Webex WFO Průvodce instalací cloudu

Pro nasazení s klasickým WFM

První publikováno:červenec 10, 2020
Poslední aktualizace: 03. října 2025

Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ. LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU" SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplicitní softwarové kopie tohoto dokumentu jsou považovány za nekontrolované. Nejnovější verzi naleznete v aktuální online verzi.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy a telefonní čísla jsou uvedeny na webu Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a jejích přidružených společností v USA a jiných zemích. Chcete-li zobrazit seznam Cisco ochranných známek, přejděte na tuto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova „partner" neznamená, že mezi společností Cisco a jakoukoli další společností existuje partnerský vztah. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

Obsah

Obsah 3

Úvod 7

Lokalizace a podporované jazyky 9

Konfigurace systému 15

Podporovaná prostředí 17

Podporované telefony 17

Pevné telefony 17

Podporované kodeky 17

Používání více softwarových telefonů 17

Podporovaná mobilní zařízení 18

Komponenty hran 19

Webex WFO Chytrá plocha 20

O aplikaci Webex WFO Smart Desktop 20

Připojení klienta Smart Desktop Client 21

Požadavky a důležité informace pro inteligentní plochu 22

Využití portu chytrého stolního počítače 24

Metadata kontaktů aplikace Smart Desktop 26

Diagramy toku dat Smart Desktop Capture 27

Testování chytré plochy 30

Správa Chytré plochy 33

Aplikace ovládacích prvků nahrávání 34

Datový server Webex WFO 36

Systémové požadavky 39

Hardware pro stolní počítače 39

Software pro stolní počítače 40

Rozhraní .NET Framework 40

Internetové prohlížeče 40

Modul plug-in/rozšíření Desktop Analytics 40

Adobe Acrobat Reader 41

Software pro stolní počítače a záznam zvuku 41

Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči 41

Servery tenkých klientů 42

Instalace serveru tenkého klienta 43

Využití portů 44

Komponenty hran 45

Součásti datového serveru 45

Šifrování souboru 50

Zásady hesel 50

Autentizace 51

Metody zachycení platformy 51

Podporované metody zachycení podle platformy 51

Sonus Gateway nahrávání 55

Instalace 75

Instalace datového serveru 75

Předpoklady 75

Instalace datového serveru pro jednoho klienta 76

Instalace datového serveru pro více klientů 76

Uživatelé Správce hovorů Cisco Unified 77

Instalace aplikace Smart Desktop 78

Ruční instalace 80

Instalace pomocí objektu GPO 80

Instalace aplikace Smart Desktop pomocí parametrů bezobslužného příkazu 81

Replikace instalace pomocí programu Desktop Imaging 81

Návratové kódy pro nabízenou instalaci 82

Nástroj pro ověření klienta 83

Ovládací prvky nahrávání 84

Odstranění 87

Odinstalace Webex WFO Smart Desktop 87

Odinstalace pomocí objektu zásad skupiny 87

Odinstalace programu Smart Desktop pomocí parametrů bezobslužného příkazu 88

Úvod

Webex WFO je vysoce škálovatelná, víceklientská platforma Workforce optimalizace (WFO). Zahrnuje schopnost provádět nahrávání hovorů, řízení kvality, správu Workforce a analytiku.

Tento dokument vysvětluje, jak nainstalovat Webex WFO v cloudovém prostředí.

Lokalizace a podporované jazyky

Různé součásti Webex WFO podporují různé jazyky. Jazyková podpora se vztahuje na tyto prvky:

- Uživatelské rozhraní
  - QM, WFM, Analýzy a přehledy
  - Školení v rámci produktu
- Dokumentace
  - Online nápověda
  - PDF návody
- Analytika
  - Přepis: Převod řeči na text a hledání přepisů.
  - Redigování přepisu: Odstraňte z přepisů osobní identifikační údaje.
  - Souhrn interakce: Souhrn zvukového kontaktu na základě přepisu kontaktu.
  - Fráze: Identifikace předdefinovaných frází. Webex WFO identifikuje požadavky na fráze na základě přepisů řeči na text kontaktů.
  - Zabarvení: Textová analýza mínění.
  - Předpovědi: Předpovědi strojového učení skóre hodnocení a skóre netto promotérů.
  - Text: Analytika pro chat, e-mail, poznámky agenta a sociální média.
  - Trendová témata: Automatická identifikace důvodu kontaktu a detekce vznikajících témat.

- Auto QM: Automatické vyhodnocení 100% kontaktů vaší organizace.
- AI Tags: Automatická aplikace předdefinovaných štítků na základě účelu kontaktu a obsahu.

Součásti Webex WFO jsou k dispozici v těchto jazycích.

Jazyk	UI	Mobil App	Analytik										V-Výrobek Školení	Dokumentace
			Transkripce*	Transkripce Redakce*	Interakce Shrnutí	Fráze Hity	Předpovědi	Text Analytik	Trendy Náměty	Auto QM	Pokročilý Cítění	Umělá inte		
Arabština (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malajsijský Bahasa (ms-ČS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Zjednodušený	x						x						Omeze	
Tradiční čínština (zh-TW)	x						x						Omeze	
Dánština	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omeze	
Holandšti	Omeze		x		x	x	x		x	x	x	x	Omeze	

Jazyk	UI	Mobilní aplikace	Analytika										V-Výrobek Školení	Dokumentace
			Transkripce*	Transkripce Redakce*	Interakce Shrnutí	Frázové	Předpovědi	Analýza textu	Aktuální témata	Automat	Pokročilé mínění	Umělá inteli		
Angličtina (cs)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australská angličtina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Evropská angličtina (en-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singapurská angličtina (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Jihoafrická angličtina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Britská angličtina (cs-CZ)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Americká angličtina	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jazyk	UI	Mobilní aplikace	Analytika										V-Výrobek Školení	Dokumentace
			Transkripce*	Transkripce Redakce*	Interakce Shrnutí	Frázové	Předpovědi	Analýza textu	Aktuální témata	Automat	Pokročilé mínění	Umělá inteli		
(en-US)														
Finština (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	
Francouzština (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	Omezený
Kanadská francouzština (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	Omezený
Němčina (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	Omezený
Italština (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	
Japonština (ja)	x						x						Omezený	
Korejština (ko)	x						x						Omezený	
Norština (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	
Polština (pl)	Omezený		x		x	x	x		x	x	x	x	Omezený	

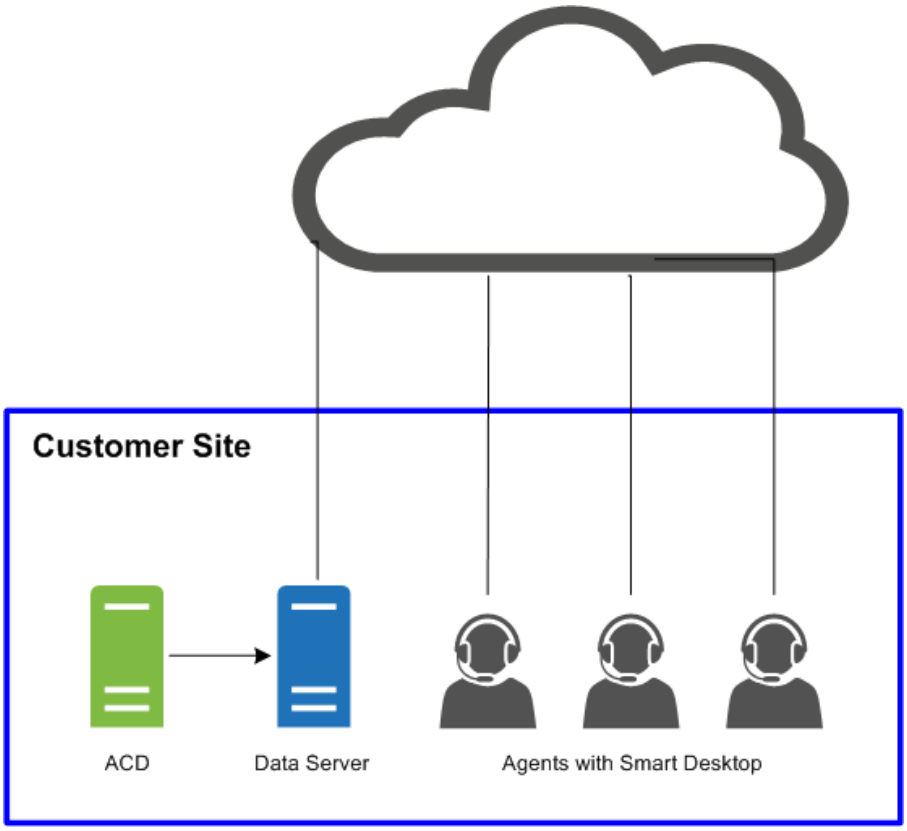
Jazyk	UI	Mobil App	Analytik										V-Výrobek Školení	Dokumentace
			Transkripce*	Transkripce Redakce*	Interakce Shrnutí	Fráze Hity	Předpovědi	Text Analytik	Trendy Náměty	Auto QM	Pokročilý Cítění	Umělá inte		
Portugalština	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omeze	
Brazilská portugalští	x		x		x	x	x						Omeze	
Ruština (ru)	Omeze						x							
Španělština	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Omeze	Omeze
Mexická španělština (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Švédština	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omeze	

* Některé podporované jazyky mohou vyžadovat další konfiguraci pro implementaci Webex WFO. Poraďte se s podporou, abyste se ujistili, že jazyk, který chcete přepsat, je nakonfigurován pro vás.

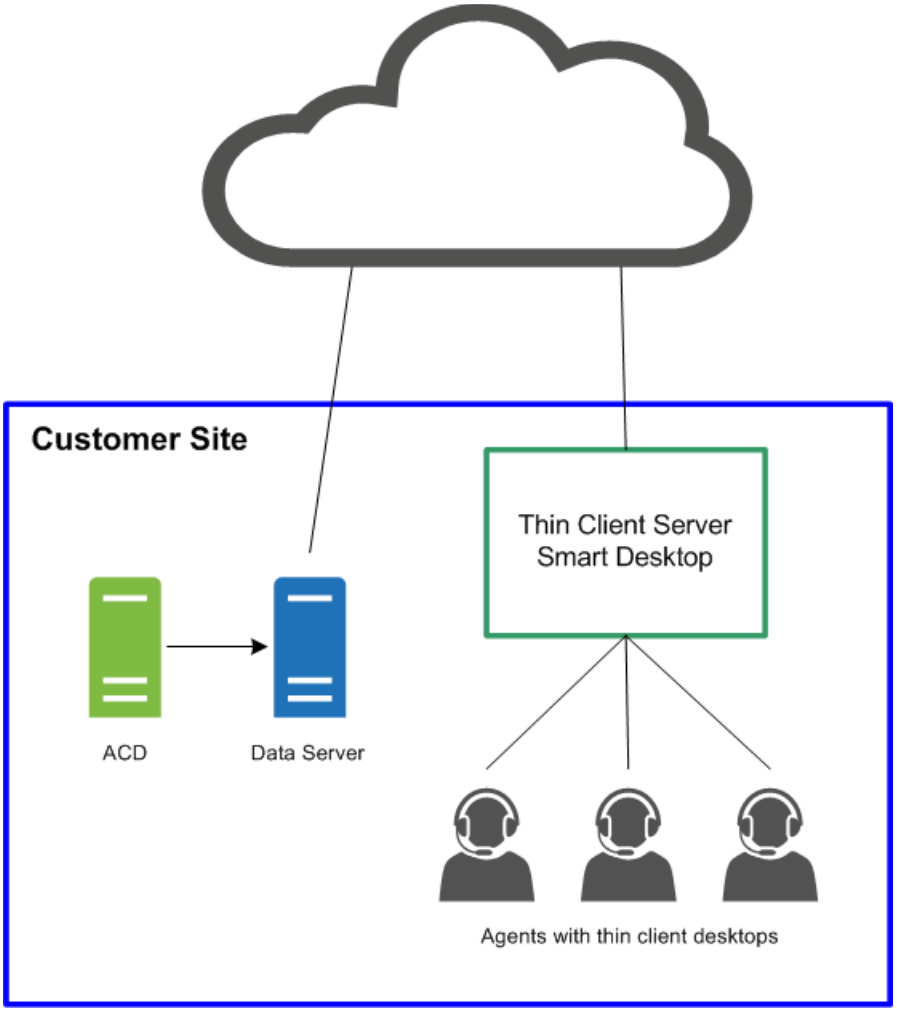
Přidání dalších jazyků nebo rozšíření stávající nabídky vyžaduje spolupráci s Cisco. Další informace vám poskytne zástupce účtu.

Konfigurace systému

Tento diagram zobrazuje typické Webex WFO cloudové nasazení.



Tento diagram zobrazuje typické Webex WFO cloudové nasazení s prostředím tenkého klienta.


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

Podporovaná prostředí

Webex WFO podporuje řadu prostředí a technologií.

Nejnovější podporované informace o kompatibilitě naleznete na stránce www.cisco.com.

Podporované telefony

Webex WFO podporuje následující telefony.

Pevné telefony

Seznam podporovaných Cisco pevných telefonů najdete na webové stránce Unified CM Silent Monitoring / Recording Supported Device Matrix.

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

Podporované kodeky

Webex WFO podporuje následující kodeky:

- Skupina G711
- Skupina G722
- Skupina G729

Poznámka: Velikost paketu kodeku musí být alespoň 20 ms, aby byla zajištěna použitelná kvalita zvuku.

Používání více softwarových telefonů

Používáte-li současně více softwarových telefonů, nesmí se tyto telefony vázat na číslo místního portu, které odpovídá číslu portu nakonfigurovanému na stránce Globální nastavení (Správa aplikací > QM Konfigurace > Globální nastavení > SIP Nastavení). Pokud je například číslo portu zadané v části SIP Nastavení je 5060, pak žádný z vašich softwarových telefonů nemůže použít místní port vázaný na port číslo 5060, pokud máte v úmyslu používat více softwarových telefonů současně.

Spusťte softwarový telefon, v případě potřeby se přihlaste a poté použijte jeden z těchto nástrojů k zobrazení síťových připojení pro tento proces ID. Pokud se u některého ze síťových připojení zobrazuje místní port, který odpovídá některému z čísel portů nakonfigurovaných na stránce Globální nastavení, je nutné provést jednu z následujících akcí:

- Používejte pouze softwarový telefon, přičemž současně nepoužíváte žádné jiné softwarové telefony.
- Nakonfigurujte softwarový telefon tak, aby nepoužíval jeden z uvedených portů.

Chcete-li potvrdit využití portů, použijte nástroj, který monitoruje síťová připojení, například netstat (na příkazovém řádku použijte parameters-anob), TCPView nebo CurrPorts.

Podporovaná mobilní zařízení

Agenti mají přístup k omezené verzi Webex WFO na mobilním zařízení, jako je chytrý telefon nebo tablet, zadáním adresy URL Webex WFO do prohlížeče zařízení. Agent je automaticky přesměrován na mobilní verzi Webex WFO, kde se agent přihlásí jako obvykle.

Poznámka: Mobilní zařízení musí mít přístup k síti, kde je nainstalován Webex WFO.

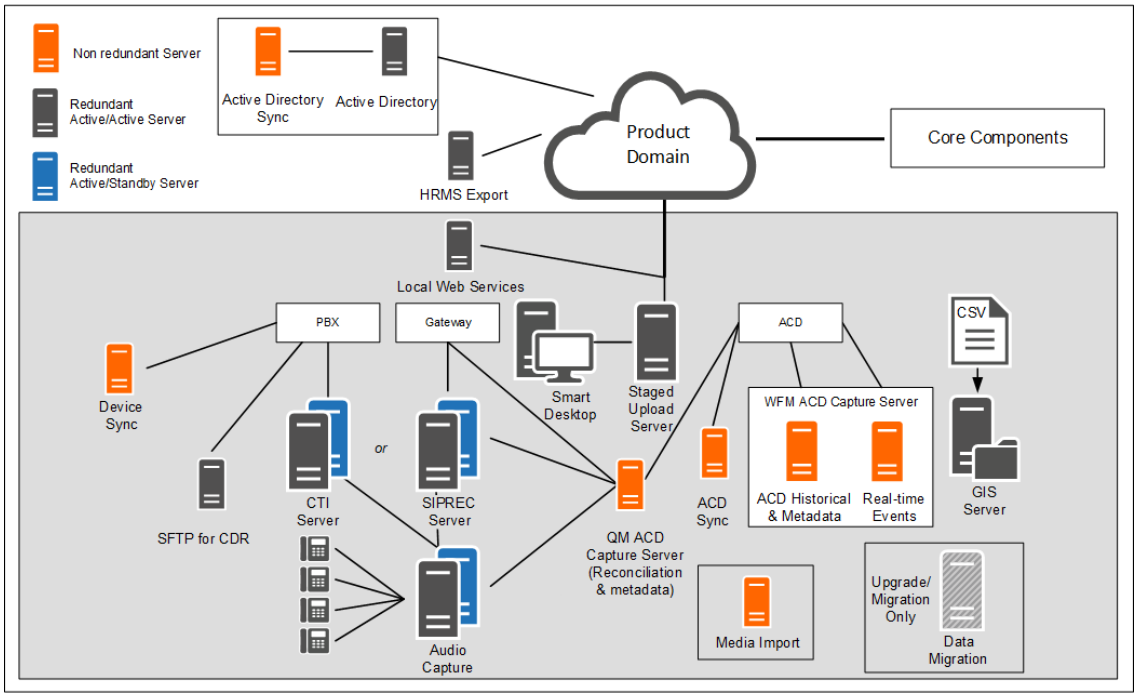
Agenti mohou také zobrazit své plány mimo práci prostřednictvím e-mailového klienta nebo kalendářové aplikace na mobilním zařízení nebo osobním počítači. E-mailový klient nebo kalendářová aplikace zobrazí plán tak, jak se zobrazuje v rozhraní Webex WFO načtením datového souboru iCalendar ze služby WFM iCalendar.

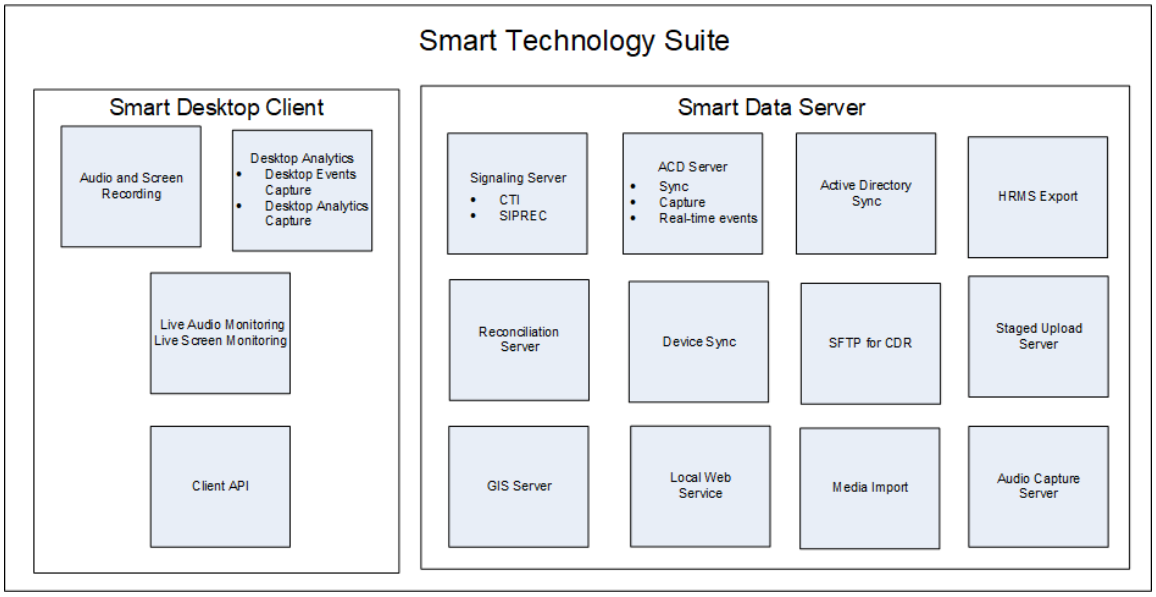
Následující klienti a zařízení jsou podporovány pro zobrazení plánu mimo práci:

- Zařízení Apple, například iPhone nebo iPad (ve spojení s aplikací Kalendář Apple)
- Microsoft Outlook
- Android zařízení, jako je tablet nebo telefon (ve spojení s kalendářovou aplikací, která dokáže přečíst soubor .ics)

Komponenty hran

Webex WFO Edge komponenty se obvykle nasazují v místní nebo vzdálené lokalitě zákazníka. Komponenty jako celek tvoří Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Chytrá plocha

Webex WFO Smart Desktop zachycuje všechna uživatelská data (tj. nahrávání zvuku, nahrávání obrazovky, aktivitu na ploše a metadata hovorů) na ploše agenta. Webex WFO Inteligentní plocha se instaluje na plochy agentů v kontaktním centru nebo na server, který je hostitelem podporovaného tenkého klienta. Instalační program aplikace Smart Desktop je nutné stáhnout ze stránky Webex WFO Správa aplikací > Správa > soubory ke stažení.

O programu Webex WFO Smart Desktop

Data zachycená Smart Desktop se mohou lišit v závislosti na licenci a oprávněních povolených v Webex WFO. Instalační program aplikace Smart Desktop je třeba stáhnout ze stránky Správa aplikací > globální správy > > ke stažení (viz Stažení aplikace Smart Desktop). Potřebujete také rozšíření Desktop Analytics pro váš prohlížeč.

Nahrávání zvuku pomocí aplikace Smart Desktop závisí na typu nahrávání. Řešení Kontaktního centra jako služby (CCaaS) zaznamenávají zvuk a po dokončení kontaktu odesílají soubor. Řešení hostovaná zákazníkem odesílají protokoly SIP a RTP, protože kontakt je živý. Webex WFO provádí nahrávání obrazovky pomocí Agent Desktop a nahrávky se nahrávají po dokončení hovoru.

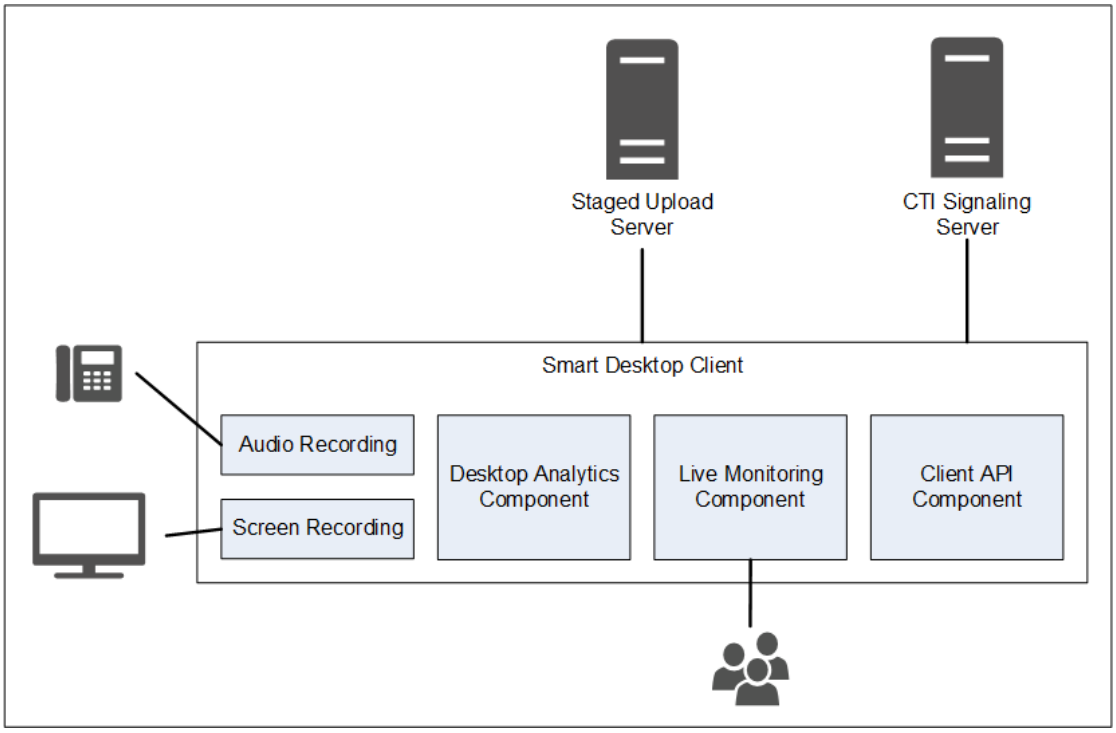
Inteligentní plocha má následující součásti.

- Nahrávání zvuku a obrazovky — Tato komponenta zaznamenává volání agenta.
- Desktop Analytics – Tato komponenta poskytuje analytická data o Agent Desktop nahrávkách.

- Živé monitorování zvuku a monitorování živé obrazovky – tyto komponenty umožňují supervizorům poslouchat zvuk agenta a sledovat obrazovku agenta v reálném čase. Monitorování agenta a monitorování plochy jsou dva typy monitorování pro Smart Desktop.

  Monitorování agentů – Funkce pro správce a supervizory, která jim umožňuje monitorovat zvuk a obrazovky agentů v reálném čase.

  Desktop Monitoring — Funkce, která správcům umožňuje zobrazit aktivní a nainstalované verze aplikace Smart Desktop uživatelů v jejich počítačích, nastavit úrovně protokolů a vzdáleně stahovat protokoly pro řešení problémů.



Připojení klienta Smart Desktop Client

V následující tabulce jsou uvedeny základní možnosti připojení ke klientovi Smart Desktop:

Komponenta	Připojuje se k	Vstupy/výstupy
Nahrávání zvuku a obrazovky	Počítač agenta	Data zvuku a obrazovky telefonu
Desktop Analytics	Počítač agenta	Data zvuku a obrazovky telefonu
Živé monitorování	Počítače ostatních agentů	Údaje o zvuku a obrazovce telefonu ostatních agentů

Připojit k serveru	Vstupy/výstupy
Nahrávání nanečisto	Kontaktní údaje (zvukové a obrazovkové nahrávky a metadata)

Pomocí níže uvedených odkazů můžete přejít na různá témata Smart Desktop v tomto dokumentu.

- Požadavky a důležité informace pro inteligentní plochu
- Hardware pro stolní počítače
- Využití portu chytrého stolního počítače
- Metadata kontaktů aplikace Smart Desktop
- Diagramy toku dat Smart Desktop Capture
- Instalace aplikace Smart Desktop
- Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči
- Testování chytré plochy
- Správa Chytré plochy
- Aplikace ovládacích prvků nahrávání

Požadavky a důležité informace pro inteligentní plochu

Další informace a informace týkající se používání serveru tenkého klienta a inteligentní plochy naleznete v části Servery tenkých klientů.

Informace o podporovaných desktopových operačních systémech Windows a podporovaných webových prohlížečích naleznete v matici kompatibility produktu Webex WFO.

Šířka a velikost pásma pro zachycení stolního počítače

- Záznam zvuku na ploše: 0,5 MB/min
- Snímání obrazovky: 1,5 MB/min na monitor

PŘÍKLAD Pokud jeden operátor přijme třicet hovorů denně s průměrnou dobou hovoru 5 minut na hovor, výpočet záznamu zvuku na ploše bude: 0,5 MB / min x 5 minut x 30 hovorů = 75 MB. Záznam snímání obrazovky, pokud má agent 3 obrazovky, by byl: 1,5 MB/min x 5 minut x 30 hovorů x 3 obrazovky = 675 MB.

Specifické požadavky na síťovou kartu, místo na disku, CPU, paměť a .NET Framework najdete v tématu hardware pro stolní počítače.

Prostředí

Kromě počítačů, které splňují minimální požadavky na operační systém, jsou podporována následující prostředí.

- Infrastruktura virtuálních klientských počítačů (VDI)
- Terminálové servery
- Citrix
- Prostředí agenta třetí strany
- Pracovní prostor AWS

> **POZNÁMKA:** Pokud vaše organizace používá VDI, terminálové servery nebo řešení Citrix, sdílejte během procesu instalace se zástupcem účtu Cisco následující informace: čas ukončení
> Po ukončení kontaktu počet strojů, počet serverů a obecné specifikace vašich serverů.
> Terminálové servery a řešení Citrix nepodporují funkci automatické aktualizace Webex WFO.

Rozhraní .NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vyžaduje .NET Framework 4,5 pro funkce Webex WFO Analytics. Pokud .NET Framework není nainstalovaný, Webex WFO nemůže zachytit události prohlížeče jako součást dat Desktop Analytics. Rozhraní .NET Framework si můžete stáhnout z http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Výjimky antivirové kontroly v reálném čase

Cisco doporučuje vyloučit následující adresáře Cisco z antivirové kontroly v reálném čase, aby bylo zajištěno, že funkce Smart Desktop budou fungovat podle očekávání.

- 64bitová verze – C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64bitová verze – C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32bitová verze – C:\Program Files\Calabrio ONE\Plocha*
- 32bitová verze – C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Plocha*

Požadavky na bránu firewall

Webex WFO musí být na seznamu povolených a musí mu být udělen přístup přes externí bránu firewall vaší organizace.

Důležité informace o webovém prohlížeči

Každý prohlížeč, který používáte, musí umožňovat stahování souborů. Blokování automaticky otevíraných oken musí být zakázáno.

Zásuvné moduly prohlížeče

Další informace najdete v tématu "Desktop Analytics plug-in/rozšíření" v části Požadavky na systém. Cisco doporučuje spravovat rozšíření / pluginy prostřednictvím objektu zásad skupiny systému Windows, abyste zajistili, že všechny závislé funkce fungují tak, jak byly navrženy.

Pokud uživatelé mají prohlížeče Microsoft Edge i Google Chrome, Cisco doporučuje nainstalovat rozšíření prohlížeče do obou prohlížečů. Instalace do jednoho prohlížeče má za následek, že Webex WFO nebude moci shromažďovat data z druhého prohlížeče, který nemá rozšíření.

DŮLEŽITÉ : Před instalací nejnovější verze je nutné odinstalovat starší verze prohlížeče.

Plná moc

- Smart Desktop podporuje proxy. Pokusí se použít server proxy, který zjistí.
- Pokud se používá internetový proxy server, Smart Desktop vyžaduje, aby proxy podporoval zabezpečená připojení pomocí webové zásuvky.
- Všechna připojení proxy musí umožňovat připojení softwaru Smart Desktop ke cloudu Cisco na portu 80/443.

Využití portu chytrého stolního počítače

Informace o portu pro součásti Webex WFO Smart Desktop jsou uvedeny níže.

Obecně platí, že port 80 a port 443 k webovému serveru musí být otevřený, aby se připojil k Webex WFO pro všechny cloudové integrace s Webex WFO. Přesné požadavky na port se liší v závislosti na modelu nasazení cloudu.

Řešení hostovaná zákazníky

Řešení hostovaná zákazníky najdete v následující tabulce. Mezi příklady řešení hostovaných zákazníky patří Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager a další.

Port	Po	Zdroj	Destinace
Chytrá plocha			

Port	Používat	Zdroj	Destinace	Poznámky
TCP 80, 443	Živé monitorování zvuku (WebRTC)	Audio Zajmout Server* Počítač agenta	Školitel prohlížeč	
UDP 39500 - 43500	Nahrávání RTP	Telefon Hlas brána**	Audio Zajmout Server	
UDP 49152 - 65535	Živé monitorování zvuku (RTP)	Audio Zajmout Server* Počítač agenta	Školitel prohlížeč	
TCP 52102	Signalizace záznamu	Audio Zajmout Server* Počítač agenta	Signalizování Server	

*Architektura síťového nahrávání

**Architektura nahrávání na bránu

Řešení CCaaS

V následující tabulce najdete řešení CCaaS (kontaktní centrum jako služba).

Port	Po	Zdroj	Destinace
Chytrá plocha			
TCP 80, 443	Monitorování živé obrazovky	Agent Osobní počítač	Prohlížeč supervizora

Cloud STUN/TURN

Porty Cloud STUN/TURN najdete v následující tabulce.

Port	Používat	Konexe
Chytrá plocha		
TCP 80, 443	Přes websocket	Signalizační server
TCP 6379	Správa STUN/TURN prostřednictvím správce systému v Webex WFO.	Konfigurace
UDP 49152 - 65535	Média (audio a video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Média (audio a video)	SRTP (ne peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	Zjišťování adres IP

Metadata kontaktů aplikace Smart Desktop

V následující tabulce jsou uvedena dostupná metadata kontaktů Smart Desktop používaná pro jednotlivé režimy zachycení:

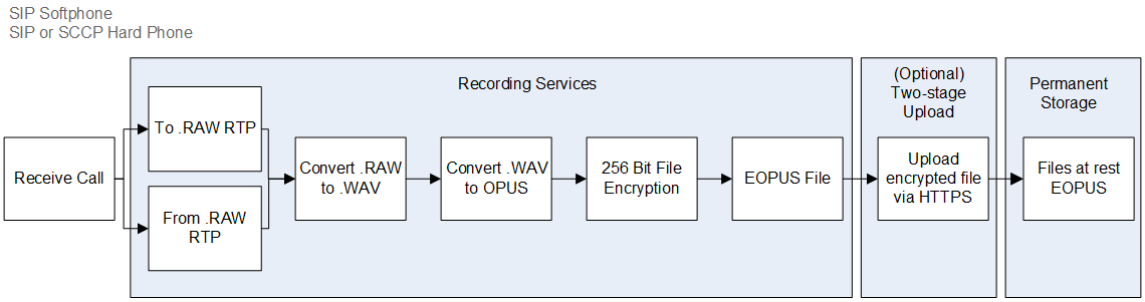
Metadata kontaktu	SIP Signalizace	SCCP Signalizace	RTP Protokolování
ID hovoru	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase DCC API
ANI (volání)	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase DCC API
DNIS (volaný)	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase DCC API
Linka/prodloužení			Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase DCC API
Směr hovorů	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase

Metadata kontaktu	SIP Signalizace	SCCP Signalizace	RTP Protokolování
Přidružený kontakt ID	X		Spoléhá se na třetí stranu, která poskytuje DCC API data v reálném čase
Typ záznamu	X	X	X
Doba trvání	X	X	Na základě segmentů, pokud se nepoužívá join_start
Adresa MAC	X	X	
Uživatel (pomocí Windows Login ID)	X	X	X
Datum a čas hovoru	X	X	X

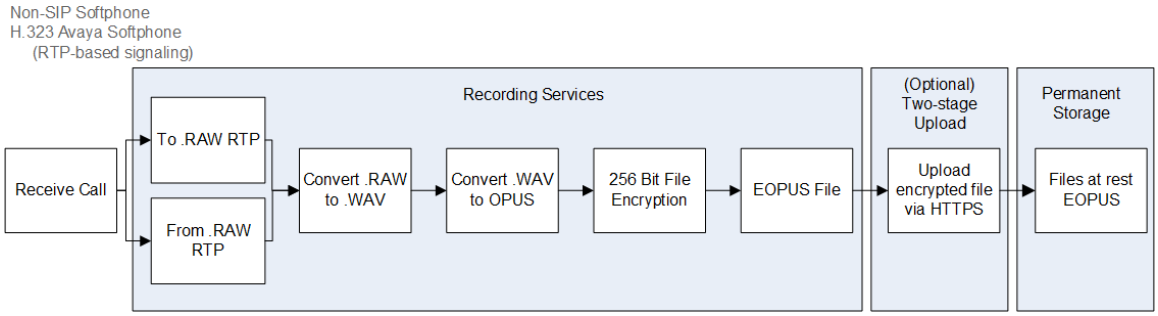
Diagramy toku dat Smart Desktop Capture

Toto téma obsahuje diagramy, které popisují tok dat Smart Desktop.

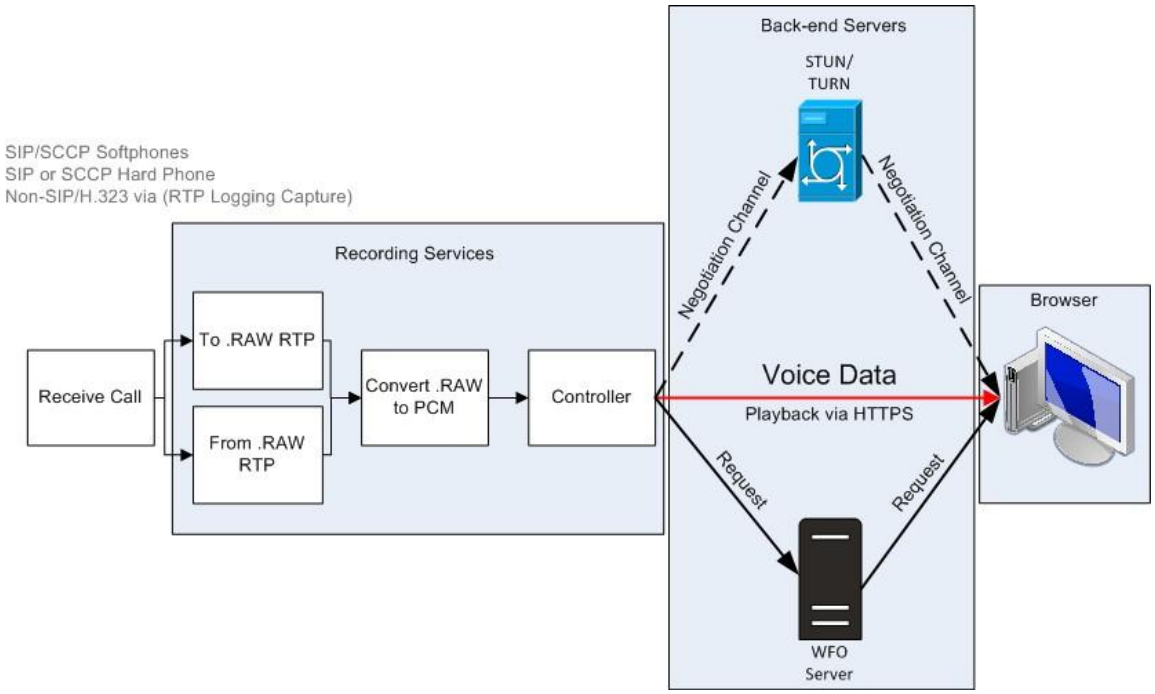
Inteligentní plocha SIP/SCCP Signalizace



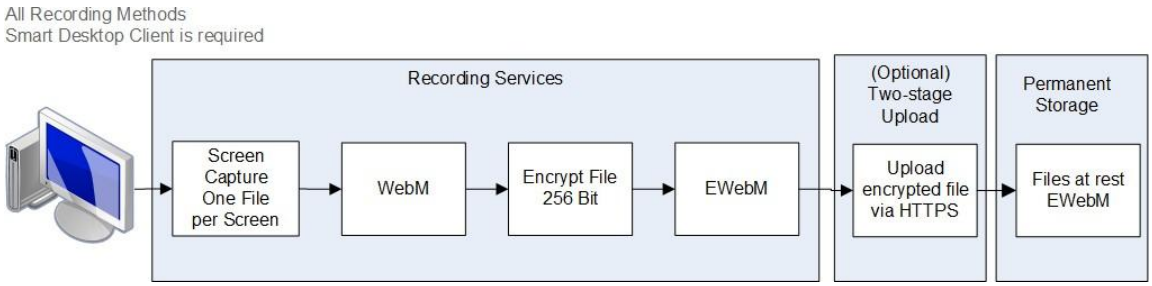
Chytrá plocha RTP protokolování



Inteligentní monitorování živého zvuku stolního počítače

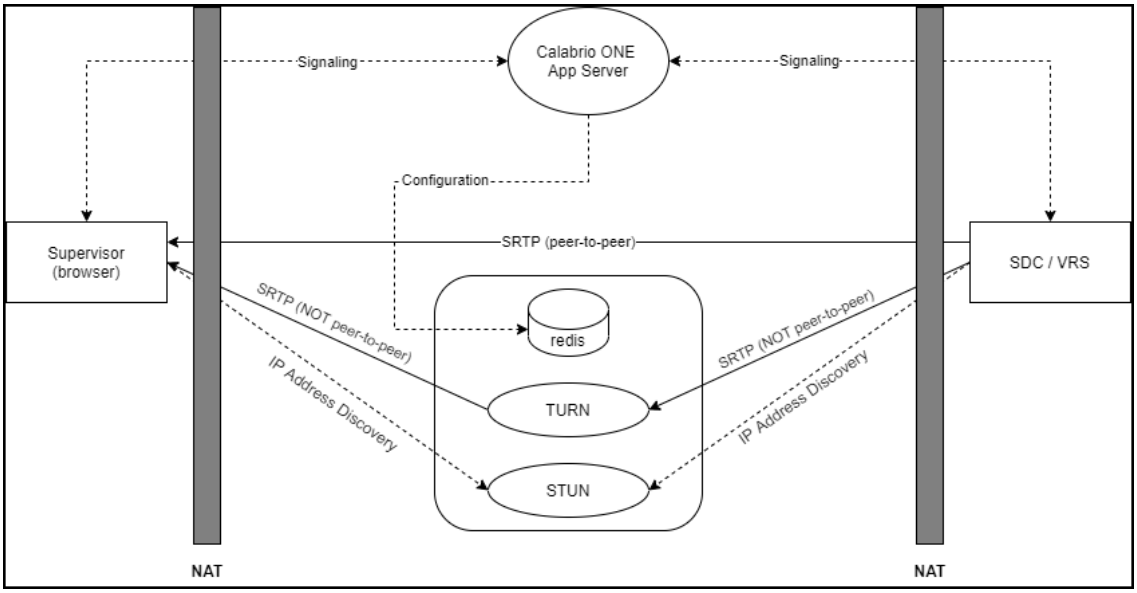


Smart Desktop Live Screen Monitoring



POZNÁMKA: Nahrávání obrazovky a zvuku inteligentní plochy používá 256bitové šifrování AES, pokud záznam probíhá uvnitř Webex WFO.

Připojení živého monitorování Smart Desktop



Připojení	Porty	Protokol	Poznámky
Signalizování	80, 443	TCP	Autor: websocket
Konfigurace	6379	TCP	Správa STUN/TURN pomocí role správce systému v Webex WFO
SRTP (peer-to-vrstevník)	49152–65535	UDP	Zvuková a obrazová média

Připojení	Porty	Protokol	Poznámky
SRTP (ne peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Zvuková a obrazová média
IP Zjišťování adres	3478	UDP a TCP	—

Testování chytré plochy

Po instalaci Smart Desktop (viz Instalace Smart Desktop) a desktopové analýzy (viz Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči) postupujte podle těchto kroků, abyste se ujistili, že implementace Smart Desktop funguje správně.

Předpoklady

- Přihlášení do okna (**Správa** aplikací> **Konfigurace** uživatele> **Uživatelé**) musí být ve formátu [Doména\WindowsNTID]. Pokud přidáte přihlašovací údaje do okna po instalaci aplikace Smart Desktop, budete muset aplikaci Smart Desktop nebo její služby klasické pracovní plochy restartovat.
- Agent má ke své roli přiřazena následující oprávnění. Oprávnění najdete v části **Správa** aplikací> **Konfigurace** uživatele> **Role.**
  - Zachycení Desktop Analytics
  - Zachycení kontaktů
  - Obrazovka záznamu
  - Záznam hlasu
  - Monitorování živé obrazovky
  - Živé monitorování zvuku
  - Záznam na vyžádání (RTP signalizace)
  - Zachycení událostí plochy

  POZNÁMKA: Řešení Kontaktní centrum jako služba (CCaaS) nepodporují živé monitorování zvuku.
- Rozšíření Desktop Analytics je spuštěné ve vašem prohlížeči.

Procedury

Zkontrolujte, zda jsou v počítači spuštěny správné procesy

1. Otevřete **Správce** úloh.
2. Potvrďte, že procesy DesktopRecordServer a DesktopRecordProcess jsou spuštěny ve **Správci** úloh. Pokud DesktopRecordProcess není spuštěn, ujistěte se, že jste správně zadali přihlašovací údaje do okna, jak je popsáno v požadavcích.

3. Zkontrolujte, zda je ciSaasDesktopRecord spuštěn ve **Správci** úloh.

4. **Otevřete v počítači aplikaci Služby** a ověřte, zda je spuštěna služba Calabrio ONE Smart Desktop Record Service .

Ujistěte se, že Webex WFO rozpozná váš počítač

Přejděte na **Správa** aplikací> **Globální** > **Monitorování>** Desktop **Monitoring**. Pokud ve sloupci Stav vidíte zelený kruh, znamená to, že jste připojeni a nainstalovaná verze aplikace Smart Desktop je aktivní.

Ujistěte se, že Webex WFO rozpoznává agenty pomocí Smart Desktop

1. Přejděte na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Agent Monitoring**.
2. Obrazovku agenta můžete sledovat, pokud je ikona monitorování obrazovky agenta černá. Pokud je ikona černá, má agent na svém počítači spuštěného klienta Smart Desktop se správnými oprávněními.
3. Zvuk agenta můžete sledovat, pokud ikona monitorování zvuku agenta Je černý. Pokud je ikona černá, agent je nakonfigurován pro nahrávání na ploše, má na svém počítači spuštěného Smart Client se správnými oprávněními, je nakonfigurován pro nahrávání na server a je přiřazen k monitorovanému zařízení na stránce Přidružení zařízení.

4. Kliknutím na ikonu monitorování obrazovky agenta otevřete okno monitorování živé obrazovky.
5. V okně sledování živé obrazovky spusťte relaci monitorování kliknutím na **možnost Obrazovka** . Klikněte na **Zvuk**

   Pro sledování hovoru agenta. Zvuk uslyšíte pouze v případě, že je agent v aktivním hovoru.

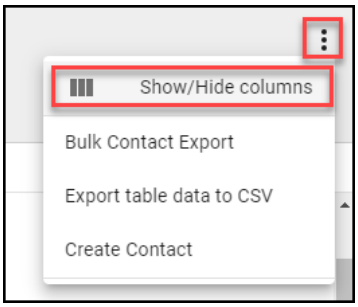
Uskutečnění zkušebního hovoru

1. Uskutečněte telefonní hovor z plochy agenta.
2. V Webex WFO klikněte na Interakce .
3. Ověřte, zda najdete záznam hovoru.
4. Dvojitým kliknutím na záznam přehrajete hovor a záznam obrazovky, pokud je to možné.

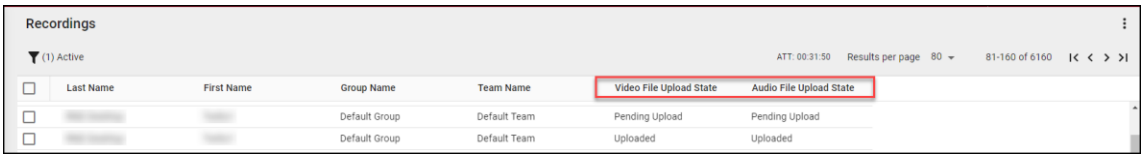
   Pokud se panel Záznam obrazovky nezobrazí nebo je prázdný, ověřte, zda je blokování automaticky otevíraných oken v prohlížeči vypnuté.

Kontrola stavu nahrávání videozáznamů a zvukových kontaktů

1. Přejděte na **Interakce**.
2. **Klepněte na ikonu Možnosti** seznamů v pravém horním rohu stránky.
3. Klikněte na **Zobrazit/skrýt sloupce**. Zobrazí se okno Zobrazit/skrýt sloupce.



4. Klikněte na **Stav** odeslání zvukového souboru a **Stav** nahrání videosouboru, pokud jsou uvedeny v části **Skryté sloupce**.
5. Klikněte na **Použít**. Nyní můžete snadno zjistit, zda video a zvukové soubory čekají na nahrání nebo zda byly úspěšně nahrány.



6. Dvojitým kliknutím na kontakt zobrazíte zvukové a obrazovkové nahrávky spojené s hovorem.

Správa Chytré plochy

Cisco doporučuje aktualizovat Smart Desktop čtvrtletně. Webex WFO podporuje nepřerušovaný proces aktualizace.

Ať už se rozhodnete pro automatickou aktualizaci nebo aktualizace spravované zákazníkem, aktualizace se spouštějí tiše a bez přerušení záznamů nebo kontaktů. Stávající verze i aktualizovaná verze aplikace Smart Desktop běží vedle sebe, dokud neproběhne proces přihlášení k systému Windows. Monitorování plochy umožňuje správcům zobrazit aktivní a nainstalované verze aplikace Smart Desktop uživatelů v jejich počítačích, nastavovat úrovně protokolování a vzdáleně stahovat protokoly pro řešení potíží.

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** : Správci by se měli seznámit s monitorováním plochy, aby mohli ověřit stav a verze Smart Desktop v celé organizaci.

Automatická aktualizace

Webex WFO obsahuje funkci automatické aktualizace, kterou lze kdykoli povolit nebo zakázat přechodem **na Správa** aplikací> **Správa** > **Globální nastavení**. Na stránce Globální nastavení pomocí **tlačítka Povolit automatickou aktualizaci** klienta povolte nebo zakažte funkci automatické aktualizace.

Pokud je tato možnost povolena, počítač při přihlášení k počítači se systémem Smart Desktop zkontroluje, zda je k dispozici nová aktualizace ke stažení.

Aktualizace spravovaná zákazníkem

Aktualizace můžete nabízet pomocí spravovaného softwarového push (například GPO nebo LANDesk).

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Zásady vaší organizace by měly vyžadovat, aby se agenti na konci směny odhlásili od počítače. Tuto akci lze automatizovat pomocí nastavení objektu zásad skupiny.

Doporučené postupy pro nahrávání nahrávek do Webex WFO

Získání zvukových a obrazovkových nahrávek z plochy uživatele co nejdříve zajistí, že nahrávky budou k dispozici pro přehrávání po nahrání hovoru. Existují možnosti pro přesunutí nahrávek z plochy uživatele okamžitě nebo v nastaveném čase. Rozhodnutí o tom, kdy nahrát nahrávky, je výsledkem spolupráce mezi firemním a IT personálem na základě zohlednění potřeb přístupnosti zvuku a obrazovky účtu, šířky pásma a úložiště. Cisco doporučuje níže uvedené procesy nahrávání.

- Okamžité nahrání pomocí pracovních postupů QM – Tento proces zajišťuje, že záznam je k dispozici pro přehrávání po nahrání hovoru a že na počítači agenta není nadměrně spotřebováván úložný prostor. Cisco doporučuje nakonfigurovat nahrávky tak, aby se okamžitě nahrály z počítače agenta do

Webex WFO pokud je dostatečná šířka pásma WAN a LAN. **Pomocí stránky Správa** pracovního postupu v nástroji **Správa** aplikací můžete provádět okamžitá nahrávání.

- Zpožděné nahrávání pomocí pracovních postupů QM – Tento proces můžete nakonfigurovat tak, aby probíhal po pracovní době. Zvukové a/nebo obrazovkové nahrávky se nahrávají v určenou dobu. Po nahrání si je můžete na vyžádání stáhnout. **Stránka Správa** pracovního postupu v nástroji **Správa** aplikací slouží k provádění zpožděných odesílání.
- Okamžité odesílání pomocí nastavení regionálního fázovaného nahrávání Webex WFO Data Server – Pokud je šířka pásma internetu problém, může přístup k fázovanému odesílání zmírnit externí provoz sítě WAN během pracovní doby. Tato možnost vyžaduje konfiguraci nastavení Cisco Data Server fázovaného odesílání (další informace najdete v tématech Konfigurace datového serveru a Konfigurace fázovaného odesílání). Tento proces zajišťuje, že hovory jsou během dne přesunuty z počítače do místního úložiště. V určeném čase po hodinách se nahrávky nahrají. Po nahrání si je můžete na vyžádání stáhnout. Nakonfigurujte "Nastavení fázovaného nahrávání regionálního datového serveru" na stránce Konfigurace datového serveru v aplikaci Application Management, abyste mohli provádět fázované nahrávání.

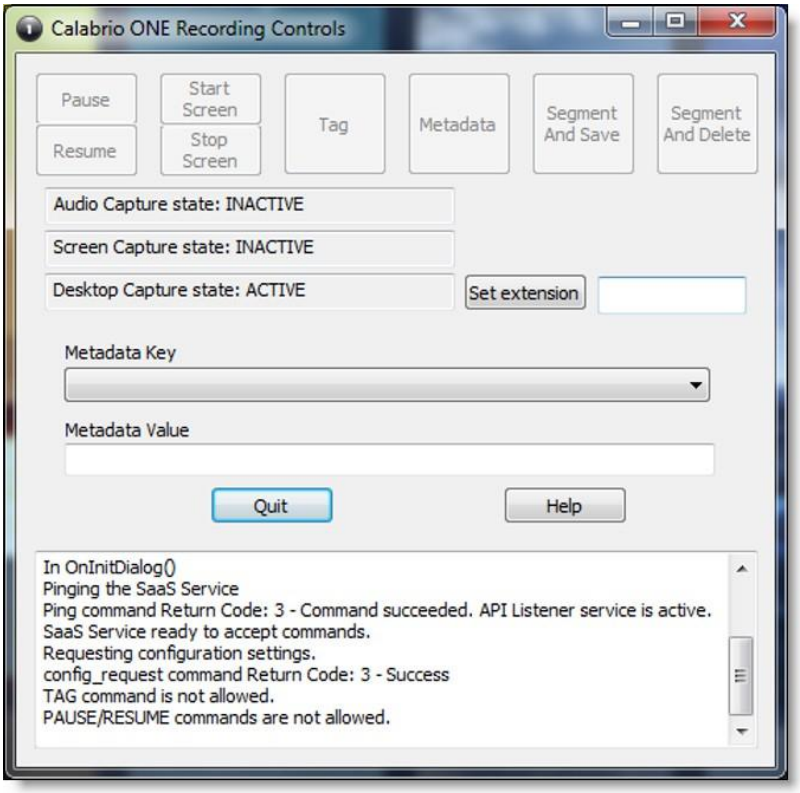
Aplikace ovládacích prvků nahrávání

Webex WFO Recording Controls je samostatná webová aplikace, která umožňuje spustit, pozastavit, obnovit a zastavit nahrávání zvuku, obrazovky a stisknutí kláves u aktivních hovorů. Hovory můžete také označit a přidat k nim metadata.

Chcete-li spustit ovládací prvky nahrávání, vyberte **v nabídce Start možnost Calabrio ONE Recording Controls** . Chcete-li ovládací prvky nahrávání zavřít, klikněte na **tlačítko Ukončit**.

Agenti mohou používat ovládací prvky nahrávání na ploše Smart Desktop, označovanou také jako aplikace DCC (Desktop Capture and Controller), k ovládání nahrávek a metadat Insert ze svých ploch. Aplikace pro ovládání nahrávání je nainstalována s aplikací Smart Desktop. Zobrazí se v seznamu Program pod Cisco na ploše agenta po instalaci Smart Desktop.

Aplikace ovládacích prvků nahrávání je zobrazena níže:



Správné role a oprávnění musí agentům udělit správce klienta, aby agenti mohli používat aplikaci pro ovládací prvky nahrávání.

Aplikace pro ovládací prvky nahrávání umožňuje uživatelům provádět následující akce:

- Označení aktivního hovoru nebo posledního záznamu hovoru
- Nahrávání hovorů
- Pozastavení a obnovení nahrávání zvuku
- Spuštění nahrávání hovoru
- Zahodit dříve nahraný zvuk a obrazovku hovoru
- Smazání záznamu aktivního hovoru – po skončení hovoru jej již nelze smazat
- Přihlaste se nebo odhlaste pro nahrávání v hotelu
- Přidání metadat k aktivnímu hovoru nebo k poslednímu hovoru
- Spuštění nebo zastavení nahrávání zvuku a obrazovky aktivního hovoru
- Spuštění nebo zastavení nahrávání obrazovky

Aplikace pro ovládací prvky nahrávání podporuje následující typy nahrávání:

- Nahrávání na ploše
- Síťové nahrávání

Viz "Recording Controls API" v *API Referenční příručce* pro informace o příkazech DCC.

Datový server Webex WFO

Datový server Webex WFO je zodpovědný za funkce, jako je synchronizace ACD a fázované nahrávání. Správce klienta může nainstalovat datový server pro jednoho klienta nebo správce systému může nainstalovat základní datový server a nakonfigurovat ho jako sdílený datový server pro více klientů.

> **POZNÁMKA** : Pokud se datový server musí připojit prostřednictvím webového proxy serveru, musí být všechny služby Webex WFO, které jsou na něm spuštěny, spuštěny jako přihlašovací účty systému Windows s nastavením serveru proxy. Při konfiguraci datového serveru pomocí
> Proxy server, musí být služba datového serveru nakonfigurována tak, aby běžela jako místní správce. Webex WFO nepodporuje použití skriptů PAC pro připojení k Internetu.

Služby instalované se softwarem Data Server jsou následující.

- CTI Signalizační služba
- Datový server
- Webové služby datového serveru
- Služba síťového nahrávání
- Služba SIPREC

V Webex WFO jsou následující funkce datového serveru, jejich popisy a služba, se kterou jsou v souladu.

- Nastavení synchronizace regionálního datového serveru ACD – Slouží k synchronizaci informací o uživatelích a týmech z podporovaného ACD (Webex WFO Data Server).
- Nastavení serveru pro záznam záznamu – Používá se pro prostředí nahrávání zvuku na hraničním serveru nebo bráně (SBC). Primární signalizační služba (CTI nebo SIPREC) přiřazuje volání k zachycení serverů v algoritmu kruhového dotazování (Webex WFO Network Recording Service).
- Umístění souboru GIS regionálního datového serveru – Slouží k importu metadat externích kontaktů ze souboru CSV do souboru Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Nahrávání nastavení signalizačního serveru SIPREC — Používá se ke sledování událostí spuštění a zastavení a zachycení metadat pro nahrávání hovorů. Služba SIPREC Signaling se používá pro nahrávací prostředí hraniční brány (řadič hranice relace) (Webex WFO služba SIPREC).
- Nahrávání CTI Nastavení signalizačního serveru — Slouží ke sledování událostí spuštění a zastavení a zachycení metadat pro nahrávání hovorů. Služba CTI Signaling se používá pro prostředí záznamu na okraji serveru (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Nastavení fázovaného nahrávání regionálního datového serveru – Slouží k místnímu shromažďování kontaktních dat od uživatelů Smart Desktop a k pravidelnému nahrávání souborů do komponent Webex WFO v cloudu (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings – Slouží k zachycení vlastních metadat a odsouhlasení hovorů přijatých prostřednictvím brány (Webex WFO Data Server).
- Nastavení událostí v reálném čase místního datového serveru – Slouží k zachycení historických dat a dat ACD v reálném čase pro metadata WFM a ACD pro připojení ke kontaktům hovoru jako vlastní metadata (Webex WFO datový server).
- Nastavení odsouhlasení regionálního datového serveru – Odsouhlasení je proces, který propojuje záznamy kořenové jednotky brány, které mají omezená data volání, s dalšími daty volání, která zahrnují přidružení ke správnému agentovi (Webex WFO Data Server).
- Active Directory Sync - Umožňuje Webex WFO párovat a synchronizovat Webex WFO uživatele s Active Directory uživateli (Webex WFO Data Server).
- Nastavení synchronizace zařízení datového serveru – umožňuje synchronizovat zařízení prostřednictvím datového serveru. Tato zařízení pak mohou být přiřazena uživatelům, skupinám nahrávání a typům nahrávání pomocí stránky Přidružení zařízení v nástroji Správa aplikací (Webex WFO Data Server).
- Nastavení lokální webové služby — Povolí API integraci na tomto datovém serveru. Pokud je povoleno, máte možnost povolit následující možnosti:
    - Cisco IP Phone Services Controls (Ovládací prvky služeb # – povolí ovládací prvky nahrávání s podporou Cisco z podporovaných zařízení Cisco.
    - Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API - Umožňuje použít ověřování nativního datového serveru pro ovládací prvky nahrávání Cisco.
- Konfigurace HRMS – Umožňuje datovému serveru exportovat data do systému řízení lidských zdrojů (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP Configuration - Umožňuje konfigurovat server SFTP (Webex WFO Data Server).

- Nastavení serveru importu médií — Povolí import záznamových souborů z externího umístění (Webex WFO datový server).

Systémové požadavky

V následujících částech jsou uvedeny minimální systémové požadavky pro Webex

WFO. Nejnovější podporované informace o kompatibilitě naleznete na stránce

www.cisco.com.

Hardware pro stolní počítače

Hardwarové požadavky pro Webex WFO desktopy jsou následující:

Hardware pro stolní počítače	
NIC	Síťová karta 100 Mbit Síťové karty musí podporovat promiskuitní režim. Nakonfigurujte nastavení napájení systému Windows tak, aby bylo zakázáno "Povolit počítači TURN vypnout toto zařízení za účelem úspory energie" na kartách síťového rozhraní.
Místo na disku	20 GB Úložiště hlasových nahrávek (MB) = počet nahrávek × průměrná délka hovoru × 0,5 MB za minutu **POZNÁMKA** Tento vzorec je založen na přenosové rychlosti zvuku 64 kb/s (kilobitů za sekundu). [(64 kb/s × 60 s) ÷ 8 bitů] ÷ 1024 kB = 0.46875 MB za minutu úložiště nahrávání obrazovky (MB) = počet nahrávek × průměrná délka hovoru × 1,5 MB za minutu **POZNÁMKA** Požadavky na ukládání pro záznamy obrazovky závisí na třech faktorech: délka záznamu, rozlišení monitoru a počet zaznamenávaných monitorů. Zde zobrazená hodnota je založena na jednom monitoru. Každý další monitor je nahráván samostatně,

takže

Hardware pro stolní počítače	
	Tento vzorec je nutné použít pro každý monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 nebo lepší
Paměť	2 GB

Software pro stolní počítače

Rozhraní .NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vyžaduje .NET Framework 4.5 pro funkce Webex WFO Analytics. Pokud rozhraní .NET Framework není nainstalováno, Webex WFO nemůže zachytit události prohlížeče jako součást dat Desktop Analytics. Rozhraní .NET Framework si můžete stáhnout z http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Internetové prohlížeče

Každý prohlížeč, který používáte, musí umožňovat stahování souborů. Blokování automaticky otevíraných oken musí být zakázáno.

Modul plug-in/rozšíření Desktop Analytics

Uživatelé, kteří spravují pole pro Desktop Analytics prostřednictvím stránky Field Manager v Webex WFO a desktopy agentů, které mají nainstalovanou aplikaci Smart Desktop, musí mít povolené rozšíření/modul plug-in prohlížeče Calabrio Analytics. Modul plug-in je vyžadován nejen pro označování polí v prohlížeči, ale také pro sledování aktivity agenta na webu v prohlížeči.

Povolení rozšíření Desktop Analytics ve Firefoxu

Při prvním přihlášení do Webex WFO pomocí Firefoxu se zobrazí dialogové okno s výzvou k instalaci rozšíření prohlížeče Calabrio. Vyberte možnost **Povolit tuto instalaci** a klikněte na tlačítko **Pokračovat**. Není nutná žádná další akce.

Povolení modulu plug-in Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V Edge Chromium přejděte na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf a klepněte na tlačítko **Přidat do Chromu**.

Povolení pluginu Desktop Analytics v Chromu

Rozšíření pro Chrome lze stáhnout nebo nainstalovat prostřednictvím nastavení objektu zásad skupiny. Stáhněte a nainstalujte zásuvný modul Calabrio Analytics, verze 0.2.0.4. Zásuvný modul je umístěn na adrese:

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

Poznámka: Pokud klepnutí na odkaz nefunguje, zkopírujte adresu URL a vložte ji do prohlížeče.

Adobe Acrobat Reader

Aplikace Adobe Reader je nutná k otevření exportovaných souborů PDF a uživatelské dokumentace. Bezplatná aplikace Acrobat Reader ke stažení je k dispozici na adrese www.adobe.com.

DŮLEŽITÉ : Existují známé problémy s verzemi aplikace Adobe Reader, které používají funkci Zabezpečení (rozšířené). Pokud plánujete používat funkci Desktop Analytics, musíte přejít do části **Zabezpečení (rozšířené)** v části **Předvolby** v aplikaci Adobe Reader a zrušte zaškrtnutí políčka **Povolit chráněný režim při spuštění** a **Rozšířené zabezpečení** , klepněte na tlačítko **Ano** pro všechny varovné zprávy a potom klepnutím na tlačítko **OK** uložte změny. Po dokončení restartujte aplikaci Adobe Reader, aby se změny projevily. Pokud není aplikace Adobe Reader správně nakonfigurována, Desktop Analytics nebude moci zaznamenávat události související s aplikací Adobe Reader.

Software pro stolní počítače a záznam zvuku

Aby mohl Smart Desktop provádět správnou detekci telefonu a záznam zvuku, je vyžadována schopnost detekovat a zachytit určité síťové protokoly (například SIP, SCCP a RTP). Jakýkoli software spuštěný v počítači, který narušuje síťovou komunikaci, přesměrovává ji nebo jinak skrývá, způsobí, že program Smart Desktop nebude správně fungovat.

PŘÍKLAD : Klient SonicWall VPN s povoleným odlehčeným filtrem Deterministic Network Enhancer (DNE) způsobí, že odchozí síťový provoz bude přesměrován ze síťového adaptéru Které Smart Desktop používá. V takovém případě musí být filtr DNE odlehčený vypnutý, aby aplikace Smart Desktop mohla správně fungovat.

Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči

Před označením polí musí být v počítači nainstalována a aktivována aplikace Smart Desktop. Uživatelé, kteří mají oprávnění ke správě polí pro Desktop Analytics pomocí stránky Field Manager a na počítačích agentů, kde je nainstalován Smart Desktop, musí mít pro prohlížeč, který používají, nakonfigurovaný příslušný modul plug-in prohlížeče Desktop Analytics.

Předpoklady

- Vaše organizace má jednu z následujících licencí:
  - Základní informace o službě Analytics
  - Podniková analytika

    - Desktop Analytics
- Aplikace Smart Desktop je nainstalována a aktivována v počítači.

Procedury

Povolení rozšíření Desktop Analytics ve Firefoxu

Při prvním přihlášení do Webex WFO pomocí Firefoxu se zobrazí dialogové okno s výzvou k instalaci rozšíření prohlížeče Calabrio. Vyberte možnost **Povolit tuto instalaci** a klikněte na tlačítko **Pokračovat**. Není nutná žádná další akce.

Povolení modulu plug-in Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V Edge Chromium přejděte na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf a klikněte na Přidat **do Chromu**.

Povolení pluginu Desktop Analytics v Chromu

Rozšíření pro Chrome lze stáhnout nebo nainstalovat prostřednictvím nastavení objektu zásad skupiny. Stáhněte a nainstalujte plugin Calabrio Analytics, verze 0.2.0.4. Zásuvný modul je umístěn na adrese:

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

Poznámka: Pokud klepnutí na odkaz nefunguje, zkopírujte adresu URL a vložte ji do prohlížeče.

Související témata

"Instalace Webex WFO Smart Desktop" v *Webex WFO instalační příručce*

Servery tenkých klientů

POZNÁMKA podporuje Citrix XenApp nainstalovaný pouze na podporovaném serveru Windows.

Pokud používáte server tenkého klienta, mějte na paměti:

- Tencí klienti využívající Smart Desktop vyžadují relaci vzdálené plochy k zachycení všech uživatelských dat (zvuk, obrazovka a nahrávání na ploše). Pokud není k dispozici žádná relace vzdálené plochy, nainstalujte aplikaci Smart Desktop na plochy agenta, abyste zachytili všechna uživatelská data na ploše, zatímco je uživatel přihlášen.
- Nakonfigurujte pracovní postupy tak, aby používaly okamžité nahrávání pro obrazovku i hlas, abyste zajistili přístupnost všech nahrávek.

- Pokud používáte Smart Desktop pro účely nahrávání, server tenkého klienta vyžaduje další serverové prostředky pro nahrávání obrazovky. Požadavky na prostředky se budou lišit v závislosti na skutečném návrhu a mohou vyžadovat některé podrobné návrhy hardwaru, které by měl Cisco před nasazením zkontrolovat.
- Pokud používáte virtuální bitovou kopii, která má přístup k místní síťové kartě, můžete k nahrávání na straně agenta použít aplikaci Smart Desktop.

Instalace serveru tenkého klienta

Nainstalujte Citrix XenApp nebo Windows Terminal Services podle dokumentace k produktu.

Pro podporu funkcí nahrávání zvuku a obrazovky a přehrávání záznamu v Webex WFO použijte následující nastavení:

Oblast	Úvaha
Prohlížeč	▪ Zahrňte podporovaný prohlížeč do nasazení serveru tenkého klienta. Servery tenkých klientů musí pro přístup k programu Webex WFO obsahovat podporovaný prohlížeč. ▪ Publikujte prohlížeč místně na každý server. ▪ Zajistěte, aby nastavení zabezpečení prohlížeče umožňovalo koncovým uživatelům přehrávat nahrávky prostřednictvím tenkého klienta.
Zasedání	Omezte počet současných relací na uživatele na jednu relaci.
Klient inteligentní plochy	▪ V případě klientských služeb Citrix musíte také nainstalovat Smart Desktop Klient na serveru tenkého klienta za účelem zaznamenávání aktivity uživatele na ploše (Desktop Analytics) a telefonních hovorů pomocí podporovaného softwarového telefonu. ▪ Klient Smart Desktop se připojuje k platformě Webex WFO pomocí jedinečného přihlašovacího jména uživatele do domény/Windows.

Využití portů

Požadavky na port pro komponenty WFO Webex jsou uvedeny níže.

Obecně platí, že pro připojení k Webex WFO pro všechny cloudové integrace s Webex WFO musí být otevřené porty 80 a 443 pro webový server. Přesné požadavky na porty se liší v závislosti na vašem modelu cloudového nasazení.

Komponenty hrany:

- Chytrá plocha

Komponenty datového serveru:

- Datový server—ACD Synchronizace: Avaya CM s Contact Center Elite
- Datový server—ACD Synchronizace: Integrace CCaaS
- Datový server—ACD Synchronizace: CUCM Síťový záznam
- Datový server — ACD Synchronizace: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Datový server—ACD Synchronizace: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Datový server – GIS
- Datový server – záznam/zachycení
- Datový server – signalizace: CTI
- Datový server – signalizace: CTI, Avaya Nahrávání Aura Communication Manageru
- Datový server – signalizace: CTI, Cisco Unified Communications Manager Síťový záznam
- Datový server – signalizace: SIPREC

Okrajové komponenty

Port	Používat	Zdroj	Destinace	Poznámky
Chytrá plocha				
UDP 49152–65535	Živý zvukový monitoring—RTP Monitorování živé obrazovky – RDP stream	Počítač agenta	Prohlížeč supervizora	—
TCP 52102	Komunikace mezi datovými servery Cisco CTI a SDC	Chytrá plocha	Datový server	

Komponenty datového serveru

Port	Po	Zdroj	Destinace	Pozn
Datový server—ACD Synchronizace: Integrace CCaaS				
TCP 443	Komunikace mezi integracemi CCaaS a následujícími nastaveními na datovém serveru: Nastavení zachycení regionálního datového serveru ACD, Nastavení signálního serveru nahrávání CTI a Nastavení zachycení regionálního datového serveru ACD	—	—	—
Datový server—ACD Synchronizace: CUCM Síťový záznam				
TCP 22	Komunikace mezi konfigurací SFTP a nastavením odsouhlasení regionálního datového serveru na datovém serveru a fakturační službou CUCM	SFTP, Datový server	CUCM Fakturace Služba	—

Port	Používat	Zdroj	Destinace	Poznámky
TCP 8443	Komunikace mezi CUCM AXL a regionálním datovým serverem ACD Nastavení synchronizace na datovém serveru	Datový server	CUCM AXL	—
Datový server—ACD Synchronizace: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikace mezi serverem Cisco Unified CCE AW SQL Databáze a regionální datový server ACD Nastavení synchronizace na Datový server	Datový server	Cisco Unified CCE AWDB SQL Databáze serveru	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikace mezi serverem Cisco Unified CCE HDS SQL Nastavení odsouhlasení databáze a obou regionálních datových serverů a nastavení zachycení dat na regionálním datovém serveru ACD Server	Datový server	Cisco Unified CCE HDS SQL Databáze serveru	—
TCP 42027	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCE CTI (strana A) a nastavení signálního serveru pro nahrávání CTI na datech Server	Datový server	Cisco Unified CCE CTI Služba (Strana A)	Výchozí nastavení strany A při použití PG1. Porty budou liší se v závislosti na tom, jaký PG používáte. Port serveru CTI nakonfigurovaný v Unified CCE ACD Konfigurace.
TCP 43027	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCE CTI (Side B) a nastavení signálního serveru pro záznam CTI na datech Server	Datový server	Cisco Unified CCE CTI Služba (Strana B)	Výchozí nastavení strany B při použití PG1. Porty budou liší se v závislosti na tom, jaký PG používáte. Port serveru CTI nakonfigurovaný v Unified CCE ACD Konfigurace.
Datový server—ACD Synchronizace: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikace mezi databází Informix Unified CCX a	Datový server	Unified CCX	—

Port	Používat	Zdroj	Destinace	Poznámky
	Nastavení synchronizace regionálního datového serveru ACD i regionální Nastavení zachycení datového serveru ACD		Databáze Informix	
TCP 12028	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCX CTI (Side A) a nastavení signálního serveru pro nahrávání CTI na datech Server	Datový server	Cisco Unified Služba CCX CTI (Strana A)	Výchozí nastavení strany A. Toto je RMCM TCP port nakonfigurovaný v Unified CCX Systémové parametry. Server CTI Port nakonfigurovaný v Unified CCX ACD Konfigurace.
TCP 12028	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCX CTI (strana B) a nastavení signálního serveru pro nahrávání CTI na datech Server	Datový server	Cisco Unified Služba CCX CTI (Strana B)	Výchozí nastavení strany B. Toto je RMCM TCP port nakonfigurovaný v Unified CCX Systémové parametry. Server CTI Port nakonfigurovaný v Unified CCX ACD Konfigurace.
Datový server – GIS				
—	—	—	—	I když GIS přímo nenaslouchá port, soubory je třeba zkopírovat na Datový server. Pokud je kopírování hotové přes FTP se používají porty 20 a 21.
Datový server – záznam/zachycení				
UDP 39500–43500	Nahrávání RTP	Telefon nebo hlas brána	Záznam zvuku (Záznamový server)	—

Port	Používat	Zdroj	Destinace	Poznámky
AKTUALIZACE 49152–65535	Živý audio monitoring—RTP	Záznam zvuku (Záznamový server)	Prohlížeč supervizora	—
Datový server – signalizace: CTI				
TCP 443	Signalizační server	Signalizační server	Cisco API	—
TCP 52102	Signalizace nahrávání	Klienti pro nahrávání zvuku (záznamové servery) nebo Smart Desktop	Signalizační server	—
TCP 52103	Hazelcast	Signalizační server partner	Signalizační server	—
Datový server – Signalizace: CTI, Cisco Unified Communications Manager Síťový záznam				
TCP 2748	JTAPI signalizace	Signalizační server	Sjednocený CM vydavatelé a předplatitelé	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizace od Unified CM	Jakýkoli Unified CM Publisher nebo odběratel	Signalizační server	Není zabezpečené
TCP 5060	Signalizační server	primární signalizační server	sekundární signalizační server	Obousměrný

Port	Používat	Zdroj	Destinace	Poznámky
TCP 5061	Bezpečná signalizace SIP z Unified CM	Jakýkoli Unified CM Publisher nebo odběratel	Signalizační server	Zajistit. Obvykle se používá pouze tehdy, když je systém nakonfigurován pro SRTP.
Datový server – signalizace: SIPREC				
TCP 443	Cisco API dotazy	Signalizační server	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizace z brány	Brána	Signalizační server	—
TCP 59106	Záznam signalizace	Záznam zvuku (záznamové servery)	Signalizační server	—
TCP 59107	Hazelcast	Partnerský signální server	Signalizační server	—

Šifrování souboru

Média a data jsou z bezpečnostních důvodů šifrována. Webex WFO používá klíč k dešifrování nahraných konverzací se zákazníky. Šifrovací klíč se nachází v databázi. Každý tenant má svůj vlastní šifrovací klíč. Šifrovací klíče lze aktualizovat.

Zásady pro hesla

Požadavky na složitost hesla

Hesla musí splňovat následující pravidla.

- Musí mít minimálně 8 znaků.
- Musí obsahovat alespoň jeden z každého z následujících prvků.

  Velká písmena
  Malá písmena
  Čísla 0–9
  Speciální znaky ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Nesmí obsahovat vaše jméno ani e-mailovou adresu.

POZNÁMKA Hesla nemají platnost.

Ověřování

Ve výchozím nastavení se ověřování uživatelů a hesla spravují pomocí Webex WFO. V systémech, které se synchronizují s ACD, se uživatelé vytvářejí a spravují v ACD, ačkoli je stále možné vytvářet uživatele v Webex WFO.

Můžete se rozhodnout pro použití ověřování pomocí jazyka Security Assertion Markup Language (SAML). SAML vám umožňuje použít externího poskytovatele identity (IdP) k ověřování uživatelských jmen a hesel. Tato metoda ověřování uživatelů a správy hesel se běžně označuje jako „jednotné přihlášení“.

Metody zachycení platformy

Toto téma popisuje, jak můžete nakonfigurovat Webex WFO s různými platformami kontaktních center.

Podporované metody snímání podle platformy

Následující tabulka popisuje, jak platformy kontaktních center podporují nahrávání.

POZNÁMKA

Webex WFO podporuje SRTP pouze s následujícími metodami zachycení:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Nástupiště	Metoda snímání	Signalizace	Popis signalizace
Cisco	Vestavěné síťové nahrávání přes most	JTAPI	Registruje se u správce hovorů pro události JTAPI
Cisco	Nahrávání z počítače	JTAPI	Registruje se u správce hovorů pro události JTAPI
Cisco	Brána (Cisco Unified Border Element—KOSTKA)	SIPREC	Registry s CUBE pro signalizaci SIPREC
Cisco	Klient pro chytré stolní počítače	IP Komunikátor (SIP/SCCP)	SCCP zprávy mimo plochu

Nástupiště	Metoda snímání	Signalizace	Popis signalizace
Cisco	Klient pro chytré stolní počítače	Jabber (SIP/SCCP)	Prohledává zprávy SIP/SCCP mimo plochu
Cisco	Klient pro chytré stolní počítače	Cisco IP Pevný telefon (SIP/SCCP)	Prohlíží zprávy SIP/SCCP mimo plochu
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatický import	CWCC Analyzátor API	Analyzátor hlasování CWCC pro CDR a zpracování hlasování po hovoru
ACME	Brána (pakety ACME)	SIPREC	Registry s ACME pro signalizaci SIPREC
SONUS	Brána (SONUS)	SIPREC	Registry u SONUS pro signalizaci SIPREC

Cisco Metody zachycení hlasu

Následující tabulka obsahuje informace o integraci typů zachycení a signalizace podporovaných a testovaných společností Cisco:

			Média	Chytrá plocha	Živý zvuk
Metoda snímání	**Signalizace**	**Popis**	**Proud**	**Snímání obrazovky**	**Monitor**
Síť Záznam-Vestavěný most (BRYNDÁČEK)	JTAPI	Registruje se u CUCM/JTAPI Dění	BIB—Média Streamováno z Telefon	Ano (chytrý Desktopový klient Vyžaduje CTI Spojení)	Ano (chytrý Plocha klient) prostřednictvím WebRTC
Chytrá plocha Klient – IP Komunikátor	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP zprávy vypnuty Počítač/softwarový telefon	Mediální stream zajat přímo na stolní počítač	Ano (chytrý Desktopový klient)	Ano (chytrý Plocha klient) prostřednictvím WebRTC
Chytrá plocha Klient – Jabber	SIP/SCCP	Monitory SIP/SCCP Zprávy vypnuty	Mediální stream zajat	Ano (chytrý Desktopový	Ano (chytrý Plocha

| **Metody zachycení**

klient)

Plocha přímo na klient) prostřednictvím

Metoda snímání	Signalizace	Popis	Média Proud	Chytrá plocha Snímání obrazovky	Živý zvuk Monitor
			stolní počítač		WebRTC
Chytrá plocha Klient – Cisco IP Telefon (Sedmikráska Připoutaný)	SIP/SCCP	Monitory SIP/SCCP Zprávy vypnuty Plocha	Mediální stream zajat přímo na stolní počítač	Ano (chytrý Desktopový klient)	Ano (chytrý Plocha klient) prostřednictvím WebRTC
Brána (CUBE)	SIPREC	Registruje se u KOSTKA pro SIPREC Signalizace	SIPREC – Média forking z Cisco KRYCHLE	Ano (chytrý Desktopový klient)	Ne
Hromadný kontakt Importovat	API Na základě	Registruje se u KOSTKA pro SIPREC Signalizace	Automatizované dovoz nešifrované .WAV a související kontakt soubory metadat hromadně	N/A – Soubory Šifrované a Importováno	Ne

Integrace starších systémů pro zachycení hlasu Five9

Následující tabulka obsahuje informace o integraci typů zachycení a signalizace podporovaných a testovaných společností Five9. Konkrétně se to týká starší integrace Five9, nikoli Five9 ARU nebo Five9 VCC s VoiceStream.

Typ snímání	Signalizace	Popis	Mediální stream	Intelige ntní obrazov ka stolního počítače Zachycení	Živý zvuk Monitor

Inteligentní desktopový klient	Kafka CTI	Webex WFO Platforma se registruje u Five9 Kafka Events API	Mediální stream zachycený přímo na	Ano (klient pro chytré stolní počítače)	Ano (klient pro chytré počítače) přes WebRTC

Typ snímání	Signalizace	Popis	Mediální stream	Intelige ntní obrazov ka stolního počítače Zachycení	Živý zvuk Monitor
			plocha – POST zavolej CDR a Smíření zpracování rediguje a vkládá události založené na Kafkovi události hovorů		
Chytrá plocha Klient	Agent Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP zprávy vypnuty Počítač/softwarový telefon	Mediální stream zajat přímo na plocha – POST zavolejte CDR a Smíření zpracování rediguje a vkládá události založené na Kafkovi události hovorů	Ano (chytrý Plocha Klient)	Ano (chytrý Plocha klient) prostřednictví m WebRTC
Chytrá plocha Klient	Agent Five9 Plocha Sada nástrojů (ADT) - Kafka CTI	Monitory QM/SCCP Zprávy vypnuty Plocha	Mediální stream zajat přímo na plocha – POST zavolejte na CDR a Smíření zpracování rediguje a	Ano (chytrý Plocha Klient)	Ano (chytrý Plocha klient) prostřednictví m WebRTC

	vkládá události založené na Kafkovi události hovorů

Typ snímání	Signalizace	Popis	Mediální stream	Intelige ntní obrazov ka stolního počítače Zachycení	Živý zvuk Monitor
Chytrá plocha Klient	Five9 Java Agent Plocha - Kafka CTI	Monitory SIP/SCCP Zprávy vypnuty Plocha	Mediální stream zajat přímo na plocha – POST zavolejte CDR a Smíření zpracování rediguje a vkládá události založené na Kafkovi události hovorů	Ano (chytrý Plocha Klient)	Ano (chytrý Plocha klient) prostřednictví m WebRTC
Chytrá plocha Klient	Five9 VCC Importovat	Five9/Webex WFO Integrace cloudu do Importovat Five9 VCC zvukových nahrávek do Webex WFO Mrak	Není k dispozici – Import Pouze	Ano (chytrý Plocha Klient)	Ne

Nahrávání Sonus Gateway

Cisco podporuje odolnost pro nahrávání Sonus Gateway.

Aby Sonus SBC fungoval s SIP, je třeba do hlaviček SIP a SIPREC INVITE v Cisco-Guid přidat pravidla Sonus SIP pro manipulaci s zprávami. To umožňuje QM sladit volání se záznamy Cisco Unified CM CDR. Pravidla budou dělat následující:

- Pro hovory, které přicházejí do SBC bez záhlaví „Cisco-Guid“, vytvoří SMM Cisco-Guid pomocí 4 hexadecimálních n-tic z existujícího Call-ID. Každá n-tice bude převedena na 10místné číslo doplněné nulou, které bude od Cisco-Guid odděleno pomlčkami.
- U volání, která již obsahují záhlaví Cisco-Guid, zůstane záhlaví tak, jak je.

POZNÁMKA **Poznámka:** Hodnota Cisco_Guid NEBUDE přepsána nově vytvořenou hodnotou Cisco-Guid pro ID volání.

- Pozvánka SIPREC do záznamníku bude obsahovat záhlaví Cisco-Guid, které se shoduje s výše uvedeným Cisco-Guid.

Pravidla musí být přidružena k vašemu zaznamenanému kmenovému kanálu a k kmenovému kanálu Unified CM, který používá váš Unified CM. Tato pravidla stačí vytvořit pouze jednou. Pokud vytvoříte nové zóny a kmenové linky, můžete tato pravidla znovu použít.

Konfigurace Sonus Session Border Controllers pro použití s QM:

1. Z rozhraní příkazového řádku (CLI) Sonus vytvořte a povolte pravidla SMM.
    a. Vytvořte a povolte pravidla pro příchozí SMM Unified CM. Vidět Příklad pravidel pro příchozí SMM pro Unified CM pro více informací.
    b. Přidejte pravidla odchozího SMM Unified CM. Vidět Příklad pravidel odchozího SMM pro Unified CM pro více informací.
    c. Přidejte pravidla odchozího SMM pro záznamník. Další informace naleznete v části Příklad odchozích pravidel SMM pro záznamník .
2. Pomocí rozhraní příkazového řádku Sonus povolte SIPREC pro port SIP Sig v zóně, která obsahuje váš přenosový spoj Unified CM .
3. Pomocí rozhraní příkazového řádku nebo navigátoru Sonus vytvořte skupinu SIP Trunk pro QM Sonus SIPREC Server. Přiřaďte předponu příchozího přenosu dat IP adrese IP počítače QM, na kterém běží služba "Monitorování a nahrávání Sonus SIPREC".
4. Pomocí Sonus CLI/Navigation přiřaďte pravidla SMM k vašim trunkům následujícím způsobem:
    a. Přiřaďte UCM_INBOUND SMM ke vstupnímu profilu adaptéru pro manipulaci se signalizačními zprávami vašeho Unified CM trunku.
    b. Přiřaďte UCM_OUTBOUND SMM k výstupnímu profilu adaptéru manipulace se signalizačními zprávami vašeho Unified CM trunku.
    c. Přiřaďte RECORDER_OUTBOUND SMM k výstupnímu profilu adaptéru manipulace se signalizačními zprávami pro QM Sonus SIPREC trunk.
5. Pomocí Sonus PSX vytvořte IP Signaling Peer Group pro QM Sonus SIPREC Server. Přiřaďte předponu příchozího přenosu dat IP adrese IP počítače QM, ve kterém je spuštěna služba "Monitorování a nahrávání Sonus SIPREC".
6. Pomocí Sonus PSX vytvořte skupinu kmenových spojů pro QM Sonus SIPREC Server. Použijte přesně stejný název, který jste použili v kroku 3.

7. Použijte Sonus PSX k vytvoření profilu rekordéru pro váš QM Sonus SIPREC Server. Přiřaďte adresu IP4 počítači QM, na kterém běží služba "Monitorování a nahrávání Sonus SIPREC", nastavte číslo portu na 5060.
8. Použijte Sonus PSX k vytvoření kritérií nahrávání hovorů.

Příklad příchozích pravidel SSM pro Unified CM

konfigurovat

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 applyMatchHeader all

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 1 typ zprávy

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 1 zpráva messageTypes vše

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 typ záhlaví

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 název hlavičky Cisco-Guid

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 existuje podmínka hlavičky

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 typ záhlaví

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 operace úložiště

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 headerInfo poleValue

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 z hlavičky typu

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 z hodnoty Cisco-Guid

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 na typ proměnné

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akce 1 na proměnnouValue var1

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 applyMatchHeader one

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1 typ

zpráva

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile zpráva UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1
messageTypes požadavek

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile metoda UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1
zprávyTypy pozvat

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1
podmínka zprávy existují

nastavit profily signalizující hlavičku UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 2 typ
sipAdaptorProfile

nastavit profily signalizující název hlavičky UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 2
sipAdaptorProfile From

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 2
podmínka hlavičky existují

nastavit profily signalizace proměnné UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 3 typ
sipAdaptorProfile

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 3
proměnná podmínka existují

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 3
proměnná variableID var1

nastavit parametr sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1 typ
signalizace profilů

nastavit profily signalizační sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1
operace přidat

nastavit profily signalizační sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1
parametr parametr obecný

Nastavit profily Typ sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1 od
signalizace Proměnná

nastavit profily signalizační sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1 od
proměnnéHodnota var1

nastavit parametr sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1 Chcete-li zadat text
signalizace profilů

Nastavení profilů sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 akce 1 k hodnotě
signalizujících identifikátor
Cisco GUID
spáchat

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stav povolen commit

Příklad odchozích pravidel SMM pro Unified CM

konfigurovat

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 typ zprávy

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 zpráva messageTypes požadavek

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 metoda zprávyTypy pozvat

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 typ záhlaví

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 název hlavičky cisco-guid

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 Chybí podmínka záhlaví

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 typová proměnná

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 úložiště operací

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 z hodnoty typu

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 z hodnoty cisco-guid

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlem 1 akce 1 na typ proměnné

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 na proměnnouValue var1

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 typ zprávy

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 požadavek messageTypes

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 zpráva methodTypes invite

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 typová proměnná

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 proměnná podmínka existuje

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2

proměnná variableID var1
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 3 typ záhlaví
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 3 název hlavičky ID hovoru
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 3 existuje podmínka hlavičky
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 typ záhlaví
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 úložiště operací
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 headerInfo fieldValue
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 z hlavičky typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 z hodnoty call-id
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlem 2 akce 1 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 2 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 2 operace regdel
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 2 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 2 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 2 regexp řetězec @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 2 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 3 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 3 operace úložiště
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 3 od

typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 3 z proměnné var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlem 2 akce 3 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 3 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 4 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 4 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 4 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 4 na proměnnouValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 4 regexp řetězec _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 4 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 5 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 5 operace regdel
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 5 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 5 na proměnnouValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 5 regexp řetězec .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 5 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 operace regappend
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 z hodnoty typu
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 z

hodnota 000000000
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlem 2 akce 6 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 na proměnnouValue var2
nastavit profily signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 regexp řetězec ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 6 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 operace regappend
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 z hodnoty typu
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 z value 000000000
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlem 2 akce 7 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 regexp řetězec ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 7 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 8 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 8 operace regpredel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 8 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 8 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 8 regexp řetězec.....$
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 8 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 9 typ

proměnná

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 9 operace regpredel

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 9 na typ proměnné

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 9 na proměnnouValue var3

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 9 regexp řetězec.....$

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 9 regexp matchInstance one

Nastavit profily signalizační proměnné	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	10	typ
Nastavit profily signalizace operace připojit	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	10	
Nastavit hodnotu typu signalizace profilů	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	10	od
nastavit hodnotu signalizace profilů -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	10	od
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	10	k
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	10	k
Nastavit profily signalizační proměnné	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	11	typ
Nastavit profily signalizace operace připojit	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	11	
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	11	od
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	11	od
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	11	k
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	11	k
Nastavit profily signalizační proměnné	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akce	12	typ
nastavit profily signalizace	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravid 2	akce	12	

Úložiště operací						
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	12 od
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	12 od
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	12 k
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	12 k
Nastavit profily signalizační proměnné	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	13 typ
Nastavit profily signalizace operace připojit	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	13
Nastavit hodnotu typu signalizace profilů	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	13 od
nastavit hodnotu signalizace profilů -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	13 od
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	13 k
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	13 k
Nastavit profily signalizační proměnné	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	14 typ
Nastavit profily signalizace operace připojit	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	14
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	14 od
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	14 od
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	14 k
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	14 k
nastavit profily signalizační hlavičky	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	15 typ
nastavit profily signalizační operace přidat	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akce	15
nastavit profily signalizace	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravid	2	akce	15

záhlavíPozice poslední

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 15 z proměnné typu

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 15 z proměnné var2

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 15 pro typ hlavičky

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akce 15 na hodnotu Cisco-Guid

spáchat

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stav povolen potvrzení

Příklad odchozích pravidel SMM pro rekordér

konfigurovat

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 applyMatchHeader all

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 typ zprávy

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 zpráva messageTypes all

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 type messageBody

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 messageBody condition regex-match

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* set

profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 regexp numMatch match

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 typ messageBody

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 operace regstore

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 z typu messageBody

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1

z messageBodyValue all
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 1 akce 1 pro typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 na proměnnouValue var1
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 regexp řetězec "cisco-guid=.*?(? =; tag)"
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 1 regexp matchInstance poslední
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 operace regdel
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 z proměnné Hodnota var1
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 na proměnnouValue var1
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 2 regexp řetězec cisco-guid=
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 typ záhlaví
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 operace přidat
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 záhlavíPozice poslední
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 z proměnné var1
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 pro typ hlavičky
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akce 4 na hodnotu Cisco-Guid
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1

Napište zprávu

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile zpráva RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 messageTypes požadavek

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile metoda RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 zprávyTypy pozvat

nastavit profily signalizující hlavičku typu RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 sipAdaptorProfile

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile název RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 hlavičky cisco-guid

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 podmínka hlavičky chybí

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 typová proměnná

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 operace úložiště

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 z hodnoty typu

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 z hodnoty cisco-guid

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 na typ proměnné

nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akce 1 na proměnnouValue var1

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 applyMatchHeader all

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 1 typ zprávy

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 1 zpráva messageTypes vše

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 typ messageBody

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 zprávaStav těla regulární výraz

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 messageBody regexp řetězec cisco-guid=.*

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 messageBody regexp numMatch match match

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akce 1

typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akce 1 operace úložiště
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akce 1 z hodnoty typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akce 1 z hodnoty cisco-guid
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 3 akce 1 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akce 1 na variableValue var10
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 proměnná podmínka chybí
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 proměnná variableID var10
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 typ messageBody
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 operace regstore
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 z typu messageBody
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 z messageBodyValue all
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 1 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 regexp řetězec <callid>.*</callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 na

typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 regexp řetězec <callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 regexp řetězec @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 operace úložiště
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 z proměnné var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 4 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 operace regdel
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 5 na

variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 regexp řetězec _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 6 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 regexp řetězec .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 operace regappend
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 z hodnoty typu
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 z hodnoty 000000000
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 na variableValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 regexp řetězec ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 operace regappend
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8

Hodnota FROM Type
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 z hodnoty 000000000
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 8 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 regexp řetězec ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 operace regpredel
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 9 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 regexp řetězec..... $
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 operace regpredel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 regexp řetězec..... $
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 regexp matchInstance one
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 typová proměnná
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11

Operace připojit
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 z hodnoty typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 z hodnoty -
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 na variableValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 typ proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 operace připojit
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 z proměnné var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 12 na typ proměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 na variableValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 operace úložiště
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 z proměnné var2
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 na proměnnouValue var3
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 operace připojit
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14

Hodnota FROM Type
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 z hodnoty -
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 na typproměnné
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 na proměnnouValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 typová proměnná
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 operace připojit
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 z proměnné var3
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 na typ proměnné
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 na variableValue var2
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 typ záhlaví
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 operace přidat
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 záhlavíPozice poslední
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 z proměnné typu
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 z proměnné var2
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlem 4 akce 16 pro typ hlavičky
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 na hodnotu Cisco-Guid
spáchat
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stav povolen potvrzení

Instalace

Tato část popisuje, jak nainstalovat různé součásti Webex WFO.

Instalace datového serveru

Správce klienta může nainstalovat datový server pro jednoho klienta nebo správce systému může nainstalovat základní datový server a nakonfigurovat ho jako sdílený datový server pro více klientů. Po instalaci Webex WFO Data Server jej můžete dále nakonfigurovat na stránce Konfigurace datového serveru v části Správa aplikací > Globální konfigurace systému > Konfigurace > Konfigurace datového serveru.

> **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Uživatelé s okrajovými zařízeními by měli nastavit pravidelný plán stahování a upgradu svých Webex WFO datových serverů na nejnovější verzi softwaru Webex WFO. Obvykle každý cloud
> Nasazení zahrnuje novou verzi softwaru Webex WFO Data Server, kterou si uživatelé mohou stáhnout ze svého tenanta.

Pokud má vaše organizace některou z následujících integrací, přečtěte si příručku pro integraci ACD, kde najdete další konfigurace datových serverů specifické pro ACD.

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

Předpoklady

Pokud se datový server musí připojit prostřednictvím webového proxy serveru, musí být každá služba datového serveru nakonfigurována tak, aby používala účet služby. To se týká následujících služeb systému Windows:

- Webex WFO CTI Signalizační služba
- Webex Server WFOData
- Webex WFO Služba síťového nahrávání
- Webex WFO Služba SIPREC
- Webex WFO Webové služby datového

serveru Požadavky na využití portů naleznete v

tématu Využití portů.

Instalace datového serveru pro jednoho klienta

Správce klienta může nainstalovat datový server pro jednoho klienta.

Instalace datového serveru pro jednoho klienta

1. Ze serveru, na který chcete datový server nainstalovat, otevřete prohlížeč a přihlaste se k Webex WFO pomocí přihlašovacích údajů správce klienta.
2. Na **stránce Soubory ke stažení** (Správa aplikací > Správa > soubory ke stažení) klikněte na příslušný odkaz a stáhněte instalační program datového serveru.
3. Postupujte podle pokynů.

Testování datového serveru

1. Přihlaste se k Webex WFO jako správce tenanta.
2. Na stránce Monitorování agenta **(Správa aplikací > monitorování > monitorování agenta) vyberte datový server v části Protokoly datového serveru a klikněte na tlačítko** Načíst protokoly **.** Pokud je požadavek protokolu úspěšný, datový server je připojen.

   Poznámka: Dokončení tohoto procesu může trvat několik minut.

Instalace datového serveru pro více klientů

Správce systému může datový server nakonfigurovat tak, aby ho sdílelo více klientů. Při každé aktualizaci sdíleného datového serveru (například při přidání nového klienta) je nutné aktualizovat jeho konfiguraci. To se provádí pomocí souboru Data Server Updater, který je generován, když uložíte změny a rozhodnete se stáhnout konfiguraci.

Chcete-li nakonfigurovat datový server pro více klientů, musí správce systému nainstalovat základní datový server a pak nakonfigurovat základní datový server jako sdílený datový server. Správci systému si mohou stáhnout základní datový server na stránce Správa aplikací > soubory ke stažení nebo Správa aplikací > Sdílený datový server.

Instalace základního datového serveru

První věc, kterou musíte udělat, je stáhnout a nainstalovat Base Data Server. Tento základní datový server se po nakonfigurování stane sdíleným datovým serverem. Můžete nainstalovat více základních datových serverů.

1. **V části Download Base Data Server** klikněte na možnost **Calabrio ONE Data Server**. Tím se CalabrioONEDataServerSetup.exe souboru stáhne do počítače.
2. Poklepáním na spustitelný soubor spusťte Průvodce instalací datového serveru.
3. Postupujte podle pokynů průvodce a dokončete instalaci.

Konfigurace základního datového serveru

Dále nakonfigurujte základní datový server tak, aby se stal sdíleným datovým serverem.

1. Vyberte **Přidat novou konfiguraci na datový server**.

   > **POZNÁMKA** : Chcete-li upravit existující konfiguraci, vyberte možnost **Upravit existující konfiguraci** datového serveru a vyberte datový server, který chcete upravit.

2. Vyplňte pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
Název serveru	Zadejte název datového serveru.
Calabrio ONE Server	Zadejte IP adresu nebo název hostitele Webex WFO serveru, který Je hostitelem služby datového serveru.
Port	Zadejte číslo portu serveru, který je hostitelem služby datového serveru. Výchozí port je 443.
K dispozici	Seznam dostupných tenantů.
Přiřazený	Seznam klientů přiřazených k této službě datového serveru.

3. Kliknutím na **tlačítko Uložit/Stáhnout konfiguraci** uložte konfiguraci a stáhněte konfigurační nástroj (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) do počítače.

   > **Poznámka:** Můžete také klepnout na tlačítko **Uložit** uložit konfiguraci bez stažení konfiguračního nástroje. Tento postup můžete provést, pokud jste nedokončili konfiguraci datového serveru, ale chcete uložit nedokončenou konfiguraci.

4. Poklepáním na spustitelný soubor konfiguračního nástroje spusťte Průvodce instalací nástroje pro aktualizaci datového serveru.
5. Podle pokynů v průvodci dokončete konfiguraci sdíleného datového serveru.

Uživatelé Správce hovorů Cisco Unified

Pokud ke shromažďování záznamů CDR pomocí SFTP použijete Cisco Unified Call Manager (UCM), bude pravděpodobně nutné nastavit systémovou vlastnost Data Server Service tak, aby odpovídala algoritmy výměny klíčů (kex) mezi Webex WFO a podporovanými verzemi Cisco UCM.

Tyto algoritmy kex nevyžadují další konfiguraci:

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

Tyto algoritmy vyžadují další konfiguraci:

- Diffie-Hellman-Group14-SHA1
- Diffie-Hellman-skupina1-SHA1
- Diffie-Hellman-Group-Exchange-SHA1

Nastavte systémovou vlastnost Data Server Service a určete povolené algoritmy kex

1. Na serveru CDR SFTP přejděte do nabídky
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Otevřete soubor dataGatheringService.properties.
3. Najděte řádek začínající na **service4j.jvmOptions** a na konec řádku přidejte následující text: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Uložte soubor a restartujte službu Webex WFO Data Server.

> **Poznámka:** Pokud upgradujete na novější verzi Cisco UCM, která nepodporuje žádný z těchto algoritmů KEX, je nutné překonfigurovat tuto vlastnost systému a určit nové podporované algoritmy.

Instalace aplikace Smart Desktop

Webex WFO Inteligentní plochu lze do počítače agenta nainstalovat jedním ze tří způsobů:

- Ručně na počítači každého agenta
- Použití skriptů objektu zásad skupiny (GPO)
- Použití parametrů tichých příkazů

> **POZNÁMKA** Pokud chcete, aby aplikace Smart Desktop zaznamenávala analýzu plochy, musí mít role agenta před instalací nástroje Smart Desktop povoleno oprávnění "Zachytit analýzu plochy". Pokud je oprávnění
>
> Pokud nejsou povoleny, moduly plug-in pro digitalizaci nejsou nainstalovány na ploše klienta.

Další důležité informace

- Pokud chcete použít funkci Desktop Analytics nebo pozastavit a obnovit, potřebujete modul plug-in nebo rozšíření Desktop Analytics.
- Rozšíření prohlížeče pro Chrome a Edge je nutné nasadit prostřednictvím objektu zásad skupiny nebo jiného procesu, který používá místní IT oddělení. Rozšíření prohlížeče jsou potřebná pro analýzu a pozastavení a pokračování.
- Cisco poskytuje základní soubor exe. Je odpovědností zákazníků převést soubor na MSI.
- Pokud instalujete prostřednictvím nástroje SCCM nebo Microsoft Endpoint Configuration Manager, jste jako zákazník zodpovědní za sestavení balíčku pro nasazení.
- Cisco nabízí možnost automatické aktualizace softwaru. Pokud váš balíčkovací tým spravuje desktopové verze nebo Microsoft Endpoint Configuration Manager a zasahují do automatických aktualizací, Cisco může TURN funkci automatické aktualizace vypnout a váš tým si může stáhnout novou verzi softwaru každé tři až šest měsíců a nasadit ji prostřednictvím nabízeného balíčku.
- Váš tým může změnit dotazy v softwaru Microsoft tak, aby nespravoval čísla verzí nebo jedinečné identifikátory, pokud si skupina přeje udržovat automatické aktualizace.

  > **Poznámka:** Automatické aktualizace musí být vypnuty, pokud vaše organizace používá Citrix nebo terminálové servery. Neexistuje způsob, jak oddělit různá prostředí.

- Pokud upgradujete z Webex WFO verze 11.5 on-premise na Webex WFO Cloud, potřebujete tři testovací počítače. Jeden počítač je určen pro ruční instalaci. Druhý stroj je určen pro automatickou instalaci na čistý stroj. Třetí počítač je určen pro stávající verzi 11.5 Webex WFO pro testování odinstalačního balíčku sestaveného vaším IT týmem a instalačního balíčku pro Webex WFO Cloud. Poskytněte implementačnímu technikovi seznam všech balíčků nainstalovaných na stroji, včetně rozšíření prohlížeče. Před instalací Webex WFO Cloud odeberte se svým IT týmem veškerý software Webex WFO verze 11.5.
  - Pokud vaše organizace mění dodavatele z jiného řešení Workforce engagement management (WEM) (například Verint nebo Nice) na Webex WFO, pak spolupracujte se svým IT týmem na odinstalaci původního softwaru na třetím testovacím počítači a nasaďte automatizovaný balíček sestavený vaším týmem.
- Pokud upgradujete místní verzi 11.5 na novější verzi 11.5, musíte znovu stáhnout novou verzi Smart Desktop a znovu ji nasadit.

Ruční instalace

Tento postup slouží k ruční instalaci aplikace Smart Desktop do počítače agenta nebo na server tenkého klienta. Před instalací se ujistěte, že jsou všechny prohlížeče zavřené, a pomocí Správce úloh zajistěte, aby vaše prohlížeče neběžely na pozadí.

Ruční instalace aplikace Smart Desktop

1. Z počítače agenta nebo serveru tenkého klienta se přihlaste k Webex WFO pomocí přihlašovacích údajů správce.
2. Na stránce Soubory ke stažení (Správa aplikací > globální správa > > soubory ke stažení) klikněte na **odkaz instalačního programu Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO poskytuje soubor .exe pro ruční instalaci.
3. Po zobrazení výzvy přijměte licenční smlouvu s koncovým uživatelem (EULA).
4. Spusťte instalační program a postupujte podle pokynů v průvodci instalací.
5. Pokud se zobrazí výzva, **zaškrtněte políčko Aktivovat** a klikněte na tlačítko **Dokončit**.
6. Po spuštění instalačního programu aplikace Smart Desktop restartujte systém.
7. Spusťte nástroj Ověření klienta. Další informace naleznete v tématu Nástroj pro ověření klienta.
8. Otestujte Chytrou plochu. Další informace najdete v tématu Test Smart Desktop .

Instalace pomocí objektu GPO

Objekt zásad skupiny (GPO) je sada nastavení, která definují, jak bude systém vypadat a jak se bude chovat pro definovanou skupinu uživatelů. Microsoft poskytuje modul snap-in programu, který umožňuje pomocí konzoly pro správu zásad skupiny Microsoft definovat různé možnosti, včetně možností skriptů. Viz Návratové kódy nabízené instalace podle potřeby po odeslání klienta.

Nasazení Smart Desktop pomocí objektu zásad skupiny

1. Přihlaste se do Webex WFO pomocí pověření správce.
2. Na stránce Soubory ke stažení (Správa aplikací > globální správa > > soubory ke stažení) klikněte na **odkaz instalačního programu Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO poskytuje soubor .exe pro ruční instalaci.
3. Po zobrazení výzvy přijměte licenční smlouvu s koncovým uživatelem (EULA).
4. Zkopírujte **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** ze složky Stažené soubory a vložte ho do umístění sdílené složky serveru.

5. Vytvořte dávkový skript pro spuštění instalačního programu, který obsahuje následující skript:

   <název hostitele nebo IP adresa umístění sdílené položky serveru>\CalabrioONEDesktopSetup_ <Název_tenanta>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Spusťte Editor pro správu zásad skupiny, přejděte do části Konfigurace počítače > Zásady > Nastavení systému Windows > Skripty (spouštěcí nebo ukončovací) a přidejte dávkový skript.

Instalace aplikace Smart Desktop pomocí parametrů bezobslužného příkazu

Tiché parametry umožňují nainstalovat Webex WFO pomocí rozhraní příkazového řádku. Možnosti naleznete v části "Parametry příkazového řádku nastavení" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline . Mezi běžně používané příkazy patří následující.

- /KLÁDA
- /VERYSILENT
- /AKTIVOVAT
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replikace instalace pomocí programu Desktop Imaging

Po instalaci služby Smart Desktop Record Service do jednoho počítače pomocí jedné z předchozích metod instalace (viz Ruční instalace nebo Instalace pomocí objektu zásad skupiny) můžete tuto instalaci replikovat na více počítačů vytvořením obecné bitové kopie systému, kterou lze použít pro více návrhů hardwaru. Když je v počítači nainstalována aplikace Smart Desktop pro zobrazování, je nutné odstranit některé informace, které umožní spuštění obrazu na různých počítačích bez způsobení problémů.

Doporučená metoda: Cisco's System Preparation hook

Chcete-li z instalace systému Windows odebrat informace specifické pro počítač a "zobecnit" je tak, aby je bylo možné nainstalovat do různých počítačů, důrazně doporučujeme použít nástroj Sysprep (System Preparation) programu Cisco. Sysprep je nástroj pro přípravu systému Microsoft, který se používá k přípravě obrazu systému pro nasazení do více počítačů.

Nástroj Sysprep připraví instalaci systému Windows (klienta systému Windows a systém Windows Server) pro vytvoření bitové kopie, což vám umožní zachytit přizpůsobenou instalaci. Zavěšení nástroje Sysprep se nainstaluje s aplikací Smart Desktop a automaticky se zaregistruje v systému. Když spustíte nástroj Sysprep, automaticky volá všechny zavěšení registrované v systému.

Sekundární metoda: Ruční konfigurace bitové kopie

Pokud nemůžete použít nástroj Sysprep, musíte před nasazením této bitové kopie do dalších počítačů provést následující kroky ručně pro každou bitovou kopii, ve které je nainstalována služba Smart Desktop Record Service.

DŮLEŽITÉ : Pokud se rozhodnete provést tyto kroky, často se vracejte k tomuto dokumentu, abyste měli aktuální informace o všech změnách těchto kroků.

1. Zastavte službu Smart Desktop Record Service.
2. Otevřete složku "log", ve které je nainstalována služba Smart Desktop Record Service (ve výchozím nastavení je to C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) a odeberte všechny soubory, které neobsahují slovo "postinstall".
3. Odstraňte všechny podsložky (včetně jejich obsahu) ze složky "log".
4. Otevřete "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" a odeberte všechny soubory kromě "Install.ini" a "sysproperties.cfg".
5. Odstraňte všechny podsložky (včetně jejich obsahu) ze složky "config".
6. Otevřete "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" a odstraňte všechny soubory a podsložky (včetně jejich obsahu). Složka "recordings" musí být prázdná.
7. Otevřete "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" a odstraňte všechny soubory a podsložky (včetně jejich obsahu). Složka "bloky" musí být prázdná.

   Poznámka: Složka "bloky" pravděpodobně neexistuje. Pokud složka "bloky" neexistuje, můžete tento krok přeskočit.

Návratové kódy pro nabízenou instalaci

Při použití metody nabízené instalace (například GPO) se zobrazí návratové kódy označující úspěch nebo neúspěch instalace. Možné návratové kódy jsou popsány níže.

Návratový kód	Popis
0	Úspěšná instalace
1	Instalace se nezdařila

Kromě toho budou události zapsány do protokolu událostí systému Windows. V podrobnostech události bude uveden popis toho, co se stalo. Budou zapsána tři různá ID událostí. Samotná událost bude obsahovat více podrobností, ale obecně ID označují následující:

Událost ID	Popis
8080	Úspěšná instalace

Událost ID	Popis
8081	Instalace se nezdařila
8084	Informační zpráva

Podrobnosti o úspěšné nebo neúspěšné instalaci budou zapsány jak do protokolu událostí systému Windows, tak do protokolů obsažených ve složce obálky v instalační složce klienta Smart Desktop.

Nástroj pro ověření klienta

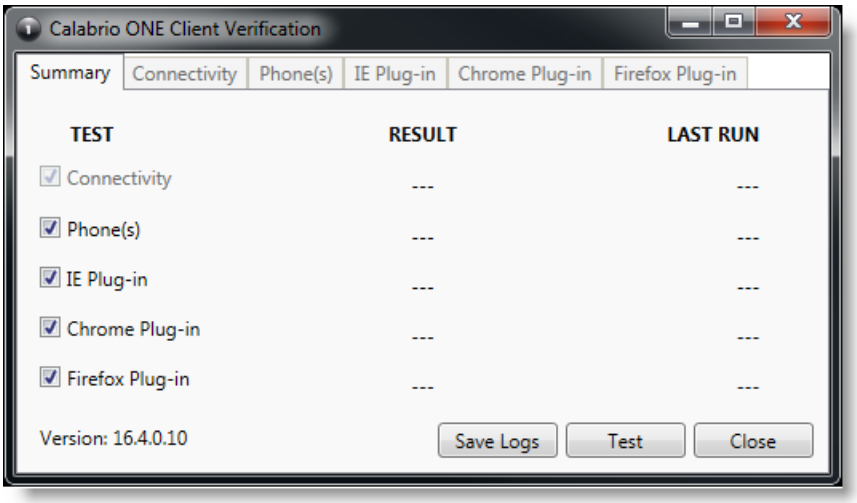
Nástroj Ověření klienta testuje klientský počítač, aby zajistil, že připojení k serverům a telefonu je vhodné pro provoz Smart Desktop. Nainstaluje se, když je nainstalována aplikace Smart Desktop. Nástroj spouští různé testy a hlásí výsledky jako úspěšné nebo neúspěšné.

Spuštění nástroje ověření klienta

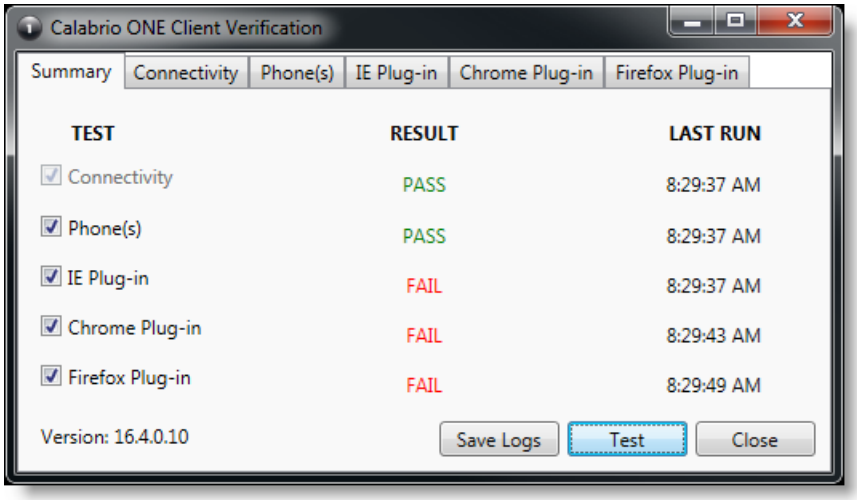
1. Po instalaci aplikace Smart Desktop přejděte do následující složky v klientském počítači:

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

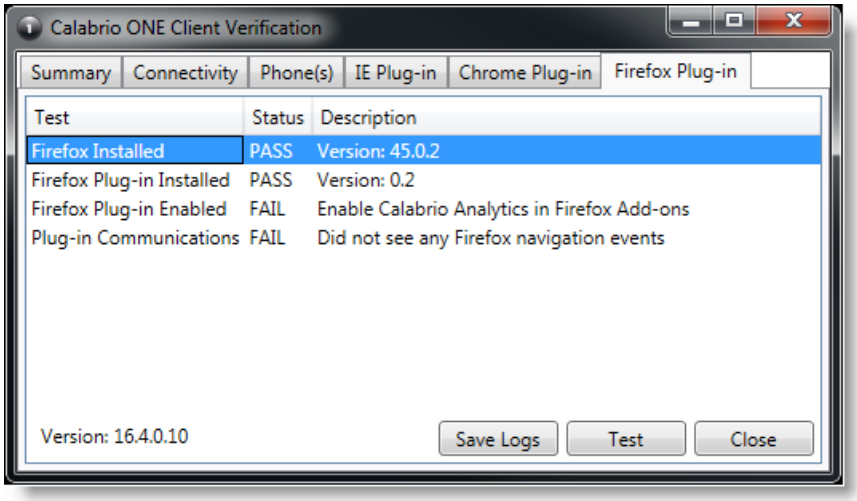
2. Dvakrát klikněte na **ClientDiag.exe**. Spustí se nástroj pro ověření klienta.



3. Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny testy. Klikněte na **tlačítko Test**.
4. Nástroj hlásí výsledky testu jako úspěšné nebo neúspěšné.



5. Pro každý test je Tab, kde jsou zobrazeny podrobnosti o testu. Pokud test selže, podrobnosti o Tab poskytnou vodítko o tom, co je špatně.



6. V případě potřeby můžete kliknutím na **tlačítko Uložit protokoly** zkomprimovat protokoly pro Postinstall a Smart Desktop, které vám pomohou identifikovat problémy. Protokoly jsou automaticky komprimovány do souboru s názvem Clientlogs.zip.

Ovládací prvky nahrávání

Samostatná aplikace Ovládací prvky nahrávání se automaticky nainstaluje s aplikací Smart Desktop. Ovládací prvky nahrávání umožňují agentovi spustit, pozastavit, obnovit a zastavit nahrávání zvuku, obrazovky a stisknutí kláves pro aktivní hovory, stejně jako označovat hovory a přidávat k nim metadata.

Použití ovládacích prvků nahrávání je volitelné.

POZNÁMKA: Aplikace Ovládací prvky nahrávání není podporována u některých nasazení dodavatelů CCaaS.

Spustitelný soubor Ovládací prvky nahrávání je nainstalován zde:

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

V nabídce Start je aplikace pojmenována Webex WFORecording Controls a ve výchozím nastavení je pod Webex WFO.

Odstranění

Následující témata popisují, jak odinstalovat součásti Webex WFO.

Odinstalace Webex WFO Smart Desktop

Poznámka: Chcete-li odinstalovat aplikaci Smart Desktop, musíte se přihlásit jako správce.

1. Na stolním počítači nebo na serveru tenkého klienta, kde je nainstalována aplikace Smart Desktop, otevřete Ovládací panely systému Windows.
2. Spusťte nástroj Přidat nebo odebrat programy.
3. V seznamu vyberte aplikaci, kterou chcete odebrat, a klikněte na tlačítko **Odinstalovat**.

   Pokud máte v úmyslu přeinstalovat aplikaci Smart Desktop po úplném odebrání starší verze (čistá instalace), ověřte, zda jsou před instalací nové verze odstraněny struktury složek úložiště nahrávání.
4. Restartujte plochu nebo server tenkého klienta.

Odinstalace pomocí objektu zásad skupiny

Objekt zásad skupiny (GPO) je sada nastavení, která definují, jak bude systém vypadat a jak se bude chovat pro definovanou skupinu uživatelů. Microsoft poskytuje modul snap-in programu, který umožňuje pomocí konzoly pro správu zásad skupiny Microsoft definovat různé možnosti, včetně možností skriptů.

1. Vytvořte dávkový skript pro spuštění instalačního programu, který obsahuje následující skript:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
      /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Spusťte Editor pro správu zásad skupiny, přejděte do části Konfigurace počítače > Zásady > Nastavení systému Windows > Skripty (spouštěcí nebo ukončovací) a přidejte dávkový skript.

DŮLEŽITÉ : Tím vynutíte zavření všech otevřených prohlížečů. Pokud jsou prohlížeče znovu otevřeny před dokončením odinstalace, odinstalace se nemusí zdařit a bude nutné ji restartovat.

Odinstalace programu Smart Desktop pomocí parametrů bezobslužného příkazu

Tiché parametry umožňují odinstalovat Webex WFO pomocí rozhraní příkazového řádku. Volby naleznete v části "Uninstaller Command Line Parameters" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline .