Webex Installationsvejledning til WFO Cloud

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 10. juli 2020
Senest opdateret: 28. februar 2025

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)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

Indhold 3

Indførelsen 7

Lokalisering og understøttede sprog 9

Systemkonfiguration 13

Understøttede miljøer 15

Understøttede telefoner 15

Hårde telefoner 15

Understøttede codecs 15

Brug af flere softphones 15

Understøttede mobile enheder 16

Edge-komponenter 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Om Webex WFO Smart Desktop 18

Smart Desktop Client-tilslutning 19

Krav og overvejelser om Smart Desktop 20

Brug af port til Smart Desktop 22

Metadata for Smart Desktop-kontakter 24

Smart Desktop Capture dataflowdiagrammer 25

Test Smart Desktop 28

Administrer Smart Desktop 31

Programmet Optagelseskontrol 32

Webex WFO-dataserver 34

Systemkrav 37

Hardware til stationære computere 37

Computersoftware 38

.NET Framework 38

Browsere 38

Plug-in/udvidelse til Desktop Analytics 38

Adobe Acrobat Reader 39

Computersoftware og lydoptagelse 39

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser 39

Servere til tynde klienter 40

Installation af serveren for tynde klienter 41

Brug af port 42

Edge komponenter 43

Komponenter til dataserver 43

Kryptering af filer 48

Politik om adgangskoder 48

Authenticering 51

Metoder til registrering af platform 51

Understøttede optagelsesmetoder efter platform 51

Sonus Gateway-optagelse 55

Installation 75

Installation af dataserveren 75

Forudsætninger 75

Installer dataserveren for en enkelt lejer 76

Installer dataserveren for flere lejere 76

Cisco Unified Communications Manager-brugere 77

Installation af Smart Desktop 78

Manuel installation 80

Installation ved hjælp af GPO 80

Installer Smart Desktop ved hjælp af lydløse kommandoparametre 81

Replikering af en installation ved hjælp af skrivebordsbilleder 81

Returnkoder til push-installation 82

Værktøj til klientbekræftelse 83

Optagelseskontrolelementer 84

Fjernelse 87

Afinstallation Webex WFO Smart Desktop 87

Afinstallation ved hjælp af GPO 87

Afinstaller Smart Desktop ved hjælp af lydløse kommandoparametre 88

Indledning

Webex WFO er en yderst skalerbar platform til optimering af arbejdsstyrken med flere lejere (WFO). Det inkluderer muligheden for at udføre opkaldsoptagelse, kvalitetsstyring, arbejdsstyrkestyring og analyse.

Dette dokument forklarer, hvordan du installerer Webex WFO i et skymiljø.

Lokalisering og understøttede sprog

Forskellige komponenter i Webex WFO understøtter forskellige sprog. Sprogunderstøttelse gælder for disse elementer:

- Brugergrænseflade
  - QM, WFM, analyser og indsigt
  - Oplæring i produktet
- Dokumentation
  - Onlinehjælp
  - PDF vejledninger
- Analyser
  - Transskription: Tale til tekst og transskriptionssøgning.
  - Interaktionsoversigt: En oversigt over en lydkontakt baseret på kontaktens afskrift.
  - Sætningshits: Identifikation af foruddefinerede sætninger. Webex WFO identificerer udtryksforekomster baseret på tale-til-tekst-transskriptioner af kontakter.
  - Synspunkt: Tekstbaseret synspunktsanalyse.
  - Forudsigelser: Maskinlæringsforudsigelser af evalueringsresultater og net promoter-resultater.
  - Tekst: Analytics til chat, mail, agentnoter og sociale medier.

Komponenter Webex WFO er tilgængelige på disse sprog.

Sprog	UI	Mobil App	Oplæring i produkt	Analyser								Dokumentation
				Transskription*	Interaktionsoversigt	Sætning hits	Følelser	Forudsigelser	Tekstanalyse	Populære emner	Automatisk QM	
Arabisk (ar-AR)				x	x	x		x				
Forenklet kinesisk (zh)	x		Begrænset									
Traditionelt kinesisk (zh-TW)	x		Begrænset									
Dansk (da)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			
Nederlandsk (nl)	Begrænset		Begrænset	x	x	x		x	x			
Dansk (da)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Australsk engelsk (da-AU)				x	x	x	x	x	x			
Sydafrikansk engelsk (da-DK)				x	x	x	x	x	x			
UK English (da)				x	x	x	x	x	x	x	x	
US English (da-DK)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

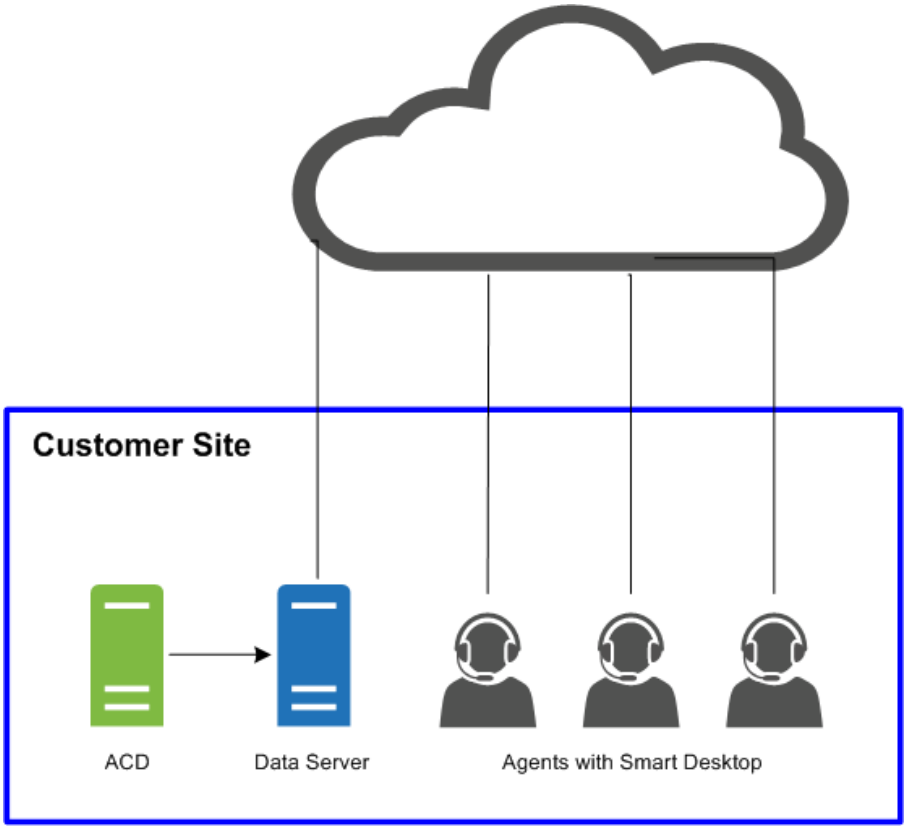
Sprog	UI	Mobil App	Oplæring i produkt	Analyser								Dokumentation
				Transskription*	Interaktionsoversigt	Sætning hits	Følelser	Forudsigelser	Tekstanalyse	Populære emner	Automatisk QM	
Finsk (fi)	x		Begrænset	x	x	x		x				
fransk (fr)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			Begrænset
Canadisk fransk (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
tysk (de)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			Begrænset
Italiensk (it)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			
Japansk (ja)	x		Begrænset									
Koreansk (ko)	x		Begrænset									
Norsk (NB)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			
Polsk (pl)	Begrænset		Begrænset	x	x	x		x	x			
Portugisisk (pt)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			
Portugisisk (Brasilien) (pt-BR)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			

Sprog	UI	Mobil App	I produktet	Analyser								Dokumentatio
				Transskription*	Interaktion Resumé	Frase Hits	Følelser	Forudsigel	Tekst Analyser	Trendvis ning	Automati	
Russisk (ru)	Begrænset											
Spansk (es)	x		Begrænset	x	x	x		x	x			Begræn
Mexicansk spansk (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Begræn	x	x	x		x	x			

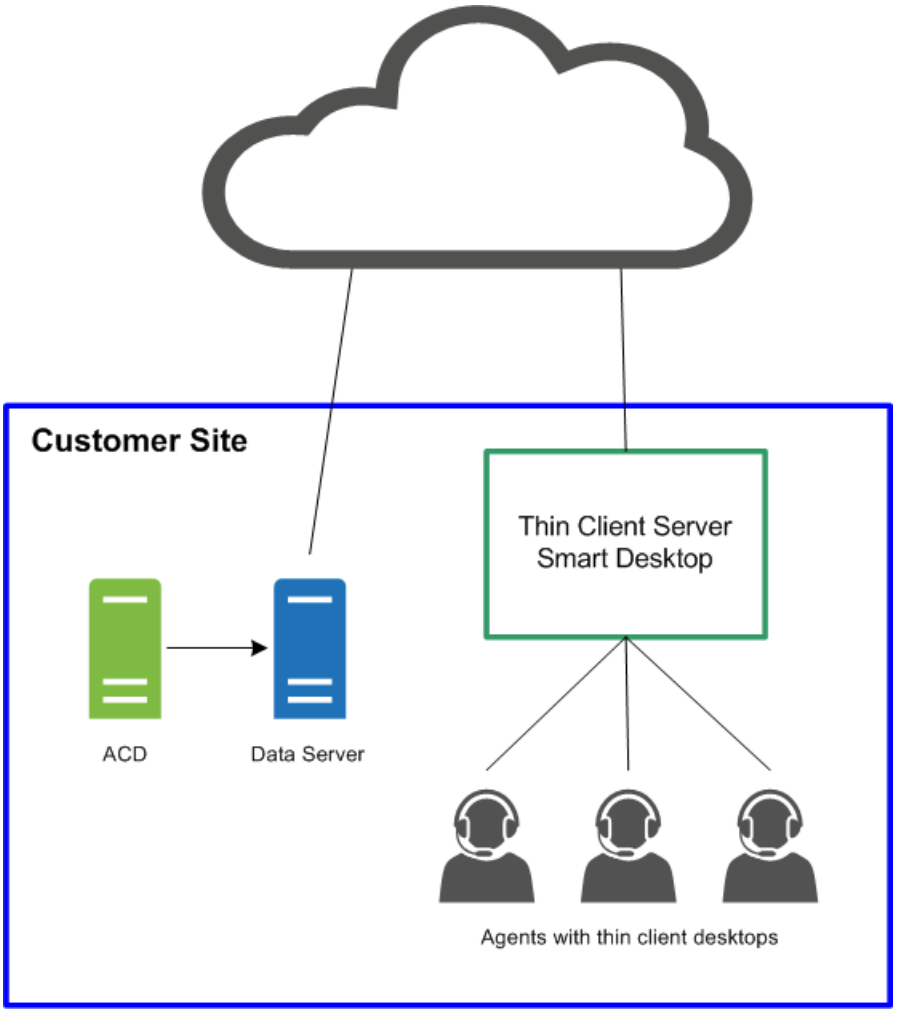
* Nogle understøttede sprog kræver muligvis yderligere konfiguration til din Webex WFO-implementering. Kontakt support for at sikre, at det sprog, du vil transskribere, er konfigureret til dig. Tilføjelse af flere sprog eller udvidelse af nuværende tilbud kræver samarbejde med Cisco. Kontakt din kontorepræsentant for at få flere oplysninger.

Systemkonfigura

Dette diagram viser en typisk Webex WFO-cloudinstallation.



Dette diagram viser en typisk Webex WFO-cloudinstallation med et tyndt klientmiljø.


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

Understøttede

Webex WFO understøtter en række miljøer og teknologier.

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

Understøttede telefoner

Webex WFO understøtter følgende telefoner.

Hårde telefoner

Se webstedet Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix for at få en liste over understøttede Cisco-harddiske.

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

Understøttede codecs

Webex WFO understøtter følgende codecs:

- G711
- G722
- G729

BEMÆRK: Codec-pakkestørrelsen skal være mindst 20 ms for at give brugbar lydkvalitet.

Brug af flere softphones

Hvis du bruger flere softphones på samme tid, må softphones ikke forbindes til et lokalt portnummer, der svarer til et af de portnumre, der er konfigureret på siden Globale indstillinger (Programadministration > QM Konfiguration > Globale indstillinger > SIP-indstillinger). Hvis portnummeret f.eks. er angivet under SIP-indstillingerne er 5060, kan ingen af dine softphones bruge en lokal port, der er bundet til portnummer 5060, hvis du vil bruge flere softphones på samme tid.

Start softphone, log på, hvis det er nødvendigt, og brug derefter et af disse værktøjer til at få vist netværksforbindelserne for det pågældende proces-id. Hvis nogen af netværksforbindelserne viser en lokal port, der svarer til et af de portnumre, der er konfigureret på siden Globale indstillinger, skal du gøre et af følgende:

- Brug softphonen alene, og der bruges ikke andre softphones samtidigt.
- Konfigurer softphonen, så den ikke bruger en af de angivne porte.

For at bekræfte portbrug skal du bruge et værktøj, der overvåger netværksforbindelser såsom netstat (på kommandolinjen skal du bruge parametre-anob), TCPView eller CurrPorts.

Understøttede mobile enheder

Agenter kan få adgang til en begrænset version af Webex WFO på en mobilenhed, f.eks. en smartphone eller tablet, ved at indtaste den Webex WFO-URL-adresse i enhedens browser. Agenten omdirigeres automatisk til en mobilversion af Webex WFO, hvor agenten logger på som normalt.

BEMÆRK: Den mobile enhed skal kunne få adgang til det netværk, hvor Webex WFO er installeret.

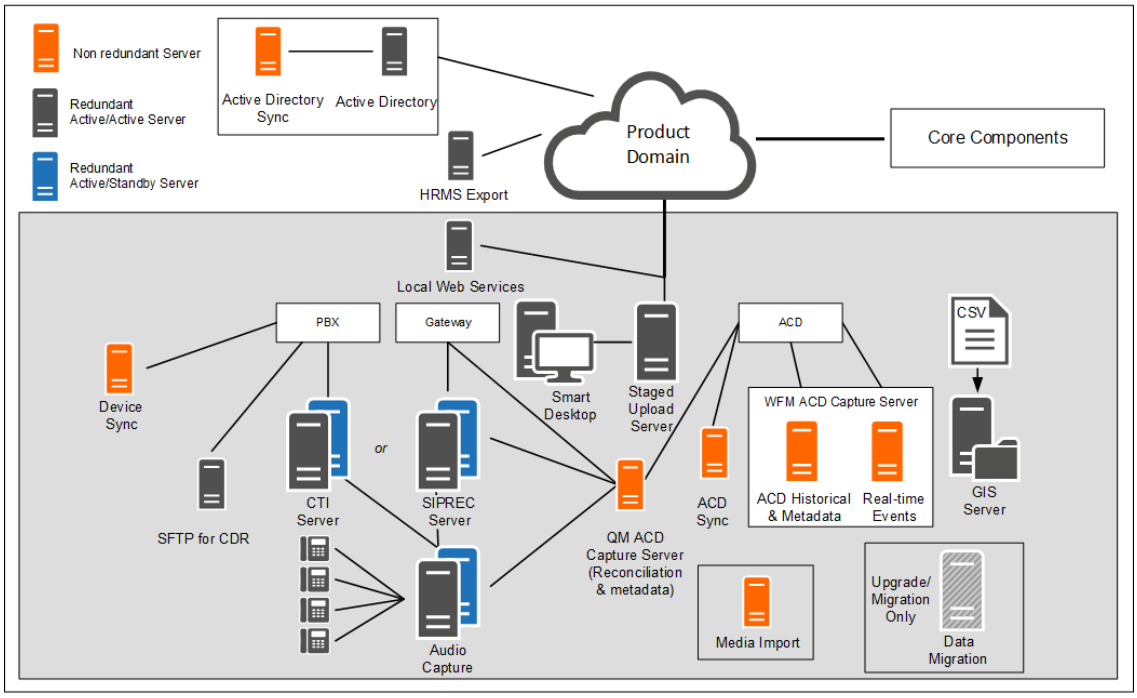
Agenter kan også få vist deres tidsplaner uden for arbejdet via en e-mailklient eller kalenderapplikation på en mobilenhed eller en personlig computer. E-mailklienten eller kalenderprogrammet viser tidsplanen, som den vises i Webex WFO-grænsefladen, ved at læse iCalendar-datafilen fra WFM iCalendar-tjenesten.

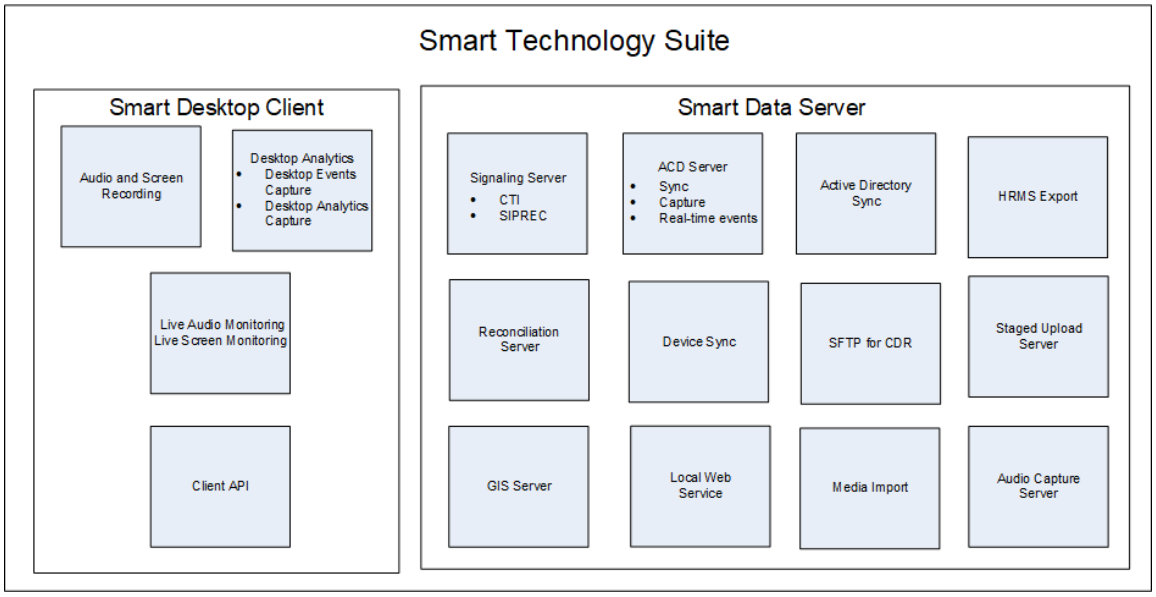
Følgende klienter og enheder understøttes til visning af en tidsplan uden for arbejdet:

- Apple-enheder som f.eks. en iPhone eller iPad (i forbindelse med Apple Kalender-app)
- Microsoft Outlook
- Android-enheder, f.eks. en tablet eller telefon (sammen med en kalenderapp, der kan læse en .ics fil)

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.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop registrerer alle brugerdata (dvs. lydoptagelse, skærmoptagelse, skrivebordsaktivitet og opkaldsmetadata) på en agents skrivebord. Webex WFO Smart Desktop installeres på agentskriveborde i kontaktcentret eller på en server, der er vært for en understøttet tynd klient. Smart Desktop-installationsprogrammet skal downloades fra siden Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

Om Webex WFO Smart Desktop

De data, der indsamles af Smart Desktop, kan variere afhængigt af din licens og tilladelser Webex der er aktiveret i WFO'en. Du skal downloade installationsprogrammet til Smart Desktop fra Application Management > Global > Administration > Downloads (se Download Smart Desktop). Du skal også bruge Desktop Analytics-udvidelsen til din browser.

Lydoptagelse via Smart Desktop afhænger af optagelsestyperne. CCaaS-løsninger (Contact center as a Service) optager lyd og sender filen, når kontakten er fuldført. Kundehostede løsninger sender SIP- og RTP protokoller, fordi kontakten er aktiv. Webex WFO udfører skærmoptagelser ved hjælp af agentskrivebordet, og optagelser overføres, når et opkald er afsluttet.

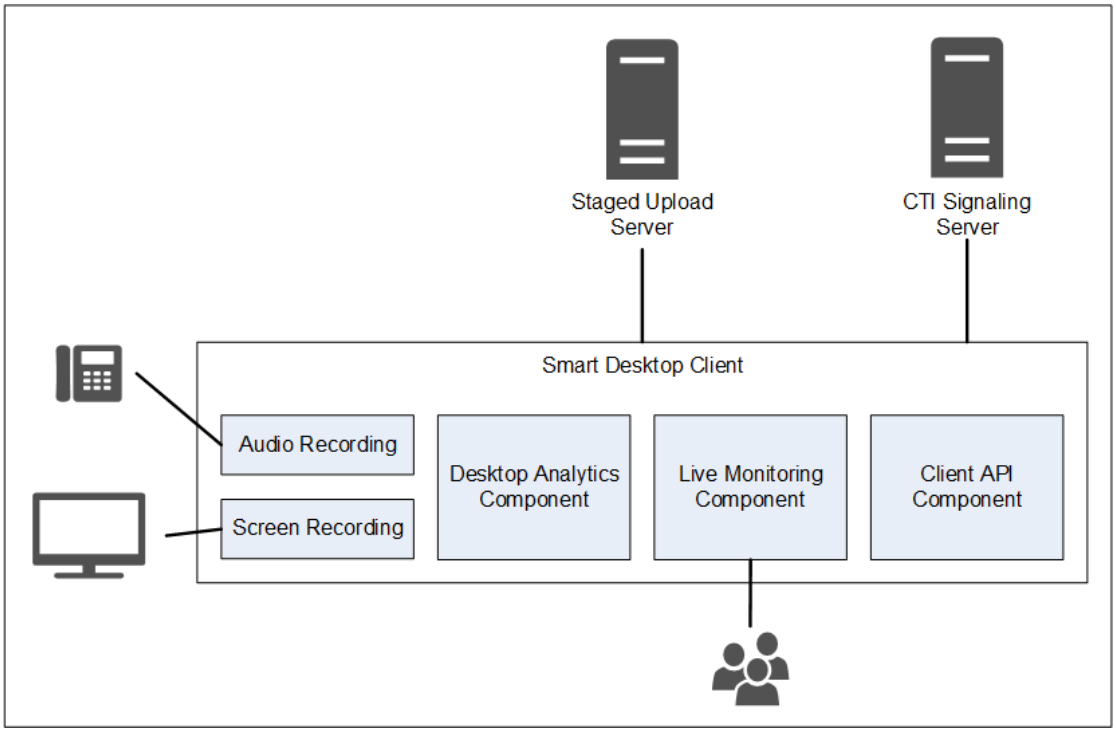
Smart Desktop har følgende komponenter.

- Lyd- og skærmoptagelse – denne komponent optager agentopkald.
- Desktop Analytics – Denne komponent leverer analysedata om agenters desktopoptagelser.

- Live-lydovervågning og Live-skærmovervågning – Disse komponenter giver supervisorer mulighed for at lytte til en agents lyd og få vist en agents skærm i realtid. Agentovervågning og skrivebordsovervågning er de to overvågningstyper for Smart Desktop.

  Agentovervågning – En funktion for administratorer og supervisorer, der giver dem mulighed for at overvåge agenters lyd og skærme i realtid.

  Desktop Monitoring - En funktion, der giver administratorer mulighed for at se brugernes aktive og installerede versioner af Smart Desktop på deres pc'er, indstille logniveauer og eksternt downloade logfiler til fejlfinding.



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)

Brug nedenstående links til at navigere til forskellige Smart Desktop-emner i dette dokument.

- Krav og overvejelser om Smart Desktop
- Hardware til stationære computere
- Brug af port til Smart Desktop
- Metadata for Smart Desktop-kontakter
- Smart Desktop Capture dataflowdiagrammer
- Installation af Smart Desktop
- Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser
- Test Smart Desktop
- Administrer Smart Desktop
- Programmet Optagelseskontrol

Krav og overvejelser om Smart Desktop

Se servere til tynde klienter for at få flere oplysninger og overvejelser, når du bruger en server for tynde klienter og Smart Desktop.

Se Webex WFO-produktkompatibilitetsmatrixen for understøttede Windows-desktopoperativsystemer og understøttede webbrowsere.

Desktop Capture-båndbredde og -størrelse

- Desktop-lydoptagelse: 0,5 MB/min
- Skærmbillede: 1,5 MB/min pr. skærm

EKSEMPEL Hvis en agent tager tredive opkald om dagen med en gennemsnitlig taletid på 5 minutter pr. opkald, vil beregningen af desktop-lydoptagelse være: 0,5 MB/min x 5 minutter x 30 opkald = 75 MB.
Hvis agenten har 3 skærme, vil optagelsen af skærmbilledet være: 1,5 MB/min x 5 minutter x 30 opkald x 3 skærme = 675 MB.

Se Desktop-hardware for specifikke krav til NIC, diskplads, CPU, hukommelse og .NET Framework.

Miljøer

Følgende miljøer understøttes ud over computere, der opfylder minimumkravene til operativsystemet.

- Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
- Terminalservere
- Citrix
- Tredjepartsagents miljø
- AWS-arbejdsområde

> BEMÆRK Hvis din organisation bruger VDI'er, terminalservere eller Citrix-løsninger, skal du dele følgende oplysninger med din Cisco-kontorepræsentant under installationsprocessen: termineringstidspunkt
>
> Antal maskiner, antal servere og generelle specifikationer for dine servere, når en kontakt afsluttes.
>
> Terminalservere og Citrix-løsninger understøtter ikke Webex WFO's automatiske opdateringsfunktion.

.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.

Antivirus Realtid Scanning Undtagelser

Cisco anbefaler, at følgende Cisco-mapper udelades fra scanning i realtid af antivirusprogrammer for at sikre, at Smart Desktop-funktionerne kører som forventet.

- 64-bit - C:\Programmer (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bit - C:\Programmer (x86)\Fælles filer\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bit - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bit - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Firewall-krav

Webex WFO skal hvidlistes og tildeles adgang gennem din organisations eksterne firewall.

Overvejelser i forbindelse med webbrowser

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

Browser plugins

Se "Desktop Analytics plug-in/extension" i Systemkrav for at få flere oplysninger. Cisco anbefaler, at du administrerer dine udvidelser/plug-ins via Windows GPO for at sikre, at alle afhængige funktioner fungerer efter hensigten.

Hvis brugere har både Microsoft Edge- og Google Chrome-browsere, anbefaler Cisco, at du installerer browserudvidelsen i begge browsere. Installation af det i en browser resulterer i Webex at WFO ikke kan indsamle data fra den anden browser, der ikke har udvidelsen.

VIGTIGT: Du skal afinstallere ældre browserversioner, før du installerer den nyeste version.

Fuldmagt

- Smart Desktop er proxy-opmærksom. Det forsøger at bruge en proxy, som det registrerer.
- Hvis der bruges en internetproxy, kræver Smart Desktop, at proxyen understøtter sikre webstikforbindelser.
- Alle proxyforbindelser skal tillade, at Smart Desktop-software kan oprette forbindelse til Cisco Cloud på port 80/443.

Brug af port til Smart Desktop

Portoplysningerne for Webex WFO Smart Desktop-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.

Kundehostede løsninger

Se tabellen nedenfor for at få oplysninger om kundehostede løsninger. Eksempler på kundehostede løsninger omfatter Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager og meget mere.

Port	Br	Kilde	Destination
Smart Desktop			

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
TCP 80, 443	Live lydovervågning (WebRTC)	Lyd Fange Server* Agentens pc	Supervisorens browser	
UDP 39500 - 43500	Optagelse af RTP	Telefon Stemme gateway**	Lyd Fange Server	
UDP 49152 - 65535	Live-lydovervågning (RTP)	Lyd Fange Server* Agentens pc	Supervisorens browser	
TCP 52102	Optagelse signalering	Lyd Fange Server* Agentens pc	Signalering Server	

*Netværksoptagelsesarkitektur

**Gateway-optagelsesarkitektur

CCaaS-løsninger

Se tabellen nedenfor for (kontakt center som en service) CCaaS-løsninger.

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
Smart Desktop				
TCP 80, 443	Live-skærmovervågning	Agentens PC	Supervisors browser	

Cloud STUN/TURN

Se tabellen nedenfor for Cloud STUN/TURN-porte.

Port	Brug	Forbindelser
Smart Desktop		
TCP 80, 443	Via websocket	Signalserver
TCP 6379	STUN/TURN administration via systemadministrator i Webex WFO.	Konfiguration
UDP 49152 - 65535	Medier (lyd og video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Medier (lyd og video)	SRTP (ikke peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP adresseregistrering

Metadata for Smart Desktop-kontakter

Følgende tabel viser tilgængelige Smart Desktop-kontaktmetadata, der bruges til hver optagelsestilstand:

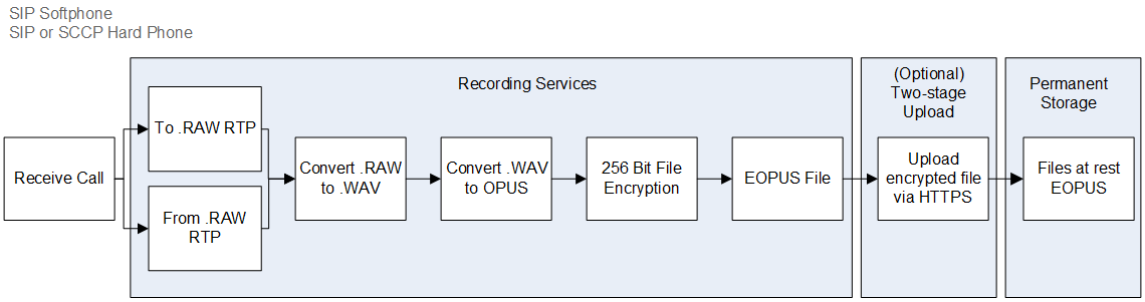
Metadata for kontakter	SIP-signalering	SCCP Signalering	RTP Logføring
Opkalds-ID	X	X	Er afhængig af tredjepart til levere data i realtid til DCC-API
ANI (opkalder)	X	X	Er afhængig af tredjepart til levere data i realtid til DCC-API
DNIS (kaldet)	X	X	Er afhængig af tredjepart til levere data i realtid til DCC-API
Linje/lokalnummer			Er afhængig af tredjepart til levere data i realtid til DCC-API
Opkaldsretning	X	X	Er afhængig af tredjepart til levere data i realtid til DCC-API

Metadata for kontakter	SIP-signalering	SCCP Signalering	RTP Logføring
Tilknyttet kontakt-id	X		Er afhængig af tredjepart til at levere realtidsdata til DCC-API
Optagelsestype	X	X	X
Varighed	X	X	Segmentbaseret, medmindre join_start bruges
MAC-adresse	X	X	
Bruger (efter Windows-logon-id)	X	X	X
Dato/klokkeslæt for opkald	X	X	X

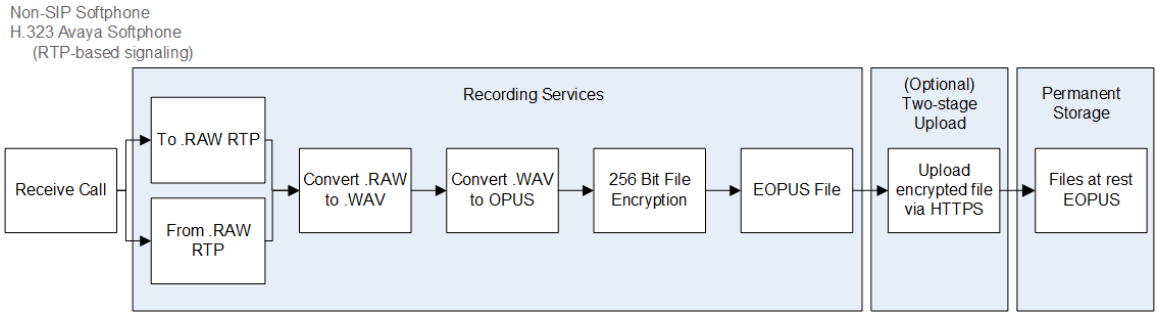
Smart Desktop Capture dataflowdiagrammer

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

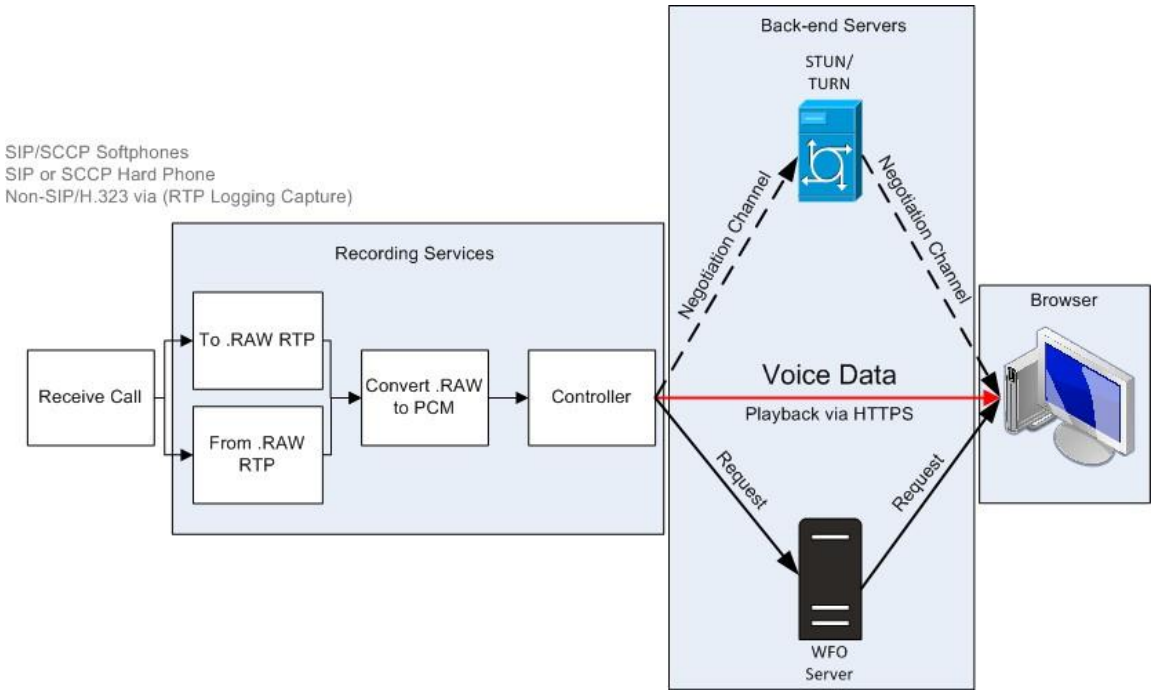
Smart Desktop SIP/SCCP-signalering



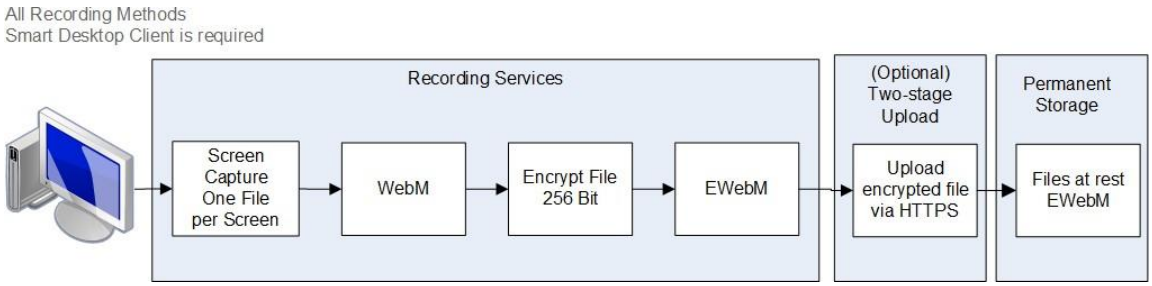
Smart Desktop RTP logføring



Smart Desktop Live-lydovervågning

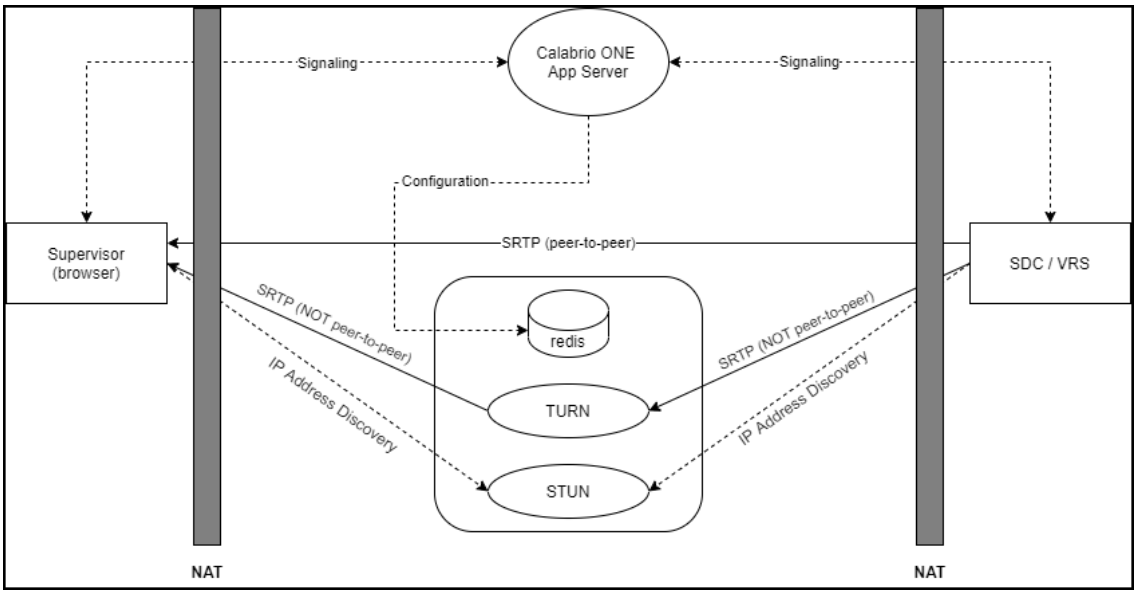


Smart Desktop Live-skærmovervågning



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	—

Test Smart Desktop

Når du har installeret Smart Desktop (se Installation af Smart Desktop) og Desktop Analytics (se Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser), skal du følge disse trin for at sikre, at implementeringen af Smart Desktop fungerer korrekt.

Forudsætninger

- Dit vindues login (Programadministration> Brugerkonfiguration > Brugere **) skal være i formatet [**Domæne\WindowsNTID]. Hvis du tilføjer dit Windows-login efter installation af Smart Desktop, skal du genstarte Smart Desktop eller dets desktop-tjenester.
- Agenten har følgende tilladelser tildelt til sin rolle. Tilladelser findes i Programadministration > Brugerkonfiguration > Roller **.**
  - Hent Desktop Analytics
  - Hent kontakter
  - Optag skærm
  - Optag stemme
  - Live-skærmovervågning
  - Live-lydovervågning
  - Optag efter behov (RTP-signalering)
  - Optag skrivebordshændelser

  BEMÆRK: CCaaS-løsninger (Contact center as a Service) understøtter ikke live lydovervågning.
- Desktop Analytics-udvidelsen kører i din browser.

Procedurer

Sørg for, at de korrekte processer kører på din computer

1. Åbn **Task Manager**.
2. Bekræft processerne DesktopRecordServer og DesktopRecordProcess kører i **Jobliste**. Hvis DesktopRecordProcess ikke kører, skal du kontrollere, at du har indtastet dit vindues login korrekt som beskrevet i forudsætningerne.

3. Kontroller, at ciSaasDesktopRecord kører i **Task Manager**.

4. **Åbn appen Tjenester** på din computer, og kontroller, at Calabrio ONE Smart Desktop Record Service kører.

Sørg for Webex at WFO genkender din computer

Naviger til **Programadministration** > **Global** > **Overvågning** > **Desktop Overvågning**. Hvis du ser en grøn cirkel under kolonnen Status, betyder det, at du er tilsluttet, og den installerede version af Smart Desktop er den aktive version.

Sørg for Webex WFO genkender agenter, der bruger Smart Desktop

1. Naviger til **Programadministration** > **Global** > **Overvågning** > **Agentovervågning**.
2. Du kan overvåge en agents skærm, hvis agentens skærmovervågningsikon er sort. Hvis ikonet er sort, har agenten Smart Desktop Client kørende på sin pc med de korrekte tilladelser.
3. Du kan overvåge en agents lyd, hvis agentens lydovervågningsikon Er sort. Hvis ikonet er sort, er agenten konfigureret til skrivebordsoptagelse, har Smart Client kørende på sin pc med de korrekte tilladelser, er konfigureret til serveroptagelse og er tildelt en overvåget enhed på siden Device Associations.

4. Klik på agentens skærmovervågningsikon for at åbne vinduet Live-skærmovervågning.
5. Fra live-skærmovervågningsvinduet skal du klikke på **Skærm** for at starte overvågningssessionen. Klik på Lyd

   For at overvåge agentens opkald. Du kan kun høre lyd, hvis agenten er i gang med et aktivt opkald.

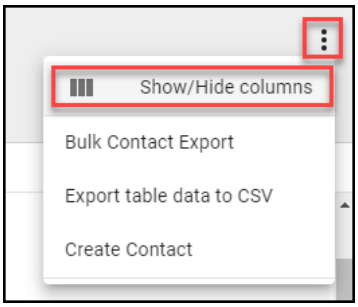
Foretag et testopkald

1. Foretag et telefonopkald fra en agents skrivebord.
2. I Webex WFO skal du klikke på **Interaktioner**.
3. Kontroller, at du kan finde optagelsen til opkaldet.
4. Dobbeltklik på optagelsen for at afspille opkaldet og skærmoptagelsen, hvis relevant.

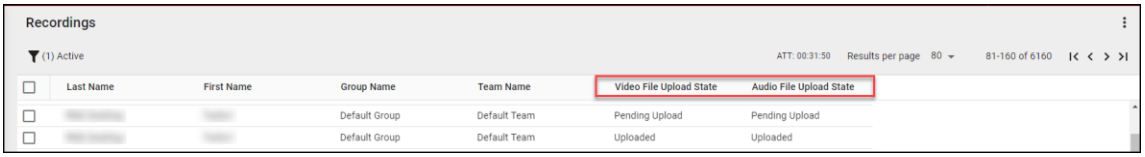
   Hvis panelet Skærmoptagelse ikke vises eller er tomt, skal du kontrollere, at blokering af pop op-vinduer i browseren er deaktiveret.

Gennemse overførselsstatus for video- og lydoptagede kontakter

1. Naviger til **Interaktioner**.
2. **Klik på ikonet Listeindstillinger** øverst til højre på siden.
3. Klik på **Vis/skjul kolonner**. Vinduet Vis/skjul kolonner vises.



4. Klik på **Lydfiloverførselstilstand** og **Videofiloverførselstilstand** , hvis de er angivet under **Skjulte kolonner**.
5. Klik på **Anvend**. Nu kan du nemt se, om video- og lydfiler afventer upload eller er uploadet.



6. Dobbeltklik på en kontakt for at gennemse de lyd- og skærmoptagelser, der er knyttet til opkaldet.

Administrer Smart Desktop

Cisco anbefaler, at du opdaterer Smart Desktop hvert kvartal. Webex WFO understøtter en opdateringsproces, der ikke afbryder.

Uanset om du vælger at opdatere automatisk eller foretage kundeadministrerede opdateringer, kører opdateringer uovervåget og uden afbrydelse af optagelser eller kontakter. Både den eksisterende version og den opdaterede version af Smart Desktop kører side om side, indtil en Windows-loginproces finder sted. Desktop overvågning giver administratorer mulighed for at se brugernes aktive og installerede versioner af Smart Desktop på deres pc'er, indstille logningsniveauer og fjerndownloade logfiler til fejlfinding.

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Administratorer bør gøre sig bekendt med skrivebordsovervågning for at kontrollere status og versioner af Smart Desktop på tværs af din organisation.

Automatisk opdatering

Webex WFO har en automatisk opdateringsfunktion, der kan aktiveres eller deaktiveres når som helst ved at navigere til **Programadministration** > **Administration** > **Globale indstillinger**. På siden Globale indstillinger skal du **bruge knappen Aktiver automatisk opdatering** af klient til at aktivere eller deaktivere funktionen til automatisk opdatering.

Hvis aktiveret, når en bruger logger ind på en computer, der kører Smart Desktop, kontrollerer computeren, om der er en ny opdatering tilgængelig til download.

Kundeadministreret opdatering

Du kan pushe opdateringer ved hjælp af et administreret softwarepush (f.eks. GPO eller LANDesk).

> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Din organisations politik bør kræve, at agenter logger af deres pc ved afslutningen af deres vagt. Denne handling kan automatiseres ved hjælp af GPO-indstillinger.

Bedste fremgangsmåder for overførsel af optagelser til Webex WFO

Hentning af lyd- og skærmoptagelser fra en brugers skrivebord så hurtigt som muligt sikrer, at optagelserne er tilgængelige til afspilning, efter opkaldet er optaget. Der er muligheder for at flytte optagelserne fra brugerens skrivebord med det samme eller på et bestemt tidspunkt. Beslutningen om, hvornår optagelser skal uploades, er et samarbejde mellem virksomheden og it-medarbejdere under hensyntagen til behovet for kontolyd og skærmtilgængelighed, båndbredde og lagerplads. Cisco anbefaler de uploadprocesser, der er angivet nedenfor.

- Øjeblikkelig overførsel ved hjælp af QM workflows – denne proces sikrer, at optagelsen er tilgængelig til afspilning, efter opkaldet er optaget, og at lagerpladsen ikke forbruges for meget på agent-pc'en. Cisco anbefaler, at du konfigurerer optagelser til straks at blive overført fra agentens pc til

Webex WFO, hvis WAN og LAN-båndbredde er tilstrækkelig. Brug siden Administration af **arbejdsproces** i **Programadministration** til at foretage øjeblikkelige overførsler.

- Forsinket overførsel ved hjælp af QM workflows – du kan konfigurere denne proces til at finde sted efter åbningstiden. Lyd- og/eller skærmoptagelser uploades på et bestemt tidspunkt. Når dine optagelser er uploadet, kan du hente dem efter behov. Brug siden Administration af **arbejdsproces** i **Programadministration** til at udføre forsinkede overførsler.
- Øjeblikkelig upload ved hjælp af Webex WFO-dataservers regionale trinvise uploadindstillinger – Hvis internetbåndbredde er et problem, kan en trinvis uploadtilgang afbøde ekstern WAN-trafik i åbningstiden. Denne indstilling kræver, at du konfigurerer Cisco-dataserverens indstillinger for trinvis overførsel (se Konfigurer dataserveren og Konfigurer faseinddelt overførsel for at få flere oplysninger). Denne proces sikrer, at opkald flyttes fra en pc til et lokalt lager i løbet af dagen. På et bestemt tidspunkt efter lukketid uploades optagelserne. Når dine optagelser er uploadet, kan du hente dem efter behov. Konfigurer "Regional Data Server Staged Upload Settings" på siden Konfiguration af dataserver i Programadministration for at udføre faseinddelte overførsler.

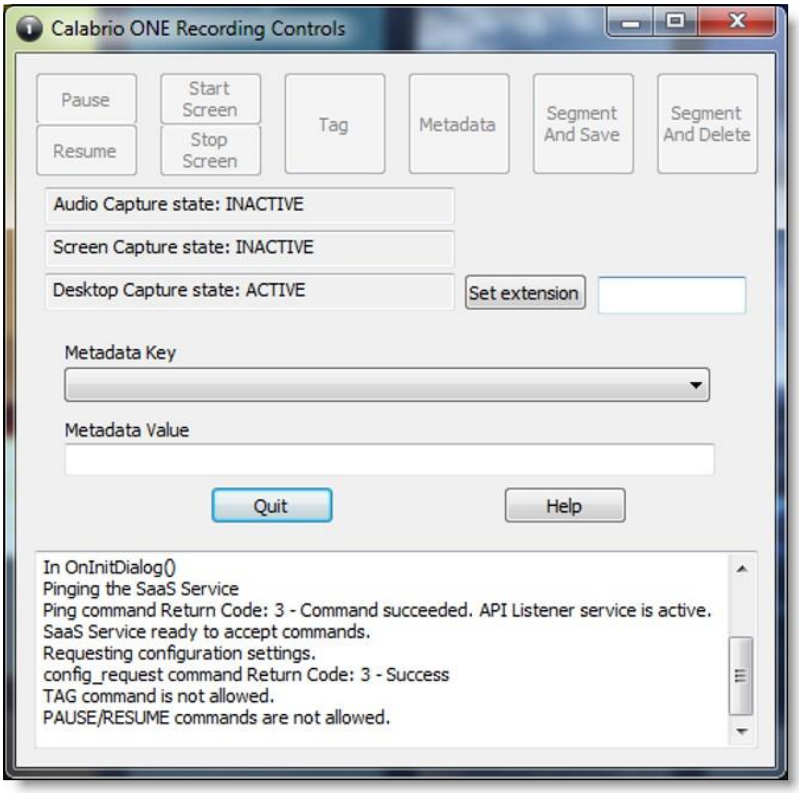
Programmet Optagelseskontrol

Webex WFO Recording Controls er et selvstændigt webprogram, der giver dig mulighed for at starte, pause, genoptage og stoppe lyd-, skærm- og tastetrykoptagelse for aktive opkald. Du kan også tagge opkald og føje metadata til dem.

Hvis du vil starte Optagelseskontrolknapper, skal du vælge **Calabrio ONE Optagelseskontroller** i menuen Start. Klik på **Afslut for at lukke Optagelseskontrolfunktioner**.

Agenter kan bruge programmet Smart Desktop-optagelseskontrolelementer, også kendt som programmet Desktop Capture and Controller (DCC), til at styre optagelser og indsætte metadata fra deres skriveborde. Programmet til optagelsesstyring er installeret med Smart Desktop. Den vises på listen Program under Cisco på agentens skrivebord, når Smart Desktop er installeret.

Programmet til optagelseskontrol er vist nedenfor:



De korrekte roller og tilladelser skal tildeles agenter af en lejeradministrator, før agenter kan bruge programmet Optagelseskontrolelementer.

Programmet til optagelseskontrol giver brugerne mulighed for at gøre følgende:

- Mærk et aktivt opkald eller den seneste opkaldsoptagelse
- Optag opkald
- Pause og genoptag optagelse af lyd
- Starte optagelsen af et opkald
- Slet tidligere optaget lyd og skærm for et opkald
- Slet optagelsen for det aktive opkald – når et opkald er afsluttet, kan du ikke slette optagelsen
- Log ind eller ud for hoteloptagelse
- Føj metadata til et aktivt opkald eller det seneste opkald
- Starte eller stoppe lyd- og skærmoptagelse af et aktivt opkald
- Start eller stop skærmoptagelsen

Programmet til optagelseskontrolelementer understøtter følgende optagelsestyper:

- Desktop-optagelse
- Netværksoptagelse

Se "Recording Controls API" i API *Reference Guide* for at få oplysninger om DCC-kommandoer.

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).

Systemkrav

Følgende afsnit indeholder minimumsystemkravene for Webex WFO. 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 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

Hardware til stationære computere	
	Du skal anvende denne formel på 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-os/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.

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser

Smart Desktop skal være installeret på computeren og aktiveret, før du kan markere felter. Brugere, der har tilladelse til at administrere felter til Desktop Analytics ved hjælp af siden Feltmanager og på agenternes skriveborde, hvor Smart Desktop er installeret, skal have det relevante Desktop Analytics-browserplugin konfigureret for den browser, de bruger.

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Grundlæggende oplysninger om Analytics
  - Analytics Enterprise

    - Desktop Analytics

- Smart Desktop er installeret og aktiveret på din computer.

Procedurer

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

I Edge Chromium skal du gå til https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf og klikke 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.

Relaterede emner

"Installation af Webex WFO Smart Desktop" i installationsvejledningen til *Webex WFO*

Servere til tynde klienter

SEDDEL understøtter Citrix XenApp installeret kun på en understøttet Windows-server.

Når du bruger en server med tynde klienter, skal du være opmærksom på:

- Tynde klienter, der bruger Smart Desktop, kræver en fjernskrivebordssession for at registrere alle brugerdata (lyd, skærm og desktopoptagelse). Hvis der ikke er nogen fjernskrivebordssession, skal du installere Smart Desktop på agentskriveborde for at registrere alle brugerdata på skrivebordet, mens brugeren er logget på.
- Konfigurer workflows til at bruge Omgående upload til både skærm og stemme for at sikre, at alle optagelser er tilgængelige.

- Hvis du bruger Smart Desktop til optagelsesformål, kræver serveren for tynde klienter yderligere serverressourcer til skærmoptagelser. Ressourcekravene varierer afhængigt af det faktiske design og kan kræve nogle detaljerede hardwaredesign, der skal gennemgås af Cisco før implementering.
- Hvis du bruger et virtuelt billede, og det har adgang til dit lokale netværkskort, kan du bruge Smart Desktop til optagelse på agentsiden.

Installation af serveren for tynde klienter

Installer Citrix XenApp eller Windows Terminal Services i henhold til produktdokumentationen.

Brug følgende indstillinger, der kræves for at understøtte lyd- og skærmoptagelses- og optagelsesafspilningsfunktioner i Webex WFO:

Område	Overvejelse
Browser	▪ Inkluder en understøttet browser på serverimplementeringer for tynde klienter. Servere for tynde klienter skal inkludere en understøttet browser for at få adgang til Webex WFO. ▪ Udgiv browseren lokalt på hver server. ▪ Sørg for, at browserens sikkerhedsindstillinger giver slutbrugere mulighed for at afspille optagelser via den tynde klient.
Sessioner	Begræns antallet af samtidige sessioner pr. bruger til en enkelt session.
Smart Desktop-klient	▪ For Citrix-klienttjenester skal du også installere Smart Desktop Klient på serveren for tynde klienter med henblik på at registrere brugerens desktopaktivitet (Desktop Analytics) og telefonopkald ved hjælp af en understøttet softphone. ▪ Smart Desktop-klienten opretter forbindelse til Webex WFO-platformen ved hjælp af brugerens unikke domæne\Windows-logon.

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 optagelses- CTI signalserver på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX-CTI tjeneste (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 direkte lytter på en port, skal filerne kopieres over til dataserveren. Hvis kopieringen er færdig Via FTP bruges port 20 og 21.
Dataserver – Record/Capture				
UDP 39500–43500	Optagelse af RTP	Telefon eller tale gateway	Optagelse af lyd (Optag server)	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
UPD 49152–65535	Livelydovervågning – RTP	Lydoptagelse (optagelsesserver)	Supervisorens browser	—
Dataserver – signal: CTI				
TCP 443	Signalserver	Signalserver	Cisco API	—
TCP 52102	Optagelse af signaler	Lydoptagelse (optagelsesservere) eller Smart Desktop-klienter	Signalserver	—
TCP 52103	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—
Dataserver – signal: 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 signalering	Lydoptagelse (optagelsesservere)	Signalserver	—
TCP 59107	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—

Kryptering af filer

Medier og data krypteres af sikkerhedsmæssige årsager. Webex WFO bruger en nøgle til at dekryptere de optagede kundesamtaler. Krypteringsnøglen findes i databasen. Hver lejer har sin egen krypteringsnøgle. Krypteringsnøgler kan opdateres.

Politik om adgangskoder

Krav til adgangskodekompleksitet

Kravene til adgangskodekompleksitet er baseret på Microsofts adgangskodepolitik: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Følgende regler gælder, når du opretter eller redigerer en bruger, eller når du ændrer eller nulstiller en adgangskode.

- Adgangskoder må ikke indeholde blanktegn.
- Adgangskoder skal være på mindst otte tegn. Mindste længde kan konfigureres af en administrator.
- Adgangskoder skal indeholde tegn fra tre af følgende fire kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Store bogstaver	A-Z Store bogstaver Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bogstaver	A-Z Små bogstaver Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numre	0–9
Specialtegn	Følgende tegn er tilladt for en adgangskode til en lejerdatabase: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Følgende tegn er tilladt for alle andre adgangskoder: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Disse regler gælder kun, hvis du konfigurerer en adgangskode, der styres af Webex WFO. Hvis en bruger angiver en adgangskode til et eksternt system, der ikke styres af Webex WFO, vil Webex WFO ikke validere adgangskoden (f.eks. ACD konfiguration).

BEMÆRK: En bruger kan oprettes uden adgangskode (manuelt eller automatisk via ACD synkronisering). En bruger uden adgangskode kan ikke logge på. Denne bruger skal bruge linket "Glemt adgangskode" og oprette en
kodeord.

Godkendelse

Brugergodkendelse og adgangskoder administreres som standard ved hjælp af Webex WFO. I systemer, der synkroniseres med en ACD, oprettes og administreres brugere i ACD, selvom du stadig kan oprette brugere i Webex WFO.

Du kan vælge at bruge SAML-godkendelse (Security Assertion Markup Language). SAML giver dig mulighed for at bruge en ekstern identitetsudbyder (IdP) til at godkende brugernavne og adgangskoder. Denne metode til brugergodkendelse og adgangskodeadministration kaldes almindeligvis "enkeltlogon".

Metoder til registrering af platform

I dette emne beskrives, hvordan du kan konfigurere Webex WFO med forskellige kontaktcenterplatforme.

Understøttede optagelsesmetoder efter platform

Følgende tabel beskriver, hvordan kontaktcenterplatforme understøtter optagelse af optagelser.

SEDDEL

Webex WFO understøtter kun SRTP med følgende optagelsesmetoder:

- Acme-pakke
- Cisco Unified CM

Platform	Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse af signaler
Cisco	Indbygget bronetværksoptagelse	JTAPI	Tilmelder sig call manager til JTAPI arrangementer
Cisco	Desktop-optagelse	JTAPI	Tilmelder sig call manager til JTAPI arrangementer
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registre med CUBE til SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-klient	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP meddelelser væk fra skrivebordet

Platform	Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse af signaler
Cisco	Smart Desktop-klient	Jabber (SIP/SCCP)	Snuser SIP/SCCP-meddelelser væk fra skrivebordet
Cisco	Smart Desktop-klient	Cisco IP hardphone (SIP/SCCP)	Snuser SIP/SCCP-meddelelser væk fra skrivebordet
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatisk import	API til CWCC-analysator	Poll CWCC Analyzer til behandling af CDR efter opkald og behandling efter opkald
ACME	Gateway (ACME pakker)	SIPREC	Registre med ACME til SIPREC-signalering
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registrerer hos SONUS til SIPREC-signalering

Ciscos metoder til stemmeoptagelse

Følgende tabel indeholder oplysninger om integration af Cisco-understøttede og -testede optagelsestyper og signalering:

Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse	Medier Strøm	Smart Desktop Skærmbillede	Live lyd Overvåg
Netværk Optagelse—Indbygget bro (BIB)	JTAPI	Registrer med CUCM/JTAPI Begivenheder	BIB – Medier Streamet fra Telefon	Ja (Smart Desktop-klient Kræver CTI Forbindelse)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient – IP Communicator	SIP/SCCP	Overvåg SIP/SCCP Meddelelser slået fra Desktop/softphone	Medie-stream Fanget direkte på skrivebord	Ja (Smart Desktop klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Kunde – Jabber	SIP/SCCP	Overvåger SIP/SCCP Meddelelser slået fra Skrivebord	Medie-stream Fanget direkte på	Ja (Smart Desktop klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via

Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse	Medier Strøm	Smart Desktop Skærmbillede	Live lyd Overvåg
			skrivebord		WebRTC
Smart Desktop Klient – Cisco IP Telefon (Daisy) Lænket)	SIP/SCCP	Overvåger SIP/SCCP Meddelelser slået fra Skrivebord	Medie-stream Fanget direkte på skrivebord	Ja (Smart Desktop klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Registrer med CUBE til SIPREC Signalering	SIPREC – Medier Forgrening fra Cisco TERNING	Ja (Smart Desktop klient)	Nej
Massekontakt Importere	API-baseret	Registrer med CUBE til SIPREC Signalering	Automatiseret import af Ukrypteret . WAV og tilhørende kontakt metadatafiler i løs vægt	I/T – Filer Krypteret og Importeret	Nej

Ældre Five9 stemmeoptagelsesintegrationer

Følgende tabel indeholder oplysninger om integration af Five9-understøttede og -testede optagelsestyper og signalering. Det henviser specifikt til den ældre Five9integration, ikke Five9 ARU eller Five9 VCC med VoiceStream.

Optagelsestype	Signalering	Beskrivelse	Medie-stream	Smart skrivebordsskærm Fange	Live lyd Overvåg
Smart Desktop-klient	Kafka CTI	Webex WFO Platform registrerer sig hos Five9 Kafka Events API	Media Stream optaget direkte på	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Desktop-klient) via WebRTC

Optagelsestype	Signalering	Beskrivelse	Medie-stream	Smart skriveb ordssk ærm Fange	Live lyd Overvåg
			skrivebord – Post opkalds-CDR og Forsoning behandling redigeringer og indsætter hændelser baseret på Kafka opkaldshændelse r		
Smart Desktop Klient	Fem9 Agent Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Overvåg SIP/SCCP Meddelelser slået fra Desktop/softphone	Medie-stream Fanget direkte på skrivebord – Post opkalds-CDR og Forsoning behandling redigeringer og indsætter hændelser baseret på Kafka opkaldshændelse r	Ja (Smart Skrivebord Bygherre)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient	Fem9 Agent Skrivebord Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Overvåger SIP/SCCP Meddelelser slået fra Skrivebord	Medie-stream Fanget direkte på skrivebord – Post opkalds-CDR og Forsoning behandling redigeringer og indsætter hændelser baseret på Kafka opkaldshændelse	Ja (Smart Skrivebord Bygherre)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC

Optagelsestype	Signalering	Beskrivelse	Medie-stream	Smart skriveb ordssk ærm Fange	Live lyd Overvåg
Smart Desktop Klient	Fem9 Java Agent Skrivebord-Kafka CTI	Overvåger SIP/SCCP Meddelelser slået fra Skrivebord	Medie-stream Fanget direkte på skrivebord – Post opkalds-CDR og Forsoning behandling redigeringer og indsætter hændelser baseret på Kafka opkaldshændelser	Ja (Smart Skrivebord Bygherre)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient	Fem9 VCC Importere	Fem9/Webex WFO Cloud-integration til Import Five9 VCC lydoptagelser i Webex WFO Cloud	I/T – Import Kun	Ja (Smart Skrivebord Bygherre)	Nej

Sonus Gateway-optagelse

Cisco understøtter robusthed for Sonus Gateway-optagelse.

Du skal føje Sonus SIP Message Manipulation (SMM)-regler til SIP- og SIPREC INVITE-headerne i Cisco-Guid, for at Sonus SBC kan fungere sammen med QM. Dette gør det muligt for QM at afstemme opkald med de Cisco Unified CM CDR-poster. Reglerne vil gøre følgende:

- For opkald, der kommer ind i SBC uden en "Cisco-Guid" header, opretter SMM en Cisco-Guid ved hjælp af de 4 hex-tupler fra det afsluttende opkalds-id. Hver tuple konverteres til et 10-cifret 0-polstret decimaltal, der adskilles af bindestreger til fra Cisco-Guid.
- For opkald, der allerede indeholder en Cisco-Guid-header, forbliver headeren som den er.

> **BEMÆRK Bemærk:** Cisco_Guid overskrives IKKE af et nyt opkalds-id, der er oprettet Cisco-Guid.

- SIPREC-invitationen til optageren indeholder en Cisco-Guid-header, der matcher Cisco-Guid ovenfor.

Reglerne skal være knyttet til din registrerede trunk og den Unified CM trunk, der bruges af din Unified CM. Du behøver kun at oprette disse regler én gang. Hvis du opretter nye zoner og trunks, kan du genbruge disse regler.

Sådan konfigurerer du Sonus Session Border Controllers til brug med QM:

1. Fra Sonus kommandolinjegrænseflade (CLI) skal du oprette og aktivere SMM-reglerne
    a. Opret og aktivér de Unified CM indgående SMM-regler. Se Eksempel på indgående SMM-regler for Unified CM for at få flere oplysninger.
    b. Tilføj de Unified CM udgående SMM-regler. Se Eksempel på udgående SMM-regler for Unified CM for at få flere oplysninger.
    c. Tilføj optagerens udgående SMM-regler. Se eksempel på udgående SMM-regler for optageren for at få flere oplysninger.
2. Brug Sonus CLI til at aktivere SIPREC for SIp Sig-porten i den zone, der indeholder din Unified CM trunk.
3. Brug Sonus CLI eller Navigator til at oprette en Sip Trunk-gruppe til QM's Sonus SIPREC-server. Tildel Ingress IP Prefix til den IP adresse på den QM maskine, der kører "Overvågning og optagelse af Sonus SIPREC Service."
4. Brug Sonus CLI/Navigation til at tildele SMM-regler til dine trunks på følgende måde:
    a. Tildel UCM_INBOUND SMM til inputprofilen for adapteren til manipulation af signalmeddelelser for Unified CM bagagerum.
    b. Tildel UCM_OUTBOUND SMM til outputprofilen for signalmeddelelsesmanipulationsadapteren på din Unified CM bagagerum.
    c. Tildel RECORDER_OUTBOUND SMM til signalmeddelelsesmanipulationsadapterens outputprofil for QM's Sonus SIPREC-bagagerum.
5. Brug Sonus PSX til at oprette en IP Signaling Peer Group til QM's Sonus SIPREC Server. Tildel Ingress IP Prefix til den IP adresse på den QM maskine, der kører "Overvågning og optagelse af Sonus SIPREC Service."
6. Brug Sonus PSX til at oprette en trunkgruppe til QM's Sonus SIPREC-server. Brug nøjagtigt det samme navn, som du brugte i trin 3.

7. Brug Sonus PSX til at oprette en optagerprofil til din QM Sonus SIPREC-server. Tildel IP4-adressen til den QM maskine, der kører "Overvågning og optagelse af Sonus SIPREC-tjenesten", og indstil portnummeret til 5060.
8. Brug Sonus PSX til at oprette kriterier for opkaldsoptagelse.

Eksempel på indgående SSM-regler for Unified CM

Konfigurere

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 gælderMatchHeader alle
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 type meddelelse
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 meddelelsesmeddelelseTyper alle
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 type header
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 overskriftsnavn Cisco-Guid
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 headertilstand findes
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 type header
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 operationslager
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 headerInfo-feltVærdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 fra type header
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 fra værdi Cisco-Guid
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 til variabelværdi var1
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 gælderMatchHeader one
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 type

budskab							
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelsesmeddelelserTyper anmodning		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	1	
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelsesmetodeTyper inviterer		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	1	
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelsesbetingelse findes		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	1	
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-header		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	slags
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-overskriftsnavn Fra		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-headertilstand findes		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-variabel							
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-variabel tilstand findes		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	3	slags
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile variabelID var1		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	3	
Indstil profiler signalparameter	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	slags
Indstil profiler, der signalerer handling Tilføj	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	
sæt profiler, der signalerer paramType generisk	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	fra
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	fra
Indstil profiler signalparameter	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	for at skrive
Indstil profiler, der signalerer Cisco GUID	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	regel	2	handling	1	til værdi
begå							
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND tilstand aktiveret commit							

Eksempel på udgående SMM-regler for Unified CM

Konfigurere

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 type meddelelse

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 meddelelsesmeddelelseTyper anmodning

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 meddelelsesmetodeTyper invitere

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 type header

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 overskriftsnavn cisco-guid

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 headertilstand fraværende

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 typevariabel

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 operationslager

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra typeværdi

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra værdi cisco-guid

indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 til at skrive variabel

Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 til variabelværdi var1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 type meddelelse

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelelsesmeddelelseTyper anmodning

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelelsesmetodeTyper invitere

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 type variabel

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 variabel tilstand findes

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

variabel variabelID var1
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 type header
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 overskriftsnavn opkalds-id
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 headertilstand findes
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 type overskrift
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 1 , operationslager
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 1 , headerInfo, feltVærdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra type header
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Handling 1 fra værdiopkalds-id
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 2 typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 operation regdel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 2 , til at skrive variabel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp streng @.*
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 3 typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 3 , operationslager
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 3 fra

Typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra variableValue var2
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 3 , til at skrive variabel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 operation regdel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 4 , til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp-streng _.*
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 operation regdel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 5 , til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp streng .*_
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 handlingsregappend
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 6 fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra

værdi 000000000
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 6 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp streng ^
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 7 , typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 operation regappend
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 7 fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 fra værdi 000000000
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 7 , til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 regexp streng ^
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 8 , typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 operation regpredel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 8 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 regexp-streng .....$
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 9 type

variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 operation regpredel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 9 , til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp-streng .....$
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp matchForekomst en

Indstil profilsignalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 10	slags
Indstil profiler Signaling Operation Add (Tilføj	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 10	
profiler til signalhandling)	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 10	fra
Angiv værdier for signaltype for profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 10	fra
Indstil profiler signalværdi -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 10	til
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 10	til
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 11	slags
Indstil profilsignalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 11	
Indstil profiler Signaling Operation Add (Tilføj	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 11	fra
profiler til signalhandling)	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 11	fra
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 11	til
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 11	til
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 12	slags
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	handling 12	
Indstil profilsignalvariabel					
Indstil profilsignalering					

Operation Store						
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	fra
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	fra
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	til
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	til
Indstil profilsignalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	slags
Indstil profiler Signaling Operation Add (Tilføj profiler til signalhandling)	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	
Angiv værdier for signaltype for profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	fra
Indstil profiler signalværdi - Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	fra
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	til
Indstil profilsignalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	til
Indstil profiler Signaling Operation Add (Tilføj profiler til signalhandling)	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	slags
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	fra
Angiv profiler for signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	fra
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	til
Indstil profiler Signaloverskrift	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	til
Indstil profiler, der signalerer handling Tilføj	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	slags
Indstil profilsignalering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regel	2	handling	15	

headerPosition sidste

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 , handling 15 fra typevariabel

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 fra variableValue var2

indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2-handling 15 til at skrive header

indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 for at værdsætte Cisco-Guid

begå

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tilstand aktiveret commit

Eksempel på udgående SMM-regler for optageren

Konfigurere

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile applyMatchOnHeader alle RECORDER_OUTBOUND regel 1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelse RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseTyper alle RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfiltype meddelelseBody RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseKropstilstand regex-match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseBody regexp-streng cisco-guid=.* RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 type meddelelseBody

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 operation regstore

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra type messageBody

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1

fra messageBodyValue alle
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til variabelværdi var1
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 regexp-streng "cisco-guid=.*?(? =; -tag)"
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 regexp matchInstance sidste
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1, handling 2 , typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 operation regdel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 fra variableValue var1
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1, handling 2, til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 til variabelværdi var1
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 regexp-streng cisco-guid=
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 type overskrift
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1, handling 4, handling, tilføj
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 overskriftPosition sidst
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 fra variableValue var1
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1, handling 4, til at skrive header
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 for at værdsætte Cisco-Guid
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2, kriterium 1

indtast meddelelse

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelsesmeddelelserTyper anmodning RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelsesmetodeTyper inviterer RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-type header RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-overskriftsnavn cisco-guid RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-headertilstand fraværende RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 typevariabel

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 operationslager

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2, handling 1 fra typeværdi

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2, handling 1 fra værdi cisco-guid

Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2, handling 1, til at skrive variabel

Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 til variabelværdi var1

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 gælderMatchHeader alle

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 1 type meddelelse

angiv profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 1 meddelelse: alle

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 type meddelelseBody

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 meddelelseBody condition regex-match

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 meddelelseBody regexp-streng cisco-guid=.*

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 meddelelseBody regexp numMatch match

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1

Typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 operationslager
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3, handling 1 fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 Handling 1 fra værdi cisco-guid
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3, handling 1, til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 til variabelværdi var10
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 variabel tilstand fraværende
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 variabelID var10
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 type meddelelseBody
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 operation regstore
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 fra type messageBody
angiv profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 1 fra messageBodyValue all
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 til at skrive variabel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 regexp-streng <callid>.*</callid>
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 2 , typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 operation regdel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 til

Typevariabel
indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 regexp-streng <callid>
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 3 , typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 operation regdel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 3, til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 regexp streng @.*
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 betjeningslager
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 fra variableValue var2
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 5 , typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 operation regdel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 5 , til at skrive variabel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 til

variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 regexp-streng _.*
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 operation regdel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 regexp streng .*_
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 handling regappend
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 7 fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 fra værdi 000000000
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 7 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 regexp streng ^
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 handlingsregappend
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8

fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 fra værdi 000000000
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 8 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 regexp streng ^
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 operation regpredel
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 9 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 regexp-streng ..... $
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 operation regpredel
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 10 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 regexp streng ..... $
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 regexp matchForekomst en
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11

Tilføj handling
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 11 fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 fra værdi -
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 11 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 handling tilføj
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 fra variabelværdi var3
Indstil profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 12, til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 driftslager
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 fra variableValue var2
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 til variabelværdi var3
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 handling tilføj
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14

fra typeværdi
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 fra værdi -
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 til at skrivevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 type variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 handling tilføj
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 fra variableValue var3
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 til at skrive variabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 til variabelværdi var2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 type overskrift
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 handling tilføj
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 overskriftPosition sidst
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, handling 16 fra typevariabel
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 fra variabelværdi var2
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 til at skrive header
indstille profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 for at værdsætte Cisco-Guid
begå
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tilstand aktiveret
commit

Installation

Dette afsnit beskriver, hvordan du installerer de forskellige komponenter i Webex WFO.

Installation af dataserveren

En lejeradministrator kan installere dataserveren for en enkelt lejer, eller en systemadministrator kan installere en basisdataserver og konfigurere den som en delt dataserver for flere lejere. Når du har installeret Webex WFO-dataserveren, kan du konfigurere den yderligere på siden Konfiguration af dataserver i Programadministration > > systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration.

> **BEDSTE PRAKSIS** Brugere med edge-enheder bør indstille en regelmæssig tidsplan for download og opgradering af deres Webex WFO-dataservere til den nyeste version af Webex WFO-software. Hver Cloud
> Installationen omfatter en ny version af den Webex WFO-dataserversoftware, som brugerne kan hente fra deres lejer.

Hvis din organisation har nogen af følgende integrationer, skal du se i ACD's integrationsvejledning for yderligere dataserverkonfigurationer, der er specifikke for ACD.

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

Forudsætninger

Hvis en dataserver skal oprette forbindelse via en webproxy, skal hver dataservertjeneste konfigureres til at bruge en tjenestekonto. Dette påvirker følgende Windows-tjenester:

- Webex WFO CTI signaltjeneste
- Webex WFO-dataserver
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-tjeneste
- Webex WFO-dataserverwebtjenester

Du kan finde oplysninger om krav til portbrug

under Brug af port.

Installer dataserveren for en enkelt lejer

En lejeradministrator kan installere dataserveren for en enkelt lejer.

Installer dataserveren for en enkelt lejer

1. Fra den server, hvor du vil installere dataserveren, skal du åbne en browser og logge på Webex WFO ved brug af lejeradministratorens legitimationsoplysninger.
2. **På siden Overførsler** (Programadministration > Administration > Downloads) skal du klikke på det relevante link for at downloade installationsprogrammet til dataserveren.
3. Følg anvisningerne.

Test dataserveren

1. Log ind på Webex WFO som lejeradministrator.
2. **På siden Agentovervågning** (Programadministration > Overvågning > Agentovervågning) skal du vælge Dataserver i sektionen Dataserverlogfiler og klikke på **Hent logfiler**. Hvis loganmodningen lykkes, er dataserveren tilsluttet.

   BEMÆRK Det kan tage et par minutter at fuldføre.

Installer dataserveren for flere lejere

En systemadministrator kan konfigurere en dataserver til at blive delt af flere lejere. Hver gang en delt dataserver opdateres (f.eks. når der tilføjes en ny lejer), skal du opdatere konfigurationen. Dette gøres af filen Data Server Updater, der genereres, når du gemmer dine ændringer og vælger at downloade konfigurationen.

Hvis du vil konfigurere en dataserver for flere lejere, skal en systemadministrator installere en basisdataserver og derefter konfigurere basisdataserveren som en delt dataserver. Systemadministratorer kan hente en basisdataserver på siden Programadministration > Overførsler eller siden Programadministration > delt dataserver.

Installer basisdataserveren

Den første ting du skal gøre er at downloade og installere basisdataserveren. Denne basisdataserver bliver til en delt dataserver, når den konfigureres. Du kan installere flere basisdataservere.

1. Klik på **Calabrio ONE Data Server** i **afsnittet Download Base Data Server**. Dette downloader filen CalabrioONEDataServerSetup.exe til din computer.
2. Dobbeltklik på den eksekverbare fil for at starte guiden Installation af dataserver.
3. Følg vejledningen i guiden for at fuldføre installationen.

Konfigurer basisdataserver

Konfigurer derefter basisdataserveren til at blive en delt dataserver.

1. Vælg **Tilføj en ny konfiguration til dataserveren**.

   > BEMÆRK Hvis du vil redigere en eksisterende konfiguration, skal du vælge **Rediger en eksisterende dataserverkonfiguration** og vælge den dataserver, du vil redigere.

2. Udfyld felterne som defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Servernavn	Angiv et navn til dataserveren.
Calabrio ONE-server	Indtast IP-adressen eller værtsnavnet på den Webex WFO-server, der Er vært for dataservertjenesten.
Port	Angiv portnummeret på den server, der er vært for dataservertjenesten. Standardværdien er 443.
Tilgængelig	En liste over tilgængelige lejere.
Tildelt	En liste over lejere, der er tildelt til denne dataservertjeneste.

3. Klik på **Gem/download konfiguration** for at gemme konfigurationen og downloade konfigurationsværktøjet (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) til din computer.

   > BEMÆRK: Du kan også klikke på **Gem** for at gemme konfigurationen uden at downloade konfigurationsværktøjet. Du kan vælge at gøre dette, hvis du ikke er færdig med at konfigurere dataserveren, men ønsker at gemme den ufuldstændige konfiguration.

4. Dobbeltklik på den eksekverbare fil i konfigurationsværktøjet for at starte installationsguiden til opdatering af dataserver.
5. Følg vejledningen i guiden for at fuldføre konfigurationen af den delte dataserver.

Cisco Unified Communications Manager-brugere

Hvis du bruger Cisco Unified Call Manager (UCM) til at indsamle CDR'er via SFTP, skal du muligvis angive systemegenskaben Data Server Service for at afstemme kex Webex algoritmerne (key exchange) mellem WFO og understøttede versioner af Cisco UCM.

Disse kex-algoritmer kræver ikke yderligere konfiguration:

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

Disse algoritmer kræver yderligere konfiguration:

- diffie-hellman-gruppe14-sha1
- diffie-hellman-gruppe1-sha1
- diffie-hellman-gruppe-udveksling-sha1

Indstil systemegenskaben Data Server Service til at angive de tilladte kex-algoritmer

1. På CDR SFTP-serveren skal du navigere til
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Åbn filen dataGatheringService.properties.
3. Find linjen, der begynder med **service4j.jvmOptions** , og tilføj følgende tekst til slutningen af linjen: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Gem filen, og genstart Webex WFO Data Server Service.

BEMÆRK: Hvis du opgraderer til en nyere version af Cisco UCM, der ikke understøtter nogen af disse kex-algoritmer, skal du omkonfigurere denne systemegenskab for at angive de nye understøttede algoritmer.

Installation af Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop kan installeres på en agents computer på en af tre måder:

- Manuelt på hver agents computer
- Brug af GPO-scripts (Group Policy Object)
- Brug af parametre for lydløse kommandoer

BEMÆRK: Hvis du ønsker, at Smart Desktop skal registrere Desktop Analytics, skal agentrollen have tilladelsen "Capture Desktop Analytics" aktiveret, før Smart Desktop installeres. Hvis tilladelsen er
Ikke aktiveret, er Capture-plug-ins ikke installeret på klientskrivebordet.

Yderligere overvejelser

- Du skal bruge et Desktop Analytics-plugin/-lokalnummer, hvis du vil bruge Desktop Analytics-funktionen eller sætte den på pause og genoptage den.
- Browserudvidelser til Chrome og Edge skal implementeres via GPO eller enhver anden proces, som den lokale it-afdeling bruger. Browserudvidelser er nødvendige for analyser og pause og genoptagelse.
- Cisco leverer exe-basisfilen. Det er kundens ansvar at konvertere filen til en MSI.
- Hvis du installerer via SCCM eller Microsoft Endpoint Configuration Manager, er du som kunde ansvarlig for at bygge pakken til installation.
- Cisco tilbyder muligheden for automatisk opdatering af softwaren. Hvis dit pakketeam administrerer desktopversioner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager, og de forstyrrer de automatiske opdateringer, kan Cisco slå funktionen til automatisk opdatering fra, og dit team kan downloade en ny version af softwaren hver tredje til sjette måned og implementere den via et pakkepush.
- Dit team kan ændre forespørgslerne i Microsoft-softwaren, så versionsnumre eller entydige id'er ikke administreres, hvis gruppen ønsker at vedligeholde automatiske opdateringer.

  > BEMÆRK: Automatiske opdateringer skal slås fra, hvis din organisation bruger Citrix- eller Terminal-servere. Der er ingen måde at adskille forskellige miljøer på.

- Hvis du opgraderer fra Webex WFO version 11.5 on-premise til Webex WFO Cloud, så har du brug for tre testmaskiner. Den ene maskine er til manuel installation. Den anden maskine er til automatisk installation på en ren maskine. Den tredje maskine er til den eksisterende version 11.5 af Webex WFO for at teste afinstallationspakken, der er bygget af dit it-team, og installationspakken til Webex WFO Cloud. Giv implementeringsingeniøren en liste over alle de pakker, der er installeret på maskinen, inklusive browserudvidelser. Samarbejd med dit it-team om at fjerne al Webex WFO version 11.5-software, før du installerer Webex WFO Cloud.
  - Hvis din organisation skifter leverandør fra en anden WEM-løsning (Workforce Engagement Management) (f.eks. Verint eller Nice) til Webex WFO, skal du samarbejde med dit it-team om at afinstallere den originale software på en tredje testmaskine og implementere den automatiserede pakke, der er bygget af dit team.
- Hvis du opgraderer en version af 11.5 on-premise til en nyere version af 11.5, skal du downloade en ny version af Smart Desktop igen og geninstallere den.

Manuel installation

Brug denne procedure til at installere Smart Desktop manuelt på en agents computer eller på en server for tynde klienter. Sørg for, at alle browsere er lukket, før du installerer, og brug Task Manager til at sikre, at dine browsere ikke kører i baggrunden.

Installer Smart Desktop manuelt

1. Log på Webex WFO fra agentens computer eller serveren for tynde klienter.
2. Klik på **linket til installationsprogrammet til Calabrio ONE Smart Desktop** på siden Downloads (Programadministration > Global > Administration > Downloads). Webex WFO leverer en .exe fil til manuel installation.
3. Accepter slutbrugerlicensaftalen (EULA), når du bliver bedt om det.
4. Kør installationsprogrammet, og følg vejledningen i installationsguiden.
5. Marker afkrydsningsfeltet **Aktivér** , hvis du bliver bedt om det, og klik på **Udfør**.
6. Når du har kørt Smart Desktop-installationsprogrammet, skal du genstarte dit system.
7. Kør værktøjet til klientbekræftelse. Se værktøjet Klientbekræftelse for at få flere oplysninger.
8. Test Smart Desktop. Se Test Smart Desktop for at få flere oplysninger.

Installation ved hjælp af GPO

Et gruppepolitikobjekt (GPO) er en samling indstillinger, der definerer, hvordan et system vil se ud, og hvordan det vil opføre sig for en defineret gruppe brugere. Microsoft leverer en program-snap-in, der giver dig mulighed for at bruge gruppepolitikken Microsoft Management Console til at definere forskellige indstillinger, herunder scriptindstillinger. Se push-installationsreturkoder efter behov efter at have skubbet klienten.

Implementer Smart Desktop ved hjælp af GPO

1. Log ind på Webex WFO ved hjælp af administratorlegitimationsoplysninger.
2. Klik på **linket til installationsprogrammet til Calabrio ONE Smart Desktop** på siden Downloads (Programadministration > Global > Administration > Downloads). Webex WFO leverer en .exe fil til manuel installation.
3. Accepter slutbrugerlicensaftalen (EULA), når du bliver bedt om det.
4. Kopier **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** fra mappen Overførsler, og indsæt den på servershareplaceringen.

5. Opret et batchscript for at køre installationsprogrammet, der indeholder følgende script:

   <værtsnavn eller IP-adresse på servershareplacering>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <Lejernavn>.exe /LOG /VERYSILENT /AKTIVER /NORESTART/NONPCAP

6. Start Group Policy Management Editor og naviger til Computer Configuration > Policies > Windows Settings > Scripts (Startup / Shutdown) og tilføj batchscriptet.

Installer Smart Desktop ved hjælp af lydløse kommandoparametre

Lydløse parametre giver dig mulighed for at installere Webex WFO ved hjælp af din kommandolinjegrænseflade. Se "Opsæt kommandolinjeparametre" i https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline for indstillinger. Almindeligt anvendte kommandoer omfatter følgende.

- /LOG
- /VERYSILENT
- /AKTIVERE
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replikering af en installation ved hjælp af skrivebordsbilleder

Når du har installeret Smart Desktop Record Service på én pc ved hjælp af en af de tidligere installationsmetoder (se Manuel installation eller Installation ved hjælp af GPO), kan du replikere denne installation på flere pc'er ved at oprette en generisk systemafbildning, der kan bruges på tværs af flere hardwaredesign. Når Smart Desktop er installeret på en pc til billedbehandling, skal der fjernes nogle oplysninger, der gør det muligt for billedet at køre på forskellige pc'er uden at forårsage problemer.

Anbefalet metode: Ciscos systemforberedelseskrog

Hvis du vil fjerne pc-specifikke oplysninger fra en Windows-installation og "generalisere" dem, så de kan installeres på forskellige pc'er, anbefaler vi kraftigt, at du bruger Ciscos sysprep-krog (System Preparation). Sysprep er Microsofts systemforberedelsesværktøj, der bruges til at forberede et systembillede til implementering på flere pc'er.
Sysprep forbereder en Windows-installation (Windows-klient og Windows Server) til billedbehandling, så du kan fange en tilpasset installation. Sysprep-krogen installeres med Smart Desktop og registreres automatisk med systemet. Når du kører sysprep, kalder den automatisk alle de kroge, der er registreret i systemet.

Sekundær metode: Konfigurer billedet manuelt

Hvis du ikke kan bruge sysprep, skal du udføre følgende trin manuelt for alle afbildninger, hvor Smart Desktop Record Service er installeret, før du installerer afbildningen på yderligere pc'er.

VIGTIGT Hvis du vælger at udføre disse trin, skal du jævnligt vende tilbage til dette dokument for at holde dig ajour med eventuelle ændringer af disse trin.

1. Stop the Smart Desktop Record Service.
2. Åbn mappen "log", hvor Smart Desktop Record Service er installeret (som standard er dette C: \ Program Files (x86) \ Calabrio ONE \ Desktop \ Active \ log) og fjern alle filer, der ikke indeholder ordet "postinstall".
3. Fjern alle undermapper (inklusive deres indhold) fra mappen "log".
4. Åbn "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ config" og fjern alle filer undtagen "Install.ini" og "sysproperties.cfg."
5. Fjern alle undermapper (inklusive deres indhold) fra mappen "config".
6. Åbn "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ recordings" og slet alle filer og undermapper (inklusive deres indhold). Mappen "optagelser" skal være tom.
7. Åbn "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ bidder" og slet alle filer og undermapper (inklusive deres indhold). Mappen "klumper" skal være tom.

   BEMÆRK: Mappen "klumper" findes muligvis ikke. Hvis mappen "klumper" ikke findes, kan du springe dette trin over.

Returnkoder til push-installation

Når du bruger en push-installationsmetode (f.eks. GPO), modtager du returkoder, der angiver, at installationen er vellykket eller mislykket. De mulige returkoder er beskrevet nedenfor.

Returkode	Beskrivelse
0	Vellykket installation
1	Installationen mislykkedes

Derudover skrives hændelser til Windows-hændelsesloggen. Hændelsesoplysningerne viser en beskrivelse af, hvad der skete. Der skrives tre forskellige hændelses-id'er. Selve hændelsen indeholder flere detaljer, men generelt angiver id'erne følgende:

Hændelses-id	Beskrivelse
8080	Vellykket installation

Hændelses-id	Beskrivelse
8081	Installationen mislykkedes
8084	Informationsmeddelelse

Detaljerne for en vellykket eller mislykket installation skrives både til Windows-hændelsesloggen og i logfilerne indeholdt i wrapper-mappen under Smart Desktop Client-installationsmappen.

Værktøj til klientbekræftelse

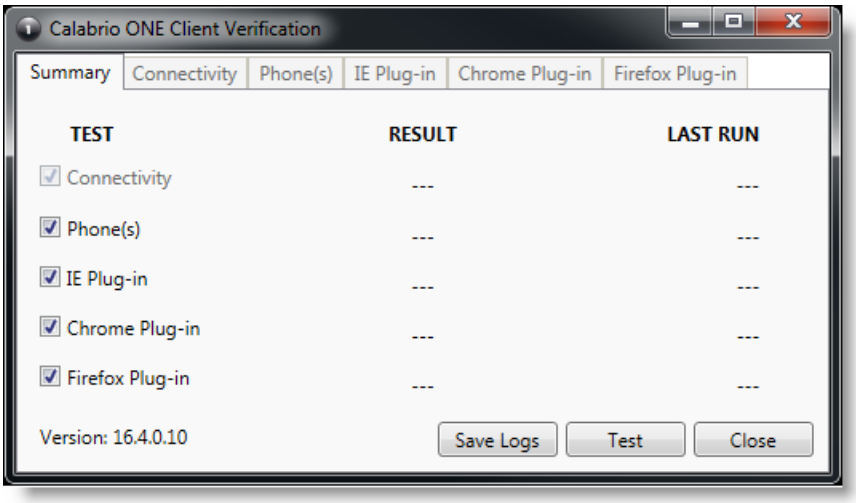
Værktøjet til klientbekræftelse tester klient-pc'en for at sikre, at forbindelsen til servere og telefonen er egnet til at køre Smart Desktop. Den installeres, når Smart Desktop installeres. Værktøjet kører forskellige tests og rapporterer resultater som enten bestået eller ikke-bestået.

Kør værktøjet til klientbekræftelse

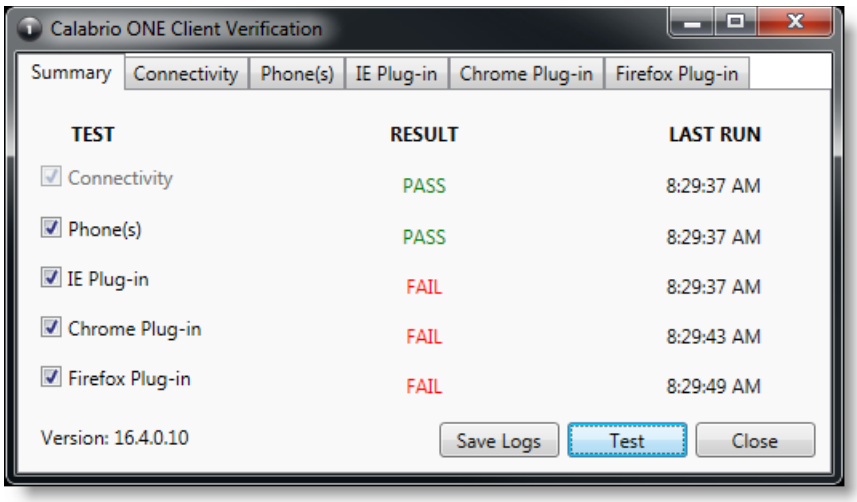
1. Når du har installeret Smart Desktop, skal du navigere til følgende mappe på klient-pc'en:

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

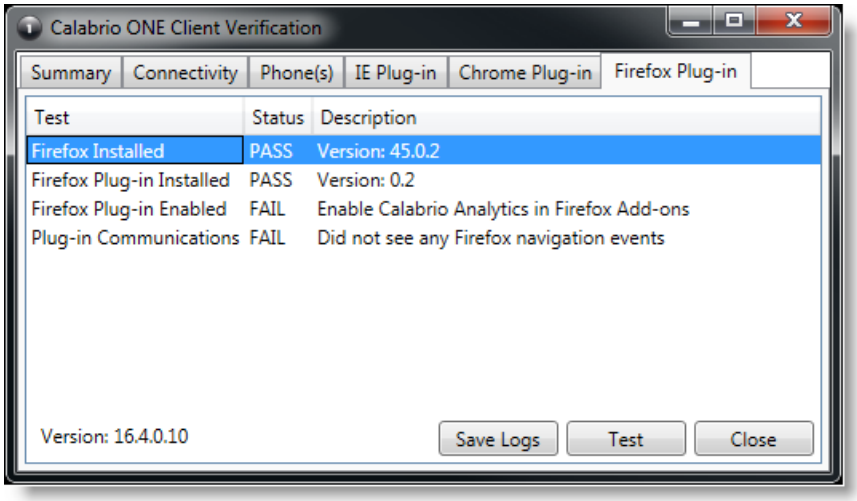
2. Dobbeltklik på **ClientDiag.exe**. Værktøjet til klientbekræftelse starter.



3. Som standard er alle tests valgt. Klik på **Test**.
4. Værktøjet rapporterer resultaterne af testen som enten bestået eller ikke-bestået.



5. Der er en fane for hver test, hvor detaljer om testen vises. Hvis testen mislykkes, giver oplysningerne på fanen vejledning om, hvad der er galt.



6. Hvis det er nødvendigt, kan du klikke på **Gem logfiler** for at zippe logfilerne til efterinstallation og Smart Desktop for at hjælpe med at identificere problemer. Logfilerne zippes automatisk til en fil med navnet Clientlogs.zip.

Optagelseskontrolelementer

Det selvstændige program Recording Controls installeres automatisk med Smart Desktop. Optagelseskontrolelementer gør det muligt for en agent at starte, pause, genoptage og stoppe lyd-, skærm- og tastetryksoptagelse for aktive opkald samt mærke opkald og føje metadata til dem.

Brug af optagelseskontrolelementer er valgfrit.

BEMÆRK: Programmet Optagelseskontroller understøttes ikke med visse CCaaS-leverandørinstallationer.

De eksekverbare kontrolelementer til optagelse er installeret her:

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

I menuen Start hedder programmet Webex WFORecording Controls og er som standard under Webex WFO.

Fjernelse

Følgende emner beskriver, hvordan du fjerner Webex WFO-komponenter.

Afinstallation Webex WFO Smart Desktop

BEMÆRK: Du skal logge på som administrator for at kunne afinstallere Smart Desktop.

1. Åbn Windows Kontrolpanel på skrivebordet eller serveren med tynde klienter, hvor Smart Desktop er installeret.
2. Start værktøjet Tilføj eller fjern programmer.
3. Vælg det program, du vil fjerne, på listen, og klik på **Afinstaller**.

   Hvis du har til hensigt at geninstallere Smart Desktop efter helt at have fjernet en ældre version (en ren installation), skal du kontrollere, at optagelseslagringsmappestrukturerne fjernes, før du installerer den nye version.
4. Genstart skrivebordet eller serveren for tynde klienter.

Afinstallation ved hjælp af GPO

Et gruppepolitikobjekt (GPO) er en samling indstillinger, der definerer, hvordan et system vil se ud, og hvordan det vil opføre sig for en defineret gruppe brugere. Microsoft leverer en program-snap-in, der giver dig mulighed for at bruge gruppepolitikken Microsoft Management Console til at definere forskellige indstillinger, herunder scriptindstillinger.

1. Opret et batchscript for at køre installationsprogrammet, der indeholder følgende script:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
   /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Start Group Policy Management Editor og naviger til Computer Configuration > Policies > Windows Settings > Scripts (Startup / Shutdown) og tilføj batchscriptet.

VIGTIGT: Dette vil tvinge alle åbne browsere til at lukke. Hvis browsere genåbnes, før afinstallationen er fuldført, kan afinstallationen mislykkes og skal genstartes.

Afinstaller Smart Desktop ved hjælp af lydløse kommandoparametre

Lydløse parametre giver dig mulighed for at afinstallere Webex WFO ved hjælp af din kommandolinjegrænseflade. Se "Uninstaller Command Line Parameters" i https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline for muligheder.