SÍH

Webex Průvodce instalací cloudu WFO

Pro nasazení s klasickým WFM

První publikováno:červenec 10, 2020
Poslední aktualizace: únor 28, 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 webových stránkách společnosti 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 ochranných známek Cisco, 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 13

Podporovaná prostředí 15

Podporované telefony 15

Pevné telefony 15

Podporované kodeky 15

Používání více softwarových telefonů 15

Podporovaná mobilní zařízení 16

Komponenty hran 17

Webex WFO Smart Desktop 18

O aplikaci Webex WFO Smart Desktop 18

Připojení klienta Smart Desktop Client 19

Požadavky a důležité informace pro inteligentní plochu 20

Využití portu chytrého stolního počítače 22

Metadata kontaktů aplikace Smart Desktop 24

Diagramy toku dat Smart Desktop Capture 25

Testování chytré plochy 28

Správa Chytré plochy 31

Aplikace ovládacích prvků nahrávání 32

Webex Datový server WFO 34

Požadavky na systém 37

Hardware pro stolní počítače 37

Software pro stolní počítače 38

Rozhraní .NET Framework 38

Internetové prohlížeče 38

Modul plug-in/rozšíření Desktop Analytics 38

Adobe Acrobat Reader 39

Software pro stolní počítače a záznam zvuku 39

Povolení rozšíření Desktop Analytics v prohlížeči 39

Servery tenkých klientů 40

Instalace serveru tenkého klienta 41

Využití portů 42

Komponenty hran 43

Součásti datového serveru 43

Šifrování souboru 48

Zásady hesel 48

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 aplikace Cisco Unified Call Manager 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 aplikace 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 platforma pro optimalizaci pracovních sil (WFO) pro více klientů. Zahrnuje schopnost provádět nahrávání hovorů, řízení kvality, řízení pracovních sil 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
  - Nápověda online
  - PDF návody
- Analýza
  - Přepis: Převod řeči na text a hledání přepisů.
  - 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.

Součásti Webex WFO jsou k dispozici v těchto jazycích.

Jazyk	UI	Mobil App	Školení v rámci produktu	Analýza								Dokumentace
				Transkripce*	Souhrn interakcí	Frázové hity	Cítění	Předpovědi	Analýza textu	Aktuální témata	Automatické QM	
Arabština (ar-AR)				x	x	x		x				
Zjednodušená čínština (zh)	x		Omezený									
Tradiční čínština (zh-TW)	x		Omezený									
Dánština (da)	x		Omezený	x	x	x		x	x			
Holandština (nl)	Omezený		Omezený	x	x	x		x	x			
Angličtina (cs)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Australská angličtina (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Jihoafrická angličtina (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Britská angličtina (cs-CZ)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Americká angličtina (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jazyk	UI	Mobil App	Školení v rámci produktu	Analýza								Dokumentace
				Transkripce*	Souhrn interakcí	Frázové hity	Cítění	Předpovědi	Analýza textu	Aktuální témata	Automatické QM	
Finština (fi)	x		Omezený	x	x	x		x				
Francouzština (fr)	x		Omezený	x	x	x		x	x			Omezený
Kanadská francouzština (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Němčina (de)	x		Omezený	x	x	x		x	x			Omezený
Italština (it)	x		Omezený	x	x	x		x	x			
Japonština (ja)	x		Omezený									
Korejština (ko)	x		Omezený									
Norština (nb)	x		Omezený	x	x	x		x	x			
Polština (pl)	Omezený		Omezený	x	x	x		x	x			
Portugalština (pt)	x		Omezený	x	x	x		x	x			
Brazilská portugalština (pt-BR)	x		Omezený	x	x	x		x	x			

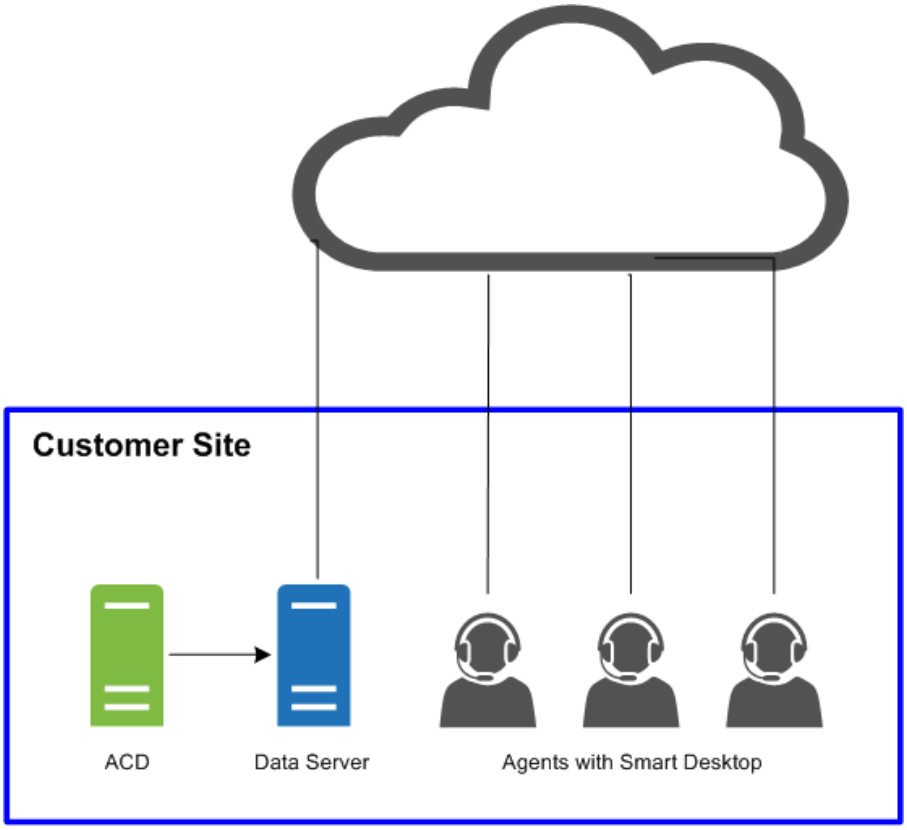
Jazyk	UI	Mobil App	V rámci produktu	Analýza								Dokumentace
				Transkripce*	Interakce Shrnutí	Fráze Hity	Cítění	Předpovědi	Text Analýza	Trendy Témata	Automati	
Ruština (ru)	Omezený											
Španělština	x		Omezený	x	x	x		x	x			Omeze
Mexická španělština (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Omeze	x	x	x		x	x			

* 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.

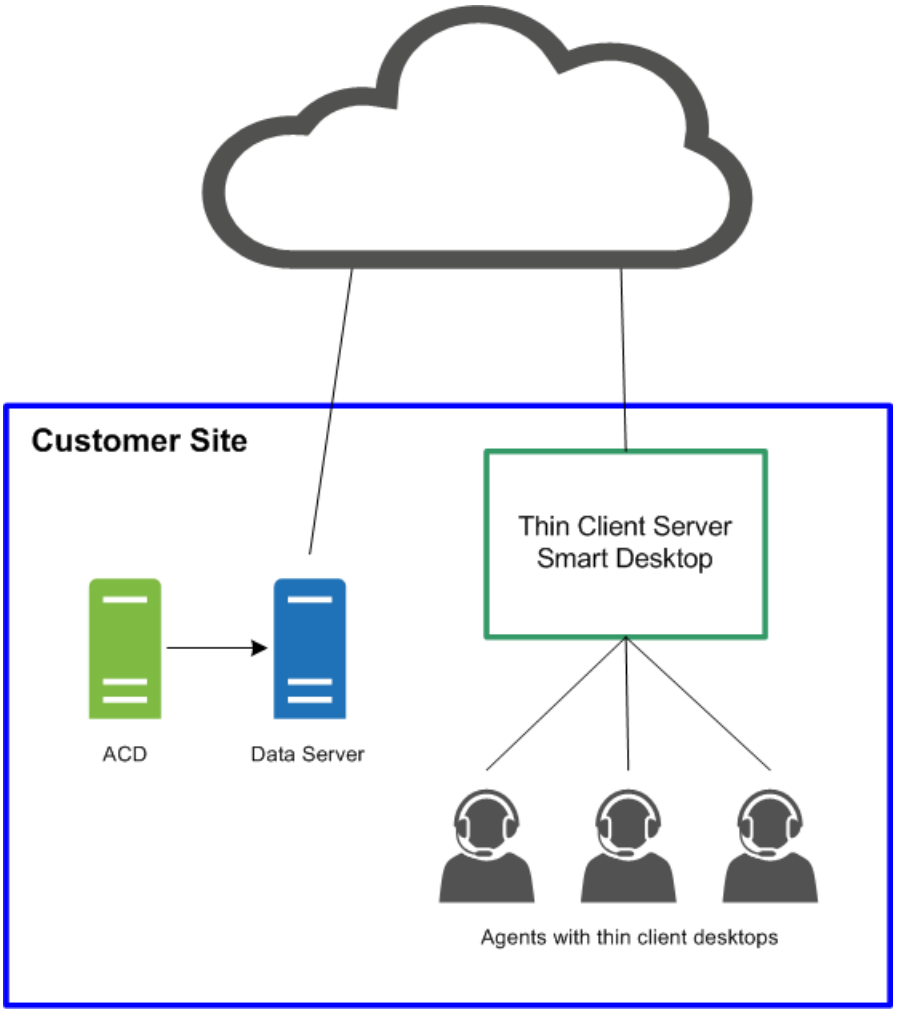
Přidání dalších jazyků nebo rozšíření stávající nabídky vyžaduje spolupráci se společností Cisco. Další informace vám poskytne zástupce účtu.

Konfigurace

Tento diagram zobrazuje typické Webex cloudové nasazení WFO.



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


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

Podporovaná

Webex WFO podporuje řadu prostředí a technologií.

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

Podporované telefony

Webex WFO podporuje následující telefony.

Pevné telefony

Seznam podporovaných pevných telefonů Cisco 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 číslům portů nakonfigurovaným na stránce Globální nastavení (Správa aplikací > QM Konfigurace > Globální nastavení > Nastavení SIP). Pokud je například číslo portu zadané v části Nastavení SIP 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 potom pomocí jednoho z těchto nástrojů zobrazte síťová připojení pro dané ID procesu. 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 obvyklým způsobem.

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

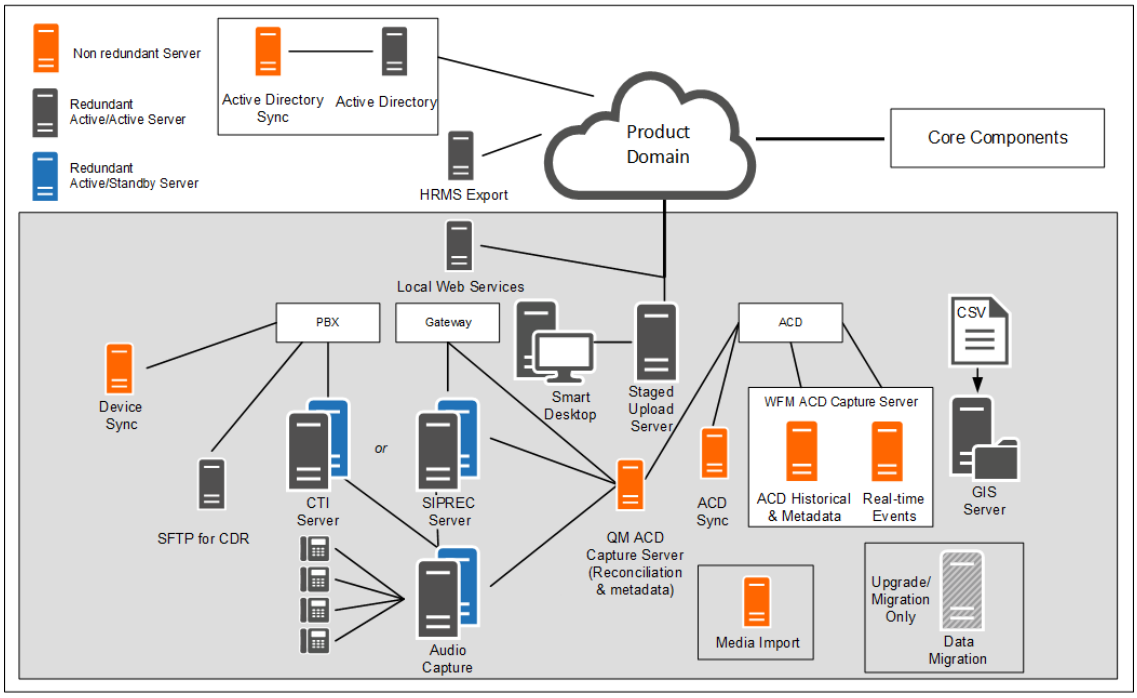
Agenti mohou také zobrazit své plány mimo práci prostřednictvím e-mailového klienta nebo kalendářové aplikace na mobilním zařízení nebo osobním počítači. E-mailový klient nebo kalendářová aplikace zobrazí plán tak, jak se zobrazuje v rozhraní Webex WFO, načtením datového souboru iCalendar ze služby WFM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

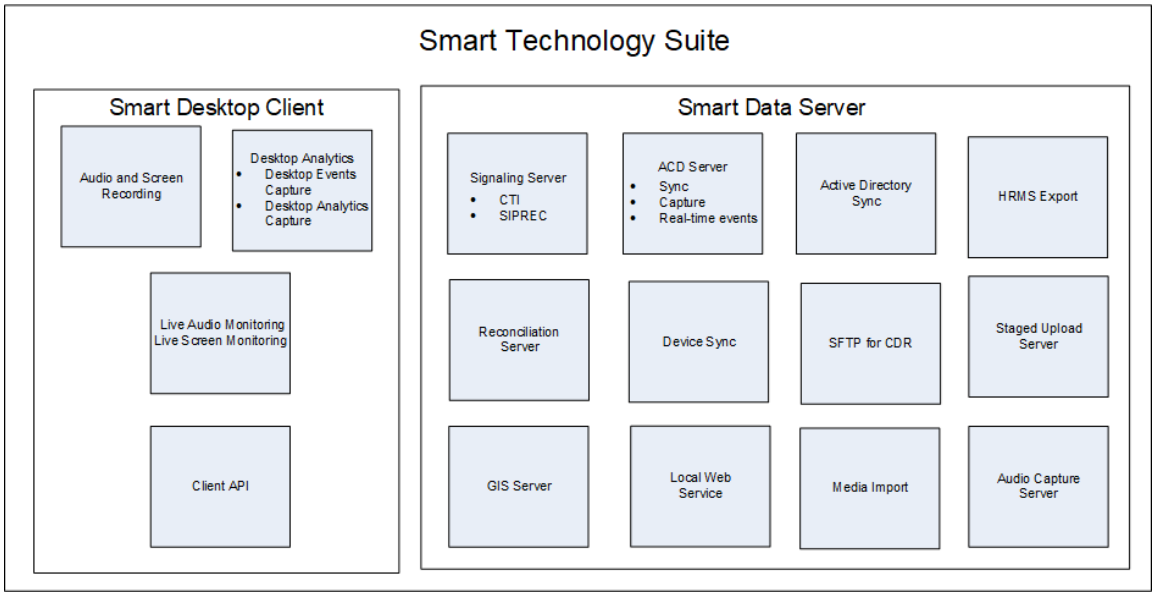
Následující klienti a zařízení jsou podporovány pro zobrazení plánu mimo práci:

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

Komponenty hran

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





Webex WFO Smart Desktop

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

O aplikaci Webex WFO Smart Desktop

Data zachycená aplikací 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 plochy agenta a nahrávky jsou odesílány po dokončení hovoru.

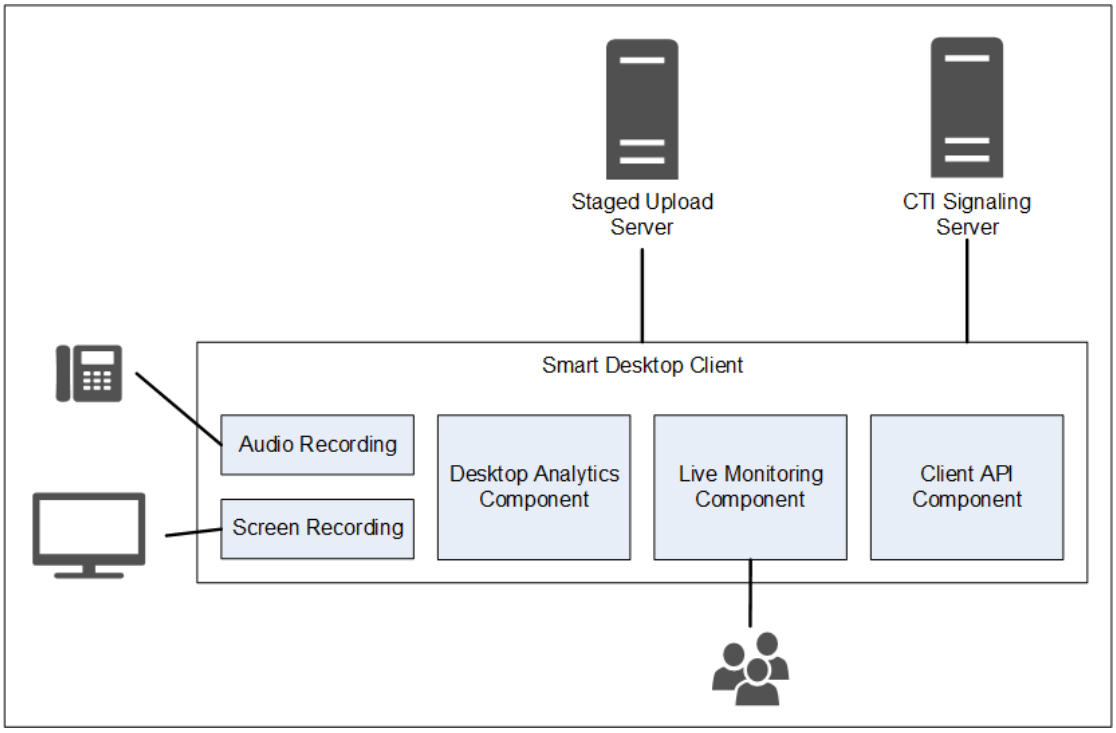
Inteligentní plocha má následující součásti.

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

- 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:

Součást	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.

Viz Webex WFO Product Compatibility Matrix pro podporované desktopové operační systémy Windows a podporované webové prohlížeče.

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.

Konkrétní 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 Webex funkce 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.

Výjimky antivirové kontroly v reálném čase

Společnost Cisco doporučuje vyloučit následující adresáře Cisco z antivirové kontroly v reálném čase, aby funkce Smart Desktop fungovaly 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.

Společnost Cisco doporučuje spravovat rozšíření / zásuvné moduly 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, společnost Cisco doporučuje nainstalovat rozšíření prohlížeče do obou prohlížečů. Instalace do jednoho prohlížeče má za následek Webex že 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 portech pro Webex součásti služby WFO Smart Desktop jsou uvedeny níže.

Obecně platí, že port 80 a port 443 pro webový server 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	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
TCP 80, 443	Živé monitorování zvuku (WebRTC)	zvuk Zajmout Server* Počítač agenta	Školitel prohlížeč	
UDP 39500 - 43500	Nahrávání RTP	Telefon Hlas brána**	zvuk Zajmout Server	
UDP 49152 - 65535	Živé monitorování zvuku (RTP)	zvuk Zajmout Server* Počítač agenta	Školitel prohlížeč	
TCP 52102	Signalizace záznamu	zvuk 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	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
Chytrá plocha				
TCP 80, 443	Monitorování živé obrazovky	Prohlížeč PC Supervisora agenta		

Cloud STUN/TURN

Porty Cloud STUN/TURN najdete v následující tabulce.

Port	Použít	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	-	IP zjišťování adres

Metadata kontaktů aplikace Smart Desktop

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

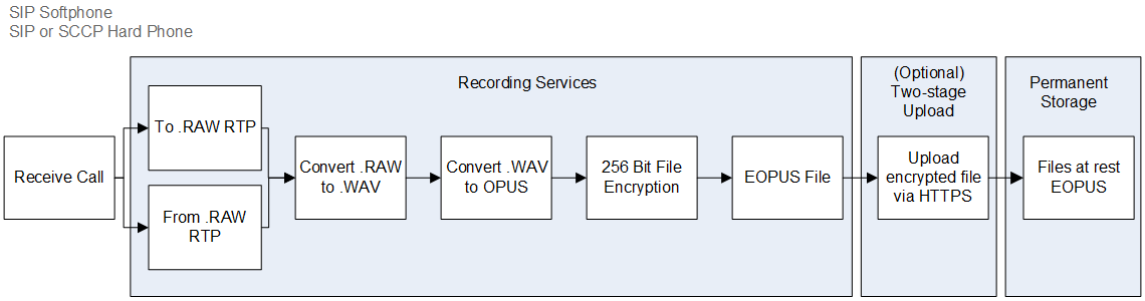
Metadata kontaktu	SIP signalizace	SCCP Signalizace	RTP protokolování
ID hovoru	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase DCC API
ANI (volání)	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat data v reálném čase DCC API
DNIS (volaný)	X	X	Spoléhá se na to, že třetí strana poskytovat 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
ID přidruženého kontaktu	X		Spoléhá na třetí stranu, která poskytuje data DCC API 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 (podle přihlašovacího ID systému Windows)	X	X	X
Datum a čas hovoru	X	X	X

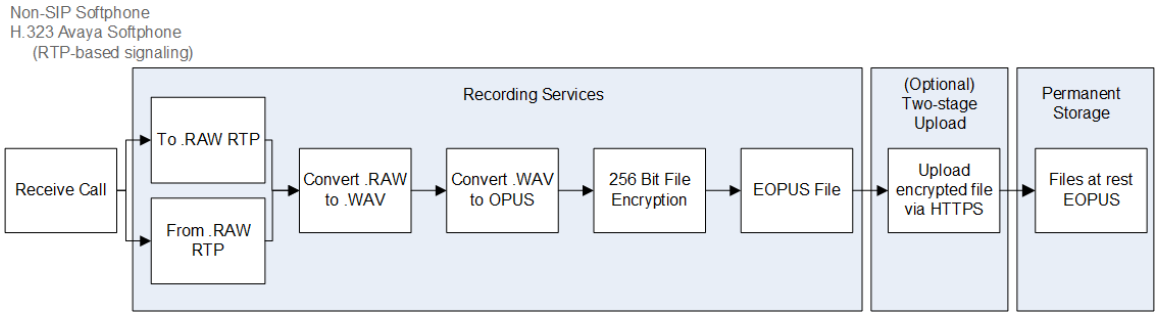
Diagramy toku dat Smart Desktop Capture

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

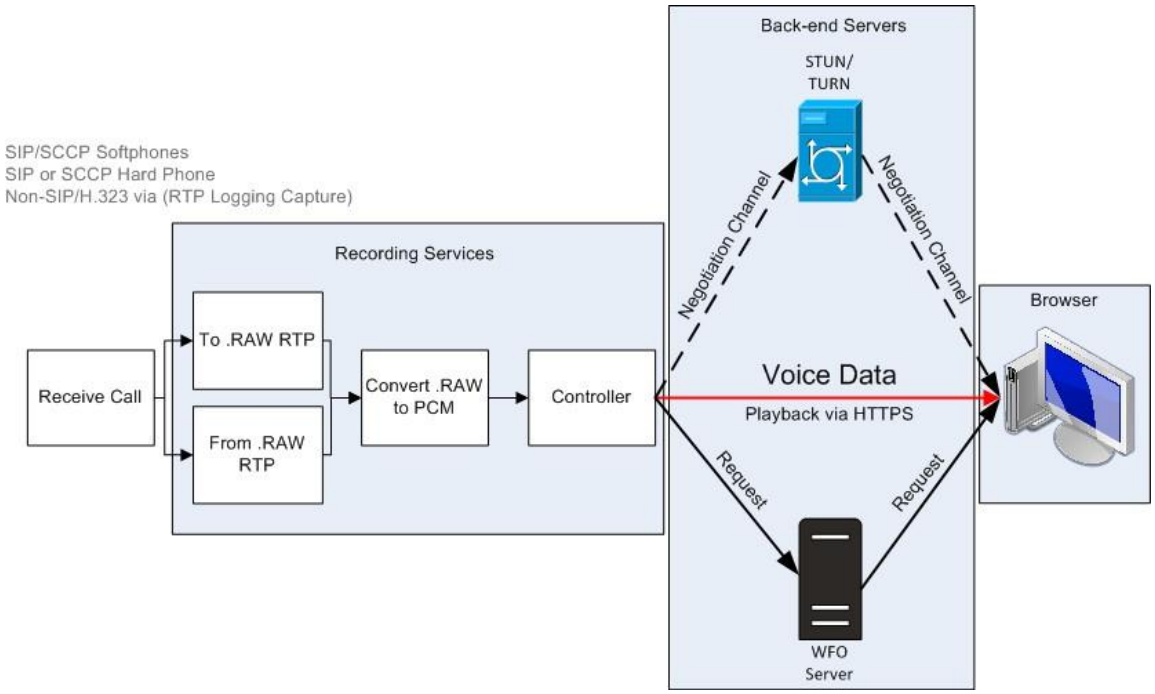
Inteligentní stolní SIP/SCCP signalizace



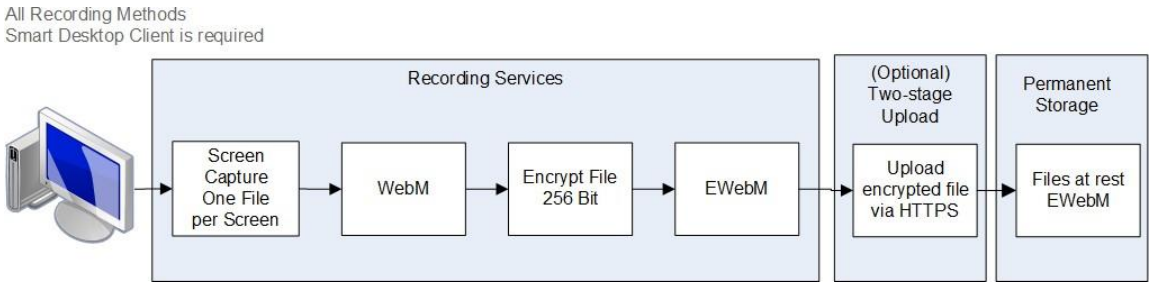
Protokolování RTP Smart Desktop



Inteligentní monitorování živého zvuku stolního počítače

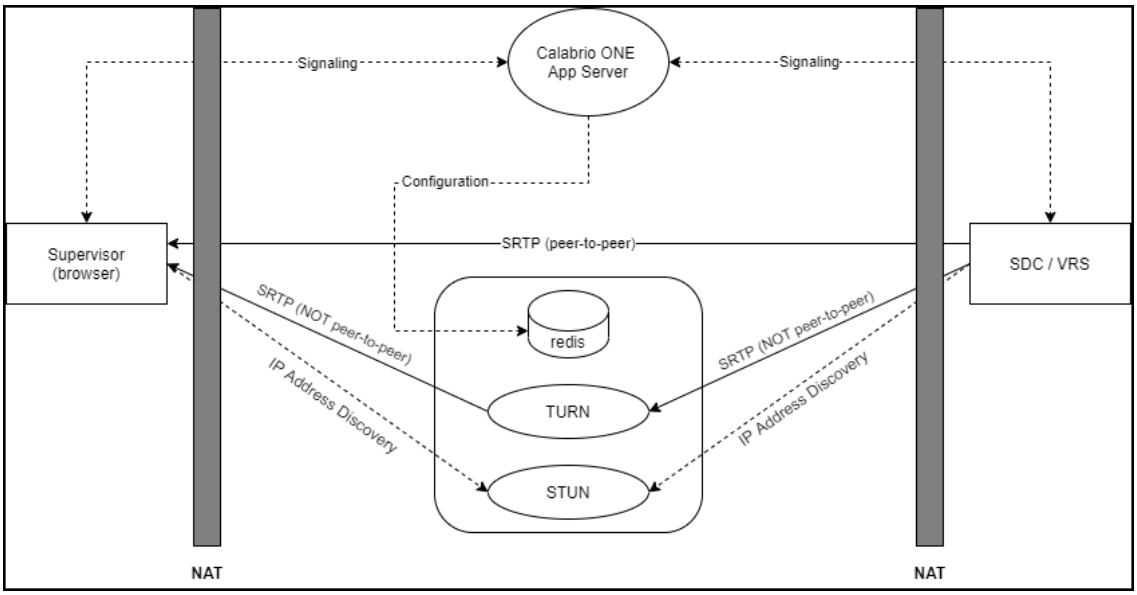


Smart Desktop Live Screen Monitoring



POZNÁMKA: Obrazovka Smart Desktop a nahrávání zvuku používají AES 256bitové šifrování, pokud nahrávání 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-peer)	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 .

Zajistěte Webex služba WFO rozpoznala 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 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.

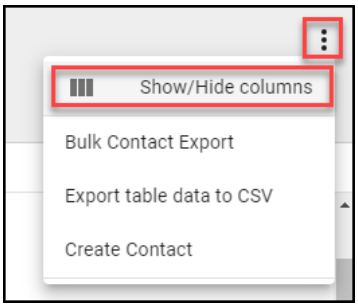
Uskutečnění zkušebního hovoru

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.

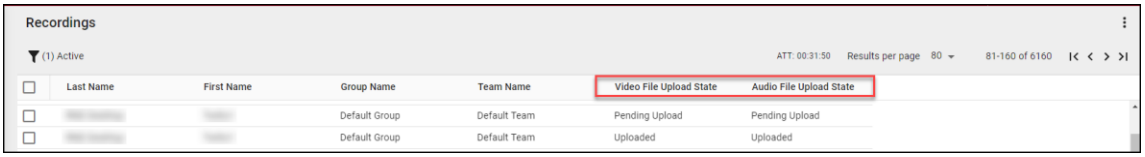
   Pokud se panel Záznam obrazovky nezobrazí nebo je prázdný, ověřte, zda je blokování automaticky otevíraných oken v prohlížeči vypnuté.

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

Společnost Cisco doporučuje aktualizovat program 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 má funkci automatické aktualizace, kterou lze kdykoli povolit nebo zakázat v nabídce **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. Společnost Cisco doporučuje níže uvedené procesy nahrávání.

- Okamžité nahrávání pomocí QM pracovních postupů – Tento proces zajišťuje, že nahrávka je k dispozici pro přehrávání po nahrání hovoru a že na počítači agenta není nadměrně spotřebováván úložný prostor. Společnost 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 QM pracovních postupů: 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 regionálního nastavení fázovaného nahrávání datového serveru Webex WFO Data Server – Pokud se jedná o šířku pásma internetu, může přístup k fázovanému odesílání zmírnit externí provoz sítě WAN během pracovní doby. Tato možnost vyžaduje konfiguraci nastavení připraveného odesílání na Cisco Data Server (více viz 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.

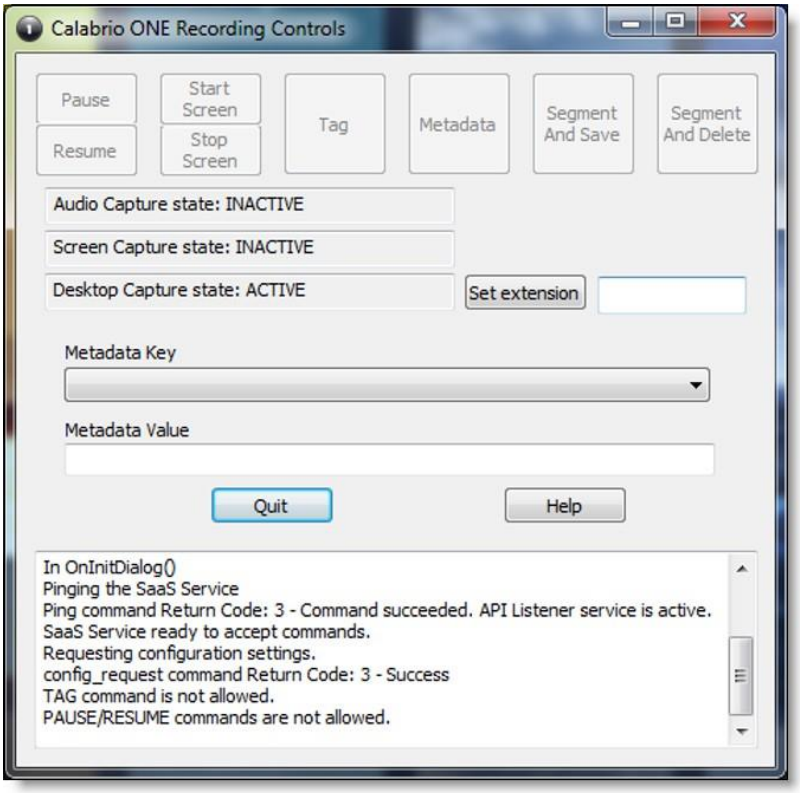
Aplikace ovládacích prvků nahrávání

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 Smart Desktop, známou také jako aplikace DCC (Desktop Capture and Controller), ke kontrole nahrávek a vkládání metadat ze svých ploch. Aplikace pro ovládání nahrávání je nainstalována s aplikací Smart Desktop. Zobrazí se v seznamu programů v části Cisco na ploše agenta po instalaci aplikace 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 "Ovládací prvky nahrávání API" v *API referenční příručce* pro informace o příkazech DCC.

Webex Datový server WFO

Datový server Webex WFO je zodpovědný za funkce, jako je synchronizace ACD a fázované odesílání. 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, všechny služby WFO, Webex které jsou na něm spuštěny, musí být 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 služby, se kterými 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 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 služba WFO SIPREC).
- Nastavení nahrávacího CTI signalizačního serveru — Slouží ke sledování událostí spuštění a zastavení a zachycení metadat pro nahrávání hovorů. Služba CTI Signaling se používá pro nahrávací prostředí hraničního serveru (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Nastavení fázovaného odesílání regionálního datového serveru – Slouží k místnímu shromažďování kontaktních dat od uživatelů aplikace Smart Desktop a k pravidelnému nahrávání souborů do Webex komponent WFO v cloudu (Webex datový server WFO).
- Regional Data Server ACD Capture Settings (Nastavení zachycení regionálního datového serveru) – Slouží k zachycení vlastních metadat a odsouhlasení hovorů přijatých prostřednictvím brány (Webex WFO Data Server).
- Nastavení událostí v reálném čase regionálního datového serveru – slouží k zachycení historických dat a dat ACD v reálném čase pro WFM a metadata ACD, která se připojují ke kontaktům hovoru jako vlastní metadata (Webex datový server WFO).
- Nastavení odsouhlasení regionálního datového serveru – Odsouhlasení je proces, který propojuje záznamy kořenové jednotky brány, které mají omezený počet dat hovorů, s dalšími daty volání, která zahrnují přidružení ke správnému agentovi (Webex WFO Data Server).
- Synchronizace služby Active Directory – umožňuje funkci Webex WFO párovat a synchronizovat Webex uživateli služby WFO s uživateli služby Active Directory (Webex datový server WFO).
- Nastavení synchronizace zařízení datového serveru – umožňuje synchronizovat zařízení prostřednictvím datového serveru. Tato zařízení pak mohou být přiřazena uživatelům, nahrávacím skupinám 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 — Umožňuje ovládací prvky nahrávání s podporou Cisco z podporovaných zařízení Cisco.
    - Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API – Umožňuje použít nativní ověřování datového serveru pro ovládací prvky nahrávání Cisco.
- Konfigurace HRMS – Umožňuje datovému serveru exportovat data do systému řízení lidských zdrojů (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- Konfigurace SFTP – umožňuje konfigurovat server SFTP (Webex datový server WFO).

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

Požadavky na systém

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 desktopy WFO 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 vypnout toto zařízení za účelem úspory energie" na kartách síťového rozhraní.
Místo na disku	20 GB Úložiště hlasového záznamu (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 záznamu 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 Webex funkce 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 agenta, které mají nainstalovanou aplikaci Smart Desktop, musí mít povolené rozšíření 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 k Webex WFO pomocí Firefoxu se zobrazí dialogové okno s výzvou k instalaci rozšíření Calabrio pro prohlížeče. 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 mohla aplikace Smart Desktop správně detekovat a pořizovat zvuk, 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 VPN SonicWall 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 k Webex WFO pomocí Firefoxu se zobrazí dialogové okno s výzvou k instalaci rozšíření Calabrio pro prohlížeče. 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 instalační příručce WFO*

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 zdroje se budou lišit v závislosti na skutečném návrhu a mohou vyžadovat některé podrobné návrhy hardwaru, které by měly být před nasazením přezkoumány společností Cisco.
- 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 ve Webex WFO použijte následující nastavení:

Oblast	Úvaha
Prohlížeč	▪ Zahrňte podporovaný prohlížeč do nasazení serveru tenkého klienta. Servery tenkých klientů musí pro přístup k 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 přihlášení uživatele k doméně\Windows.

Využití portů

Požadavky na port pro Webex součásti WFO 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.

Komponenty hran:

- Chytrá plocha

Součásti datového serveru:

- Datový server – synchronizace ACD: Avaya CM s kontaktním centrem Elite
- Datový server – synchronizace ACD: Integrace CCaaS
- Datový server – synchronizace ACD: CUCM síťové nahrávání
- Datový server – synchronizace ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Datový server – synchronizace ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Datový server – GIS
- Datový server – záznam/záznam
- Datový server – signalizace: CTI
- Datový server – signalizace: CTI, nahrávání Avaya Aura Communication Manager
- Datový server – signalizace: CTI, Cisco Unified Communications Manager síťové nahrávání
- Datový server – signalizace: SIPREC

Komponenty hran

Port	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
Chytrá plocha				
UDP 49152 až 65535	Monitorování živého zvuku – RTP Monitorování živé obrazovky – datový proud RDP	Počítač agenta	Prohlížeč supervizora	—
TCP 52102	Komunikace mezi datovými servery Cisco CTI a SDC	Chytrá plocha	Datový server	

Součásti datového serveru

Port	Po	Zdroj	Destinace	Pozn
Datový server – synchronizace ACD: Integrace CCaaS				
TCP 443	Komunikace mezi integracemi CCaaS a následujícími nastaveními na datovém serveru: nastavení místního datového serveru ACD záznamu, nastavení nahrávacího CTI signalizačního serveru a nastavení místního datového serveru ACD zachycení	—	—	—
Datový server – synchronizace ACD: CUCM síťové nahrávání				
TCP 22	Komunikace mezi konfigurací SFTP a nastavením odsouhlasení regionálního datového serveru na datovém serveru a službou CUCM Billing Service	SFTP, datový server	CUCM Fakturace Servis	—

Port	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
TCP 8443	Komunikace mezi CUCM AXL a regionálním datovým serverem Nastavení synchronizace ACD na datovém serveru	Datový server	CUCM AXL	—
Datový server – synchronizace ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikace mezi Cisco Unified CCE AW SQL Serverem Nastavení synchronizace databáze a místního datového serveru ACD na kartě Datový server	Datový server	Cisco Unified CCE AWDB SQL Databáze serveru	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikace mezi Cisco Unified CCE HDS SQL serverem Nastavení odsouhlasení databáze a místního datového serveru a nastavení regionálního datového serveru ACD zachycení dat Server	Datový server	Cisco Unified CCE HDS SQL Databáze serveru	—
TCP 42027	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCE CTI Service (na straně a) a nastavení záznamového CTI signalizačního serveru na datech Server	Datový server	Cisco Unified CCE CTI služby (Strana A)	Strana A je výchozí, pokud používáte PG1. Přístavy budou se liší v závislosti na tom, jaký PG používáte. Port serveru CTI nakonfigurovaný v Konfigurace Unified CCE ACD.
TCP 43027	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCE CTI Service (na straně b) a nastavení záznamového CTI signalizačního serveru na datech Server	Datový server	Cisco Unified CCE CTI služby (Strana B)	Strana B je výchozí, pokud používáte PG1. Přístavy budou se liší v závislosti na tom, jaký PG používáte. Port serveru CTI nakonfigurovaný v Konfigurace Unified CCE ACD.
Datový server – synchronizace ACD: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikace mezi databází Unified CCX Informix a	Datový server	Unified CCX	—

Port	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
	nastavení synchronizace místního datového serveru ACD i místní Nastavení zachycení datového serveru ACD		Databáze Informix	
TCP 12028	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCX CTI (boční a) a nastavení záznamového CTI signalizačního serveru na datech Server	Datový server	Cisco Unified Služba CCX CTI (Strana A)	Výchozí strana A. Toto je RMCM TCP port konfigurovaný v Unified CCX Parametry systému. Server CTI Port konfigurovaný v Unified CCX Konfigurace ACD.
TCP 12028	Komunikace mezi službou Cisco Unified CCX CTI (boční b) a nastavení záznamového CTI signalizačního serveru na datech Server	Datový server	Cisco Unified Služba CCX CTI (Strana B)	Výchozí nastavení strany B. Toto je RMCM TCP port konfigurovaný v Unified CCX Parametry systému. Server CTI Port konfigurovaný v Unified CCX Konfigurace ACD.
Datový server – GIS				
—	—	—	—	Zatímco GIS neposlouchá přímo na portu, je třeba soubory zkopírovat do datový server. Pokud je kopírování provedeno Přes FTP se používají porty 20 a 21.
Datový server – záznam/záznam				
UDP 39500–43500	Nahrávání RTP	Telefon nebo hlas brána	Záznam zvuku (Záznamový server)	—

Port	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
UPD 49152–65535	Monitorování živého zvuku – RTP	Záznam zvuku (záznamový server)	Prohlížeč supervizora	—
Datový server – signalizace: CTI				
TCP 443	Signalizační server	Signalizační server	Cisco API	—
TCP 52102	Signalizace nahrávání	Audio Capture (záznamové servery) nebo Smart Desktop klienti	Signalizační server	—
TCP 52103	Hazelcast	Partner signalizačního serveru	Signalizační server	—
Datový server – signalizace: CTI, Cisco Unified Communications Manager síťové nahrávání				
TCP 2748	JTAPI signalizace	Signalizační server	Unified CM vydavatelé a předplatitelé	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizace z Unified CM	Libovolný Unified CM vydavatel nebo předplatitel	Signalizační server	Nezabezpečit
TCP 5060	Signalizační server	primární signalizační server	sekundární signalizační server	Obousměrný

Port	Použít	Zdroj	Destinace	Poznámky
TCP 5061	Bezpečná SIP signalizace od Unified CM	Libovolný Unified CM vydavatel nebo předplatitel	Signalizační server	Zajistit. Obvykle se používá pouze v případě, že je systém nakonfigurován pro SRTP.
Datový server – signalizace: SIPREC				
TCP 443	Dotazy Cisco API	Signalizační server	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizace z brány	Brána	Signalizační server	—
TCP 59106	Signalizace záznamu	Záznam zvuku (záznamové servery)	Signalizační server	—
TCP 59107	Hazelcast	Partner signalizačního serveru	Signalizační server	—

Šifrování souboru

Média a data jsou z bezpečnostních důvodů šifrována. Webex WFO používá klíč k dešifrování zaznamenaných konverzací zákazníků. Šifrovací klíč je umístěn v databázi. Každý tenant má svůj vlastní šifrovací klíč. Šifrovací klíče lze aktualizovat.

Zásady hesel

Požadavky na složitost hesla

Požadavky na složitost hesla jsou založeny na zásadách hesel společnosti Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Následující pravidla platí při vytváření nebo úpravách uživatele nebo při změně nebo resetování hesla.

- Hesla nesmí obsahovat prázdné znaky.
- Hesla musí mít alespoň osm znaků. Minimální délku může nakonfigurovat správce.
- Hesla musí obsahovat znaky ze tří z následujících čtyř kategorií:

Kategorie	Popis
Velká písmena	A–Z Velká písmena znaků Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Malá písmena	A–Z Malá písmena znaků Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Čísla	0–9
Speciální znaky	Pro heslo databáze klienta jsou povoleny následující znaky: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Pro všechna ostatní hesla jsou povoleny následující znaky: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Tato pravidla platí pouze v případě, že konfigurujete heslo řízené funkcí Webex WFO. Pokud uživatel zadá heslo pro externí systém, který není řízen Webex WFO, funkce Webex WFO heslo neověří (například ACD konfigurace).

> **POZNÁMKA:** Uživatele lze vytvořit bez hesla (ručně nebo automaticky prostřednictvím synchronizace ACD). Uživatel bez hesla se nemůže přihlásit. Tento uživatel musí použít odkaz "Zapomenuté heslo" a nastavit
> heslo.

Autentizace

Ve výchozím nastavení jsou ověřování uživatelů a hesla spravována pomocí Webex WFO. V systémech, které se synchronizují s ACD, jsou uživatelé vytvářeni a spravováni ve ACD, i když uživatele můžete stále vytvářet ve Webex WFO.

Můžete se rozhodnout použít ověřování SAML (Security Assertion Markup Language). SAML umožňuje použít externího zprostředkovatele identity (IdP) k ověřování uživatelských jmen a hesel. Tato metoda ověřování uživatelů a správy hesel se běžně označuje jako "jednotné přihlašování".

Metody zachycení platformy

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

Podporované metody zachycení podle platformy

Následující tabulka popisuje, jak platformy kontaktních center podporují zaznamenávání záznamů.

POZNÁMKA

Webex WFO podporuje SRTP pouze s následujícími metodami sběru:

- Paket Acme
- Cisco Unified CM

Platforma	Metoda zachycení	Signalizování	Popis signalizace
Cisco	Vestavěné síťové nahrávání mostu	JTAPI	Registrace u call manažera pro JTAPI události
Cisco	Nahrávání na ploše	JTAPI	Registrace u call manažera pro JTAPI události
Cisco	Brána (Cisco Unified Border Element—KOSTKA)	SIPREC	Registry s CUBE pro signalizaci SIPREC
Cisco	Klient inteligentní plochy	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP zpráv mimo plochu

Platforma	Metoda zachycení	Signalizování	Popis signalizace
Cisco	Klient inteligentní plochy	Jabber (SIP/SCCP)	Čichá zprávy SIP/SCCP mimo plochu
Cisco	Klient inteligentní plochy	Pevný telefon Cisco IP (SIP/SCCP)	Čichá zprávy SIP/SCCP mimo plochu
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatický import	CWCC Analyzátor API	Poll CWCC Analyzer pro post-call CDR a post-call zpracování
ACME	Brána (ACME paketů)	SIPREC	Registry s ACME pro signalizaci SIPREC
SONUS	Brána (SONUS)	SIPREC	Registruje se u SONUS pro signalizaci SIPREC

Metody Cisco Voice Capture

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

			Média	Smart Desktop	Živý zvuk
Metoda zachycení	**Signalizace**	**Popis**	**Proud**	**Snímání obrazovky**	**Monitorování**
Síť Záznam- Vestavěný most (BRYNDÁČEK)	JTAPI	Registruje se s CUCM/JTAPI Události	BIB – Média Streamováno z Telefon	Ano (Chytrý Desktopový klient Vyžaduje CTI Spojení)	Ano (Chytrý Standardní Klient) prostřednictvím WebRTC
Smart Desktop Klient – IP Komunikátor	SIP/SCCP	Sledujte SIP/SCCP zprávy vypnuty Desktop/Softphone	Stream médií zachycený přímo na desktop	Ano (Chytrý Desktopový klient)	Ano (Chytrý Standardní Klient) prostřednictvím WebRTC
Smart Desktop Klient – Jabber	SIP/SCCP	Monitoruje SIP/SCCP Zprávy jsou vypnuté	Stream médií zachycený	Ano (Chytrý Desktopový klient)	Ano (Chytrý Standardní

				Metody zachycení
	Standardní	přímo na		Klient) prostřednictvím

Metoda zachycení	Signalizace	Popis	Média Proud	Smart Desktop Snímání obrazovky	Živý zvuk Monitorování
			desktop		WebRTC
Smart Desktop Klient – Cisco IP Telefon (Daisy připoutaný)	SIP/SCCP	Monitoruje SIP/SCCP Zprávy jsou vypnuté Standardní	Stream médií zachycený přímo na desktop	Ano (Chytrý Desktopový klient)	Ano (Chytrý Standardní Klient) prostřednictvím WebRTC
Brána (CUBE)	SIPREC	Registruje se s CUBE pro SIPREC Signalizace	SIPREC – Rozdělování médií od společnosti Cisco KRYCHLE	Ano (Chytrý Desktopový klient)	Ne
Hromadný kontakt Importovat	API Založeno	Registruje se s CUBE pro SIPREC Signalizace	Automatizované dovoz z nešifrované .WAV a spojené kontakt soubory metadat hromadně	N/A – Soubory Šifrované a Importováno	Ne

Legacy Five9 Integrace zachycování hlasu

Následující tabulka poskytuje informace o integraci typů a signalizace podporovaných a testovaných Five9. Konkrétně odkazuje na starší verzi Five9integration, nikoli Five9 ARU nebo Five9 VCC s VoiceStream.

Typ zachycení	Signalizace	Popis	Stream médií	Obrazovka Smart Desktop Zachyťte	Živý zvuk Monitorování

Metody zachycení					
Klient Smart Desktop	Kafka CTI	Webex Platforma WFO se registruje u Five9 Kafka Events API	Media Stream zachycený přímo na	Ano (klient Smart Desktop)	Ano (Smart Desktop Client) přes WebRTC

Typ zachycení	Signalizace	Popis	Mediální stream	Obrazovka Smart Desktop Zajmout	Živý zvuk Monitorování
			desktop – Příspěvek zavolat CDR a Usmíření zpracování rediguje a vkládá události podle Kafky Události volání		
Chytrý stolní počítač Klient	Five9 Agent Stolní počítač Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitorování SIP/SCCP Vypnuté zprávy Stolní počítač/softwarový telefon	Mediální stream zajatý přímo na desktop – Příspěvek zavolat CDR a Usmíření zpracování rediguje a vkládá události podle Kafky Události volání	Ano (Chytré Standardní Klient)	Ano (Chytré Standardní) prostřednictvím WebRTC
Chytrý stolní počítač Klient	Five9 Agent Standardní Souprava nářadí (ADT) - Kafka CTI	Monitoruje SIP/SCCP Vypnuté zprávy Standardní	Mediální stream zajatý přímo na desktop – Příspěvek zavolat CDR a Usmíření zpracování rediguje a vkládá události	Ano (Chytré Standardní Klient)	Ano (Chytré Standardní) prostřednictvím WebRTC

	podle Kafky
	Události volání

Typ snímání	Signalizování	Popis	Mediální stream	Obrazovka chytré plochy Zajmout	Živé audio Monitorování
Chytrý stolní počítač Klient	Five9 Java Agent Plocha- Kafka CTI	Monitoruje SIP/SCCP Vypnuté zprávy Standardní	Mediální stream zajatý přímo na desktop – Příspěvek zavolat CDR a Usmíření zpracování rediguje a vkládá události podle Kafky Události volání	Ano (Chytré Standardní Klient)	Ano (Chytré Standardní) prostřednictvím WebRTC
Chytrý stolní počítač Klient	Five9 VCC Importovat	Five9/Webex WFO Integrace cloudu do Importovat Five9 VCC audio nahrávek do Webex WFO Cloud	N/A – Import Pouze	Ano (Chytré Standardní Klient)	Ne

Nahrávání brány Sonus

Společnost Cisco podporuje odolnost pro nahrávání brány Sonus.

Aby Sonus SBC mohl pracovat s QM, musíte do záhlaví SIP a SIPREC INVITE v Cisco-Guid přidat pravidla Sonus SIP Message Manipulation (SMM). To umožňuje QM sladit volání se záznamy Cisco Unified CM CDR. Pravidla budou provádět následující akce:

- Pro volání, která přicházejí do SBC bez hlavičky "Cisco-Guid", vytvoří SMM Cisco-Guid pomocí 4 hexadecimálních řazených kolekcí členů z ukončujícího ID volání. Každá řazená kolekce členů bude převedena na 10místné desetinné číslo s odsazením 0, které bude odděleno pomlčkami do z identifikátoru Cisco-Guid.
- U volání, která již obsahují hlavičku Cisco-Guid, zůstane záhlaví tak, jak je.

POZNÁMKA Poznámka: Cisco_Guid NEBUDE přepsán novým ID hovoru vytvořeným Cisco-Guid.

- Pozvánka SIPREC k rekordéru bude obsahovat hlavičku Cisco-Guid, která odpovídá výše uvedenému Cisco-Guid.

Pravidla musí být přidružena k vašemu zaznamenanému přenosovému spoji a k přenosovému spoji Unified CM, který používá váš Unified CM. Tato pravidla stačí vytvořit pouze jednou. Pokud vytvoříte nové zóny a přenosové spoje, můžete tato pravidla znovu použít.

Konfigurace řadičů Session Border Controller Sonus pro použití s QM:

1. Z rozhraní příkazového řádku (CLI) Sonus vytvořte a povolte pravidla SMM
    a. Vytvořte a povolte příchozí pravidla SMM Unified CM. Další informace najdete v tématu Příklad příchozích pravidel SMM pro Unified CM .
    b. Přidejte Unified CM odchozí pravidla SMM. Další informace najdete v tématu Příklad odchozích pravidel SMM pro Unified CM .
    c. Přidejte odchozí pravidla SMM rekordéru. 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 Unified CM trunk.
3. Pomocí rozhraní příkazového řádku nebo navigátoru Sonus vytvořte skupinu SIP Trunk pro server Sonus SIPREC společnosti QM. Přiřaďte předponu příchozího přenosu dat IP IP adrese počítače QM, ve kterém je spuštěna služba "Sledování a nahrávání Sonus SIPREC".
4. Pomocí Sonus CLI/Navigation přiřaďte pravidla SMM k vašim trunkům následujícím způsobem:
    a. Přiřaďte modul SMM UCM_INBOUND vstupnímu profilu adaptéru pro manipulaci se signalizačními zprávami vašeho Unified CM přenosového spoje.
    b. Přiřaďte UCM_OUTBOUND SMM k výstupnímu profilu adaptéru manipulace se signalizačními zprávami vašeho Unified CM přenosového spoje.
    c. Přiřaďte RECORDER_OUTBOUND SMM k výstupnímu profilu adaptéru manipulace se signalizačními zprávami pro přenosový spoj Sonus SIPREC QM.
5. Pomocí Sonus PSX vytvořte skupinu IP Signaling Peer pro server Sonus SIPREC QM. Přiřaďte předponu příchozího přenosu dat IP IP adrese počítače QM, ve kterém je spuštěna služba "Sledování a nahrávání Sonus SIPREC".
6. Pomocí Sonus PSX vytvořte skupinu přenosových spojů pro server Sonus SIPREC QM. 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 QM počítači, ve kterém je spuštěna 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 messageTypes požadavek		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	1	
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile metoda zprávyTypy pozvat		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	1	
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile podmínka zprávy existují		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	1	
nastavit profily signalizující hlavičku sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	2	typ
nastavit profily signalizující název hlavičky sipAdaptorProfile From		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	2	
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile podmínka hlavičky existují		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	2	
nastavit profily signalizace proměnné sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	3	typ
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile proměnná podmínka existují		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	3	
nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile proměnná variableID var1		UCM_INBOU	pravidlo 2	kritérium	3	
nastavit parametr signalizace profilů	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akce	1	typ
nastavit profily signalizační operace přidat	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akce	1	
nastavit profily signalizační parametr parametr obecný	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akce	1	
Nastavit profily Typ signalizace Proměnná	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akce	1	od
nastavit profily signalizační proměnnéHodnota var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akce	1	od
nastavit parametr signalizace profilů	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akce	1	Chcete-li zadat text
Nastavení profilů signalizujících identifikátor Cisco GUID	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	pravidlo 2	akce	1	k hodnotě
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 applyMatchHeader all RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile typ zprávy RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1

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

nastavit profily signalizace sipAdaptorProfile type messageBody RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2

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

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

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

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 proměnnouValue var10
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 typ proměnná
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 proměnná podmínka chybí
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 proměnná variableID var10
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 typ messageBody
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 operace regstore
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 z typ messageBody
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 z messageBodyValue vše
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 na proměnnouValue var2
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 řetězec regulárního výrazu <callid>.*</callid>
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 1 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 na

typ proměnná
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 na proměnnouValue var2
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 řetězec regulárních výrazů<calid>
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 2 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 na proměnnouValue var2
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 řetězec regulárních výrazů @.*
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 3 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 typ proměnná
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 úložiště operací
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 z typ proměnné
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 z proměnnéValue var2
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 4 na proměnnouValue var3
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 na

variableValue var2
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 řetězec regulárních výrazů _.*
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 5 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 operace regdel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 na proměnnouValue var3
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 řetězec regulárních výrazů .*_
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 6 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 typ proměnná
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 operace znovu připojit
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 od typ hodnota
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 od hodnoty 000000000
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 na proměnnouValue var2
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 řetězec regulárního výrazu ^
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 7 shoda regulárního výrazuInstance jedna
nastavit signalizaci profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 operace regappend
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8

od typ hodnota
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 od hodnoty 000000000
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 na proměnnouValue var3
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 řetězec regulárního výrazu ^
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 8 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 operace regpredel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 na proměnnouValue var2
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 řetězec regulárních výrazů..... $
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 9 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 operace regpredel
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 na proměnnouValue var3
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 řetězec regulárních výrazů..... $
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 10 shoda regulárního výrazuInstance jedna
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11

operace přiložit
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 od typ hodnota
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 od hodnoty -
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 11 na proměnnouValue var2
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 typ proměnná
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 operace připojení
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 z typ proměnné
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 z proměnnéValue var3
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 12 na proměnnouValue var2
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 typ proměnná
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 úložiště operací
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 z typproměnné
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 z proměnnéValue var2
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 13 na proměnnouValue var3
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 operace připojení
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14

od typ hodnota
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 od hodnoty -
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 na typproměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 14 na proměnnouValue var2
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 typ proměnná
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 operace připojení
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 z typ proměnné
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 z proměnnéValue var3
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 na typ proměnnou
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 15 na proměnnouValue var2
nastavit signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 typ záhlaví
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 operace přidat
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 hlavičkaPozice poslední
set profily signalizace sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 z typ proměnné
set profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 z proměnnéValue var2
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 na typ záhlaví
nastavit profily signalizující sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akce 16 na hodnotu Cisco-Guid
spáchat
set signalizace profilů sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stav povoleno potvrzení

Instalace

Tato část popisuje, jak nainstalovat různé součásti Webex WFO.

Instalace datového serveru

Správce tenanta může nainstalovat datový server pro jednoho tenanta nebo správce systému může nainstalovat základní datový server a nakonfigurovat jej jako sdílený datový server pro více tenantů. Po instalaci Webex datového serveru WFO jej můžete dále konfigurovat na stránce Konfigurace datového serveru v části Správa aplikací > Globální > Konfigurace systému > Konfigurace datového serveru.

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

Pokud má vaše organizace některou z následujících integrací, přečtěte si ACD průvodce integrací, 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 přes web proxy, musí být každá služba datového serveru nakonfigurována tak, aby používala účet služby. To má vliv na následující služby systému Windows:

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

serveru WFO Požadavky na využití portu viz

Využití portu.

Nainstalujte datový server pro jednoho tenanta

Správce tenanta může nainstalovat datový server pro jednoho tenanta.

Nainstalujte datový server pro jednoho tenanta

1. Ze serveru, kam chcete nainstalovat Datový server, otevřete prohlížeč a přihlaste se do Webex WFO pomocí přihlašovacích údajů správce tenanta.
2. Na stránce **Stahování** (Správa aplikací > Správa > Stahování) kliknutím na příslušný odkaz stáhněte instalační program datového serveru.
3. Postupujte podle pokynů.

Otestujte datový server

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

   POZNÁMKA Dokončení může trvat několik minut.

Nainstalujte datový server pro více tenantů

Správce systému může nakonfigurovat datový server tak, aby jej sdílelo více tenantů. Kdykoli je sdílený datový server aktualizován (například když je k němu přidán nový tenant), musíte aktualizovat jeho konfiguraci. To se provádí pomocí souboru Data Server Updater, který se vygeneruje, 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 serveru Webex WFO, 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 aplikace Cisco Unified Call Manager

Pokud ke shromažďování záznamů CDR prostřednictvím SFTP používáte aplikaci Cisco Unified Call Manager (UCM), bude pravděpodobně nutné nastavit systémovou vlastnost služby datového serveru tak, aby byly algoritmy výměny klíčů (kex) mezi Webex WFO a podporovanými verzemi systému 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 Smart Desktop lze nainstalovat do počítače agenta 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, vy jako zákazník zodpovídáte za sestavení balíčku pro nasazení.
- Společnost Cisco nabízí možnost automatické aktualizace softwaru. Pokud váš balíčkovací tým spravuje verze desktopů nebo Microsoft Endpoint Configuration Manager a narušují automatické aktualizace, může společnost Cisco funkci automatických aktualizací vypnout a váš tým může každé tři až šest měsíců stáhnout novou verzi softwaru a nasadit ji prostřednictvím nabízeného balíčku.
- Váš tým může změnit dotazy v softwaru společnosti 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 místního Webex WFO verze 11.5 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 k 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. Spolupracujte se svým IT týmem na odebrání veškerého softwaru Webex WFO verze 11.5 před instalací Webex WFO Cloud.
  - Pokud vaše organizace mění dodavatele z jiného řešení pro správu zapojení pracovních sil (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 vytvořený 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 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 .exe soubor 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. Společnost Microsoft poskytuje modul snap-in programu, který umožňuje definovat různé možnosti, včetně možností skriptů, pomocí zásad skupiny. Viz Návratové kódy nabízené instalace podle potřeby po odeslání klienta.

Nasazení Smart Desktop pomocí objektu zásad skupiny

1. Přihlaste se k 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 .exe soubor 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: Háček Cisco System Preparation

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 modul sysprep (System Preparation) společnosti Cisco. Sysprep je nástroj pro přípravu systému společnosti Microsoft, který se používá k přípravě bitové kopie 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:

ID události	Popis
8080	Úspěšná instalace

ID události	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

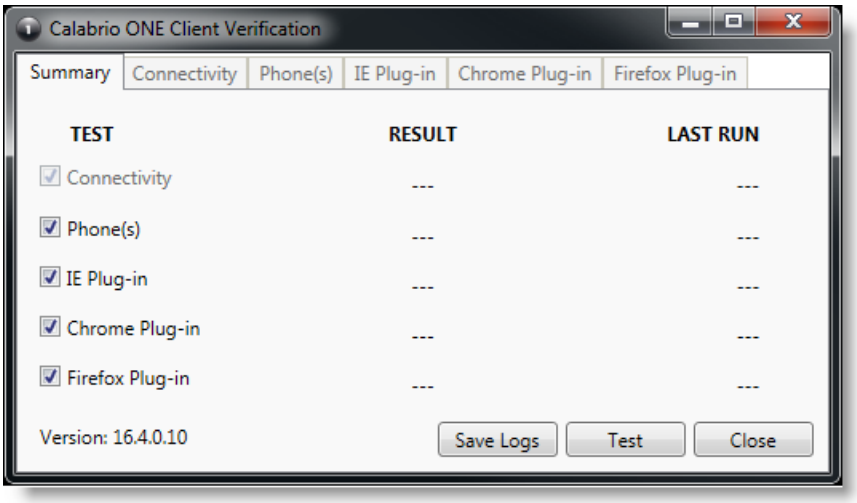
Nástroj Ověření klienta testuje klientský počítač, aby zajistil, že připojení k serverům a telefonu je vhodné pro provoz Smart Desktop. Nainstaluje se, když je nainstalována aplikace Smart Desktop. Nástroj spouští různé testy a hlásí výsledky jako úspěšné nebo neúspěšné.

Spuštění nástroje ověření klienta

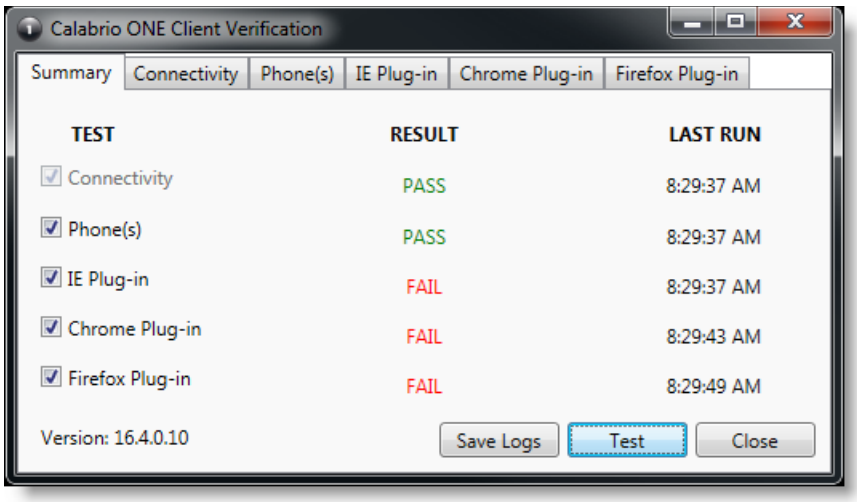
1. Po instalaci aplikace Smart Desktop přejděte do následující složky v klientském počítači:

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

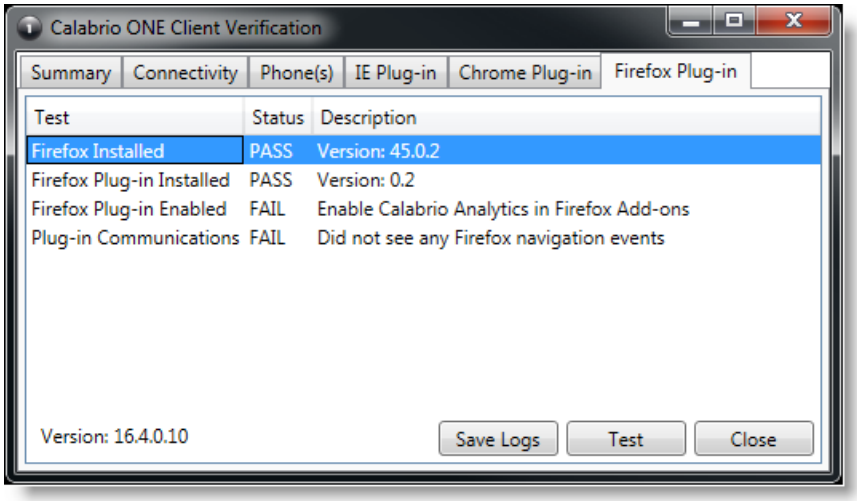
2. Dvakrát klikněte na **ClientDiag.exe**. Spustí se nástroj pro ověření klienta.



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 k dispozici záložka, kde jsou zobrazeny podrobnosti o testu. Pokud se test nezdaří, podrobnosti na kartě vám poskytnou pokyny 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 ovládací prvky WFORecording a ve výchozím nastavení je pod Webex WFO.

Odstranění

Následující témata popisují, jak odinstalovat součásti Webex WFO.

Odinstalace Webex aplikace 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. Společnost Microsoft poskytuje modul snap-in programu, který umožňuje definovat různé možnosti, včetně možností skriptů, pomocí zásad skupiny.

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 .