Webex WFO Design Guide

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 10. juli 2020
Senest opdateret: 27. december 2024

Hovedkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE. SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER OG FOREFINDES" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærmbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og identiske softwarekopier af dette dokument betragtes som ikke-kontrollerede. Se den aktuelle onlineversion for den seneste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser og telefonnumre er angivet på Ciscos websted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller dets associerede selskaber i USA og andre lande. Gå til denne URL-adresse for at få vist en liste over Ciscos varemærker: www.cisco.com/go/trademarks. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

Indhold 3

Indførelsen 7

Edge komponenter 9

Webex WFO-dataserver 10

Webex WFO ACD Sync-tjeneste 12

Webex WFO-lydoptagelsestjeneste 13

Webex WFO GIS-tjeneste 13

Webex WFO-signaltjeneste 14

Webex WFO Staged Upload service 15

Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste 16

Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste 18

Webex WFO's lokale webtjenestetjeneste 19

Webex WFO Smart Desktop-klient 20

Komponenter i Smart Desktop-klienten 21

Smart Desktop Client-tilslutning 21

Systemkrav 23

Understøttede miljøer 23

Hardware til stationære computere 23

Computersoftware 24

.NET Framework 24

Browsere 24

Adobe Acrobat Reader 25

Computersoftware og lydoptagelse 25

PCI DSS-overholdelse 25

Brug af port 27

Edge komponenter 28

Komponenter til dataserver 28

Om opbevaring 33

Admin konfiguration 33

Lagerniveauer 34

Opbevaring tilbud 35

Masseimport og -eksport af data 37

Masseeksport af kontakter 37

Licenskrav ved eksport af massekontakter 40

Lagring og adgang til massekontaktfiler 40

Flowdiagrammer for dataoverførsel 41

Smart Desktop Capture dataflowdiagrammer 41

Flowdiagrammer for optagelse, optagelse og afspilning af data 44

Diagram over dataflow for lydafspilning 44

Diagram over dataflow for skærmafspilning 45

Diagram over analysedataflow 45

Dataflowdiagram for analyse af taletransskription 46

WFM dataflowdiagram 46

WFM dataflowdiagram 46

Dataflowdiagrammer for skylagring 46

SAML Diagram over godkendelsesprocesforløb 48

SAML Godkendelsesproces ____ 48

SAML benægtelsesproces ____ 49

Optagelseskryptering ____ 50

Indledning

WFO *Cloud Platform Design Guide* Webex giver et overordnet overblik over strukturen og komponenterne i Webex WFO. Vejledningen beskriver følgende:

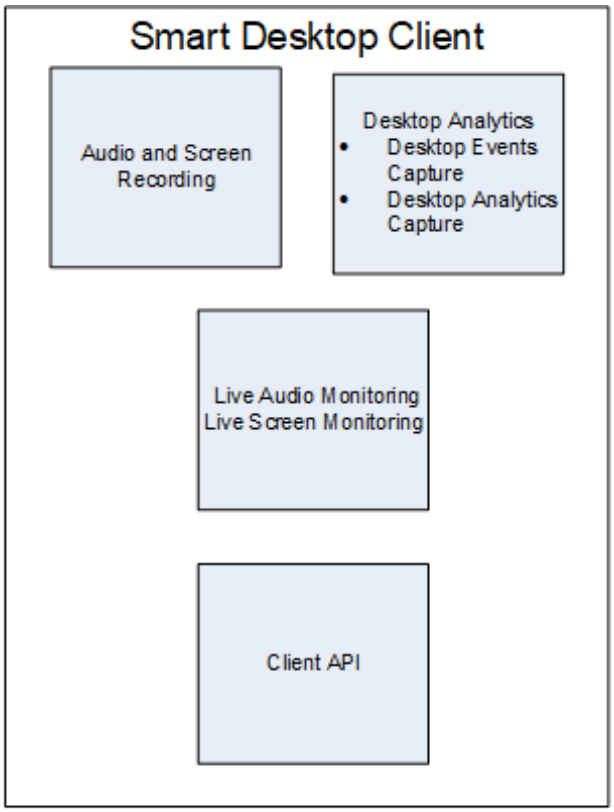
- Edge komponenter
- Systemkrav
- Platform ACD konfigurationer
- Konfigurationer af platformsregistrering
- Rutediagrammer for dataoverførsel

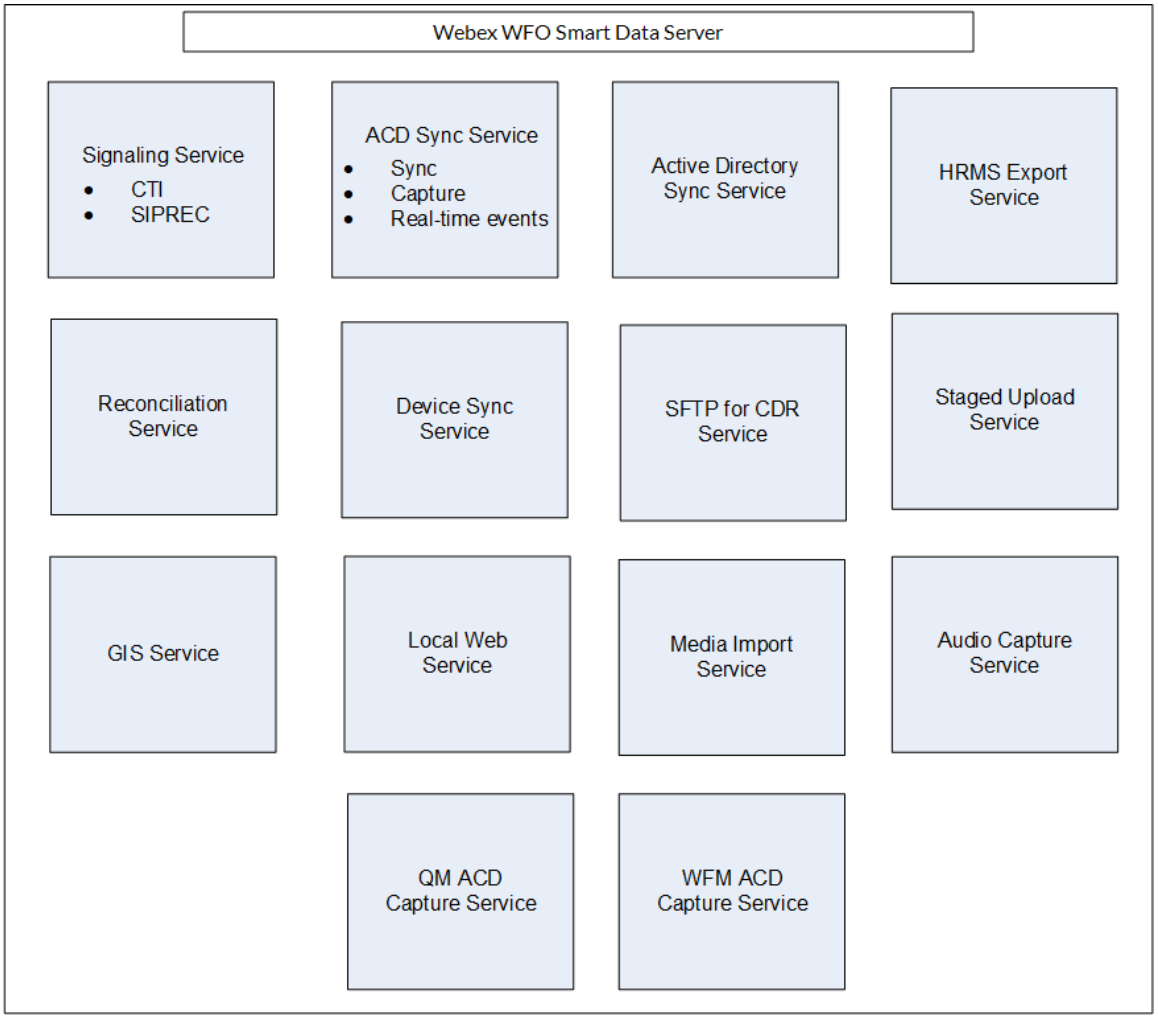
Cloud Design Guide giver generel viden om de førnævnte detaljer.

Vejledningen er beregnet til Ciscos implementerings- og supportteknikere, Ciscos salgsteknikere, partnere og kunder. Ciscos udvikling, marketing, salg og andre medarbejdere på tværs af organisationen kan dog også finde det nyttigt.

Edge komponenter

Webex WFO Edge-komponenterne udrulles generelt hos en lokal kunde eller hos en fjernkunde. Komponenterne som helhed udgør Webex WFO Smart Technology Suite. Billederne nedenfor beskriver kantkomponenterne i Webex WFO og dataserveren:





Webex WFO-dataserver

Den Webex WFO-dataserver er ansvarlig for funktioner såsom ACD synkronisering og trinvise uploads. En lejeradministrator kan installere dataserveren for en enkelt lejer, eller en systemadministrator kan installere en databasisserver og konfigurere den som en delt dataserver for flere lejere.

BEMÆRK Hvis dataserveren skal oprette forbindelse via en webproxy, skal alle Webex WFO-tjenester, der kører på den, køre som Windows-logonkonti med proxyindstillinger. Når du konfigurerer dataserveren med en

Proxyserver, skal dataservertjenesten være konfigureret til at køre som en lokal administrator. Webex WFO understøtter ikke brugen af PAC-scripts til at oprette forbindelse til internettet.

De tjenester, der installeres med Data Server-softwaren, er som følger.

- CTI signaltjeneste
- Dataserver
- Dataserverwebtjenester
- Netværksoptagelsestjeneste
- SIPREC-tjeneste

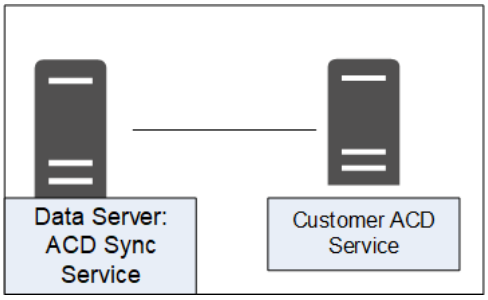
I Webex WFO er følgende funktioner for dataserveren, deres beskrivelser og den tjeneste, de justeres til.

- Regional Data Server ACD Sync Settings – bruges til at synkronisere bruger- og teamoplysninger fra en understøttet ACD (Webex WFO-dataserver).
- Indstillinger for server til optagelse – bruges til lydoptagelsesmiljøer med kantserver eller gateway (SBC). Den primære signaltjeneste (CTI eller SIPREC) tildeler opkald til optagelsesservere i en round-robin-algoritme (Webex WFO Network Recording Service).
- Regional Data Server GIS-filplacering – bruges til at importere eksterne kontaktmetadata fra en CSV fil til Webex WFO (Webex WFO-dataserver).
- Optagelse af SIPREC-signalserverindstillinger - Bruges til at spore start- og stophændelser og fange metadata til opkaldsoptagelser. En SIPREC-signaltjeneste bruges til edge-gateway-optagelsesmiljøer (session border controller) (Webex WFO SIPREC-tjeneste).
- Indstillinger for optagelses- CTI signalserver – bruges til at spore start- og stophændelser og registrere metadata til opkaldsoptagelser. En CTI-signaltjeneste bruges til edge-serveroptagelsesmiljøer (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regional Data Server Staged Upload Settings - Bruges til at indsamle kontaktdata lokalt fra Smart Desktop-brugere og periodisk uploade filerne til de Webex WFO-komponenter i skyen (Webex WFO-dataserver).
- Regional Data Server ACD Capture Settings – Bruges til at registrere brugerdefinerede metadata og afstemme opkald, der modtages via en gateway (Webex WFO-dataserver).
- Regional Data Server Real-Time Event Settings – Bruges til at registrere historiske og ACD data i realtid for WFM og ACD metadata, der skal vedhæftes til opkaldskontakter som brugerdefinerede metadata (Webex WFO-dataserver).
- Afstemningsindstillinger for regional dataserver – afstemning er en proces, der forbinder gatewayrodoptagelser, som har begrænsede opkaldsdata, med yderligere opkaldsdata, der omfatter tilknytning til den korrekte agent (Webex WFO-dataserver).

- Active Directory Sync - Gør det muligt for Webex WFO at matche og synkronisere Webex WFO-brugere med Active Directory-brugere (Webex WFO-dataserver).
- Indstillinger for synkronisering af dataserverenhed – Gør det muligt at synkronisere enheder via dataserveren. Disse enheder kan derefter knyttes til brugere, optagelsesgrupper og optagelsestyper ved hjælp af siden Enhedstilknytninger i Programadministration (Webex WFO-dataserver).
- Lokale webtjenesteindstillinger — Muliggør API integration på denne dataserver. Hvis indstillingen er aktiveret, har du mulighed for at aktivere følgende:
    - Cisco IP Phone Services Controls – Tillader Cisco-aktiverede optagelseskontroller fra understøttede Cisco-enheder.
    - Forenklede optagelseskontroller API – Gør det muligt at bruge den oprindelige dataservergodkendelse til Cisco-optagelseskontroller.
- HRMS-konfiguration – gør det muligt for dataserveren at eksportere data til et HRMS (Human Resource Management System) (Webex WFO-dataserver).
- SFTP konfiguration - Gør det muligt at konfigurere din SFTP server (Webex WFO-dataserver).
- Indstillinger for medieimportserver - Aktiverer import af optagelsesfiler fra en ekstern placering (Webex WFO-dataserver).

Webex WFO ACD Sync-tjeneste

Tjenesten ACD Sync bruges til at synkronisere bruger- og teamoplysninger fra en understøttet ACD. Synkroniseringsprocessen kører hvert tiende minut for at opdatere eventuelle ændringer, der foretages i ACD, i Webex WFO.



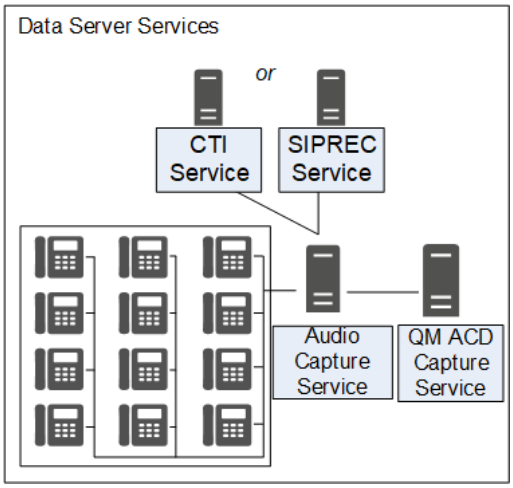
ACD Sync Service-forbindelse

Følgende tabel viser de grundlæggende tilslutningsmuligheder til ACD Sync-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
Lejers ACD service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO-lydoptagelsestjeneste

Webex WFO bruger lydoptagelsestjenesten til lydoptagelsesmiljøer med kantserver eller gateway (SBC). Det kan tildeles klynger. Den primære signaltjeneste (CTI eller SIPREC) tildeler opkald for at fange servere i en round-robin-algoritme. Audio Capture-tjenester kan konfigureres som aktive/aktive eller aktive/standby.



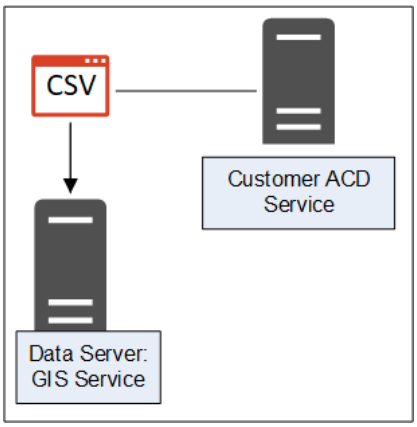
Tilslutning af lydoptagelsestjeneste

Følgende tabel viser de grundlæggende tilslutningsmuligheder til lydoptagelsestjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
CTI-tjeneste	Modtager signaler til lydoptagelse
SIPREC-tjeneste	Modtager signaler til lydoptagelse

Webex WFO GIS-tjeneste

Brug GIS (Generic Interface Service) til at importere metadata for eksterne kontakter fra en . CSV fil i Webex WFO.



GIS-tjenesteforbindelse

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til GIS-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
Lejers ACD service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger
Ekstern. CSV fil	Ekstern kilde til opdatering af oplysninger om agenter eller teams Kan være en enkelt eller flere filer

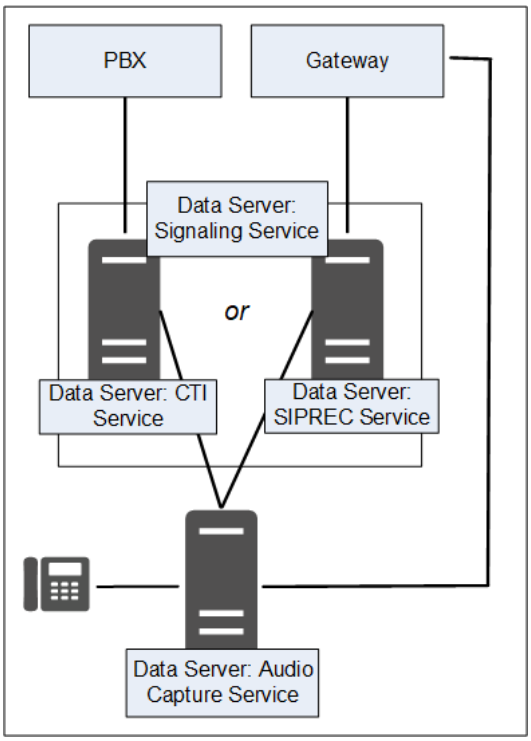
Webex WFO-signaltjeneste

Signaltjenesten kan enten være CTI eller SIPREC:

- En CTI signaleringstjeneste bruges til edge-serveroptagelsesmiljøer, til at spore start- og stophændelser og registrere CTI metadata til opkaldsoptagelser.
- En SIPREC-signaltjeneste bruges til SBC-optagelsesmiljøer (edge gateway) til at spore start- og stophændelser og registrere SIPREC-metadata til opkaldsoptagelser.

Du kan konfigurere enten CTI- eller SIPREC-tjenesterne til redundans.

BEMÆRK: Lydoptagelsestjenesten kan kun knyttes til én telefonigruppe, der indeholder en CTI- eller SIPREC-tjeneste.



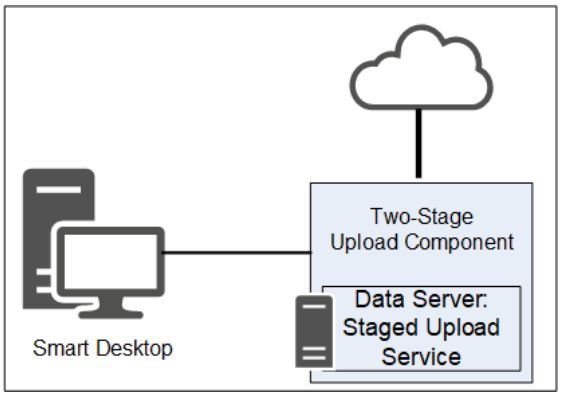
Tilslutning af signaltjeneste

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til signaltjenesten:

Type	Opret forbindelse til tjeneste
CTI	PBX-tjeneste
	Lydoptagelsestjeneste
SIPREC	Gateway/SBC-tjeneste
	Lydoptagelsestjeneste
	QM ACD optagelsestjeneste

Webex WFO Staged Upload service

Tjenesten Webex WFO Staged Upload indsamler kontaktdata lokalt fra brugere af Smart Desktop Client og uploader jævnligt filerne til de Webex WFO-komponenter i skyen.



Overførselskomponent i to faser

Med totrinsoverførselskomponenten kan du periodisk sende data fra dataserveren til de Webex WFO-kernekomponenter.

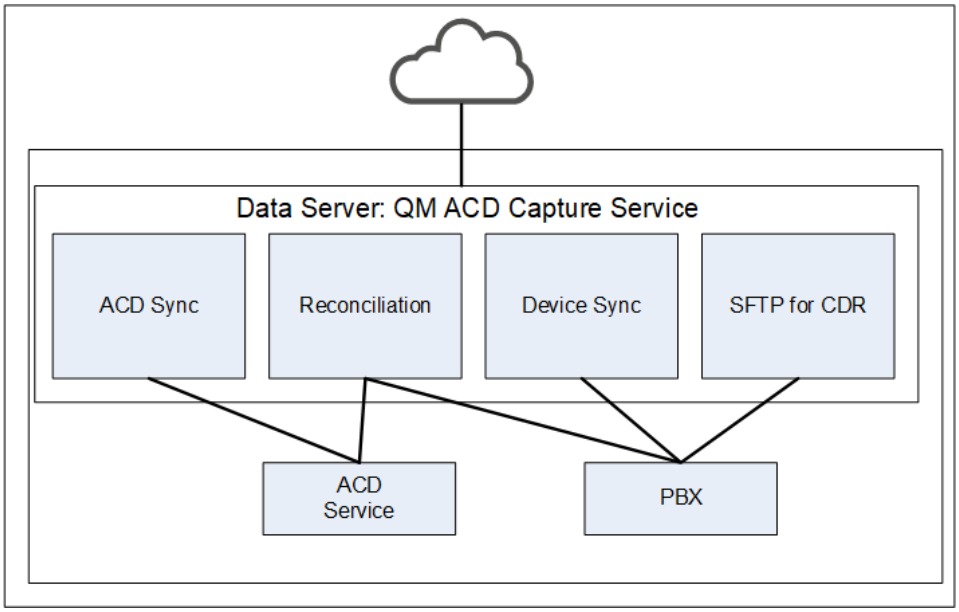
Forbindelse til trinvis uploadtjeneste

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til den trinvise overførselstjeneste:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
Lejers ACD service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste

Webex WFO bruger QM ACD Capture-tjenesten til at registrere brugerdefinerede metadata og afstemme opkald, der modtages via en gateway.



QM ACD Capture Service-komponenter

QM ACD Capture-tjenesten består af fire komponenter:

- QM ACD Historical Capture-komponent
- QM ACD komponent til optagelse i realtid
- QM GIS-optagelseskomponent

QM ACD komponenten Historical Capture

Komponenten QM ACD Historical Capture registrerer brugerdefinerede metadata og afstemningsdata fra ACD.

QM ACD komponent til realtidsoptagelse

Komponenten QM ACD realtidsregistrering registrerer kontaktdata.

QM GIS-optagelseskomponent

Komponenten QM GIS Capture importerer metadata for eksterne QM kontakter.

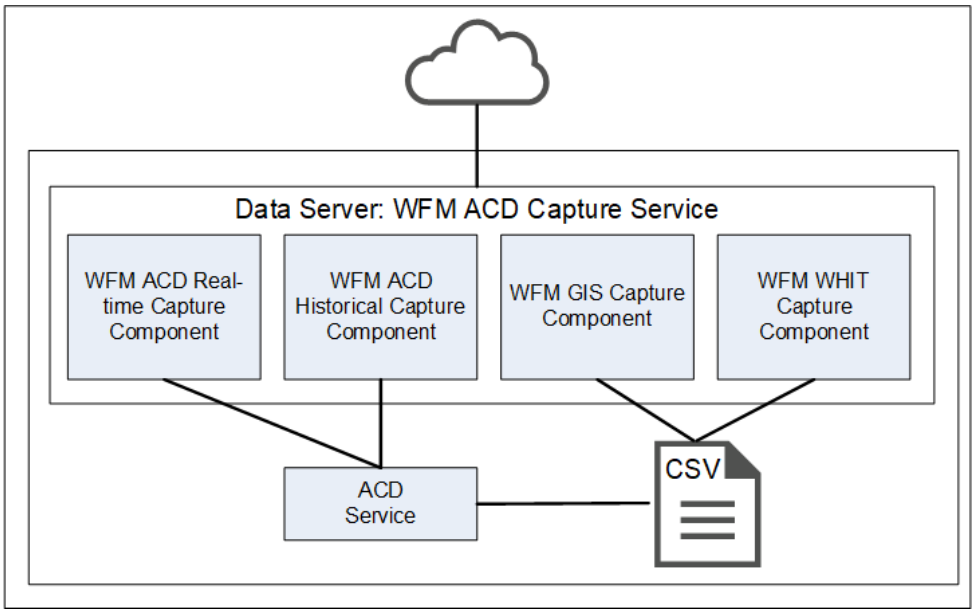
QM ACD Capture Service-forbindelse

Følgende tabel viser de grundlæggende tilslutningsmuligheder til QM ACD Capture-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
Lejers ACD service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste

Webex WFO WFM ACD Capture-tjenesten registrerer historiske ACD data og realtidsdata for WFM og ACD metadata, der kan vedhæftes opkaldskontakter som brugerdefinerede metadata.



WFM ACD Capture Service-komponenter

WFM ACD Capture-tjenesten består af fire komponenter:

- WFM ACD Historical Capture-komponent
- WFM ACD realtidsoptagelseskomponent
- WFM GIS-optagelseskomponent
- WFM WHIT-optagelseskomponent

WFM ACD komponenten Historical Capture

Komponenten WFM ACD Historical Capture registrerer historiske ACD data og realtidsdata for WFM samt ACD metadata, der kan vedhæftes opkaldskontakter som brugerdefinerede metadata.

WFM ACD komponent til realtidsoptagelse

Komponenten WFM ACD realtidsregistrering registrerer kontaktdata.

WFM GIS-optagelseskomponent

WFM GIS Capture-komponenten registrerer ACD data fra ikke-direkte ACD'er.

WFM WHIT-optagelseskomponent

Med komponenten WFM WHIT-registrering kan du importere historiske ACD data.

WFM ACD Capture-tjenesteforbindelse

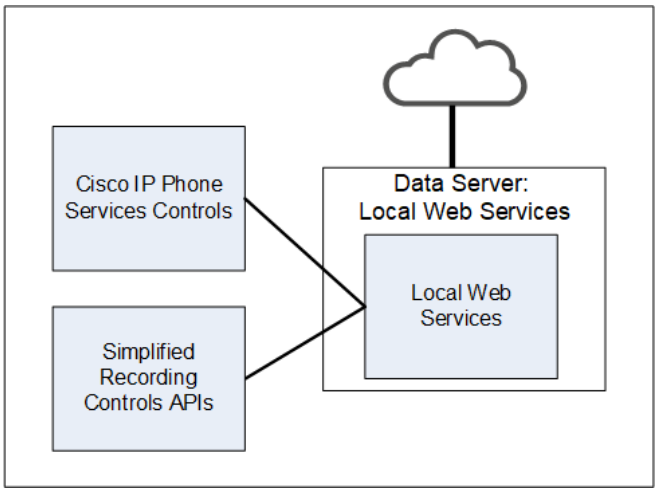
Følgende tabel viser de grundlæggende tilslutningsmuligheder til WFM ACD Capture-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
Lejers ACD service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO's lokale webtjenestetjeneste

Webex WFO Local Web Services Data Server-tjenesten muliggør optagelseskontroller og oprindelig dataservergodkendelse.

BEMÆRK: Tjenesten Lokale webtjenester understøttes ikke med CCaaS-leverandørinstallationer.



Lokale komponenter i webtjenestetjenesten

Tjenesten Lokale webtjenester består af to komponenter:

- Komponenten Kontrolelementer til Cisco IP Phone-tjenester
- Forenklet optagelseskontrol API komponent

Komponenten Kontrolelementer til Cisco IP Phone-tjenester

Komponenten Cisco IP Phone Services Controls gør det muligt at styre Cisco-optagelse fra understøttede Cisco-enheder.

Forenklet optagelseskontrol API komponent

Komponenten Simplified Recording Controls API gør det muligt at bruge oprindelig dataservergodkendelse til Cisco-optagelseskontrolelementer.

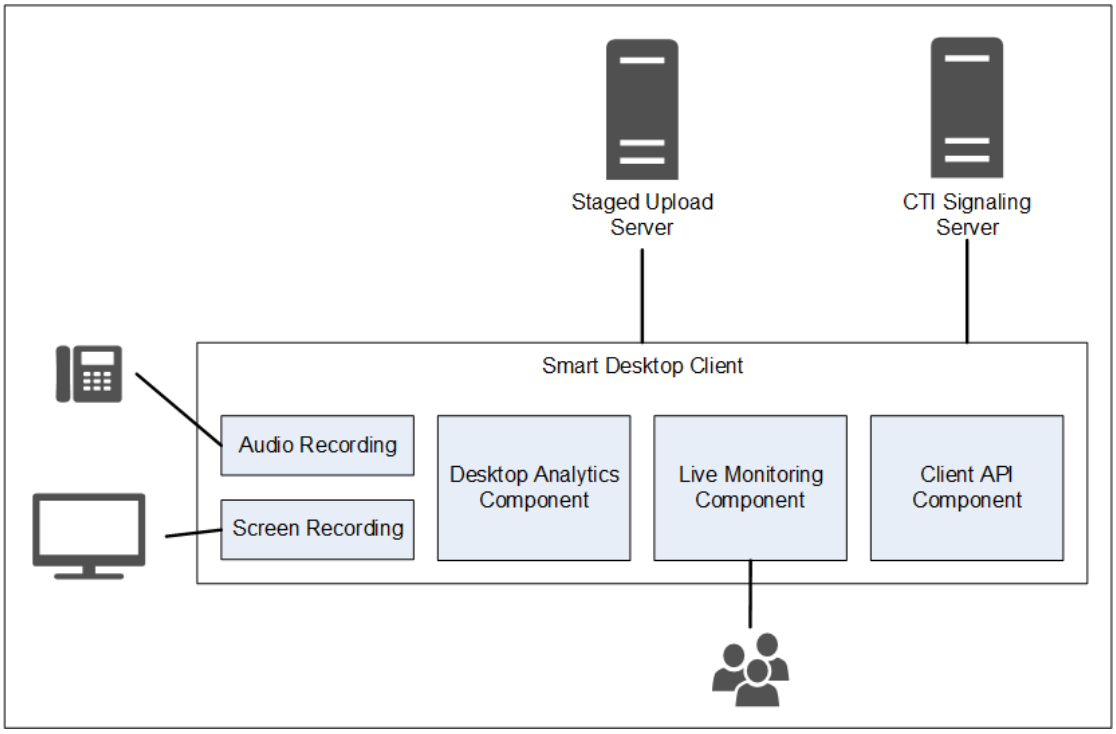
Forbindelse til lokale webtjenestetjenester

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til tjenesten Lokale webtjenester:

Opret forbindelse til tjeneste	Ind-/udgange
Forenklede optagelseskontrolelementer API	Dataservergodkendelse for Cisco-optagelseskontrolelementer
Kontrolfunktioner til Cisco IP Phone-tjenester	Tillader oprindelig dataservergodkendelse for Cisco-optagelseskontrolelementer

Webex WFO Smart Desktop-klient

Smart Desktop-klienten installeres på agentskriveborde eller på en server, der er vært for en understøttet tynd klient. (Se Servere for tynde klienter for at få flere oplysninger.) Den registrerer alle brugerdata (herunder opkaldsoptagelse, skærm og skrivebordsaktivitet) på en agents skrivebord. Du skal tilføje installationsprogrammet på siden Downloads i Programadministration, så lejeradministratoren kan få adgang til det.



Brugere med Smart Desktop Client installeret, som er konfigureret med de påkrævede tilladelser, kan udføre Live-lyd og Live-skærmovervågning.

Komponenter i Smart Desktop-klienten

Smart Desktop-klienten indeholder fire komponenter:

- Komponent til lyd- og skærmoptagelse
- Desktop Analytics-komponent
- Komponent til live-lydovervågning og live-skærmovervågning
- Klient API komponent

Komponent til lyd- og skærmoptagelse

Komponenten Lyd- og skærmoptagelse optager agenternes opkald.

Desktop Analytics-komponent

Komponenten Desktop Analytics leverer analytisk analyse af agentens skrivebordsoptagelser.

Komponent til live-lydovervågning og live-skærmovervågning

Komponenten Livelyd og Live-skærmovervågning giver brugere med det relevante sæt tilladelser mulighed for at udføre Live-lyd og Live-skærmovervågning.

BEMÆRK: Live-lydovervågning understøttes ikke med CCaaS-leverandørinstallationer.

Smart Desktop Client-tilslutning

Følgende tabel viser de grundlæggende tilslutningsmuligheder til Smart Desktop-klienten:

Komponent	Opretter forbindelse til	Ind-/udgange
Lyd- og skærmoptagelse	Agentens pc	Telefonlyd og skærmdata
Desktop Analytics	Agentens pc	Telefonlyd og skærmdata
Live-overvågning	Andre agenters pc'er	Andre agenters telefonlyd og skærmdata

Opret forbindelse til server	Ind-/udgange
Trinvis upload	Kontaktoplysninger (lyd- og skærmoptagelser og metadata)

Systemkrav

Webex WFO-produktbemærkninger indeholder de seneste oplysninger om ændringer af systemkrav, kompatibilitet, fejlrettelser og nye funktioner. Arkiver fra tidligere produktbemærkninger er tilgængelige.

Understøttede miljøer

Webex WFO understøtter en række miljøer og teknologier.

Du kan finde de seneste understøttede kompatibilitetsoplysninger på www.cisco.com.

Hardware til stationære computere

Hardwarekravene til Webex WFO-skriveborde er som følger:

Hardware til stationære computere	
NIC	100 Mbit NIC NIC'er skal understøtte promiskuøs tilstand. Konfigurer Windows-strømindstillinger for at deaktivere "Tillad computeren at slukke for denne enhed for at spare strøm" på netværksinterfacekortene.
Diskplads	20 GB Lagring af stemmeoptagelse (MB) = antal optagelser × gennemsnitlig opkaldslængde × 0,5 MB pr. minut **SEDDEL** Denne formel er baseret på en lydbithastighed på 64 kbps (kilobit pr. sekund). [(64 kbps × 60 sek.) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB pr. minut Lagring af skærmoptagelse (MB) = Antal optagelser × gennemsnitlig opkaldslængde × 1,5 MB pr. minut

Hardware til stationære computere	
	BEMÆRK Lagringskravene til skærmoptagelser afhænger af tre faktorer: optagelængde, skærmopløsning og antal af skærme, der optages. Den viste værdi her er baseret på en enkelt skærm. Hver ekstra skærm optages separat, så du skal anvende denne formel for hver skærm.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 eller bedre
Hukommelse	2 GB

Computersoftware

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop kræver .NET Framework 4.5 for at Webex WFO Analytics-funktioner. Hvis .NET Framework ikke er installeret, kan Webex WFO ikke registrere browserhændelser som en del af Desktop Analytics-dataene. Du kan downloade .NET Framework fra http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Browsere

Enhver browser, du bruger, skal tillade fildownloads. Pop-op-blokeringer skal deaktiveres.

Plug-in/udvidelse til Desktop Analytics

Brugere, der administrerer felter til Desktop Analytics via siden Feltmanager i Webex WFO og agentskriveborde, der har Smart Desktop installeret, skal have Calabrio Analytics-browserudvidelsen/-plug-in'et aktiveret. Plug-in'et kræves ikke kun til markering af felter i browseren, men også til overvågning af agentwebaktivitet i browseren.

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i Firefox

Første gang du logger ind på Webex WFO ved hjælp af Firefox, ser du en dialogboks, der fortæller dig, at du skal installere Calabrio Browser Extension. Vælg **Tillad denne installation** , og klik på **Fortsæt**. Der kræves ingen yderligere handling.

Aktivér Desktop Analytics-plug-in'et i Microsoft Edge Chromium

Gå til https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf i Edge Chromium, og klik på **Føj til Chrome**.

Aktivér Desktop Analytics-pluginnet i Chrome

Chrome-udvidelsen kan downloades eller installeres via GPO-indstillinger. Download og installer Calabrio Analytics Plug-in, version 0.2.0.4. Plug-in'et findes på:

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

BEMÆRK Hvis det ikke virker at klikke på linket, skal du kopiere URL'en og indsætte den i din browser.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader kræves for at åbne eksporterede PDF-filer og brugerdokumentation. Acrobat Reader kan downloades gratis på www.adobe.com.

VIGTIGT : Der er kendte problemer med Adobe Reader-versioner, der bruger funktionen Sikkerhed (forbedret). Hvis du planlægger at bruge Desktop Analytics-funktionen, skal du navigere til **Sikkerhed (forbedret)** under **Indstillinger** i Adobe Reader, fjerne markeringen i Aktivér **beskyttet tilstand ved start** og **afkrydsningsfelterne Udvidet sikkerhed** , klik på **Ja** for eventuelle advarselsmeddelelser, og klik derefter på **OK** for at gemme ændringerne. Når du er færdig, skal du genstarte Adobe Reader, så ændringerne kan træde i kraft. Hvis Adobe Reader ikke er konfigureret korrekt, kan Desktop Analytics ikke registrere hændelser, der er relateret til Adobe Reader.

Computersoftware og lydoptagelse

For at Smart Desktop kan udføre korrekt telefonregistrering og lydoptagelse, kræves evnen til at registrere og fange visse netværksprotokoller (såsom SIP, SCCP og RTP). Enhver software, der kører på pc'en, og som forstyrrer, omdirigerer eller på anden måde skjuler netværkstrafik, medfører, at Smart Desktop ikke fungerer korrekt.

EKSEMPEL: SonicWall-VPN klienten med DNE-letvægtsfilteret (Deterministic Network Enhancer) aktiveret medfører, at udgående netværkstrafik omdirigeres fra netværkskortet Som Smart Desktop bruger. I dette tilfælde skal DNE-letvægtsfilteret være deaktiveret, for at Smart Desktop kan fungere korrekt.

PCI DSS-overholdelse

BEMÆRK Webex WFO v10.3 og nyere understøtter TLS v1.2 og har udfaset TLS v1.1.

Brug af port

Portkravene til Webex WFO-komponenter er angivet nedenfor.

Generelt skal port 80 og port 443 til en webserver være åbne for at oprette forbindelse til Webex WFO for alle cloud-integrationer med Webex WFO. De nøjagtige portkrav varierer afhængigt af din cloududrulningsmodel.

Edge komponenter:

- Smart Desktop

Komponenter til dataserver:

- Dataserver – ACD synkronisering: Avaya CM med Contact Center Elite
- Dataserver – ACD synkronisering: CCaaS-integrationer
- Dataserver – ACD synkronisering: CUCM netværksoptagelse
- Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Dataserver – GIS
- Dataserver – Record/Capture
- Dataserver – signal: CTI
- Dataserver – signalering: CTI, Avaya Aura Communication Manager-optagelse
- Dataserver – signal: CTI, Cisco Unified Communications Manager netværksoptagelse
- Dataserver – Signalering: SIPREC

Edge komponenter

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
Smart Desktop				
UDP 49152–65535	Livelydovervågning – RTP Live-skærmovervågning – RDP-stream	Agentens pc	Supervisorens browser	—
TCP 52102	Kommunikation mellem Cisco CTI dataservere og SDC	Smart Desktop	Dataserver	

Komponenter til dataserver

Port	Br	Kilde	Destination	Bem
Dataserver – ACD synkronisering: CCaaS-integrationer				
TCP 443	Kommunikation mellem CCaaS-integrationer og følgende indstillinger på dataserveren: Indstillinger for ACD af regional dataserveroptagelse, serverindstillinger for optagelses- CTI signalserver og indstillinger for ACD optagelse af regional dataserver	—	—	—
Dataserver – ACD synkronisering: CUCM netværksoptagelse				
TCP 22	Kommunikation mellem både den SFTP konfiguration og de regionale indstillinger for dataserver på dataserveren og CUCM faktureringstjenesten	SFTP, dataserver	CUCM fakturering Forkyndelse	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
TCP 8443	Kommunikation mellem CUCM AXL og regional dataserver ACD Synkroniser indstillinger på dataserveren	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE AW SQL-serveren Indstillinger for ACD synkronisering af database og regional dataserver på Dataserver	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB-SQL Serverdatabase	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE HDS-SQL-serveren Indstillinger for afstemning af database og begge områder for regional dataserver og indstillingerne for ACD registrering af regional dataserver på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS-SQL Serverdatabase	—
TCP 42027	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (side a) og indstillingerne for optagelses- CTI signalserverne på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI tjeneste (Side A)	Side A som standard, hvis du bruger PG1. Havne vil varierer afhængigt af hvilken PG du bruger. Den CTI-serverport, der er konfigureret i Unified CCE ACD konfiguration.
TCP 43027	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (side b) og indstillingerne for optagelses- CTI signalserver på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI tjeneste (Side B)	Side B standard, hvis du bruger PG1. Havne vil varierer afhængigt af hvilken PG du bruger. Den CTI-serverport, der er konfigureret i Unified CCE ACD konfiguration.
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified				

CCX				
TCP 1504	Kommunikation mellem Unified CCX Informix-databasen og	Dataserver	Unified CCX	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
	både Regional Data Server ACD Sync Settings og Regional (Område) Indstillinger for dataserver ACD-optagelse		Informix-databasen	
TCP 12028	Kommunikation mellem den Cisco Unified CCX CTI tjeneste (Side a) og indstillingerne for optagelses- CTI signalserverne på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX-CTI tjeneste (Side A)	Side A som standard. Dette er RMCM TCP port konfigureret i Unified CCX Systemparametre. CTI-serveren Port konfigureret i Unified CCX ACD Konfiguration.
TCP 12028	Kommunikation mellem den Cisco Unified CCX CTI tjeneste (Side b) og indstillingerne for optagelse af CTI-signalserver på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI Service (Side B)	Standard side B. Dette er RMCM TCP-port konfigureret i Unified CCX Systemparametre. CTI-serveren Port konfigureret i Unified CCX ACD-konfiguration.
Dataserver – GIS				
—	—	—	—	Mens GIS ikke lytter direkte på en port, skal filerne kopieres over til dataserveren. Hvis kopieringen er færdig via FTP bruges port 20 og 21.
Dataserver – Registrering/registrering				
UDP 39500-43500	Optagelse af RTP	Telefon eller stemme gateway	Lydoptagelse (Optag server)	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
UPD 49152-65535	Live lydovervågning – RTP	Lydoptagelse (Optag server)	Vejleders browser	—
Dataserver – Signalering: CTI				
TCP 443	Signalserver	Signalserver	Cisco API	—
TCP 52102	Optagelse af signalering	Lydoptagelse (Record-servere) eller Smart Desktop-klienter	Signalserver	—
TCP 52103	Hazelcast	Partner til signaleringsserver	Signalserver	—
Dataserver – signalering: CTI, Cisco Unified Communications Manager netværksoptagelse				
TCP 2748	JTAPI-signalering	Signalserver	Unified CM-udgivere og abonnenter	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalering fra Unified CM	Enhver Unified CM-udgiver eller abonnent	Signalserver	Ikke sikker
TCP 5060	Signalserver	primær signalserver	sekundær signalserver	Tovejs

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
TCP 5061	Sikker SIP-signalering fra Unified CM	Enhver Unified CM-udgiver eller abonnent	Signalserver	Sikker. Bruges typisk kun, når systemet er konfigureret til SRTP.
Dataserver – signalering: SIPREC				
TCP 443	Cisco API-forespørgsler	Signalserver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalering fra gateway	Gateway	Signalserver	—
TCP 59106	Optagelse af signalering	Lydoptagelse (Pladeservere)	Signalserver	—
TCP 59107	Hazelcast	Partner til signaleringsserver	Signalserver	—

Om opbevaring

Det er vigtigt at bemærke forskellen i den påkrævede lagertype i Webex WFO.

Medielagring er det permanente lager til mediefiler. Den er velegnet til langtidslagring, og den bruges ikke til afspilning, medmindre højhastighedsnetværkslagring også er konfigureret til at bruge den samme placering.

Højhastighedsnetværkslagring refererer til det højhastighedsnetværk, der bruges til lagring af midlertidige filer, mappeplacering, hvor al operationel behandling finder sted, og hvor analysedata (Lucene) gemmes. Dette omfatter masseeksportbehandling, Lucene-indeksplaceringen, mediekonvertering, medieafspilning og filer, der slettes efter 24 timer af systemet i løbet af dagen med undtagelse af analyser.

> **BEMÆRK Analysefiler** gemmes i højhastighedsnetværkslager, men er ikke inkluderet i sletningen af filer af systemet i løbet af dagen.

Når der anmodes om et opkald til afspilning, trækker systemet filen fra permanent lager og placerer den i den midlertidige mappe inden for High Speed Network Storage-niveauet for øjeblikkelig adgang. Derfra udfører den omkodning og streaming.

Admin konfiguration

Når du konfigurerer systemet for første gang, konfigureres standardlagerplaceringen for medier på siden Systemadministratorens lagerplacering.

> **BEMÆRK VENLIGST** : Under den første opsætning er standardmedielagerplaceringen din højhastighedsnetværkslagring og medielagerplacering. Der er behov for en yderligere indsats for at adskille højhastighedsnetlagring og medielagring forskellige steder. Netværks- og medielagringssteder har drastisk
> Forskellige præstationsegenskaber. Dette er grunden til, at det ikke anbefales at vælge begge muligheder som standardlagerplacering, fordi det kan føre til ydelsesproblemer.

Konfigurer separate netværks- og medielagerplaceringer

1. Før du opretter en lejer, skal du navigere til systemadministrationsportalen > Programadministration > systemkonfiguration > lagerplacering.
2. Klik på **Opret en ny lagerplacering**.
3. Hvis du vil oprette en netværkslagerplacering med høj hastighed, skal du indtaste et entydigt **navn i feltet Navn** .
4. På rullelisten Type skal du vælge **Netværk (øjeblikkelig adgang).**
5. Under **Standard** skal du markere afkrydsningsfeltet **Netværk** .

6. Konfigurer de resterende **felter til konfiguration** af netværkslager.
7. Klik på **Save (Gem)**.
8. Hvis du vil oprette en medielagerplacering, skal du gå tilbage til Programadministration > Lagerplacering.
9. Klik på **Opret en ny lagerplacering**.
10. Hvis du vil oprette en medielagringsplacering, skal du indtaste et entydigt **navn i feltet Navn** .
11. På rullelisten **Type er Netværk (øjeblikkelig adgang)** valgt på forhånd.
12. Under **Standard** skal du markere afkrydsningsfeltet **Medier** .
13. Konfigurer de resterende **felter til konfiguration** af netværkslager.
14. Klik på **Save (Gem)**.

BEDSTE FREMGANGSMÅDE Slet den oprindelige **standardplacering for medielagring** , når de nye placeringer for netværks- og medielager er konfigureret.

Konfigurer lejerlager

Udfør denne procedure, når du opretter en ny lejer fra systemadministrationsportalen.

1. Gå til Programadministration > Lejeradministration > lejere.
2. I afsnittet Lagerplacering skal du finde standardplaceringen for højhastighedsnetværkslagring og markere afkrydsningsfeltet **Tilgængelig** .
3. Find standardmedielagerplaceringen, og markér afkrydsningsfeltet **Tilgængelig** og **afkrydsningsfeltet Standard** .
4. Klik på **Save (Gem)**.
5. Hvis du vil validere, skal du logge på lejeren og navigere til Programadministration > Systemkonfiguration > Lagerprofiler.
6. Klik på rullelisten **Lagerplacering** . Netværket og medielagringsplaceringerne vises på rullelisten.

   BEMÆRK: Vælg ikke Netværkslager til en lagerprofil.

Lagerniveauer

Der findes tre lagerniveauer for kontaktoplysninger:

- Amazon S3 (øjeblikkelig adgang) - Amazon S3-lagring (standard) bruges til kortvarig opbevaring (12-24 måneder) af dagligt operationelt indhold, såsom mediefiler (stemme og skærm) og historiske data til rapportering, prognoser og planlægning. Svarprocenterne på brugeranmodninger kan være:

Næsten øjeblikkeligt i sekunder, men kan variere lidt afhængigt af mængden af data eller typen af data, der anmodes om.

- Amazon S3 delt (øjeblikkelig adgang) - Ligner Amazon S3-lagerniveauet, bortset fra at flere lejere gemmer deres data i den samme Amazon S3-lagerspand i en lejerspecifik mappe.
- Netværk (øjeblikkelig adgang) - Netværkslagring (ydeevne) bruges til brugerdrevet medieindhold, analyse og Datamart-indhold. Dette er et SAN (Storage Area Network) eller en filserver. Det giver en næsten øjeblikkelig svarrate på brugeranmodninger. Disse data gemmes i en workflow-defineret tidsperiode, hvorefter de slettes. Administratorer kan eventuelt angive en trinvis uploadplacering, som indeholder data, før de uploades til den langsigtede placering for datalagring i realtid.

Du kan også vælge at få en tredjepart til at gemme dine data, når de har nået slutningen af deres opbevaringsperiode. Når dataene er gemt, fjernes de fra Webex WFO. Når du henter lagrede data, skal du bruge andre programmer end Webex WFO til at gennemgå dem.

- Lejere – Brug afsnittet Lejerlagerplacering på siden Lejere til at tildele og definere lagerplaceringen for hver lejer.

Opbevaring tilbud

Webex WFO Cloud bruger intelligent niveauinddeling til lagring med en enkelt pris pr. GB pr. måned for dit samlede forbrug. Nye filer og filer, der er blevet åbnet for nylig, er tilgængelige med det samme. Ældre filer, der ikke er blevet åbnet for nylig, hentes fra et lidt langsommere lagerniveau, som de muligvis er blevet flyttet til. Ældre filer tager typisk kun et par sekunder at blive hentet.

Masseimport og -eksport af data

I dette emne beskrives metoder til import af data til og eksport af data ud af Webex WFO.

Masseimport og eksport af data via Webex WFO

Webex WFO giver dig mulighed for at importere og eksportere flere typer data. Nedenfor beskrives, hvilke data der kan importeres og eksporteres, og hvordan de kan importeres og eksporteres. Datafiler, der importeres eller eksporteres, er i CSV format. Følgende typer data kan importeres og eksporteres:

- Globalt kan du importere og eksportere brugere, teams og grupper.
- I Analytics kan du importere og eksportere udtryk og applikationer.
- I Kvalitetsstyring kan du importere og eksportere evalueringsformularer og eksportere kontaktdata.
- I WFM kan du importere historiske data og prognoser.

BEMÆRK: Massekontakteksport af rodoptagelser understøttes ikke.

Import og eksport af API'er

Disse API'er viser REST-lignende slutpunkter til import og eksport af data:

- Importer API – Giver dig mulighed for at hente oplysninger om back end-objektmodellerne (back end-modelfelterne og de typer, der er knyttet til disse felter) og importere disse data fra CSV filer til disse back end-modeller
- Eksportér API – giver dig mulighed for at hente data fra back-end-modellerne i et CSV format.

Se Webex *WFO API Reference Guide* for mere information.

Masseeksport af kontakter

Du kan eksportere data for flere kontakter ved hjælp af indstillingen Masseeksport af kontakter på rullelisten Indstillinger for siden Interaktioner. Eksporterede filer gemmes i mapper med passende navne på en ekstern lagerplacering. Eksternt lager kan konfigureres til at tillade øjeblikkelig eller øjeblikkelig adgang. For mere om eksternt lager, se "Konfigurer lagerprofiler" i Webex WFO User Guide.

BEMÆRK: Kontakter og metadata eksporteres som CSV filer.

Planlæg en gentagen eksport af massekontakter

1. Opret og gem et filtersæt på siden Interaktioner.

   VIGTIGT Du skal konfigurere alle de filtre, du føjer til filtersættet, fuldt ud. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fuldt ud, mislykkes massekontekstseksporten.

   EKSEMPEL : Du føjer filteret **Predictive Net Promoter Score** til dit filtersæt. Du vælger **Lig med på rullelisten Operator** , men du indtaster ikke et tal i **feltet Resultat** . Hvis dette filter ikke konfigureres fuldt ud, mislykkes eksporten af massekontakter.

2. **Klik på ikonet Indstillinger** , og klik derefter på **Massekontakteksport**.
3. Klik på fanen **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som defineret i de beskrevne felter nedenfor.

   Eksportnavn — Angiv et navn til massekontakteksportfilen.

   Gemt søgning – Vælg dit gemte filtersæt.

   Lagerplacering — Vælg den eksterne lagerplacering, som du vil eksportere kontakterne til.

   Medietype – Vælg det filformat, Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Lyd-/videoformater** — Vælg det filformat, som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med både lyd- og skærmoptagelser.
   - **Kun lydformater** – Vælg det filformat, som mediet, der kun indeholder lyd, skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med lydoptagelser.
   - **Ingen** — Vælg **Kun** transskriptioner for kun at eksportere transskriptioner.

   Analytics-outputformat – Vælg det filformat, du vil eksportere Analytics-transskriptionsdata i: JSON eller XML. Hvis du vælger **Ingen**, eksporterer Webex WFO ikke nogen Analytics-transskriptionsdata. Vælg **Ingen** for kun at eksportere en CSV fil med metadata.

5. Vælg **Send planlagt eksport**, og planlæg derefter eksporten som beskrevet nedenfor.

   Ugentligt – Vælg en eller flere dage i ugen, og vælg derefter klokkeslættet på de dage, hvor Webex WFO eksporterer kontakterne.

   Månedligt – Vælg dagen i måneden, og vælg derefter det tidspunkt på dagen, hvor Webex WFO eksporterer kontakterne.

6. Klik på **Opret**.

Når du opretter en planlagt massekontakteksport, gemmer Webex WFO eksporten. Hvis du vil redigere eksporten, skal du klikke på fanen Eksport af **gemte kontakter og vælge eksporten på rullelisten Navn på** gemt eksportfil **.**

BEMÆRK: Den første planlagte eksport (ugentlig eller månedlig) skal finde sted efter den næste planlagte kørsel af opgaven App Dynamic Refresher. Ellers vil den første planlagte eksport ikke ske,
Selvom fremtidig eksport vil. Som standard kører opgaven App Dynamic Refresher hvert femten minut. Kontakt systemadministratoren for at bekræfte denne plan.

Eksportér kontakter med det samme

1. Opret og gem et filtersæt på siden Interaktioner.

   VIGTIGT Du skal konfigurere alle de filtre, du føjer til filtersættet, fuldt ud. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fuldt ud, mislykkes massekontekstеksporten.

   EKSEMPEL : Du føjer filteret **Predictive Net Promoter Score** til dit filtersæt. Du vælger **Lig med på rullelisten Operator** , men du indtaster ikke et tal i **feltet Resultat** . Hvis dette filter ikke konfigureres fuldt ud, mislykkes eksporten af massekontakter.

2. **Klik på ikonet Indstillinger** , og klik derefter på **Massekontakteksport**.
3. Klik på fanen **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som beskrevet nedenfor.

   Eksportnavn — Angiv et navn til massekontakteksportfilen.

   Gemt søgning – Vælg dit gemte filtersæt.

   Lagerplacering — Vælg den eksterne lagerplacering, som du vil eksportere kontakterne til.

   Medietype – Vælg det filformat, Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Lyd-/videoformater** — Vælg det filformat, som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med både lyd- og skærmoptagelser.
   - **Kun lydformater** – Vælg det filformat, som mediet, der kun indeholder lyd, skal eksporteres i. Kun tilgængelig for kontakter med lydoptagelser.
   - **Ingen** — Vælg **Kun** transskriptioner for kun at eksportere transskriptioner.

   Analytics-outputformat – Vælg det filformat, du vil eksportere Analytics-transskriptionsdata i: JSON eller XML. Hvis du vælger **Ingen**, eksporterer Webex WFO ikke nogen Analytics-transskriptionsdata. Vælg **Ingen** for kun at eksportere en CSV fil med metadata.

5. Vælg **Send eksport med det samme**.
6. Klik på **Opret**.

Licenskrav ved eksport af massekontakter

Cisco kræver, at du vælger en licenstype til masseeksport af kontakter.

- **Standardlicens** – eksportér op til 1.000 kontakter dagligt via brugergrænsefladen.
- **Ydeevnelicens**—Eksportér kontakter på én gang ved at konfigurere eksportjob med flere kontakter med jævne mellemrum i løbet af dagen.

BEMÆRK Som standard er hver eksportbatch begrænset til 10.000 pr. job med det maksimale antal kontakter i alt pr. dag på 40.000 med Performance-licensen. Hvis der er behov for en stigning i disse Begrænsninger, skal du kontakte Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

Lagring og adgang til massekontaktfiler

Webex WFO eksporterer og gemmer massekontaktfiler i mappen Eksporter på den eksterne lagerplacering, du konfigurerer (se Programadministration > Global > Systemkonfiguration > Eksternt lager).

Flowdiagrammer for dataoverførsel

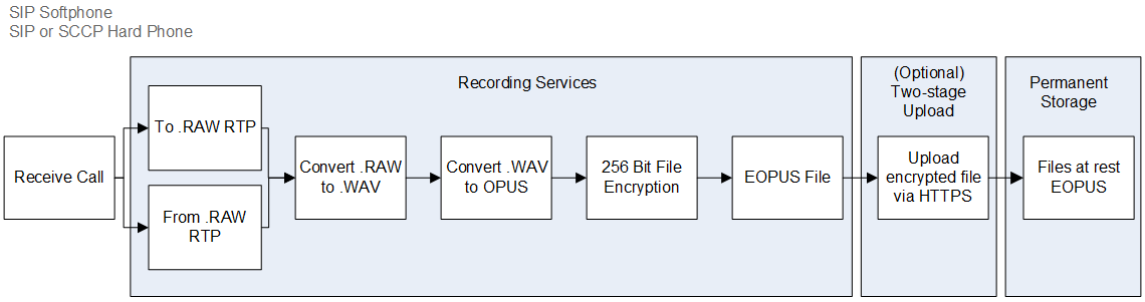
Dette emne indeholder diagrammer, der illustrerer følgende:

- Webex WFO Smart Desktop-dataflow
- Webex optagelse og afspilning af WFO-optagelser
- Webex WFO Analytics-dataflow
- Webex WFO-lagringsdataflow
- Webex WFO-optagelseskryptering

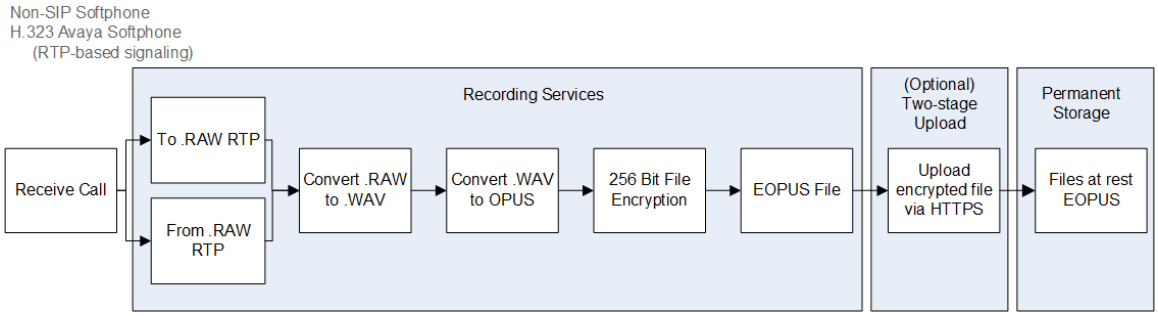
Smart Desktop Capture dataflowdiagrammer

Dette emne indeholder diagrammer, der beskriver Smart Desktop-dataflowet.

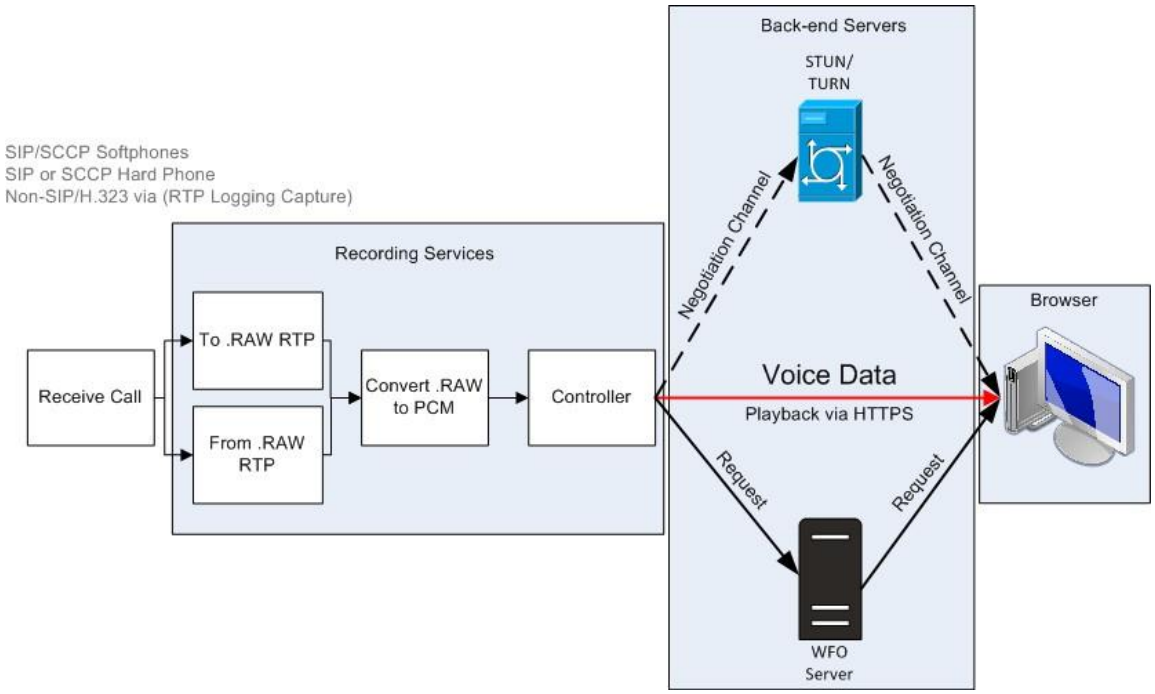
Smart Desktop SIP/SCCP-signalering



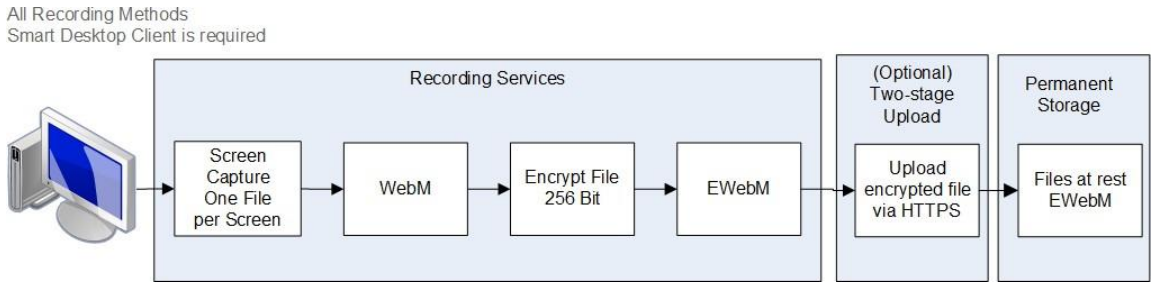
Smart Desktop RTP logføring



Smart Desktop Live-lydovervågning

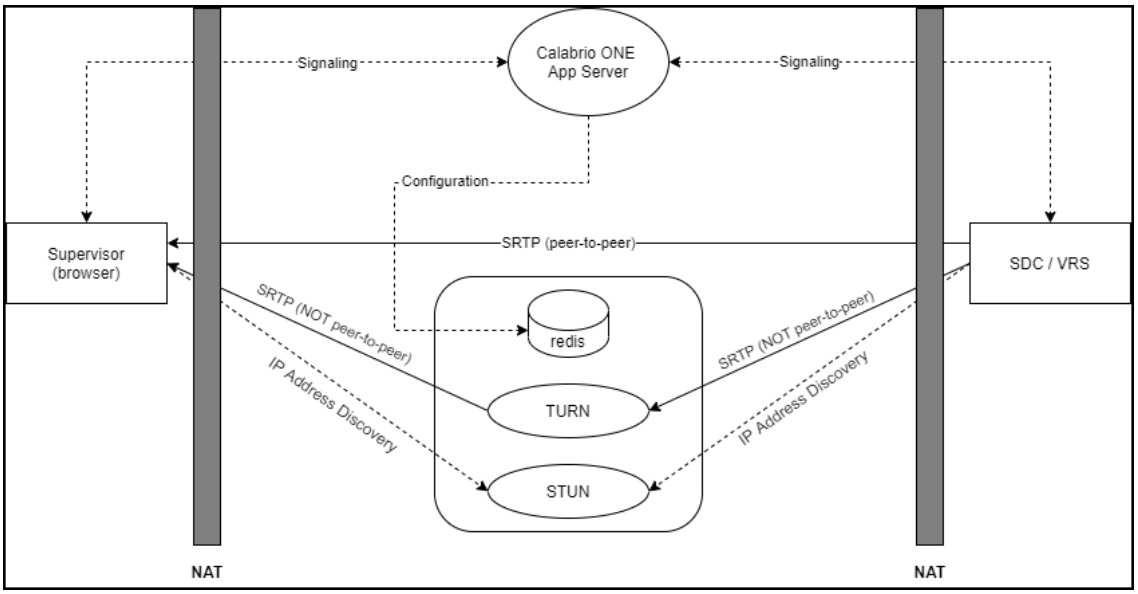


Smart Desktop Live-skærmovervågning



BEMÆRK: Smart Desktop-skærm og lydoptagelse bruger AES 256-bit kryptering, hvis optagelsen finder sted inden Webex WFO.

Smart Desktop Live-overvågningsforbindelser



Forbindelse	Porte	Protokol	Bemærkninger
Signalering	80, 443	TCP	Af websocket
Konfiguration	6379	TCP	STUN/TURN-administration ved hjælp af rollen Systemadministrator i Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Lyd- og billedmedier

Forbindelse	Porte	Protokol	Bemærkninger
SRTP (ikke peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Lyd- og billedmedier
IP Address Discovery	3478	UDP og TCP	—

Flowdiagrammer for optagelse, optagelse og afspilning af data

I dette emne beskrives processen til afspilning af kontaktoptagelser.

Diagram over dataflow for lydafspilning

Under afspilning kopieres lyd- og skærmoptagelsesfiler fra permanent lager og placeres i et sikret cloud-netværkslager, dekrypteres og behandles til afspilning. Filerne dekrypteres samtidigt og sikres via netværkslagring og HTTPS.

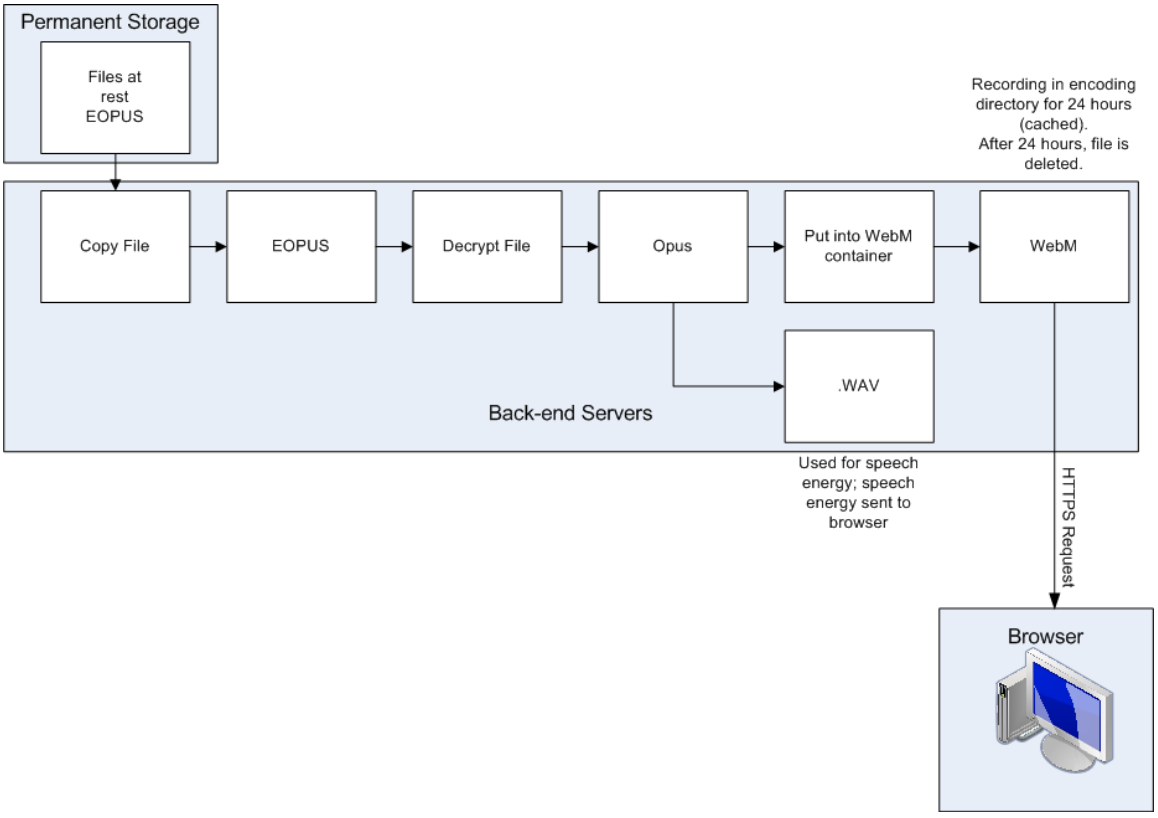


Diagram over dataflow for skærmafspilning

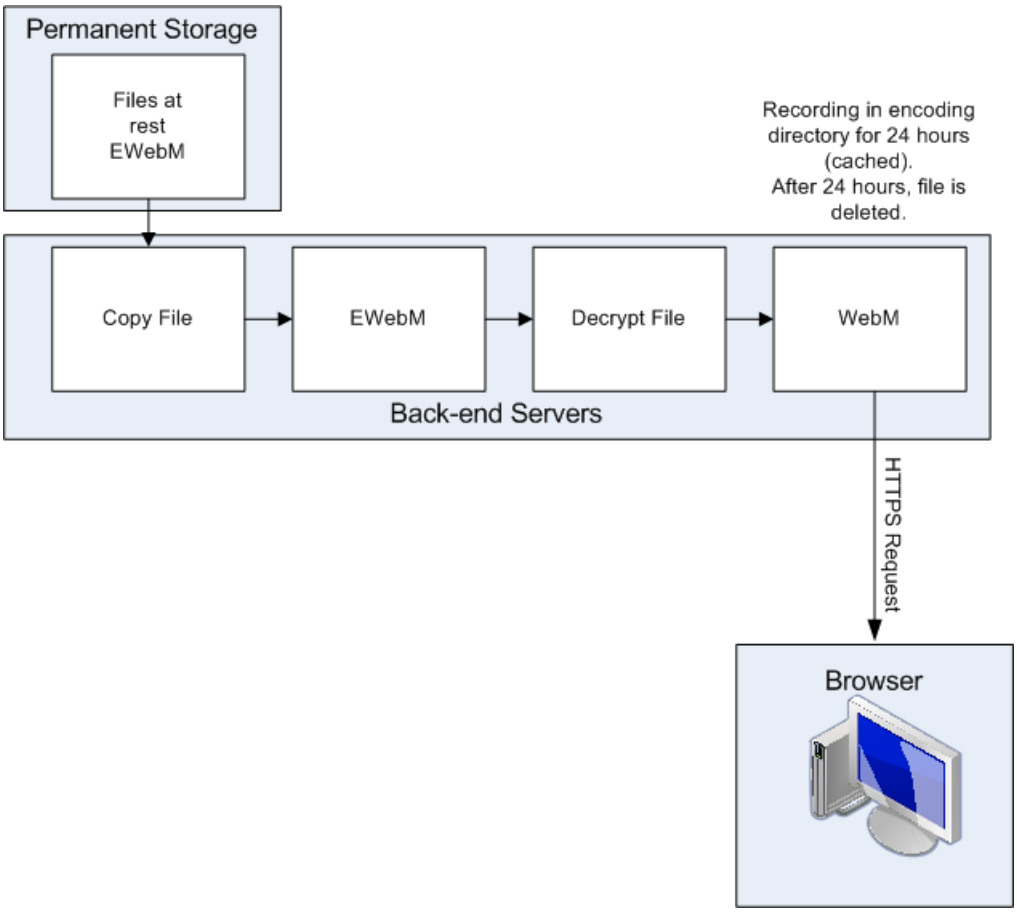
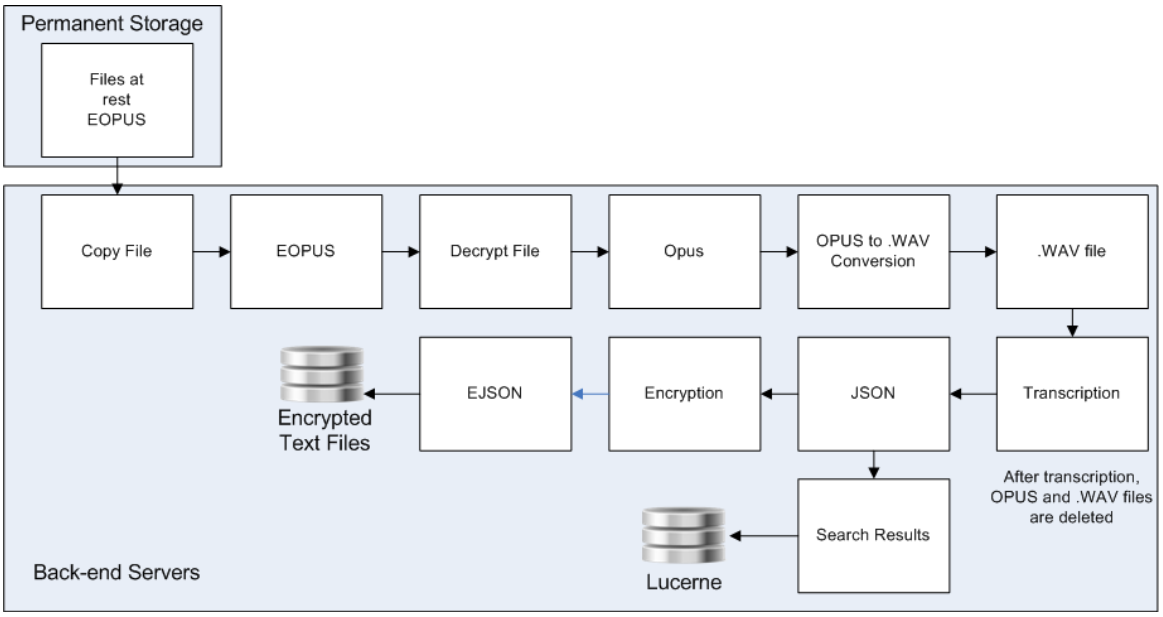


Diagram over analysedataflow

Dette emne beskriver dataflowet til behandling af Analytics-data.

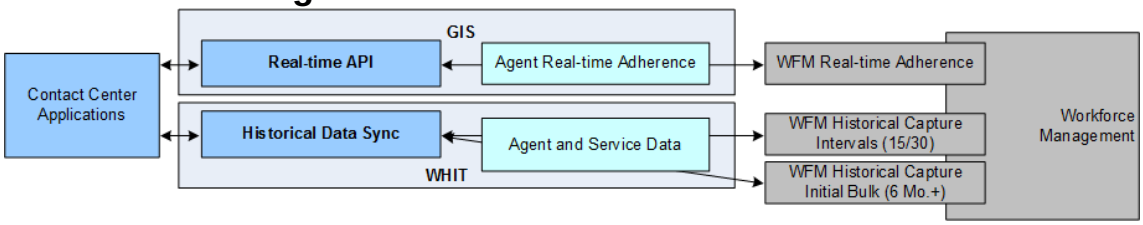
Dataflowdiagram for analyse af taletransskription



WFM dataflowdiagram

I dette emne beskrives dataflowet for behandling af WFM overholdelse i realtid og historiske data.

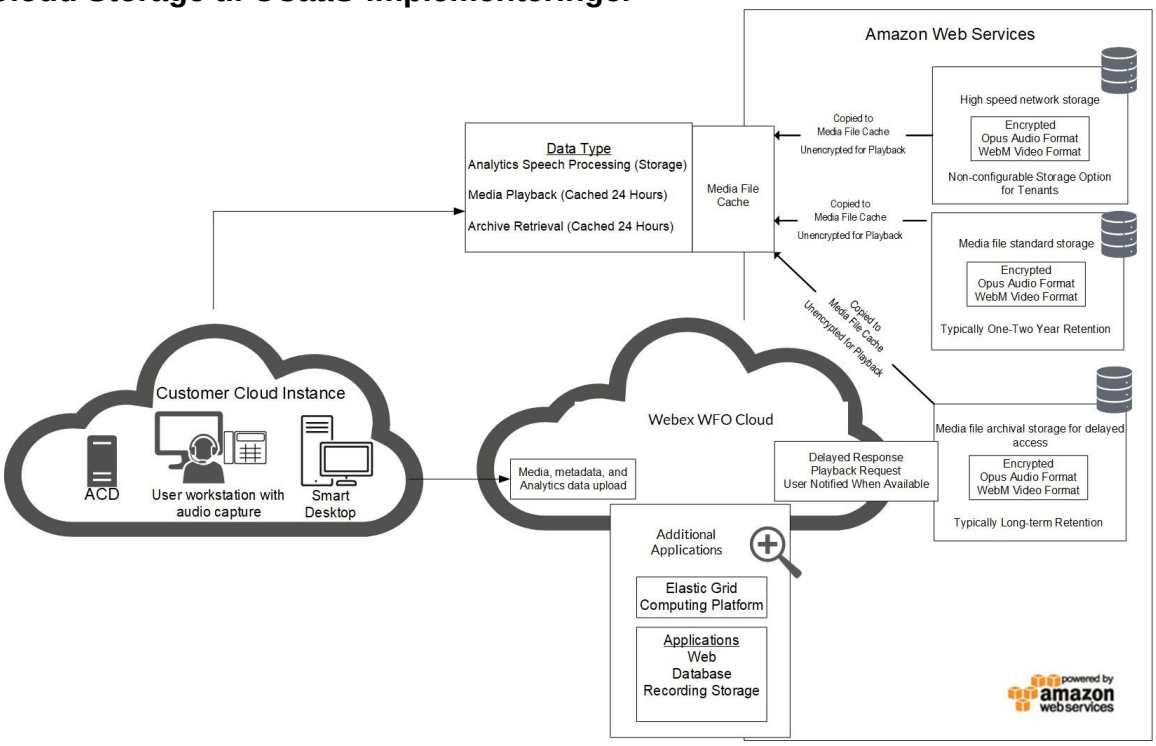
WFM dataflowdiagram



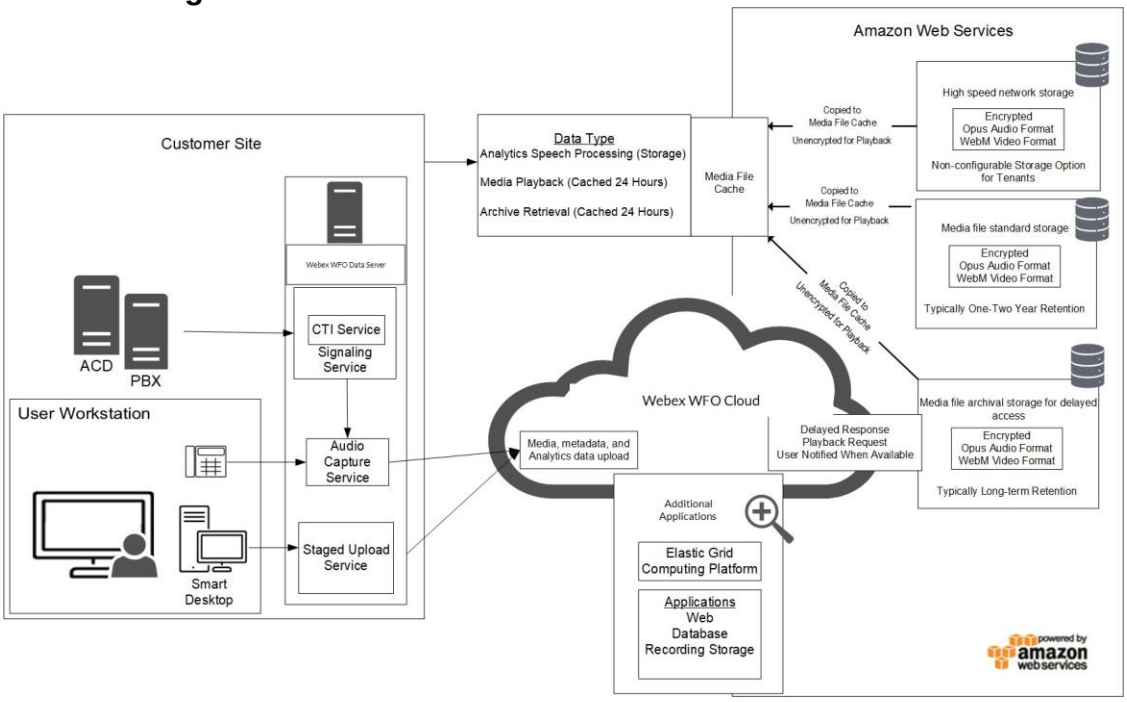
Dataflowdiagrammer for skylagring

Dette emne beskriver dataflowet for lagring af kontaktdata i Webex WFO for CCaaS og installationer, der hostes af kunder.

Cloud Storage til CCaaS-implementeringer



Cloud Storage til kundehostede ACD-installationer

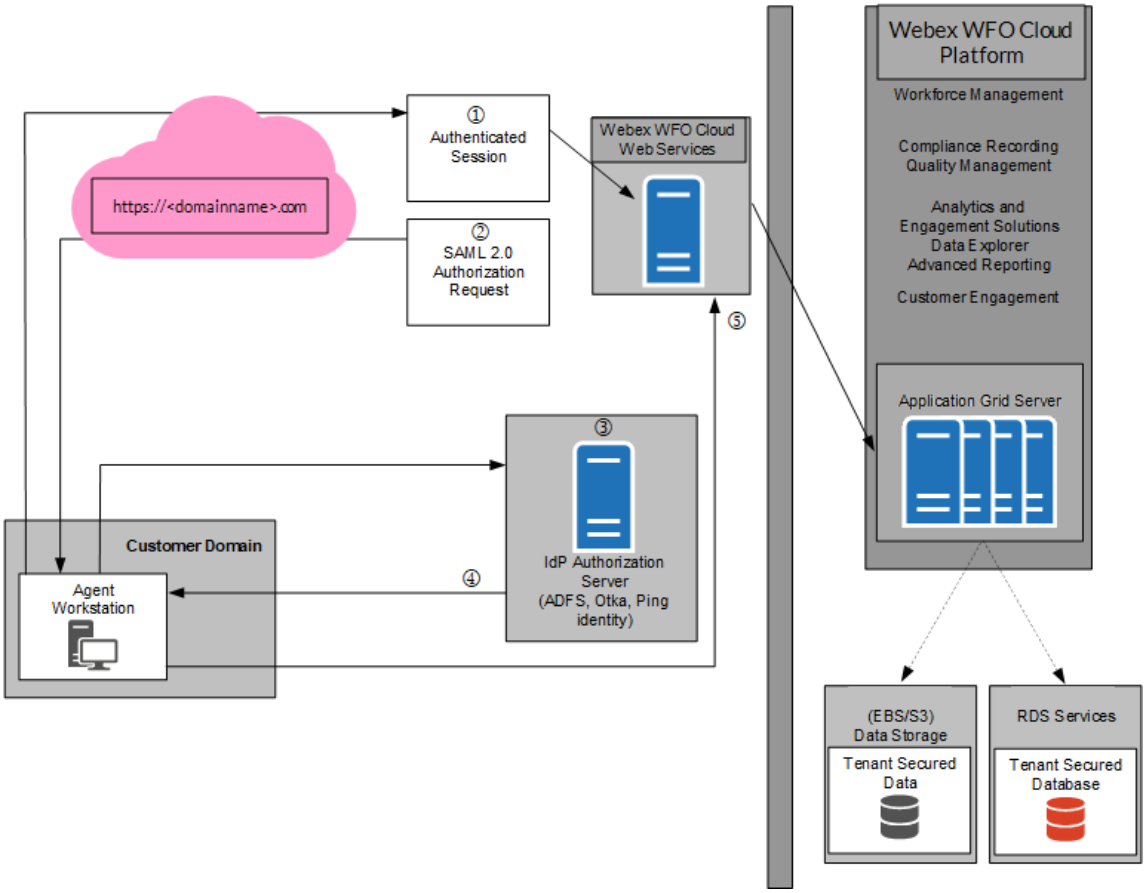


SAML Diagram over godkendelsesprocesforløb

I dette emne beskrives processen til godkendelse af SAML.

Al autorisation og godkendelse af kendte brugeridentiteter administreres af kunden inden for identitetsudbyderen (autorisationsserveren) og uden for Webex WFO Cloud. Webex fungerer WFO som tjenesteudbyder (ressourceserver) og forbruger alle brugeridentiteter fra kundens identitetsudbyder (IdP). Kendte brugeridentiteter, der er aktive i kundens IdP, får korrekt tilladelse til at få adgang til din organisations URL (f.eks. .https://Ciscocloud.com) via en SAML autorisationskommunikation mellem kundens IdP og Webex WFO's ressourceserver.

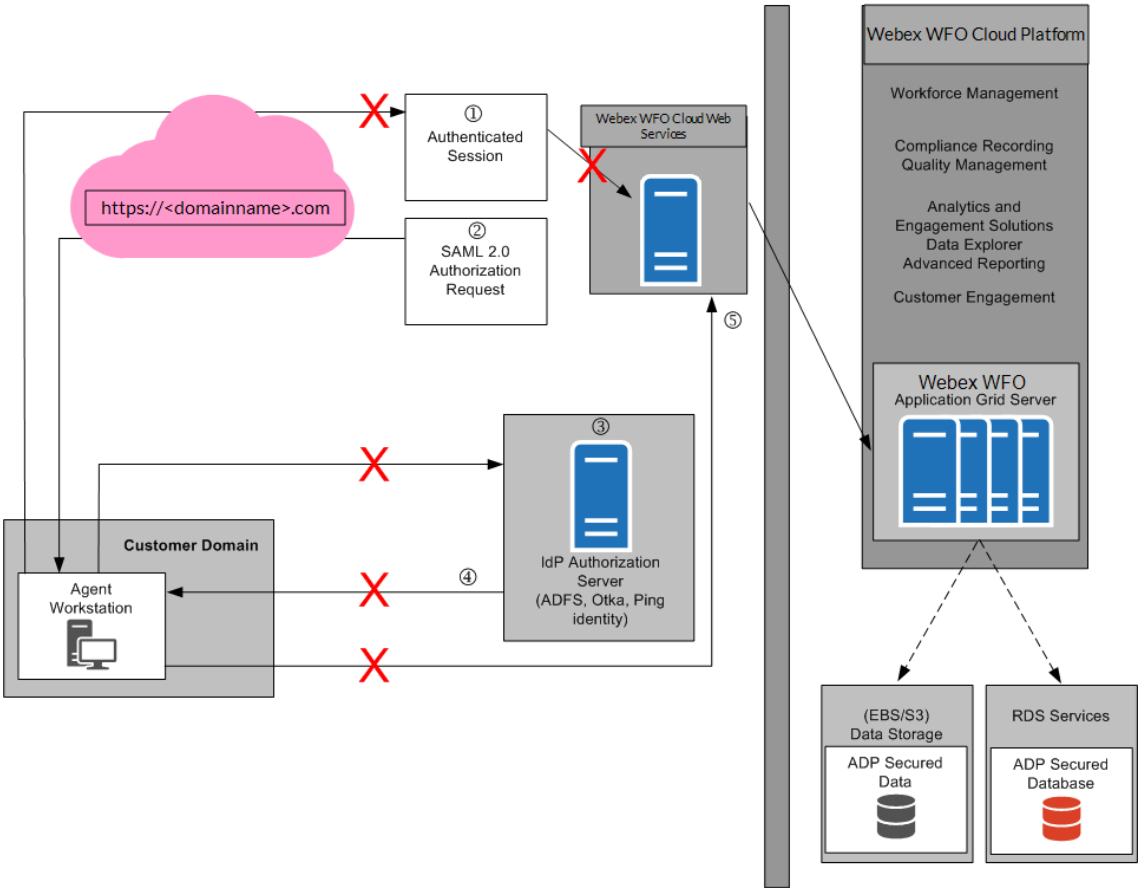
SAML Godkendelsesproces



Trin til godkendelse af SAML:

1. Brugeren får adgang til den Webex WFO-URL-adresse (f.eks.# https://Ciscocloud.com). Hvis brugeren har en godkendt session med IdP (autorisationsserver), har brugeren adgang.
2. Hvis brugeren ikke har en godkendt session, skal du oprette en SAML godkendelsesanmodning og omdirigere tilbage til browseren til IdP (autorisationsserver).
3. Hvis brugeren ikke allerede er godkendt med IdP (autorisationsserver), bliver brugeren bedt om at logge på.
4. Når brugeren har logget på IdP'en, eller hvis brugeren allerede var logget på, sender IdP en omdirigering tilbage til browseren med et SAML svar.
5. Webex WFO validerer SAML-svaret, modtager brugerens oplysninger fra SAML-svaret, opretter en godkendt session og tillader adgang.

SAML benægtelsesproces

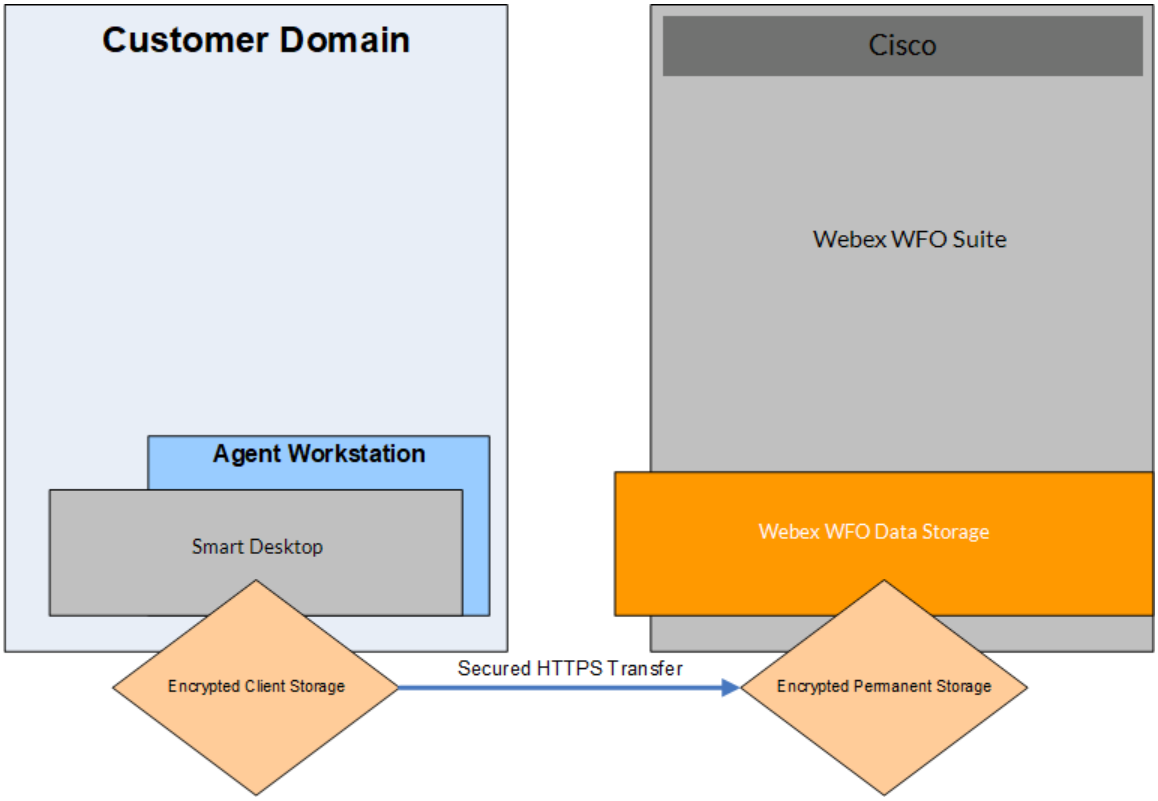


Trin til afvisning SAML godkendelse:

1. Brugerens godkendelsesadgang er blevet afsluttet i IdP'en.
2. Hvis brugeren ikke har en godkendt session, skal du oprette en SAML godkendelsesanmodning og omdirigere tilbage til browseren til IdP (autorisationsserver).
3. Da brugeren ikke er godkendt med IdP (autorisationsserver), bliver brugeren bedt om at logge på.
4. Brugeren kan ikke godkende med IdP (godkendelsesserver) og er ikke autoriseret.
5. Brugeren nægtes adgang.

Optagelseskryptering

Følgende diagram beskriver krypteringen af optagelser i Webex WFO.



Alle data krypteres og transporteres via sikret HTTPS/SSL fra kundens forudsætning til Webex WFO til behandling og opbevaring.

I cloud-installationer er den tilgængelige krypteringsmetode RSA-2048 (med asymmetriske nøgler) og AES-256 for medier, der er optaget af Webex WFO.

I cloud-installationer af Webex WFO er det kun lejeren (ikke Webex WFO Cloud Operations), der styrer de nøgler, der bruges til at kryptere optagelser, og disse nøgler gemmes i lejerens database. Derudover er et andet krypteringslag indlejret i Webex WFO, som Webex WFO Cloud Operations heller ikke har adgang til.