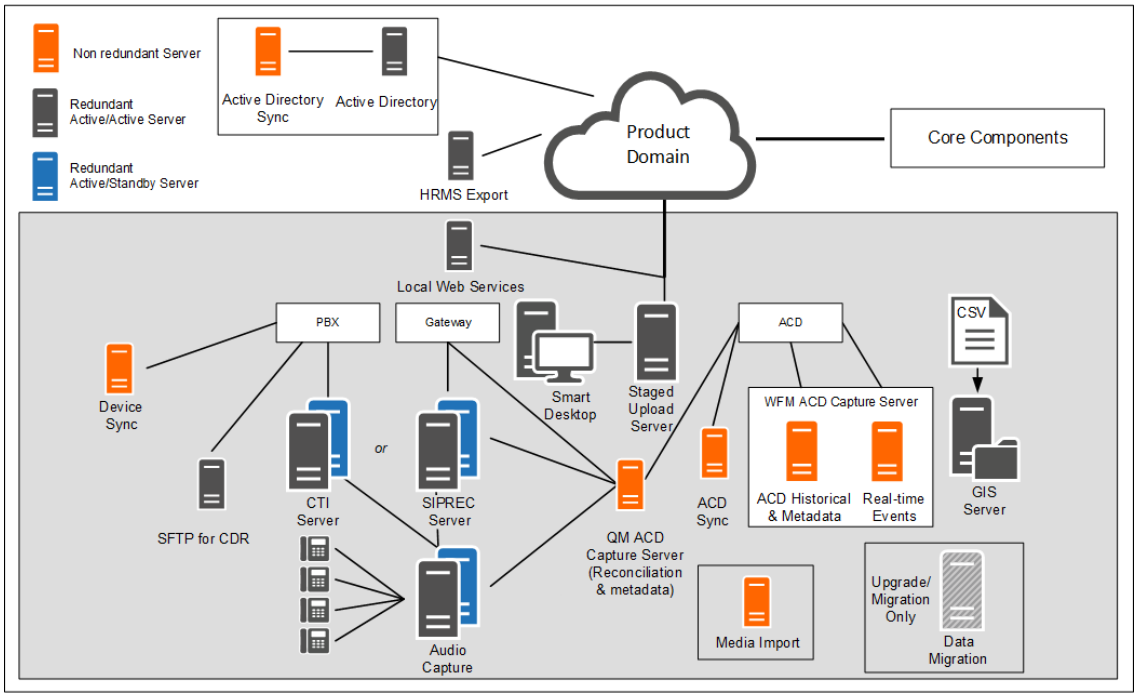
Агентите могат да преглеждат графиците си извън работа чрез имейл клиент или календарно приложение на мобилно устройство или персонален компютър. Имейл клиентът или приложението календар показва графика, както се появява в интерфейса Webex WFO, като чете файла с данни iCalendar от услугата WFM iCalendar.

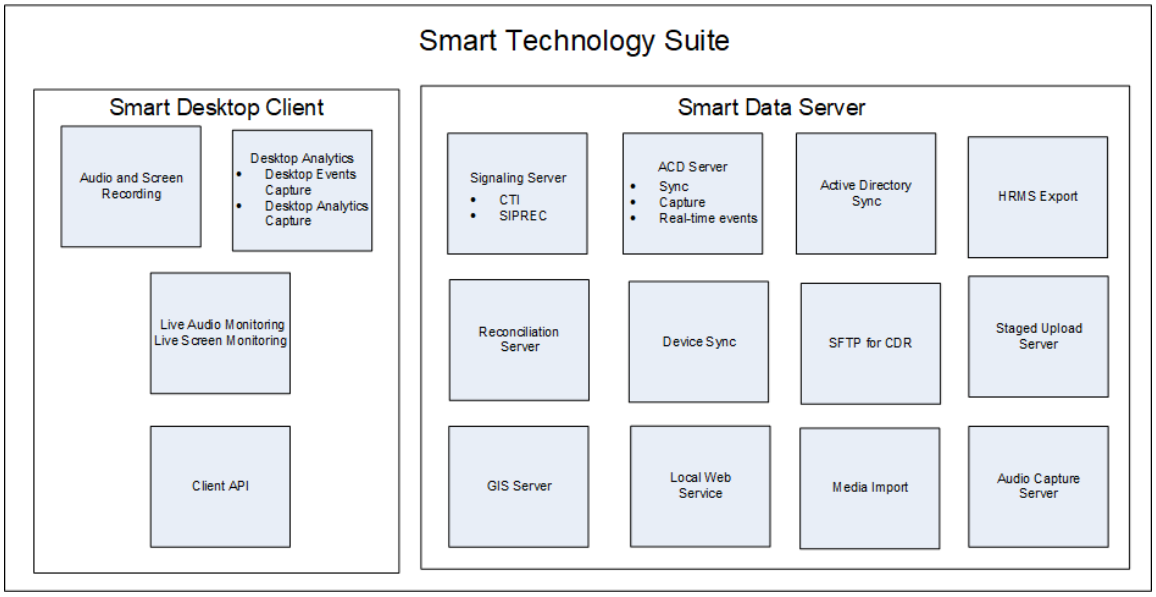
Следните клиенти и устройства са поддържани за преглед на график извън работа:

- Apple устройства като iPhone или iPad (в комбинация с приложението Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android устройства като таблет или телефон (в комбинация с приложение календар, което може да чете .ics файл)

Edge компоненти

Компонентите Webex WFO Edge обикновено се внедряват на локални или отдалечени клиентски обекти. Компонентите като цяло съставляват Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Умен десктоп

Webex WFO Smart Desktop улавя всички потребителски данни (т.е. аудиозапис, запис на екрана, активност на работния плот и метаданни за обаждания) на работния плот на агента. Webex WFO Smart Desktop се инсталира на агентни десктопи в контактния център или на сървър, който хоства поддържан thin client. Инсталаторът на Smart Desktop трябва да бъде изтеглен от страницата Webex WFO Управление на приложения > администрация > изтегляния.

За Webex WFO Smart Desktop

Данните, събрани от Smart Desktop, могат да варират в зависимост от лицензa ви и разрешенията в Webex WFO. Трябва да изтеглите инсталатора на Smart Desktop от Управление на приложения > Глобална > администрация > изтегляния (виж Изтегли Smart Desktop). Също така ви трябва разширението Desktop Analytics за браузъра ви.

Аудиозаписът с Smart Desktop зависи от типа запис. Решенията на контактния център като услуга (CCaaS) записват аудио и изпращат файла след приключване на контакта. Решенията, хоствани от клиенти, изпращат SIP и RTP протоколи, защото контактът е активен. Webex WFO извършва записи на екрана с Agent Desktop и записите се качват след завършване на разговора.

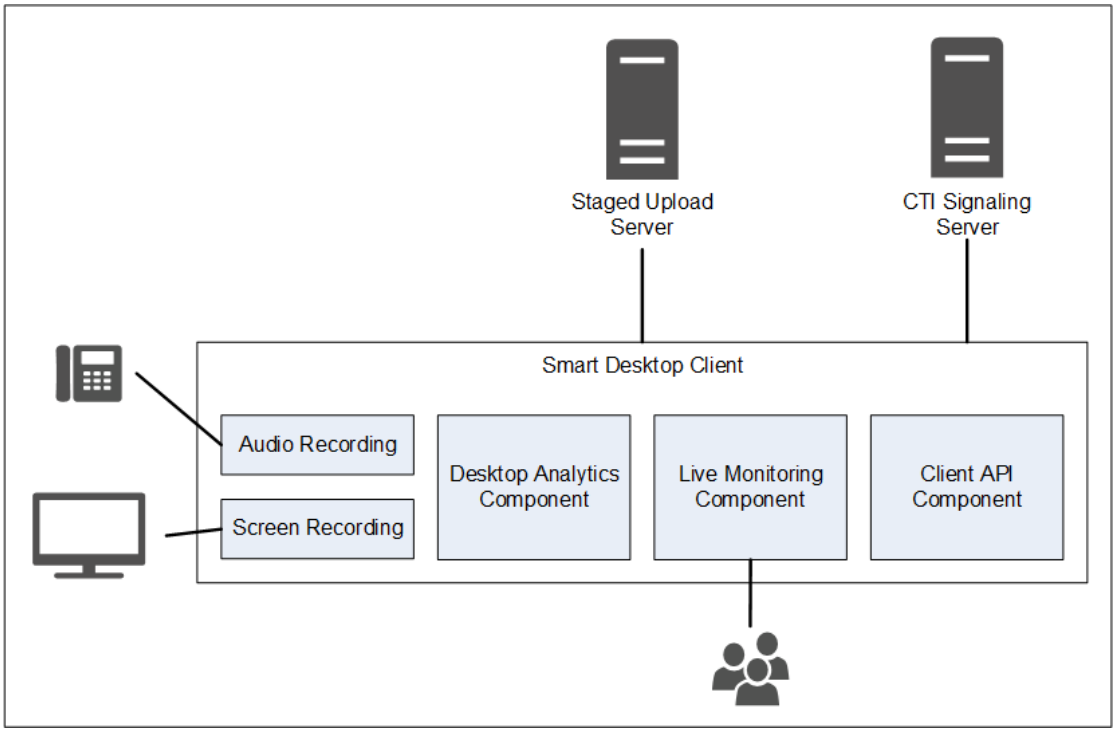
Smart Desktop има следните компоненти.

- Аудио и екранен запис — Този компонент записва обаждания на агенти.
- Desktop Analytics — Този компонент предоставя аналитични данни за записи Agent Desktop.

- Мониторинг на живо аудио и мониторинг на жив екран — Тези компоненти позволяват на ръководителите да слушат аудиото на агента и да гледат екрана на агента в реално време. Мониторингът на агенти и мониторингът на десктоп са двата типа мониторинг за Smart Desktop.

  Мониторинг на агенти — функция за администратори и супервайзори, която им позволява да следят аудиото и екраните на агентите в реално време.

  Мониторинг на работния плот — Функция, която позволява на администраторите да преглеждат активните и инсталираните версии на Smart Desktop на техните компютри, да задават нива на логове и да изтеглят отдалечено логове за отстраняване на проблеми.



Свързаност със смарт настолен клиент

Следната таблица изброява основната свързаност с Smart Desktop Client:

Компонент	Свързва се с	Входове/изходи
Аудио и запис на екрана	Полицаят на агента	Аудио и данни от екрана на телефона
Десктоп аналитика	Полицаят на агента	Аудио и данни от екрана на телефона
Живо наблюдение	Персонажите на други агенти	Аудио от телефоните и екранните данни на други агенти

Свържете се със сървъра	Входове/изходи
Инсценирано качване	Контактна информация (аудио и екранни записи и

метаданни) Използвайте връзките по-долу, за да навигирате до различни теми за Smart

Desktop в този документ.

- Изисквания и съображения за смарт настолни компютри
- Настолен хардуер
- Използване на порт за смарт настолен компютър
- Метаданни за контакти за смарт настолен компютър
- Диаграми на потока от данни за интелигентен десктоп
- Инсталиране на Smart Desktop
- Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър
- Тестове на Smart Desktop
- Управление на Smart Desktop
- Приложение на контролите на записа

Изисквания и съображения за смарт настолни компютри

Вижте Thin client servers за повече информация и съображения при използване на тънък клиентски сървър и Smart Desktop.

Вижте Webex WFO Product Compatibility Matrix за поддържани Windows десктоп операционни системи и поддържани уеб браузъри.

Десктоп заснема пропускателна способност и размери

- Аудио заснемане от настолния плот: 0.5 MB/мин
- Заснемане на екрана: 1.5 MB/минута на монитор

ПРИМЕР Ако един агент приема тридесет обаждания на ден със средно време за разговор от 5 минути на разговор, изчислението на аудио записа на настолния компютър би било: 0.5MB/мин x 5 минути x 30 обаждания = 75 MB.

Записът за заснемане на екрана, ако агентът има 3 екрана, ще бъде: 1.5 MB/мин x 5 минути x 30 обаждания x 3 екрана = 675 MB.

Вижте Хардуер за настолни компютри за конкретни изисквания относно NIC, дисково пространство, CPU,

памет и .NET Framework.

Среди

Поддържат се следните среди в допълнение към компютри, които отговарят на минималните изисквания на операционната система.

- Инфраструктура за виртуаленAgent Desktop (VDI)
- Терминални сървъри
- Citrix
- Среда на агент на трета страна
- AWS работно пространство

ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашата организация използва VDI, терминални сървъри или решения на Citrix, споделете следната информация с вашия Cisco акаунт представител по време на инсталация: време на прекратяване

След края на договора, броят на машините, броят на сървърите и общи спецификации за вашите сървъри.

Терминалните сървъри и решенията на Citrix не поддържат функцията за автоматично обновяване на Webex WFO.

.NET рамка

Webex WFO Smart Desktop изисква .NET Framework 4.5 за функциите на Webex WFO Analytics. Ако .NET Framework не е инсталиран, Webex WFO не може да улавя събития в браузъра като част от данните от Desktop Analytics. Можете да изтеглите .NET Framework от http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Изключения за сканиране в реално време на антивирусните програми

Cisco препоръчва да се изключи следните директории Cisco от антивирусното сканиране в реално време, за да се гарантира, че функциите на Smart Desktop работят нормално.

- 64-бит - C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-битов - C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-битов - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-битов - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Изисквания за защитна стена

Webex WFO трябва да бъде в бял списък и да бъде предоставен достъп чрез външната защитна стена на вашата организация.

Съображения при уеб браузъра

Всеки браузър, който използвате, трябва да позволява изтегляне на файлове. Блокерите за изскачащи прозорци трябва да бъдат изключени.

Плъгини за браузър

Вижте "Плъгин/разширение за настолни анализи" в раздел Системни изисквания за повече информация. Cisco препоръчва да управлявате разширенията/плъгините си през Windows GPO, за да сте сигурни, че всички зависими функции работят както е проектирано.

Ако потребителите имат и двата браузъра Microsoft Edge и Google Chrome, Cisco препоръчва да инсталирате разширението и на двата браузъра. Инсталирането му на един браузър води до това, че Webex WFO не може да събира данни от другия браузър, който няма разширението.

ВАЖНО Трябва да деинсталирате по-старите версии на браузъра преди да инсталирате най-новата версия.

Прокси

- Smart Desktop е информиран за прокси. Опитва се да използва прокси, който открива.
- Ако се използва интернет прокси, Smart Desktop изисква проксито да поддържа сигурни уеб сокет връзки.
- Всички прокси връзки трябва да позволяват на софтуера Smart Desktop да се свързва с Cisco Cloud на порт 80/443.

Използване на порт за смарт настолен компютър

Информацията за портовете на компонентите Webex WFO Smart Desktop е изброена по-долу.

Обикновено порт 80 и порт 443 към уеб сървър трябва да са отворени, за да се свържат с Webex WFO за всички облачни интеграции с Webex WFO. Точните изисквания за портове варират в зависимост от модела на облачно разгръщане.

Решения, хоствани от клиента

Вижте таблицата по-долу за решения, хоствани от клиента. Примери за решения, хоствани от клиента, включват Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager и други.

Пор	Из	Източ	Дестинация
Смарт настолен компютър			

Порт	Използвам	Източник	Дестинация	Забележки
TCP 80, 443	Мониторинг на живо аудио (WebRTC)	Аудио Хващам Сървър* Полицаят на агента	Ръководители браузер	
UDP 39500 - 43500	Запис RTP	Телефон Гласово врата**	Аудио Хващам Сървър	
UDP 49152 - 65535	Мониторинг на живо аудио (RTP)	Аудио Хващам Сървър* Полицаят на агента	Ръководители браузер	
TCP 52102	Записване на сигнализация	Аудио Хващам Сървър* Полицаят на агента	Сигнализация Сървър	

*Архитектура за мрежов запис

**Gateway архитектура за запис

CCaaS решения

Вижте таблицата по-долу за решения на CCaaS (контактен център като услуга).

Пор	Из	Източник	Дестинация
Смарт настолен компютър			
TCP 80, 443	Мониторинг на живо на екрана Агенти	КОМПЮТЪР	Браузърът на супервайзора

Облак СТЪН/TURN

Вижте таблицата по-долу за Cloud STUN/TURN портове.

Порт	Използвам	Връзки
Смарт настолен компютър		
TCP 80, 443	Чрез websocket	Сигнален сървър
TCP 6379	STUN/TURN администриране чрез System Administrator в Webex WFO.	Конфигурация
UDP 49152 - 65535	Медии (аудио и видео)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Медии (аудио и видео)	SRTP (не peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP откриване на адрес

Метаданни за контакти за смарт настолен компютър

Следната таблица изброява наличните метаданни за контакти на Smart Desktop, използвани за всеки режим на заснемане:

Контактни метаданни	SIP Сигнализация	SCCP Сигнализация	RTP Дърводобив
ИД на повикването	X	X	Разчита на трети страни за предоставяне на данни в реално време за DCC API
ANI (Обаждане)	X	X	Разчита на трети страни за предоставяне на данни в реално време за DCC API
DNIS (наречен)	X	X	Разчита на трети страни за предоставяне на данни в реално време за DCC API
Линия/Разширение			Разчита на трети страни за предоставяне на данни в реално време за DCC API
Посока на повикване	X	X	Разчита на трети страни за предоставяне на данни в

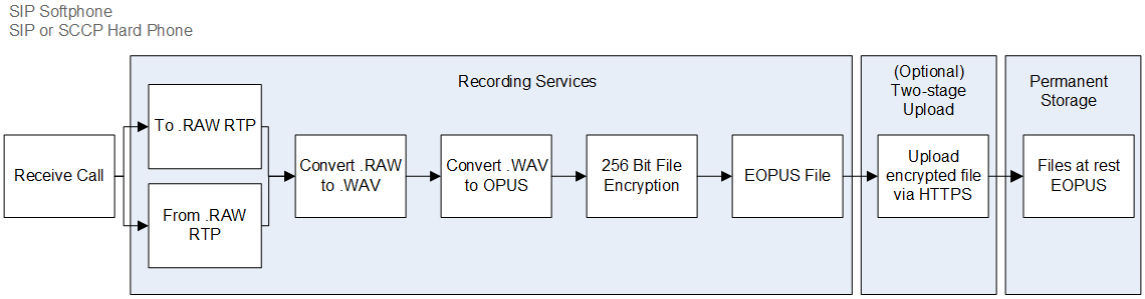
	реално време за DCC API

Контактни метаданни	SIP Сигнализация	SCCP Сигнализация	RTP Дърводобив
Свързан контакт ID	X		Разчита на трети страни за предоставяне на данни в реално време на DCC API
Тип запис	X	X	X
Продължителност	X	X	Сегментно базирано, освен ако не се използва join_start
MAC Адрес	X	X	
Потребител (чрез Windows Login ID)	X	X	X
Дата/Час на обаждане	X	X	X

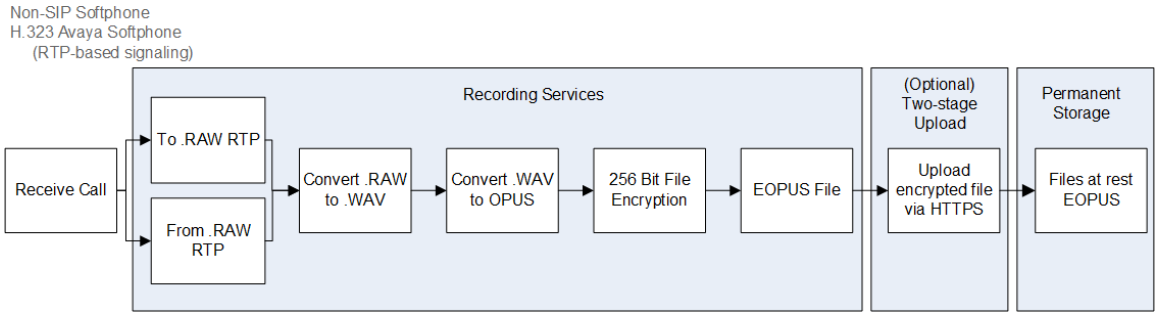
Диаграми на потока от данни за интелигентен десктоп

Тази тема включва диаграми, които описват потока от данни на Smart Desktop.

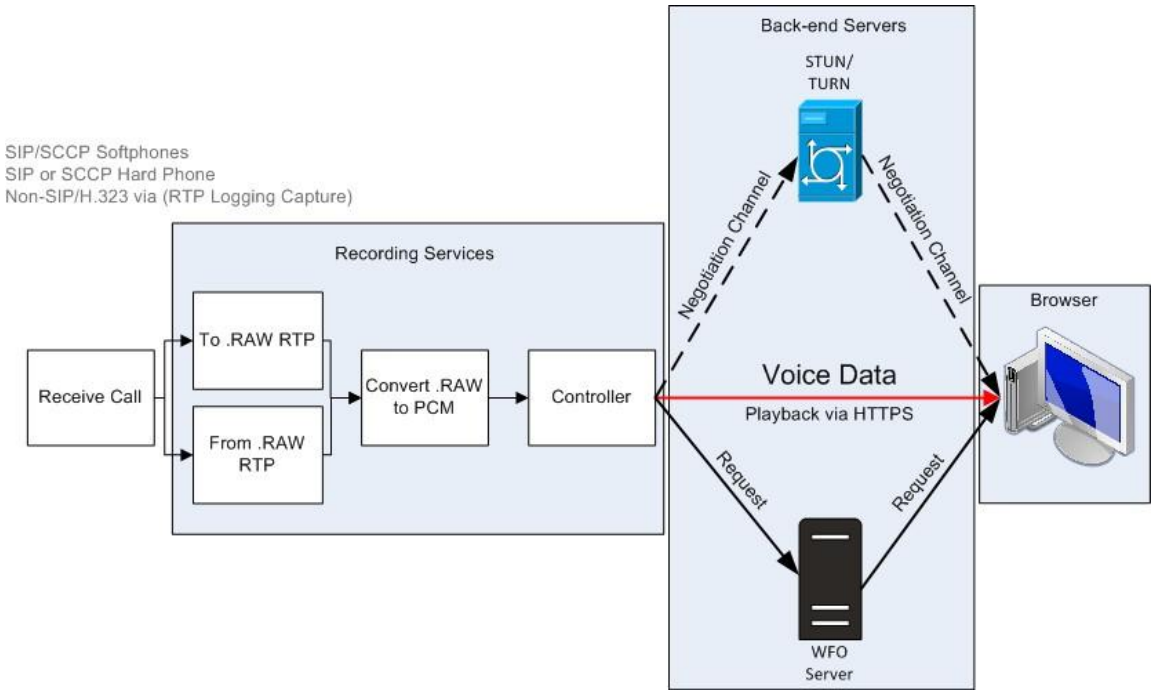
Умен десктоп SIP/SCCP Сигнализация



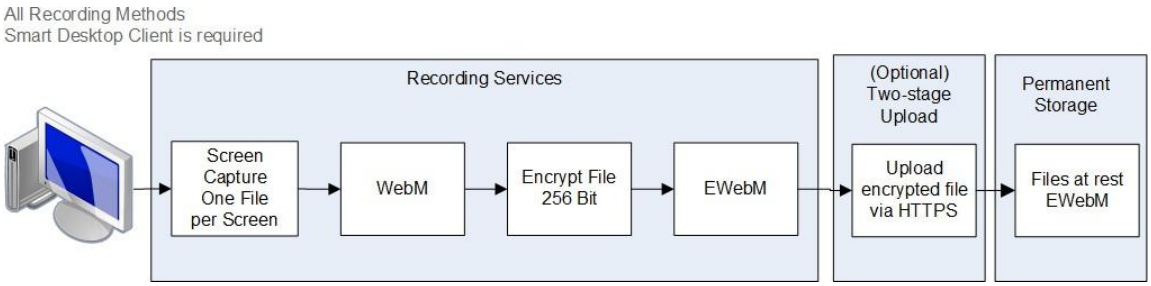
Смарт Десктоп RTP Логване



Интелигентен настолен мониторинг на живо аудио

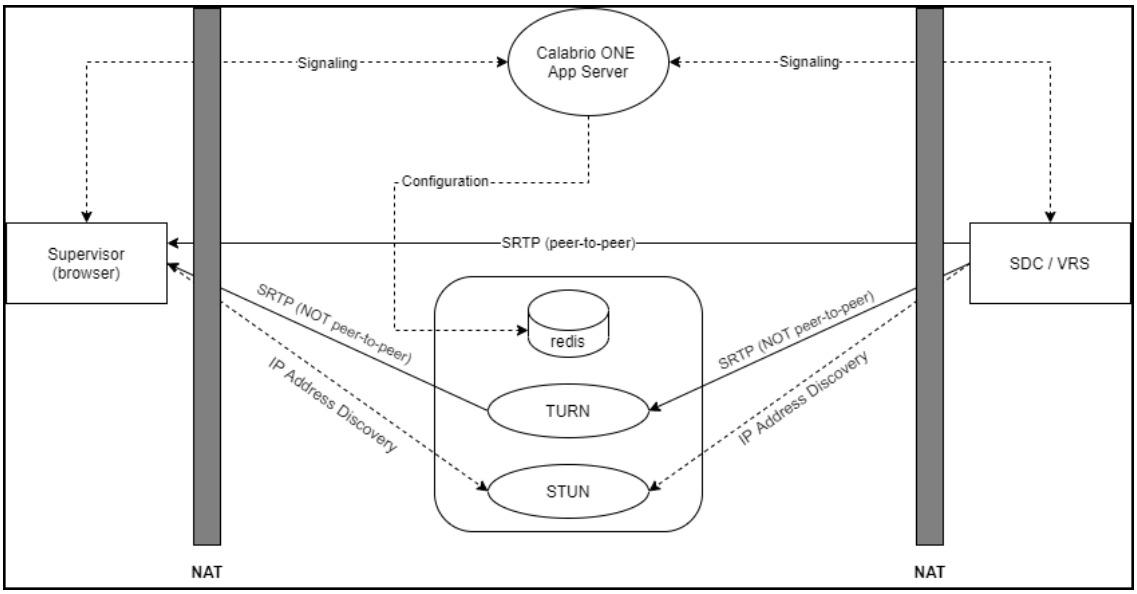


Интелигентен настолен мониторинг на жив екран



ЗАБЕЛЕЖКА : Записът на Smart Desktop screen и аудио използва AES 256-битово криптиране, ако записът се извършва в Webex WFO.

Смарт десктоп Live Monitoring връзки



Връзка	Портове	Протокол	Забележки
Сигнализация	80, 443	TCP	От websocket
Конфигурация	6379	TCP	STUN/TURN администриране чрез роля на системен администратор в Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Аудио и визуални медии

Връзка	Портове	плотокол	Забележки
SRTP (не peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Аудио и визуални медии
IP Откриване на адреси	3478	UDP и TCP	—

Тестове на Smart Desktop

След като инсталирате Smart Desktop (виж Инсталиране на Smart Desktop) и desktop analytics (вижте Активиране на разширението Desktop Analytics в браузъра си), следвайте тези стъпки, за да сте сигурни, че вашата Smart Desktop имплементация работи правилно.

Предпоставки

- Входът на вашия прозорец (**Application Management** > **User Configuration** > **Users**) трябва да е във формат [Domain\WindowsNTID]. Ако добавите входа на Windows след инсталиране на Smart Desktop, трябва да рестартирате Smart Desktop или неговите десктоп услуги.
- Агентът има следните права, определени на ролята си. Разрешенията се намират в **Управление** на приложения> **Конфигурация** > **Роли** на потребители.
  - Capture Desktop Analytics
  - Контакти за улавяне
  - Запис на екрана
  - Record Voice
  - Мониторинг на живо екран
  - Мониторинг на живо аудио
  - Запис по заявка (RTP сигнализация)
  - Capture Desktop Events

ЗАБЕЛЕЖКА : Решенията на контактния център като услуга (CCaaS) не поддържат мониторинг на живо аудио.

- Разширението Desktop Analytics работи във вашия браузър.

Процедури

Уверете се, че правилните процеси работят на вашия компютър

1. Отвори **Task Manager**.
2. Потвърдете процесите DesktopRecordServer и DesktopRecordProcess в **Диспечера** на задачите. Ако DesktopRecordProcess не работи, уверете се, че сте въвели правилно входа на вашия Window, както е описано в предварителните изисквания.

3. Провери дали ciSaasDesktopRecord работи в **Диспечера** на задачите.

4. Отворете приложението Services на компютъра си и проверете дали услугата Calabrio ONE Smart Desktop Record Service работи.

Уверете се, че Webex WFO разпознава компютъра ви

Отидете до **Управление на приложения** > **Глобално** > **Мониторинг** > **Мониторинг на настолни компютри**. Ако видите зелен кръг под колоната „Състояние“, това означава, че сте свързани и инсталираната версия на Smart Desktop е активната версия.

Уверете се, че Webex WFO разпознава агенти, използващи Smart Desktop

1. Отидете до **Управление на приложения** > **Глобално** > **Мониторинг** > **Мониторинг на агенти**.
2. Можете да наблюдавате екрана на агент, ако иконата за наблюдение на екрана на агента е черна. Ако иконата е черна, агентът има работещ Smart Desktop Client на компютъра си с правилните разрешения.
3. Можете да следите звука на агент, ако иконата за наблюдение на звука на агента е черно. Ако иконата е черна, агентът е конфигуриран за запис на работния плот, има Smart Client, работещ на компютъра му с правилните разрешения, конфигуриран е за запис на сървъра и е присвоен на наблюдавано устройство на страницата „Асоциации на устройства“.

4. Щракнете върху иконата за наблюдение на екрана на агента , за да отворите прозореца за наблюдение на екрана в реално време.

5. От прозореца за наблюдение на екрана на живо щракнете върху **Екран** , за да започнете сесията за наблюдение. Кликнете върху **Аудио**

   да следи обаждането на агента. Можете да чувате звук само ако агентът е в активен разговор.

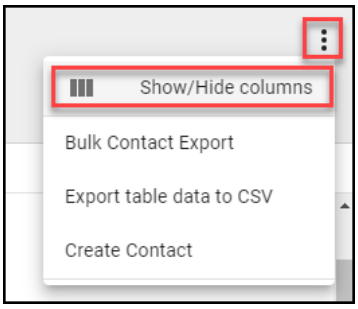
Направете тестово обаждане

1. Осъществете телефонно обаждане от компютъра на агент.
2. В Webex WFO щракнете върху **Взаимодействия**.
3. Проверете дали можете да намерите записа на разговора.
4. Щракнете двукратно върху записа, за да възпроизведете разговора и записа на екрана, ако е приложимо.

   Ако панелът „Запис на екрана“ не се показва или е празен, проверете дали блокирането на изскачащи прозорци в браузъра е деактивирано.

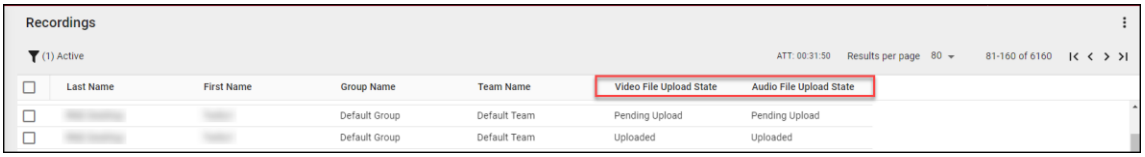
Преглед на състоянието на качване на видео и аудио записани контакти

1. Отидете до **Взаимодействия**.
2. Щракнете върху иконата **Опции на списъците** в горния десен ъгъл на страницата.
3. Кликнете върху **Показване/скриване на колони**. Появява се прозорецът „Показване/скриване на колони“.



4. Щракнете върху **Състояние на качване на аудио файл** и **Състояние на качване на видео файл** , ако са изброени в **Скрити колони**.
5. Кликнете върху **Приложи**. Сега можете лесно да видите дали видео и аудио

   файловете чакат качване или са качени успешно.



6. Щракнете двукратно върху контакт, за да прегледате аудиозаписите и записите на екрана, свързани с разговора.

Управление на интелигентния работен плот

Cisco препоръчва да актуализирате Smart Desktop на тримесечие. Webex WFO поддържа процес на актуализиране без прекъсване.

Независимо дали изберете автоматична актуализация или актуализации, управлявани от клиента, актуализациите се изпълняват безшумно и без прекъсване на записите или контактите. Както съществуващата, така и актуализираната версия на Smart Desktop работят едновременно, докато не се осъществи процес на влизане в Windows. Мониторингът на настолните компютри позволява на администраторите да преглеждат активните и инсталираните версии на Smart Desktop на потребителите на техните компютри, да задават нива на регистриране и дистанционно да изтеглят регистрационни файлове за отстраняване на неизправности.

> НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Администраторите трябва да се запознаят с мониторинга на настолните компютри, за да проверят състоянието и версиите на Smart Desktop в цялата организация.

Автоматично актуализиране

Webex WFO има функция за автоматично актуализиране, която може да бъде активирана или деактивирана по всяко време, като отидете в **Управление на приложения** > **Администрация** > **Глобални настройки**. От страницата „Глобални настройки“ използвайте бутона **Активиране на автоматично актуализиране на клиента** , за да активирате или деактивирате функцията за автоматично актуализиране.

Ако е активирано, когато потребител влезе в компютър, на който работи Smart Desktop, компютърът проверява дали има нова актуализация, налична за изтегляне.

Актуализация, управлявана от клиента

Можете да изпращате актуализации, като използвате управлявано софтуерно изпращане (например GPO или LANDesk).

> НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Политиката на вашата организация трябва да изисква от агентите да излизат от компютъра си в края на смяната си. Това действие може да бъде автоматизирано с помощта на настройките на GPO.

Най-добри практики за качване на записи в Webex WFO

Получаването на аудио и екранни записи от настолния компютър на потребителя възможно най-скоро гарантира, че записите са достъпни за възпроизвеждане след запис на разговора. Има опции за преместване на записите от работния плот на потребителя незабавно или в зададено време. Решението кога да се качват записи е съвместен процес между бизнес и ИТ персонала, като се вземат предвид нуждите за достъпност на звука на акаунта и екрана, честотната лента и мястото за съхранение. Cisco препоръчва процесите на качване, изброени по-долу.

- Незабавно качване чрез работни потоци QM – Този процес гарантира, че записът е достъпен за възпроизвеждане след запис на разговора и че пространството за съхранение на компютъра на агента не се изразходва прекомерно. Cisco препоръчва да конфигурирате записите да се качват незабавно от компютъра на агента към

Webex WFO, ако WAN и LAN честотната лента са достатъчни. Използвайте страницата **Администриране на работния процес** в **Управление на приложения** за извършване на незабавни качвания.

- Отложено качване чрез работни потоци QM – Можете да конфигурирате този процес да се извършва след работно време. Аудио и/или екранни записи се качват в определено време. След като записите ви бъдат качени, можете да ги изтеглите при поискване. Използвайте страницата **Администриране на работния процес** в **Управление на приложения** за извършване на отложени качвания.
- Незабавно качване с помощта на регионалните настройки за поетапно качване на сървъра за данни Webex WFO – Ако интернет честотната лента е проблем, подходът за поетапно качване може да намали външния WAN трафик по време на работно време. Тази опция изисква да конфигурирате настройките за поетапно качване на сървъра за данни Cisco (вижте Конфигуриране на сървъра за данни и Конфигуриране на поетапно качване за повече информация). Този процес гарантира, че повикванията се преместват от компютър към локално хранилище през деня. В определено време след работно време записите се качват. След като записите ви бъдат качени, можете да ги изтеглите при поискване. Конфигурирайте „Настройки за поетапно качване на регионален сървър за данни“ на страницата „Конфигурация на сървъра за данни“ в „Управление на приложения“, за да извършвате поетапни качвания.

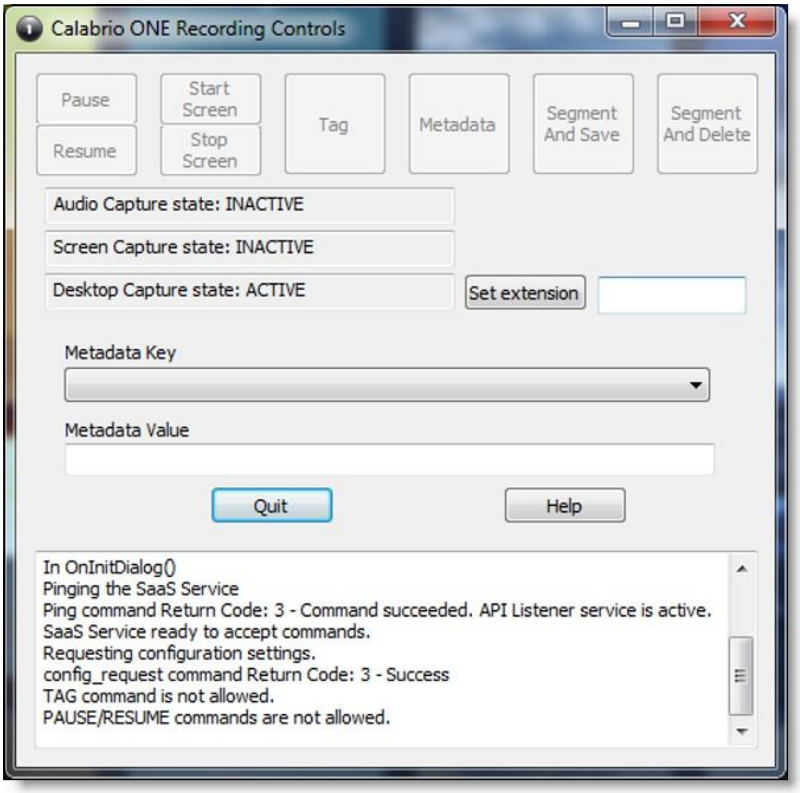
Приложение за контрол на записа

Webex WFO Recording Controls е самостоятелно уеб приложение, което ви позволява да стартирате, поставяте на пауза, възобновявате и спирате запис на аудио, екран и натискане на клавиши за активни разговори. Можете също да маркирате повиквания и да добавяте метаданни към тях.

За да стартирате контролите за запис, изберете **Calabrio ONE Recording Controls** от менюто „Старт“. За да затворите контролите за запис, щракнете върху **Изход**.

Агентите могат да използват приложението за контрол на записа Smart Desktop, известно още като приложението Desktop Capture and Controller (DCC), за да контролират записите и метаданните Insert от своите настолни компютри. Приложението за управление на записа се инсталира със Smart Desktop. Появява се в списъка с програми под Cisco на работния плот на агента след инсталирането на Smart Desktop.

Приложението за управление на записа е показано по-долу:



Правилните роли и разрешения трябва да бъдат предоставени на агентите от администратор на клиент, преди агентите да могат да използват приложението за контрол на записа.

Приложението за контрол на записа позволява на потребителите да правят следното:

- Маркиране на активно обаждане или на най-скорошния запис на обаждане
- Записване на разговори
- Пауза и възобновяване на записа на аудио
- Стартиране на запис на разговор
- Изхвърляне на предварително записано аудио и екран за разговор
- Изтриване на записа за активното повикване – след като повикването приключи, не можете да изтриете записа
- Влезте или излезте за запис на хотелски услуги
- Добавяне на метаданни към активно повикване или най-скорошното повикване
- Стартиране или спиране на аудиозаписа и записа на екрана на активно повикване
- Стартиране или спиране на записа на екрана

Приложението за управление на записа поддържа следните типове записи:

- Запис на компютър
- Мрежов запис

Вижте „Управление на записа API“ в **Справочник за API** за информация относно DCC командите.

Webex WFO Сървър за данни

Сървърът за данни Webex WFO е отговорен за функции като синхронизация ACD и поетапно качване. Администратор на клиент може да инсталира Data Server за един клиент или системен администратор може да инсталира базов Data Server и да го конфигурира като споделен Data Server за множество клиенти.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако сървърът за данни трябва да се свърже чрез уеб прокси, всички услуги Webex WFO, работещи на него, трябва да се изпълняват като акаунти за вход в Windows с настройки за прокси. При конфигуриране на сървъра за данни с
> прокси сървър, услугата Data Server трябва да бъде конфигурирана да работи като локален администратор. Webex WFO не поддържа използването на PAC скриптове за свързване с интернет.

Услугите, инсталирани със софтуера Data Server, са следните.

- CTI Сигнална услуга
- Сървър за данни
- Уеб услуги на сървър за данни
- Услуга за мрежов запис
- SIPREC услуга

В Webex WFO са посочени функциите на сървъра за данни, техните описания и услугата, към която са свързани.

- Настройки за синхронизиране на регионален сървър за данни ACD — Използва се за синхронизиране на информация за потребители и екипи от поддържан ACD (Webex WFO сървър за данни).
- Настройки на сървъра за заснемане на запис — Използва се за среди за аудиозапис на edge сървър или gateway (SBC). Основната услуга за сигнализация (CTI или SIPREC) разпределя повикванията към сървъри за заснемане в алгоритъм с кръгов режим (Webex WFO Услуга за мрежов запис).
- Местоположение на ГИС файл на регионален сървър за данни — Използва се за импортиране на външни метаданни за контакти от файл CSV в Webex WFO (сървър за данни Webex WFO).

- Настройки на сигналния сървър за запис SIPREC — Използва се за проследяване на събития за стартиране и спиране и заснемане на метаданни за записи на разговори. Услугата за сигнализация SIPREC се използва за среди за запис на edge gateway (контролер на границата на сесията) (Webex WFO SIPREC услуга).
- Настройки на сигналния сървър за запис CTI — Използва се за проследяване на събития за стартиране и спиране и заснемане на метаданни за записи на разговори. За среди за запис на edge сървъри се използва сигнализационна услуга CTI (сигнализационна услуга Webex WFO CTI).
- Настройки за качване на регионални сървъри за данни — Използват се за събиране на данни за контакти локално от потребители на Smart Desktop и периодично качване на файловете в Webex WFO компонентите в облака (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Настройки за заснемане — Използва се за улавяне на персонализирани метаданни и съгласуване на обаждания, получени чрез шлюз (Webex WFO Data Server).
- Настройки за събития в реално време на Regional Data Server — Използват се за улавяне на исторически и реалновременни ACD данни за WFM и ACD метаданни, които да се прикачат към контактите за повикване като персонализирани метаданни (Webex WFO Data Server).
- Настройки за съгласуване на регионални сървъри за данни — Съгласуването е процес, който свързва коренови записи на шлюзове, които имат ограничени данни за обаждания, с допълнителни данни за повиквания, включително асоциация с правилния агент (Webex WFO Data Server).
- Active Directory Sync — Позволява на Webex WFO да съпоставя и синхронизира Webex WFO потребители с Active Directory (Webex WFO Data Server).
- Настройки за синхронизация на устройства за сървър за данни — Позволява синхронизиране на устройства през сървъра за данни. Тези устройства могат да бъдат свързани с потребители, групи за запис и типове записи чрез страницата Асоциации на устройства в Управление на приложения (Webex WFO Data Server).
- Local Web Service Settings — Активира API интеграция на този сървър за данни. Ако сте активирани, имате опция да активирате следното:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Позволява Cisco-активирани контроли за запис от поддържани Cisco устройства.
    - Опростени контроли за запис API — Позволява ви да използвате оригиналната автентикация на сървъра за данни за контролите на записа Cisco.
- HRMS конфигурация — Позволява на сървъра за данни да експортира данни към система за управление на човешките ресурси (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP Конфигурация — Позволява ви да конфигурирате вашия SFTP сървър (Webex WFO Data Server).

- Настройки на сървъра за импорт на медии — Позволява импортирането на записващи файлове от външно място (Webex WFO Data Server).

Системни изисквания

Следващите раздели изброяват минималните системни изисквания за Webex

WFO. За най-актуална информация за поддържана съвместимост посетете

www.cisco.com.

Настолен хардуер

Хардуерните изисквания за Webex WFO настолни компютри са следните:

Хардуер за настолни компютри	
NIC	100 Mbit NIC Мрежовите карти трябва да поддържат Promiscuous Mode. Конфигурирайте настройките за захранване на Windows да изключват "Позволи на компютъра да TURN изключва това устройство за пестене на енергия" на мрежовите интерфейсни карти.
Дисково пространство	20 GB Съхранение за гласов запис (MB) = брой записи × средна продължителност на разговора × 0.5 MB в минута БЕЛЕЖКА Тази формула се базира на аудио битрейт от 64 kbps (килобити в секунда). [(64 kbps × 60 сек) ÷ 8 бита] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB в минута Съхранение за запис на екран (MB) = брой записи × средна продължителност на разговора × 1.5 MB в минута ЗАБЕЛЕЖКА Изискванията за съхранение на записи на екран зависят от три фактора: дължина на записа, резолюция на монитора и брой на монитори, които се записват. Стойността, показана тук, се базира на един монитор. Всеки допълнителен монитор се

записва отделно, така че

Хардуер за настолни компютри	
	Трябва да приложите тази формула за всеки монитор.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 или по-добър
Памет	2 GB

Десктоп софтуер

.NET рамка

Webex WFO Smart Desktop изисква .NET Framework 4.5 за функциите на Webex WFO Analytics. Ако .NET Framework не е инсталиран, Webex WFO не може да улавя събития в браузъра като част от данните от Desktop Analytics. Можете да изтеглите .NET Framework от http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Браузъри

Всеки браузър, който използвате, трябва да позволява изтегляне на файлове. Блокерите за изскачащи прозорци трябва да бъдат изключени.

Плъгин/разширение за Desktop Analytics

Потребителите, които администрират полета за Desktop Analytics чрез страницата Field Manager в Webex WFO и агентски десктопи с инсталиран Smart Desktop, трябва да имат включено разширението/плъгина за браузъра Calabrio Analytics. Плъгинът е необходим не само за маркиране на полета в браузъра, но и за наблюдение на уеб активността на агента в браузъра.

Активирайте разширението Desktop Analytics във Firefox

Първия път, когато влезете в Webex WFO с Firefox, виждате диалогов прозорец, който ви казва да инсталирате разширението за браузър Calabrio. Изберете **Разреши тази инсталация** и кликни **върху Продължи**. Не са необходими допълнителни действия.

Активирайте плъгина Desktop Analytics Microsoft Edge Chromium

В Edge Chromium отидете на https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibcchhjmmhhckdfeobjoffdf и натиснете **Add to Chrome**.

Активирайте плъгина Desktop Analytics в Chrome

Разширението за Chrome може да бъде изтеглено или инсталирано чрез настройките на GPO. Изтеглете и инсталирайте плъгина Calabrio Analytics, версия 0.2.0.4. Плъгинът се намира на:

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

ЗАБЕЛЕЖКА : Ако кликването на линка не работи, копирайте URL адреса и го поставете в браузъра си.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader е необходим за отваряне на експортирани PDF файлове и потребителска документация. Безплатно изтегляне на Acrobat Reader е налично на www.adobe.com.

ВАЖНО Има известни проблеми с версиите на Adobe Reader, които използват функцията Security (Enhanced). Ако планирате да използвате функцията Desktop Analytics, трябва да отидете в **Security (Enhanced)** под **Preferences** в Adobe Reader и да изчистите **Enable Protected Mode при стартиране** и **отметки за подобрена сигурност** , кликнете **на Да** за предупредителни съобщения и след това натиснете **OK** , за да запазите промените. Когато приключите, рестартирайте Adobe Reader, за да влязат промените. Ако Adobe Reader не е конфигуриран правилно, Desktop Analytics няма да може да заснема събития, свързани с Adobe Reader.

Десктоп софтуер и аудио заснемане

За да може Smart Desktop да извършва правилно разпознаване на телефона и аудио записване, е необходима възможност за откриване и улавяне на определени мрежови протоколи (като SIP, SCCP и RTP). Всеки софтуер, който работи на компютъра и пречи, пренасочва или по друг начин скрива мрежовия трафик, ще причини неправилна работа на Smart Desktop.

ПРИМЕР Клиентът SonicWall VPN с активиран лек филтър Deterministic Network Enhancer (DNE) кара изходящия мрежов трафик да бъде пренасочван от мрежовия адаптер който използва Smart Desktop. В този случай лекият DNE филтър трябва да бъде изключен, за да може Smart Desktop да функционира правилно.

Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър

Smart Desktop трябва да бъде инсталиран на компютъра ви и активиран, преди да можете да маркирате полета. Потребителите, които имат разрешение да администрират полета за Desktop Analytics, използвайки страницата Field Manager и на десктопите на агентите, където е инсталиран Smart Desktop, трябва да имат подходящ плъгин за браузър Desktop Analytics, конфигуриран за браузъра, който използват.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Аналитични основи
  - Аналитично предприятие

    - Десктоп аналитика

- Smart Desktop се инсталира и активира на вашия компютър.

Процедури

Активирайте разширението Desktop Analytics във Firefox

Първия път, когато влезеш в Webex WFO с Firefox, виждаш диалогов прозорец, който ти казва да инсталираш разширението за браузър Calabrio. Изберете **Разреши тази инсталация** и кликни **върху Продължи**. Не са необходими допълнителни действия.

Активирайте плъгина за Desktop Analytics Microsoft Edge Chromium

В Edge Chromium отидете на https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibcchhjmmhhckdfeobjoffdf и натиснете **Add to Chrome**.

Активирайте плъгина Desktop Analytics в Chrome

Разширението за Chrome може да бъде изтеглено или инсталирано чрез настройките на GPO. Изтеглете и инсталирайте плъгина Calabrio Analytics, версия 0.2.0.4. Плъгинът се намира на:

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

ЗАБЕЛЕЖКА : Ако кликването на линка не работи, копирайте URL адреса и го поставете в браузъра си.

Свързани теми

"Инсталиране на Webex WFO Smart Desktop" в *ръководството за инсталация Webex WFO*

Тънки клиентски сървъри

БЕЛЕЖКА поддържа Citrix XenApp, инсталиран само на поддържан Windows сървър.

Когато използвате тънък клиентски сървър, обърнете внимание:

- Тънките клиенти, използващи Smart Desktop, изискват отдалечена сесия на работния плот за улавяне на всички потребителски данни (аудио, екран и десктоп запис). Ако няма отдалечена сесия на работния плот, инсталирайте Smart Desktop на работните плоти на агента, за да събирате всички потребителски данни на работния плот, докато потребителят е влязъл.
- Конфигурирайте работните процеси да използват Immediate Upload както за екрана, така и за глас, за да гарантирате, че всички записи са достъпни.

- Ако използвате Smart Desktop за запис, тънкият клиентски сървър изисква допълнителни сървърни ресурси за записи на екрана. Изискванията за ресурси ще варират в зависимост от реалния дизайн и може да изискват подробни хардуерни дизайни, които трябва да бъдат прегледани от Cisco преди внедряване.
- Ако използвате виртуален образ и той има достъп до вашата локална мрежова карта, можете да използвате Smart Desktop за запис от страна на агента.

Инсталиране на тънкия клиентски сървър

Инсталирайте Citrix XenApp или Windows Terminal Services според продуктовата документация.

Използвайте следните настройки, необходими за поддръжка на аудио и екранни записи и функции за възпроизвеждане в Webex WFO:

Област	Обмисляне
Браузър	▪ Включване на поддържан браузър в разгръщанията на тънки клиентски сървъри. Тънките клиентски сървъри трябва да включват поддържан браузър, за да достъпят Webex WFO. ▪ Публикувайте браузъра локално на всеки сървър. ▪ Уверете се, че настройките за сигурност на браузъра позволяват на крайните потребители да възпроизвеждат записи през тънкия клиент.
Сесии	Ограничете броя на едновременните сесии на потребител до една сесия.
Смарт настолен клиент Desktop	▪ За клиентските услуги на Citrix трябва също да инсталирате Smart Клиентът е на тънкия клиентски сървър, за да записва активност на потребителския работен плот (Desktop Analytics) и телефонни разговори, използвайки поддържан софт телефон. ▪ Smart Desktop Client се свързва с платформата Webex WFO чрез уникалния Domain\Windows логин на потребителя.

Използване на портове

Изискванията за портове за Webex WFOкомпонентите са изброени по-долу.

Обикновено порт 80 и порт 443 към уеб сървър трябва да са отворени, за да се свържат с Webex WFO за всички облачни интеграции с Webex WFO. Точните изисквания за портове варират в зависимост от модела на облачно разгръщане.

Edge компоненти:

- Смарт настолен компютър

Компоненти на Data Server:

- Data Server—ACD Синхронизация: Avaya CM с Contact Center Elite
- Data Server—ACD Синхронизация: CCaaS интеграции
- Data Server—ACD Синхронизация: CUCM Мрежов запис
- Data Server—ACD Синхронизация: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Data Server—ACD Синхронизация: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Сървър за данни — ГИС
- Data Server—Запис/Заснемане
- Data Server—Сигнализация: CTI
- Data Server—Сигнализация: CTI, Avaya Aura Communication Manager запис
- Data Server—Сигнализация: CTI, Cisco Unified Communications Manager Мрежово записване
- Сървър за данни — Сигнализация: SIPREC

Ръбови компоненти

Порт	Използвам	Източник	Дестинация	Забележки
Смарт настолен компютър				
UDP 49152–65535	Мониторинг на живо аудио — RTP Мониторинг на жив екран — RDP поток	Полицаят на агента	Браузърът на супервайзора	—
TCP 52102	Комуникация между Cisco CTI сървъри за данни и SDC	Смарт настолен компютър	Сървър за данни	

Компоненти на сървъра за данни

Пор	Из	Източ	Дестинаци	Забе
Data Server—ACD Синхронизация: CCaaS Интеграции				
TCP 443	Комуникация между CCaaS интеграциите и следните настройки на Data Server: Регионален сървър за данни ACD Настройки за заснемане, Запис CTI Настройки на сигнализиращ сървър и Регионален сървър за данни ACD Настройки за заснемане	—	—	—
Сървър за данни—ACD Синхронизация: CUCM Мрежов запис				
TCP 22	Комуникация между конфигурацията SFTP и регионалните настройки за съгласуване на сървъра за данни на сървъра за данни и услугата за фактуриране CUCM	SFTP, Сървър за данни	CUCM Билинг Служба	—

Порт	Използвам	Източник	Дестинация	Забележки
TCP 8443	Комуникация между CUCM AXL и Регионалния сървър за данни ACD Синхронизиране на настройките на сървъра за данни	Сървър за данни	CUCM AXL	—
Data Server—ACD Синхронизация: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Комуникация между Cisco Unified CCE AW SQL сървъра Настройките за синхронизация на базата данни и регионалния сървър ACD на Сървър за данни	Сървър за данни	Cisco Unified CCE AWDB SQL Сървърна база данни	—
TCP 1433 TCP 1434	Комуникация между Cisco Unified CCE HDS SQL сървъра Бази данни и двете настройки за съгласуване на регионални сървъри за данни и настройките за заснемане на Regional Data Server ACD върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCE HDS SQL Сървърна база данни	—
TCP 42027	Комуникация между Cisco Unified CCE CTI Service (Странична а) и настройките на сървъра за сигнализация CTI върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCE CTI Обслужване (Страна A)	Side A по подразбиране, ако използвате PG1. Портовете ще Зависи от това кой PG използваш. Сървърният порт CTI конфигуриран в Unified CCE ACD Конфигурация.
TCP 43027	Комуникация между Cisco Unified CCE CTI Service (Отстрани B) и настройките на сървъра за сигнализация CTI върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCE CTI Служба (Side B)	Side B по подразбиране, ако използвате PG1. Портовете ще Зависи от това кой PG използваш. Сървърният порт CTI, конфигуриран в Unified CCE ACD Конфигурация.

Сървър за данни—ACD Синхронизация: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Комуникация между базата данни Unified CCX Informix и	Сървър за данни	Unified CCX	—

Порт	Използвам	Източник	Дестинация	Забележки
	както Regional Data Server ACD Sync Settings, така и Regional Data Server ACD Настройки за заснемане		Информикс база данни	
TCP 12028	Комуникация между Cisco Unified CCX CTI Service (Странична а) и настройките на сървъра за сигнализация CTI върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCX CTI Услуга (Страна A)	Side A по подразбиране. Това е RMCM TCP порт конфигуриран в Unified CCX Параметри на системата. Сървърът CTI Порт конфигуриран в Unified CCX ACD Конфигурация.
TCP 12028	Комуникация между Cisco Unified CCX CTI Service (Странична B) и настройките на сървъра за сигнализация CTI върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCX CTI Услуга (Side B)	Страна Б по подразбиране. Това е RMCM TCP порт конфигуриран в Unified CCX Параметри на системата. Сървърът CTI Порт конфигуриран в Unified CCX ACD Конфигурация.
Сървър за данни — ГИС				
—	—	—	—	Докато ГИС не слуша директно на порт, файловете трябва да бъдат копирани в Сървърът за данни. Ако копирането е направено чрез FTP се използват портове 20 и 21.
Data Server—Запис/Заснемане				
UDP 39500–43500	Запис RTP	Телефон или	Аудио заснемане	—

	глас	
	врата	(Сървър за записи)

Порт	Използвам	Източник	Дестинация	Забележки
UPD 49152–65535	Аудио мониторинг на живо — RTP	Аудио заснемане (Record Server)	Браузърът на супервайзора	—
Data Server—Сигнализация: CTI				
TCP 443	Сигнален сървър	Сигнален сървър	Cisco API	—
TCP 52102	Записване на сигнализация	Аудио заснемане (сървъри за запис) или смарт настолни клиенти	Сигнален сървър	—
TCP 52103	Хейзълкаст	Партньор по сигнален сървър	Сигнален сървър	—
Data Server—Сигнализация: CTI, Cisco Unified Communications Manager Мрежово записване				
TCP 2748	JTAPI сигнализация	Сигнален сървър	Единна CM издатели и абонати	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP сигнализира от Unified CM	Всеки Unified CM Publisher или абонат	Сигнален сървър	Не е сигурно
TCP 5060	Сигнален сървър	основен сигнален сървър	вторичен сигнален сървър	Двупосочен

Порт	Използвам	Източник	Дестинация	Забележки
TCP 5061	Осигури сигнализацията SIP от Unified CM	Всеки Unified CM Publisher или абонат	Сигнален сървър	Сигурен. Обикновено се използва само когато системата е конфигурирана за SRTP.
Сървър за данни — Сигнализация: SIPREC				
TCP 443	Cisco API запитвания	Сигнален сървър	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP сигнализиране от портала	Врата	Сигнален сървър	—
TCP 59106	Записване на сигнализация	Аудио заснемане (сървъри за запис)	Сигнален сървър	—
TCP 59107	Хейзълкаст	Партньор по сигнален сървър	Сигнален сървър	—

Шифроване на файлове

Медиите и данните са криптирани с цел сигурност. Webex WFO използва ключ за декриптиране на записаните разговори с клиенти. Ключът за криптиране се намира в базата данни. Всеки наемател има свой собствен ключ за криптиране. Ключовете за криптиране могат да се обновяват.

Политика за пароли

Изисквания за сложност на паролата

Паролите трябва да отговарят на следните правила.

- Трябва да са минимум 8 знака.
- Трябва да съдържа поне едно от всяко от следните.

  Главни букви
  Малки букви
  Цифри 0-9
  Специални герои! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Не може да съдържа вашето име или имейл адрес.

ЗАБЕЛЕЖКА : Паролите не изтичат.

Удостоверяване

По подразбиране потребителската автентикация и паролите се управляват чрез Webex WFO. В системи, които синхронизират с ACD, потребителите се създават и управляват в ACD, въпреки че все още можете да създавате потребители в Webex WFO.

Можете да изберете да използвате Security Assertion Markup Language (SAML) автентикация. SAML ви позволява да използвате външен доставчик на идентичност (IdP) за удостоверяване на потребителски имена и пароли. Този метод за потребителска автентикация и управление на пароли обикновено се нарича "single sign-on".

Методи за улавяне на платформа

Тази тема описва как можете да конфигурирате Webex WFO с различни платформи за контактни центрове.

Поддържани методи за улавяне по платформа

Следната таблица описва как платформите на контактните центрове поддържат запис.

> БЕЛЕЖКА
> Webex WFO поддържа SRTP само със следните методи за улавяне:
>
> - ACME пакет
> - Cisco Unified CM

Платформа	Метод на улавяне	Сигнализация	Описание на сигнализацията
Cisco	Вграден запис в мостова мрежа	JTAPI	Регистрира се при мениджъра на обаждания за събития JTAPI
Cisco	Настолен запис	JTAPI	Регистрира се в мениджъра на обаждания за събития JTAPI
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Регистрира се с CUBE за SIPREC сигнализация
Cisco	Смарт настолен клиент	IP Комуникатор (SIP/SCCP)	SCCP съобщения от работния плот

Платформа	Метод на улавяне	Сигнализация	Описание на сигнализацията
Cisco	Смарт настолен клиент	Jabber (SIP/SCCP)	Подушва SIP/SCCP съобщения от работния плот
Cisco	Смарт настолен клиент	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Подушва SIP/SCCP съобщения от работния плот
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Автоматизиран импорт	CWCC Анализатор API	Анкета CWCC Анализатор за обработка след обаждане CDR и след обаждане
ACME	Gateway (ACME пакети)	SIPREC	Регистрира се с ACME за SIPREC сигнализация
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Регистрира се с SONUS за SIPREC сигнализация

Cisco Методи за гласово заснемане

Следната таблица предоставя информация за интегриране на поддържани и тествани от Cisco типове улавяне и сигнализация:

			Медии	Смарт настолен компютър	Живо аудио
Метод на улавяне	**Сигнализация**	**Описание**	**Ручей**	**Скрийншот**	**Монитор**
Мрежа Запис— Вграден мост (БИБ)	JTAPI	Регистъри с CUCM/JTAPI Събития	BIB—Медии Излъчвано от Phone	Да (Smart Настолен клиент Изисква CTI Връзка)	Да (Smart Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Смарт настолен компютър Клиент – IP Комуникатор	SIP/SCCP	Монитор SIP/SCCP съобщенията изключени Десктоп/Софтфон	Медиен поток Заловен Директно върху Работния плот	Да (Smart Настолен клиент)	Да (Smart Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Смарт настолен компютър Клиент – Джабър	SIP/SCCP	Монитори SIP/SCCP Съобщенията изключени	Медиен поток Заловен	Да (Smart Настолен клиент)	Да (Smart Работния плот

Работния плот Директно върху Клиент) чрез

Метод на улавяне	Сигнализация	Описание	Медии Ручей	Смарт настолен компютър Скрийншот	Живо аудио Монитор
			Работния плот		WebRTC
Смарт настолен компютър Клиент – Cisco IP Телефон (Дейзи Окована)	SIP/SCCP	Монитори SIP/SCCP Съобщенията изключени Работния плот	Медиен поток Заловен Директно върху Работния плот	Да (Smart Настолен клиент)	Да (Smart Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Регистри с CUBE за SIPREC Сигнализация	SIPREC – Медийно разклоняване от Cisco КУБ	Да (Smart Настолен клиент)	Не
Масов контакт Импортиране	API Базирана	Регистри с CUBE за SIPREC Сигнализация	Автоматизирани Внос на некриптиран . WAV и Свързани контакт Метаданни файлове В големи количества	Н/Д – Файлове Криптирани и Внесени	Не

Legacy Five9 интеграции с гласово заснемане

Следната таблица предоставя информация за интегриране на поддържани и тествани от Five9 типове улавяне и сигнализация. Той конкретно се отнася до наследствената интеграция с Five9, а не за Five9 ARU или Five9 VCC с VoiceStream.

Тип на улавяне	Сигнализация	Описание	Медиен поток	Умен настолен екран Хващам	Живо аудио Монитор

Смарт настолен клиент	Кафка CTI	Webex WFO Платформа се регистрира с събитията на Five9 Kafka API	Медиен поток, заснет директно върху	Да (Smart Desktop Client)	Да (Smart Desktop Client) чрез WebRTC

Тип на улавяне	Сигнализация	Описание	Медиен поток	Умен настолен екран Хващам	Живо аудио Монитор
			Десктоп – POST обади се CDR и Помирение преработване Редактирания и Включени събития базирано на Кафка Събития по повикване		
Смарт настолен компютър Клиент	Агент на Файв9 Desktop Plus (ADP) - Кафка CTI	Монитор SIP/SCCP съобщенията изключени Десктоп/Софтфон	Медиен поток Заловен Директно върху Десктоп – POST обади се CDR и Помирение преработване Редактирания и Включени събития базирано на Кафка Събития по повикване	Да (Smart Работния плот Клиент)	Да (Smart Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Смарт настолен компютър Клиент	Агент на Файв9 Работния плот Инструментариум (ADT) - Кафка CTI	Монитори SIP/SCCP Съобщенията изключени Работния плот	Медиен поток Заловен Директно върху Десктоп – POST обади се CDR и Помирение преработване	Да (Smart Работния плот Клиент)	Да (Smart Работния плот Клиент) чрез WebRTC

	Редактирания и	
	Включени събития базирано на Кафка	
	Събития по повикване	

Тип на улавяне	Сигнализация	Описание	Медиен поток	Умен настолен екран Хващам	Живо аудио Монитор
Смарт настолен компютър	Five9 Java	Монитори SIP/SCCP	Медиен поток	Да (Smart	Да (Smart
Клиент	Агент	Съобщенията изключени	Заловен	Работния плот	Работния плот
	Работния плот-	Работния плот	Директно върху	Клиент)	Клиент) чрез
	Кафка CTI		Десктоп – POST обади се CDR и Помирение преработване Редактирания и Включени събития базирано на Кафка Събития по повикване		WebRTC
Смарт настолен компютър	Five9 VCC	Five9/Webex WFO	Н/Д – Импорт	Да (Smart	Не
Клиент	Импортиране	Облачна интеграция към Импорт Five9 VCC аудио записи в Webex WFO Клауд	Само	Работния плот Клиент)	

Запис на Sonus Gateway

Cisco подкрепя устойчивостта на Sonus Gateway Recording.

Трябва да добавите правилата за Sonus SIP Message Manipulation (SMM) към заглавията SIP и SIPREC INVITE в Cisco-Guid, за да може Sonus SBC да работи с QM. Това позволява на QM да съгласува обажданията с записите Cisco Unified CM CDR. Правилата ще правят следното:

- За повиквания, които влизат в SBC без заглавие "Cisco-Guid", SMM създава Cisco-Guid чрез използване на 4-те шестоъгълни кортежа от излизащия Call-ID. Всеки кортеж ще бъде преобразуван в десетцифрено десетично число с 0 с подплатена десетична защита, което ще бъде разделено с тирета от Cisco-Guid.
- За повиквания, които вече съдържат Cisco-Guid хедър, заглавието остава непроменено.

ЗАБЕЛЕЖКА : Cisco_Guid НЯМА да бъде презаписан от нов Cisco-Guid, създаден чрез Call-ID.

- SIPREC поканата към рекордера ще съдържа Cisco-Guid заглавие, което съответства на горния Cisco-Guid.

Правилата трябва да са свързани с вашия записан сандък и с Unified CM сандъка, който се използва от вашия Unified CM. Тези правила трябва да се създадат само веднъж. Ако създадете нови зони и trunk-ове, можете да използвате тези правила повторно.

За конфигуриране на граничните контролери на Sonus Session за използване с QM:

1. От командния ред на Sonus (CLI) създайте и активирайте SMM правилата
    a. Създайте и активирайте правилата Unified CM входящи SMM. Вижте Пример за правила за входящи SMM за Unified CM за повече информация.
    b. Добавете Unified CM outbound SMM правила. Вижте пример за правила за изходящи SMM за Unified CM за повече информация.
    c. Добавете правила за изходящия SMM рекордер. Вижте пример за правила за изходящи SMM за записващия уред за повече информация.
2. Използвайте Sonus CLI, за да активирате SIPREC за SIP Sig порта в зоната, която съдържа вашия Unified CM trunk.
3. Използвайте Sonus CLI или Navigator, за да създадете SIP Trunk Group за Sonus SIPREC сървъра на QM. Задайте префикса Ingress IP на адреса IP на машината QM, която изпълнява "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service."
4. Използвайте Sonus CLI/Navigation, за да зададете SMM правила на вашите транкове по следния начин:
    a. Задайте UCM_INBOUND SMM към входния профил на адаптера за манипулация на сигнализация на вашия Unified CM trunk.
    b. Задайте UCM_OUTBOUND SMM към изходния профил на адаптера за манипулация на сигнализация на вашия Unified CM trunk.
    c. Задайте RECORDER_OUTBOUND SMM към изходния профил на адаптера за манипулация на сигнални съобщения за Sonus SIPREC магистралата на QM.
5. Използвайте Sonus PSX, за да създадете IP Signaling Peer Group за сървъра Sonus SIPREC на QM. Присвоете префикса Ingress IP на адреса IP на машината QM, която изпълнява "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
6. Използвайте Sonus PSX, за да създадете Trunk Group за Sonus SIPREC сървъра на QM. Използвайте точно същото име, което използвахте в стъпка 3.

7. Използвайте Sonus PSX, за да създадете Recorder Profile за вашия QM Sonus SIPREC сървър. Присвоете IP4 адреса на QM машината, която изпълнява "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service", задайте номера на порта на 5060.
8. Използвайте Sonus PSX, за да създадете критерии за запис на разговори.

Пример за правила за входящ SSM за Unified CM

Конфигурирате

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 applyMatchHeader всички

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1, критерий 1 тип съобщение

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 1 съобщение Типове всички

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 2 тип заглавие

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 2 име на заглавието Cisco-Guid

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критериум 2 за заглавие условие съществува

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 тип заглавие на действие 1

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 операция Store

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 headerInfo fieldValue

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 от типов хедър

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 от стойността Cisco-Guid

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 за тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 към variableValue var1

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 2 applyMatchHeader one

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 2 критерий 1 тип

съобщение							
set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile, съобщение Типове, заявка		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	1	
set profiles signaling sipAdaptorProfile message methodTypes invite		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	1	
съществуват условие за съобщение на SIPAdaptorProfile		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	1	
set profiles, сигнализиращ sipAdaptorProfile заглавие		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	2	вид
set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile заглавие От		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	2	
set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile заглавие, условие съществува		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	2	
set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile променлива		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	3	вид
set profiles signaling sipAdaptorProfile променлива condition съществува		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	3	
set profiles signaling sipAdaptorProfile variableID var1		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	3	
Параметър за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	вид
Set Profiles Сигнализация Операция Add	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	
set profiles signaling paramType generic	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	
Променлива тип сигнализация на профили	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	от
set profiles signaling variableValue var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	от
Параметър за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	за да типизирам
Сет профили, сигнализиращи Cisco-GUID	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	прави	2	действие	1	за

Извършване

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND state enabled commit

Пример за правила за изходящи SMM за Unified CM

Конфигурирате

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 тип съобщение по критерий 1

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 1 съобщение messageTypes request

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 1 метод на съобщението Types invite

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 Criterion 2 тип заглавие

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 2 име на заглавие Cisco-guid

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 2 за заглавие отсутствува

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 операция Store

Set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 от стойността на типа

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 от стойността cisco-guid

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 , действие 1 към типа променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 към променливаСтойност var1

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 тип съобщение с критерий 1

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 1 съобщение messageTypes заявка

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 1 метод на съобщението Типове поканват

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 2 тип променлива

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 Критерий 2 за променлива условие съществува

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 2

променлива ID var1

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 Критерий 3 тип заглавие

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 3 име на заглавие call-id

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 Критериум 3 заглавие условие съществува

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 Действие 1 тип заглавие

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 операция съхранение

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 headerInfo полеВажност

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 от заглавката на типа

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 от стойност call-id

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 за тип променлива

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 към променливаСтой2

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 тип променлива

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 операция regdel

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 за тип променлива

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 към променливаСтой2

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 регулярно изражение низ @.*

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 регексп съвпадениеИнстанция едно

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 тип променлива

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 операция съхранение

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 от

променлива тип
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 от променливаValue var2
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 за тип променлива
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 към променливаСтой3
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 тип променлива
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 операция regdel
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 за тип променлива
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 към променливаСтой2
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 регексп низ _.*
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 регексп съвпадениеИнстанция едно
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 тип променлива
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 операция regdel
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 за тип променлива
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 към променливаСтой3
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 регулярно изражение низ .*_
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 регексп съвпадениеИнстанция едно
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 тип променлива
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 операция повторно добавяне
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 от тип стойност
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 от

стойност 000000000

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 за тип променлива

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 към променливаСтой2

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 регулярно изражение низ ^

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 регексп съвпадениеИнстанция едно

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 тип променлива

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 операция повторно добавяне

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 от тип стойност

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 от стойност 000000000

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 за тип променлива

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 към променливаСтой3

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 регулярно изражение низ ^

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 регексп съвпадениеИнстанция едно

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 тип променлива

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 операция regpredel

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 за тип променлива

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 към променливаСтой2

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 регулярен израз низ $

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 регексп съвпадениеИнстанция едно

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 тип

променлива
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 операция regpredel
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 за тип променлива
задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 към променливаСтой3
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 регулярно изражение низ $
задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 регексп съвпадениеИнстанция едно

задаване на профили за сигнализиране на	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	тип
променлива	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	
задаване на профили, сигнализиране на операция,	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	от
добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	от
задаване на профили тип сигнализация стойност	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	до
зададена стойност на сигнализацията за профили	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	до
-	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 10	до
задаване на профили на променлива тип	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 11	тип
сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 11	
задаване на профили за сигнализиране на	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 11	от
променливаСтойност var2	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 11	от
задаване на профили за сигнализиране на	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 11	до
променлива	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 11	до
задаване на профили, сигнализиране на операция,	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	тип
добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	
задаване на профили на променлива тип	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	
сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	
задаване на профили за сигнализиране на променливаValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	

задаване на профили на
променлива тип
сигнализация
задаване на профили за
сигнализиране на
променливаСтойност var2
задаване на профили за
сигнализиране на
променлива
сигнализация на зададени профили

операция магазин						
задаване на профили на променлива тип	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	от
сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	от
задаване на профили за сигнализиране на променливаСтойност var2	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	до
задаване на профили на променлива тип	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 12	до
сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 13	тип
задаване на профили за сигнализиране на променливаValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 13	
задаване на профили за сигнализиране на променлива	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 13	от
задаване на профили, сигнализиране на операция, добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 13	от
задаване на профили тип сигнализация стойност	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 13	до
зададена стойност на сигнализацията за профили	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 14	тип
-	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 14	
задаване на профили на променлива тип сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 14	от
задаване на профили за сигнализиране на променливаСтойност var2	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 14	от
задаване на профили за сигнализиране на променлива	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 14	до
задаване на профили, сигнализиране на операция, добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 15	тип
задаване на профили на променлива тип сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 15	
задаване на профили за	sipAdaptorProfile	UCM_ИЗХОД	прави ло	2	действие 15	

сигнализиране на
променливаValue var3
задаване на профили на
променлива тип
сигнализация
задаване на профили за
сигнализиране на
променливаСтойност var2
заглавна част за
сигнализация на задаване
на профили
задаване на профили за
сигнализиране на операция
добавяне
сигнализация на зададени профили

Последна позиция на заглавката

задаване на профили за сигнализиране на правилото sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2

действие 15 от променлива тип

задаване на профили за сигнализиране на правилото sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2

действие 15 от променливаСтойност var2

задаване на профили за сигнализиране на правилото sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2

действие 15 да напишете заглавка

задаване на профили за сигнализиране на правилото sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2

действие 15 да оценим Cisco-Guid

ангажирам

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND

състояние активирано commit

Пример за изходящи SMM правила за рекордера

конфигуриране

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 applyMatchHeader всички

набор профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 1 тип съобщение

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 1 съобщение messageTypes всички

набор профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2 тип Тяло на съобщението

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2 messageBody условие regex-match

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* набор

профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2 messageBody regexp numMatch съвпадение

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1

действие 1 тип Тяло на съобщението

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1

операция regstore

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1

действие 1 от тип Тяло на съобщението

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1

от messageBodyValue всички

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 до тип променлива

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 към variableValue var1

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 regexp низ "cisco-guid=.*?(?=;tag)"

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 regexp matchInstance последен

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 тип променлива

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 операция regdel

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 от тип променлива

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 от променливаСтойност var1

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 към тип променлива

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 към variableValue var1

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 regexp низ cisco-guid=

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 тип заглавка

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 операция добавяне

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 headerPosition последна

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 от тип променлива

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 от променливаСтойност var1

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 до тип заглавка

набор профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 към стойност Cisco-Guid

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 1

тип съобщение

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 1 съобщение messageTypes заявка

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 1 съобщение methodTypes покана

set профили сигнализация sipAdaptorProfile type RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 2 заглавка

set профили сигнализация sipAdaptorProfile име на RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 2 заглавката cisco-guid

set профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBO правило 2 критерий 2 заглавка липса на условие

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 тип променлива

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 операция съхранение

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 от тип стойност

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 от стойност cisco-guid

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 към тип променлива

задаване на сигнализация за профили sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 към променливаСтойност var1

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 applyMatchHeader всички

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 1 тип съобщение

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 1 съобщение messageTypes всички

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 тип messageBody

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 messageBody условие regex-match

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 messageBody regexp низ cisco-guid=.*

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 messageBody regexp numMatch съвпадение

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1

променлива тип

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 операция съхранение

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 от тип стойност

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 от стойност cisco-guid

задаване на профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 към променлива тип

задаване на профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 към variableValue var10

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 критерий 1 тип променлива

set профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 критерий 1 променлива условие липсва

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 критерий 1 променлива променливаID var10

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 тип съобщениеТяло

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 операция regstore

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 от тип messageBody

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 от messageBodyValue всички

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 за тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 към variableValue var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 regexp низ <callid>.*</callid>

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 regexp matchInstance one

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 операция regdel

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 към

Тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 към variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 regexp string <callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 операция regdel
задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 за тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 към variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 regexp низ @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 операция store
задайте профили за сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 от тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 от variableValue var2
задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 за тип променлива
задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 към променливаСтойност var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 операция regdel
задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 за тип променлива
задавай профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 към

variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 regexp низ _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 операция regdel
задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 за тип променлива
задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 към променливаСтойност var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 regexp низ .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 операция regappend
Задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 от стойността на типа
set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 от стойност 000000000
задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 за тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 към variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 regexp низ ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 тип променлива
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 операция regappend
set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4, действие 8

от типова стойност

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 от стойност 000000000

задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 за тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 към variableValue var3

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 regexp низ ^

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 regexp matchInstance one

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 операция regpredel

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 за тип променлива

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 към променливаСтойност var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 regexp низ ..... $

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 regexp matchInstance one

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 операция regpredel

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 за тип променлива

задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 към променливаСтойност var3

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 regexp низ ..... $

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 regexp matchInstance one

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11

Операция Append

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 от стойността на типа

Задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4, действие 11 от стойността -

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 за тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 към variableValue var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 операция приложение

Задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 от тип променлива

задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 от променливаСтойност var3

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 за тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 към variableValue var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 операция Store

Set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 от типпроменлива

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 от променливаСтойност var2

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 за тип променлива

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 към променливаСтойност var3

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 операция приложение

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14

от типова стойност

set profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 от стойността -

задайте профили за сигнализиране на sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 за типпроменлива

задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 към променливаСтойност var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 операция приложение

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 от тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 от variableValue var3

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 за тип променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 към variableValue var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 тип заглавие

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 операция add

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 headerПозиция последна

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 от типовата променлива

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 от variableValue var2

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 за въвеждане на заглавие

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16, за да се цени Cisco-Guid

Извършване

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND state enabled commit

Инсталиране

Този раздел описва как да инсталирате различните компоненти на Webex WFO.

Инсталиране на Data Server

Администратор на наематели може да инсталира Data Server за един наемател, или системен администратор може да инсталира базов Data Server и да го конфигурира като споделен сървър за данни за няколко наематели. След като инсталирате Webex WFO Data Server, можете допълнително да го конфигурирате на страницата за конфигурация на Data Server в Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration.

> НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ Потребителите с edge устройства трябва да зададат редовен график за изтегляне и надграждане на своите Webex WFO Data сървъри до най-новата версия на софтуера Webex WFO. Обикновено всеки облак
>
> Внедряването включва нова версия на софтуера Webex WFO Data Server, който потребителите могат да изтеглят от своя наемател.

Ако вашата организация има някоя от следните интеграции, консултирайте се с ръководството за интеграция на този ACD за допълнителни конфигурации на сървъра за данни, специфични за ACD.

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

Предпоставки

Ако сървърът за данни трябва да се свързва чрез уеб прокси, всяка услуга на сървъра за данни трябва да бъде конфигурирана да използва акаунт за услуга. Това засяга следните Windows услуги:

- Webex WFO CTI Сигнална служба
- Webex WFOData сървър
- Webex WFO Мрежова служба за запис
- Webex WFO SIPREC услуга
- Webex WFO Data Server Web Services

За изискванията за използване на портове

вижте Използване на портове.

Инсталирайте Data Server за един наемател

Администраторът на наемателите може да инсталира Data Server за един наемател.

Инсталирайте Data Server за един наемател

1. От сървъра, на който искате да инсталирате Data Server, отворете браузър и влезте в Webex WFO с данни за наемателски администратор.
2. На страницата **за изтегляния** (Управление на приложения > администрация > изтегляния) кликнете на съответния линк, за да изтеглите инсталатора на Data Server.
3. Следвайте подсказките.

Тествайте сървъра за данни

1. Влезте в Webex WFO като администратор на наемател.
2. На страницата **за мониторинг** на агенти (Управление на приложения > Мониторинг > мониторинг на агенти) изберете Data Server от секцията Логове на сървъра за данни и кликнете **върху Retrieve Logs**. Ако заявката за лог е успешна, Data Server е свързан.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Това може да отнеме няколко минути.

Инсталирайте Data Server за няколко наематели

Системен администратор може да конфигурира Data Server да се споделя от няколко наематели. Всеки път, когато Споделен сървър за данни се обновява (например, когато към него се добавя нов наемател), трябва да актуализирате неговата конфигурация. Това се прави чрез Data Server Updater файла, който се генерира, когато запазите промените и изберете да изтеглите конфигурацията.

За да конфигурира сървър за данни за множество наематели, системният администратор трябва да инсталира базов сървър за данни и след това да конфигурира сървъра за базови данни като споделен сървър за данни. Системните администратори могат да изтеглят базов сървър за данни от страницата за управление на приложения > изтегляния или на страницата за управление на приложения > споделени сървъри за данни.

Инсталирайте базовия сървър за данни

Първото нещо, което трябва да направите, е да изтеглите и инсталирате Базовия сървър за данни. Този базов сървър за данни става споделен сървър за данни, когато е конфигуриран. Можеш да инсталираш няколко базови сървъра за данни.

1. В секцията **Download Base Data Server** , кликнете **на Calabrio ONE Data Server**. Това изтегля файла CalabrioONEDataServerSetup.exe на компютъра ви.
2. Двойно кликнете върху изпълнимия файл, за да стартирате Wizard Setup Server на данните.
3. Следвайте инструкциите в магьосника, за да завършите инсталацията.

Конфигуриране на базовия сървър за данни

След това конфигурирайте базовия сървър за данни да стане сървър за споделени данни.

1. Изберете **Добави нова конфигурация към сървъра** за данни.

   ЗАБЕЛЕЖКА : За да редактирате съществуваща конфигурация, изберете **Редактиране на съществуваща конфигурация на сървър** за данни и изберете Data Server, който искате да редактирате.

2. Завършете полетата, както са дефинирани в следващата таблица.

Поле	Описание
Име на сървъра	Въведете име за Data Server.
Calabrio ONE сървър който	Въведете адреса IP или името на хоста на Webex WFO сървъра, хоства услугата Data Server.
Порт	Въведете номера на порта на сървъра, който хоства услугата Data Server. Стандартният порт е 443.
Достъпен	Списък с налични наематели.
Присвоени	Списък с наематели, назначени за тази услуга Data Server.

3. Кликнете **върху Запази/Изтеглете конфигурация** , за да запазите конфигурацията и да изтеглите инструмента за конфигурация (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) на компютъра си.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Можете също да натиснете **Запази** , за да запазите конфигурацията, без да изтегляте конфигурационната програма. Може да изберете да направите това, ако не сте завършили конфигурирането на Data Server, но искате да запазите непълната конфигурация.

4. Двойно кликнете върху изпълнимаемия инструмент за конфигурация, за да стартирате Инструмента за настройка на Data Server Updater Setup Wizard.

5. Следвайте инструкциите в майстора, за да завършите конфигурацията на Споделения сървър за данни.

Cisco Unified Потребители на Call Manager

Ако използвате Cisco Unified Call Manager (UCM), за да събирате CDR чрез SFTP, може да се наложи да зададете свойствата на Data Server Service системата да съгласува алгоритмите за обмен на ключове (kex) между Webex WFO и поддържаните версии на Cisco UCM.

Тези kex алгоритми не изискват допълнителна конфигурация:

- ECDH-SHA2-NISTP521
- ecdh-sha2-nistp384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

Тези алгоритми изискват допълнителна

конфигурация:

- Diffie-Hellman-Group14-SHA1
- Diffie-Hellman-Group1-SHA1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Задайте свойството на системата Data Server Service да задава позволените алгоритми на KEX

1. На сървъра CDR SFTP навигирайте до
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Отворете файла dataGatheringService.properties.
3. Намерете линията, започваща с **service4j.jvmOptions** , и добавете следния текст в края на реда: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Запази файла и рестартирай услугата Webex WFO Data Server.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако ъпгрейднете до по-нова версия на Cisco UCM, която не поддържа нито един от тези kex алгоритми, трябва да пренастроите това системно свойство, за да посочите новите поддържани алгоритми.

Инсталиране на Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop може да бъде инсталиран на компютъра на агент по един от трите начина:

- Ръчно на компютъра на всеки агент
- Използване на скриптове за Group Policy Object (GPO)
- Използване на параметри на безшумни команди

ЗАБЕЛЕЖКА : Ако искате Smart Desktop да заснема десктоп аналитика, ролята на агента трябва да има активирано разрешение "Capture Desktop Analytics" преди инсталиране на Smart Desktop. Ако разрешението е

Ако не са активирани, плъгините за заснемане не са инсталирани на клиентския десктоп.

Допълнителни съображения

- Трябва ти плъгин/разширение за Desktop Analytics, ако искаш да използваш функцията Desktop Analytics, или да паузираш и възобновиш.
- Разширенията за браузъри за Chrome и Edge трябва да се внедряват чрез GPO или друг процес, който използва местният ИТ отдел. Разширенията за браузър са необходими за анализи, паузи и възобновяване.
- Cisco предоставя базовия exe файл. Отговорността на клиента е да конвертира файла в MSI.
- Ако инсталирате чрез SCCM или Microsoft Endpoint Configuration Manager, вие, като клиент, сте отговорни за изграждането на пакета за внедряване.
- Cisco предлага опция за автоматично обновяване на софтуера. Ако вашият екип за опаковане управлява десктоп версии или Microsoft Endpoint Configuration Manager и те се намесват на автоматичните ъпдейти, Cisco може TURN да изключи функцията за автоматично обновяване и вашият екип може да изтегля нова версия на софтуера на всеки три до шест месеца и да я внедрява чрез пакетен push.
- Вашият екип може да промени заявките в софтуера Microsoft, така че да не управляват номера на версии или уникални идентификатори, ако групата желае да поддържа автоматични актуализации.

  ЗАБЕЛЕЖКА : Автоматичните ъпдейти трябва да бъдат изключени, ако вашата организация използва Citrix или терминални сървъри. Няма начин да се разделят различни среди.

- Ако ъпгрейдвате от Webex WFO версия 11.5 на локал към Webex WFO Cloud, тогава са нужни три тестови машини. Едната машина е за ръчна инсталация. Втората машина е за автоматична инсталация на чиста машина. Третата машина е за съществуващата версия 11.5 на Webex WFO, за да тества пакета за деинсталиране, създаден от вашия IT екип, и инсталационния пакет за Webex WFO Cloud. Дайте на инженера по внедряване списък с всички пакети, инсталирани на машината, включително разширения за браузър. Работете с вашия IT екип, за да премахнете целия софтуер Webex WFO версия 11.5 преди инсталиране на Webex WFO Cloud.
  - Ако вашата организация сменя доставчици от друго Workforce решение за управление на ангажираността (WEM) (като Verint или Nice) към Webex WFO, работете с IT екипа си, за да деинсталирате оригиналния софтуер на трета тестова машина и да внедрите автоматизирания пакет, създаден от вашия екип.
- Ако ъпгрейдвате версия на 11.5 локално до по-нова версия на 11.5, тогава трябва да изтеглите нова версия на Smart Desktop и да я разположите отново.

Ръчен монтаж

Използвайте тази процедура, за да инсталирате Smart Desktop ръчно на компютър на агент или на тънък клиентски сървър. Уверете се, че всички браузъри са затворени преди инсталация, и използвайте Диспечера на задачите, за да се уверите, че браузърите ви не работят във фонов режим.

Инсталирайте Smart Desktop ръчно

1. От компютъра на агента или от тънкия клиентски сървър влезте в Webex WFO с администраторски идентификационни данни.
2. На страницата за изтегляния (Управление на приложения > глобална > администрация > изтегляния) кликнете върху **линка за инсталатор на Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO предоставя .exe файл за ръчна инсталация.
3. Приемете Лицензионното споразумение за крайния потребител (EULA) при поискване.
4. Стартирай инсталатора и следвай инструкциите в инсталационния съвет.
5. Изберете **отметката Активиране** , ако бъде поискано, и кликнете **на Завършене**.
6. След като стартирате инсталатора на Smart Desktop, рестартирайте системата си.
7. Стартирайте инструмента за проверка на клиента. Вижте инструмента за верификация на клиента за повече информация.
8. Тествайте Smart Desktop. Вижте Test Smart Desktop за повече информация.

Инсталация чрез GPO

Групов политически обект (GPO) е колекция от настройки, които определят как ще изглежда една система и как ще се държи за определена група потребители. Microsoft предоставя програмен snap-in, който ви позволява да използвате Group Policy Microsoft Management Console за дефиниране на различни опции, включително опции за скриптове. Вижте Push Installation Return кодовете при нужда след изпращане на клиента.

Внедряване на Smart Desktop чрез GPO

1. Влезте в Webex WFO с администраторски идентификационни данни.
2. На страницата за изтегляния (Управление на приложения > глобална > администрация > изтегляния) кликнете върху **линка за инсталатор на Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO предоставя .exe файл за ръчна инсталация.
3. Приемете Лицензионното споразумение за крайния потребител (EULA) при поискване.
4. Копирайте **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** от папката Downloads и го поставете в сървърното споделяне.

5. Създайте batch скрипт, който да стартира инсталатора, който съдържа следния скрипт:

   <име на хост или IP адрес на местоположението на сървърния сподел>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Стартирай редактора за управление на групови политики и отиди в Конфигурация на компютъра > политики > настройки на Windows > скриптове (стартиране/изключване) и добави batch скрипта.

Инсталирайте Smart Desktop, използвайки безшумни командни параметри

Тихите параметри ви позволяват да инсталирате Webex WFO чрез интерфейса на командния ред. Вижте "Setup Command Line Parameters" в https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline за опции. Често използваните команди включват следното.

- /ВЛЕЗЕТЕ
- /МЪЛЧАЛИВ
- /АКТИВИРАМ
- /NORESTART
- /NONPCAP

Репликиране на инсталация чрез използване на настолни изображения

След като инсталирате Smart Desktop Record Service на един компютър, използвайки един от предишните методи за инсталация (виж Ръчна инсталация или Инсталация с GPO), можете да репликирате тази инсталация на няколко компютъра, като създадете универсален системен образ, който може да се използва в различни хардуерни дизайни. Когато Smart Desktop се инсталира на компютър за изображения, трябва да се премахне част от информацията, която позволява изображението да работи на различни компютри без да създава проблеми.

Препоръчителен метод: Hook System Preparation на Cisco

За да премахнете специфична за PC информация от Windows инсталация и да я "обобщите", така че да може да се инсталира на различни компютри, силно препоръчваме да използвате системата System Preparation (sysprep) на Cisco. Sysprep е инструментът за подготовка на системата Microsoft, използван за подготовка на системен образ за разгръщане на няколко компютъра.
Sysprep подготвя инсталация на Windows (Windows клиент и Windows Server) за изображения, което ви позволява да заснемате персонализирана инсталация. Sysprep hook-ът се инсталира със Smart Desktop и се регистрира автоматично в системата. Когато стартираш sysprep, автоматично извиква всички хуки, регистрирани в системата.

Вторичен метод: Конфигуриране на изображението ръчно

Ако не можете да използвате sysprep, трябва да изпълните следните стъпки ръчно за всяко изображение, на което е инсталирана Smart Desktop Record Service, преди да разположите този образ на допълнителни компютри.

ВАЖНО : Ако решите да извършите тези стъпки, проверявайте често този документ, за да сте в крак с промените в тях.

1. Спрете услугата за записи на Smart Desktop Records.
2. Отворете папката "log", където е инсталирана Smart Desktop Record Service (по подразбиране това е C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) и премахнете всички файлове, които не съдържат думата "postinstall".
3. Премахнете всички подпапки (включително съдържанието им) от папката "log".
4. Отворете "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" и премахнете всички файлове, с изключение на "Install.ini" и "sysproperties.cfg."
5. Премахнете всички подпапки (включително тяхното съдържание) от папката "config".
6. Отворете "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" и изтрийте всички файлове и подпапки (включително съдържанието им). Папката "записи" трябва да е празна.
7. Отворете "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" и изтрийте всички файлове и подпапки (включително съдържанието им). Папката "chunks" трябва да е празна.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Папката "chunks" може да не съществува. Ако папката "chunks" не съществува, можете да пропуснете тази стъпка.

Push кодове за връщане на инсталация

Когато използвате push инсталационен метод (като GPO), ще получите кодове за връщане, които показват успех или неуспех на инсталацията. Възможните кодове за връщане са описани по-долу.

Код за връщане	Описание
0	Успешна инсталация
1	Неуспешна инсталация

Освен това, събитията ще бъдат записвани в лога на събитията на Windows. Детайлът на събитието ще съдържа описание на случилото се. Ще бъдат написани три различни ID-та на събитията. Самото събитие ще съдържа повече подробности, но като цяло ID-тата показват следното:

Събитие ID	Описание
8080	Успешна инсталация

Събитие ID	Описание
8081	Неуспешна инсталация
8084	Информационно съобщение

Детайлите за успешна или неуспешна инсталация ще бъдат записани както в логовете на събитията на Windows, така и в логовете, съдържащи се в папката Wrapper под папката за инсталация на Smart Desktop Client.

Инструмент за верификация на клиента

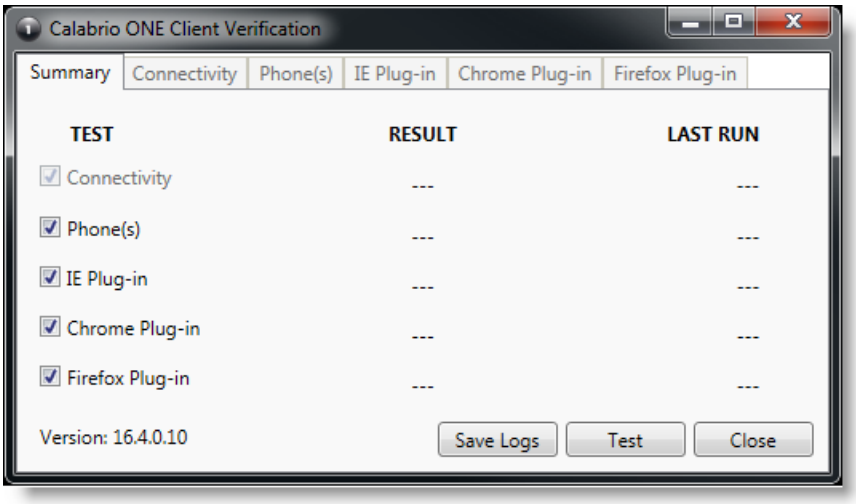
Инструментът за проверка на клиента тества клиентския компютър, за да се увери, че връзката със сървърите и телефона е подходяща за работа на Smart Desktop. Инсталира се, когато е инсталиран Smart Desktop. Инструментът изпълнява различни тестове и докладва резултатите като издържани или неуспешни.

Стартирайте инструмента за верификация на клиента

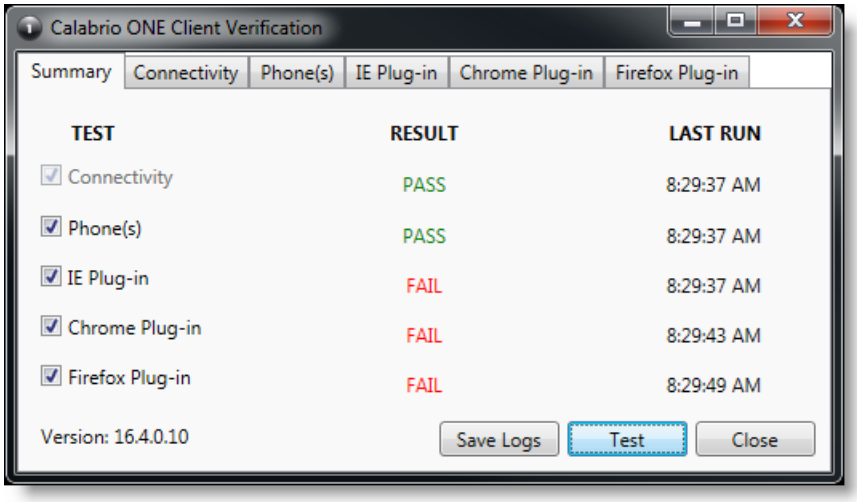
1. След инсталиране на Smart Desktop, навигирайте до следната папка на клиентския компютър:

   C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

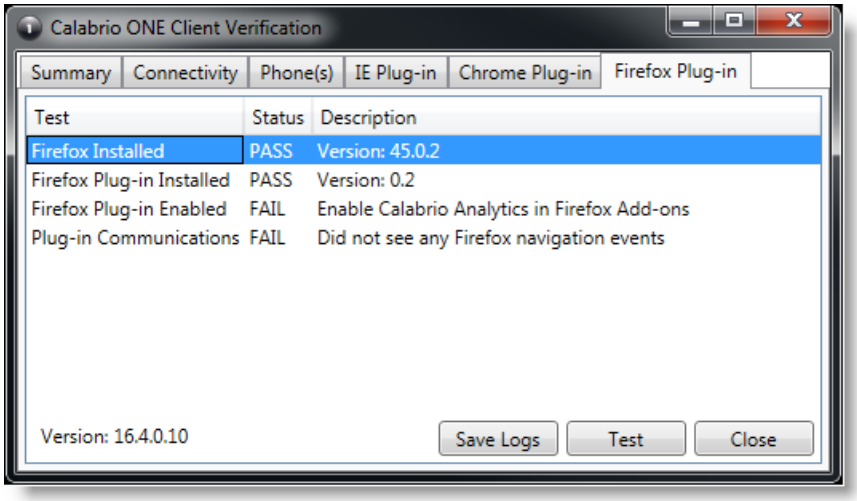
2. Двойно кликнете **ClientDiag.exe**. Стартира инструментът за верификация на клиента.



3. По подразбиране всички тестове са избрани. Кликни **Тест**.
4. Инструментът отчита резултатите от теста като преминал или неуспешен.



5. За всеки тест има Tab, където се показват подробностите за теста. Ако тестът се провали, детайлите в Tab ще дадат насоки за това какво не е наред.



6. Ако е необходимо, можете да кликнете **на Save Logs** , за да архивирате логовете за Postinstall и Smart Desktop, за да идентифицирате проблеми. Логовете автоматично се архивират във файл с име Clientlogs.zip.

Контроли за запис

Самостоятелното приложение Recording Controls се инсталира автоматично със Smart Desktop. Контролите за запис позволяват на агента да стартира, паузира, възобновява и спира аудио, екран и натискане на клавиши за активни обаждания, както и да тагва повиквания и да добавя метаданни.

Използването на контролите за запис е по избор.

ЗАБЕЛЕЖКА : Приложението Recording Controls не се поддържа при някои внедрявания на CCaaS доставчици.

Изпълнимият файл Recording Controls е инсталиран тук:

C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe

В менюто Start приложението се казва Webex WFORecording Controls и по подразбиране е под Webex WFO.

Отстраняване

Следващите теми описват как да деинсталирате компонентите Webex WFO.

Деинсталиране на Webex WFO Smart Desktop

ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да влезете като администратор, за да деинсталирате Smart Desktop.

1. На десктопа или на тънкия клиентски сървър, където е инсталиран Smart Desktop, отворете контролния панел на Windows.
2. Стартирайте програмата Add or remove programs.
3. От списъка изберете приложението, което искате да премахнете, и кликнете **върху Деинсталиране**.

   Ако възнамерявате да преинсталирате Smart Desktop след пълно премахване на по-стара версия (чиста инсталация), проверете дали структурите на папките за записване са премахнати преди инсталиране на новата версия.

4. Рестартирай работния плот или Thin Client сървъра.

Деинсталиране чрез GPO

Групов политически обект (GPO) е колекция от настройки, които определят как ще изглежда една система и как ще се държи за определена група потребители. Microsoft предоставя програмен snap-in, който ви позволява да използвате Group Policy Microsoft Management Console за дефиниране на различни опции, включително опции за скриптове.

1. Създайте batch скрипт, който да стартира инсталатора, който съдържа следния скрипт:

   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /БЕЗМЪЛВНА /НЕ СТАРТ>

2. Стартирай редактора за управление на групови политики и отиди в Конфигурация на компютъра > политики > настройки на Windows > скриптове (стартиране/изключване) и добави batch скрипта.

ВАЖНО Това ще принуди всички отворени браузъри да затворят. Ако браузърите се отворят отново преди деинсталацията да е завършена, деинсталацията може да се провали и да се наложи да бъде рестартирана.

Деинсталирайте Smart Desktop чрез безшумни командни параметри

Тихите параметри ви позволяват да деинсталирате Webex WFO чрез интерфейса на командния ред.

Вижте "Параметри на командния ред на деинсталиране" в https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline за опции.