Guía de instalación de WFO Cloud de Webex

Para implementaciones con WFM clásica

Primera publicación: julio 10, 2020
Última actualización: 28 de febrero de 2025

Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San José, California
95134-1706 EE. UU.
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO. LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación de Cisco de TCP compresión de encabezado es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y electrónicas de este documento se consideran no controladas. Consulte la versión en línea actual para la versión más reciente.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones y números de teléfono se enumeran en el sitio web de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco o de sus filiales en Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de las marcas comerciales de Cisco, vaya a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Contenido

Contenido 3

Introducción 7

Localización e idiomas admitidos 9

Configuración del sistema 13

Entornos soportados 15

Teléfonos compatibles 15

Teléfonos duros 15

Códecs compatibles 15

Uso de varios teléfonos suaves 15

Dispositivos móviles compatibles 16

Componentes perimetrales 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Acerca de Webex WFO Smart Desktop 18

Conectividad de Smart Desktop Client 19

Requisitos y consideraciones de Smart Desktop 20

Uso del puerto de Smart Desktop 22

Metadatos de contacto de Smart Desktop 24

Diagramas de flujo de datos de captura de Smart Desktop 25

Probar Smart Desktop 28

Administrar Smart Desktop 31

Aplicación de controles de grabación 32

Webex servidor de datos WFO 34

Requisitos del sistema 37

Hardware de escritorio 37

Software de escritorio 38

.NET Framework 38

Navegadores 38

Complemento/extensión de Desktop Analytics 38

Adobe Acrobat Reader 39

Software de escritorio y captura de audio 39

Habilitar la extensión de Desktop Analytics en su navegador 39

Servidores de cliente ligero 40

Instalación del servidor de cliente ligero 41

Uso del puerto 42

Componentes perimetrales 43

Componentes del servidor de datos 43

Cifrado de archivo 48

Política de contraseñas 48

Autenticación 51

Métodos de captura de plataforma 51

Métodos de captura admitidos por plataforma 51

Grabación Sonus Gateway 55

Instalación 75

Instalación del servidor de datos 75

Requisitos previos 75

Instalar el servidor de datos para un único inquilino 76

Instalar el servidor de datos para varios inquilinos 76

Usuarios de Cisco Unified Call Manager 77

Instalación de Smart Desktop 78

Instalación manual 80

Instalación mediante GPO 80

Instalar Smart Desktop utilizando parámetros de comando silenciosos 81

Replicación de una instalación mediante imágenes de escritorio 81

Códigos de retorno de instalación push 82

Herramienta de verificación de clientes 83

Controles de grabación 84

Eliminación 87

Desinstalación de Webex WFO Smart Desktop 87

Desinstalación mediante GPO 87

Desinstalar Smart Desktop usando parámetros de comando silencioso 88

Introducción

Webex WFO es una plataforma de optimización de la fuerza laboral (WFO) multiinquilino y altamente escalable. Incluye la capacidad de realizar grabación de llamadas, gestión de calidad, gestión de la fuerza laboral y análisis.

En este documento se explica cómo instalar Webex WFO en un entorno de nube.

Localización e idiomas admitidos

Los diferentes componentes de Webex WFO admiten diferentes idiomas. La compatibilidad con idiomas se aplica a estos elementos:

- Interfaz de usuario
  - QM, WFM, análisis e información
  - Formación en el producto
- Documentación
  - Ayuda en pantalla
  - PDF guías
- Análisis
  - Transcripción: Búsqueda de voz a texto y transcripción.
  - Resumen de interacción: resumen de un contacto de audio basado en la transcripción del contacto.
  - Phrase hits: Identificación de frases predefinidas. Webex WFO identifica los aciertos de frases basándose en transcripciones de voz a texto de los contactos.
  - Sentimiento: Análisis de sentimiento basado en texto.
  - Predicciones: predicciones de aprendizaje automático de puntajes de evaluación y puntajes netos de promotores.
  - Texto: análisis para chat, correo electrónico, notas de agentes y redes sociales.

Los componentes de Webex WFO están disponibles en estos idiomas.

Idioma	UI	Móvil Aplicación	Formación en el producto	Análisis								Documentación
				Transcripción*	Resumen de interacción	Éxitos de frase	Sentimiento	Predicciones	Análisis de texto	Trending Topics	QM automática	
Árabe (ar-AR)				x	x	x		x				
Chino simplificado (zh)	x		Limitado									
Chino tradicional (zh-TW)	x		Limitado									
danés (da)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
neerlandés (nl)	Limitado		Limitado	x	x	x		x	x			
Español (es)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Inglés australiano (en-UA)				x	x	x	x	x	x			
Inglés sudafricano (es-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Inglés del Reino Unido (es-ES)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Inglés de EE. UU. (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

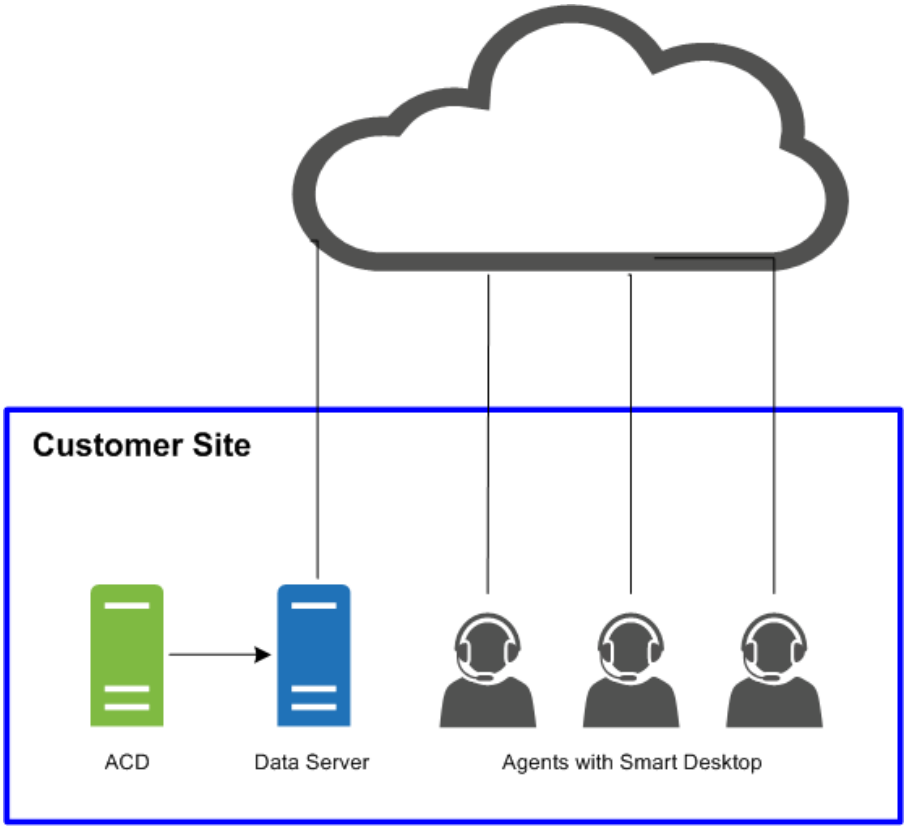
Idioma	UI	Móvil Aplicación	Formación en el producto	Análisis								Documentación
				Transcripción*	Resumen de interacción	Éxitos de frase	Sentimiento	Predicciones	Análisis de texto	Trending Topics	QM automática	
Finlandés (fi)	x		Limitado	x	x	x		x				
francés (fr)	x		Limitado	x	x	x		x	x			Limitado
Francés canadiense (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
alemán (de)	x		Limitado	x	x	x		x	x			Limitado
Italiano (it)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
Japonés (ja)	x		Limitado									
Coreano (ko)	x		Limitado									
noruego (nb)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
polaco (pl)	Limitado		Limitado	x	x	x		x	x			
portugués (pt)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
Portugués brasileño (pt-BR)	x		Limitado	x	x	x		x	x			

Idioma	UI	Móvil Aplic	En el producto	Análisis								Documentació
				Transcripción*	Interacción Resumen	Frase Hits	Sentimien	Prediccion	Mensaje de texto	Tendenci as	QM	
ruso (ru)	Limitado											
Español (es)	x		Limitado	x	x	x		x	x			Limitad
Español mexicano (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Limitad	x	x	x		x	x			

* Es posible que algunos idiomas admitidos requieran una configuración adicional para la implementación de Webex WFO. Consulte con el soporte técnico para asegurarse de que el idioma que desea transcribir está configurado para usted. Agregar idiomas adicionales o expandir las ofertas actuales requiere la colaboración con Cisco. Póngase en contacto con su representante de cuenta para obtener más información.

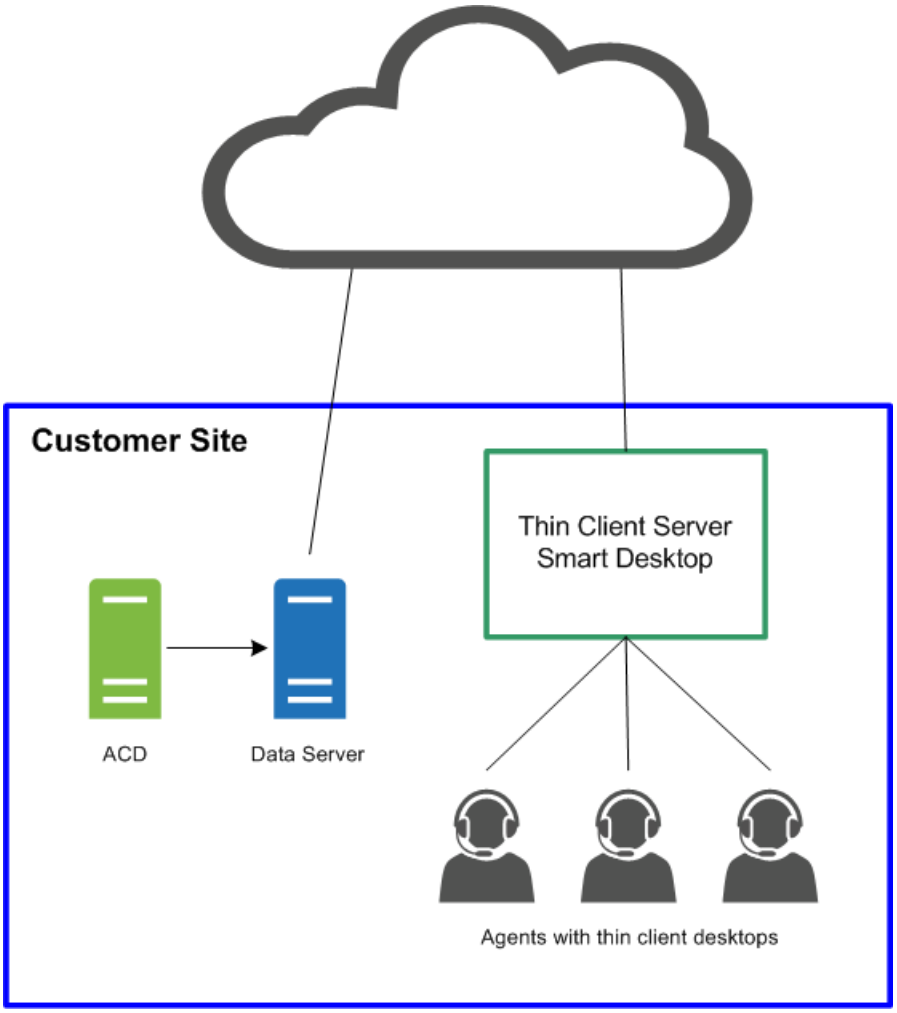
Configuración

Este diagrama muestra una implementación típica en la nube de Webex WFO.



Este diagrama muestra una implementación típica de la nube de WFO Webex con un entorno de cliente ligero.

Configuración del



Entornos

Webex WFO admite varios entornos y tecnologías.

Para obtener la información de compatibilidad compatible más reciente, visite www.cisco.com.

Teléfonos compatibles

Webex WFO admite los siguientes teléfonos.

Teléfonos duros

Consulte el sitio web de Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix para obtener una lista de los teléfonos duros Cisco compatibles.

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

Códecs compatibles

Webex WFO admite los siguientes códecs:

- G711
- G722
- G729

NOTA : El tamaño del paquete del códec debe ser de al menos 20 ms para proporcionar una calidad de audio utilizable.

Uso de varios teléfonos suaves

Si utiliza varios teléfonos programados al mismo tiempo, los teléfonos programados no deben enlazarse a un número de puerto local que coincida con cualquiera de los números de puerto configurados en la página Configuración global (Administración de aplicaciones > QM Configuración > Configuración global > Configuración SIP). Por ejemplo, si el número de puerto introducido en
La configuración de SIP es 5060, por lo que ninguno de sus teléfonos soft puede usar un puerto local vinculado al número de puerto 5060 si tiene la intención de usar varios teléfonos soft al mismo tiempo.

Inicie el teléfono virtual, inicie sesión si es necesario y, a continuación, utilice una de estas herramientas para ver las conexiones de red para ese ID de proceso. Si alguna de las conexiones de red muestra un puerto local que coincide con cualquiera de los números de puerto configurados en la página Configuración global, debe realizar una de las siguientes acciones:

- Utilice el teléfono suave solo, sin que se utilicen otros teléfonos blandos al mismo tiempo.
- Configure el teléfono suave para que no utilice uno de los puertos enumerados.

Para confirmar el uso del puerto, utilice una herramienta que supervise las conexiones de red, como netstat (en la línea de comandos use parameters-anob), TCPView o CurrPorts.

Dispositivos móviles compatibles

Los agentes pueden acceder a una versión limitada de Webex WFO en un dispositivo móvil, como un teléfono inteligente o una tableta, introduciendo la URL Webex WFO en el explorador del dispositivo. El agente se redirige automáticamente a una versión móvil de Webex WFO, donde el agente inicia sesión como de costumbre.

NOTA : El dispositivo móvil debe poder tener acceso a la red donde está instalada Webex WFO.

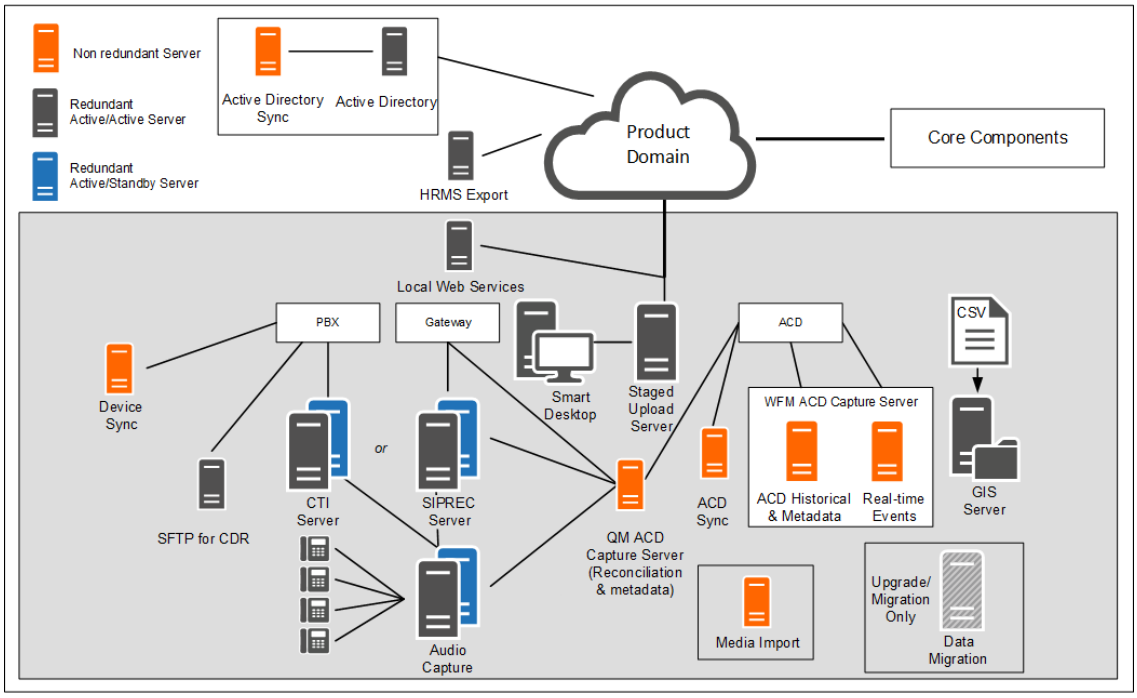
Los agentes también pueden ver sus horarios fuera del trabajo a través de un cliente de correo electrónico o una aplicación de calendario en un dispositivo móvil o computadora personal. El cliente de correo electrónico o la aplicación de calendario muestran la programación tal como aparece en la interfaz de Webex WFO leyendo el archivo de datos iCalendar del servicio WFM iCalendar.

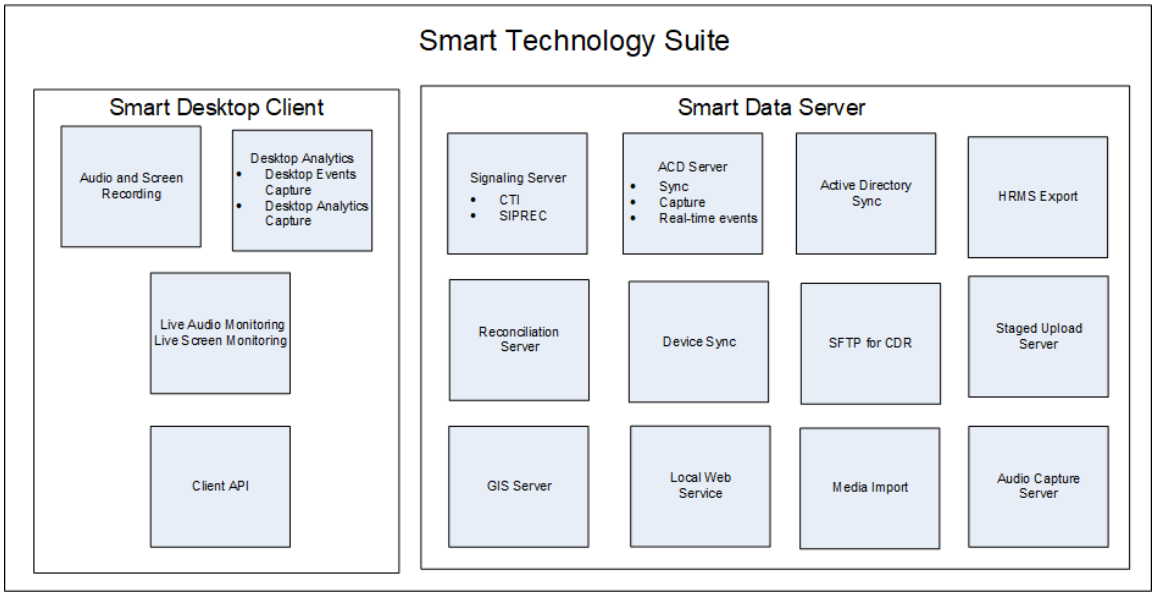
Los siguientes clientes y dispositivos son compatibles para ver una programación fuera del trabajo:

- Dispositivos Apple como un iPhone o iPad (junto con la app Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Dispositivos Android como una tableta o un teléfono (junto con una aplicación de calendario que puede leer un archivo .ics)

Componentes perimetrales

Los componentes Webex WFO Edge generalmente se implementan en un sitio de cliente local o remoto. Los componentes en su conjunto comprenden la Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop captura todos los datos del usuario (es decir, grabación de audio, grabación de pantalla, actividad de escritorio y metadatos de llamadas) en el escritorio de un agente. Webex WFO Smart Desktop se instala en escritorios de agente en el centro de contacto o en un servidor que hospeda un cliente ligero compatible. El instalador de Smart Desktop debe descargarse de la página Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

Acerca de Webex WFO Smart Desktop

Los datos capturados por Smart Desktop pueden variar en función de la licencia y los permisos habilitados en Webex WFO. Debe descargar el instalador de Smart Desktop desde Administración de aplicaciones > Administración global de > > descargas (consulte Descargar Smart Desktop). También necesita la extensión de Desktop Analytics para su navegador.

La grabación de audio con Smart Desktop depende de los tipos de grabación. Las soluciones de centro de contacto como servicio (CCaaS) graban audio y envían el archivo una vez finalizado el contacto. Las soluciones hospedadas por el cliente envían protocolos SIP y RTP porque el contacto está activo. Webex WFO realiza grabaciones de pantalla utilizando el escritorio del agente y las grabaciones se cargan después de que se completa una llamada.

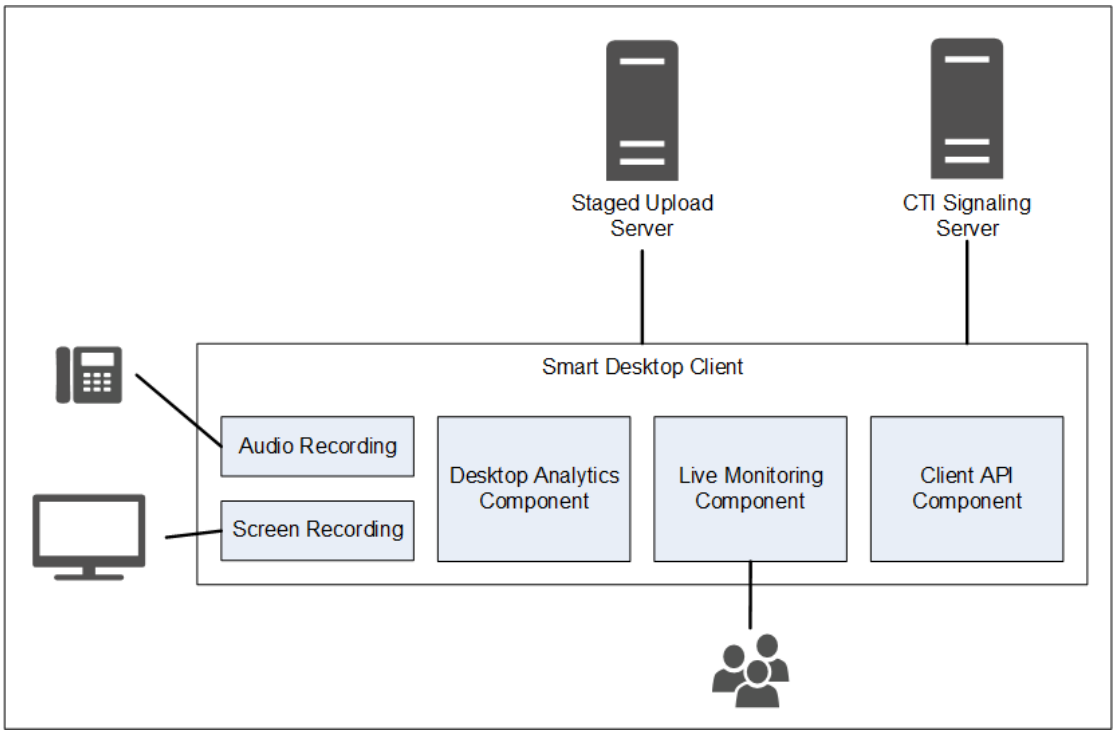
Smart Desktop tiene los siguientes componentes.

- Grabación de audio y pantalla: este componente graba las llamadas del agente.
- Análisis de escritorio: este componente proporciona datos analíticos sobre las grabaciones de escritorio de los agentes.

- Monitoreo de audio en vivo y monitoreo de pantalla en vivo: estos componentes permiten a los supervisores escuchar el audio de un agente y ver la pantalla de un agente en tiempo real. La supervisión de agentes y la supervisión de escritorio son los dos tipos de supervisión de Smart Desktop.

  Supervisión de agentes: función para administradores y supervisores que les permite supervisar el audio y las pantallas de los agentes en tiempo real.

  Supervisión de escritorio: función que permite a los administradores ver las versiones activas e instaladas de Smart Desktop de los usuarios en sus equipos, establecer niveles de registro y descargar registros de forma remota para solucionar problemas.



Conectividad de Smart Desktop Client

En la tabla siguiente se enumera la conectividad básica con Smart Desktop Client:

Componente	Se conecta a	Entradas/Salidas
Grabación de audio y pantalla	PC del agente	Audio del teléfono y datos de pantalla
Análisis de escritorio	PC del agente	Audio del teléfono y datos de pantalla
Monitoreo en vivo	Equipos de otros agentes	Datos de audio y pantalla del teléfono de otros agentes

Conectar al servidor	Entradas/Salidas
Carga preconfigurada	Información de contacto (grabaciones de audio y pantalla y

metadatos) Utilice los enlaces siguientes para navegar a diferentes temas de Smart Desktop en este

documento.

- Requisitos y consideraciones de Smart Desktop
- Hardware de escritorio
- Uso del puerto de Smart Desktop
- Metadatos de contacto de Smart Desktop
- Diagramas de flujo de datos de captura de Smart Desktop
- Instalación de Smart Desktop
- Habilitar la extensión de Desktop Analytics en su navegador
- Probar Smart Desktop
- Administrar Smart Desktop
- Aplicación de controles de grabación

Requisitos y consideraciones de Smart Desktop

Consulte Servidores de cliente ligero para obtener más información y consideraciones al utilizar un servidor de cliente ligero y Smart Desktop.

Consulte la matriz de compatibilidad de productos de Webex WFO para conocer los sistemas operativos de escritorio Windows compatibles y los navegadores web compatibles.

Ancho de banda y tamaño de captura de escritorio

- Captura de audio de escritorio: 0,5 MB/min
- Captura de pantalla: 1,5 MB/min por monitor

EJEMPLO Si un agente realiza treinta llamadas al día con un tiempo medio de conversación de 5 minutos por llamada, el cálculo de grabación de audio del escritorio sería: 0,5 MB/min x 5 minutos x 30 llamadas = 75 MB.
La grabación de captura de pantalla, si el agente tiene 3 pantallas, sería: 1,5 MB/min x 5 minutos x 30 llamadas x 3 pantallas = 675 MB.

Consulte Hardware de escritorio para conocer los requisitos específicos de NIC, espacio en disco, CPU, memoria y

.NET Framework.

Entornos

Además de los equipos que cumplen los requisitos mínimos del sistema operativo, se admiten los siguientes entornos.

- Infraestructura de escritorio virtual (VDI)
- Servidores de Terminal Server
- Citrix
- Entorno del agente de terceros
- Área de trabajo de AWS

NOTA : Si su organización utiliza VDI, servidores de Terminal Server o soluciones Citrix, comparta la siguiente información con su representante de cuentas de Cisco durante el proceso de instalación: Hora de finalización

Después de que finaliza un contacto, número de equipos, número de servidores y especificaciones generales sobre los servidores.

Los servidores de Terminal Server y las soluciones Citrix no admiten Webex función de actualización automática de WFO.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop requiere .NET Framework 4.5 para Webex características de WFO Analytics. Si .NET Framework no está instalado, Webex WFO no puede capturar eventos del explorador como parte de los datos de Análisis de escritorio. Puede descargar .NET Framework desde http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Exclusiones de análisis en tiempo real de antivirus

Cisco recomienda excluir los siguientes directorios de Cisco del análisis antivirus en tiempo real para garantizar que las funciones de Smart Desktop funcionen según lo esperado.

- 64 bits - C:\Archivos de programa (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64 bits: C:\Archivos de programa (x86)\Archivos comunes\Calabrio ONE\Desktop*
- 32 bits - C:\Program Files\Calabrio ONE\Escritorio*
- 32 bits - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Escritorio*

Requisitos del cortafuegos

Webex WFO debe estar en la lista blanca y tener acceso a través del firewall externo de su organización.

Consideraciones sobre el explorador web

Cualquier navegador que utilice debe permitir la descarga de archivos. Los bloqueadores de ventanas emergentes deben estar desactivados.

Complementos del navegador

Consulte "Complemento/extensión de Desktop Analytics" en Requisitos del sistema para obtener más información. Cisco recomienda que administre sus extensiones/complementos a través de GPO de Windows para asegurarse de que todas las funciones dependientes funcionen según lo diseñado.

Si los usuarios tienen navegadores Microsoft Edge y Google Chrome, Cisco recomienda instalar la extensión del navegador en ambos navegadores. Al instalarlo en un navegador, Webex WFO no puede recopilar datos del otro navegador que no tiene la extensión.

IMPORTANTE Debe desinstalar versiones anteriores del navegador antes de instalar la versión más reciente.

Proxy

- Smart Desktop es compatible con proxy. Intenta utilizar un proxy que detecta.
- Si se utiliza un proxy de Internet, Smart Desktop requiere que el proxy admita conexiones seguras de socket web.
- Todas las conexiones proxy deben permitir que el software Smart Desktop se conecte a Cisco Cloud en el puerto 80/443.

Uso del puerto de Smart Desktop

La información de puerto para Webex componentes de WFO Smart Desktop se enumera a continuación.

Por lo general, el puerto 80 y el puerto 443 de un servidor web deben estar abiertos para conectarse a Webex WFO para todas las integraciones en la nube con Webex WFO. Los requisitos de puerto exactos varían en función del modelo de implementación en la nube.

Soluciones alojadas por el cliente

Consulte la tabla siguiente para ver las soluciones hospedadas por el cliente. Entre los ejemplos de soluciones alojadas por el cliente se incluyen Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager y más.

Port	Uso	Fuente	Destino	Notas
Escritorio inteligente				

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
TCP 80, 443	Monitoreo de audio en vivo (WebRTC)	Audio Capturar Servidor* PC del agente	Supervisores Explorador	
UDP 39500 - 43500	Grabación RTP	Teléfono Voz entrada**	Audio Capturar Servidor	
UDP 49152 - 65535	Monitoreo de audio en vivo (RTP)	Audio Capturar Servidor* PC del agente	Supervisores Explorador	
TCP 52102	Señalización de grabación	Audio Capturar Servidor* PC del agente	Señalización Servidor	

*Arquitectura de grabación en red

**Arquitectura de grabación de puerta de enlace

Soluciones CCaaS

Consulte la tabla siguiente para las soluciones CCaaS (centro de contacto como servicio).

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
Escritorio inteligente				
TCP 80, 443	Monitoreo de pantalla en vivo	Explorador del supervisor de PC del agente		

Aturdimiento de nubes/TURN

Consulte la tabla siguiente para conocer los puertos Cloud STUN/TURN.

Port (Puerto)	Uso	Conexiones
Escritorio inteligente		
TCP 80, 443	Vía websocket	Servidor de señalización
TCP 6379	Administración de STUN/TURN a través del Administrador de Sistemas en Webex WFO.	Configuración
UDP 49152 - 65535	Medios (audio y video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Medios (audio y video)	SRTP (no peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP detección de direcciones

Metadatos de contacto de Smart Desktop

En la tabla siguiente se enumeran los metadatos de contacto de Smart Desktop disponibles que se usan para cada modo de captura:

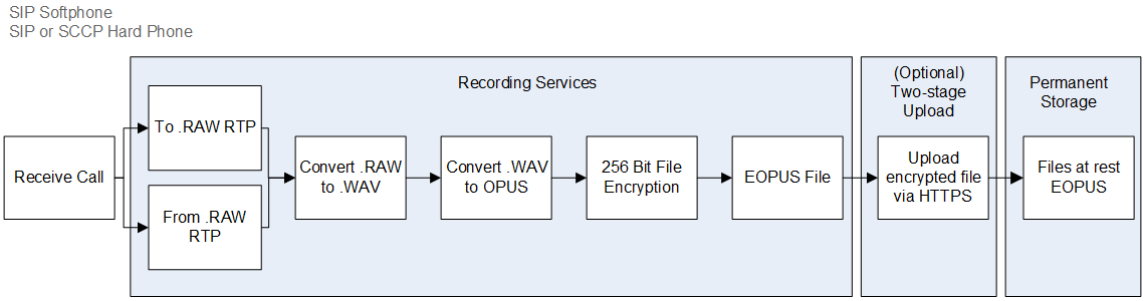
Metadatos de contacto	Señalización SIP	SCCP Señalización	Registro RTP
ID de llamada	X	X	Depende de terceros para proporcionar datos en tiempo real a DCC API
ANI (llamada)	X	X	Depende de terceros para proporcionar datos en tiempo real a DCC API
DNIS (llamado)	X	X	Depende de terceros para proporcionar datos en tiempo real a DCC API
Línea/Extensión			Depende de terceros para proporcionar datos en tiempo real a DCC API
Dirección de la llamada	X	X	Depende de terceros para proporcionar datos en tiempo real a DCC API

Metadatos de contacto	Señalización SIP	SCCP Señalización	Registro RTP
ID de contacto asociado	X		Depende de terceros para proporcionar datos en tiempo real a DCC API
Tipo de grabación	X	X	X
Duration (Duración)	X	X	Basado en segmentos, a menos que se utilice join_start
Dirección MAC	X	X	
Usuario (por ID de inicio de sesión de Windows)	X	X	X
Fecha/hora de la llamada	X	X	X

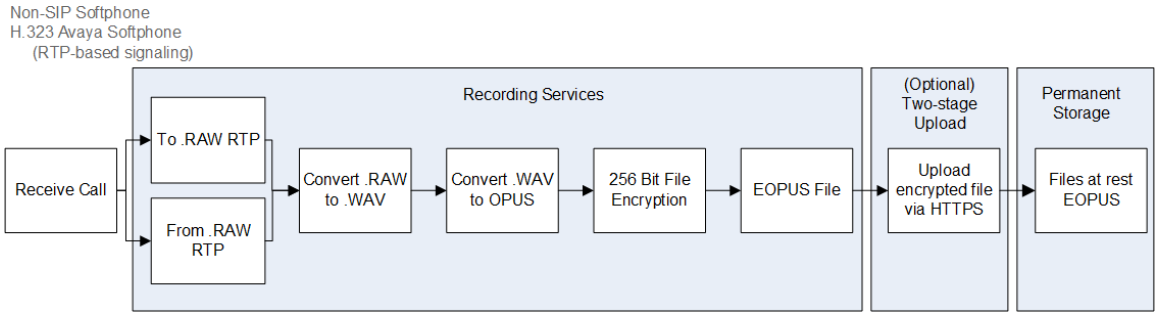
Diagramas de flujo de datos de captura de Smart Desktop

En este tema se incluyen diagramas que describen el flujo de datos de Smart Desktop.

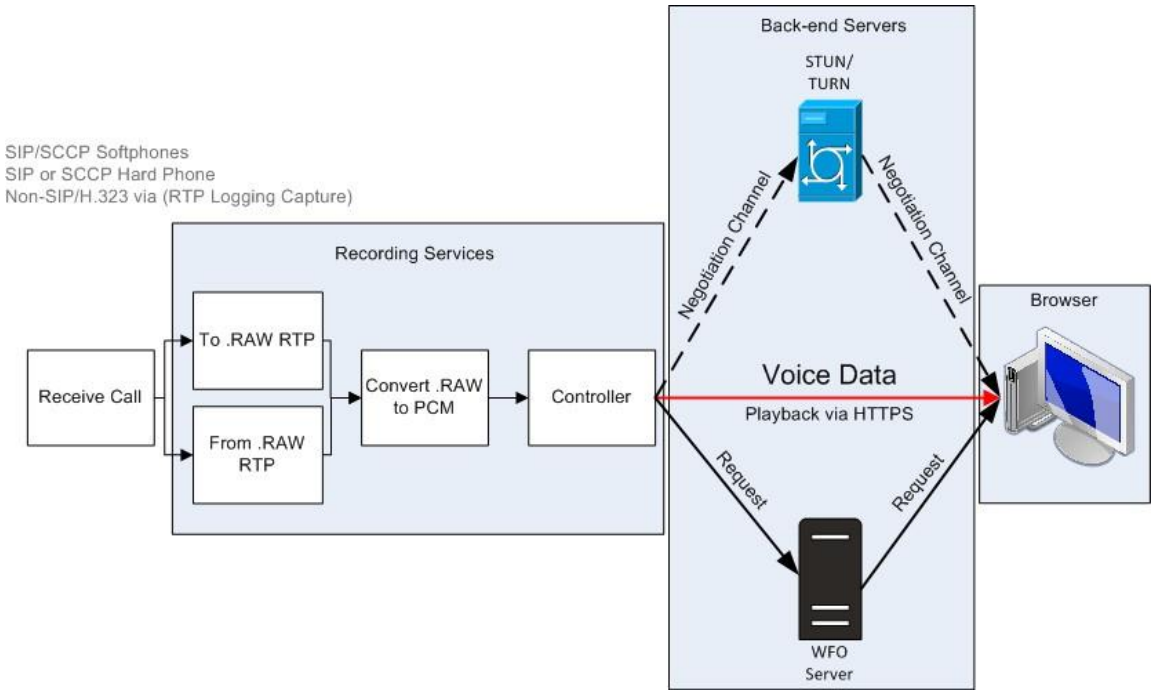
Señalización SIP/SCCP de Smart Desktop



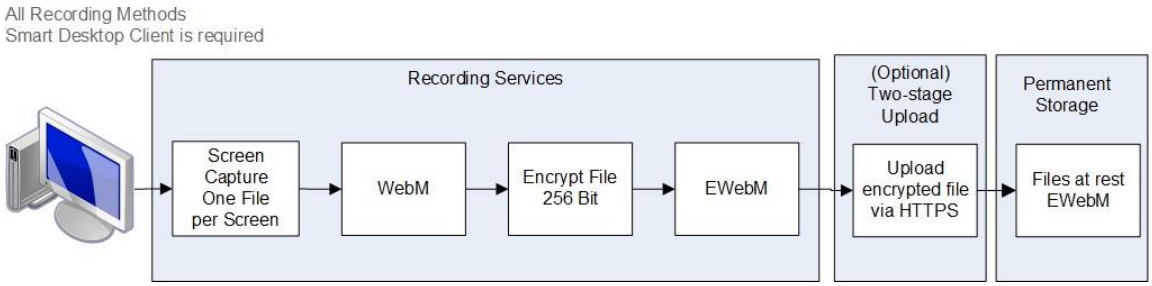
Registro de RTP de Smart Desktop



Monitoreo de audio en vivo de Smart Desktop

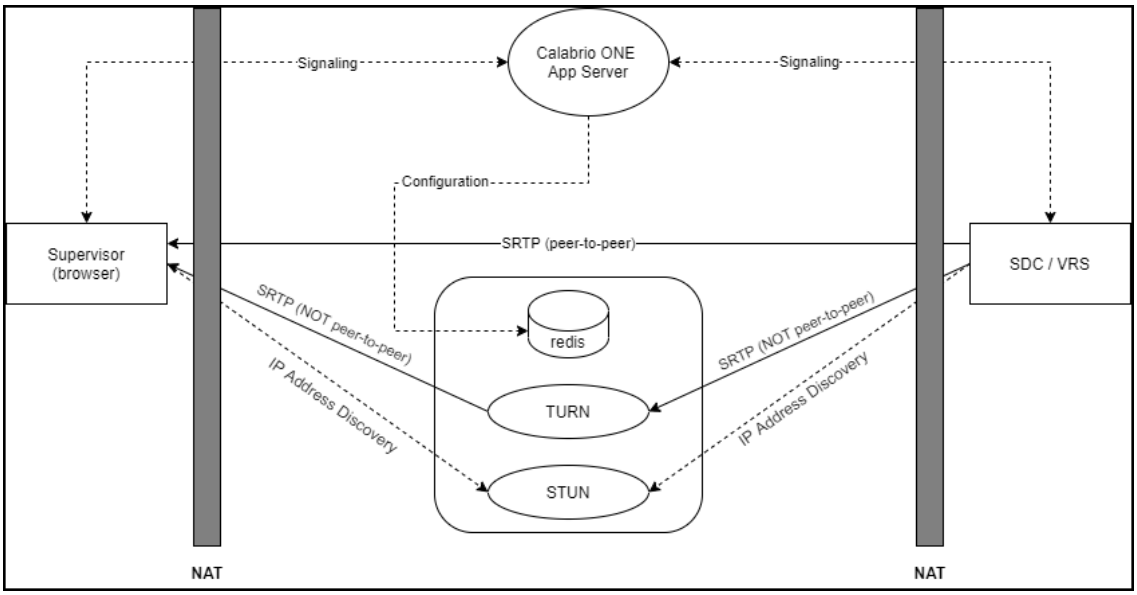


Monitoreo de pantalla en vivo de Smart Desktop



NOTA: La grabación de audio y pantalla de Smart Desktop utiliza AES cifrado de 256 bits si la grabación tiene lugar dentro de Webex WFO.

Conexiones de supervisión en vivo de Smart Desktop



Conexión	Puertos	Protocolo	Notas
Señalización	80, 443	TCP	Por websocket
Configuración	6379	TCP	Administración de STUN/TURN mediante una función de administrador del sistema en Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Medios audiovisuales y de audio

Conexión	Puertos	Protocolo	Notas
SRTP (no peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Medios audiovisuales y de audio
IP Detección de direcciones	3478	UDP y TCP	—

Probar Smart Desktop

Después de instalar Smart Desktop (consulte Instalación de Smart Desktop) y análisis de escritorio (consulte Habilitar la extensión de Análisis de escritorio en el explorador), siga estos pasos para asegurarse de que la implementación de Smart Desktop funciona correctamente.

Requisitos previos

- El inicio de sesión de la ventana (**Administración** de aplicaciones> **Configuración** de usuario> **Usuarios**) debe tener el formato [Dominio\WindowsNTID]. Si agrega el inicio de sesión de Windows después de instalar Smart Desktop, debe reiniciar Smart Desktop o sus servicios de escritorio.
- El agente tiene los siguientes permisos asignados a su función. Los permisos se encuentran en **Administración** de aplicaciones> **Configuración de usuario** > **Roles**.
  - Capture análisis de escritorio
  - Capturar contactos
  - Grabar pantalla
  - Grabar voz
  - Monitoreo de pantalla en vivo
  - Monitoreo de audio en vivo
  - Grabar bajo demanda (señalización RTP)
  - Eventos de Capture Desktop

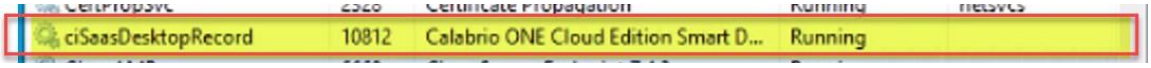
  NOTA : Las soluciones de centro de contacto como servicio (CCaaS) no admiten la supervisión de audio en directo.
- La extensión de Desktop Analytics se está ejecutando en su navegador.

Procedimientos

Asegúrese de que los procesos correctos se estén ejecutando en su computadora

1. Abra **el Administrador de** tareas.
2. Confirme los procesos que DesktopRecordServer y DesktopRecordProcess se están ejecutando en **el Administrador** de tareas. Si DesktopRecordProcess no se está ejecutando, asegúrese de haber especificado correctamente el inicio de sesión de Windows como se describe en los requisitos previos.

3. Compruebe que ciSaasDesktopRecord se está ejecutando en **el Administrador** de tareas.



4. Abra la **aplicación Servicios** en su equipo y verifique que Calabrio ONE Smart Desktop Record Service se esté ejecutando.

Asegúrese de Webex WFO reconozca su equipo

Vaya a **Administración de** aplicaciones> **Global** > **Supervisión** > **Supervisión** de escritorio. Si ve un círculo verde debajo de la columna Estado, significa que está conectado y que la versión instalada de Smart Desktop es la versión activa.

Asegúrese de Webex WFO reconozca a los agentes mediante Smart Desktop

1. Vaya a **Administración de** aplicaciones> **Global** > **Supervisión** > **Supervisión de** agentes.
2. Puede supervisar la pantalla de un agente si el icono de supervisión de pantalla del agente es negro. Si el icono es negro, el agente tiene Smart Desktop Client ejecutándose en su PC con los permisos correctos.
3. Puede supervisar el audio de un agente si el icono de supervisión de audio del agente Es negro. Si el icono es negro, el agente está configurado para la grabación de escritorio, tiene Smart Client ejecutándose en su PC con los permisos correctos, está configurado para la grabación del servidor y está asignado a un dispositivo supervisado en la página Asociaciones de dispositivos.

4. Haga clic en el icono de supervisión de pantalla del agente para abrir la ventana de supervisión de pantalla en vivo.

5. Desde la ventana de monitoreo de pantalla en vivo, haga clic en **Pantalla** para iniciar la sesión de monitoreo. Haz clic en **Audio**

   Para supervisar la llamada del agente. Sólo puede oír el audio si el agente está en una llamada activa.

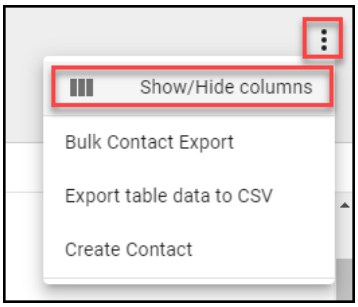
Realizar una llamada de prueba

1. Realice una llamada telefónica desde el escritorio de un agente.
2. En Webex WFO, haga clic en **Interacciones**.
3. Verifique que pueda encontrar la grabación de la llamada.
4. Haga doble clic en la grabación para reproducir la llamada y la grabación de pantalla, si corresponde.

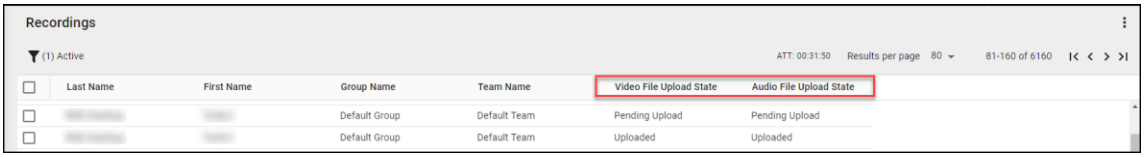
   Si el panel Grabación de pantalla no aparece o está en blanco, verifique que el bloqueador de elementos emergentes del navegador esté desactivado.

Revisar el estado de carga de los contactos grabados de vídeo y audio

1. Vaya a **Interacciones**.
2. Haga clic en el **icono Opciones de listas** en la esquina superior derecha de la página.
3. Haga clic en **Mostrar/ocultar columnas**. Aparece la ventana Mostrar/ocultar columnas.



4. Haga clic en **Estado** de carga de archivos de audio y **Estado** de carga de archivos de vídeo si aparecen en **columnas ocultas**.
5. Haga clic en **Aplicar**. Ahora puede ver fácilmente si los archivos de video y audio están pendientes de carga o si se han cargado correctamente.



6. Haga doble clic en un contacto para revisar las grabaciones de audio y pantalla asociadas con la llamada.

Administrar Smart Desktop

Cisco recomienda actualizar Smart Desktop trimestralmente. Webex WFO admite un proceso de actualización no interrumpido.

Ya sea que elija actualizar automáticamente o realizar actualizaciones administradas por el cliente, las actualizaciones se ejecutan de forma silenciosa y sin interrumpir las grabaciones o los contactos. Tanto la versión existente como la versión actualizada de Smart Desktop se ejecutan en paralelo hasta que se lleva a cabo un proceso de inicio de sesión de Windows. La supervisión de escritorio permite a los administradores ver las versiones activas e instaladas de Smart Desktop de los usuarios en sus equipos, establecer niveles de registro y descargar registros de forma remota para solucionar problemas.

> **PRÁCTICAS RECOMENDADAS** Los administradores deben familiarizarse con la supervisión del escritorio para comprobar el estado y las versiones de Smart Desktop en toda la organización.

Actualización automática

Webex WFO tiene una función de actualización automática que se puede habilitar o deshabilitar en cualquier momento navegando a **Administración de aplicaciones** > **Administración** > **Configuración** global. En la página Configuración global, utilice el botón Habilitar actualización **automática del** cliente para activar o desactivar la función de actualización automática.

Si está habilitada, cuando un usuario inicia sesión en un equipo que ejecuta Smart Desktop, el equipo comprueba si hay una nueva actualización disponible para descargar.

Actualización administrada por el cliente

Puede enviar actualizaciones mediante una inserción de software administrado (por ejemplo, GPO o LANDesk).

> **PRÁCTICAS recomendadas** La directiva de su organización debe requerir que los agentes cierren la sesión de su equipo al final de su turno. Esta acción se puede automatizar mediante la configuración de GPO.

Prácticas recomendadas para cargar grabaciones en Webex WFO

Obtener grabaciones de audio y de pantalla desde el escritorio de un usuario lo antes posible garantiza que las grabaciones estén disponibles para su reproducción después de que se haya grabado la llamada. Hay opciones para mover las grabaciones fuera del escritorio del usuario inmediatamente o a una hora determinada. La decisión sobre cuándo cargar grabaciones es una colaboración entre el personal empresarial y de TI al considerar las necesidades de accesibilidad de audio y pantalla de la cuenta, el ancho de banda y el almacenamiento. Cisco recomienda los procesos de carga que se enumeran a continuación.

- Carga inmediata mediante flujos de trabajo QM: este proceso garantiza que la grabación esté disponible para su reproducción después de que se haya grabado la llamada y que el espacio de almacenamiento no se consuma demasiado en el equipo del agente. Cisco recomienda configurar las grabaciones para que se carguen inmediatamente desde el equipo del agente a

Webex WFO si el ancho de banda WAN y LAN son suficientes. Utilice la página Administración **de** flujos de trabajo en **Administración de** aplicaciones para realizar cargas inmediatas.

- Carga retrasada mediante flujos de trabajo QM: puede configurar este proceso para que tenga lugar fuera del horario comercial. Las grabaciones de audio y/o pantalla se cargan a una hora específica. Después de cargar sus grabaciones, puede descargarlas a pedido. Utilice la página Administración **de** flujos de trabajo en **Administración de** aplicaciones para realizar cargas retrasadas.
- Carga inmediata mediante la configuración regional de carga por etapas del servidor de datos WFO de Webex: si el ancho de banda de Internet es un problema, un enfoque de carga preconfigurada puede mitigar el tráfico WAN externo durante el horario comercial. Esta opción requiere que configure los ajustes de carga preconfigurada de Cisco Data Server (consulte Configuración del servidor de datos y Configurar carga preconfigurada para obtener más información). Este proceso garantiza que las llamadas se muevan de un PC al almacenamiento local durante el día. En un momento específico después del horario de atención, se cargan las grabaciones. Después de cargar sus grabaciones, puede descargarlas a pedido. Configure "Configuración de carga preconfigurada del servidor de datos regional" en la página Configuración del servidor de datos en Administración de aplicaciones para realizar cargas preconfiguradas.

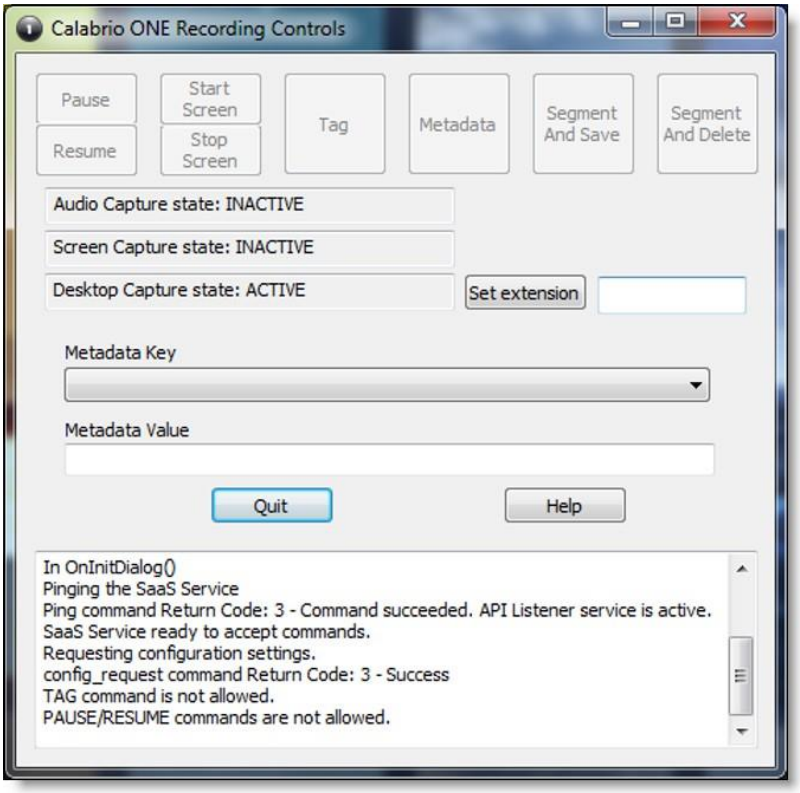
Aplicación de controles de grabación

Webex WFO Recording Controls es una aplicación web independiente que le permite iniciar, pausar, reanudar y detener la grabación de audio, pantalla y pulsaciones de teclas para llamadas activas. También puede etiquetar llamadas y agregarles metadatos.

Para iniciar los controles de grabación, seleccione **Controles** de grabación Calabrio ONE en el menú Inicio. Para cerrar Controles de grabación, haga clic en **Salir**.

Los agentes pueden utilizar la aplicación de controles de grabación de Smart Desktop, también conocida como aplicación Desktop Capture and Controller (DCC), para controlar las grabaciones e insertar metadatos desde sus escritorios. La aplicación de controles de grabación se instala con Smart Desktop. Aparece en la lista Programas de Cisco en el escritorio del agente después de instalar Smart Desktop.

La aplicación de controles de grabación se muestra a continuación:



Un administrador de inquilinos debe conceder a los agentes las funciones y permisos correctos antes de que los agentes puedan utilizar la aplicación de controles de grabación.

La aplicación de controles de grabación permite a los usuarios hacer lo siguiente:

- Etiquetar una llamada activa o la grabación de llamada más reciente
- Grabar llamadas
- Pausar y reanudar la grabación de audio
- Iniciar la grabación de una llamada
- Descartar audio y pantalla grabados previamente para una llamada
- Eliminar la grabación de la llamada activa: una vez finalizada una llamada, no puede eliminar la grabación
- Iniciar o cerrar sesión para la grabación de hoteling
- Agregar metadatos a una llamada activa o a la llamada más reciente
- Iniciar o detener la grabación de audio y pantalla de una llamada activa
- Iniciar o detener la grabación de pantalla

La aplicación de controles de grabación admite los siguientes tipos de grabación:

- Grabación de escritorio
- Grabación en red

Consulte "Recording Controls API" en la *API Guía* de referencia para obtener información sobre los comandos DCC.

Webex servidor de datos WFO

El servidor de datos WFO de Webex es responsable de funciones como la sincronización ACD y las cargas preconfiguradas. Un administrador de inquilinos puede instalar el servidor de datos para un único inquilino, o un administrador del sistema puede instalar un servidor de datos base y configurarlo como un servidor de datos compartido para varios inquilinos.

> **NOTA** Si el servidor de datos debe conectarse a través de un proxy web, todos los servicios WFO Webex que se ejecutan en él deben ejecutarse como cuentas de inicio de sesión de Windows con configuración de proxy. Al configurar el servidor de datos con un
> Servidor proxy, el servicio Servidor de datos debe estar configurado para ejecutarse como administrador local. Webex WFO no admite el uso de scripts PAC para conectarse a Internet.

Los servicios instalados con el software Data Server son los siguientes.

- Servicio de señalización CTI
- Servidor de datos
- Servicios web del servidor de datos
- Servicio de grabación en red
- Servicio SIPREC

En Webex WFO, las siguientes son funciones del servidor de datos, sus descripciones y el servicio con el que se alinean.

- Servidor de datos regional ACD configuración de sincronización: se utiliza para sincronizar la información del usuario y del equipo desde un servidor de datos ACD compatible (Webex WFO).
- Configuración del servidor de captura de grabación: se utiliza para entornos de grabación de audio de servidor perimetral o puerta de enlace (SBC). El servicio de señalización primario (CTI o SIPREC) asigna llamadas a servidores de captura en un algoritmo round-robin (Webex WFO Network Recording Service).
- Ubicación del archivo SIG del servidor de datos regional: se utiliza para importar metadatos de contactos externos desde un archivo de CSV a Webex WFO (Webex servidor de datos WFO).

- Configuración del servidor de señalización SIPREC: se utiliza para realizar un seguimiento de los eventos de inicio y detención y capturar metadatos para la grabación de llamadas. Se utiliza un servicio de señalización SIPREC para entornos de grabación de puerta de enlace perimetral (controlador de borde de sesión) (Webex servicio SIPREC WFO).
- Configuración del servidor de grabación CTI señalización: se utiliza para realizar un seguimiento de los eventos de inicio y detención y capturar metadatos para la grabación de llamadas. Se usa un servicio de señalización CTI para entornos de grabación de servidor perimetral (Webex WFO CTI servicio de señalización).
- Configuración de carga preconfigurada del servidor de datos regional: se utiliza para recopilar datos de contacto localmente de los usuarios de Smart Desktop y cargar periódicamente los archivos en el Webex componentes WFO en la nube (Webex WFO Data Server).
- Configuración de captura de ACD del servidor de datos regional: se utiliza para capturar metadatos personalizados y conciliar llamadas recibidas a través de una puerta de enlace (Webex WFO Data Server).
- Configuración de eventos en tiempo real del servidor de datos regional: se utiliza para capturar datos de ACD históricos y en tiempo real para metadatos de WFM y ACD para adjuntarlos a los contactos de llamada como metadatos personalizados (Webex WFO Data Server).
- Configuración de reconciliación del servidor de datos regional: la reconciliación es un proceso que conecta las grabaciones raíz de la puerta de enlace, que tienen datos de llamadas limitados, con datos de llamadas adicionales que incluyen la asociación con el agente correcto (Webex WFO Data Server).
- Sincronización de Active Directory: permite que Webex WFO coincida y sincronice Webex usuarios de WFO con usuarios de Active Directory (Webex WFO Data Server).
- Configuración de sincronización de dispositivos del servidor de datos: le permite sincronizar dispositivos a través del servidor de datos. Estos dispositivos se pueden asociar a usuarios, grupos de grabación y tipos de grabación mediante la página Asociaciones de dispositivos de Administración de aplicaciones (Webex WFO Data Server).
- Configuración del servicio web local: permite API integración en este servidor de datos. Si está habilitada, tiene la opción de habilitar lo siguiente:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Permite controles de grabación habilitados para Cisco desde dispositivos Cisco compatibles.
    - Controles de grabación simplificados API: le permite utilizar la autenticación nativa del servidor de datos para los controles de grabación de Cisco.
- Configuración de HRMS: permite que el servidor de datos exporte datos a un sistema de gestión de recursos humanos (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- Configuración de SFTP: le permite configurar su servidor de SFTP (Webex servidor de datos WFO).

- Configuración del servidor de importación de medios: permite la importación de archivos de grabación desde una ubicación externa (Webex servidor de datos WFO).

Requisitos del sistema

En las secciones siguientes se enumeran los requisitos mínimos del sistema para

Webex WFO. Para obtener la información de compatibilidad compatible más

reciente, visite www.cisco.com.

Hardware de escritorio

Los requisitos de hardware para Webex escritorios WFO son los siguientes:

Hardware de escritorio	
NIC	NIC de 100 Mbit Las NIC deben admitir el modo promiscuo. Configure los ajustes de energía de Windows para deshabilitar "Permitir que la computadora apague este dispositivo para ahorrar energía" en las tarjetas de interfaz de red.
Espacio en disco	20 GB Almacenamiento de grabaciones de voz (MB) = número de grabaciones × duración media de la llamada × 0,5 MB por minuto **NOTA** Esta fórmula se basa en una tasa de bits de audio de 64 kbps (kilobits por segundo). [(64 kbps × 60 seg) ÷ 8 bits] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB por minuto Almacenamiento de grabaciones de pantalla (MB) = número de grabaciones × duración media de la llamada × 1,5 MB por minuto **NOTA** Los requisitos de almacenamiento para las grabaciones de pantalla dependen de tres factores: la duración de la grabación, la resolución del monitor y el número de los monitores que se están grabando. El valor que se muestra aquí se basa en un único monitor. Cada monitor adicional se graba por

separado, por lo que

Hardware de escritorio	
	Debe aplicar esta fórmula para cada monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 o mejor
Memoria	2 GB

Software de escritorio

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop requiere .NET Framework 4.5 para Webex características de WFO Analytics. Si .NET Framework no está instalado, Webex WFO no puede capturar eventos del explorador como parte de los datos de Análisis de escritorio. Puede descargar .NET Framework desde http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Navegadores

Cualquier navegador que utilice debe permitir la descarga de archivos. Los bloqueadores de ventanas emergentes deben estar desactivados.

Complemento/extensión de Desktop Analytics

Los usuarios que administran campos para Desktop Analytics a través de la página Field Manager en Webex WFO y escritorios de agente que tienen instalado Smart Desktop deben tener habilitada la extensión/complemento del navegador Calabrio Analytics. El complemento es necesario no sólo para marcar campos en el navegador, sino también para supervisar la actividad web del agente dentro del navegador.

Habilitar la extensión Desktop Analytics en Firefox

La primera vez que inicie sesión en Webex WFO usando Firefox, verá un cuadro de diálogo que le indica que instale Calabrio Browser Extension. Seleccione **Permitir esta instalación** y haga clic en **Continuar**. No se requiere ninguna otra acción.

Habilitar el complemento de Análisis de escritorio en Microsoft Edge Chromium

En Edge Chromium, ve a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf y haz clic en **Agregar a Chrome**.

Habilitar el complemento de Desktop Analytics en Chrome

La extensión de Chrome se puede descargar o instalar a través de la configuración de GPO. Descargue e instale el complemento de Calabrio Analytics, versión 0.2.0.4. El plug-in se encuentra en:

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

NOTA Si hacer clic en el enlace no funciona, copie la URL y péguela en su navegador.

Adobe Acrobat Reader

Se requiere Adobe Reader para abrir los archivos PDF exportados y la documentación del usuario. Una descarga gratuita de Acrobat Reader está disponible en www.adobe.com.

IMPORTANTE Existen problemas conocidos con las versiones de Adobe Reader que utilizan la función Seguridad (mejorada). Si planea utilizar la función Análisis de escritorio, debe navegar a **Seguridad (mejorada)** en **Preferencias** en Adobe Reader, desactive Habilitar **modo protegido al inicio**
y **las casillas Seguridad** mejorada, haga clic en **Sí** para los mensajes de advertencia y, a continuación, haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios. Cuando haya terminado, reinicie Adobe Reader para que los cambios surtan efecto. Si Adobe Reader no está configurado correctamente, Desktop Analytics no podrá capturar eventos relacionados con Adobe Reader.

Software de escritorio y captura de audio

Para que Smart Desktop realice la detección adecuada del teléfono y la captura de audio, se requiere la capacidad de detectar y capturar ciertos protocolos de red (como SIP, SCCP y RTP). Cualquier software que se ejecute en el equipo que interfiera, redirija u oculte el tráfico de red hará que Smart Desktop no funcione correctamente.

EJEMPLO El cliente de SonicWall VPN con el filtro ligero Deterministic Network Enhancer (DNE) habilitado hace que el tráfico de red saliente se redirija desde el adaptador de red
Que utiliza Smart Desktop. En este caso, el filtro ligero DNE debe estar desactivado para permitir que Smart Desktop funcione correctamente.

Habilitar la extensión de Desktop Analytics en su navegador

Smart Desktop debe estar instalado en el equipo y activado antes de poder marcar campos. Los usuarios que tengan permiso para administrar campos para Desktop Analytics mediante la página Field Manager y en los escritorios de los agentes donde está instalado Smart Desktop deben tener configurado el complemento de navegador de Desktop Analytics adecuado para el navegador que utilizan.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis

    - Análisis de escritorio
- Smart Desktop está instalado y activado en su computadora.

Procedimientos

Habilitar la extensión Desktop Analytics en Firefox

La primera vez que inicie sesión en Webex WFO usando Firefox, verá un cuadro de diálogo que le indica que instale Calabrio Browser Extension. Seleccione **Permitir esta instalación** y haga clic en **Continuar**. No se requiere ninguna otra acción.

Habilitar el complemento de Análisis de escritorio en Microsoft Edge Chromium

En Edge Chromium, vaya a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf y haga clic en **Agregar a Chrome**.

Habilitar el complemento de Desktop Analytics en Chrome

La extensión de Chrome se puede descargar o instalar a través de la configuración de GPO. Descargue e instale el complemento de Calabrio Analytics, versión 0.2.0.4. El plug-in se encuentra en:

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

NOTA Si hacer clic en el enlace no funciona, copie la URL y péguela en su navegador.

Temas relacionados

"Instalación de Webex WFO Smart Desktop" en la *Webex Guía de instalación de WFO*

Servidores de cliente ligero

NOTA admite Citrix XenApp instalado solo en un servidor Windows compatible.

Cuando utilice un servidor de cliente ligero, tenga en cuenta:

- Los clientes ligeros que utilizan Smart Desktop requieren una sesión de escritorio remoto para capturar todos los datos del usuario (audio, pantalla y grabación de escritorio). Si no hay ninguna sesión de escritorio remoto, instale Smart Desktop en los escritorios del agente para capturar todos los datos del usuario en el escritorio mientras el usuario ha iniciado sesión.
- Configure los flujos de trabajo para usar la carga inmediata tanto para la pantalla como para la voz a fin de garantizar que todas las grabaciones sean accesibles.

- Si utiliza Smart Desktop para fines de grabación, el servidor de cliente ligero requiere recursos de servidor adicionales para las grabaciones de pantalla. Los requisitos de recursos variarán según el diseño real y pueden requerir algunos diseños de hardware detallados que Cisco debe revisar antes de la implementación.
- Si utiliza una imagen virtual y esta tiene acceso a su NIC local, puede utilizar Smart Desktop para la grabación en el lado del agente.

Instalación del servidor de cliente ligero

Instale Citrix XenApp o Windows Terminal Services según la documentación del producto.

Use la siguiente configuración necesaria para admitir las funciones de grabación y reproducción de grabación de audio y pantalla en Webex WFO:

Área	Consideración
Explorador	▪ Incluya un navegador compatible en las implementaciones de servidor de cliente ligero. Los servidores de cliente ligero deben incluir un explorador compatible para acceder a Webex WFO. ▪ Publique el navegador localmente en cada servidor. ▪ Asegúrese de que la configuración de seguridad del navegador permite a los usuarios finales reproducir grabaciones a través del cliente ligero.
Sesiones	Limite el número de sesiones simultáneas por usuario a una sola sesión.
Cliente de escritorio inteligente	▪ Para los servicios de cliente de Citrix, también debe instalar Smart Desktop Cliente en el servidor de cliente ligero, para registrar la actividad del escritorio del usuario (Desktop Analytics) y las llamadas telefónicas, utilizando un teléfono flexible compatible. ▪ Smart Desktop Client se conecta a la plataforma WFO de Webex mediante el dominio único \inicio de sesión de Windows del usuario.

Uso del puerto

A continuación se enumeran los requisitos de puerto para los componentes Webex WFO.

En general, el puerto 80 y el puerto 443 a un servidor web deben estar abiertos para conectarse a Webex WFO para todas las integraciones en la nube con Webex WFO. Los requisitos de puerto exactos varían en función del modelo de implementación en la nube.

Componentes perimetrales:

- Escritorio inteligente

Componentes del servidor de datos:

- Servidor de datos: sincronización ACD: Avaya CM con Contact Center Elite
- Servidor de datos: sincronización ACD: integraciones CCaaS
- Servidor de datos: sincronización de ACD: CUCM grabación en red
- Servidor de datos: sincronización ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Servidor de datos: sincronización ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Servidor de datos: SIG
- Servidor de datos: grabar/capturar
- Servidor de datos: señalización: CTI
- Servidor de datos: señalización: grabación de CTI, Avaya Aura Communication Manager
- Servidor de datos: señalización: CTI, Cisco Unified Communications Manager grabación en red
- Servidor de datos—Señalización: SIPREC

Componentes perimetrales

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
Escritorio inteligente				
UDP 49152–65535	Monitoreo de audio en vivo: RTP Supervisión de pantalla en vivo: flujo RDP	PC del agente	Navegador del supervisor	—
TCP 52102	Comunicación entre los servidores de datos Cisco CTI y SDC	Escritorio inteligente	Servidor de datos	

Componentes del servidor de datos

Port	Uso	Fuente	Destino	Notas
Servidor de datos: sincronización ACD: integraciones CCaaS				
TCP 443	Comunicación entre las integraciones de CCaaS y las siguientes configuraciones en el servidor de datos: Configuración de captura de ACD del servidor de datos regional, Configuración del servidor de grabación CTI señalización y Configuración de captura de ACD del servidor de datos regional	—	—	—
Servidor de datos: sincronización de ACD: CUCM grabación en red				
TCP 22	Comunicación entre la configuración de SFTP y la configuración regional de reconciliación de servidores de datos en el servidor de datos y el servicio de facturación de CUCM	SFTP, Servidor de datos	CUCM Facturación Servicio	—

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
TCP 8443	Comunicación entre CUCM AXL y el servidor de datos regional Configuración de sincronización de ACD en el servidor de datos	Servidor de datos	CUCM AXL	—
Servidor de datos: sincronización ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Comunicación entre el servidor Cisco Unified CCE AW SQL La base de datos y el servidor de datos regional ACD la configuración de sincronización en el Servidor de datos	Servidor de datos	Cisco Unificado CCE AWDB SQL Base de datos del servidor	—
TCP 1433 TCP 1434	Comunicación entre el servidor Cisco Unified CCE HDS SQL Configuración de conciliación de base de datos y servidor de datos regional y el servidor de datos regional ACD la configuración de captura de los datos Servidor	Servidor de datos	Cisco Unificado CCE SQL HDS Base de datos del servidor	—
TCP 42027	Comunicación entre Cisco Unified CCE CTI Service (Side a) y la configuración del servidor de grabación CTI señalización en los datos Servidor	Servidor de datos	Cisco Unificado Servicio CCE CTI (Cara A)	Lado A predeterminado si se utiliza PG1. Los puertos varían según el PG que esté utilizando. El puerto del servidor CTI configurado en el Unified CCE ACD Configuración.
TCP 43027	Comunicación entre Cisco Unified CCE CTI Service (Side b) y la configuración del servidor de grabación CTI señalización en los datos Servidor	Servidor de datos	Cisco Unificado Servicio CCE CTI (Cara B)	Lado B predeterminado si se utiliza PG1. Los puertos varían según el PG que esté utilizando. El puerto del servidor CTI configurado en el Unified CCE ACD Configuración.

Servidor de datos: sincronización ACD: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Comunicación entre la base de datos Unified CCX Informix y	Servidor de datos	Unified CCX	—

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
	tanto el servidor de datos regional ACD la configuración de sincronización como la configuración regional Configuración de captura ACD servidor de datos		Base de datos Informix	
TCP 12028	Comunicación entre el Cisco Unified CCX CTI Servicio (Lateral a) y la configuración del servidor de grabación CTI señalización en los datos Servidor	Servidor de datos	Cisco Unificado Servicio CCX CTI (Cara A)	Lado A predeterminado. Este es el RMCM TCP puerto configurado en Unified CCX Parámetros del sistema. El servidor CTI Puerto configurado en el Unified CCX ACD Configuración.
TCP 12028	Comunicación entre el Cisco Unified CCX CTI Servicio (Lateral b) y la configuración del servidor de grabación CTI señalización en los datos Servidor	Servidor de datos	Cisco Unificado Servicio CCX CTI (Cara B)	Lado B predeterminado. Este es el RMCM TCP puerto configurado en Unified CCX Parámetros del sistema. El servidor CTI Puerto configurado en el Unified CCX ACD Configuración.
Servidor de datos: SIG				
—	—	—	—	Mientras que SIG no escucha directamente en un puerto, los archivos deben copiarse a el servidor de datos. Si la copia está hecha A través de FTP, se utilizan los puertos 20 y 21.
Servidor de datos: grabar/capturar				
UDP 39500–43500	Grabación RTP	Teléfono o voz entrada	Captura de audio (Servidor de	—

registros)

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
UPD 49152–65535	Monitoreo de audio en vivo: RTP	Captura de audio (servidor de grabación)	Navegador del supervisor	—
Servidor de datos: señalización: CTI				
TCP 443	Servidor de señalización	Servidor de señalización	Cisco API	—
TCP 52102	Señalización de grabación	Captura de audio (servidores de grabación) o clientes de Smart Desktop	Servidor de señalización	—
TCP 52103	Hazelcast	Socio del servidor de señalización	Servidor de señalización	—
Servidor de datos: señalización: CTI, Cisco Unified Communications Manager grabación en red				
TCP 2748	JTAPI señalización	Servidor de señalización	Unificado CM editores y suscriptores	—
TCP 5060 UDP 5060	Señalización SIP desde Unified CM	Cualquier editor o suscriptor de Unified CM	Servidor de señalización	No es seguro
TCP 5060	Servidor de señalización	Servidor de señalización primario	servidor de señalización secundario	Bidireccional

Port (Puerto)	Uso	Fuente	Destino	Notas
TCP 5061	Señalización SIP segura desde Unified CM	Cualquier Unified CM editor o suscriptor	Servidor de señalización	Seguro. Normalmente se utiliza sólo cuando el sistema está configurado para SRTP.
Servidor de datos—Señalización: SIPREC				
TCP 443	Consultas de Cisco API	Servidor de señalización	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Señalización SIP desde puerta de enlace	Gateway (Puerta_Enlace)	Servidor de señalización	—
TCP 59106	Señalización de grabación	Captura de audio (servidores de grabación)	Servidor de señalización	—
TCP 59107	Hazelcast	Socio del servidor de señalización	Servidor de señalización	—

Cifrado de archivo

Los medios y los datos se cifran por motivos de seguridad. Webex WFO utiliza una clave para descifrar las conversaciones grabadas de los clientes. La clave de cifrado se encuentra en la base de datos. Cada inquilino tiene su propia clave de cifrado. Las claves de cifrado se pueden actualizar.

Política de contraseñas

Requisitos de complejidad de la contraseña

Los requisitos de complejidad de contraseñas se basan en la directiva de contraseñas de Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Las siguientes reglas se aplican al crear o editar un usuario, o al cambiar o restablecer una contraseña.

- Las contraseñas no pueden contener espacios en blanco (espacios en blanco).
- Las contraseñas deben tener al menos ocho caracteres. La longitud mínima puede ser configurada por un administrador.
- Las contraseñas deben contener caracteres de tres de las cuatro categorías siguientes:

Categoría	Descripción
Letras mayúsculas	De la A a la Z Caracteres unicode en mayúsculas: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Minúsculas	De la A a la Z Caracteres unicode en minúsculas: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Números	0–9
Caracteres especiales	Se permiten los siguientes caracteres para una contraseña de base de datos de inquilinos: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Se permiten los siguientes caracteres para todas las demás contraseñas: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Estas reglas solo se aplican cuando configura una contraseña controlada por Webex WFO. Si un usuario escribe una contraseña para un sistema externo que no está controlado por Webex WFO, Webex WFO no validará la contraseña (por ejemplo, ACD configuración).

NOTA Se puede crear un usuario sin contraseña (manual o automáticamente mediante sincronización ACD). Un usuario sin contraseña no puede iniciar sesión. Ese usuario debe usar el enlace "Olvidé mi contraseña" y configurar un
contraseña.

Autenticación

De forma predeterminada, la autenticación de usuario y las contraseñas se administran mediante Webex WFO. En los sistemas que se sincronizan con un ACD, los usuarios se crean y administran en el ACD, aunque aún puede crear usuarios en Webex WFO.

Puede optar por usar la autenticación de lenguaje de marcado de aserción de seguridad (SAML). SAML permite utilizar un proveedor de identidades (IdP) externo para autenticar nombres de usuario y contraseñas. Este método de autenticación de usuarios y administración de contraseñas se conoce comúnmente como "inicio de sesión único".

Métodos de captura de plataforma

En este tema se describe cómo configurar Webex WFO con varias plataformas de centros de contacto.

Métodos de captura admitidos por plataforma

En la siguiente tabla se describe cómo las plataformas de centros de contacto admiten la captura de grabaciones.

> **NOTA**
> Webex WFO solo admite SRTP con los siguientes métodos de captura:
>
> - Paquete Acme
> - Cisco Unified CM

Plataforma	Método de captura	Señalización	Descripción de señalización
Cisco	Grabación en red de puente incorporada	JTAPI	Se registra con el administrador de llamadas para eventos JTAPI
Cisco	Grabación de escritorio	JTAPI	Se registra con el administrador de llamadas para eventos JTAPI
Cisco	Puerta de enlace (Cisco Unified Border Element— CUBE)	SIPREC	Registros con CUBE para señalización SIPREC
Cisco	Cliente de escritorio inteligente	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP mensajes fuera del escritorio

Plataforma	Método de captura	Señalización	Descripción de señalización
Cisco	Cliente de escritorio inteligente	Jabber (SIP/SCCP)	Olfatea mensajes SIP/SCCP fuera del escritorio
Cisco	Cliente de escritorio inteligente	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Olfatea mensajes SIP/SCCP fuera del escritorio
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Importación automatizada	Analizador CWCC API	Analizador CWCC de encuesta para CDR posterior a la llamada y procesamiento posterior a la llamada
ACME	Puerta de enlace (ACME paquetes)	SIPREC	Se registra con ACME para señalización SIPREC
SONO	Puerta de enlace (SONUS)	SIPREC	Registros con SONUS para señalización SIPREC

Métodos de captura de voz de Cisco

La siguiente tabla proporciona información sobre la integración de tipos de captura y señalización probados y compatibles con Cisco:

			Medios	Escritorio inteligente	Audio en vivo
Método de captura	**Señalización**	**Descripción**	**Corriente**	**Captura de pantalla**	**Monitor**
Red grabación— Puente incorporado (BIB)	JTAPI	Se registra con CUCM/JTAPI Eventos	BIB—Medios Transmitido desde Teléfono	Sí (Inteligente Cliente de escritorio Requiere CTI Conexión)	Sí (Inteligente Escritorio Cliente) vía WebRTC
Escritorio inteligente Cliente – IP Comunicador	SIP/SCCP	Supervisar SIP/SCCP Mensajes desactivados Teléfono de escritorio/softphone	Flujo de medios atrapado directamente en escritorio	Sí (Inteligente Cliente de escritorio)	Sí (Inteligente Escritorio Cliente) vía WebRTC
Escritorio inteligente	SIP/SCCP	Monitores SIP/SCCP	Flujo de medios	Sí (Inteligente	Sí (Inteligente

| **Métodos de captura de**

Cliente – Jabber	Mensajes desactivados	atrapado	Cliente de escritorio)	Escritorio
	Escritorio	directamente en		Cliente) vía

Método de captura	Señalización	Descripción	Medios Corriente	Escritorio inteligente Captura de pantalla	Audio en vivo Monitor
			escritorio		WebRTC
Escritorio inteligente Cliente – Cisco IP Teléfono (Daisy Encadenado)	SIP/SCCP	Monitores SIP/SCCP Mensajes desactivados Escritorio	Flujo de medios atrapado directamente en escritorio	Sí (Inteligente Cliente de escritorio)	Sí (Inteligente Escritorio Cliente) vía WebRTC
Puerta de enlace (CUBE)	SIPREC	Se registra con CUBE para SIPREC Señalización	SIPREC – Bifurcación de medios de Cisco CUBO	Sí (Inteligente Cliente de escritorio)	No
Contacto masivo Importar	Basado en API	Se registra con CUBE para SIPREC Señalización	Automatizado importación de Sin cifrar . WAV y asociado contacto archivos de metadatos a granel	N/A – Archivos Cifrado y Importado	No

Integraciones de captura de voz Legacy Five9

En la siguiente tabla se proporciona información sobre la integración de tipos de captura y señalización compatibles y probados con Five9. Se refiere específicamente a la integración heredada de Five9, no a Five9 ARU o Five9 VCC con VoiceStream.

Tipo de captura	Señalización	Descripción	Flujo de medios	Pantalla de escritorio inteligente Capturar	Audio en vivo Monitor

Métodos de captura de					
Cliente de escritorio inteligente	Kafka CTI	Webex plataforma WFO se registra con Five9 Kafka Events API	Media Stream capturado directamente en	Sí (Smart Desktop Client)	Sí (Smart Desktop Client) a través de WebRTC

Tipo de captura	Señalización	Descripción	Flujo de medios	Pantalla de escritorio inteligente Capturar	Audio en vivo Monitor
			escritorio – Publicar llame a CDR y Conciliación Tratamiento redacta y inserta eventos basado en Kafka Eventos de llamada		
Escritorio inteligente Cliente	Agente Five9 Escritorio Plus (ADP) - Kafka CTI	Supervisar SIP/SCCP Mensajes desactivados Teléfono de escritorio/softphone	Flujo de medios atrapado directamente en escritorio – Publicar llame a CDR y Conciliación Tratamiento redacta y inserta eventos basado en Kafka Eventos de llamada	Sí (Inteligente Escritorio Cliente)	Sí (Inteligente Escritorio Cliente) vía WebRTC
Escritorio inteligente Cliente	Agente Five9 Escritorio Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitores SIP/SCCP Mensajes desactivados Escritorio	Flujo de medios atrapado directamente en escritorio – Publicar llame a CDR y Conciliación Tratamiento redacta y	Sí (Inteligente Escritorio Cliente)	Sí (Inteligente Escritorio Cliente) vía WebRTC

	inserta eventos basado en Kafka
	Eventos de llamada

Tipo de captura	Señalización	Descripción	Flujo de medios	Pantalla de escritorio inteligente Capturar	Audio en vivo Monitor
Escritorio inteligente Cliente	Five9 Java Agente Escritorio-Kafka CTI	Monitores SIP/SCCP Mensajes desactivados Escritorio	Flujo de medios atrapado directamente en escritorio – Publicar llame a CDR y Conciliación Tratamiento redacta y inserta eventos basado en Kafka Eventos de llamada	Sí (Inteligente Escritorio Cliente)	Sí (Inteligente Escritorio Cliente) vía WebRTC
Escritorio inteligente Cliente	Five9 VCC Importar	Five9/Webex WFO Integración en la nube para Importar Five9 VCC grabaciones de audio en Webex WFO Cloud	N/A – Importación Solamente	Sí (Inteligente Escritorio Cliente)	No

Grabación Sonus Gateway

Cisco admite la resiliencia de Sonus Gateway Recording.

Debe agregar reglas de manipulación de mensajes SIP (SMM) de Sonus a los encabezados SIP y SIPREC INVITE en Cisco-Guid para que Sonus SBC funcione con QM. Esto QM permite conciliar las llamadas con los registros Cisco Unified CM CDR. Las reglas harán lo siguiente:

- Para las llamadas que entran en el SBC sin un encabezado "Cisco-Guid", el SMM creará un Cisco-Guid utilizando las 4 tuplas hexadecimales del ID de llamada existente. Cada tupla se convertirá en un número decimal acolchado de 10 dígitos 0 que se separará mediante guiones del GUID de Cisco.
- Para las llamadas que ya contienen un encabezado Cisco-Guid, el encabezado permanecerá tal cual.

NOTA : El Cisco_Guid NO será sobrescrito por un nuevo identificador de llamada creado por Cisco-Guid.

- La invitación de SIPREC a la grabadora contendrá un encabezado Cisco-Guid que coincide con el Cisco-Guid anterior.

Las reglas deben estar asociadas con el tronco grabado y el tronco Unified CM que esté utilizando el Unified CM. Solo necesita crear estas reglas una vez. Si crea nuevas zonas y troncales, puede reutilizar estas reglas.

Para configurar Sonus Session Border Controllers para su uso con QM:

1. Desde la interfaz de línea de comandos (CLI) de Sonus, cree y habilite las reglas de SMM
    a. Cree y habilite las reglas de SMM entrantes Unified CM. Consulte Ejemplo de reglas SMM entrantes para Unified CM para obtener más información.
    b. Agregue el Unified CM reglas de SMM saliente. Consulte Ejemplo de reglas de SMM saliente para Unified CM para obtener más información.
    c. Agregue las reglas de SMM saliente de la grabadora. Consulte Ejemplo de reglas SMM salientes para la grabadora para obtener más información.
2. Utilice la CLI de Sonus para habilitar SIPREC para el puerto SIp Sig en la zona que contiene su Unified CM trunk.
3. Utilice la CLI o el navegador de Sonus para crear un grupo de troncales SIP para el servidor Sonus SIPREC de QM. Asigne el prefijo de entrada IP a la dirección de IP del equipo de QM que ejecuta el "Servicio SIPREC de Sonus de supervisión y grabación".
4. Utilice la CLI/Navegación de Sonus para asignar reglas SMM a sus troncales de la siguiente manera:
    a. Asigne UCM_INBOUND SMM al perfil de entrada del adaptador de manipulación de mensajes de señalización de su troncal de Unified CM.
    b. Asigne UCM_OUTBOUND SMM al perfil de salida del adaptador de manipulación de mensajes de señalización de su troncal de Unified CM.
    c. Asigne RECORDER_OUTBOUND SMM al perfil de salida del adaptador de manipulación de mensajes de señalización para el troncal Sonus SIPREC de QM.
5. Utilice Sonus PSX para crear un grupo de pares de señalización IP para el servidor Sonus SIPREC del QM. Asigne el prefijo de entrada IP a la dirección de IP del equipo de QM que ejecuta el "Servicio SIPREC de Sonus de supervisión y grabación".
6. Utilice Sonus PSX para crear un grupo troncal para el servidor Sonus SIPREC del QM. Utilice exactamente el mismo nombre que utilizó en el paso 3.

7. Utilice Sonus PSX para crear un perfil de grabadora para su QM servidor Sonus SIPREC. Asigne la dirección IP4 a la máquina QM que ejecuta el "Servicio SIPREC de Sonus de supervisión y grabación", establezca el número de puerto en 5060.
8. Utilice Sonus PSX para crear criterios de grabación de llamadas.

Ejemplo de reglas de SSM entrantes para Unified CM

configurar

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 applyMatchHeader all
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 criterio 1 tipo mensaje
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 criterio 1 mensaje messageTypes all
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 criterio 2 tipo encabezado
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 criterio 2 nombre de encabezado Cisco-Guid
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 criterio 2 condición de encabezado existe
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 acción 1 tipo encabezado
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 acción 1 almacén de operaciones
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 acción 1 headerInfo fieldValue
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 acción 1 desde el encabezado de tipo
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 acción 1 desde valor Cisco-Guid
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 1 acción 1 a tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 applyMatchHeader one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regla 2 criterio 1 tipo

Mensaje							
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile mensaje de mensajeTipos de solicitud		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	1	
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile método de mensajeTipos invitar		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	1	
establecer perfiles que señalen que existe la condición del mensaje sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	1	
establecer perfiles de señalización del encabezado sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	2	tipo
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile nombre de encabezado Desde		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	2	
establecer perfiles que señalen que existe la condición del encabezado sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	2	
establecer perfiles de señalización de la variable sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	3	tipo
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile condición variable existe		UCM_INBOUND	regla	2	criterio	3	
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile variable variableID var1		UCM_INBOU	regla	2	criterio	3	
Establecer parámetros de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regla	2	acción	1	tipo
Establecer perfiles operación de señalización	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regla	2	acción	1	
agregar establecer perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regla	2	acción	1	
señalización paramType genérico	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regla	2	acción	1	De
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regla	2	acción	1	De
set profiles signaling variableValue var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regla	2	acción	1	para escribir
Establecer parámetros de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	regla	2	acción	1	para
Establecer perfiles de señalización Cisco-GUID cometer							
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile UCM_INBOUND estado habilitado confirmar							

Ejemplo de reglas SMM salientes para Unified CM

```
configurar
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 criterio 1 tipo mensaje
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 criterio 1
    mensaje messageTypes solicitud
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 criterio 1 método
    de mensajeTipos invitar
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 criterio 2 tipo
    encabezado
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 criterio 2 nombre
    de encabezado cisco-guid
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 criterio 2
    condición de encabezado ausente
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 acción 1 tipo variable
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 acción 1
    almacén de operaciones
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 acción 1 a
    partir del valor de tipo
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 acción 1
    desde el valor cisco-guid
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 acción 1 a tipo
    variable
    establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 1 acción 1 a
    variableValue var1
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 1 tipo
    mensaje
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 1
    mensaje messageTypes solicitud
    establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 1 método
    de mensajeTipos invitar
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 2 tipo
    variable
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 2
    condición variable existe
    establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 2
```

variable variableID var1
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 3 tipo encabezado
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 3 nombre de encabezado identificador de llamada
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 criterio 3 condición de encabezado existe
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 tipo encabezado
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 almacén de operaciones
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 headerInfo fieldValue
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 desde el encabezado de tipo
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 desde el valor call-id
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 1 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 2 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 2 operación regdel
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 2 a variable de tipo
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 to variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 2 regexp string @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 3 tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 3 almacén de operaciones
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 3 desde

Tipo de variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 3 de variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 3 a tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 to variableValue var3
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 4 tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 operation regdel
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 4 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 4 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 4 regexp string _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 regexp matchInstance one
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 5 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 5 operación regdel
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 5 a variable de tipo
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 5 a variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 regexp string .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 operación regappend
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 a partir del valor de tipo
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 desde

valor 000000000
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 6 regexp string ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 6 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 operación regappend
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 desde valor de tipo
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 desde el valor 000000000
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 en variableValue var3
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 7 cadena regexp ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 7 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 8 tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 8 operación regpredel
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 8 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 8 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 8 cadena regexp .....$
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 8 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 9 tipo

variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 9 operación regpredel
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 9 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 9 a variableValue var3
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 9 cadena regexp .....$
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 9 regexp matchInstance one

Definir variables de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	10	tipo
Definir perfiles operación de señalización anexar	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	10	
Establecer perfiles valor de tipo de señalización	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	10	De
Establecer valor de señalización de perfiles -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	10	De
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	10	Para
set profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	10	Para
Definir variables de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	11	tipo
Definir perfiles operación de señalización anexar	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	11	
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	11	De
establecer perfiles de señalización variableValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	11	De
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	11	Para
set profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	11	Para
Definir variables de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	12	tipo
Establecer perfiles de señalización	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla 2	acción	12	

Almacén de operaciones							
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	12	De
set profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	12	De
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	12	Para
establecer perfiles de señalización variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	12	Para
var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	13	tipo
Definir variables de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	13	
Definir perfiles operación de señalización anexar	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	13	De
Establecer perfiles valor de tipo de señalización	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	13	De
Establecer valor de señalización de perfiles -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	13	Para
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	13	Para
set profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	14	tipo
Definir variables de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	14	
Definir perfiles operación de señalización anexar	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	14	De
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	14	De
establecer perfiles de señalización variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	14	Para
var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	14	Para
Definir perfiles Tipo de señalización variable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	15	tipo
set profiles signaling variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	15	
Definir encabezado de señalización de perfiles	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	15	
Establecer perfiles operación de señalización agregar	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regla	2	acción	15	

headerPosición última
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 15 de tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 15 de variableValue var2
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regla 2 acción 15 para escribir encabezado
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND la regla 2 acción 15 para valorar Cisco-Guid
cometer
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND estado habilitado
confirmar

Ejemplo de reglas SMM salientes para la grabadora

configurar
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 applyMatchHeader all
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 criterio 1 tipo mensaje
establecer perfiles señalización sipAdaptorPerfil RECORDER_OUTBOUND regla 1 criterio 1 mensaje mensajeTipos todos
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 criterio 2 tipo messageBody
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 criterio 2 messageBody condition regex-match
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 criterio 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* set
profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody RECORDER_OUTBOUND regla 1 criterio 2 regexp numMatch match
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 1 tipo messageBody
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 1 operación regstore
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 1 de tipo messageBody
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 1

de messageBodyValue todos
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 1 a tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 1 regexp string "cisco-guid=.*?(? =;)"
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 1 regexp matchInstance last
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 2 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 2 operación regdel
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 2 de tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 2 from variableValue var1
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 2 a tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 2 to variableValue var1
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 2 regexp string cisco-guid=
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 tipo encabezado
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 operación agregar
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 headerPosición última
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 de tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 de variableValue var1
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 para escribir encabezado
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 1 acción 4 para valorar Cisco-Guid
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 criterio 1

Escriba mensaje

establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 criterio 1 mensaje de mensajeTipos de solicitud

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 criterio 1 método de mensajeTipos invitar

establecer perfiles de señalización encabezado de tipo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 criterio 2

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 criterio 2 nombre de encabezado cisco-guid

establecer perfiles que señalen ausencia de la condición del encabezado sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 criterio 2

establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 acción 1 tipo variable

establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 acción 1 almacén de operaciones

establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 acción 1 a partir del valor de tipo

establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 acción 1 desde el valor cisco-guid

establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 acción 1 a variable de tipo

establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 2 acción 1 a variableValue var1

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 applyMatchHeader all

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 criterio 1 tipo mensaje

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 criterio 1 mensaje mensajeTipos todos

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 criterio 2 tipo messageBody

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 criterio 2 mensajeCondición corporal regex-match

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 criterio 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*

establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 criterio 2 messageBody regexp numMatch

establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 acción 1

Tipo de variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 acción 1 almacén de operaciones
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 acción 1 desde valor de tipo
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 acción 1 desde el valor cisco-guid
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 acción 1 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 3 acción 1 a variableValue var10
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 criterio 1 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 criterio 1 variable condición ausente
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 criterio 1 variable variableID var10
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 tipo messageBody
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 operación regstore
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 de tipo messageBody
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 de messageBodyValue all
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 a variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 1 regexp string <callid>.*</callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 2 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 2 operación regdel
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 2 a

Tipo de variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 2 regexp string <callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 3 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 3 operación regdel
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 3 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 3 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 3 regexp string @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 regexp matchInstance one
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 4 tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 4 almacén de operaciones
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 4 de tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 4 de variableValue var2
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 4 a tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 to variableValue var3
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 5 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 5 operación regdel
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 5 a tipo variable
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 5 a

variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 5 regexp string _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 6 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 6 operación regdel
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 6 a tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 to variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 regexp string .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 regexp matchInstance one
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 operación regappend
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 a partir del valor de tipo
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 desde el valor 000000000
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 7 cadena regexp ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8 operación regappend
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8

desde valor de tipo
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8 desde el valor 000000000
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8 a variableValue var3
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 8 cadena regexp ^
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 8 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 9 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 9 operación regpredel
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 9 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 9 a variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 9 cadena regexp .....$
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 9 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 10 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 10 operación regpredel
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 10 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 10 a variableValue var3
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 10 cadena regexp .....$
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 10 regexp matchInstance one
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 11 tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 11

operación anexar
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 11 a partir del valor de tipo
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 11 desde valor -
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 11 a variable de tipo
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 11 to variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 12 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 12 operación anexar
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 12 de tipo variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 12 de variableValue var3
establecer perfiles que señalizan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 12 a variable de tipo
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 12 to variableValue var2
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 13 tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 13 almacén de operaciones
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 13 de tipovariable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 13 de variableValue var2
establecer perfiles que señalicen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 13 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 13 a variableValue var3
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 14 tipo variable
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 14 operación anexar
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 14

desde valor de tipo
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 14 desde valor -
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 14 a variable de tipo
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 14 a variableValue var2
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 15 tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 15 operación anexar
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 15 desde variable de tipo
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 15 de variableValue var3
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 15 a tipo variable
establecer perfiles que señalan sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 15 a variableValue var2
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 tipo encabezado
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 operación agregar
establecer perfiles señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 headerPosición última
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 de tipo variable
establecer perfiles de señalización sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 de variableValue var2
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 para escribir encabezado
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regla 4 acción 16 para valorar Cisco-Guid
cometer
establecer perfiles que señalen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND estado habilitado
confirmar

Instalación

En esta sección se describe cómo instalar los distintos componentes de Webex WFO.

Instalación del servidor de datos

Un administrador de inquilinos puede instalar el servidor de datos para un inquilino único, o un administrador del sistema puede instalar un servidor de datos base y configurarlo como un servidor de datos compartido para varios inquilinos. Después de instalar Webex WFO Data Server, puede configurarlo en la página Configuración del servidor de datos en Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos.

> **MEJORES PRÁCTICAS** Los usuarios con dispositivos perimetrales deben establecer una programación regular para descargar y actualizar sus servidores de datos WFO Webex a la última versión del software WFO de Webex. Normalmente, cada nube
> La implementación incluye una nueva versión del software Webex WFO Data Server que los usuarios pueden descargar desde su inquilino.

Si su organización tiene alguna de las siguientes integraciones, consulte la guía de integración de ese ACD para obtener configuraciones adicionales del servidor de datos específicas del ACD.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Webex Contact Center (Centro de contactos Cisco Webex)

Prerrequisitos

Si un servidor de datos debe conectarse a través de un proxy web, cada servicio de servidor de datos debe estar configurado para usar una cuenta de servicio. Esto afecta a los siguientes servicios de Windows:

- Webex WFO CTI Servicio de señalización
- Webex servidor de datos WFO
- Webex Servicio de grabación en red WFO
- Webex WFO SIPREC Service
- Webex Servicios web del servidor de

datos WFO Para conocer los requisitos de uso

de puertos, consulte Uso del puerto.

Instalar el servidor de datos para un único inquilino

Un administrador de inquilinos puede instalar el servidor de datos para un solo inquilino.

Instalar el servidor de datos para un único inquilino

1. Desde el servidor donde desea instalar el servidor de datos, abra un explorador e inicie sesión en Webex WFO con credenciales de administrador de inquilinos.
2. En la **página Descargas (Administración > administración de aplicaciones > descargas), haga clic en el vínculo correspondiente para descargar el instalador del servidor de** datos.
3. Siga las indicaciones.

Probar el servidor de datos

1. Inicie sesión en Webex WFO como administrador de inquilinos.
2. En la página Supervisión **de** agentes (Administración de aplicaciones > supervisión > supervisión de agentes), seleccione el servidor de datos en la sección Registros del servidor de datos y haga clic en **Recuperar registros**. Si la solicitud de registro se realiza correctamente, el servidor de datos está conectado.

   NOTA: Esto puede tardar unos minutos en completarse.

Instalar el servidor de datos para varios inquilinos

Un administrador del sistema puede configurar un servidor de datos para que varios inquilinos lo compartan. Cada vez que se actualiza un servidor de datos compartidos (por ejemplo, cuando se le agrega un nuevo inquilino), debe actualizar su configuración. Esto lo hace el archivo Data Server Updater que se genera cuando guarda los cambios y opta por descargar la configuración.

Para configurar un servidor de datos para varios inquilinos, un administrador del sistema debe instalar un servidor de datos base y, a continuación, configurar el servidor de datos base como un servidor de datos compartido. Los administradores de sistemas pueden descargar un servidor de datos base en la página Administración de aplicaciones > descargas o en la página Administración de aplicaciones > servidor de datos compartidos.

Instalación del servidor de datos base

Lo primero que debe hacer es descargar e instalar el Servidor de Datos Base. Este servidor de datos base se convierte en un servidor de datos compartidos cuando se configura. Puede instalar varios servidores de datos base.

1. En la **sección Descargar servidor** de datos base, haga clic en **Calabrio ONE Data Server**. Esto descarga el archivo CalabrioONEDataServerSetup.exe en su computadora.
2. Haga doble clic en el archivo ejecutable para iniciar el Asistente para la instalación del servidor de datos.
3. Siga las instrucciones del asistente para completar la instalación.

Configurar el servidor de datos base

A continuación, configure el servidor de datos base para que se convierta en un servidor de datos compartidos.

1. Seleccione **Agregar una nueva configuración al servidor** de datos.

   > **NOTA** : Para editar una configuración existente, seleccione **Editar una configuración** de servidor de datos existente y seleccione el servidor de datos que desea editar.

2. Complete los campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Nombre del servidor	Introduzca un nombre para el servidor de datos.
Servidor Calabrio ONE Webex que	Introduzca la dirección IP o el nombre de host del servidor WFO de Hospeda el servicio Servidor de datos.
Port (Puerto)	Escriba el número de puerto del servidor que hospeda el servicio Servidor de datos. El puerto predeterminado es 443.
Disponible	Una lista de inquilinos disponibles.
Asignado	Una lista de inquilinos asignados a este servicio de servidor de datos.

3. Haga clic en **Guardar/Descargar configuración** para guardar la configuración y descargar la utilidad de configuración (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) en el equipo.

   > **NOTA** También puede hacer clic en **Guardar** para guardar la configuración sin descargar la utilidad de configuración. Puede optar por hacerlo si no ha terminado de configurar el servidor de datos pero desea guardar la configuración incompleta.

4. Haga doble clic en el ejecutable de la utilidad de configuración para iniciar el Asistente para la instalación de Data Server Updater.

5. Siga las instrucciones del asistente para completar la configuración del servidor de datos compartidos.

Usuarios de Cisco Unified Call Manager

Si utiliza Cisco Unified Call Manager (UCM) para recopilar CDR a través de SFTP, es posible que deba establecer la propiedad del sistema Servicio de servidor de datos para conciliar los algoritmos de intercambio de claves (kex) entre Webex WFO y las versiones compatibles de Cisco UCM.

Estos algoritmos kex no requieren configuración adicional:

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

Estos algoritmos requieren configuración

adicional:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-group1-sha1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Establezca la propiedad del sistema Servicio de servidor de datos para especificar los algoritmos kex permitidos

1. En el servidor de SFTP CDR, navegue hasta
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Servidor\config
2. Abra el archivo dataGatheringService.properties.
3. Busque la línea que comienza con **service4j.jvmOptions** y agregue el texto siguiente al final de la línea: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Guarde el archivo y reinicie Webex WFO Data Server Service.

> **Nota** Si actualiza a una versión más reciente de Cisco UCM que no admite ninguno de estos algoritmos kex, debe volver a configurar esta propiedad del sistema para especificar los nuevos algoritmos compatibles.

Instalación de Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop se puede instalar en el equipo de un agente de tres maneras:

- Manualmente en el equipo de cada agente
- Uso de scripts de objetos de directiva de grupo (GPO)
- Uso de parámetros de comandos silenciosos

> **NOTA** Si desea que Smart Desktop capture análisis de escritorio, la función del agente debe tener el permiso "Capturar análisis de escritorio" habilitado antes de instalar Smart Desktop. Si el permiso es No habilitados, los complementos de captura no están instalados en el escritorio del cliente.

Consideraciones adicionales

- Necesita un complemento/extensión de Desktop Analytics si desea utilizar la función Desktop Analytics o pausar y reanudar.
- Las extensiones del navegador para Chrome y Edge deben implementarse mediante GPO o cualquier otro proceso que use el departamento de TI local. Las extensiones del navegador son necesarias para el análisis, la pausa y la reanudación.
- Cisco proporciona el archivo exe base. Es responsabilidad del cliente convertir el archivo a un MSI.
- Si realiza la instalación a través de SCCM o Microsoft Endpoint Configuration Manager, usted, el cliente, es responsable de crear el paquete para la implementación.
- Cisco ofrece la opción de actualizar automáticamente el software. Si su equipo de empaquetado administra versiones de escritorio o Microsoft Endpoint Configuration Manager e interfieren con las actualizaciones automáticas, Cisco puede desactivar la función de actualización automática y su equipo puede descargar una nueva versión del software cada tres a seis meses e implementarla a través de una inserción de paquete.
- Su equipo puede cambiar las consultas en el software de Microsoft para no administrar números de versión o identificadores únicos si el grupo desea mantener actualizaciones automáticas.

  > **NOTA** : Las actualizaciones automáticas deben desactivarse si la organización utiliza servidores Citrix o Terminal. No hay forma de segregar diferentes entornos.

- Si está actualizando de Webex WFO versión 11.5 local a Webex WFO Cloud, necesita tres máquinas de prueba. Una máquina es para una instalación manual. La segunda máquina es para una instalación automática en una máquina limpia. La tercera máquina es para la versión existente 11.5 de Webex WFO para probar el paquete de desinstalación creado por su equipo de TI y el paquete de instalación para Webex WFO Cloud. Proporcione al ingeniero de implementación una lista de todos los paquetes instalados en el equipo, incluidas las extensiones del navegador. Trabaje con su equipo de TI para eliminar todo Webex software WFO versión 11.5 antes de instalar Webex WFO Cloud.
  - Si su organización está cambiando proveedores de otra solución de administración de participación de la fuerza laboral (WEM) (como Verint o Nice) a Webex WFO, trabaje con su equipo de TI para desinstalar el software original en una tercera máquina de prueba e implementar el paquete automatizado creado por su equipo.
- Si está actualizando una versión de 11.5 local a una versión más reciente de 11.5, debe volver a descargar una nueva versión de Smart Desktop y volver a implementarla.

Instalación manual

Utilice este procedimiento para instalar Smart Desktop manualmente en el equipo de un agente o en un servidor de cliente ligero. Asegúrese de que todos los navegadores estén cerrados antes de instalar y use el Administrador de tareas para asegurarse de que sus navegadores no se ejecuten en segundo plano.

Instalar Smart Desktop manualmente

1. Desde el equipo del agente o el servidor de cliente ligero, inicie sesión en Webex WFO con credenciales de administrador.
2. En la página Descargas (Application Management > Global > Administration > Downloads), haga clic en el enlace del instalador de **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO proporciona un archivo .exe para la instalación manual.
3. Acepte el Acuerdo de licencia de usuario final (CLUF) cuando se le solicite.
4. Ejecute el instalador y siga las instrucciones del asistente de instalación.
5. Seleccione la casilla de verificación Activar **si se** le solicita y haga clic en **Finalizar**.
6. Después de ejecutar el instalador de Smart Desktop, reinicie el sistema.
7. Ejecute la herramienta de verificación de clientes. Consulte Herramienta de verificación de clientes para obtener más información.
8. Pruebe Smart Desktop. Consulte Probar Smart Desktop para obtener más información.

Instalación mediante GPO

Un objeto de directiva de grupo (GPO) es una colección de configuraciones que definen el aspecto que tendrá un sistema y cómo se comportará para un grupo definido de usuarios. Microsoft proporciona un complemento de programa que le permite usar la directiva de grupo Microsoft Management Console para definir varias opciones, incluidas las opciones de scripts. Consulte los códigos de retorno de instalación push según sea necesario después de enviar el cliente.

Implementar Smart Desktop mediante GPO

1. Inicie sesión en Webex WFO con las credenciales de administrador.
2. En la página Descargas (Application Management > Global > Administration > Downloads), haga clic en el enlace del instalador de **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO proporciona un archivo .exe para la instalación manual.
3. Acepte el Acuerdo de licencia de usuario final (CLUF) cuando se le solicite.
4. Copie **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** de la carpeta Descargas y péguelo en la ubicación del recurso compartido del servidor.

5. Cree un script por lotes para ejecutar el instalador que contiene el siguiente script:

   <nombre de host o dirección IP de la ubicación del recurso compartido del servidor>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Inicie el Editor de administración de directivas de grupo y vaya a Configuración del equipo > directivas > Configuración > scripts de Windows (inicio / apagado) y agregue el script por lotes.

Instalar Smart Desktop utilizando parámetros de comando silenciosos

Los parámetros silenciosos permiten instalar Webex WFO mediante la interfaz de línea de comandos. Consulte "Configurar parámetros de línea de comandos" en https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline para conocer las opciones. Entre los comandos más utilizados se incluyen los siguientes.

- /REGISTRO
- /VERYSILENT
- /ACTIVAR
- /NOREINICIAR
- /NONPCAP

Replicación de una instalación mediante imágenes de escritorio

Después de instalar Smart Desktop Record Service en un equipo mediante uno de los métodos de instalación anteriores (consulte Instalación manual o Instalación mediante GPO), puede replicar esa instalación en varios equipos creando una imagen genérica del sistema que se pueda usar en variosdiseños de hardware. Cuando Smart Desktop se instala en un equipo para obtener imágenes, se debe eliminar cierta información que permita que la imagen se ejecute en diferentes equipos sin causar problemas.

Método recomendado: Gancho de preparación del sistema de Cisco

Para eliminar información específica del equipo de una instalación de Windows y "generalizarla" para que pueda instalarse en diferentes equipos, le recomendamos encarecidamente que utilice el gancho de preparación del sistema (sysprep) de Cisco. Sysprep es la herramienta de preparación del sistema de Microsoft que se usa para preparar una imagen del sistema para implementarla en varios equipos.
Sysprep prepara una instalación de Windows (cliente Windows y Windows Server) para la creación de imágenes, lo que permite capturar una instalación personalizada. El gancho sysprep se instala con Smart Desktop y se registra automáticamente en el sistema. Cuando ejecuta sysprep, llama automáticamente a todos los enlaces registrados en el sistema.

Método secundario: configurar la imagen manualmente

Si no puede usar sysprep, debe realizar los siguientes pasos manualmente para cualquier imagen en la que

esté instalado el servicio de registro de Smart Desktop antes de implementar esa imagen en equipos adicionales.

IMPORTANTE Si decide realizar estos pasos, vuelva a consultar este documento con frecuencia para mantenerse al día con los cambios que se realicen en ellos.

1. Detenga el servicio de grabación de Smart Desktop.
2. Abra la carpeta "log" donde está instalado Smart Desktop Record Service (de forma predeterminada, es C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) y elimine todos los archivos que no contengan la palabra "postinstall".
3. Elimine todas las subcarpetas (incluido su contenido) de la carpeta "registro".
4. Abra "C:\Archivos de programa (x86)\Archivos comunes\Calabrio ONE\Desktop\config" y elimine todos los archivos excepto "Install.ini" y "sysproperties.cfg".
5. Elimine todas las subcarpetas (incluido su contenido) de la carpeta "config".
6. Abra "C:\Archivos de programa (x86)\Archivos comunes\Calabrio ONE\Desktop\recordings" y elimine todos los archivos y subcarpetas (incluido su contenido). La carpeta "grabaciones" debe estar vacía.
7. Abra "C:\Archivos de programa (x86)\Archivos comunes\Calabrio ONE\Desktop\chunks" y elimine todos los archivos y subcarpetas (incluido su contenido). La carpeta "chunks" debe estar vacía.

   Nota Es posible que la carpeta "fragmentos" no exista. Si la carpeta "chunks" no existe, puede omitir este paso.

Códigos de retorno de instalación push

Cuando use un método de instalación de inserción (como GPO), recibirá códigos de retorno que indican que la instalación se realizó correctamente o no. Los posibles códigos de retorno se describen a continuación.

Código de devolución	Descripción
0	Instalación correcta
1	Error al instalar

Además, los eventos se escribirán en el registro de eventos de Windows. El detalle del evento mostrará una descripción de lo que ocurrió. Se escribirán tres ID de evento diferentes. El evento en sí contendrá más detalles, pero en general los ID indican lo siguiente:

ID. de evento	Descripción
8080	Instalación correcta

ID. de evento	Descripción
8081	Error al instalar
8084	Mensaje informativo

Los detalles de una instalación correcta o errónea se escribirán tanto en el registro de eventos de Windows como en los registros contenidos en la carpeta contenedora de la carpeta de instalación de Smart Desktop Client.

Herramienta de verificación de clientes

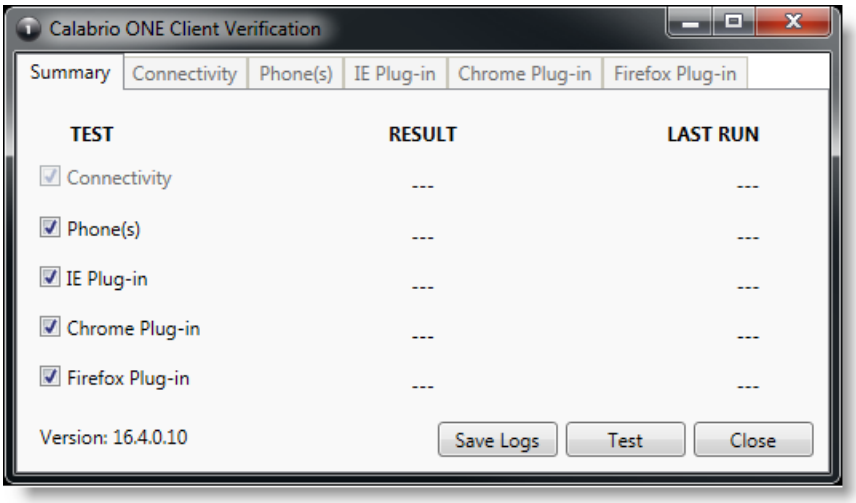
La herramienta de verificación del cliente prueba el equipo cliente para asegurarse de que la conectividad con los servidores y el teléfono es adecuada para ejecutar Smart Desktop. Se instala cuando se instala Smart Desktop. La herramienta ejecuta varias pruebas e informa los resultados como un aprobado o un fallo.

Ejecutar la herramienta de verificación de cliente

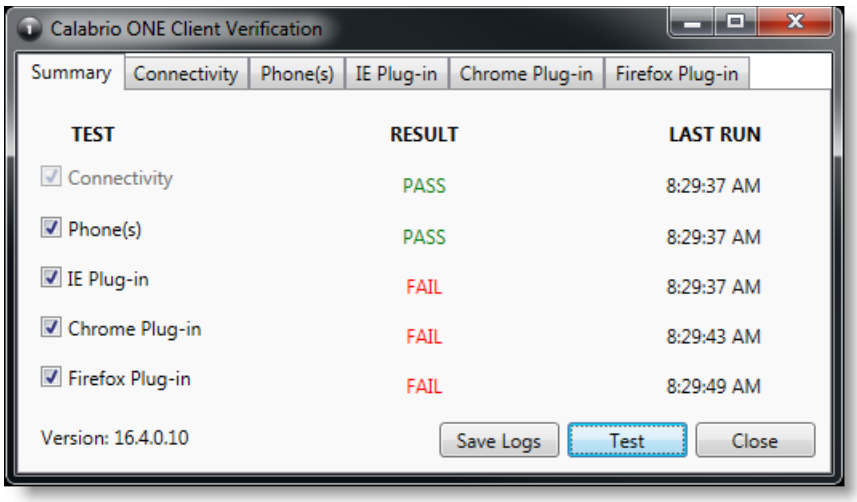
1. Después de instalar Smart Desktop, vaya a la siguiente carpeta en el equipo cliente:

   C:\Archivos de programa (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

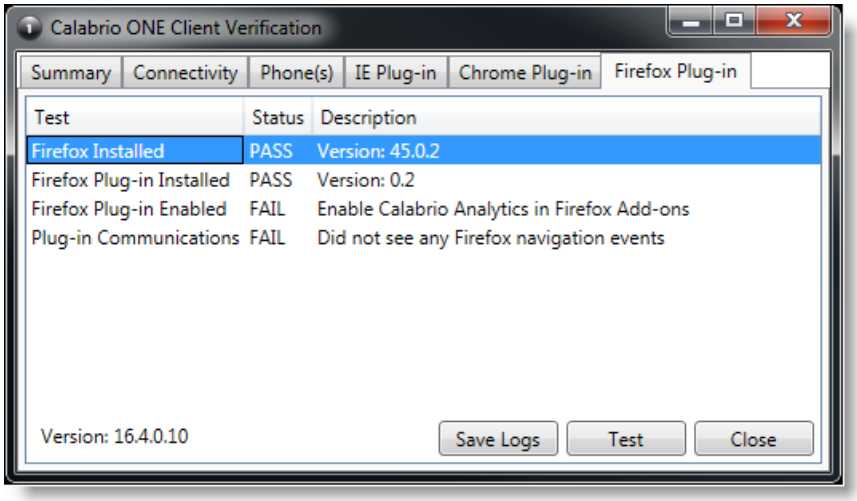
2. Haga doble clic en **ClientDiag.exe**. Se inicia la herramienta de verificación del cliente.



3. De forma predeterminada, todas las pruebas están seleccionadas. Haga clic en **Probar**.
4. La herramienta informa los resultados de la prueba como un aprobado o no aprobado.



5. Hay una pestaña para cada prueba donde se muestran los detalles de la prueba. Si la prueba falla, los detalles en la pestaña proporcionarán orientación sobre lo que está mal.



6. Si es necesario, puede hacer clic en **Guardar registros** para comprimir los registros de Postinstall y Smart Desktop para ayudar a identificar problemas. Los registros se comprimen automáticamente en un archivo denominado Clientlogs.zip.

Controles de grabación

La aplicación independiente Controles de grabación se instala automáticamente con Smart Desktop. Controles de grabación permite a un agente iniciar, pausar, reanudar y detener la grabación de audio, pantalla y pulsaciones de teclas para llamadas activas, así como etiquetar llamadas y agregarles metadatos.

El uso de los controles de grabación es opcional.

> **NOTA** : La aplicación Controles de grabación no es compatible con determinadas implementaciones de proveedores de CCaaS.

El ejecutable Controles de grabación se instala aquí:

C:\Archivos de programa (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe

En el menú Inicio, la aplicación se denomina Webex WFORecording Controls y, de forma predeterminada, se encuentra en Webex WFO.

Eliminación

En los temas siguientes se describe cómo desinstalar Webex componentes de WFO.

Desinstalación de Webex WFO Smart Desktop

NOTA : Debe iniciar sesión como administrador para desinstalar Smart Desktop.

1. En el escritorio o en el servidor de cliente ligero donde está instalado Smart Desktop, abra el Panel de control de Windows.
2. Inicie la utilidad Agregar o quitar programas.
3. De la lista, seleccione la aplicación que desea eliminar y haga clic en **Desinstalar**.

   Si tiene la intención de reinstalar Smart Desktop después de eliminar completamente una versión anterior (una instalación limpia), verifique que las estructuras de carpetas de almacenamiento de grabación se hayan eliminado antes de instalar la nueva versión.
4. Reinicie el escritorio o el servidor de Thin Client.

Desinstalación mediante GPO

Un objeto de directiva de grupo (GPO) es una colección de configuraciones que definen el aspecto que tendrá un sistema y cómo se comportará para un grupo definido de usuarios. Microsoft proporciona un complemento de programa que le permite usar la directiva de grupo Microsoft Management Console para definir varias opciones, incluidas las opciones de scripts.

1. Cree un script por lotes para ejecutar el instalador que contiene el siguiente script:

   ```
   <C:\Archivos de programa (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
   /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Inicie el Editor de administración de directivas de grupo y vaya a Configuración del equipo > directivas > Configuración > scripts de Windows (inicio / apagado) y agregue el script por lotes.

IMPORTANTE Esto obligará a cerrar todos los navegadores abiertos. Si los navegadores se vuelven a abrir antes de que se complete la desinstalación, es posible que la desinstalación falle y deba reiniciarse.

Desinstalar Smart Desktop usando parámetros de comando silencioso

Los parámetros silenciosos permiten desinstalar Webex WFO mediante la interfaz de línea de comandos. Consulte "Uninstaller Command Line Parameters" en https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline para conocer las opciones.