Ръководство за инсталиране на Webex WFO Cloud

За внедрявания с класически WFM

Първо публикувано: юли 10, 2020
Последна актуализация: 28 февруари 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 изброени на уебсайта на 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 търговските марки на Cisco, отидете на 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.

Съдържание

Съдържание 3

Представяне 7

Локализация и поддържани езици 9

Системна конфигурация 13

Поддържани среди 15

Поддържани телефони 15

Твърди телефони 15

Поддържани кодеци 15

Използване на множество софтуерни телефони 15

Поддържани мобилни устройства 16

Крайни компоненти 17

Webex WFO интелигентен работен плот 18

Относно Webex WFO Smart Desktop 18

Интелигентна настолна клиентска свързаност 19

Изисквания и съображения за интелигентен работен плот 20

Използване на интелигентен настолен порт 22

Метаданни за контакт на интелигентен работен плот 24

Диаграми на потока от данни за интелигентно заснемане на работния плот 25

Тествайте Smart Desktop 28

Управление на интелигентен работен плот 31

Приложение за контрол на записа 32

Webex WFO сървър за данни 34

Системни изисквания **37**

Настолен хардуер 37

Настолен софтуер 38

.NET рамка 38

Браузъри 38

Приставка/разширение за Анализ на работния плот 38

Adobe Acrobat Reader 39

Настолен софтуер и аудио заснемане 39

Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър 39

Тънки клиентски сървъри 40

Инсталиране на сървъра на тънкия клиент 41

Използване на порта 42

Крайни компоненти 43

Компоненти на сървъра за данни 43

Шифроване на файлове 48

Политика за пароли 48

Удостоверяване 51

Методи за улавяне на платформи 51

Поддържани методи за заснемане по платформа 51

Запис на Sonus Gateway 55

Инсталиране **75**

Инсталиране на сървъра за данни 75

Предпоставки 75

Инсталиране на сървъра за данни за един клиент 76

Инсталиране на сървъра за данни за множество клиенти 76

Потребители на Cisco Unified Call Manager 77

Инсталиране на Smart Desktop 78

Ръчна инсталация 80

Инсталиране с помощта на GPO 80

Инсталирайте Smart Desktop с помощта на параметри на тихи команди 81

Репликиране на инсталация с помощта на настолни изображения 81

Push кодове за връщане на инсталацията 82

Инструмент за проверка на клиенти 83

Контроли за запис 84

Отстраняване 87

Деинсталиране на Webex WFO Smart Desktop 87

Деинсталиране с помощта на GPO 87

Деинсталирайте Smart Desktop с помощта на параметри на тихи команди 88

Представяне

Webex WFO е силно мащабируема платформа за оптимизиране на работната сила (WFO) с множество наематели. Тя включва възможност за запис на разговори, управление на качеството, управление на работната сила 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, анализи и прозрения
  - Обучение в продукта
- Документация
  - Онлайн помощ
  - PDF ръководства
- Анализ
  - Транскрипция: Преобразуване на реч в текст и търсене на транскрипция.
  - Резюме на взаимодействието: Резюме на аудио контакт въз основа на преписа на контакта.
  - Попадения по фраза: Идентифициране на предварително дефинирани фрази. Webex WFO идентифицира попаденията на фрази въз основа на транскрипции на контакти от реч в текст.
  - Sentiment: Текстов анализ на настроенията.
  - Прогнози: Прогнози за машинно обучение за оценъчни резултати и нетни резултати от промоутъри.
  - Текст: Анализи за чат, имейл, бележки на агенти и социални медии.

Компонентите на Webex WFO са налични на тези езици.

Език	Потребителски интерфейс	Мобилен Ап	Обучение в продукта	Анализ								Документация
				Транскрипция*	Резюме на взаимодействието	Фразови хитове	Чувство	Прогнози	Анализ на текст	Актуални теми	Автоматичен QM	
Арабски (ar-AR)				x	x	x		x				
Опростен китайски (zh)	x		Ограничен									
Традиционен китайски (zh-TW)	x		Ограничен									
Датски (da)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			
Холандски (nl)	Ограничен		Ограничен	x	x	x		x	x			
Български (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Австралийски английски (en-AC)				x	x	x	x	x	x			
Южноафрикански английски (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Английски (bg-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Американски английски (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

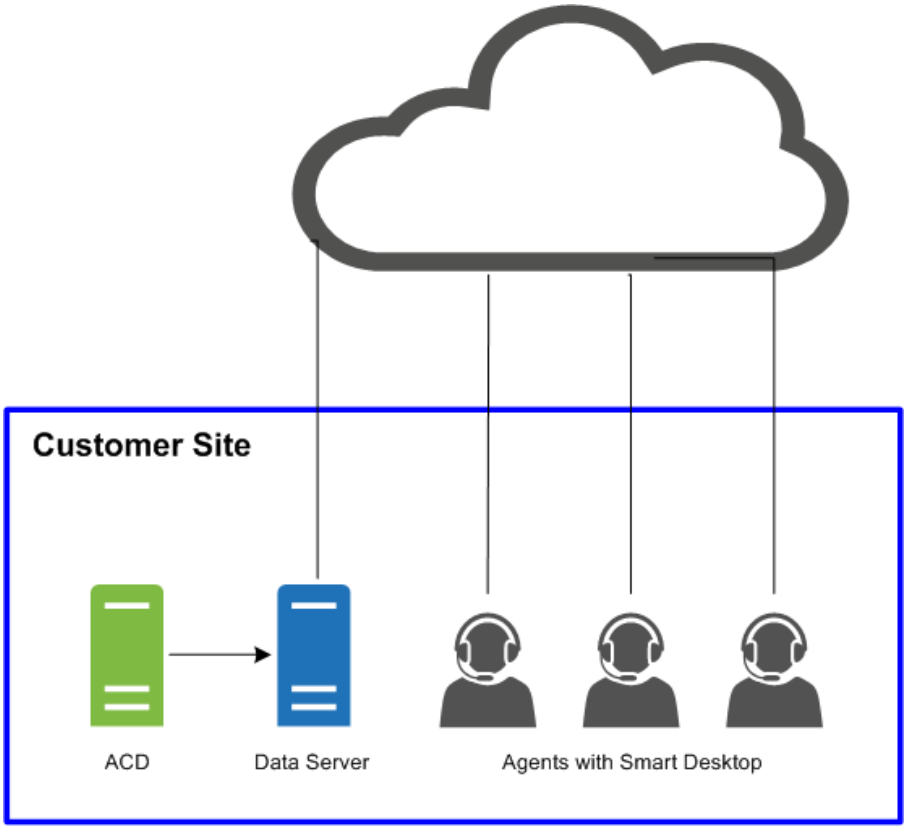
Език	Потребителски интерфейс	Мобилен Ап	Обучение в продукта	Анализ								Документация
				Транскрипция*	Резюме на взаимодействието	Фразови хитове	Чувство	Прогнози	Анализ на текст	Актуални теми	Автоматичен QM	
Финландски (fi)	x		Ограничен	x	x	x		x				
Френски (fr)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			Ограничен
Канадски френски (фр-CA)	x			x	x	x		x	x			
Немски (de)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			Ограничен
Италиански (it)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			
Японски (ja)	x		Ограничен									
Корейски (ko)	x		Ограничен									
Норвежки (nb)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			
Полски (pl)	Ограничен		Ограничен	x	x	x		x	x			
Португалски (pt)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			
Бразилия ПортуЗалия (pt-BR)	x		Ограничен	x	x	x		x	x			

Език	П	Моби лен	В продукта	Анализ								Документация
				Взаимодействие Транскрипция*		Фраза Хито	Чувство	Прогнози	Текст Анализ	Тенденц ия	Автомат	
Руски (ru)	Ограничен											
Испански	x		Ограничен	x	x	x		x	x			Ограни
Мексикански испански (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Ограни	x	x	x		x	x			

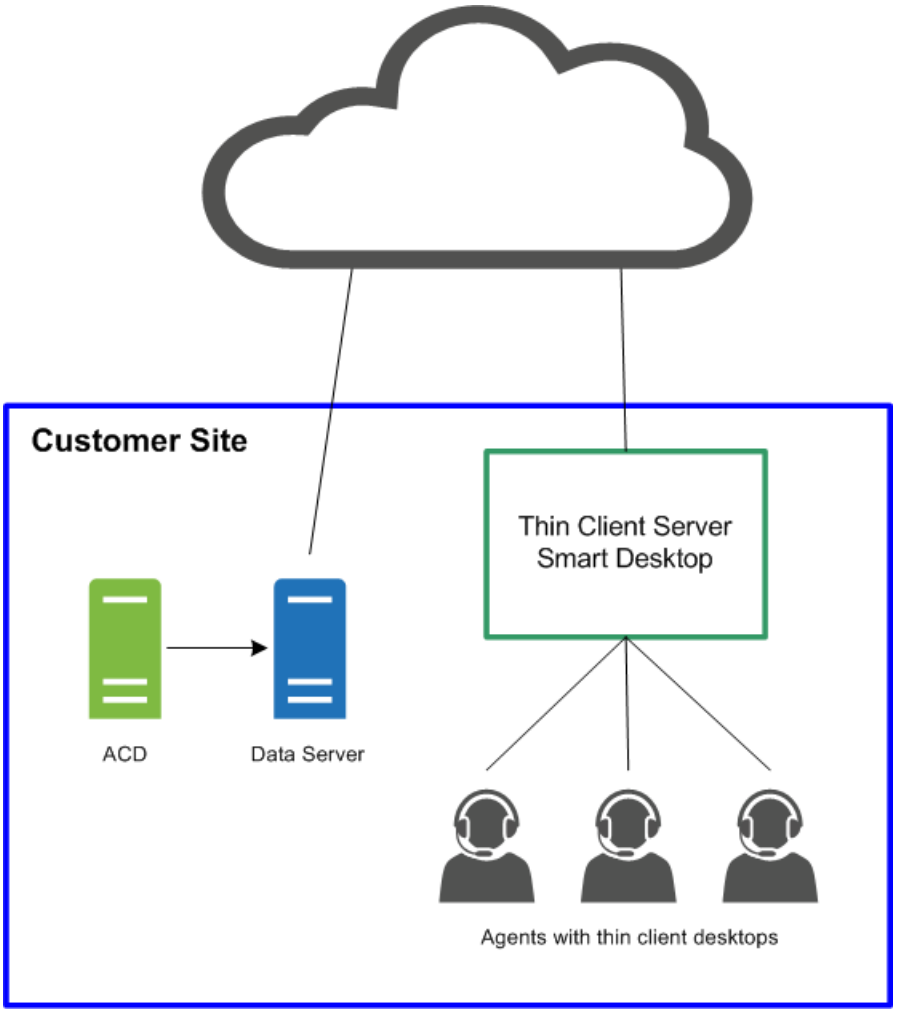
* Някои поддържани езици може да изискват допълнителна конфигурация за вашата реализация на Webex WFO. Консултирайте се с поддръжката, за да се уверите, че езикът, който искате да транскрибирате, е конфигуриран за вас. Добавянето на допълнителни езици или разширяването на текущите предложения изисква сътрудничество със Cisco. Свържете се с представителя на акаунта си за повече информация.

Системна

Тази диаграма показва типично внедряване на Webex WFO в облака.



Тази диаграма показва типично внедряване на Webex WFO в облака със среда с тънък клиент.


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

Поддържани среди

Webex WFO поддържа редица среди и технологии.

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

Поддържани телефони

Webex WFO поддържа следните телефони.

Твърди телефони

Вижте Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix webсайт за списък на поддържаните твърди телефони на Cisco.

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

Поддържани кодеци

Webex WFO поддържа следните кодеци:

- Ж711
- Г722 Ел.
- Г729

ЗАБЕЛЕЖКА Размерът на пакета с кодек трябва да бъде най-малко 20 ms, за да се осигури използваемо качество на звука.

Използване на множество софтуерни телефони

Ако използвате няколко софтуерни телефона едновременно, софтуерните телефони не трябва да се свързват с локален номер на порт, който съвпада с някой от номерата на портовете, конфигурирани на страницата Глобални настройки (Управление на приложения > QM Конфигурация > Глобални настройки > SIP настройки). Например, ако номерът на порта, въведен под SIP настройките са 5060, тогава никой от вашите софтуерни телефони не може да използва локален порт, свързан с порт номер 5060, ако възнамерявате да използвате няколко софтуерни телефона едновременно.

Стартирайте софтуерния телефон, влезте в системата, ако е необходимо, след което използвайте един от тези инструменти, за да видите мрежовите връзки за този идентификатор на процеса. Ако някоя от мрежовите връзки показва локален порт, който съответства на някой от номерата на портовете, конфигурирани на страницата Глобални настройки, трябва да направите едно от следните неща:

- Използвайте мекия телефон самостоятелно, без да се използват други меки телефони едновременно.
- Конфигурирайте мекия телефон така, че да не използва един от изброените портове.

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

Поддържани мобилни устройства

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

ЗАБЕЛЕЖКА Мобилното устройство трябва да има достъп до мрежата, в която е инсталиран Webex WFO.

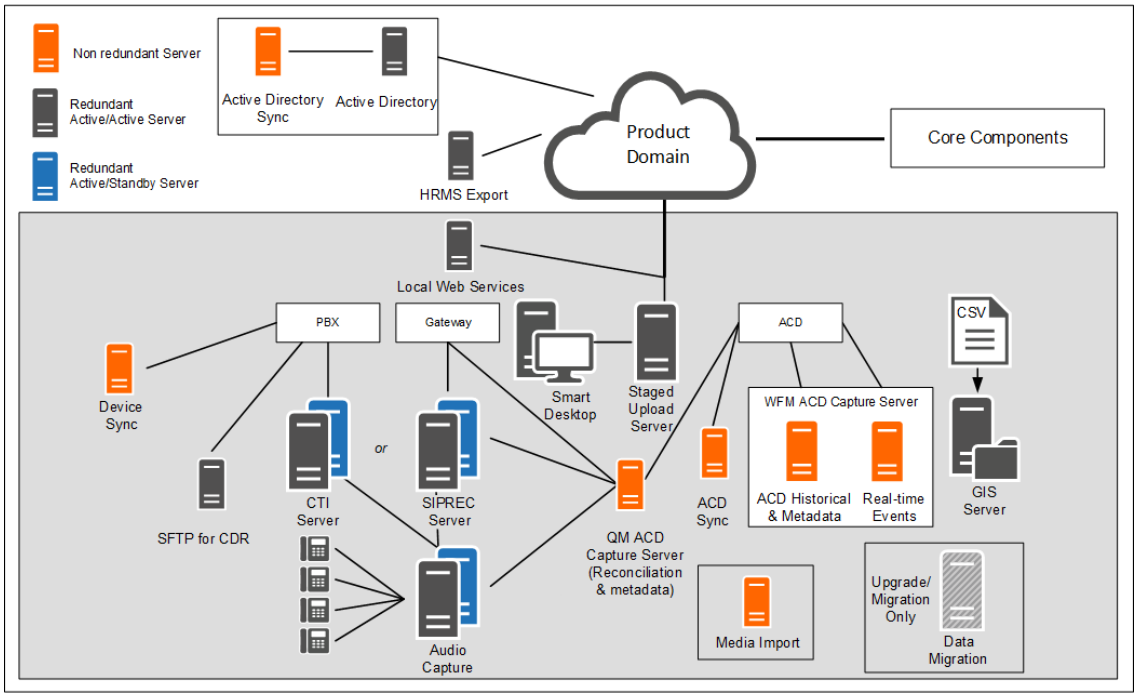
Агентите могат също да преглеждат графиците си извън работа чрез имейл клиент или приложение за календар на мобилно устройство или персонален компютър. Приложението за имейл клиент или календар показва графика, както се показва в интерфейса на Webex WFO, като чете файла с данни за iCalendar от услугата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

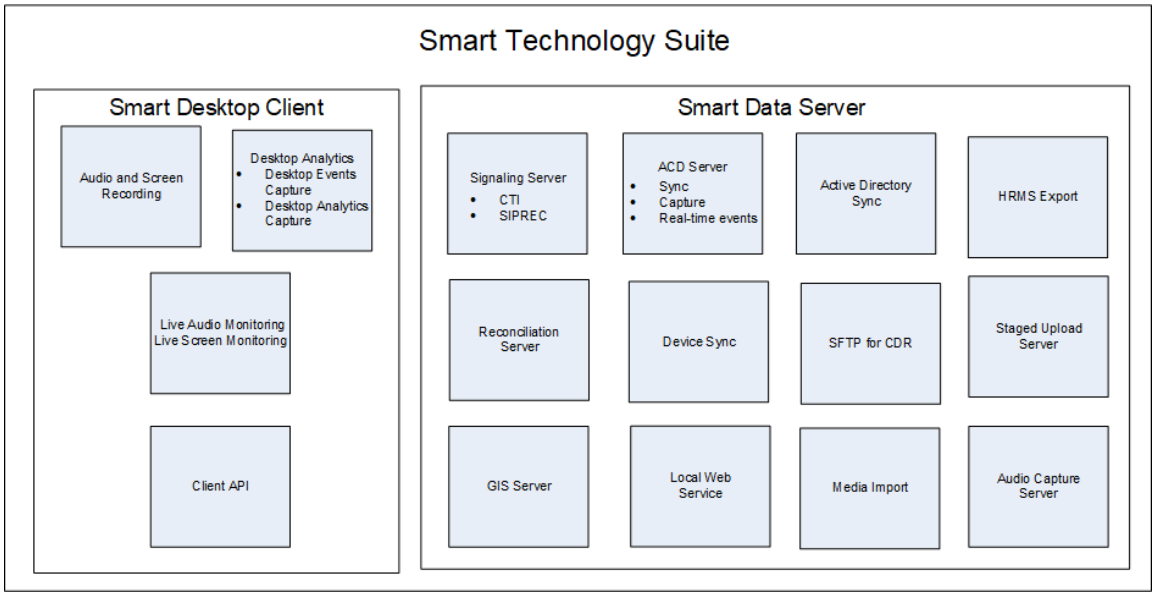
Следните клиенти и устройства се поддържат за гледане на график извън работа:

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

Крайни компоненти

Компонентите на Webex WFO Edge обикновено се разполагат на локален или отдалечен клиентски сайт. Компонентите като цяло съставляват Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO интелигентен работен плот

Webex WFO Smart Desktop улавя всички потребителски данни (т.е. аудиозапис, запис на екрана, активност на работния плот и метаданни за обажданията) на работния плот на агента. Webex WFO Smart Desktop се инсталира на настолни компютри на агенти в контактния център или на сървър, който хоства поддържан тънък клиент. Инсталаторът на Smart Desktop трябва да бъде изтеглен от страницата Webex Управление > администриране > изтегляния на приложения на WFO.

Относно Webex WFO Smart Desktop

Данните, заснети от Smart Desktop, могат да варират в зависимост от вашия лиценз и разрешения, активирани в Webex WFO. Трябва да изтеглите инсталатора на Smart Desktop от Управление на приложения > Глобално администриране на > > Изтегляния (вижте Изтегляне на Smart Desktop). Имате нужда и от разширението Анализ на работния плот за браузъра си.

Аудиозаписът с помощта на Smart Desktop зависи от типовете записи. Решенията за контактен център като услуга (CCaaS) записват аудио и изпращат файла след приключване на контакта. Решенията, хоствани от клиентите, изпращат SIP и RTP протоколи, защото контактът е на живо. Webex WFO извършва записи на екрана с помощта на работния плот на агента и записите се качват след приключване на разговора.

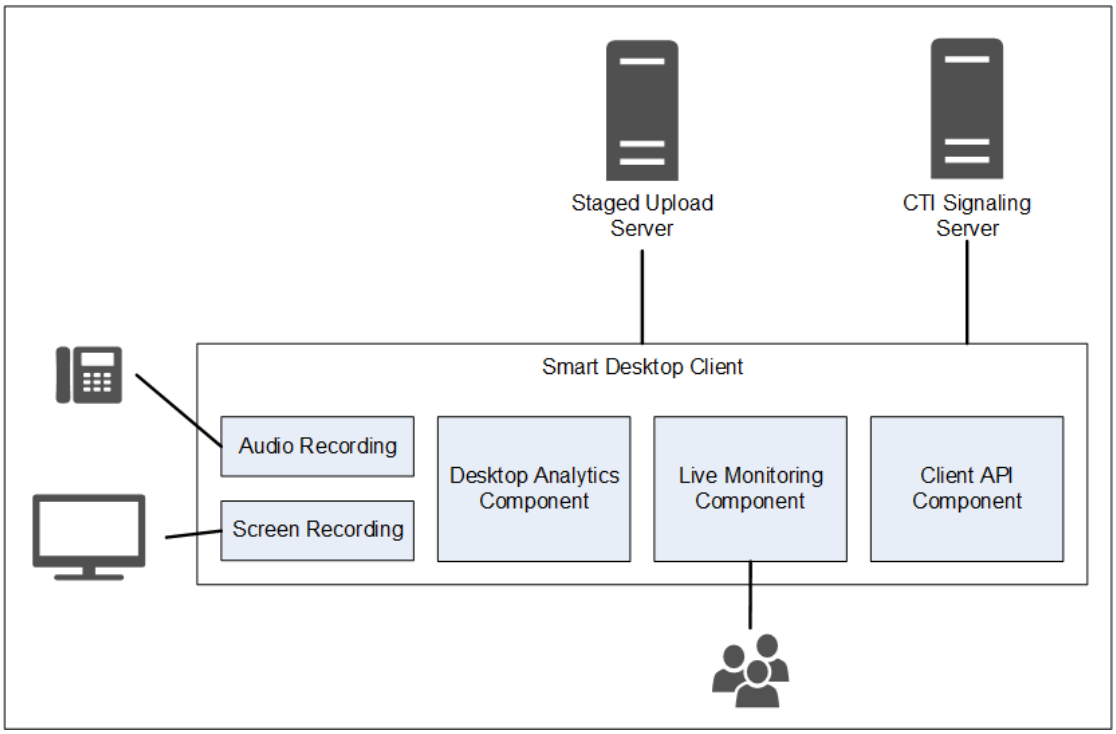
Smart Desktop има следните компоненти.

- Аудио и запис на екрана — Този компонент записва обажданията на агента.
- Анализ на работния плот — Този компонент предоставя аналитични данни за записи на настолен компютър на агента.

- Мониторинг на аудио на живо и наблюдение на екрана на живо — Тези компоненти позволяват на супервайзорите да слушат аудиото на агента и да преглеждат екрана на агента в реално време. Мониторингът на агентите и мониторингът на работния плот са двата типа мониторинг за Smart Desktop.

  Мониторинг на агенти — Функция за администратори и супервайзори, която им позволява да наблюдават звука 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 потребителите на своите компютри, да задават нива на регистрационни файлове и дистанционно да изтеглят регистрационни файлове за отстраняване на неизправности.



Интелигентна настолна клиентска свързаност

Следващата таблица изброява основната свързаност с Smart Desktop Client:

Компонент	Свързва се с	Входове/изходи
Аудио и запис на екрана	Компютър на агента	Аудио и екранни данни на телефона
Анализ на работния плот	Компютър на агента	Аудио и екранни данни на телефона
Наблюдение на живо	Компютри на други агенти	Аудио на телефона и данните от екрана на други агенти

Свържете се със сървъра	Входове/изходи
Поетапно качване	Информация за контакт (аудио и екранни записи и

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

Desktop в този документ.

- Изисквания и съображения за интелигентен работен плот
- Настолен хардуер
- Използване на интелигентен настолен порт
- Метаданни за контакт на интелигентен работен плот
- Диаграми на потока от данни за интелигентно заснемане на работния плот
- Инсталиране на Smart Desktop
- Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър
- Тествайте Smart Desktop
- Управление на интелигентен работен плот
- Приложение за контрол на записа

Изисквания и съображения за интелигентен работен плот

Вижте Сървъри с тънки клиенти за повече информация и съображения при използване на сървър с тънък клиент и интелигентен работен плот.

Вижте матрицата за съвместимост на продуктите на Webex WFO за поддържани настолни операционни системи Windows и поддържани уеб браузъри.

Честотна лента и оразмеряване на работния плот

- Аудио заснемане на работния плот: 0,5 MB/min
- Заснемане на екрана: 1,5 MB/min на монитор

ПРИМЕР : Ако един агент приема тридесет обаждания на ден със средно време за разговори от 5 минути на разговор, изчислението на аудиозаписа на работния плот ще бъде: 0.5MB/min x 5 минути x 30 повиквания = 75 MB.

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

Вижте Хардуер на работния плот за специфични изисквания към мрежовата карта, дисковото пространство,

CPU, паметта и .NET Framework.

Среди

Следните среди се поддържат в допълнение към компютрите, които отговарят на минималните изисквания за операционната система.

- Инфраструктура за виртуаленAgent Desktop (VDI)
- Терминални сървъри
- Цитрикс
- 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 представител на акаунта в Cisco по време на процеса на инсталиране: време за прекратяване

След приключване на контакта, брой машини, брой сървъри и общи спецификации за вашите сървъри.

Терминалните сървъри и решенията на Citrix не поддържат функцията за автоматично актуализиране 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 събитията на браузъра като част от данните на Desktop Analytics. Можете да изтеглите .NET Framework от http://www.microsoft.com/en-нас/download/details.aspx?id=30653.

Изключения за антивирусно сканиране в реално време

Cisco препоръчва да се изключат следните директории на Cisco от антивирусно сканиране в реално време, за да се гарантира, че функциите на Smart Desktop работят според очакванията.

- 64-битов - 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 към защитната стена

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

Съображения за уеб браузър

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

Плъгини за браузър

Вижте "Приставка/разширение за Анализ на работния плот" в Системни изисквания за повече информация. Cisco препоръчва да управлявате вашите разширения/плъгини чрез Windows GPO, за да сте сигурни, че всички зависими функции работят както е проектирано.

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

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

Прокси

- Smart Desktop е наясно с прокси сървъра. Той се опитва да използва прокси, който открива.
- Ако се използва интернет прокси, Smart Desktop изисква проксито да поддържа защитени връзки с уеб сокети.
- Всички прокси връзки трябва да позволяват на софтуера Smart Desktop да се свързва с Cisco Cloud на порт 80/443.

Използване на интелигентен настолен порт

Информацията за портовете за компонентите на 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 вашия модел на внедряване в облака.

Решения, хоствани от клиенти

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

Пор	Из	Източ	Дестинация
Интелигентен работен плот			

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
TCP 80, 443	Мониторинг на аудио на живо (WebRTC)	звука ви Хващам Сървър* Компютър на агента	Надзорен орган браузер	
UDP 39500 - 43500	Запис на RTP	Телефон Гласово врата**	звука ви Хващам Сървър	
UDP 49152 - 65535	Мониторинг на аудио на живо (RTP)	звука ви Хващам Сървър* Компютър на агента	Надзорен орган браузер	
TCP 52102	Запис на сигнализация	звука ви Хващам Сървър* Компютър на агента	Сигнализация Сървър	

*Архитектура за мрежов запис

**Архитектура за запис на шлюз

CCaaS решения

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

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
Интелигентен работен плот				
TCP 80, 443	Наблюдение на екрана на живо	Браузър на супервайзора на компютъра на агента		

Cloud Stun/TURN

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

Порт	Използване	Връзки
Интелигентен работен плот		
TCP 80, 443	Чрез websocket	Сигнален сървър
TCP 6379	Администриране на STUN/TURN чрез системен администратор в Webex WFO.	Конфигурация
UDP 49152 - 65535	Мултимедия (аудио и видео)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Мултимедия (аудио и видео)	SRTP (не peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	Откриване на IP адрес

Метаданни за контакт на интелигентен работен плот

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

Метаданни за контакт	SIP сигнализация	SCCP сигнализация	RTP регистриране
ИД на повикването	X	X	Разчита на трета страна да предоставяне на данни в реално време на DCC API
ANI (Обаждане)	X	X	Разчита на трета страна да предоставяне на данни в реално време на DCC API
DNIS (нарича се)	X	X	Разчита на трета страна да предоставяне на данни в реално време на DCC API
Линия/Разширение			Разчита на трета страна да предоставяне на данни в реално време на DCC API
Посока на повикване	X	X	Разчита на трета страна да

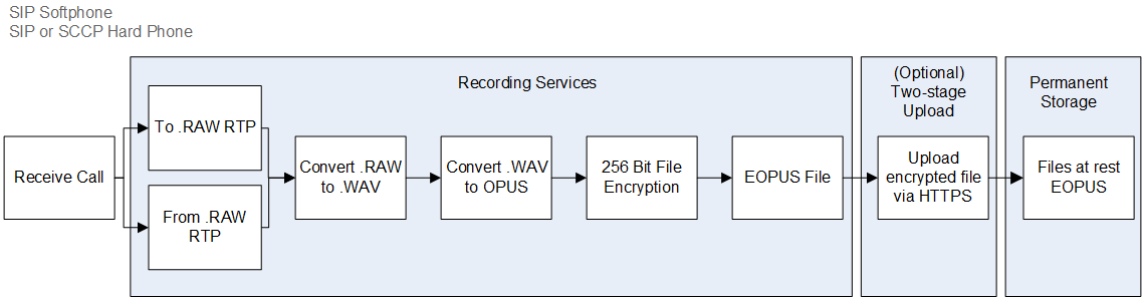
	предоставяне на данни в реално време на DCC API

Метаданни за контакт	SIP сигнализация	SCCP сигнализация	RTP регистриране
Свързан ИД за контакт	X		Разчита на трета страна да предоставя данни в реално време на DCC API
Тип запис	X	X	X
Продължителност	X	X	Базиран на сегменти, освен ако не се използва join_start
MAC адрес	X	X	
Потребител (чрез ИД за вход в Windows)	X	X	X
Обаждане Дата/час	X	X	X

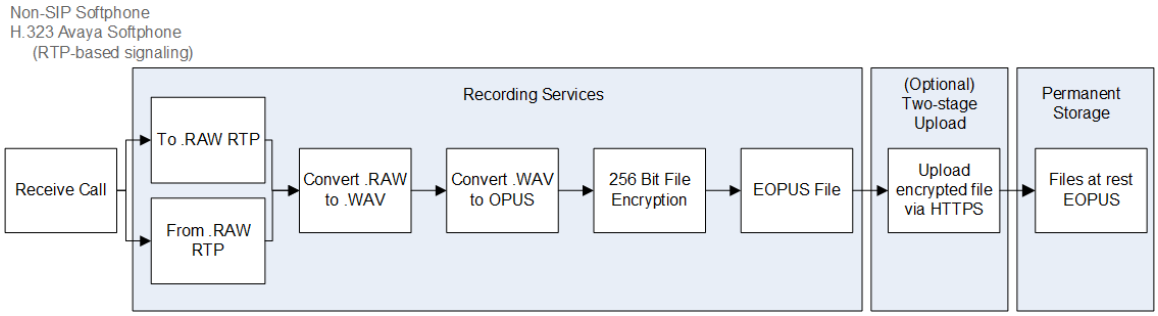
Диаграми на потока от данни за интелигентно заснемане на работния плот

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

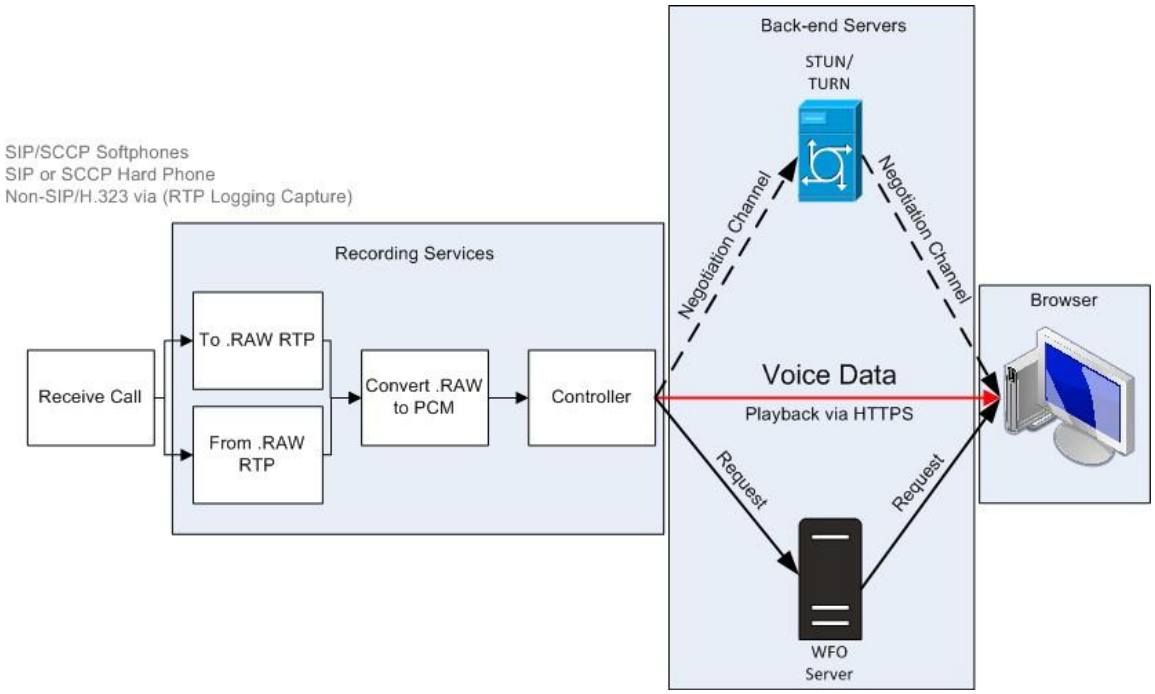
Интелигентна настолна SIP/SCCP сигнализация



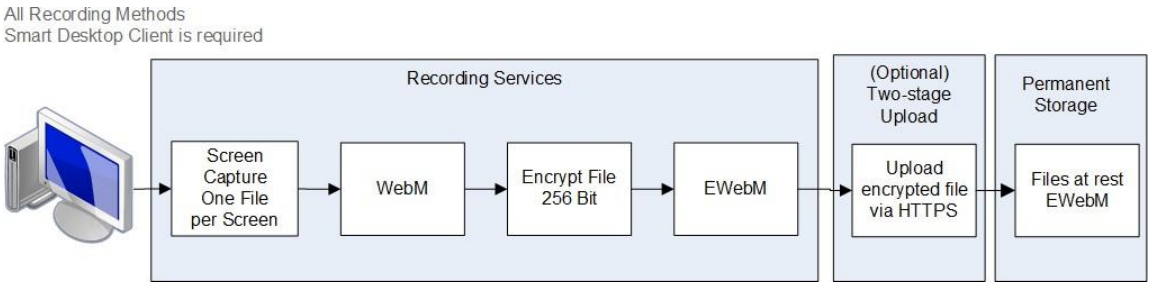
Интелигентно RTP регистриране на работния плот



Интелигентен настолен аудио мониторинг на живо

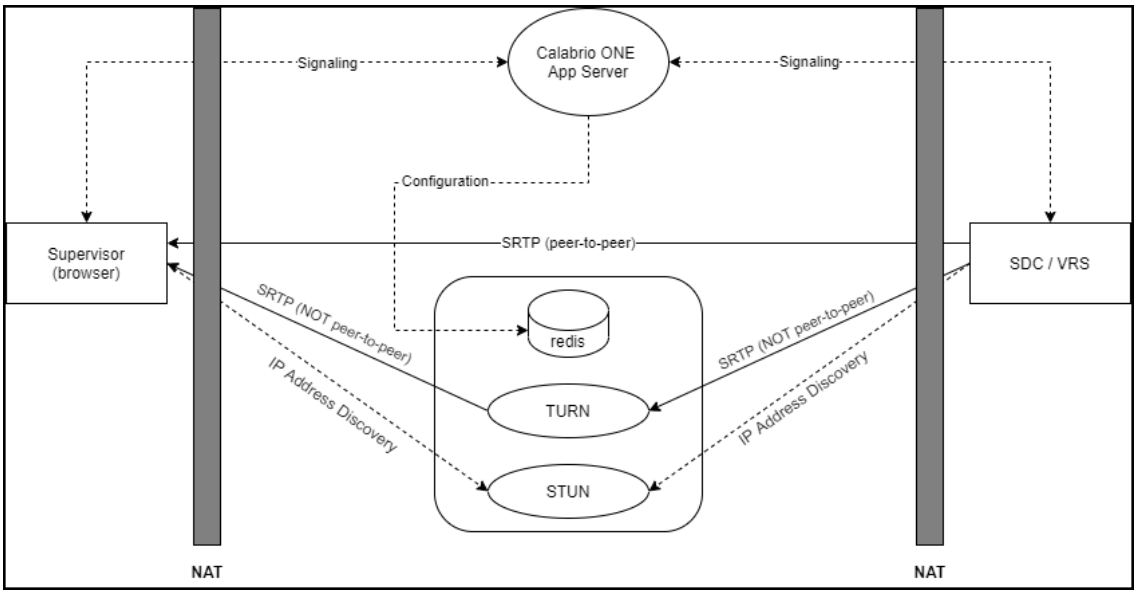


Мониторинг на екрана на живо на интелигентния работен плот



ЗАБЕЛЕЖКА : Екранът и аудиозаписът на Smart Desktop използват AES 256-битово криптиране, ако записът се извършва в Webex WFO.

Интелигентни връзки за наблюдение на живо на работния плот



Връзка	Портове	Протокол	Забележки
Сигнализация	80, 443	TCP	Чрез websocket
Конфигурация	6379	TCP	Администриране на STUN/TURN с помощта на 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
Откриване на IP адрес	3478	UDP и TCP	—

Тествайте Smart Desktop

След като инсталирате Smart Desktop (вижте Инсталиране на Smart Desktop) и Анализ на работния плот (вижте Активиране на разширението Desktop Analytics в браузъра си), изпълнете тези стъпки, за да се уверите, че внедряването на Smart Desktop работи правилно.

Предпоставки

- Входът на вашия прозорец (**Управление** на приложения> **Потребителска конфигурация** > **Потребители**) трябва да бъде във формат [Домейн\WindowsNTID]. Ако добавите данните за вход в прозореца си след инсталиране на Smart Desktop, трябва да рестартирате Smart Desktop или неговите настолни услуги.
- Агентът има следните разрешения, присвоени на неговата роля. Разрешенията се намират в **Управление** на приложения> **Потребителска конфигурация** > **Роли**.
  - Заснемане на анализ на работния плот
  - Заснемане на контакти
  - Екран за запис
  - Запис на глас
  - Наблюдение на екрана на живо
  - Аудио мониторинг на живо
  - Запис при поискване (RTP сигнализация)
  - Заснемане на събития на работния плот

  ЗАБЕЛЕЖКА**:** Решенията за контактен център като услуга (CCaaS) не поддържат аудио наблюдение на живо.
- Разширението Анализ на работния плот се изпълнява в браузъра Ви.

Процедури

Уверете се, че правилните процеси се изпълняват на вашия компютър

1. Отворете **диспечера** на задачите.
2. Потвърдете, че процесите DesktopRecordServer и DesktopRecordProcess се изпълняват в **диспечера** на задачите. Ако DesktopRecordProcess не се изпълнява, уверете се, че сте въвели правилно входа в прозореца, както е описано в предпоставките.

3. Проверете дали ciSaasDesktopRecord се изпълнява в **диспечера** на задачите.

4. Отворете приложението Услуги на вашия компютър и проверете дали услугата за запис на работния плот Calabrio ONE Smart Desktop Record Service.

Уверете се, че Webex WFO разпознава вашия компютър

Отидете до **Управление** на приложения> **Глобален** > **Мониторинг** > **Мониторинг** на работния плот. 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 с помощта на Smart Desktop

1. Навигирайте до **Управление** на приложения> **Глобален** > **мониторинг** > **Мониторинг на агенти**.
2. Можете да наблюдавате екрана на агента, ако иконата за наблюдение на екрана на агента е черна. Ако иконата е черна, агентът има Smart Desktop Client, работещ на неговия компютър с правилните разрешения.
3. Можете да наблюдавате звука на агента, ако иконата за наблюдение на звука на агента е черен. Ако иконата е черна, агентът е конфигуриран за запис на работния плот, има Smart Client, работещ на компютъра си 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 на живо.

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

   за наблюдение на обаждането на агента. Можете да чувате звук само ако агентът е в активно повикване.

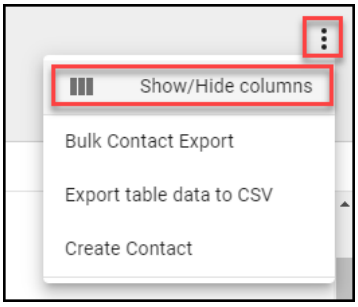
Направете пробно обаждане

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

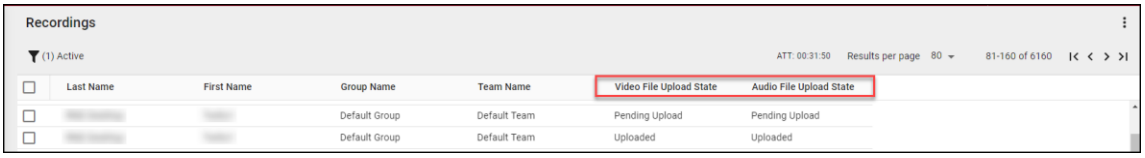
   Ако панелът за запис на екрана не се появи или е празен, проверете дали блокирането на изскачащи прозорци в браузъра е деактивирано.

Преглед на състоянието на качване на видео и аудио записани контакти

1. Придвижете се до **Взаимодействия**.
2. Щракнете върху иконата **Опции** за списъци 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 видеофайл, ако са изброени под **Скрити** колони.
5. Кликнете върху **Прилагане**. Сега можете лесно да видите дали видео и аудио файловете са в очакване на качване или са качени успешно.



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

разговора.

Управление на интелигентен работен плот

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

Независимо дали избирате да актуализирате автоматично или да правите 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 рамо до рамо, докато не се осъществи процес на влизане в Windows. Наблюдението на работния плот 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-ДОБРИ ПРАКТИКИ Администраторите трябва да се запознаят с наблюдението на работния плот, за да проверят състоянието и версиите на Smart Desktop във вашата организация.

Автоматична актуализация

Webex WFO има функция за автоматично актуализиране, която може да бъде активирана или деактивирана по всяко време, като навигирате до **Управление** на приложения> **Администриране** > **Глобални настройки**. От страницата Глобални настройки използвайте **бутона Разрешаване на автоматично актуализиране** на клиента, за да разрешите или забраните функцията за автоматично актуализиране.

Ако е разрешено, когато потребителят влезе в компютър, работещ със Smart Desktop, компютърът проверява дали има нова актуализация за изтегляне.

Актуализация, управлявана от клиента

Можете да изпращате актуализации с помощта на управляван софтуер (например GPO или LANDesk).

Политиката на вашата организация трябва да изисква от агентите да излязат 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 работния плот 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 определено време. Решението кога да качвате записи е сътрудничество между бизнеса и ИТ персонала, като се вземат предвид нуждите от достъп до аудио и екрана на акаунта, честотната лента и съхранението. Cisco препоръчва процесите на качване, изброени по-долу.

- Незабавно качване с помощта на QM работни потоци – Този процес гарантира, че записът е

достъпен за възпроизвеждане след запис на разговора и мястото за съхранение не се консумира прекалено много на компютъра на агента. Cisco препоръчва да конфигурирате записите за незабавно качване от компютъра на агента на

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

- Забавено качване с помощта на QM работни потоци – Можете да конфигурирате този процес да се извършва след работно време. Аудио и/или екранни записи се качват в определено време. След като вашите записи бъдат качени, можете да ги изтеглите при поискване. Използвайте **страницата Администриране** на работния поток в **Управление** на приложения, за да извършите забавени качвания.
- Незабавно качване с помощта на регионалните настройки за поетапно качване на Webex WFO Data Server – Ако честотната лента на интернет е проблем, подходът за поетапно качване може да смекчи външния WAN трафик в работно време. Тази опция изисква да конфигурирате настройките за поетапно качване на Cisco Data Server (вижте Конфигуриране на сървъра за данни и Конфигуриране на поетапно качване за повече). Този процес гарантира, че обажданията се преместват от компютър към локално хранилище през деня. В определено време след работно време записите се качват. След като вашите записи 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 извършите поетапни качвания.

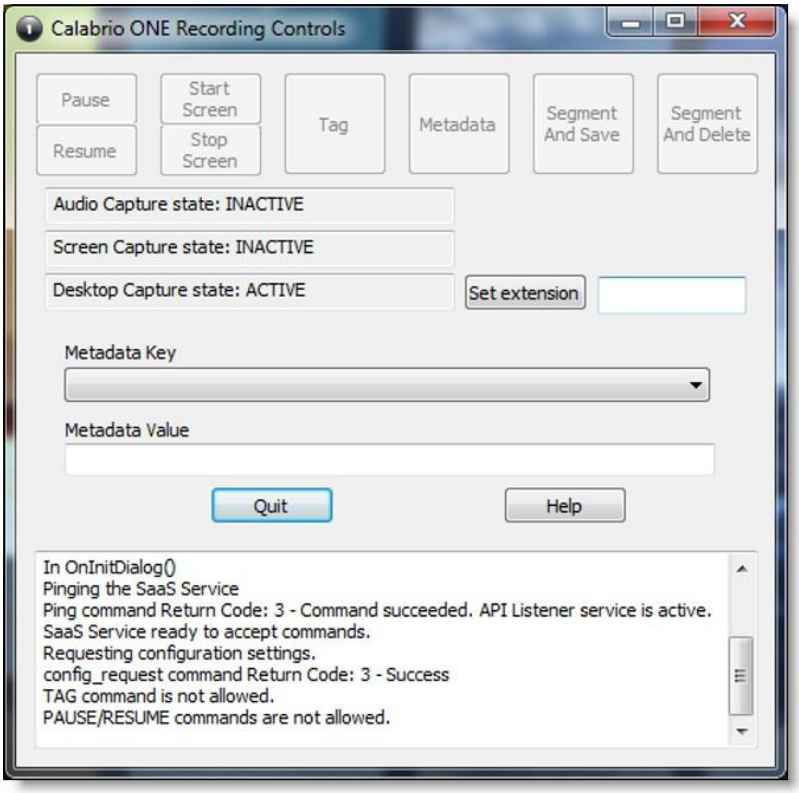
Приложение за контрол на записа

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 така да маркирате обаждания и да добавяте метаданни към тях.

За да стартирате контролите за запис, изберете **Calabrio ONE Recording Controls (Контроли** за запис) от менюто "Старт". За да затворите Recording Controls (Контроли за запис), щракнете върху **Quit (Изход**).

Агентите могат да използват приложението за управление на записите Smart Desktop, известно още като приложението за заснемане и контролер на работния плот (DCC), за да контролират записите и да вмъкват метаданни от своите настолни компютри. Приложението за управление на записа е инсталирано със Smart Desktop. Появява се в списъка с програми под Cisco на работния плот на агента след инсталиране на Smart Desktop.

Приложението за контрол 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 управление на записа.

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

- Маркиране на активно обаждане или най-скорошния запис на разговор
- Записване на разговори
- Поставете на пауза и възобновете записа на аудио
- Стартиране на запис на разговор
- Отхвърляне на предварително записано аудио и екран за разговор
- Изтриване на записа за активното повикване – след като разговорът приключи, не можете да изтриете записа
- Влезте или излезте за запис на хотела
- Добавяне на метаданни към активно повикване или най-скорошното повикване
- Стартиране или спиране на аудио и записа на екрана на активно обаждане
- Стартиране или спиране на записа на екрана

Приложението за контрол на записа поддържа следните типове запис:

- Запис на работния плот
- Мрежов запис

Вижте "API за контроли за запис" в *справочното ръководство* за API за информация относно DCC командите.

Webex WFO сървър за данни

Сървърът за данни на Webex WFO отговаря за функции като ACD синхронизация и поетапно качване. Администраторът на клиент може да инсталира сървъра за данни за един клиент или системен администратор може да инсталира базов сървър за данни и да го конфигурира като споделен сървър за данни за множество клиенти.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако сървърът за данни трябва да се свърже чрез уеб прокси, всички услуги на Webex WFO, работещи на него, трябва да работят като акаунти за вход в Windows с прокси настройки. При конфигуриране на сървъра за данни с прокси сървър, услугата на сървъра за данни 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 както следва.

- CTI услуга за сигнализация
- Сървър за данни
- Уеб услуги на сървъра за данни
- Услуга за запис на мрежа
- Сервиз SIPREC

В Webex WFO по-долу са функциите на сървъра за данни, техните описания и услугата, с която се привеждат.

- Настройки за синхронизиране на ACD на регионален сървър за данни — Използва се за синхронизиране на информация за потребителя и екипа от поддържан ACD (Webex WFO сървър за данни).
- Настройки на сървъра за заснемане на запис — Използва се за среда за аудиозапис на крайен сървър или шлюз (SBC). Основната услуга за сигнализиране (CTI или SIPREC) присвоява повиквания за улавяне на сървъри в алгоритъм за кръгов подбор (Webex WFO Network Recording Service).
- Местоположение на ГИС файл на регионален сървър за данни — Използва се за импортиране на метаданни за външни контакти от CSV файл в Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Настройки на сигналния сървър SIPREC — Използва се за проследяване на стартови и стоп събития и улавяне на метаданни за запис на разговори. Услугата за сигнализиране SIPREC се използва за среди за запис на периферен шлюз (граничен контролер на сесия) (Webex WFO SIPREC Service).
- Запис на настройки на CTI сигнален сървър — Използва се за проследяване на събития за стартиране и спиране и улавяне на метаданни за записи на разговори. Услугата за сигнализиране на CTI се използва за среди за запис на периферен сървър (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Настройки за поетапно качване на регионален сървър за данни — Използва се за събиране на данни за контакт локално от потребители на Smart Desktop и периодично качване на файловете в компонентите на Webex WFO в облака (Webex WFO Data Server).
- Настройки за заснемане на ACD на регионален сървър за данни — Използва се за улавяне на персонализирани метаданни и съгласуване на повиквания, получени чрез шлюз (Webex WFO Data Server).
- Настройки за събития в реално време на регионален сървър за данни— Използва се за улавяне на исторически данни и ACD данни в реално време за метаданни на WFM и ACD, които да се прикачат към контактите за повикване като персонализирани метаданни (Webex WFO Data Server).
- Настройки за съгласуване на регионален сървър за данни — Съгласуването е процес, който свързва основните записи на шлюза, които имат ограничени данни за повиквания, с допълнителни данни за повиквания, които включват свързване с правилния агент (Webex WFO Data Server).
- Синхронизиране на Active Directory — Позволява на Webex WFO да съпоставя и синхронизира потребители на Webex WFO с потребители на Active Directory (Webex WFO Data Server).
- Настройки за синхронизиране на устройства на сървъра за данни — Позволява ви да синхронизирате устройства чрез сървъра за данни. След това тези устройства могат да бъдат свързани с потребители, групи за запис и типове записи с помощта на страницата Асоциации на устройства в Управление на приложения (Webex WFO Data Server).
- Настройки на локална уеб услуга — Разрешава интеграция на API на този сървър за данни. Ако е разрешено, имате възможност да активирате следното:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Позволява контроли за запис с активиран Cisco от поддържани устройства на Cisco.
    - Опростен API за контроли за запис — Позволява ви да използвате вграденото удостоверяване на сървъра за данни за контроли за запис на Cisco.
- HRMS конфигурация — Позволява на сървъра за данни да експортира данни в система за управление на човешките ресурси (HRMS) (Webex WFO Data Server).

- SFTP конфигурация — Позволява ви да конфигурирате вашия SFTP сървър (Webex WFO сървър за данни).

- Настройки на сървъра за импортиране на медии — Разрешава импортирането на файлове за запис от външно местоположение (Webex WFO Data Server).

Системни изисквания

Следващите раздели изброяват минималните системни изисквания за Webex

WFO. За най-новата поддържана информация за съвместимост посетете

www.cisco.com.

Настолен хардуер

Хардуерните изисквания за настолни компютри Webex WFO са както следва:

Настолен хардуер	
NIC	100 Mbit NIC NIC картите трябва да поддържат безразборен режим. Конфигурирайте настройките на захранването на Windows, за да деактивирате "Разрешаване на компютъра да изключи това устройство, за да пести енергия" на мрежовите интерфейсни карти.
Дисково пространство	20 ГБ Съхранение на гласови записи (MB) = брой записи × средна продължителност на разговора × 0,5 MB в минута БЕЛЕЖКА Тази формула се основава на 64 kbps (килобита в секунда) аудио битрейт [(64 kbps × 60 сек) ÷ 8 бита] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB в минута Съхранение на запис на екрана (MB) = брой записи × средна продължителност на разговора × 1,5 MB в минута ЗАБЕЛЕЖКА Изискванията за съхранение на екранни записи зависят от три фактора: продължителност на записа, разделителна способност на монитора и брой на мониторите, които се записват. Стойността, показана тук, се основава на един монитор. Всеки допълнителен монитор се

записва отделно, така че

Настолен хардуер	
	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 ГБ

Настолен 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 събитията на браузъра като част от данните на Desktop Analytics. Можете да изтеглите .NET Framework от http://www.microsoft.com/en-нас/download/details.aspx?id=30653.

Браузъри

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

Приставка/разширение за Анализ на работния плот

Потребителите, които администрират полета за Анализ на работния плот чрез страницата Field Manager в Webex WFO, и настолните компютри на агентите, които имат инсталиран Smart Desktop, трябва да имат активирано разширение/добавка за браузър 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

Първият път, когато влезете в Webex WFO с помощта на Firefox, ще видите диалогов прозорец, който ви казва да инсталирате разширението за браузър Calabrio. Изберете **Разрешаване на тази инсталация** и щракнете върху **Продължи.** Не са необходими допълнителни действия.

Разрешаване на добавката за Анализ на работния плот в Microsoft Edge Chromium

В Edge Chromium отидете на https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf и щракнете върху **Добавяне към Chrome**.

Активиране на приставката за Анализ на работния плот в Chrome

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

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

ЗАБЕЛЕЖКА Ако щракването върху връзката 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 достъпно на www.adobe.com.

ВАЖНО Има известни проблеми с версиите на Adobe Reader, които използват функцията Security (Enhanced). Ако планирате да използвате функцията за анализ на работния плот, трябва да отидете до **Защита (Подобрена)** под **Предпочитания** в Adobe Reader, изчистете **Разрешаване на защитен режим при стартиране** и **квадратчетата за отметка Подобрена защита** , щракнете върху **Да** за всички предупредителни съобщения, след което щракнете върху **OK** , за да запишете промените. Когато приключите, рестартирайте Adobe Reader, за да влязат в сила промените. Ако Adobe Reader не е конфигуриран правилно, Desktop Analytics няма да може да заснема събития, свързани с Adobe Reader.

Настолен софтуер и аудио заснемане

За да може Smart Desktop да извършва правилно откриване на телефон и аудио заснемане, е необходима възможност за откриване и улавяне на определени мрежови протоколи (като SIP, SCCP и RTP). Всеки софтуер, изпълняван на компютъра, който пречи, пренасочва или по друг начин скрива мрежовия трафик, ще доведе до неправилно функциониране на Smart Desktop.

ПРИМЕР Клиентът на SonicWall VPN с активиран лек филтър Deterministic Network Enhancer (DNE) води до пренасочване на изходящия мрежов трафик от мрежовия адаптер които Smart Desktop използва. В този случай лекият DNE филтър трябва да бъде деактивиран, за да може Smart Desktop да функционира правилно.

Активирайте разширението Desktop Analytics във вашия браузър

Smart Desktop трябва да бъде инсталиран на вашия компютър и активиран, преди да можете да маркирате полета. Потребителите, които имат разрешение да администрират полета за Анализ на работния плот чрез страницата Field Manager и на работните плотове на агентите, където е инсталиран Smart Desktop, трябва да имат подходящата приставка за браузър Анализ за работния плот, конфигурирана за браузъра, който използват.

Предпоставки

- Вашата организация има един от следните лицензи:
  - Основи на анализа
  - Анализ Enterprise

    - Анализ на работния плот

- Smart Desktop е инсталиран и активиран на вашия компютър.

Процедури

Активирайте разширението Desktop Analytics във Firefox

Първият път, когато влезете в Webex WFO с помощта на Firefox, ще видите диалогов прозорец, който ви казва да инсталирате разширението за браузър Calabrio. Изберете **Разрешаване на тази инсталация** и щракнете върху **Продължи.** Не са необходими допълнителни действия.

Разрешаване на добавката за Анализ на работния плот в Microsoft Edge Chromium

В Edge Chromium отидете на https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf и щракнете върху **Добавяне към Chrome**.

Активиране на приставката за Анализ на работния плот в Chrome

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

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

ЗАБЕЛЕЖКА Ако щракването върху връзката не работи, копирайте URL адреса и го поставете в браузъра си.

Свързани теми

"Инсталиране на Webex WFO Smart Desktop" в Ръководството за инсталиране *на 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 сесия на отдалечен работен плот за улавяне на всички потребителски данни (аудио, екран и запис на работния плот). Ако няма сесия на отдалечен работен плот, инсталирайте Smart Desktop на работния плот на агента, за да уловите всички потребителски данни на работния плот, докато потребителят е влязъл.
- Конфигурирайте работните потоци да използват незабавно качване както за екрана, така и за глас, за да сте сигурни, че всички записи са достъпни.

- Ако използвате Smart Desktop за целите на записа, тънкият клиентски сървър изисква допълнителни сървърни ресурси за записи на екрана. Изискванията за ресурси ще варират в зависимост от действителния дизайн и може да изискват някои подробни хардуерни дизайни, които трябва да бъдат прегледани от Cisco преди внедряването.
- Ако използвате виртуално изображение и то има достъп до вашия локален NIC, можете да използвате Smart Desktop за запис от страна на агента.

Инсталиране на сървъра на тънкия клиент

Инсталирайте Citrix XenApp или Windows Terminal Services според документацията на продукта.

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

Област	Обмисляне
Браузър	▪ Включете поддържан браузър при внедряване на тънък клиентски сървър. Тънките клиентски сървъри трябва да включват поддържан браузър за достъп до Webex WFO. ▪ Публикувайте браузъра локално на всеки сървър. ▪ Уверете се, че настройките за сигурност на браузъра позволяват на крайните потребители да възпроизвеждат записи чрез тънкия клиент.
Сесии	Ограничете броя на едновременните сесии на потребител до една сесия.
Интелигентен настолен клиент Desktop	▪ За клиентски услуги на Citrix трябва също да инсталирате Smart Клиент на тънкия клиентски сървър, за да се записва активността на потребителя на работния плот (Анализ на работния плот) и телефонните обаждания, като се използва поддържан софтуерен телефон. ▪ Smart Desktop Client се свързва с платформата Webex WFO, като използва уникалния вход в домейн\Windows на потребителя.

Използване на порта

Изискванията за портове за компонентите на Webex WFO са изброени по-долу.

Като цяло порт 80 и порт 443 към уеб сървър трябва да бъдат отворени, за да се свържат с Webex WFO за всички облачни интеграции с Webex WFO. Точните изисквания за портове варират в зависимост от вашия модел на внедряване в облака.

Крайни компоненти:

- Интелигентен работен плот

Компоненти на сървъра за данни:

- Сървър за данни – ACD синхронизиране: Avaya CM с Contact Center Elite
- Сървър за данни – ACD Sync: CCaaS интеграции
- Сървър за данни – ACD Sync: Запис на CUCM мрежа
- Сървър за данни – ACD Sync: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Сървър за данни – ACD Sync: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Сървър за данни – ГИС
- Сървър за данни – запис/заснемане
- Сървър за данни – Сигнализация: CTI
- Сървър за данни – Сигнализиране: CTI, запис на Avaya Aura Communication Manager
- Сървър за данни – сигнализация: CTI, запис на мрежата на Cisco Unified Communications Manager
- Сървър за данни – Сигнализация: SIPREC

Крайни компоненти

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
Интелигентен работен плот				
UDP 49152–65535	Мониторинг на аудио на живо – RTP Наблюдение на екрана на живо – RDP поток	Компютър на агента	Браузър на супервайзора	—
TCP 52102	Комуникация между сървърите за данни на Cisco CTI и SDC	Интелигентен работен плот	Сървър за данни	

Компоненти на сървъра за данни

Пор	Из	Източ	Дестинаци	Забе
Сървър за данни – ACD Sync: CCaaS интеграции				
TCP 443	Комуникация между CCaaS интеграциите и следните настройки на сървъра за данни: Настройки за заснемане на ACD на регионален сървър за данни, настройки на CTI сигналния сървър за запис и настройки за заснемане на ACD на регионален сървър за данни	—	—	—
Сървър за данни – ACD Sync: Запис на CUCM мрежа				
TCP 22	Комуникация между конфигурацията на SFTP и настройките за съгласуване на регионалния сървър за данни на сървъра за данни и услугата за фактуриране на CUCM	SFTP, сървър за данни	CUCM таксуване Обслужване	—

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
TCP 8443	Комуникация между CUCM AXL и регионален сървър за данни Настройки за синхронизиране на ACD на сървъра за данни	Сървър за данни	CUCM AXL	—
Сървър за данни – ACD Sync: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Комуникация между Cisco Unified CCE AW SQL сървър Настройки за синхронизиране на базата данни и регионалния сървър за данни на 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 сървър База данни и двете настройки за съгласуване на регионален сървър за данни и настройките за заснемане на ACD на регионалния сървър за данни на данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCE HDS SQL Сървърна база данни	—
TCP 42027	Комуникация между услугата Cisco Unified CCE CTI (отстрани) а) и настройките на CTI сигналния сървър за запис върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCE CTI обслужване (Страна A)	Страна A по подразбиране, ако използвате PG1. Пристанищата ще варират в зависимост от това какъв PG използвате. Портът на CTI сървъра, конфигуриран в Unified CCE ACD Конфигурация.
TCP 43027	Комуникация между услугата Cisco Unified CCE CTI (отстрани) б) и настройките на CTI сигналния сървър за запис върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified CCE CTI обслужване (Страна Б)	Страна B по подразбиране, ако използвате PG1. Пристанищата ще варират в зависимост от това какъв PG използвате. Портът на CTI сървъра, конфигуриран в Unified CCE ACD Конфигурация.

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

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
	както настройките за синхронизиране на ACD на регионалния сървър за данни, така и регионалните Настройки за заснемане на ACD на сървъра за данни		База данни Informix	
TCP 12028	Комуникация между Cisco Unified CCX CTI Услуга (странична а) и настройките на CTI сигналния сървър за запис върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified Услуга CCX CTI (Страна А)	Страна А по подразбиране. Това е RMCM TCP порт, конфигуриран в Unified CCX Системни параметри. Сървърът на CTI Порт, конфигуриран в Unified CCX ACD конфигурация.
TCP 12028	Комуникация между Cisco Unified CCX CTI Услуга (странична б) и настройките на CTI сигналния сървър за запис върху данните Сървър	Сървър за данни	Cisco Unified Услуга CCX CTI (Страна Б)	Страна Б по подразбиране. Това е RMCM TCP порт, конфигуриран в Unified CCX Системни параметри. Сървърът на CTI Порт, конфигуриран в Unified CCX ACD конфигурация.
Сървър за данни – ГИС				
—	—	—	—	Докато ГИС не слуша директно на порт, файловете трябва да бъдат копирани на сървъра за данни. Ако копирането е направено чрез FTP се използват порт 20 и 21.
Сървър за данни – запис/заснемане				
UDP 39500–43500	Запис на RTP	Телефон или глас	Аудио заснемане	—

| | | |

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
UPD 49152–65535	Мониторинг на аудио на живо – RTP	Аудио заснемане (сървър за запис)	Браузър на супервайзора	—
Сървър за данни – Сигнализация: CTI				
TCP 443	Сигнален сървър	Сигнален сървър	Cisco API	—
TCP 52102	Запис на сигнализация	Аудио заснемане (сървъри за запис) или интелигентни настолни клиенти	Сигнален сървър	—
TCP 52103	Лешник	Партньор на сигналния сървър	Сигнален сървър	—
Сървър за данни – сигнализация: CTI, запис на мрежата на Cisco Unified Communications Manager				
TCP 2748	JTAPI сигнализация	Сигнален сървър	Unified Издатели и абонати на CM	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP сигнализация от Unified CM	Всеки издател или абонат на Unified CM	Сигнален сървър	Не е сигурно
TCP 5060	Сигнален сървър	основен сигнален сървър	вторичен сигнален сървър	Двупосочен

Порт	Използване	Източник	Дестинация	Забележки
TCP 5061	Защитена SIP сигнализация от Unified CM	Всеки издател или абонат на Unified CM	Сигнален сървър	Сигурен. Обикновено се използва само когато системата е конфигурирана за SRTP.
Сървър за данни – Сигнализация: SIPREC				
TCP 443	Заявки за API на Cisco	Сигнален сървър	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP сигнализация от шлюз	Шлюз	Сигнален сървър	—
TCP 59106	Запис на сигнализация	Аудио заснемане (сървъри за запис)	Сигнален сървър	—
TCP 59107	Лешник	Партньор на сигналния сървър	Сигнален сървър	—

Шифроване на файлове

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

Политика за пароли

Изисквания за сложност на паролата

Изискванията за сложност на паролата се основават на правилата за пароли на Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Следните правила се прилагат, когато създавате или редактирате потребител или когато променяте или нулирате парола.

- Паролите не могат да съдържат бели интервали (празни места).
- Паролите трябва да са дълги поне осем знака. Минималната дължина може да бъде конфигурирана от администратор.
- Паролите трябва да съдържат знаци от три от следните четири категории:

Категория	Описание
Главни букви	A – Z Главни букви в уникод: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малки букви	A – Я Уникод знаци с малки букви: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Числа	0–9
Специални знаци	Следните знаци са разрешени за парола за база данни на клиент: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Следните знаци са разрешени за всички останали пароли: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Тези правила се прилагат само когато конфигурирате парола, която се контролира от Webex WFO. Ако потребителят въведе парола за външна система, която не се контролира от Webex WFO, Webex WFO няма да потвърди паролата (например конфигурация на ACD).

ЗАБЕЛЕЖКА Потребителят може да бъде създаден без парола (ръчно или автоматично чрез ACD sync). Потребител без парола не може да влезе. Този потребител трябва да използва връзката "Забравена парола" и да настрои
парола.

Удостоверяване

По подразбиране удостоверяването на потребителя и паролите се управляват с помощта на Webex WFO. В системите, които се 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 удостоверяване на езика за маркиране на потвърждения за защита (SAML). SAML ви позволява да използвате външен доставчик на самоличност (IdP) за удостоверяване на потребителски имена и пароли. Този метод за удостоверяване на потребителя и управление на пароли обикновено се нарича "еднократно влизане".

Методи за улавяне на платформи

Тази тема описва как можете да конфигурирате Webex WFO с различни платформи за контактен център.

Поддържани методи за заснемане по платформа

Следващата таблица описва как платформите за контактни центрове поддържат заснемане на записи.

> БЕЛЕЖКА
> Webex WFO поддържа SRTP само със следните методи за заснемане:
>
> - Пакет Acme
> - Cisco Unified CM

Платформа	Метод на улавяне	Сигнализация	Сигнално описание
Cisco	Вграден запис на мостова мрежа	JTAPI	Регистрира се в мениджъра на обаждания за събития в JTAPI
Cisco	Запис на работния плот	JTAPI	Регистрира се в мениджъра на обаждания за събития в JTAPI
Cisco	Шлюз (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Регистри с CUBE за сигнализация SIPREC
Cisco	Интелигентен настолен клиент	IP комуникатор (SIP/SCCP)	SCCP съобщения извън работния плот

Платформа	Метод на улавяне	Сигнализация	Сигнално описание
Cisco	Интелигентен настолен клиент	Jabber (SIP/SCCP)	Подушва SIP/SCCP съобщения извън работния плот
Cisco	Интелигентен настолен клиент	Cisco IP твърд телефон (SIP/SCCP)	Подушва SIP/SCCP съобщения извън работния плот
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Автоматизиран импорт	CWCC API за анализатор	Poll CWCC Analyzer за CDR след обаждане и обработка след обаждане
ACME	Шлюз (ACME пакети)	SIPREC	Регистри с ACME за сигнализация SIPREC
СОНУС	Портал (SONUS)	SIPREC	Регистри със SONUS за сигнализация SIPREC

Методи за заснемане на глас на Cisco

Следващата таблица предоставя информация за интегрирането на поддържани от Cisco и тествани типове улавяне и сигнализация:

Метод на улавяне	Сигнализация	Описание	Медия Ручей	Интелигентен работен плот Заснемане на екрана	Аудио на живо Наблюдение
Мрежа Записване: Вграден мост (БИБ)	JTAPI	Регистрира се с CUCM/JTAPI Събития	BIB – Медия Излъчено от Phone	Да (Интелигентно Настолен клиент Изисква CTI Връзка)	Да (Интелигентно Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Интелигентен работен плот Клиент – IP Комуникатор	SIP/SCCP	Монитор SIP/SCCP Съобщенията са изключени Настолен компютър/софтфон	Медиен поток Заловен директно на Работния плот	Да (Интелигентно Настолен клиент)	Да (Интелигентно Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Интелигентен работен плот	SIP/SCCP	Монитори SIP/SCCP	Медиен поток	Да (Интелигентно	Да (Интелигентно

				| Методи за улавяне на
Клиент – Jabber	Съобщенията са изключени	Заловен	Настолен клиент)	Работния плот
	Работния плот	директно на		Клиент) чрез

Метод на улавяне	Сигнализация	Описание	Медия Ручей	Интелигентен работен плот Заснемане на екрана	Аудио на живо Наблюдение
			Работния плот		WebRTC
Интелигентен работен плот Клиент – Cisco IP Телефон (Daisy Верижен)	SIP/SCCP	Монитори SIP/SCCP Съобщенията са изключени Работния плот	Медиен поток Заловен директно на Работния плот	Да (Интелигентно Настолен клиент)	Да (Интелигентно Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Портал (CUBE)	SIPREC	Регистрира се с КУБ за SIPREC Сигнализация	SIPREC – Медийно разклоняване от Cisco КУБ	Да (Интелигентно Настолен клиент)	Не
Групов контакт Импортиране	Базиран на API	Регистрира се с КУБ за SIPREC Сигнализация	Автоматизирани Внос на некриптиран . WAV и Свързани контакт файлове с метаданни на едро	Няма данни – Файлове Криптирани и Внесени	Не

Наследени интеграции за заснемане на глас Five9

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

Тип заснемане	Сигнализация	Описание	Медиен поток	Интелигентен екран на работния плот Хващам	Аудио на живо Наблюдение

Методи за улавяне на					
Интелигентен настолен клиент	Кафка CTI	Платформата Webex WFO се регистрира с API за събития на Five9 Kafka	Медиен поток, заснет директно на	Да (интелигентен настолен клиент)	Да (интелигентен настолен клиент) чрез WebRTC

Тип заснемане	Сигнализация	Описание	Медиен поток	Интелигентен екран на работния плот Хващам	Аудио на живо Наблюдение
			работен плот – Публикация обадете се на CDR и Помирение преработване редактира и вмъква събития базиран на Кафка събития за обаждания		
Интелигентен работен плот Клиент	Агент на Five9 Настолен компютър плюс (ADP) - Кафка CTI	Монитор SIP/SCCP Настолен компютър/софтфон	Медиен поток Заловен директно на работен плот – Публикация обадете се на CDR и Помирение преработване редактира и вмъква събития базиран на Кафка събития за обаждания	Да (Интелигентно Работния плот Клиент)	Да (Интелигентно Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Интелигентен работен плот Клиент	Агент на Five9 Работния плот Инструментариум	Монитори SIP/SCCP Събленията са изключени Работния плот	Медиен поток Заловен директно на	Да (Интелигентно Работния плот Клиент)	Да (Интелигентно Работния плот Клиент) чрез

Методи за улавяне на			
	(ADT) -	работен плот – Публикация	WebRTC
	Кафка CTI	обадете се на CDR и Помирение	
		преработване	
		редактира и	
		вмъква събития	
		базиран на Кафка	
		събития за обаждания	

Тип заснемане	Сигнализация	Описание	Медиен поток	Интелигентен екран на работния плот Хващам	Аудио на живо Наблюдение
Интелигентен работен плот	Five9 Java	Монитори SIP/SCCP	Медиен поток	Да (Интелигентно	Да (Интелигентно
Клиент	Агент Работния плот- Кафка CTI	Съобщенията са изключени Работния плот	Заловен директно на работен плот – Публикация обадете се на CDR и Помирение преработване редактира и вмъква събития базиран на Кафка събития за обаждания	Работния плот Клиент)	Работния плот Клиент) чрез WebRTC
Интелигентен работен плот	Five9 VCC	Five9/Webex WFO	Не е довено — Внос	Да (Интелигентно	Не
Клиент	Импортиране	Облачна интеграция към Импортиране на Five9 VCC аудио записи в Webex WFO Облак	Само	Работния плот Клиент)	

Запис на Sonus Gateway

Cisco поддържа устойчивост за запис на Sonus Gateway.

Трябва да добавите правила за манипулиране на SIP съобщения (SMM) на Sonus към заглавките SIP и SIPREC INVITE в Cisco-Guid, за да може Sonus SBC да работи с QM. Това позволява на QM да съгласува повикванията с Cisco Unified CM CDR записите. Правилата ще направят следното:

- За повиквания, които идват в SBC без заглавие "Cisco-Guid", SMM ще създаде Cisco-Guid, като използва 4-те шестнадесетични кортежа от изходящия Call-ID. Всеки кортеж ще бъде

преобразуван в 10-цифрено 0 подплатено десетично число, което ще бъде отделено с тирета от Cisco-Guid.

- За повиквания, които вече съдържат заглавка на Cisco-Guid, заглавката ще остане такава, каквато е.

> ЗАБЕЛЕЖКА **Забележка:** Cisco_Guid НЯМА да бъде презаписан от нов идентификатор на повикването, създаден от Cisco-Guid.

- SIPREC Invite към рекордера ще съдържа заглавка на Cisco-Guid, която съвпада с Cisco-Guid по-горе.

Правилата трябва да бъдат свързани с вашия записан багажник и багажника на Unified CM, който се използва от вашия Unified CM. Трябва да създадете тези правила само веднъж. Ако създавате нови зони и стволове, можете да използвате повторно тези правила.

За да конфигурирате граничните контролери на сесията на Sonus за използване с QM:

1. От интерфейса на командния ред (CLI) на Sonus създайте и активирайте SMM правилата
    a. Създайте и разрешете входящите SMM правила на Unified CM. Вижте Пример за входящи SMM правила за Unified CM за повече информация.
    b. Добавете правилата за изходяща SMM на Unified CM. Вижте Пример за изходящи SMM правила за Unified CM за повече информация.
    c. Добавете правилата за изходящ SMM записвач. Вижте Пример за изходящи SMM правила за записващото устройство за повече информация.
2. Използвайте Sonus CLI, за да активирате SIPREC за SIp Sig порта в зоната, която съдържа вашия Unified CMtrunk .
3. Използвайте Sonus CLI или Navigator, за да създадете Sip Trunk група за Sonus SIPREC сървъра на QM. Задайте IP префикса Ingress на IP адреса на QM машината, която изпълнява "Услугата за наблюдение и запис на Sonus SIPREC".
4. Използвайте Sonus CLI/Navigation, за да зададете SMM правила на вашите багажници, както следва:
    a. Задайте UCM_INBOUND SMM към входния профил на адаптера за манипулиране на сигнални съобщения на вашия Unified CM багажник.
    b. Задайте UCM_OUTBOUND SMM към изходния профил на адаптера за манипулиране на сигнални съобщения на вашия багажник за Unified CM.
    c. Задайте RECORDER_OUTBOUND SMM към изходния профил на адаптера за манипулиране на сигнални съобщения за багажника Sonus SIPREC на QM.
5. Използвайте Sonus PSX, за да създадете IP сигнална peer група за Sonus SIPREC сървъра на QM. Задайте IP префикса Ingress на IP адреса на QM машината, която изпълнява "Услугата за наблюдение и запис на Sonus SIPREC".
6. Използвайте Sonus PSX, за да създадете Trunk Group за сървъра Sonus SIPREC на QM. Използвайте точно същото име, което сте използвали в стъпка 3.

7. Използвайте Sonus PSX, за да създадете профил на рекордер за вашия QM Sonus SIPREC сървър. Задайте IP4 адреса на QM машината, която изпълнява "Наблюдение и запис на услугата Sonus SIPREC", задайте номера на порта на 5060.
8. Използвайте Sonus PSX, за да създадете критерии за запис на разговори.

Пример за входящи SSM правила за Unified CM

Конфигурирате

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 applyMatchHeader всички

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 1 тип съобщение

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 1 съобщение съобщениеТипове всички

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 2 тип заглавка

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 2 име на заглавката Cisco-Guid

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 критерий 2 условие за заглавие съществува

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 тип заглавка

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 операция съхраняване

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 headerInfo fieldValue

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 от type header

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 от стойност Cisco-Guid

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 към тип променлива

set профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 1 действие 1 към variableValue var1

set профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 2 applyMatchHeader едно

набор профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_INBOUND правило 2 критерий 1 тип

съобщение							
set profiles signaling sipAdaptorProfile съобщение messageTypes заявка		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	1	
set profiles signaling sipAdaptorProfile съобщение methodTypes invite		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	1	
set профили, сигнализиращи за състояние на съобщение за sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	1	
set профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile заглавка		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	2	тип
set profiles signaling sipAdaptorProfile име на заглавката From		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	2	
set профили, сигнализиращи съществува условие за заглавка на sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	2	
set профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile променлива		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	3	тип
set профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile съществува условие за променлива		UCM_INBOUND	прави ло	2	критерий	3	
set профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile променлива variableID var1		UCM_INBOU	прави	2	критерий	3	
set параметър за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	тип
набор профили сигнализация операция	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	
добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	
set профили, сигнализиращи paramType generic	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	от
набор профили сигнализация тип	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	от
променлива	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	прави ло	2	действие	1	до тип
set профили, сигнализиращи variableValue var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	прави	2	действие	1	да
set параметър за сигнализиране на профили							
задайте профили, сигнализиращи cisco-guid							
ангажирам							

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND състояние активиран ангажимент

Пример за изходящи SMM правила за Unified CM

конфигурирайте

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 1 тип съобщение

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 1 съобщение messageTypes заявка

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 1 съобщение methodTypes invite

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 2 тип заглавка

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 2 име на заглавка cisco-guid

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 критерий 2 условие за заглавка липсва

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 тип променлива

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 операция магазин

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 от тип стойност

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 action 1 от стойност cisco-guid

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

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 1 действие 1 към variableValue var1

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 1 тип съобщение

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 1 съобщение messageTypes заявка

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 1 метод на съобщение Типове покана

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 2 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 2 променливо условие съществува

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 2

променлива variableID var1
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 3 тип заглавка
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 3 име на заглавката call-id
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 критерий 3 условие за заглавка съществува
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 тип заглавка
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 операция магазин
задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 headerInfofieldValue
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 от заглавката на типа
задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 от стойност call-id
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 за тип променлива
задаване на profiles, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 1 на variableValue var2
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 операция regdel
задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 за тип променлива
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 на variableValue var2
задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 regexp низ @.*
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 2 regexp matchInstance one
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 магазин за операции
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 от

тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 от variableValue var2
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 за тип променлива
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 3 на variableValue var3
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 операция regdel
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 за тип променлива
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 на variableValue var2
задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 regexp низ _.*
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 4 regexp matchInstance one
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 работа регдел
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 за тип променлива
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 на variableValue var3
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 regexp низ .*_
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 5 regexp matchInstance one
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 операция regappend
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 от стойност на типа
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 от

стойност 000000000
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 за тип променлива
задайте profiles сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 на variableValue var2
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 regexp низ ^
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 6 regexp matchInstance one
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 операция regappend
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 от стойност на типа
задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 от value 000000000
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 за тип променлива
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 на variableValue var3
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 regexp низ ^
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 7 regexp matchInstance one
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 тип променлива
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 работа regpredel
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 за тип променлива
задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 на variableValue var2
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 регулярн низ .....$
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 8 regexp matchInstance one
задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 тип

променлив

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 работа regpredel

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 за тип променлива

задайте profiles сигнализиращ sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 на variableValue var3

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 regexp низ .....$

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 9 regexp matchInstance one

Задаване на променлива за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 10	вид
Задаване на профили Сигнализиране Операция	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 10	
Добавяне Задаване на профили	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 10	от
Стойност на типа сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 10	от
Задаване на сигнална стойност на профили -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 10	да
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 10	да
задаване на profiles signaling variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 11	вид
var2 Задаване на променлива за	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 11	
сигнализиране на профили Задаване на профили	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 11	от
Сигнализиране Операция Добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 11	от
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 11	да
задаване на профили сигнална	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 11	да
променливаСтойност var3 Задаване на профили Тип	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	правило	2 действие 12	вид
сигнализация Променлива задаване на profiles signaling variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	прави	2 действие 12	

var2

Задаване на променлива за

сигнализиране на профили

Задаване на сигнализиране на профили

Оперативен магазин						
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	12 от
задаване на profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	12 от
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	12 да
задаване на профили сигнална променливаСтойност var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	12 да
Задаване на променлива за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	13 вид
Задаване на профили Сигнализиране Операция Добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	13
Задаване на профили Стойност на типа сигнализация	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	13 от
Задаване на сигнална стойност на профили -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	13 от
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	13 да
задаване на profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	13 да
Задаване на променлива за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	14 вид
Задаване на профили Сигнализиране Операция Добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	14
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	14 от
задаване на profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	14 от
Задаване на променлива за сигнализиране на профили	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	14 да
Задаване на профили Сигнализиране Операция Добавяне	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	14 да
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	15 вид
задаване на профили сигнална променливаСтойност var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	прави ло	2	действие	15
Задаване на профили Тип сигнализация Променлива	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	прави	2	действие	15
задаване на profiles signaling variableValue						

var2

Задаване на сигнален хедър

за профили

задаване на профили

сигнална операция

добавяне

Задаване на сигнализиране на профили

headerПозиция последна

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 15 от тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 15 от variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 15 , за да въведете заглавка

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND правило 2 действие 15 за стойност на Cisco-Guid

Извършване

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND състояние разрешено ангажиране

Пример за изходящи SMM правила за рекордера

Конфигурирате

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 applyMatchHeader всички

задаване на профили, сигнализиращи съобщение тип RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 1 sipAdaptorProfile

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorСъобщение в профилаТипове всички RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 1

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2 тип съобщениеТяло

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorСъобщение на профилаСъстояние на тялото, регулярно съвпадение RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile messageBody regexp низ cisco-guid=.* задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND правило 1 критерий 2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 тип messageBody

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 операция regstore

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 от тип messageBody

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1

от messageBodyValue всички

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

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 на variableValue var1

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 regexp низ "cisco-guid=.*?(? =; tag)"

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 1 regexp matchПоследна

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

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 операция regdel

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

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 от variableValue var1

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

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 на variableValue var1

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 2 regexp низ cisco-guid=

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 тип заглавка

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 операция добавяне

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 заглавкаПоследна позиция

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 от тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 от variableValue var1

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4, за да въведете заглавка

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 1 действие 4 на стойност Cisco-Guid

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 1

Въведете съобщение

задаване на профили, сигнализиращи RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 1 sipAdaptorСъобщение в профилаТипове заявка

задаване на профили, сигнализиращи RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 1 sipAdaptorProfile message methodTypes покана

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 2 тип заглавка

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorИме RECORDER_OUTBOUND правило 2 критерий 2 на заглавката на профила cisco-guid

задаване на профили, сигнализиращи състояние на RECORDER_OUTBO правило 2 критерий 2 заглавката sipAdaptorProfile отсъства

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

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 операция магазин

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 от стойност на типа

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 от стойност cisco-guid

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

задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 2 действие 1 на variableValue var1

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 applyMatchHeader всички

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

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 1 съобщение съобщениеТипове всички

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

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 съобщениеСъстояние на тялото регулярни изрази

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 messageBody regexp низ cisco-guid=.*

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 критерий 2 messageBody regexp numMatch

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1

тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 операция магазин

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 от стойност на типа

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 3 действие 1 от стойност cisco-guid

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

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

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

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 критерий 1 променливо условие отсъства

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 критерий 1 променлива variableID var10

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 тип messageBody

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 операция regstore

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 от тип messageBody

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 от messageBodyValue all

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 за тип променлива

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 на variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 regexp низ <callid>.*</callid>

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 1 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 операция regdel

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 на

тип променлива

задайте profiles сигнализиращ sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 на variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 regexp низ <callid>

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 2 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 операция regdel

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 за тип променлива

задайте profiles сигнализиращ sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 на variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 regexp низ @.*

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 3 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 операция магазин

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 от тип променлива

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

задайте профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 за тип променлива

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 4 на variableValue var3

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 тип променлива

задаване на профили сигнализация sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 операция регдел

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 за тип променлива

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 на

variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 regexp низ _.*

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 5 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 операция регдел

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 за тип променлива

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 на variableValue var3

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 regexp низ .*_

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 6 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 операция regappend

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 от стойност на типа

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 от стойност 000000000

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 за тип променлива

задаване на profiles сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 на variableValue var2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 regexp низ ^

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 7 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 операция regappend

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8

от стойност на типа

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

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

задайте profiles сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 на variableValue var3

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 regexp низ ^

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 8 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 работа regpredel

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 за тип променлива

задайте profiles сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 на variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 regexp низ .....$

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 9 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 работа regpredel

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 за тип променлива

задайте профили сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 на variableValue var3

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 regexp низ.....$

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 10 regexp matchInstance one

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11

Операция Добавяне

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 от стойност на типа

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 от стойност -

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 за тип променлива

задаване на profiles сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 11 на variableValue var2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 операция добавяне

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 от тип променлива

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 от variableValue var3

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 за тип променлива

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 12 на variableValue var2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 операция магазин

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 от типпроменлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 от variableValue var2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 за тип променлива

задайте профили за сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 13 на variableValue var3

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 операция добавяне

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14

от стойност на типа

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 от стойност -

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

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 14 на variableValue var2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 операция добавяне

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 от тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 от variableValue var3

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 за тип променлива

задаване на profiles сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 15 на variableValue var2

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 тип заглавка

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 операция добавяне

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 заглавкаПоследна позиция

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 от тип променлива

задаване на профили сигнализиране sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 от variableValue var2

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16, за да въведете заглавка

задайте профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND правило 4 действие 16 за стойност на Cisco-Guid

Извършване

задаване на профили, сигнализиращи sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND състояние активирано ангажиране

Инсталиране

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

Инсталиране на сървъра за данни

Администратор на клиент може да инсталира сървъра за данни за отделен клиент или системен администратор може да инсталира базов сървър за данни и да го конфигурира като споделен сървър за данни за множество клиенти. След като инсталирате Webex WFO Data Server, можете да го конфигурирате допълнително на страницата Конфигурация на сървъра за данни в Управление на приложения > Глобална > системна конфигурация > Конфигурация на сървъра за данни.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Потребителите с крайни устройства трябва да зададат редовен график за изтегляне и надграждане на своите Webex WFO сървъри за данни 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 клиент.

Ако вашата организация има някоя от следните интеграции, консултирайте се с ръководството за интеграция на 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 свърже чрез уеб прокси, всяка услуга на сървъра за данни трябва да бъде конфигурирана да използва акаунт за услуга. Това засяга следните услуги на Windows:

- Услуга за сигнализация Webex WFO CTI
- Webex WFO сървър за данни
- Услуга за запис на мрежа Webex WFO
- Услуга Webex WFO SIPREC
- Уеб услуги на сървъра за данни на

Webex WFO За изискванията за използване

на портове вижте Използване на

пристанището.

Инсталиране на сървъра за данни за един клиент

Администраторът на клиент може да инсталира сървъра за данни за един клиент.

Инсталиране на сървъра за данни за един клиент

1. От сървъра, където искате да инсталирате сървъра за данни, отворете браузър и влезте в Webex WFO, като използвате идентификационни данни на администратор на клиент.
2. На **страницата Изтегляния** (Управление на приложения > Администриране > Изтегляния) щракнете върху съответната връзка, за да изтеглите инсталатора на Data Server.
3. Следвайте подканванията.

Тествайте сървъра за данни

1. Влезте в Webex WFO като администратор на клиент.
2. На **страницата Наблюдение** на агенти (Управление на приложения > Наблюдение > Наблюдение на агента) изберете Сървър за данни от секцията Регистрационни файлове на сървъра за данни и щракнете върху **Извличане на регистрационни файлове**. Ако заявката за регистрационен файл е успешна, сървърът за данни е свързан.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Това може да отнеме няколко минути.

Инсталиране на сървъра за данни за множество клиенти

Системният администратор може да конфигурира сървър за данни да се споделя от множество клиенти. Всеки път, когато се актуализира сървър за споделени данни (например, когато към него се добави нов клиент), трябва да актуализирате конфигурацията му. Това се прави от файла Data Server Updater, който се генерира, когато запишете промените си и изберете да изтеглите конфигурацията.

За да конфигурира сървър за данни за множество клиенти, системният администратор трябва да инсталира базов сървър за данни и след това да конфигурира базовия сървър за данни като споделен сървър за данни. Системните администратори могат да изтеглят базов сървър за данни на страницата Управление > изтегляния на приложения или страницата Управление на приложения > Споделен сървър за данни.

Инсталирайте базовия сървър за данни

Първото нещо, което трябва да направите, е да изтеглите и инсталирате Base Data Server. Този базов сървър за данни става споделен сървър за данни, когато е конфигуриран. Можете да инсталирате няколко сървъра за базови данни.

1. В секцията Изтегляне **на сървър** за базови данни щракнете върху **Calabrio ONE Data Server**. Това изтегля файловия CalabrioONEDataServerSetup.exe на вашия компютър.
2. Щракнете двукратно върху изпълнимия файл, за да стартирате съветника за настройка на сървъра за данни.

3. Следвайте инструкциите в съветника, за да завършите инсталацията.

Конфигуриране на сървъра за базови данни

След това конфигурирайте сървъра за базови данни да стане споделен сървър за данни.

1. Изберете **Добавяне на нова конфигурация към сървъра** за данни.

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

2. Попълнете полетата, както е определено в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Име на сървъра	Въведете име за сървъра за данни.
Сървър Calabrio ONE	Въведете IP адреса или името на хоста на Webex WFO сървъра, който хоства услугата Data Server.
Порт	Въведете номера на порта на сървъра, който хоства услугата на сървъра за данни. Портът по подразбиране е 443.
Достъпен	Списък на наличните наематели.
Присвоени	Списък на клиентите, присвоени на тази услуга на сървъра за данни.

3. Щракнете върху **Запазване/изтегляне на конфигурацията** , за да запишете конфигурацията и да изтеглите помощната програма за конфигуриране (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) на вашия компютър.

   ЗАБЕЛЕЖКА Можете също да щракнете върху **Запазване** , за да запазите конфигурацията, без да изтегляте помощната програма за конфигуриране. Може да изберете да направите това, ако не сте завършили конфигурирането на сървъра за данни, но искате да запишете непълната конфигурация.

4. Щракнете двукратно върху изпълнимия файл на помощната програма за конфигуриране, за да стартирате съветника за настройка на Data Server Updater.

5. Следвайте инструкциите в съветника, за да завършите конфигурацията на сървъра за споделени данни.

Потребители на Cisco Unified Call Manager

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

Тези алгоритми на kex не изискват допълнителна конфигурация:

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

Тези алгоритми изискват допълнителна

конфигурация:

- Дифи-Хелман-група14-SHA1
- Дифи-Хелман-група1-SHA1
- Дифи-Хелман-група-обмен-SHA1

Задайте системното свойство Data Server Service, за да зададете разрешените алгоритми на kex

1. На CDR SFTP сървъра отидете до
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Сървър\конфигурация
2. Отворете файла dataGatheringService.properties.
3. Намерете реда, започващ 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. Запазете файла и рестартирайте услугата за сървър за данни Webex WFO.

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

Инсталиране на Smart Desktop

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

- Ръчно на компютъра на всеки агент
- Използване на скриптове за обект на групови правила (GPO)
- Използване на параметри на безшумни команди

ЗАБЕЛЕЖКА Ако искате Smart Desktop да записва анализи на работния плот, ролята на агент трябва да има разрешено разрешение "Capture Desktop Analytics", преди да инсталира Smart Desktop. Ако разрешението е

Не е разрешено, добавките за заснемане не са инсталирани на работния плот на клиента.

Допълнителни съображения

- Имате нужда от приставка/разширение за Анализ за работен плот, ако искате да използвате функцията за анализ на работния плот или да поставите на пауза и да възобновите.
- Разширенията на браузъра за Chrome и Edge трябва да бъдат внедрени чрез GPO или друг процес, използван от местния ИТ отдел. Разширенията на браузъра са необходими за анализ и пауза и възобновяване.
- Cisco предоставя базовия exe файл. Отговорност на клиентите е да конвертират файла в MSI.
- Ако инсталирате чрез SCCM или Microsoft Endpoint Configuration Manager, вие, клиентът, сте отговорни за изграждането на пакета за внедряване.
- Cisco предлага опция за автоматично актуализиране на софтуера. Ако вашият екип за опаковане управлява настолни версии или Microsoft Endpoint Configuration Manager и те пречат на автоматичните актуализации, Cisco може да изключи функцията за автоматично актуализиране и вашият екип може да изтегля нова версия на софтуера на всеки три до шест месеца и да я внедрява чрез изпращане на пакети.
- Вашият екип може да промени заявките в софтуера на Microsoft, за да не управлява номерата на версиите или еднозначните идентификатори, ако групата желае да поддържа автоматични актуализации.

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

- Ако надграждате от Webex WFO версия 11.5 локално до Webex WFO Cloud, тогава имате нужда от 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 тестване на пакета за деинсталиране, създаден от вашия ИТ екип, и инсталационния пакет за Webex WFO Cloud. Предоставете на инженера по внедряването списък с всички пакети, инсталирани на машината, включително разширенията на браузъра. Работете с вашия ИТ екип, за да премахнете целия софтуер на Webex WFO версия 11.5, преди да инсталирате Webex WFO Cloud.
  - Ако вашата организация сменя доставчици от друго решение за управление на ангажираността на работната сила (WEM) (като Verint или Nice) към Webex WFO, работете с вашия ИТ екип, за да деинсталирате оригиналния софтуер на трета тестова машина и да внедрите автоматизирания пакет, създаден от вашия екип.
- Ако надграждате версия на 11.5 локално до по-нова версия на 11.5, тогава трябва да изтеглите отново нова версия на Smart Desktop и да я разположите отново.

Ръчна инсталация

Използвайте тази процедура, за да инсталирате Smart Desktop ръчно на компютъра на агента или на тънък клиентски сървър. Уверете се, че всички браузъри са затворени, преди да инсталирате, 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 сървъра на тънкия клиент влезте в Webex WFO, като използвате идентификационни данни на администратора.
2. На страницата Изтегляния (Управление на приложения > Глобално администриране на > > Изтегляния) щракнете върху връзката Инсталатор **на Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO предоставя .exe файл за ръчна инсталация.
3. Приемете лицензионното споразумение с краен потребител (EULA), когато бъдете подканени.
4. Стартирайте инсталатора и следвайте подканите в съветника за инсталиране.
5. Поставете отметка в квадратчето **Активиране** , ако бъдете подканени, и щракнете върху **Готово**.
6. След като стартирате инсталатора на Smart Desktop, рестартирайте системата си.
7. Стартирайте инструмента за проверка на клиента. Вижте Инструмент за проверка на клиенти за повече информация.
8. Тествайте Smart Desktop. Вижте Тестване на интелигентен работен плот за повече информация.

Инсталиране с помощта на GPO

Обектът на групови правила (GPO) е колекция от настройки, които определят как ще изглежда системата и как ще се държи за определена група потребители. Microsoft предоставя програмна добавка, която ви позволява да използвате конзолата за управление на Microsoft за групови правила, за да дефинирате различни опции, включително опции за скриптове. Вижте Push Installation Return Code , ако е необходимо, след като натиснете клиента.

Внедряване на Smart Desktop с помощта на GPO

1. Влезте в Webex WFO, като използвате идентификационни данни на администратор.
2. На страницата Изтегляния (Управление на приложения > Глобално администриране на > > Изтегляния) щракнете върху връзката Инсталатор **на Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO предоставя .exe файл за ръчна инсталация.
3. Приемете лицензионното споразумение с краен потребител (EULA), когато бъдете подканени.
4. Копирайте **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** от папката "Изтегляния" и го поставете в местоположението за споделяне на сървъра.

5. Създайте пакетен скрипт, за да стартирате инсталатора, който съдържа следния скрипт:

   <име на хост или адрес IP местоположение на споделяне на сървъра>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Стартирайте редактора за управление на групови правила и отидете до Компютърна конфигурация > правила > Настройки > Скриптове на Windows (стартиране/изключване) и добавете пакетния скрипт.

Инсталирайте Smart Desktop с помощта на параметри на тихи команди

Безшумните параметри ви позволяват да инсталирате Webex WFO с помощта на вашия интерфейс на командния ред. Вижте "Настройка на параметри на командния ред" в https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline за опции. Често използваните команди включват следното.

- /ВЛЕЗЕТЕ
- /VERYSILENT
- /АКТИВИРАМ
- /NORESTART
- /NONPCAP

Репликиране на инсталация с помощта на десктоп изображения

След като инсталирате услугата Smart Desktop Record на един компютър, като използвате един от предишните методи за инсталиране (вижте Ръчна инсталация или Инсталация с помощта на GPO), можете да копирате тази инсталация на няколко компютъра, като създадете общо системно изображение, което може да се използва в множество хардуерни дизайни. Когато Smart Desktop е инсталиран на компютър за изображения, трябва да се премахне част от информацията, която ще позволи на изображението да работи на различни компютри, без да причинява проблеми.

Препоръчителен метод: Кука за подготовка на системата на Cisco

За да премахнете специфична за компютър информация от инсталация на Windows и да я „обобщите“, така че да може да се инсталира на различни компютри, силно препоръчваме да използвате куката за подготовка на системата (sysprep) на Cisco. Sysprep е инструментът за подготовка на системата на Microsoft, използван за подготовка на системно изображение за разполагане на множество компютри. Sysprep подготвя инсталация на Windows (Windows клиент и Windows Server) за изображения, което ви позволява да заснемете персонализирана инсталация. Sysprep куката се инсталира със Smart Desktop и се регистрира автоматично в системата. Когато стартирате sysprep, той автоматично извиква всички кукички, регистрирани в системата.

Вторичен метод: Конфигурирайте изображението ръчно

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

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

1. Спрете услугата за запис на Smart Desktop.
2. Отворете папката "log", където е инсталирана услугата за запис на Smart Desktop (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 тяхното съдържание) от папката "дневник".
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 тяхното съдържание). 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 тяхното съдържание). Папката "chunks" трябва да е празна.

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

Кодове за връщане на Push инсталация

Когато използвате метод на инсталация чрез натискане (като GPO), ще получите кодове за връщане, показващи успешно или неуспешно инсталиране. Възможните кодове за връщане са описани по-долу.

Код за връщане	Описание
0	Успешна инсталация
1	Неуспешна инсталация

Освен това събитията ще се записват в регистъра на събитията на Windows. Подробностите за събитието ще изброят описание на случилото се. Ще бъдат написани три различни идентификатора на събитие. Самото събитие ще съдържа повече подробности, но като цяло идентификаторите показват следното:

ID на събитието	Описание
8080	Успешна инсталация

ID на събитието	Описание
8081	Неуспешна инсталация
8084	Информационно съобщение

Подробностите за успешна или неуспешна инсталация ще бъдат записани както в регистъра на събитията на Windows, така и в регистрационните файлове, съдържащи се в папката за обвивка под инсталационната папка на Smart Desktop Client.

Инструмент за проверка на клиента

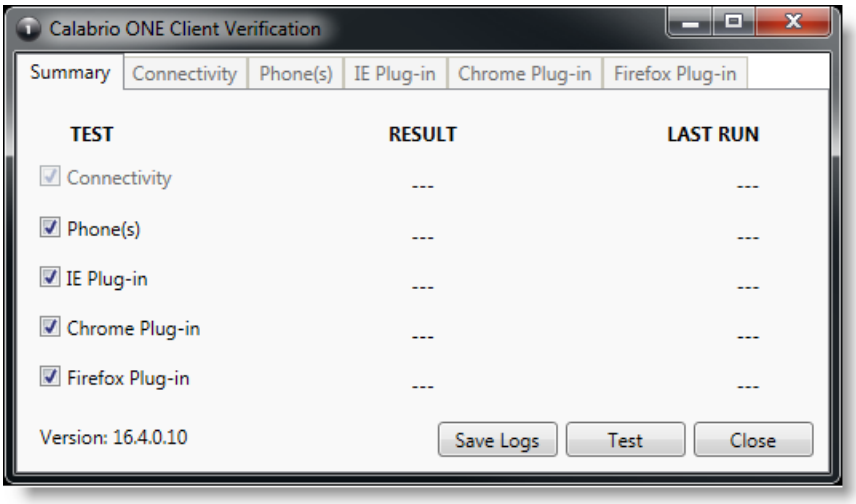
Инструментът за проверка на клиента тества клиентския компютър, за да се увери, че връзката със сървърите и телефона са подходящи за работа със Smart Desktop. Инсталира се, когато е инсталиран Smart Desktop. Инструментът провежда различни тестове и отчита резултатите като успешно или неуспешно.

Стартирайте инструмента за проверка на клиента

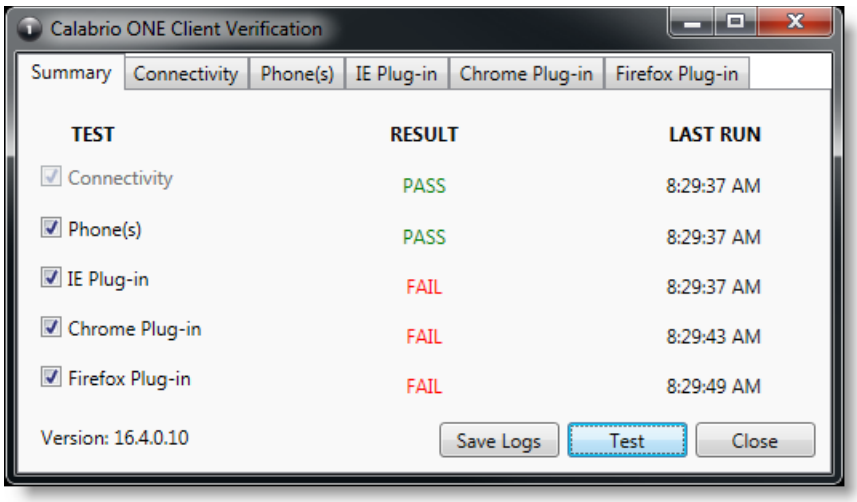
1. След като инсталирате Smart Desktop, отидете до следната папка на клиентския компютър:

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

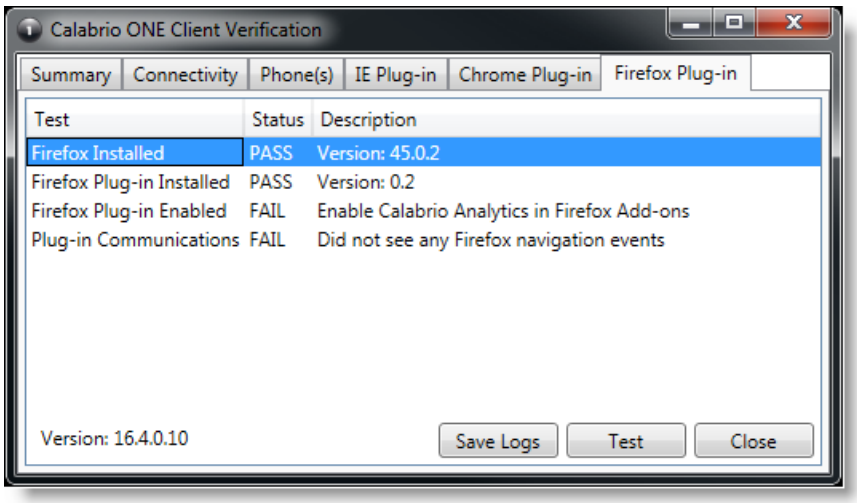
2. Щракнете двукратно върху **ClientDiag.exe**. Стартира инструментът за проверка на клиента.



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



5. За всеки тест има раздел, където се показват подробности за теста. Ако тестът е неуспешен, подробностите в раздела ще предоставят насоки какво не е наред.



6. Ако е необходимо, можете да щракнете върху **Запазване на регистрационни файлове** за да архивирате регистрационните файлове за Postinstall и Smart Desktop, за да помогнете за идентифициране на проблеми. Регистрационните файлове автоматично се компресират във файл с име Clientlogs.zip.

Контроли за запис

Самостоятелното приложение Recording Controls се инсталира автоматично със Smart Desktop. Контролите за запис позволяват на агент да стартира, поставя на пауза, възобновява и спира запис на звук, екран и натискане на клавиши за активни повиквания, както и да маркира повиквания и да добавя метаданни към тях.

Използването на контроли за запис не е задължително.

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

Изпълнимият файл за управление на записа е инсталиран тук:

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

В менюто "Старт" приложението се нарича Webex WFORecording Controls и по подразбиране е под Webex WFO.

Премахване

Следващите теми описват как да деинсталирате Webex WFO компоненти.

Деинсталиране на Webex WFO Smart Desktop

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

1. На работния плот или сървъра на тънък клиент, където е инсталиран Smart Desktop, отворете контролния панел на Windows.
2. Стартирайте помощната програма за добавяне или премахване на програми.
3. От списъка изберете приложението, което искате да премахнете, и щракнете върху **Деинсталиране**.

   Ако възнамерявате да инсталирате отново Smart Desktop след пълно премахване на по-стара версия (чиста инсталация), проверете дали структурите на папките за съхранение на запис са премахнати, преди да инсталирате новата версия.
4. Рестартирайте работния плот или сървъра на тънък клиент.

Деинсталиране с помощта на GPO

Обектът на груповата политика (GPO) е колекция от настройки, които определят как ще изглежда системата и как ще се държи за определена група потребители. Microsoft предоставя програмна добавка, която ви позволява да използвате конзолата за управление на Microsoft Group Policy, за да дефинирате различни опции, включително опции за скриптове.

1. Създайте пакетен скрипт, за да стартирате инсталатора, който съдържа следния скрипт:

   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /МНОГО ТИХ /НЕСТАРТ>
2. Стартирайте редактора за управление на групови правила и отидете до Конфигурация на компютъра > Правила > Настройки на Windows > Скриптове (Стартиране/Изключване) и добавете партидния скрипт.

ВАЖНО Това ще принуди всички отворени браузъри да се затворят. Ако браузърите се отворят отново, преди деинсталирането да е завършило, деинсталирането може да е неуспешно и трябва да се рестартира.

Деинсталирайте Smart Desktop с помощта на тихи командни параметри

Тихите параметри ви позволяват да деинсталирате Webex WFO с помощта на интерфейса на командния ред. Вижте „Параметри на командния ред на програмата за деинсталиране“ в https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline за опции.