Webex WFO Design- og installationsvejledning

Til installationer med ny WFM

Først udgivet: 20. juli 2021
Senest opdateret: 03. oktober 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 webstedet Ciscowww.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. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemærker, skal du gå til denne URL: 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

Indledning 9

Lokalisering og understøttede sprog 11

Oversigt 17

CCaaS-installationsmodel 17

Kundehostet ACD installationsmodel 17

Oversigt over godkendelse 19

Godkendelsesprocesforløb 19

Systemkrav 21

Browsere 21

Netværksbåndbredde 21

Forskellige krav 21

Understøttede miljøer 21

Computersoftware 21

.NET Framework 21

Browsere 22

Plug-in/udvidelse til Desktop Analytics 22

Adobe Acrobat Reader 22

Computersoftware og lydoptagelse 23

PCI DSS-overholdelse 23

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser 23

Kryptering af filer 25

Politik om adgangskoder 25
Løsninger til forretningskontinuitet 25
Geo-replikering 25
Tilgængelighedszoner 26
Brug af port 27
CCaaS-porte 27
Kundehostede ACD-porte 28
Edge komponenter 29
Komponenter til dataserver 30
Om opbevaring 35
Admin konfiguration 35
Lagerniveauer 36
Opbevaring tilbud 37
Masseimport og -eksport af data 39
Masseeksport af kontakter 39
Licenskrav ved eksport af massekontakter 42
Lagring og adgang til massekontaktfiler 42
Edge komponenter 44
Webex WFO Dataserver 45
Webex WFO ACD Sync-tjeneste 47
ACD Sync Service-forbindelse 47
Webex WFO Audio Capture-tjeneste 48
Tilslutning af lydoptagelsestjeneste 48
Webex WFO GIS-tjeneste 48

GIS-tjenesteforbindelse 49
Webex WFO Signaltjeneste 49
Tilslutning af signaltjeneste 50
Webex WFO Iscenesat upload-tjeneste 50
Overførselskomponent i to faser 51
Forbindelse til trinvis uploadtjeneste 51
Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste 51
QM ACD Capture Service-komponenter 52
QM ACD Komponenten Historical Capture 52
QM ACD Realtidsoptagelseskomponent 52
QM GIS-optagelseskomponent 52
QM ACD Capture Service-forbindelse 52
Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste 53
WFM ACD Capture Service-komponenter 53
WFM ACD Komponenten Historical Capture 53
WFM ACD Real-Time Capture-komponent 53
WFM GIS-optagelseskomponent 53
WFM WHIT Capture-komponent 53
WFM ACD Forbindelse til optagelsestjeneste 54
Webex WFO Lokale webtjenestetjenester 54
Lokale komponenter i webtjenestetjenesten 54
Cisco IP Phone Komponenter til tjenestekontrol 54
Forenklet optagelseskontrol API komponent 54
Forbindelse til lokale webtjenestetjenester 55

Installation af dataserveren 55
Forudsætninger 55
Installer dataserveren for en enkelt lejer 56
Installer dataserveren for flere lejere 56
Cisco Unified Call Manager-brugere 57
Webex WFO Smart Desktop 58
Om Webex WFO Smart Desktop 58
Smart Desktop Client-tilslutning 60
Krav og overvejelser om Smart Desktop 60
Hardware til stationære computere 63
Brug af port til Smart Desktop 63
Metadata for Smart Desktop-kontakter 65
Smart Desktop Capture dataflowdiagrammer 66
Test Smart Desktop 69
Administrer Smart Desktop 72
Servere til tynde klienter 75
Installation af serveren for tynde klienter 75
Installation 77
Installation af Smart Desktop 77
Manuel installation 78
Installation ved hjælp af GPO 79
Replikering af en installation ved hjælp af skrivebordsbilleder 79
Returnkoder til push-installation 80
Værktøj til klientbekræftelse 81

Optagelseskontrolelementer 82
Installation af dataserveren 83
Forudsætninger 83
Installer dataserveren for en enkelt lejer 84
Installer dataserveren for flere lejere 84
Cisco Unified Call Manager-brugere 85
Fjernelse 87
Afinstallation af Webex WFO Smart Desktop 87
Afinstallation ved hjælp af GPO 87
Flowdiagrammer for dataoverførsel 89
Flowdiagrammer for optagelse, optagelse og afspilning af data 89
Diagram over dataflow for lydafspilning 89
Diagram over dataflow for skærmafspilning 91
Diagram over analysedataflow 91
Dataflowdiagram for analyse af taletransskription 92
Dataflowdiagrammer for skylagring 92
Cloud Storage til CCaaS-implementeringer 93
Cloud Storage til kundehostede ACD-installationer 93
Optagelseskryptering 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Metoder til registrering af platform 96
Understøttede optagelsesmetoder efter platform 96
Sonus Gateway-optagelse 100

Indledning

Design - *og installationsvejledningen* Webex WFO giver et overordnet overblik over strukturen og komponenterne i Webex WFO i skyen, og den forklarer, hvordan du installerer Webex WFO i et skymiljø. Du kan finde mere specifikke oplysninger om understøttede integrationer i de tilgængelige integrationsvejledninger.

Vejledningen er designet til Cisco implementerings- og supportingeniører, Cisco salgstekniske medarbejdere, partnere og kunder; Cisco udvikling, marketing, salg og andre medarbejdere på tværs af organisationen kunne dog også finde det nyttigt.

Lokalisering og understøttede sprog

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

- Brugergrænseflade
  - QM, WFM, Analytics og indsigt
  - Oplæring i produktet
- Dokumentation
  - Onlinehjælp
  - PDF guider
- Analytics
  - Transskription: Tale til tekst og transskriptionssøgning.
  - Transskriptionsredigering: Fjern personligt identificerende oplysninger fra afskrifter.
  - 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.
  - Populære emner: Automatisk identifikation af kontaktårsagen og registrering af nye emner.

- Auto QM: Automatisk evaluering af 100 % af din organisations kontakter.
- AI-tags: Automatisk anvendelse af foruddefinerede etiketter baseret på kontaktformål og indhold.

Komponenter i Webex WFO er tilgængelige på disse sprog.

Sprog	UI	Mobil App	Analytics										I-Produkt Oplæring	
			Transskription*	Transskription Redaction*	Vekselvirkning	Frase Hits	Forudsigel	Tekst Analytics	Trendvisning	Auto QM	Avanceret Følelser	AI Tags		
Arabisk (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malaysisk Bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Forenklet Kinesisk	x	x					x						Begræn	
Traditionelt kinesisk (zh-	x	x					x						Begræn	
Dansk (da)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begræn	
Nederland	Begræn		x		x	x	x		x	x	x	x	Begræn	

Sprog	UI	Mobil app	Analytics										I-Produkt Oplæring	Dokumentation
			Transskription*	Transskription	Interaktio	Sætning	Forudsigelser	Tekstanalyse	Populære	Bil QM	Avanceret synspunkt	AI Tags		
Dansk (da)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australsk engelsk (da-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Europæisk engelsk (da-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singaporeansk engelsk (da-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Sydafrikansk engelsk (da-ZA)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Dansk (da)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Amerikansk engelsk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Sprog	UI	Mobil app	Analytics										I-Produkt Oplæring	Dokumentation
			Transskription*	Transskription	Interaktio	Sætning	Forudsigelser	Tekstanalyse	Populære	Bil QM	Avanceret synspunkt	AI Tags		
(da)														
Finsk (fi)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrænset	
fransk (fr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	Begrænset
Canadisk fransk (fr-CA)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrænset	Begrænset
tysk (de)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrænset	Begrænset
Italiensk (it)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrænset	
Japansk (ja)	x	x					x						x	
Koreansk (ko)	x	x					x						x	
Norsk (NB)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrænset	
Polsk (pl)	Begrænset		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrænset	

Sprog	UI	Mobil App	Analytics										I-Produkt Oplæring	
			Transskription*	Transskription Redaction*	Vekselvirkning	Frase Hits	Forudsigel	Tekst Analytics	Trendvisning	Auto QM	Avanceret Følelser	AI Tags		
Portugisisk (PT)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	
Portugisisk (Brasilien)	x	x	x		x	x	x						x	
Russisk (ru)	Begræn	x					x							
Spansk (es)	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	Begræn
Mexicansk spansk (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Svensk (sv)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begræn	

* Nogle understøttede sprog kræver muligvis yderligere konfiguration til din Webex WFO-implementering. Kontakt Cisco teknisk support for at sikre, at det sprog, du vil transskribere, er konfigureret til dig.

Tilføjelse af flere sprog eller udvidelse af aktuelle tilbud kræver samarbejde med Cisco. Kontakt din kontorepræsentant for at få flere oplysninger.

Oversigt

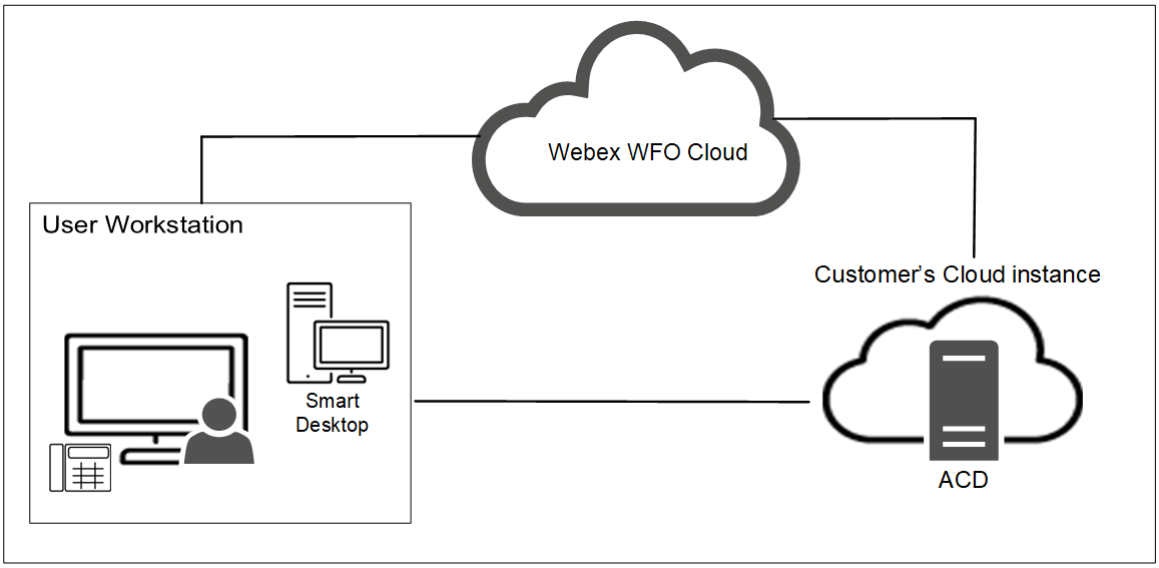
Hele Webex WFO Suite hostes i skyen, som drives af Amazon Web Services og Microsoft Azure. Data flyttes mellem Webex WFO Cloud, brugerarbejdsstationer og din organisations ACD.

Webex WFO understøtter to generelle typer Cloud-implementeringsmodeller. Din Cloud ACD-designmodel passer muligvis til en af de to kategorier, der er beskrevet nedenfor, afhængigt af den ACD, din organisation har integreret med Webex WFO. Disse to modeller er CCaaS (Contact Center as a Service) og ACD'er, der hostes af kunder.

Oplysningerne i Webex WFO Cloud Design and Installation Guide *gælder for begge Cloud-modeller*, medmindre det specifikt er angivet.

CCaaS-installationsmodel

CCaaS-implementeringsmodeller gør det muligt for CCaaS-udbyderen at være vært for ACD-tjenester og infrastruktur i skyen. Dette kan reducere omkostningerne ved driftsteknologi og supportsager. Få mere specifikke oplysninger om denne model i emnerne om Portbrug og -lager.

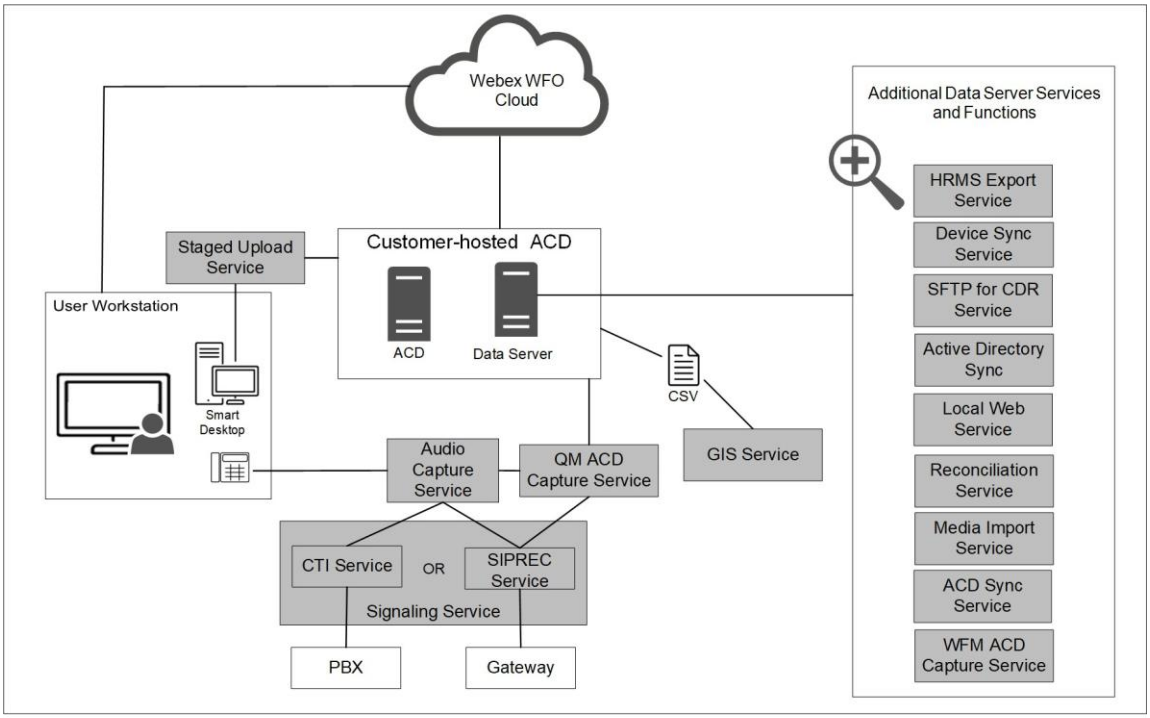


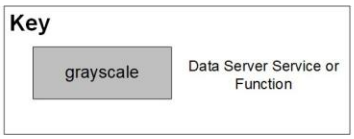
Kundehostet ACD installationsmodel

Med ACD'er, der hostes af kunder, findes ACD-infrastrukturen på kundewebstedet sammen med en Webex WFO-dataserver, der bruges til at videregive data til og fra den kundehostede ACD. Webex WFO-dataene Server og kundehostet ACD sender derefter disse data til Webex WFO Cloud. Få mere at vide om mere specifikke oplysninger

På denne model i emnerne om portbrug, kantkomponenter og lager.

> BEMÆRK I diagrammet nedenfor leveres ACD-, PBX- og gatewayenhederne af kunden. Disse enheder opretter forbindelse til forskellige komponenter i Webex WFO-produktet, men de er ikke en del af
>
> Produktet Webex WFO.





Oversigt over godkendelse

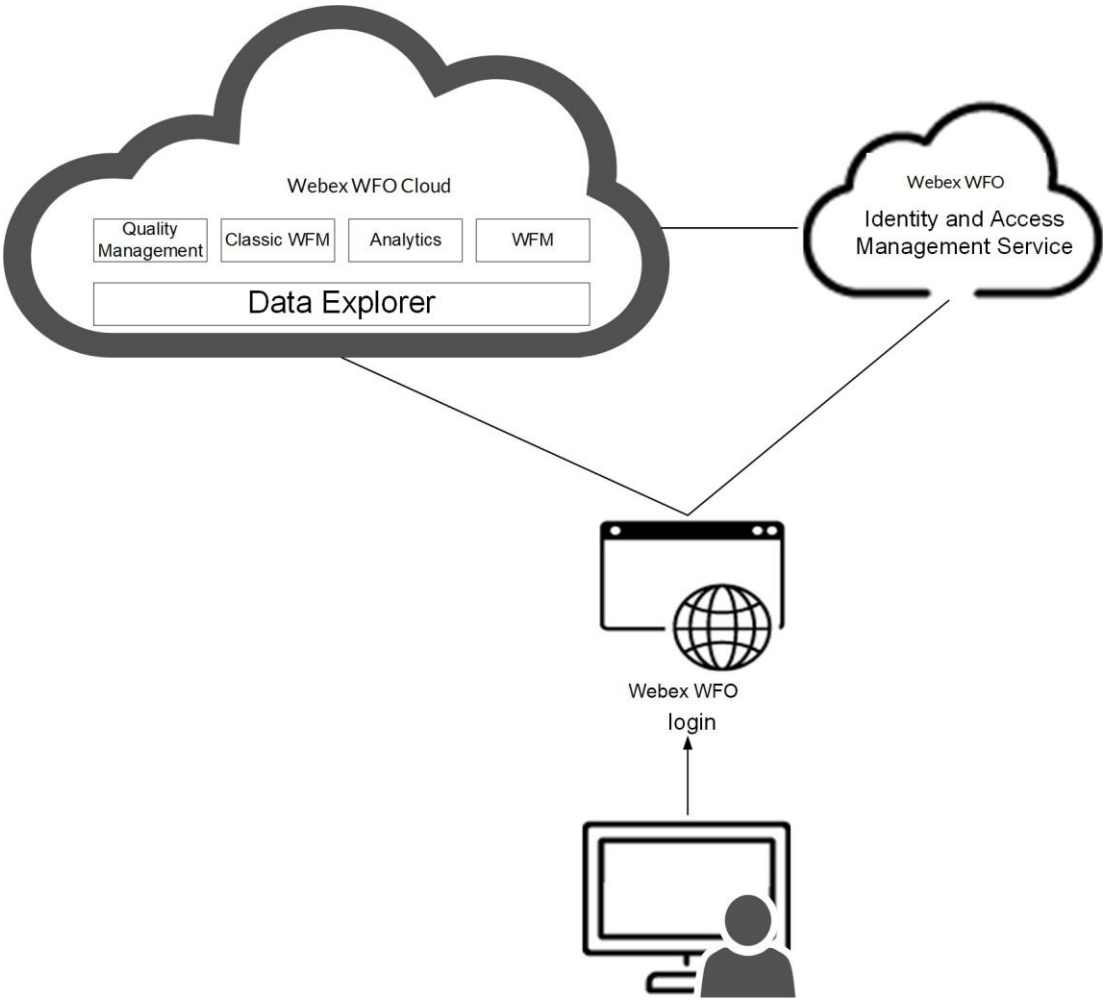
Autentificering bekræfter identiteten af alle, der opretter forbindelse til Webex WFO. Webex WFO tillader to metoder til godkendelse af brugere i systemet. Disse metoder er Webex WFO standardgodkendelse og enkeltlogon ved brug af SAML (Security Assertion Markup Language). Når brugere logger ind, går de gennem godkendelsestjenesten Webex WFO Identity and Access Management (IAM). Når Cisco har godkendt brugeren, kan brugeren få adgang til alle områder af Webex WFO Suite baseret på deres tilladelser.

Al godkendelse af kendte brugeridentiteter administreres af tjenesten Webex WFO I AM. Autorisation håndteres af dine Webex WFO produkter. Når du bruger SAML, Webex WFO fungerer det som tjenesteudbyder (ressourceserver), og kundens identitetsudbyder (IdP) bruges til at forbinde brugeren til Webex
WFO Cloud. Der skal være en bruger i Webex WFO for at logge på med kundens identitetsudbyder.

Godkendelsesprocesforløb

Trin i godkendelsesprocessen

1. En bruger får adgang til Webex WFO. Hvis de har en session, fortsætter de til Webex WFO. Hvis ikke, omdirigeres de til godkendelsestjenesten Webex WFO I AM.
2. Hvis brugeren har en session i godkendelsestjenesten Webex WFO I AM, omdirigeres vedkommende straks tilbage til Webex WFO, hvor Webex WFO opretter en session for brugeren.
3. Hvis brugeren ikke havde en Webex WFO I AM godkendt session, bliver vedkommende bedt om at indtaste sin e-mail-adresse.
4. Hvis det antages, at e-mail-adressen kun tilhører én Webex WFO-bruger, omdirigeres brugeren enten til kundens IdP via SAML, eller brugeren bliver bedt om at indtaste sin adgangskode i godkendelsestjenesten Webex WFO I AM, afhængigt af hvordan godkendelsen er konfigureret af kunden.
5. Når brugeren er godkendt, bliver vedkommende bedt om at vælge en lejer, hvis vedkommende tilhører mere end én, eller brugeren bliver straks omdirigeret tilbage til Webex WFO, hvor der oprettes en session.


Webex WFO Cloud
Quality Management
Classic WFM
Analytics
WFM
Data Explorer
Webex WFO
Identity and Access Management Service
Webex WFO
login

Systemkrav

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

Browsere

Webex WFO tilgås via internettet ved hjælp af moderne versioner af Chrome-, Edge- eller Firefox-webbrowsere og fjernskriveborde. Hver bruger har brug for en unik e-mail-adresse, der bliver deres brugernavn.

Netværksbåndbredde

Genererede lydmediedata, der uploades til Webex WFO til behandling og lagring, kræver tilgængelighed af netværksbåndbredde. For at sikre, at uploads, talekommunikation eller andre kundeapplikationer ikke afbrydes, anbefales det kraftigt, at du beregner dit estimerede båndbreddeforbrug baseret på formlerne nedenfor og forstår, hvordan dette vil påvirke dit netværk.

- Optagetid = (# af brugere) × (# af opkald pr. bruger pr. dag) × (gns. opkaldslængde (minutter))
- Upload båndbredde = lydoptagelser = 0,48 MB × optagetid
- Båndbredden for skærmupload er 1,5 MB pr. minut pr. skærm.

Forskellige krav

Understøttede miljøer

Webex WFO understøtter en række miljøer og teknologier.

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

Desktop-software

.NET Framework

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

Browsere

Enhver browser, du bruger, skal tillade fildownloads. Popup-blokkere skal være deaktiveret.

Desktop Analytics-plugin/udvidelse

Brugere, der administrerer felter til Desktop Analytics via siden Feltadministrator i Webex WFO og agent-desktops, hvor Smart Desktop er installeret, skal have browserudvidelsen/plugin'et Cisco Analytics aktiveret. Plugin'et er ikke kun nødvendigt for at markere felter i browseren, men også for at overvåge agentens webaktivitet i browseren.

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i Firefox

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

Aktivér Desktop Analytics-plugin'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. Plugin'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 er påkrævet for at åbne eksporterede PDF-filer og brugerdokumentation. Du kan downloade Acrobat Reader gratis på www.adobe.com.

VIGTIGT Der er kendte problemer med Adobe Reader-versioner, der bruger funktionen Sikkerhed (Forbedret). Hvis du planlægger at bruge funktionen Desktop Analytics, skal du gå til **Sikkerhed (Forbedret)** under **Indstillinger** i Adobe Reader, fjerne markeringen i **Aktiver beskyttet tilstand ved opstart**
og **Forbedret sikkerhed** afkrydsningsfelterne, klik på **Ja** for eventuelle advarselsmeddelelser, og klik derefter på **OK** for at gemme dine ændringer. Genstart Adobe Reader, når du er færdig, for at ændringerne kan træde i kraft. Hvis Adobe Reader ikke er konfigureret korrekt, vil Desktop Analytics ikke kunne registrere hændelser relateret til Adobe Reader.

Desktop-software og lydoptagelse

For at Smart Desktop kan udføre korrekt telefondetektion og lydoptagelse, kræves det, at den kan detektere og optage bestemte netværksprotokoller (såsom SIP, SCCP og RTP). Enhver software, der kører på pc'en, og som forstyrrer, omdirigerer eller på anden måde skjuler netværkstrafik, vil forårsage, at Smart Desktop ikke fungerer korrekt.

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

PCI DSS-overholdelse

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

Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser

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

Forudsætninger

- Din organisation har en af følgende licenser:
  - Vigtige analyser
  - Analysevirksomhed
  - Desktopanalyse
- 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 beder dig om at installere Calabrio Browser Extension. Vælg **Tillad denne installation** og klik på **Fortsæt**. Der kræves ingen yderligere handling.

Aktivér Desktop Analytics-plugin'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. Plugin'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 *Webex WFO installationsvejledningen*

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.

Adgangskodepolitik

Krav til adgangskodekompleksitet

Adgangskoder skal overholde følgende regler.

- Skal være mindst 8 tegn.
- Skal indeholde mindst én af hver af følgende.

  Store bogstaver
  Små bogstaver
  Tal 0-9
  Specialtegn ! # $ % &(),. / : ; = ? @ ^ ` |

- Må ikke indeholde dit navn eller din e-mailadresse.

BEMÆRK Adgangskoder udløber ikke.

Løsninger til forretningskontinuitet

Webex WFO leverer høj tilgængelighed og redundans i cloud-implementeringer ved hjælp af to metoder: geo-replikering for Azure-dele af Webex WFO Cloud og tilgængelighedszoner for AWS-dele af Webex WFO Cloud.

Geo-replikering

Geo-replikering giver et højt niveau af forretningskontinuitet, da det reducerer genoprettelsestiden og begrænser datatab forbundet med en genoprettelse i det usandsynlige tilfælde af et tab af et helt datacenter. Geo-replikering replikerer committede transaktioner på den primære database til en sekundær database i et andet datacenter. Den maksimale mængde af nylige dataopdateringer, som tjenesten mister ved gendannelse efter en forstyrrende hændelse (f.eks. et mistet datacenter), kaldes gendannelsespunktsmålet (RPO). For geo-replikering er RPO 15 minutter, sammenlignet med en uge for standardløsningen.

Tilgængelighedszoner

En region i Amazon Web Services (AWS) har flere tilgængelighedszoner. Tilgængelighedszonerne, der er placeret inden for en AWS-region, er fuldstændig uafhængige datacentre. Tilgængelighedszoner har redundant strøm og netværksforbindelse med lav latenstid inden for den AWS-region, de er placeret i. Det betyder, at tilgængelighedszoner er fuldstændig isoleret fra fejl i andre tilgængelighedszoner. Derfor kan tilgængelighedszoner bruges til at opnå høj tilgængelighed uden at forlade regionen, fordi hver region har indbygget redundans.

Portbrug

Portkravene for Webex WFO edge-komponenterne og de valgfrie Webex WFO dataserverkomponenter er anført nedenfor.

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

Kantkomponenter:

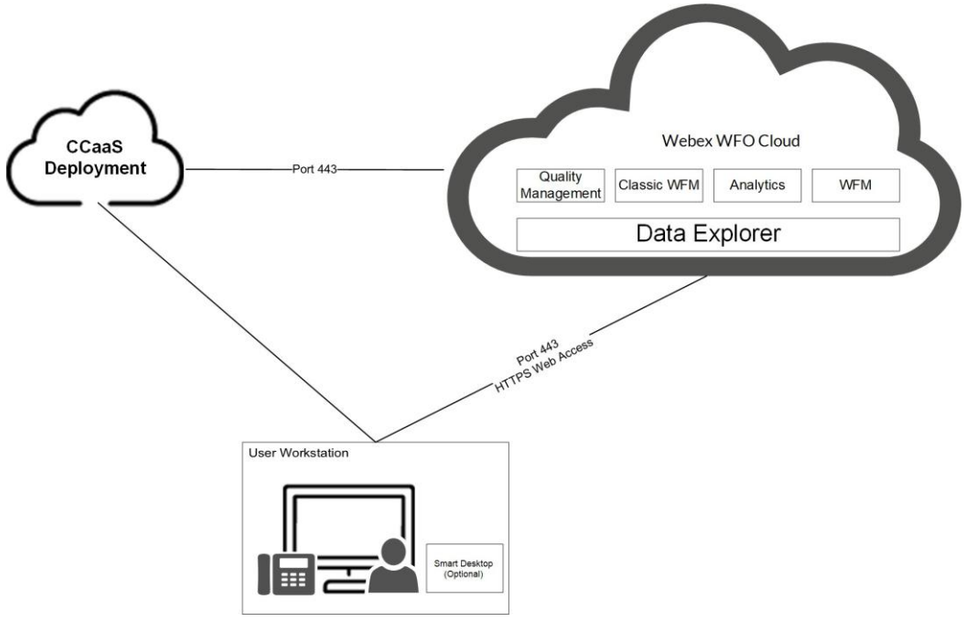
- Smart skrivebord

Dataserverkomponenter:

- Dataserver—ACD Synkronisering: CCaaS-integrationer
- Dataserver—ACD Sync: CUCM Netværksoptagelse
- Dataserver—ACD Synkroniser: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Dataserver—ACD Synkroniser: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Dataserver—GIS
- Dataserver—Optagelse/Indsamling
- Dataserver—Signering: CTI
- Dataserver—Signering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Netværksoptagelse
- Dataserver—Signering: SIPREC

CCaaS-porte

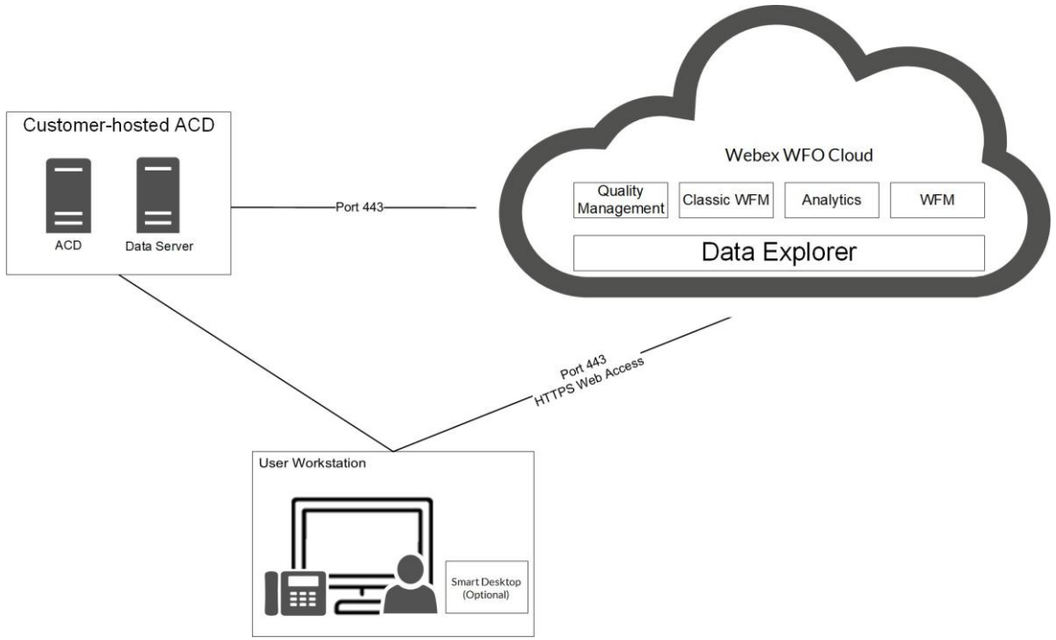
CCaaS-udrulningsmodelintegrationer kræver, at port 443 er åben. Port 80-anmodninger omdirigeres til 443 som HTTPS-anmodninger.



Kundehostede ACD-porte

Integration af udrulningsmodeller, der hostes af kunden, kræver, at port 443 er åben. Port 80-anmodninger omdirigeres til 443 som HTTPS-anmodninger.

Ud over port 80 og 443 kræver kundehostede ACD-implementeringsintegrationer også, at port 1433 er åben. Port 1433 giver mulighed for at oprette forbindelse til en SQL-database.



Edge komponenter

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
Smart Desktop				
UDP 49152–65535	Live-lydovervågning – 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: Regional Data Server ACD Capture Settings, Recording CTI Signaling Server Settings og Regional Data Server ACD Capture Settings	—	—	—
Dataserver – ACD synkronisering: CUCM netværksoptagelse				
TCP 22	Kommunikation mellem både SFTP-konfigurationen og afstemningsindstillingerne for den regionale dataserver på dataserveren og CUCM-faktureringstjenesten	SFTP, Dataserver	CUCM Faktureringstjenester	—
TCP 8443	Kommunikation mellem CUCM AXL og regional dataserver ACD Synkroniseringsindstillinger på dataserveren	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE AW SQL-serverdatabasen og den regionale dataserver ACD-synkroniseringsindstillinger på dataserveren	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Serverdatabase	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE HDS SQL-serverdatabasen og begge indstillinger for afstemning af regional dataserver	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
	og indstillingerne for regional dataserver ACD registrering på dataene Server		Serverdatabase	
TCP 42027	Kommunikation mellem Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (side a) og indstillingerne for optagelsesCTI signalserver 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 optagelsesCTI 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 både Regional Data Server ACD Sync Settings og Regional (Område) Data Server ACD Capture Settings	Dataserver	Unified CCX Informix-databasen	—
TCP 12028	Kommunikation mellem Cisco Unified CCX CTI-tjenesten (side a) og indstillingerne for optagelsesCTI signalserver 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 Cisco Unified CCX CTI-tjenesten (side	Dataserver	Cisco Unified	Standard side B. Dette er RMCM

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
	b) og indstillingerne for optagelsesCTI signalserver på dataserveren		CCX CTI-tjeneste (side B)	TCP port konfigureret i Unified CCX Systemparametre. Serverporten CTI konfigureres i Unified CCX ACD konfigurationen.
Dataserver – GIS				
—	—	—	—	Mens GIS ikke lytter direkte på en port, skal filerne kopieres over til dataserveren. Hvis kopieringen sker via FTP, bruges port 20 og 21.
Dataserver – Record/Capture				
UDP 39500–43500	Optagelse RTP	Telefon- eller talegateway	Lydoptagelse (optagelsesserver)	—
UPD 49152–65535	Live-lydovervågning – RTP	Lydoptagelse (optagelsesserver)	Supervisorens browser	—
Dataserver – signalering: CTI				
TCP 443	Signalserver	Signalserver	Cisco API	—
TCP 52102	Optagelse af signaler	Lydoptagelse (optagelsesservere) eller Smart Desktop	Signalserver	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
		Klienter		
TCP 52103	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—
Dataserver – signalering: CTI, Cisco Unified Communications Manager netværksoptagelse				
TCP 2748	JTAPI signalering	Signalserver	Unified CM udgivere og abonnenter	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalering fra Unified CM	Enhver Unified CM Publisher eller abonnent	Signalserver	Ikke sikker
TCP 5060	Signalserver	primær signalserver	sekundær signalserver	Tovejs
TCP 5061	Sikker SIP signalering fra Unified CM	Enhver Unified CM Publisher 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	—

Port	Brug	Kilde	Destination	Bemærkninger
TCP 59106	Optagelse signalering	Lydoptagelse (optagelsesservere)	Signalserver	—
TCP 59107	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—

Om opbevaring

Det er vigtigt at bemærke forskellen i påkrævet lagertype i Webex WFO.

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

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

> BEMÆRK: Analysefiler gemmes i højhastighedsnetværkslager, men er ikke inkluderet i sletning af filer af systemet hele dagen.

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

Admin konfiguration

Når systemet konfigureres første gang, konfigureres **standardplaceringen for medielager** på siden Systemadministratorens lagerplacering.

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

Konfigurer separate netværks- og medielagerplaceringer

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

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

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

Konfigurer lejerlager

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

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

   BEMÆRK: Vælg ikke Netværkslager til en lagerprofil.

Lagerniveauer

Der findes tre lagerniveauer for kontaktoplysninger:

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

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

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

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

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

Opbevaring tilbud

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

Masseimport og -eksport af data

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

Masseimport og eksport af data gennem Webex WFO

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

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

BEMÆRK: Massekontakteksport af rodoptagelser understøttes ikke.

Import og eksport af API'er

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

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

Se referencevejledningen # Webex WFO API for at få flere oplysninger.

Masseeksport af kontakter

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

BEMÆRK: Kontakter og metadata eksporteres som CSV-filer.

Planlæg en gentagen eksport af massekontakter

1. Opret og gem et filtersæt på siden Interaktioner.

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

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

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

   Eksportnavn — Angiv et navn til massekontakteksportfilen.

   Gemt søgning – Vælg dit gemte filtersæt.

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

   Lyd-/skærmfiltype — Vælg det filformat, som Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

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

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

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

   Ugentligt — Vælg en eller flere dage i ugen, og vælg derefter det klokkeslæt på disse dage, hvor Webex WFO skal eksportere kontakterne.

   Månedligt — Vælg dagen i måneden, og vælg derefter det klokkeslæt på den dag, hvor Webex WFO skal eksportere kontakterne.

6. Klik på **Opret**.

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

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

Eksportér kontakter med det samme

1. Opret og gem et filtersæt på siden Interaktioner.

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

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

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

   Eksportnavn — Angiv et navn til massekontakteksportfilen.

   Gemt søgning – Vælg dit gemte filtersæt.

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

   Lyd-/skærmfiltype — Vælg det filformat, som Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

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

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

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

Licenskrav ved eksport af massekontakter

Cisco kræver, at du vælger en licenstype til massekontakteksport.

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

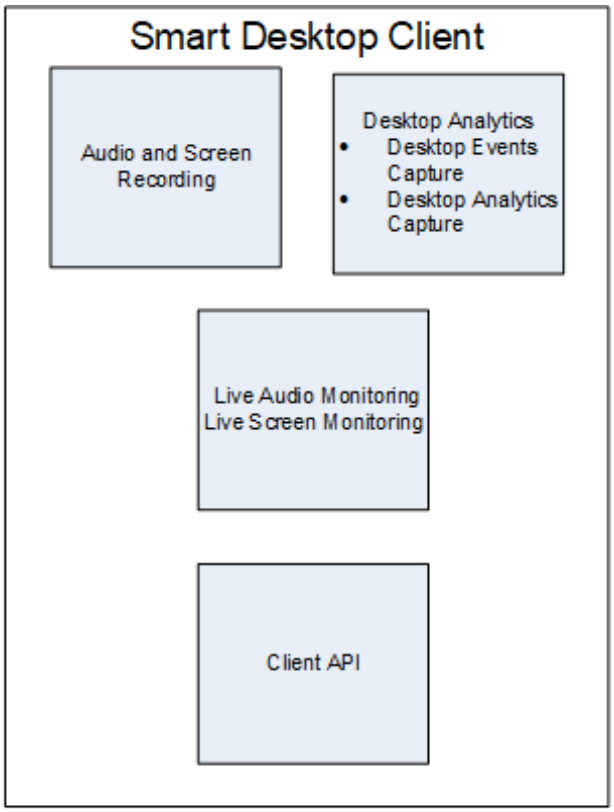
BEMÆRK Som standard er hver eksportbatch begrænset til 10.000 pr. job med det maksimale antal kontakter i alt pr. dag på 40.000 med Performance-licensen. Hvis der er behov for en stigning i disse Grænser, bedes du kontakte Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

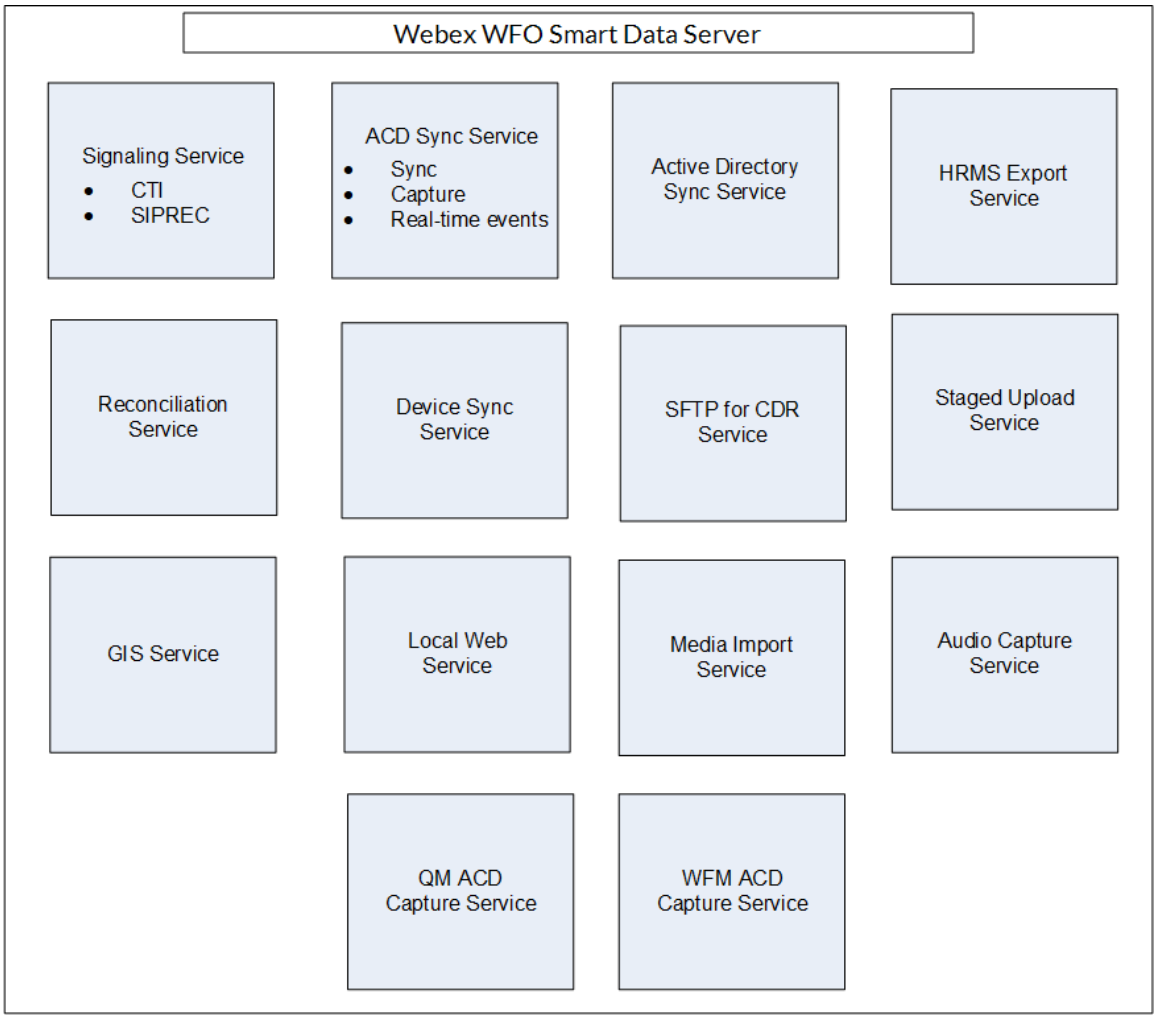
Lagring og adgang til massekontaktfiler

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

Edge komponenter

Webex WFO edge-komponenterne består af Webex WFO Smart Desktop Client. Webex WFO Smart Desktop giver dig mulighed for at se en agents status, lytte med på et opkald og se agentens skærm i realtid. Webex WFO Data Server er en valgfri komponent, afhængigt af din Cloud-integrationsmodel.





Webex WFO Dataserver

Webex WFO-dataserveren er ansvarlig for funktioner som 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-loginkonti 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 Signaleringstjeneste
- Dataserver
- Dataserverwebtjenester
- Netværksoptagelsestjeneste
- SIPREC-tjeneste

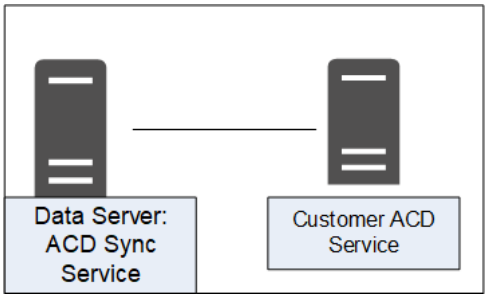
I Webex WFO er følgende funktioner for dataserveren, deres beskrivelser og den tjeneste, de justeres til.

- 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 Data Server).
- Optagelse af SIPREC-signalserverindstillinger - Bruges til at spore start- og stophændelser og fange metadata til opkaldsoptagelser. En SIPREC-signaltjeneste bruges til edge-gatewayoptagelsesmiljøer (session border controller) (Webex WFO SIPREC-tjeneste).
- Optagelse CTI Signalserverindstillinger - Bruges til at spore start- og stophændelser og fange 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 Webex WFO-komponenterne i skyen (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings – Bruges til at registrere brugerdefinerede metadata og afstemme opkald, der modtages via en gateway (Webex WFO Data Server).
- Indstillinger for regionale dataservere for realtidshændelser – bruges til at indsamle historiske og realtidsdata for ACD for WFM og ACD metadata, der skal vedhæftes til opkaldskontakter som brugerdefinerede metadata (Webex WFO dataserver).
- Indstillinger for regional dataserverafstemning – Afstemning er en proces, der forbinder gateway-rodoptagelser, som har begrænsede opkaldsdata, med yderligere opkaldsdata, der inkluderer en tilknytning til den korrekte agent (Webex WFO Data Server).

- Active Directory Sync — Gør det muligt for Webex WFO at matche og synkronisere Webex WFO-brugere med Active Directory-brugere (Webex WFO Data Server).
- 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 Programstyring (Webex WFO Data Server).
- Indstillinger for lokale webtjenester — Aktiverer API-integration på denne dataserver. Hvis aktiveret, har du mulighed for at aktivere følgende:
  - Cisco IP Phone Tjenestekontroller — Tillader Cisco-aktiverede optagelseskontroller fra understøttede Cisco-enheder.
  - Forenklede optagelseskontroller API — Giver dig mulighed for at bruge den native dataservergodkendelse til Cisco optagelseskontroller.
- HRMS-konfiguration — Gør det muligt for dataserveren at eksportere data til et HRMS (Webex WFO Data Server).
- SFTP Konfiguration — Giver dig mulighed for at konfigurere din SFTP-server (Webex WFO Dataserver).
- Indstillinger for medieimportserver — Aktiverer import af optagelsesfiler fra en ekstern placering (Webex WFO-dataserver).

Webex WFOACD-synkroniseringstjeneste

ACD-synkroniseringstjenesten bruges til at synkronisere bruger- og teamoplysninger fra en understøttet ACD. Synkroniseringsprocessen kører hvert tiende minut for at opdatere eventuelle ændringer foretaget i ACD til Webex WFO.



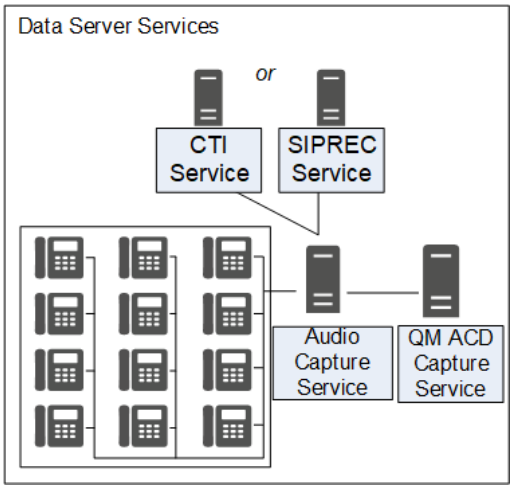
ACD Synkroniseringstjenesteforbindelse

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til ACD Sync-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Indgange/udgange
Lejers ACD Service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO Audio Capture-tjeneste

Webex WFO bruger lydoptagelsestjenesten til lydoptagelsesmiljøer med edge-servere eller gateways (SBC). Det kan tildeles klynger. Den primære signaleringstjeneste (CTI eller SIPREC) tildeler kald til opsamlingsservere i en round-robin-algoritme. Lydoptagelsestjenester kan konfigureres som aktiv/aktiv eller aktiv/standby.



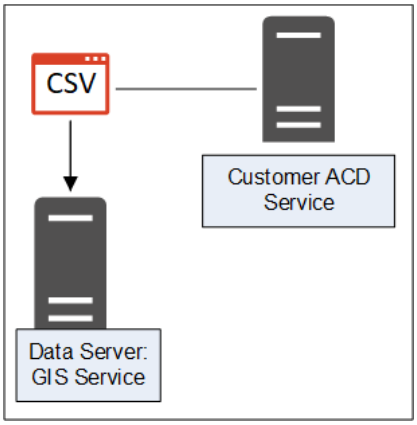
Tilslutning til lydoptagelsestjeneste

Følgende tabel viser de grundlæggende forbindelser til lydoptagelsestjenesten:

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

Webex WFO GIS-tjeneste

Brug GIS-tjenesten (Generic Interface Service) til at importere eksterne kontaktmetadata fra en .CSV-fil til Webex WFO.



GIS-tjenesteforbindelse

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til GIS-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Indgange/udgange
Lejers ACD Service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger
Ekstern .CSV-fil	Ekstern flad filkilde til opdateringer af agent- eller teaminformation. Kan være enkeltstående eller flere filer.

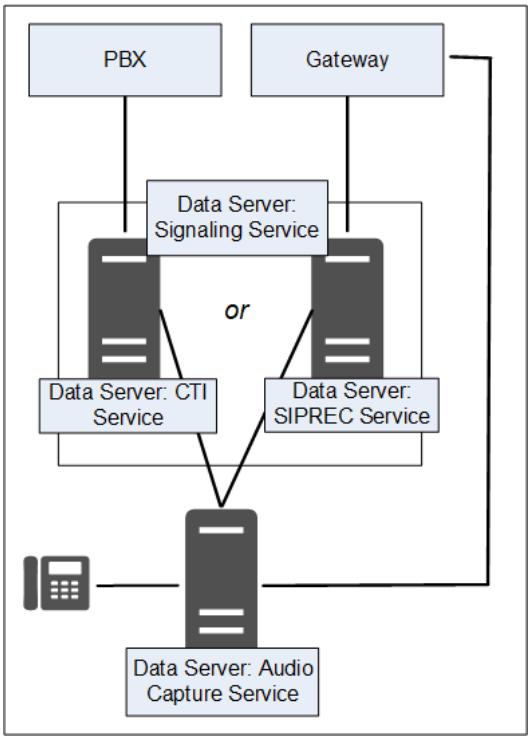
Webex WFO Signaleringstjeneste

Din signaleringstjeneste kan enten være CTI eller SIPREC:

- En CTI-signaltjeneste bruges til optagelsesmiljøer på edge-servere til at spore start- og stophændelser og indsamle CTI metadata til opkaldsoptagelser.
- En SIPREC-signaltjeneste bruges til SBC-optagelsesmiljøer (edge gateway) til at spore start- og stophændelser og indsamle SIPREC-metadata til opkaldsoptagelser.

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

NOTE Lydoptagelsestjenesten kan kun knyttes til én telefonigruppe, der inkluderer en CTI- eller SIPREC-tjeneste.



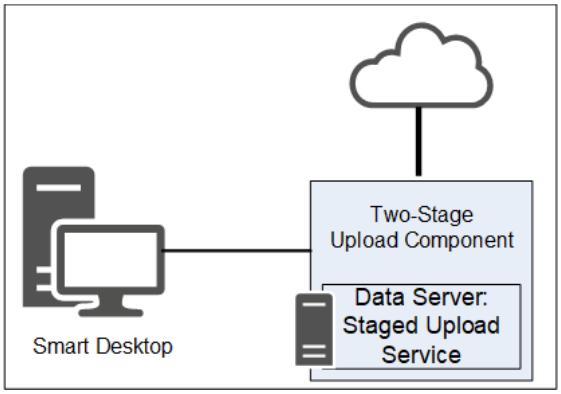
Signaleringstjenesteforbindelse

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til signaleringstjenesten:

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

Webex WFO Issepareret uploadtjeneste

Webex WFO Staged Upload-tjenesten indsamler kontaktdata lokalt fra Smart Desktop Client-brugere og uploader med jævne mellemrum filerne til Webex WFO-komponenterne i skyen.



To-trins upload-komponent

Komponenten "To-trins upload" giver dig mulighed for periodisk at sende data fra dataserveren til Webex WFO-kernekomponenterne.

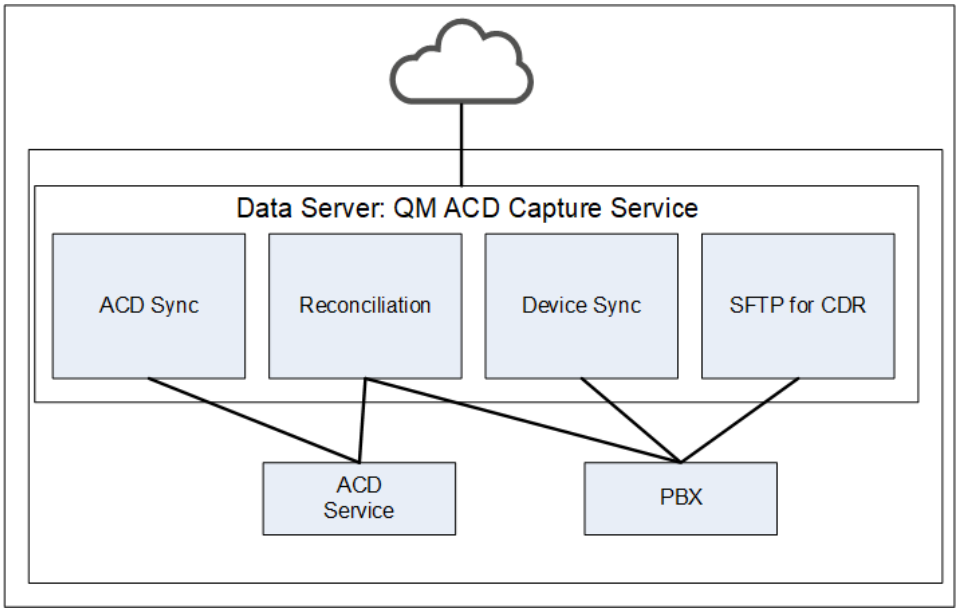
Tilslutning til service for trinvis upload

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til tjenesten Staged Upload:

Opret forbindelse til tjeneste	Indgange/udgange
Lejers ACD Service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO QM ACD Optagelsestjeneste

Webex WFO bruger QM ACD Capture-tjenesten til at indsamle brugerdefinerede metadata og afstemme opkald modtaget via en gateway.



QM ACD Komponenter til optagelsestjenesten

QM ACD Capture-tjenesten består af fire komponenter:

- QM ACD Komponent til historisk optagelse
- QM ACD Komponent til realtidsoptagelse
- QM GIS-optagelseskomponent

QM ACD Komponent til historisk optagelse

QM ACD Historical Capture-komponenten indsamler brugerdefinerede metadata og afstemningsdata fra ACD.

QM ACD Komponent til realtidsoptagelse

QM ACD Komponenten til realtidsoptagelse indsamler kontaktdata.

QM GIS Capture-komponent

QM GIS Capture-komponenten importerer eksterne QM kontaktmetadata.

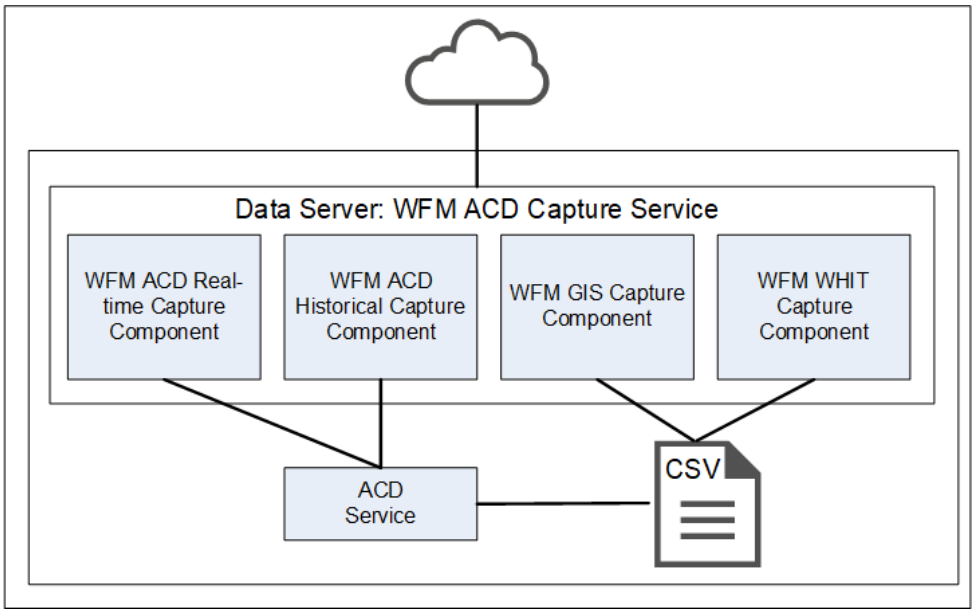
QM ACD Forbindelse til optagelsestjeneste

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til QM ACD Capture-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Indgange/udgange
Lejers ACD Service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO WFM ACD Optagelsestjeneste

Webex WFO WFM ACD Capture-tjenesten fanger historiske og realtids ACD-data for WFM og ACD metadata til at vedhæfte til opkaldskontakter som brugerdefinerede metadata.



WFM ACD Optagelsestjenestekomponenter

WFM ACD Capture-tjenesten består af fire komponenter:

- WFM ACD Historisk optagelseskomponent
- WFM ACD Komponent til realtidsoptagelse
- WFM GIS-optagelseskomponent
- WFM WHIT-optagelseskomponent

WFM ACD Komponent til historisk optagelse

WFM ACD Historical Capture-komponenten fanger historiske og realtids ACD-data for WFM såvel som ACD-metadata til at vedhæfte til opkaldskontakter som brugerdefinerede metadata.

WFM ACD Komponent til realtidsoptagelse

WFM ACD Real-Time Capture-komponenten indsamler kontaktdata.

WFM GIS Capture-komponent

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

WFM WHIT Capture-komponent

WFM WHIT Capture-komponenten giver dig mulighed for at importere historiske ACD-data.

WFM ACD Optag forbindelse til tjeneste

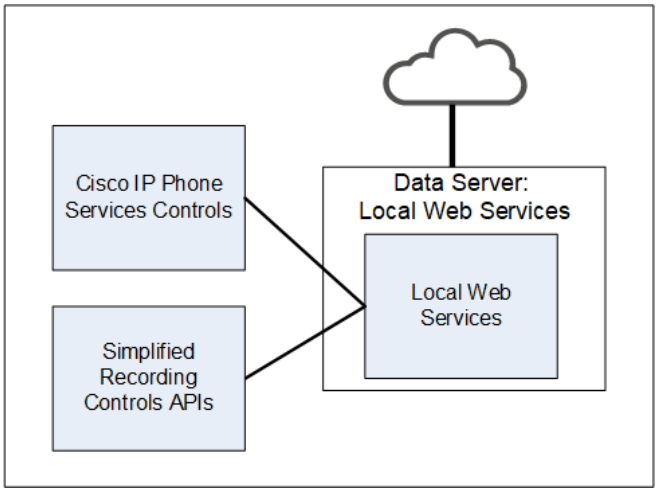
Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til WFM ACD Capture-tjenesten:

Opret forbindelse til tjeneste	Indgange/udgange
Lejers ACD Service	Opdateringer til ACD agent- eller teamoplysninger

Webex WFO Lokale webtjenester

Webex WFO Local Web Services Data Server-tjenesten muliggør optagelseskontroller og native Data Server-godkendelse.

NOTE Tjenesten Local Web Services understøttes ikke med CCaaS-leverandørinstallationer.



Lokale webtjenesters tjenestekomponenter

Tjenesten Lokale Webtjenester består af to komponenter:

- Cisco IP Phone Services Controls-komponent
- Forenklede optagelseskontroller API-komponent

Cisco IP Phone Services Controls-komponent

Komponenten Cisco IP Phone Services Controls aktiverer Cisco optagelseskontroller fra understøttede Cisco enheder.

Forenklede optagelseskontroller API-komponent

Komponenten API til forenklede optagelseskontroller tillader brug af native dataservergodkendelse til Cisco optagelseskontroller.

Tilslutning til lokale webtjenester

Følgende tabel viser den grundlæggende forbindelse til tjenesten Lokale webtjenester:

Opret forbindelse til tjeneste	Indgange/udgange
Forenklede optagelseskontroller API	Dataservergodkendelse til Cisco optagelseskontroller
Cisco IP Phone Tjenestekontroller	Tillader native Data Server-godkendelse for Cisco optagelseskontroller

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 Dataserverkonfiguration i Programstyring > Global > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration.

> **BEDSTE PRAKSIS** Brugere med edge-enheder bør fastsætte en tidsplan for at downloade og opgradere deres Webex WFO-dataservere til den nyeste version af Webex WFO-softwaren. Typisk hver Cloud
> Implementeringen inkluderer en ny version af Webex WFO Data Server-softwaren, som brugerne kan downloade fra deres lejer.

Hvis din organisation har en af følgende integrationer, skal du se integrationsvejledningen til ACD 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 Signaleringstjeneste
- Webex WFOData Server
- Webex WFO Netværksoptagelsestjeneste
- Webex WFO SIPREC-tjeneste
- Webex WFO Dataserver-webtjenester

For krav til portbrug, se Portbrug .

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 ind på Webex WFO ved hjælp af legitimationsoplysninger som lejeradministrator.
2. På den **Downloads** På siden (Programstyring > Administration > Downloads), skal du klikke på det relevante link for at downloade installationsprogrammet til Data Server.
3. Følg anvisningerne.

Test dataserveren

1. Log ind på Webex WFO som lejeradministrator.
2. På den **Agentovervågning** på siden (Programstyring > Overvågning > Agentovervågning), vælg Dataserver fra afsnittet Dataserverlogge og klik på **Hent logfiler**. Hvis logforespørgslen lykkes, er dataserveren forbundet.

   NOTE Dette 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 en ny lejer tilføjes til den), skal du opdatere dens konfiguration. Dette gøres af Data Server Updater-filen, der genereres, når du gemmer dine ændringer og vælger at downloade konfigurationen.

For at konfigurere en dataserver til flere lejere skal en systemadministrator installere en basedataserver og derefter konfigurere basedataserveren som en delt dataserver. Systemadministratorer kan downloade en Base Data Server på siden Programstyring > Downloads eller siden Programstyring > Delt dataserver.

Installer basedataserveren

Det første du skal gøre er at downloade og installere Base Data Server. Denne basisdataserver bliver en delt dataserver, når den konfigureres. Du kan installere flere basedataservere.

1. I **Download basedataserver** sektion, klik **Calabrio ONE-dataserver**. Dette downloader filen CalabrioONEDataServerSetup.exe til din computer.

2. Dobbeltklik på den eksekverbare fil for at starte guiden til opsætning af dataserver.
3. Følg instruktionerne i guiden for at fuldføre installationen.

Konfigurer basisdataserveren

Konfigurer derefter Base Data Server til at blive en delt dataserver.

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

   > **NOTE** For at redigere en eksisterende konfiguration skal du vælge **Rediger en eksisterende dataserverkonfiguration** og vælg den dataserver, du vil redigere.

2. Udfyld felterne som defineret i følgende tabel.

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

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

   > **NOTE** Du kan også klikke **Spare** 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 af konfigurationsprogrammet for at starte guiden til opsætning af Data Server Updater.
5. Følg instruktionerne i guiden for at fuldføre konfigurationen af den delte dataserver.

Cisco Unified Brugere af Call Manager

Hvis du bruger Cisco Unified Call Manager (UCM) til at indsamle CDR'er via SFTP, skal du muligvis indstille systemegenskaben Data Server Service for at afstemme nøgleudvekslingsalgoritmerne (kex) mellem Webex 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-group-exchange-sha1

Angiv systemegenskaben Data Server Service for at angive de tilladte kex-algoritmer

1. På CDR SFTP-serveren skal du navigere til
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\konfiguration
2. Åbn filen dataGatheringService.properties.
3. Find linjen der starter 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.

Webex WFO Smart Desktop

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

Om Webex WFO Smart Desktop

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

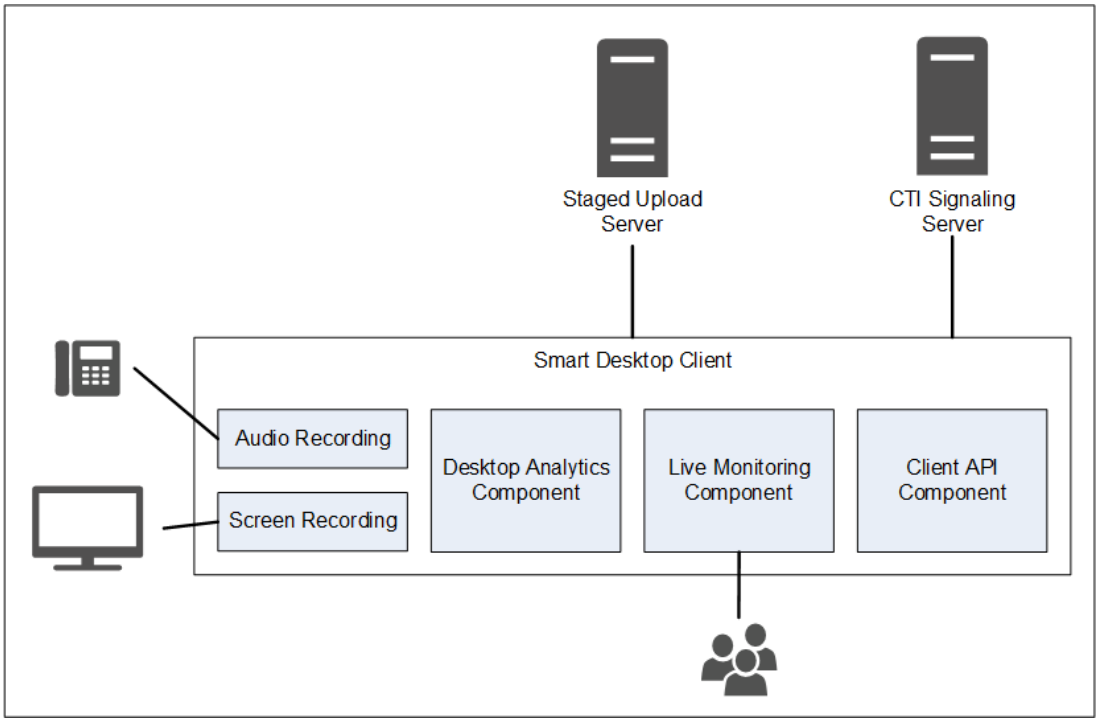
Lydoptagelse med Smart Desktop afhænger af optagelsestyperne. Kontaktcenter som en service (CCaaS)-løsninger optager lyd og sender filen, når kontakten er gennemført. Kundehostede løsninger sender SIP- og RTP-protokollerne, fordi kontakten er aktiv. Webex WFO udfører skærmoptagelser ved hjælp af Agent Desktop, og optagelser uploades, når et opkald er afsluttet.

Smart Desktop har følgende komponenter.

- Lyd- og skærmoptagelse — Denne komponent optager agentopkald.
- Desktopanalyse — Denne komponent leverer analysedata om Agent Desktop-optagelser.
- Live lydovervågning og live skærmovervågning — Disse komponenter giver supervisorer mulighed for at lytte til en agents lyd og se en agents skærm i realtid. Agentovervågning og desktopovervågning er de to overvågningstyper for Smart Desktop.

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

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



Smart Desktop Client-tilslutning

Følgende tabel viser de grundlæggende tilslutningsmuligheder til Smart Desktop Client:

Komponent	Forbinder til	Indgange/udgange
Lyd- og skærmoptagelse	Agentens pc	Telefonlyd og skærmdata
Desktopanalyse	Agentens pc	Telefonlyd og skærmdata
Live-overvågning	Andre agenters pc'er	Andre agenters telefonlyd og skærmdata

Opret forbindelse til serveren	Indgange/udgange
Iscenesat upload	Kontaktoplysninger (lyd- og skærmoptagelser og metadata)

Brug linkene nedenfor til at navigere til forskellige Smart Desktop-emner i dette dokument.

- Krav og overvejelser vedrørende smart desktop
- Desktop-hardware
- Smart Desktop Port-brug
- Smart Desktop-kontaktmetadata
- Smart Desktop Capture Data Flowdiagrammer
- Installation af Smart Desktop
- Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser
- Test Smart Desktop
- Administrer Smart Desktop
- Applikation til optagelseskontrol

Krav og overvejelser vedrørende smart desktop

Se Tynde klientservere for yderligere oplysninger og overvejelser ved brug af en tynd klientserver og Smart Desktop.

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

Båndbredde og størrelse for desktopoptagelse

- Optagelse af lyd på skrivebordet: 0,5 MB/min
- Skærmbillede: 1,5 MB/min pr. skærm

EKSEMPEL Hvis én agent tager imod 30 opkald om dagen med en gennemsnitlig taletid på 5 minutter pr. opkald, ville beregningen af lydoptagelse på skrivebordet være: 0,5 MB/min x 5 minutter x 30 opkald = 75 MB.

Skærmbilledeoptagelsen, hvis agenten har 3 skærme, ville være: 1,5 MB/min x 5 minutter x 30 opkald x 3 skærme = 675 MB.

Se Desktophardware for specifikke krav til NIC, diskplads, CPU, hukommelse og .NET Framework.

Miljøer

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

- Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
- Terminalservere
- Citrix
- Tredjepartsagentens 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: ophørstidspunkt Efter en kontakt afsluttes, antal maskiner, antal servere og generelle specifikationer om dine servere. Terminalservere og Citrix-løsninger understøtter ikke Webex WFO's automatiske opdateringsfunktion.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop kræver .NET Framework 4.5 for Webex WFO Analysefunktioner. 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.

Undtagelser fra antivirusscanning i realtid

Cisco anbefaler at udelukke følgende Cisco-mapper fra antivirus-realtidsscanning 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*

Firewallkrav

Webex WFO skal være hvidlistet og have adgang via din organisations eksterne firewall.

Overvejelser om webbrowsere

Enhver browser, du bruger, skal tillade fildownloads. Popup-blokkere skal være deaktiveret.

Browser-plugins

Se "Desktop Analytics Plug-in/Extension" i Systemkrav for yderligere oplysninger. Cisco anbefaler, at du administrerer dine udvidelser/plugins via Windows GPO for at sikre, at alle afhængige funktioner fungerer som tilsigtet.

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

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

Proxy

- Smart Desktop er proxy-bevidst. Den forsøger at bruge en proxy, som den registrerer.
- Hvis der bruges en internetproxy, kræver Smart Desktop, at proxyen understøtter sikre websocket-forbindelser.
- Alle proxyforbindelser skal tillade Smart Desktop-software at oprette forbindelse til Cisco Cloud på port 80/443.

Desktop-hardware

Hardwarekravene til Webex WFO-desktops er som følger:

Desktop-hardware	
NIC	100 Mbit NIC Netværkskort skal understøtte promiscuous mode. Konfigurer Windows strømindstillinger til at deaktivere "Tillad computeren at TURN slukke denne enhed for at spare strøm" på netværkskortene.
Diskplads	20 GB Lagring af stemmeoptagelser (MB) = antal optagelser × gennemsnitlig opkaldslængde × 0,5 MB pr. minut **NOTE** Denne formel er baseret på en lydbitrate på 64 kbps (kilobit per sekund). [(64 kbps × 60 sek) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB pr. minut Skærmoptagelseslager (MB) = antal optagelser × gennemsnitlig opkaldslængde × 1,5 MB pr. minut **BEMÆRK** Lagringskravene for skærmoptagelser afhænger af tre faktorer: optagelseslængde, skærmopløsning og antallet af monitorer, der optages. Den viste værdi er baseret på en enkelt skærm. Hver yderligere skærm registreres separat, så du skal anvende denne formel for hver skærm.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 eller bedre
Hukommelse	2 GB

Smart Desktop Port-brug

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 cloud-implementeringsmodel.

Kundehostede løsninger

Se tabellen nedenfor for kundehostede løsninger. Eksempler på kundehostede løsninger inkluderer Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager og mere.

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

*Netværksoptagelsesarkitektur

**Gateway-optagelsesarkitektur

CCaaS-løsninger

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

Port	Br	Kilde	Destination
Smart skrivebord			

Port	Bruge	Kilde	Destination	Bemærkninger
TCP 80, 443	Live-skærmovervågning Agentens	PC	Supervisors browser	

Cloud STUN/TURN

Se tabellen nedenfor for Cloud STUN/TURN-porte.

Port	Brug	Forbindelser
Smart skrivebord		
TCP 80, 443	Via websocket	Signaleringsserver
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 adresseopdagelse

Smart Desktop-kontaktmetadata

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

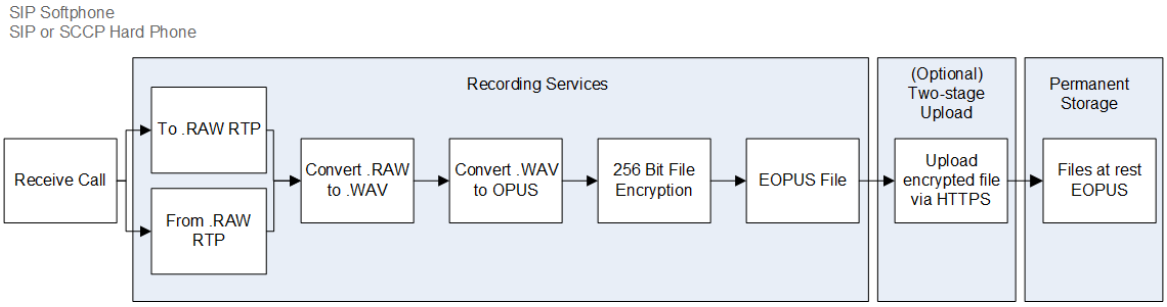
Kontaktmetadata	SIP Signalering	SCCP Signalering	RTP Logføring
Opkalds-ID	X	X	Afhænger af tredjepartsleverandører til at levere realtidsdata til DCC API
ANI (Opkald)	X	X	Afhænger af tredjepartsleverandører til at levere realtidsdata til DCC API

Kontaktmetadata	SIP Signalering	SCCP Signalering	RTP Skovhugst
DNIS (opkaldt)	X	X	Afhænger af tredjepartsleverandører til at levere realtidsdata til DCC API
Linje/lokalnummer			Afhænger af tredjepartsleverandører til at levere realtidsdata til DCC API
Opkaldsretning	X	X	Afhænger af tredjepartsleverandører til at levere realtidsdata til DCC API
Tilknyttet kontakt ID	X		Afhænger af tredjepartsleverandører til at levere realtidsdata til DCC API
Optagelsestype	X	X	X
Varighed	X	X	Segmentbaseret, medmindre join_start bruges
MAC-adresse	X	X	
Bruger (via Windows Login ID)	X	X	X
Opkaldsdato/-tidspunkt	X	X	X

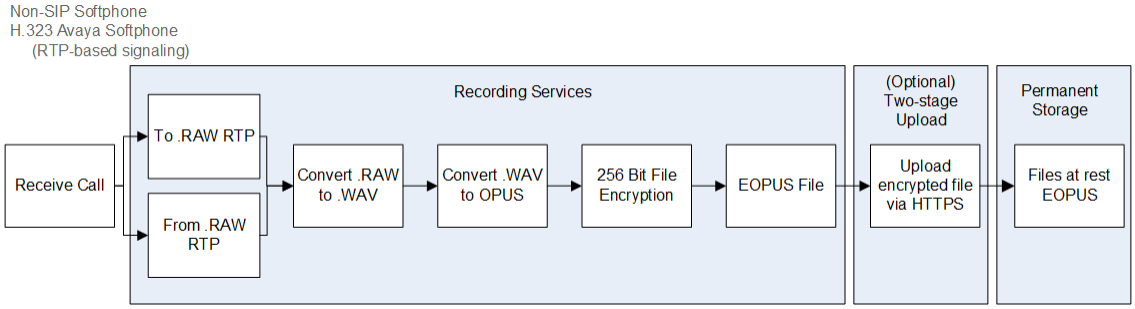
Smart Desktop Capture Data Flowdiagrammer

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

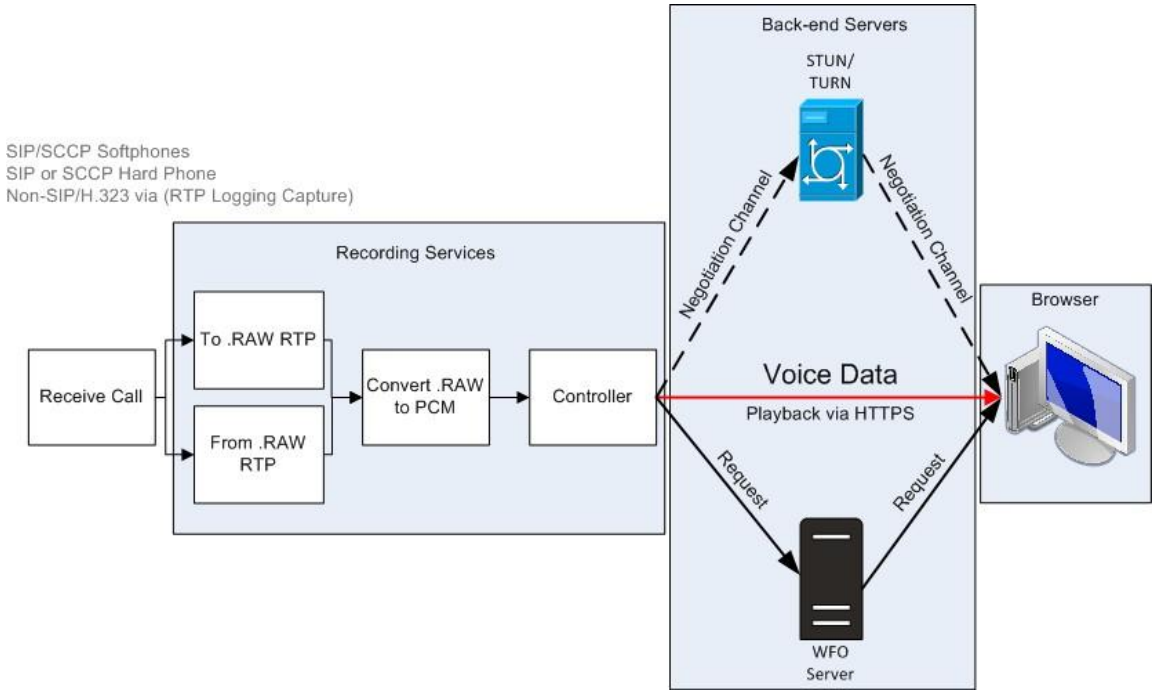
Smart Desktop SIP/SCCP Signalering



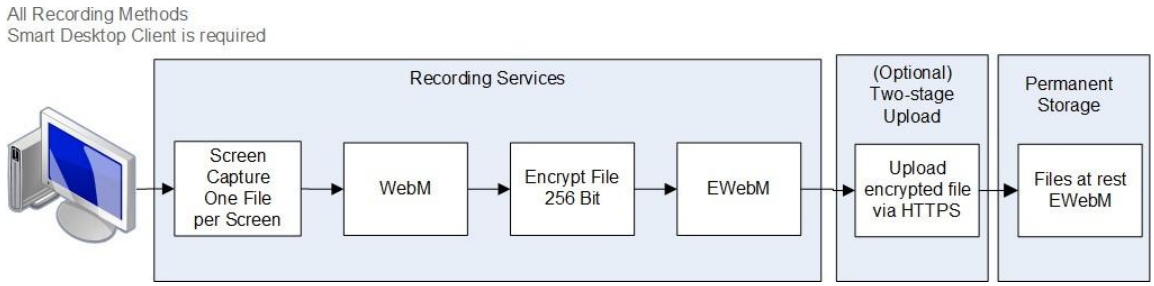
Smart Desktop RTP Logføring



Smart monitorering af live lyd på skrivebordet

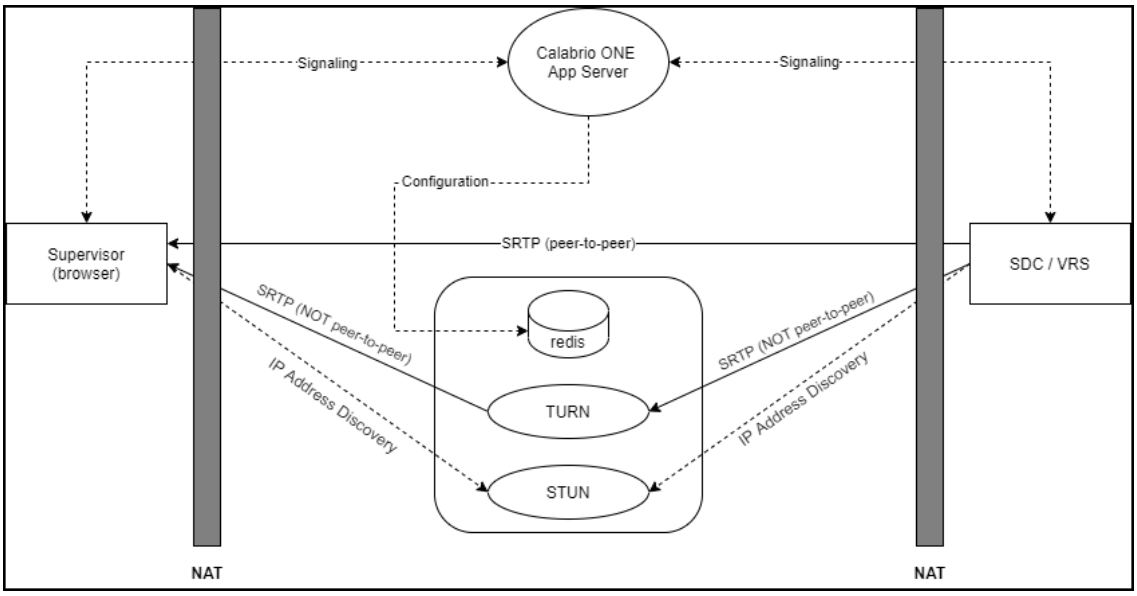


Smart desktop live-skærmovervågning



NOTE Smart Desktop-skærm- og lydoptagelse bruger AES 256-bit kryptering, hvis optagelsen finder sted inde i Webex WFO.

Smarte desktop live-overvågningsforbindelser



Forbindelse	Porte	Protokol	Bemærkninger
Signalering	80, 443	TCP	Af websocket
Konfiguration	6379	TCP	STUN/TURN-administration ved hjælp af en systemadministratorrolle i Webex WFO
SRTP (peer-to-jævnaldrende)	49152–65535	UDP	Lyd- og billedmedier
SRTP (ikke peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Lyd- og billedmedier
IP Adresseopdagelse	3478	UDP og TCP	—

Test Smart Desktop

Når du har installeret Smart Desktop (se Installation af Smart Desktop) og desktopanalyse (se Aktivér Desktop Analytics-udvidelsen i din browser) følg disse trin for at sikre, at din Smart Desktop-implementering 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, at Webex 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, at 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.

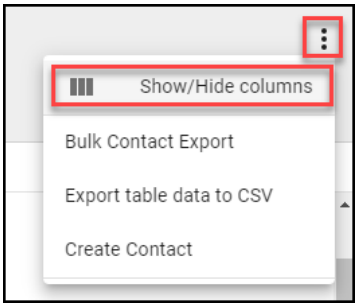
Foretag et testopkald

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.

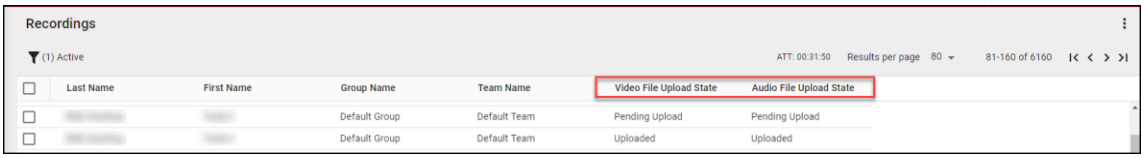
   Hvis panelet Skærmoptagelse ikke vises eller er tomt, skal du kontrollere, at blokering af pop op-vinduer i browseren er deaktiveret.

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 kvartalsvis. Webex WFO understøtter en ikke-afbrydende opdateringsproces.

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 **Application Management** > **Administration** > **Global Settings**. 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 upload 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 nedenstående uploadprocesser.

- 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-dataserverens regionale trinvise uploadindstillinger – Hvis internetbåndbredde er et problem, kan en trinvis upload-tilgang afbøde ekstern WAN-trafik i åbningstiden. Denne indstilling kræver, at du konfigurerer Cisco-dataserverens indstillinger for faseinddelt overførsel (se Konfigurer dataserveren og Konfigurer faseinddelt overførsel for mere). 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.

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.

Område	Overvejelse
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 Client opretter forbindelse til Webex WFO-platformen ved hjælp af brugerens unikke domæne \ Windows-login.

Installation

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af, hvordan du installerer de forskellige komponenter i Webex WFO.

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 indeholder 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 giver mulighed for automatisk opdatering af softwaren. Hvis dit pakketeam administrerer desktopversioner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager, og de forstyrrer de automatiske opdateringer, kan Cisco TURN funktionen til automatisk opdatering slå 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 til ikke at administrere versionsnumre eller entydige identifikatorer, 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 ændrer leverandører fra en anden Workforce engagement management (WEM)-løsning (såsom Verint eller Nice) til Webex WFO, skal du arbejde sammen 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.

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 ved brug af administratorlegitimationsoplysninger.
2. Klik på **linket til installationsprogrammet til Calabrio ONE Smart Desktop** på siden Downloads (Programadministration > Global > Administration > Downloads). Webex WFO giver 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 indeholder en program-snap-in, der gør det muligt 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 administratorens legitimationsoplysninger.
2. Klik på **linket til installationsprogrammet til Calabrio ONE Smart Desktop** på siden Downloads (Programadministration > Global > Administration > Downloads). Webex WFO giver 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.

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: Cisco's System Preparation krog

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 Cisco's sysprep-krog (System Preparation). Sysprep er Microsoft's 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:

Begivenhed ID	Beskrivelse
8080	Vellykket installation
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

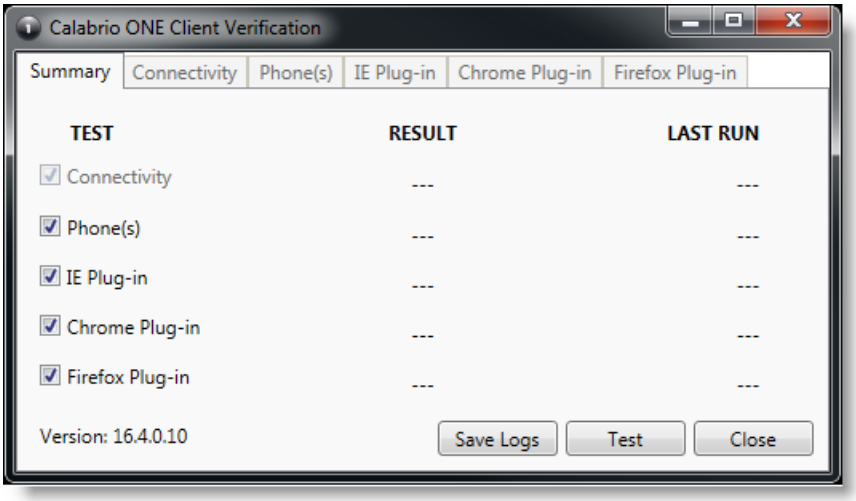
Værktøjet til klientbekræftelse tester klient-pc'en for at sikre, at forbindelsen til servere og telefonen er egnet til at køre Smart Desktop. Den installeres, når Smart Desktop installeres. Værktøjet kører forskellige tests og rapporterer resultater som enten bestået eller ikke-bestået.

Kør værktøjet til klientbekræftelse

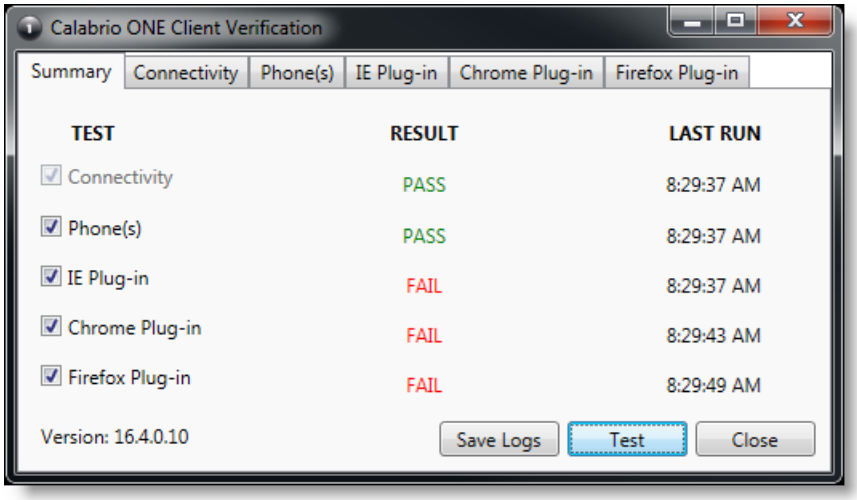
1. Når du har installeret Smart Desktop, skal du navigere til følgende mappe på klient-pc'en:

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

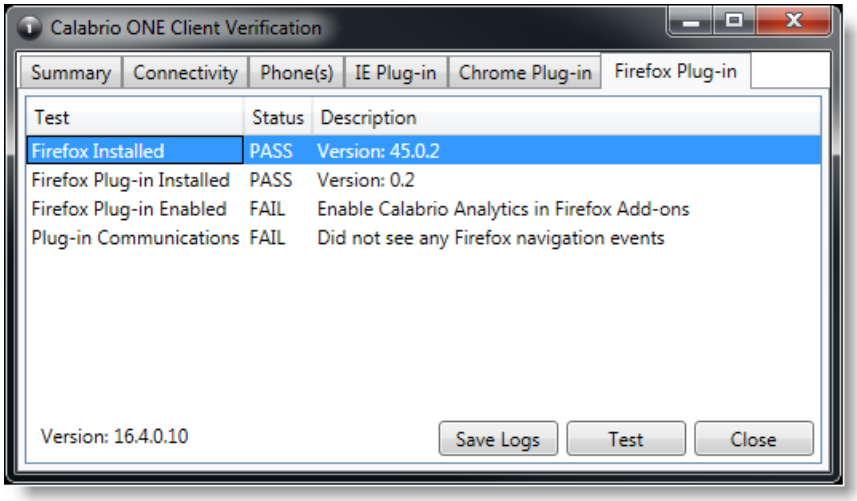
2. Dobbeltklik på **ClientDiag.exe**. Værktøjet til klientbekræftelse starter.



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 et Tab for hver test, hvor detaljer om testen vises. Hvis testen mislykkes, vil detaljerne på Tab give 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.

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 at downloade og opgradere deres Webex WFO-dataservere til den nyeste version af Webex WFO-software. Hver Cloud

Installationen omfatter en ny version af Webex WFO Data Server-softwaren, som brugerne kan hente fra deres lejer.

Hvis din organisation har nogen af følgende integrationer, skal du se 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 Signaleringstjeneste
- Webex WFOData-server
- Webex WFO Netværksoptagelsestjeneste
- Webex WFO SIPREC-tjeneste
- Webex WFO Dataserverwebtjenester

Du kan finde oplysninger om krav til portbrug

under Portbrug.

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 vejledningen.

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
Navn på server	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. Standardporten 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 Call Manager-brugere

Hvis du bruger Cisco Unified Call Manager (UCM) til at indsamle CDR'er via SFTP, skal du muligvis angive egenskaben Data Server Service-system for at afstemme kex-algoritmerne (Key Exchange) mellem Webex 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, som ikke understøtter nogen af disse kex-algoritmer, skal du omkonfigurere denne systemegenskab for at angive de nye understøttede algoritmer.

Fjernelse

Følgende emner beskriver, hvordan Webex WFO-komponenter fjernes.

Afinstallation af 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 indeholder en program-snap-in, der gør det muligt at bruge Group Policy 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.

Flowdiagrammer for dataoverførsel

Dette emne indeholder diagrammer, der illustrerer følgende:

- Webex WFO optagelse og afspilning af optagelser
- Webex WFO Analytics-dataflow
- Webex WFO lagring af dataflow
- Webex WFO optagelseskryptering
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Flowdiagrammer for optagelse, optagelse og afspilning af data

I dette emne beskrives processen til afspilning af kontaktoptagelser.

Diagram over dataflow for lydafspilning

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

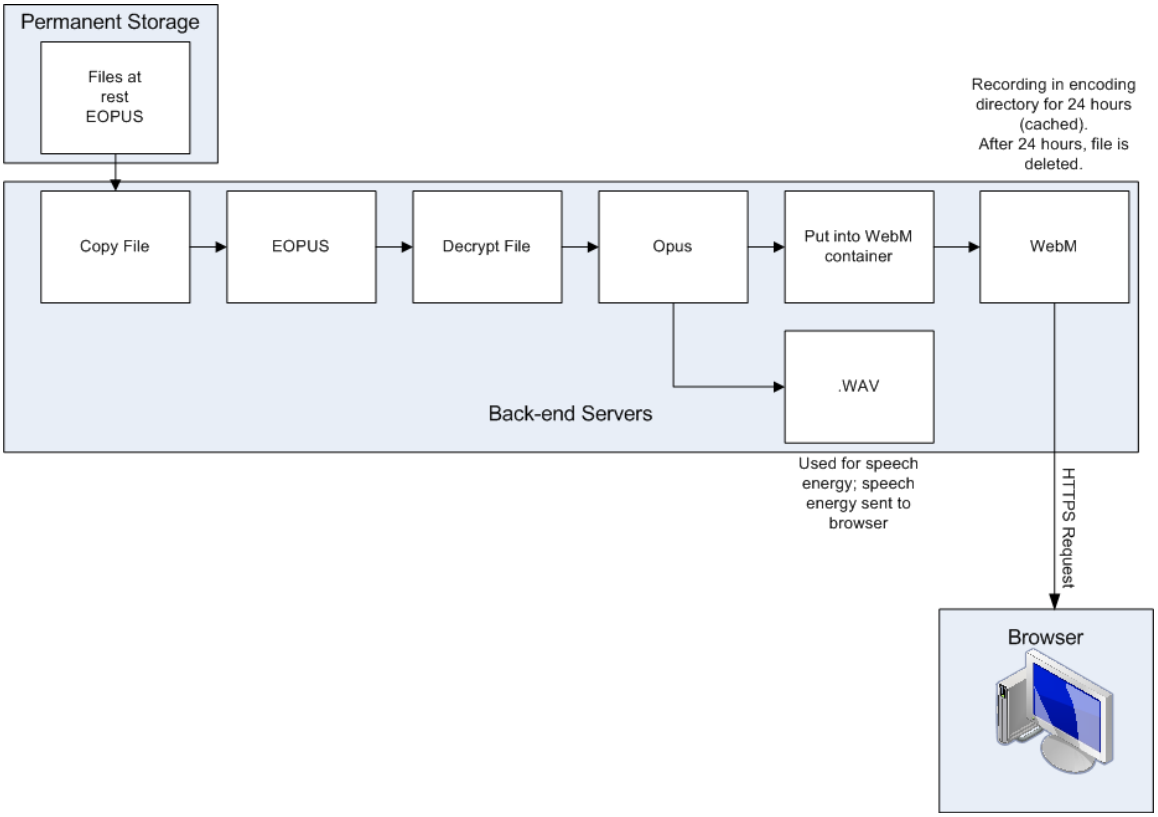

Permanent Storage
Files at rest EOPUS
Recording in encoding directory for 24 hours (cached). After 24 hours, file is deleted.
Copy File
EOPUS
Decrypt File
Opus
Put into WebM container
WebM
.WAV
Back-end Servers
Used for speech energy; speech energy sent to browser
HTTPS Request
Browser

Diagram over dataflow for skærmafspilning

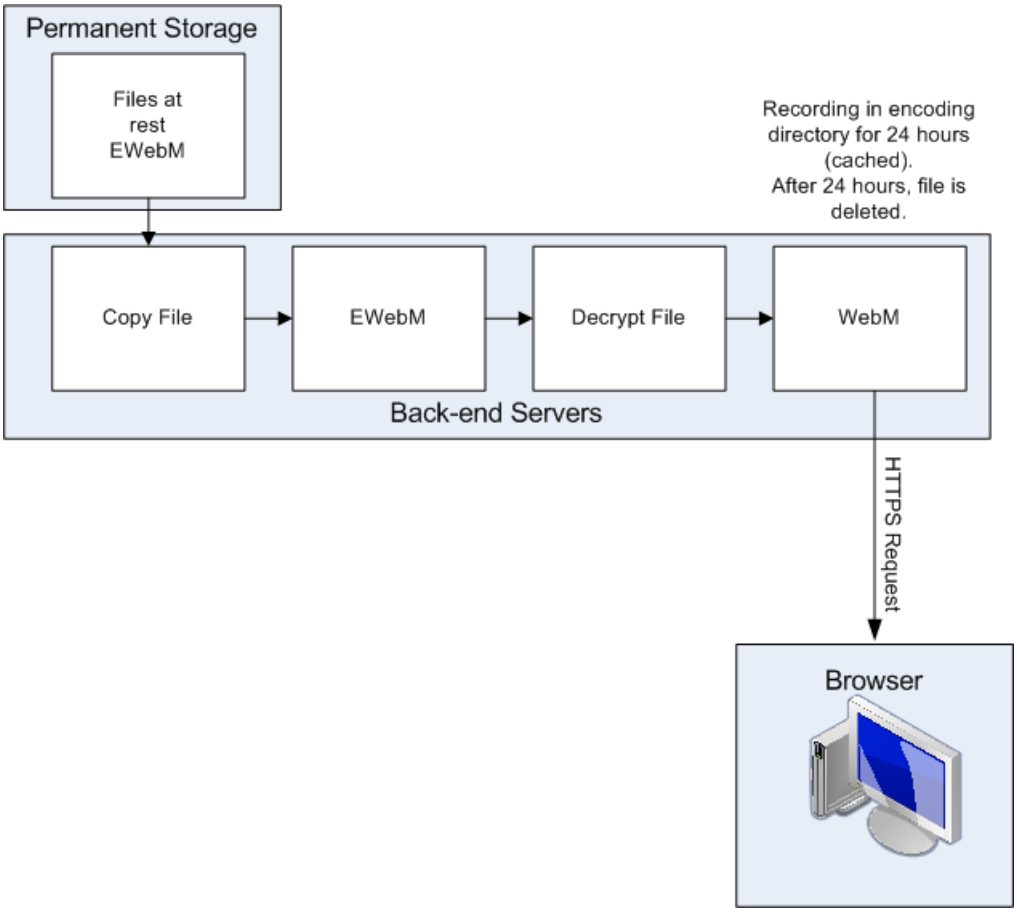
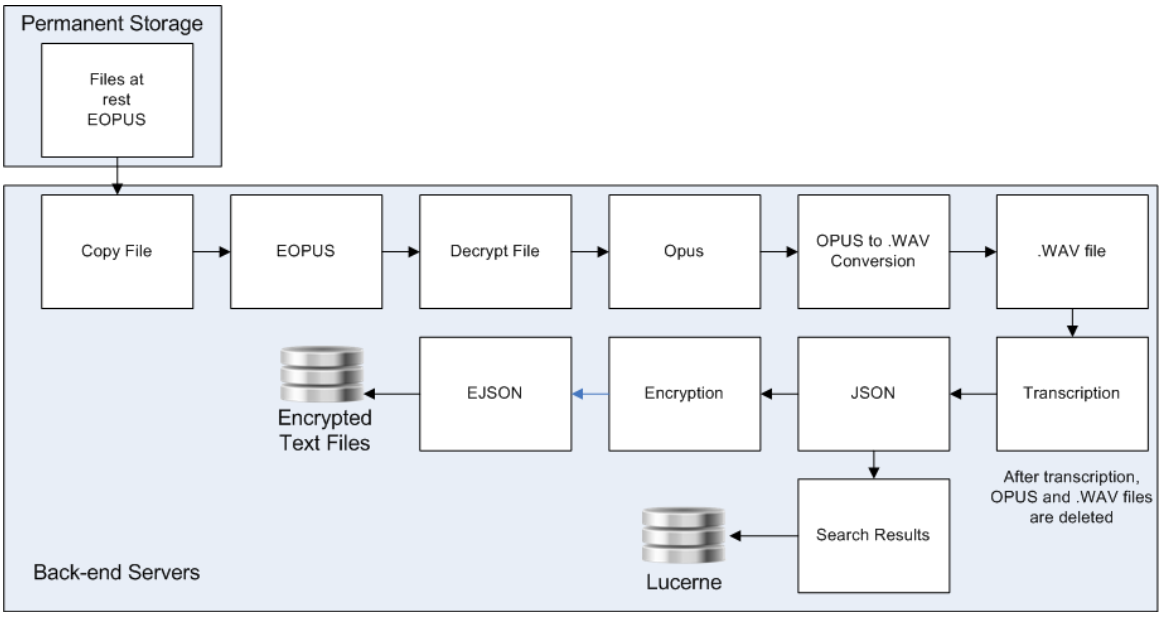


Diagram over analysedataflow

Dette emne beskriver dataflowet til behandling af Analytics-data.

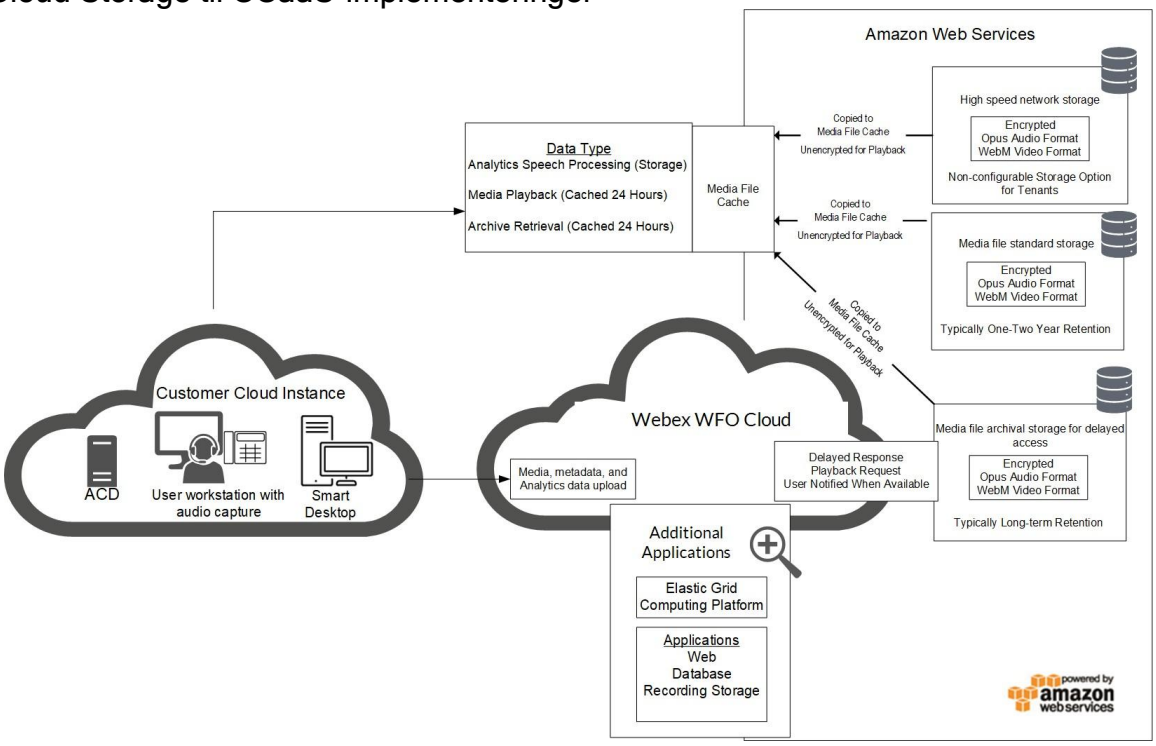
Dataflowdiagram for analyse af taletransskription



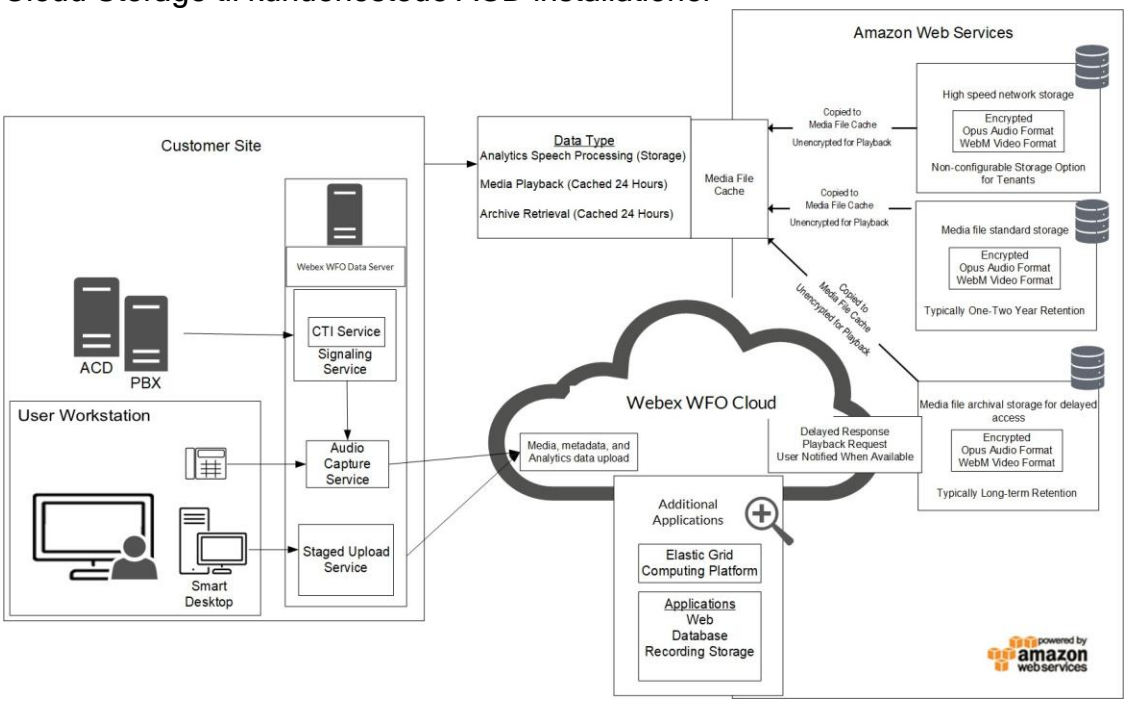
Dataflowdiagrammer for skylagring

I dette emne beskrives dataflowet for lagring af kontaktdata i Webex WFO for CCaaS og installationer, der hostes af kunder.

Cloud Storage til CCaaS-implementeringer

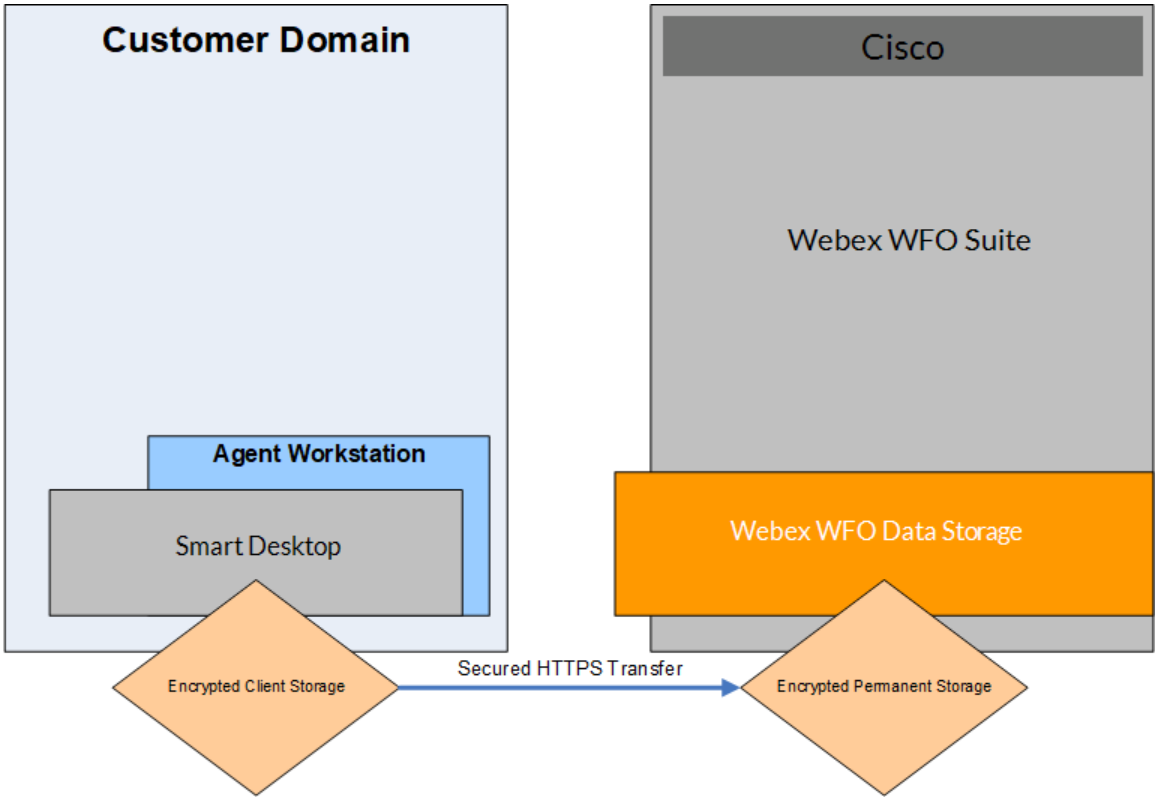


Cloud Storage til kundehostede ACD installationer



Optagelseskryptering

Følgende diagram beskriver krypteringen af optagelser i Webex WFO.



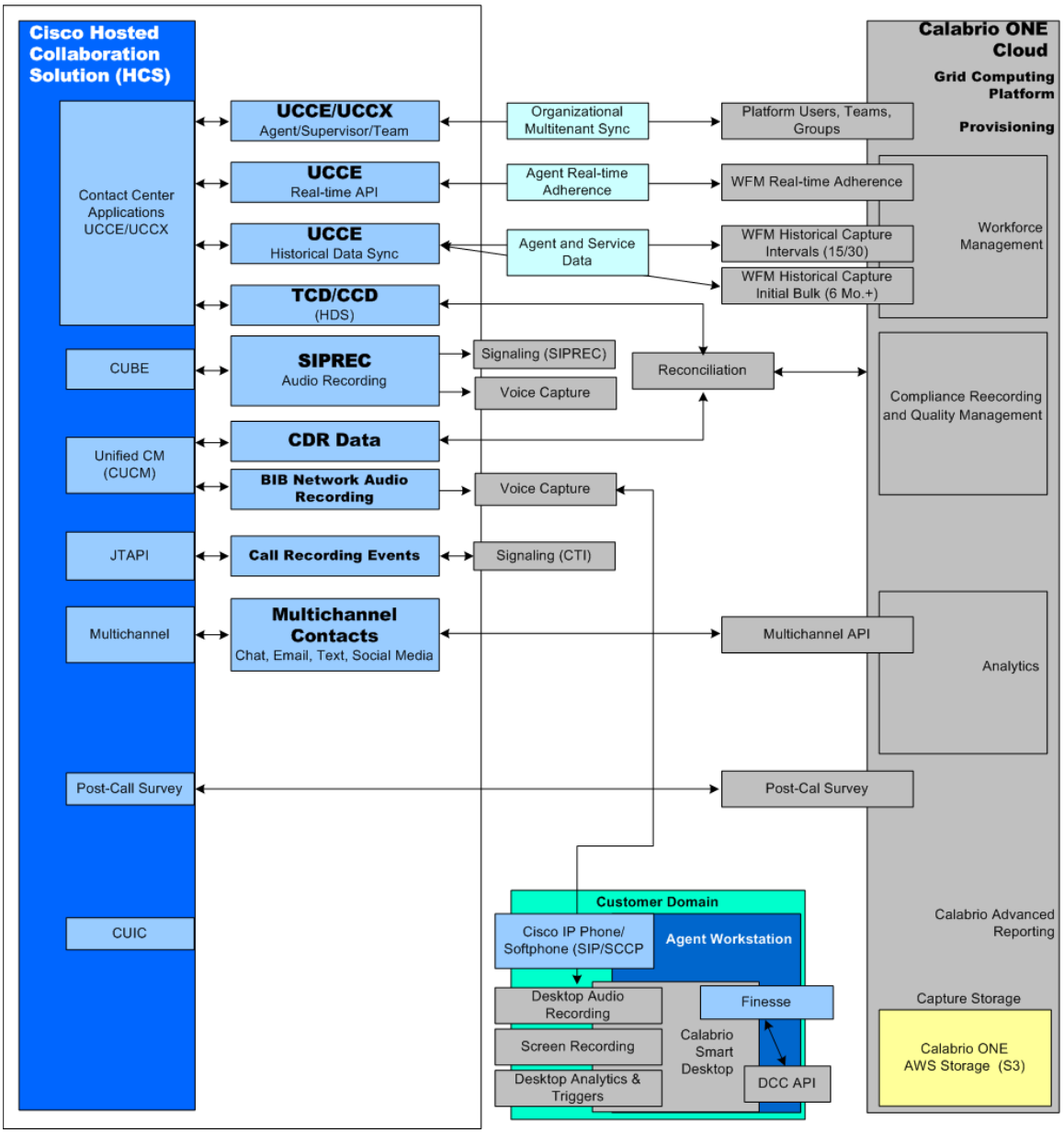
Alle data krypteres og transporteres via sikret HTTPS/SSL fra kundens forudsætning til Webex WFO til behandling og opbevaring.

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

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

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO-platformen integreres med en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) for Unified CCE på samme måde som den integreres med en enkelt Cisco Unified CCE-løsning. Webex WFO kan oprette forbindelse til individuelle forekomster af Cisco HCS Unified CCE for at oprette en løsning med flere lejere. Hver forbindelse er specifik for den tilsigtede kunde og segmenteret fra andre lejere. Dataserveren Webex WFO kan oprette forbindelse til flere forekomster af Cisco Unified CCE for at synkronisere agent-, supervisor- og teamoplysninger uafhængigt af kunden.



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

Perron	Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse af signaler
Cisco	Indbygget bronetværksoptagelse	JTAPI	Registrerer dig hos call manager for JTAPI events
Cisco	Desktop-optagelse	JTAPI	Registrerer dig hos call manager for JTAPI events
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registre med CUBE til SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-klient	IP Kommunikator (SIP/SCCP)	SCCP meddelelser væk fra skrivebordet
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 beskeder væk fra skrivebordet
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatisk import	CWCC Analysator API	Poll CWCC Analyzer til behandling efter opkald CDR og efter opkald
ACME	Gateway	SIPREC	Registrerer sig hos ACME for SIPREC

Perron	Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse af signaler
	(ACME pakker)		Signalering
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registrerer hos SONUS til SIPREC-signalering

Cisco Stemmeoptagelsesmetoder

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

Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse	Medier Strøm	Smart Desktop Skærmbillede	Live lyd Skærm
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	Skærme SIP/SCCP Meddelelser slået fra Skrivebord	Medie-stream Fanget direkte på skrivebord	Ja (Smart Desktop klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient - Cisco IP Telefon (Daisy) Lænket)	SIP/SCCP	Skærme 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

Optagelsesmetode	Signalering	Beskrivelse	Medier Strøm	Smart Desktop Skærmbillede	Live lyd Skærm
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 skriveb ordssk ærm Fange	Live lyd Skærm
Smart Desktop Klient	Kafka CTI	Webex WFO Platform registre med Five9 Kafka Begivenheder API	Medie-stream Fanget direkte på desktop - POST Ring 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 Agent Desktop Plus (ADP) -	Skærm SIP/SCCP Meddelelser slået fra Desktop/softphone	Medie-stream Fanget	Ja (Smart Skrivebord Bygherre)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via

Optagelsestype	Signalering	Beskrivelse	Medie-stream	Smart skriveb ordssk ærm Fange	Live lyd Skærm
	Kafka CTI		direkte på skrivebord - POST Ring CDR og Forsoning behandling redigeringer og indsætter hændelser baseret på Kafka opkaldshændelser		WebRTC
Smart Desktop Klient	Fem9 Agent Skrivebord Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Skærme SIP/SCCP Meddelelser slået fra Skrivebord	Medie-stream Fanget direkte på desktop - POST Ring 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 Java Agent Skrivebord - Kafka CTI	Skærme SIP/SCCP Beskeder slået fra Skrivebord	Mediestrøm fanget direkte på skrivebord – POST ring CDR og Forsoning forarbejdning redigeringer og indsætter begivenheder baseret på Kafka	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC

Optagelsestype		Beskrivelse		Smart skriveb ordssk ærm	Live-lyd Overvåge
			opkaldshændelser		
Smart Desktop-klient	Five9 VCC Import	Five9/Webex WFO Cloud-integration til import af Five9 VCC-lydoptagelser til Webex WFO Cloud	Ikke tilgængelig – Kun import	Ja (Smart et skrivebord Klient)	Int

Sonus Gateway-optagelse

Cisco understøtter robusthed for Sonus Gateway-optagelse.

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

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

  NOTE **Note:** Cisco_Guid vil IKKE blive overskrevet af et nyt opkalds-ID, der er oprettet af Cisco-Guid.

- SIPREC-invitationen til optageren vil indeholde 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 trunker, kan du genbruge disse regler.

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

1. Opret og aktiver SMM-reglerne fra Sonus-kommandolinjegrænsefladen (CLI).
    a. Opret og aktiver Unified CM indgående SMM-regler. Se Eksempel på indgående SMM-regler til Unified CM for mere information.
    b. Tilføj Unified CM udgående SMM-regler. Se Eksempel på udgående SMM-regler for Unified CM for mere information.
    c. Tilføj optagerens udgående SMM-regler. Se Eksempel på udgående SMM-regler for Optager for mere information.
2. Brug Sonus CLI til at aktivere SIPREC for SIP Sig Port i den zone, der indeholder din Unified CM bagagerum.
3. Brug Sonus CLI eller Navigator til at oprette en SIP Trunk Group til QM's Sonus SIPREC Server. Tildel præfikset IP for indgang til adressen IP på den QM-maskine, der kører "Overvågning og optagelse af Sonus SIPREC-tjenesten".
4. Brug Sonus CLI/Navigation til at tildele SMM-regler til dine trunks som følger:
    a. Tildel UCM_INBOUND SMM til inputprofilen for Signaling Message Manipulation-adapteren for din Unified CM-trunk.
    b. Tildel UCM_OUTBOUND SMM til outputprofilen for Signaling Message Manipulation-adapteren på din Unified CM trunk.
    c. Tildel RECORDER_OUTBOUND SMM til Signaling Message Manipulation-adapterens outputprofil for QM's Sonus SIPREC-trunk.
5. Brug Sonus PSX til at oprette en IP Signaling Peer Group til QM's Sonus SIPREC-server. Tildel præfikset IP for indgang til adressen IP på den QM-maskine, der kører "Overvågning og optagelse af Sonus SIPREC-tjenesten".
6. Brug Sonus PSX til at oprette en trunkgruppe til QM's Sonus SIPREC-server. Brug præcis 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 meddelelse

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

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

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2, kriterium 1

Meddelelsesbetingelse findes

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 type header

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 overskriftsnavn Fra

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 headertilstand findes

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 type variabel

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 variabel tilstand findes

sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 variabelID var1

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 begå	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	regel	2	handling 1	til værdi

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

meddelelsestypeanmodning

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

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_OUTBO 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 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
indstille 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 profiler til signalhandling) sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10

Angiv værdier for signaltype for profiler sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 fra

Indstil profiler signalværdi - Angiv profiler for signaltypevariabel sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 fra

sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 til

Indstil profilsignalvariabel sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 til

Indstil profiler Signaling Operation Add (Tilføj profiler til signalhandling) sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 slags

Angiv profiler for signaltypevariabel sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11

sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var3 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 fra

Angiv profiler for signaltypevariabel sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 fra

sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 til

Indstil profilsignalvariabel sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 til

Indstil profiler til signaleringsoperationslager sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12 slags

Angiv profiler for signaltypevariabel sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12

sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12 fra

Indstil profilsignalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12 fra

sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12 til

Typevariabel						
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
sæt profiler signaloverskriftPlacering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
sidst sæt profiler signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
sæt profiler, der signalerer variabelVærdi var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	fra
Indstil profilsignalering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	fra
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	til

Skriv overskrift

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 applyMatchHeader alle	RECORDER_OUTBO UND	regel 1		
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelse	RECORDER_OUTBO UND	regel 1	kriterium	1
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseTyper alle	RECORDER_OUTBO UND	regel 1	kriterium	1
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfiltype meddelelseBody	RECORDER_OUTBO UND	regel 1	kriterium	2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseKropstilstand regex-match	RECORDER_OUTBO UND	regel 1	kriterium	2
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseBody regexp-streng cisco-guid=.* sæt	RECORDER_OUTBO UND	regel 1	kriterium	2
profiler, der signalerer sipAdaptorProfile-meddelelseBody regexp numMatch match	RECORDER_OUTBO	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

angiv profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra messageBodyValue all

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 type meddelelse
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelelsesmeddelelseTyper anmodning
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelelsesmetodeTyper invitere
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2, kriterium 2

Skriv overskrift
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 overskriftsnavn cisco-guid
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 headertilstand fraværende
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 type variabel
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 at skrive variabel
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 et
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
sæt 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

Typevariabel
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 handling tilføj
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 -
sæt profiler, der signalerer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11

Sådan skriver du 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