Minä olen
Cisco

Webex WFO-pilviasennusopas

Klassisen WFM käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 10.7.2020
Viimeksi päivitetty: 03.10.2025

Americas- jakopäät.
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 Yhdysvallat
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faksi: 408 527-0882

TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT TUOTTEITA KOSKEVAT TEKNISET TIEDOT JA MUUT TIEDOT VOIVAT MUUTTUA ILMAN ENNAKKOILMOITUSTA. KAIKKI TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT ILMOITUKSET, TIEDOT JA SUOSITUKSET OVAT TIETOJEMME MUKAAN OIKEAT, MUTTA NE ESITETÄÄN ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA. KÄYTTÄJÄT OVAT TÄYSIN VASTUUSSA TUOTTEIDEN KÄYTTÄMISESTÄ. MUKANA TOIMITETUN TUOTTEEN OHJELMISTOKÄYTTÖOIKEUS JA RAJOITETTU TAKUU ON MÄÄRITETTY TIETOPAKETISSA, JOKA ON TOIMITETTU TUOTTEEN MUKANA JA JOKA ON TÄSSÄ VIITETIETONA. JOS ET LÖYDÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUTTA TAI RAJOITETTUA TAKUUTA, PYYDÄ KOPIO CISCON EDUSTAJALTA.

Ciscon käyttämässä TCP-otsikon pakkaamistavassa sovellettavan ohjelman on kehittänyt University of California, Berkeley (UCB) osana UCB:n yleisomistuksessa olevaa UNIX-käyttöjärjestelmän versiota. Kaikki oikeudet pidätetään. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

MUISTA TÄSSÄ JULKAISUSSA MAINITUISTA TAKUISTA HUOLIMATTA KAIKKI NÄIDEN TOIMITTAJIEN ASIAKIRJATIEDOSTOT JA OHJELMISTOT TOIMITETAAN "SELLAISENAAN" MAHDOLLISINE VIKOINEEN. CISCO JA EDELLÄ MAINITUT TOIMITTAJAT EIVÄT MYÖNNÄ MUUTA TAKUUTA, KUTEN TAKUUTA SOPIVUUDESTA KAUPANKÄYNTIIN TAI TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SEKÄ VASTUUVAPAUTUSTA KAUPANKÄYNNISTÄ, KÄYTÖSTÄ TAI MYYNTIMENETTELYSTÄ.

CISCO TAI SEN TOIMITTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA EPÄSUORISTA, ERIKOISISTA, SEURAAMUKSELLISISTA TAI TAHATTOMISTA VAHINGOISTA, KUTEN RAJOITUKSETTA MENETETYISTÄ VOITOISTA TAI TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI VAHINGOITTAMISESTA, JOKA AIHEUTUU TÄMÄN KÄYTTÖOPPAAN KÄYTÖSTÄ TAI SEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ, VAIKKA CISCOA TAI SEN TOIMITTAJIA OLISI VAROITETTU MOISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Mitkään tässä julkaisussa mainitut IP (Internet Protocol) -osoitteet tai puhelinnumerot eivät ole todellisia IP-osoitteita tai puhelinnumeroita. Tässä julkaisussa olevat esimerkit, komentorivinäytöt, verkon topologiakaaviot ja muut kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite tai puhelinnumero on tahaton.

Kaikki tämän asiakirjan painetut kopiot ja näyttökuvat katsotaan valvomattomiksi. Verkossa oleva versio on aina uusin saatavilla oleva versio.

Ciscolla on yli 200 toimistoa eri puolilla maailmaa. Osoitteet ja puhelinnumerot on lueteltu Cisco-sivustossa osoitteessa www.cisco.com/go/offices.

Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen osakkuusyhtiöiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Luettelo Cisco-tavaramerkeistä on tässä URL-osoitteessa# www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmansien osapuolien tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sisällys

Sisällys 3

Esittely 7

Lokalisoitu ja tuetut kielet 9

Järjestelmämääritykset 15

Tuetut ympäristöt 17

Tuetut puhelimet 17

Kovat puhelimet 17

Tuetut koodekit 17

Useiden soft-puhelinten käyttäminen 17

Tuetut mobiililaitteet 18

Liityntäkomponentit 19

Webex WFO Smart Desktop 20

Tietoja : Webex WFO Smart Desktop 20

Smart Desktop Client -yhteys 21

Smart Desktop -vaatimukset ja -näkökohdat 22

Smart Desktop -portin käyttö 24

Smart Desktopin Yhteyshenkilön ja Lyyhteens. 26

Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen 27

Test Smart Desktop 30

Smart Desktopin hallinta 33

Nauhoitus hallitsee sovellusta 34

Webex WFO-datapalvelin 36

Järjestelmävaatimukset 39

Työpöytälaite 39

Työpöytäohjelmisto 40

.NET-kehys 40

Selaimet 40

Desktop Analytics -apuohjelma/-alanumero 40

Usein kysytyt akrobaattilukijat 41

Työpöytäohjelmisto ja äänen kaappaaminen 41

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi 41

Ohuet asiakaspalvelimet 42

Thin Client -palvelimen asentaminen 43

Portin käyttö 44

Liityntäkomponentit 45

Datapalvelinkomponentit 45

Tiedostojen salaus 50

Salasanakäytäntö 50

Todennus 51

Alustan kaappausmenetelmät 51

Tuetut kaappausmenetelmät alustan mukaan 51

Sonus-yhdyskäytävän nauhoitus 55

Asennus 75

Datapalvelimen asentaminen 75

Edellytykset 75

Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen 76

Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle 76

Cisco Unified Call Manager -käyttäjät 77

Smart Desktopin asentaminen 78

Manuaalinen asennus 80

Asentaminen GPO:lla 80

Smart Desktopin asentaminen hiljaisen komennon parametreilla 81

Asennuksen replikointi työpöydän kuvantamisella 81

Lähetä asennuspalautuskoodit 82

Asiakkaan vahvistustyökalu 83

Nauhoituksen ohjaus 84

Poisto 87

Poistetaan Webex WFO Smart Desktopia 87

Poistetaan GPO:lta 87

Poista Smart Desktop käytöstä hiljaisen komennon parametreilla 88

Esittely

Webex WFO on erittäin skaalautuva, usean vuokraajan Workforce optimointi (WFO) -ympäristö. Se sisältää mahdollisuuden suorittaa puhelun nauhoittamista, laatua hallintaa, Workforce hallintaa ja analytiikkaa.

Tässä tiedostossa kerrotaan, miten Webex WFO asennetaan pilviympäristöön.

Lokalisoitu ja tuetut kielet

Webex WFO eri osat tukevat eri kieliä. Kielituki koskee seuraavia:

- Käyttöliittymä
  - QM, WFM, Analytiikka ja Psykologit
  - Tuotteeseen pohjautuvan koulutuksen
- Dokumentaatio
  - Online-ohje
  - PDF-oppaat
- Analytiikka
  - Transkriptio: Puhe tekstiin ja transkriptiohaku.
  - Transkription uudelleenkäyttö: Poista henkilökohtaisesti tunnistetiedot transkriptioista.
  - Yhteisvaikutusyhteenveto: Yhteystiedon transkription perusteella yhteenveto ääniyhteyshenkilöstä.
  - Lausekkeen osumat: Ennalta määritettyjen lauseiden tunnistaminen. Webex WFO määrittää lausekeosumat yhteystietojen puheista tekstiin -transkriptioiden perusteella.
  - Asenne: Tekstipohjainen asenneanalyysi.
  - Ennusteet: Koneoppimisen uudelleenkoulutus, arviointipisteiden ja nettopromoottoripisteiden uudelleenkoulutus.
  - Teksti: Analytiikka keskustelulle, sähköpostille, edustajan muistiinpanoille ja sosiaaliselle medialle.
  - Trendikkäitä aiheita: Yhteystiedon syyn automaattinen tunnistaminen ja uusien aiheiden havaitseminen.

- Automaattinen QM: 100 % organisaation yhteydenotoista arvioidaan automaattisesti.
- Tekoälytunnisteet: Valmiiksi määritettyjen selitteiden automaattinen käyttö yhteystiedon tarkoituksen ja sisällön perusteella.

Webex WFO -osat ovat saatavilla näillä kielillä.

Kieli	UI	Matka puheli	Analytiik										IN-Tuote Harjoittelu	Dokumentaatio
			Transkriptio*	Transkriptio Redaktio*	Vuorovaikutus	Fraasi Osu	Ennusteet	Teksti Analytiik	Trendit Aiheet	Automaattinen	Edistynyt Tunne	AI Tun		
Avustaja (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Venetsialainen Bahasa (ms-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Yksinkertaistettu	x						x						Rajoitet	
perinteinen kiina (a-TW)	x						x						Rajoitet	
tanska (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitet	
hollanti	Rajoitet		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitet	

Kieli	UI	Mobiilisovelluksen	Analytiikka										IN-Tuote Harjoittelu	Dokumentaatio
			Transkriptio*	Transkriptio	Vuorovaik	Lausekkee	Ennusteet	Tekstianalytiikka	Aiheet: Trendi	Automa	Kehittynyt asenne	AI Tunnisteet		
englannin kieli (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
australianenglanti (en-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
euroopanenglanti (en-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
australianenglanti, aenglanti			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
eteläafranssienglanti (en-ZA)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
brittienglanti (en-SGB)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
yhdysvaltainenglanti	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

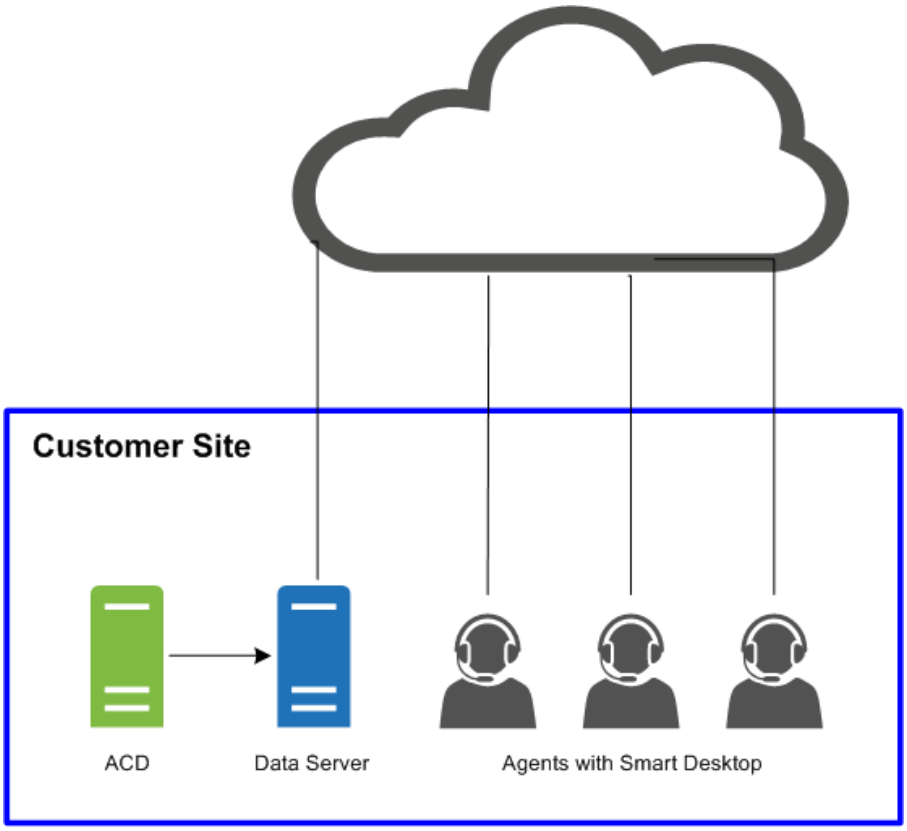
Kieli	UI	Mobiilisovelluksen	Analytiikka										IN-Tuote Harjoittelu	Dokumentaatio
			Transkriptio*	Transkriptio	Vuorovaik	Lausekkee	Ennusteet	Tekstianalytiikka	Aiheet: Trendi	Automa	Kehittynyt asenne	AI Tunnisteet		
(en-US)														
suomi (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	
ranska (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	Rajoitettu
kanadan ranska (fr-MYÖNTÄJÄ)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	Rajoitettu
desaksa	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	Rajoitettu
italialainen (se)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	
japani (ja)	x						x						Rajoitettu	
korea (ko)	x						x						Rajoitettu	
norwegian (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	
puola (pl)	Rajoitettu		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitettu	

Kieli	UI	Matka puheli	Analytiik										IN-Tuote Harjoittelu	Dokumentaatio
			Transkriptio*	Transkriptio Redaktio*	Vuorovaikutus	Fraasi Osu	Ennusteet	Teksti Analytiik	Trendit Aiheet	Automaattinen	Edistynyt Tunne	AI Tun		
Portugali (pt)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitet	
portugali (Brasilia) (pt-BR)	x		x		x	x	x						Rajoitet	
venäjä (ru)	Rajoitet						x							
espanjan	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Rajoitet	Rajoitet
Espanjan sessi es-MX)			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
ruotsi (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Rajoitet	

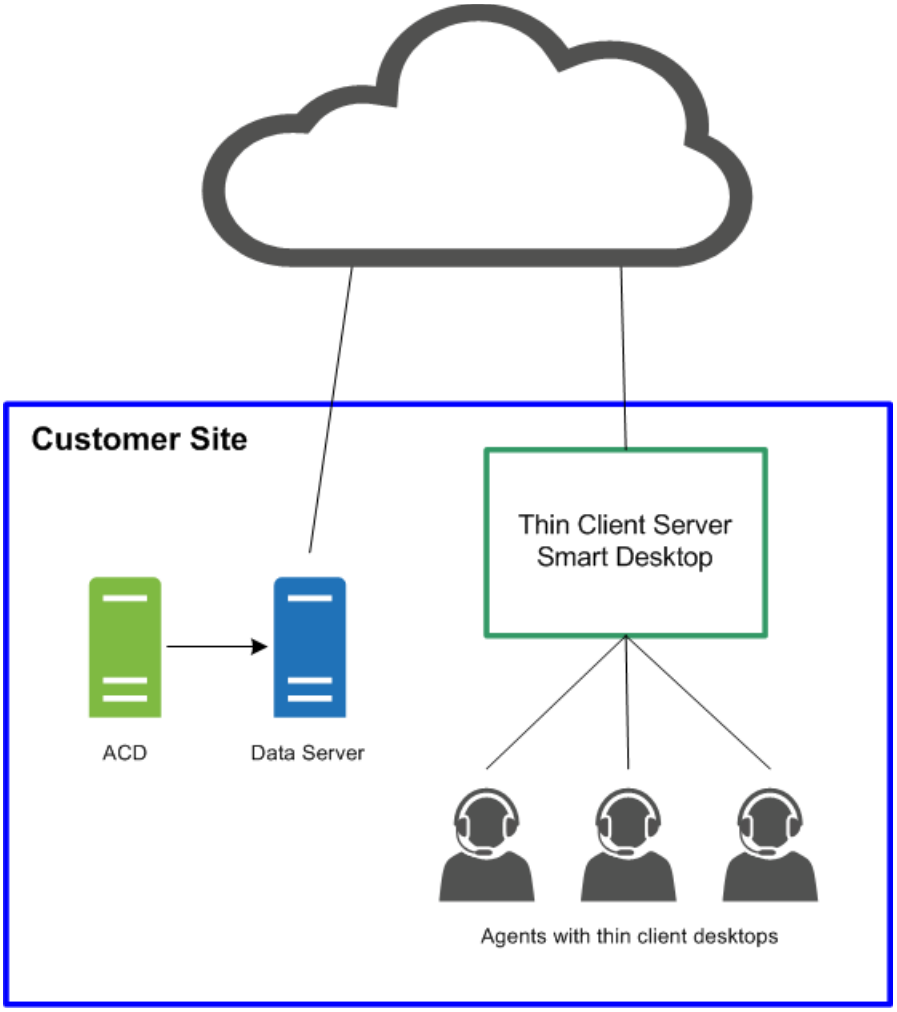
* Jotkin tuetut kielet saattavat tarvita lisämäärityksiä Webex WFO -käyttöönottoon. Tarkista, että sinulle on määritetty transnscribe-kieli konsultointituen avulla. Lisäkielien lisääminen tai nykyisten tarjousten lisääminen edellyttää yhteistyötä Cisco kanssa. Lisätietoja saat tilin edustajalta.

Järjestelmämääritykset

Tämä kaavio näyttää tyypillisen Webex WFO-pilvikäytön.



Tämä kaavio näyttää tyypillisen Webex WFO-pilven käyttöönoton ohuella asiakasympäristöllä.


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

Tuetut ympäristöt

Webex WFO tukee useita ympäristöjä ja menetelmiä.

Viimeisimmät tuetut yhteensopivuustiedot ovat osoitteessa www.cisco.com.

Tuetut puhelimet

Webex WFO tukee seuraavia puhelimia.

Kovat puhelimet

Luettelo tuetuista Cisco-puhelimista on Unified CM Hiljaisen seurannan/nauhoituksen tukeman laitematriisin web-sivustossa.

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

Tuetut koodekit

Webex WFO tukee seuraavia koodekeja:

- g711
- g722
- g729

HUOMAUTUS Koodekin pakettikoon on oltava vähintään 20ms, jotta äänen laatu on käyttökelpoinen.

Useiden soft-puhelinten käyttäminen

Jos käytät samaan aikaan useita soft-puhelimia, toimintopuhelimet eivät saa käyttää sellaista paikallista porttinumeroa, joka vastaa global settings -sivulla määritettyjä porttinumeroita (Sovellusten hallinta > QM Kokoonpano > Yleiset asetukset > SIP -asetukset). Jos esimerkiksi portin numero on annettu kohtaan SIP -asetukset ovat 5060. Mikään toimintopuhelimistasi ei voi käyttää paikallista porttia, joka on sidottu portin numeroon 5060, jos haluat käyttää useita toimintopuhelimia samanaikaisesti.

Käynnistä pehmeä puhelin, kirjaudu tarvittaessa sisään ja tarkastele sitten kyseisen prosessin ID verkkoyhteyksiä jollakin näistä työkaluista. Jos jokin verkkoyhteyksistä näyttää paikallisen portin, joka vastaa Global Settings -sivulla määritettyjä porttinumeroita, sinun on tehtävä jokin seuraavista toimista:

- Käytä puhelinta yksin, eikä muita soft-puhelimia käytetä samanaikaisesti.
- Määritä pehmeä puhelin siten, ettei se käytä yhtä luetelluista porteista.

Vahvista portin käyttö työkalulla, joka seuraa verkkoyhteyksiä, kuten netstatia (komentorivillä käytetään parametreja ja anob), TCPView-parametria tai CurrPortsia.

Tuetut mobiililaitteet

Edustajat voivat käyttää Webex WFO -rajoitettua versiota mobiililaitteella, kuten älypuhelimella tai tabletilla, syöttämällä Webex WFO URL -osoitteen laitteen selaimeen. Edustaja ohjataan automaattisesti uudelleen Webex WFO-matkakäyttöversioon, jossa edustaja kirjautuu sisään normaalisti.

HUOMAUTUS Mobiililaitteen on pystyttävä käyttämään verkkoa, johon Webex WFO on asennettu.

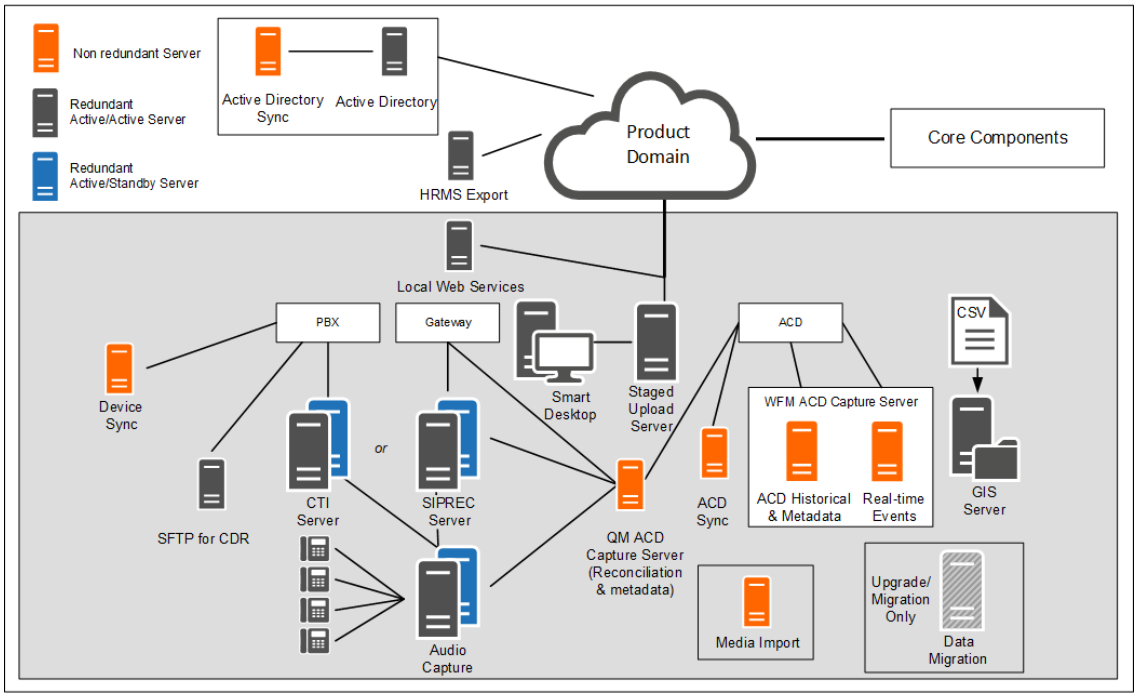
Edustajat voivat tarkastella aikataulujaan työn ulkopuolella myös mobiililaitteen tai tietokoneen sähköpostiohjelman tai kalenterisovelluksen kautta. Sähköpostiasiakas- tai kalenterisovellus näyttää aikataulun Webex WFO-käyttöliittymässä lukemalla iCalendar-datatiedoston WFM iCalendar-palvelusta.

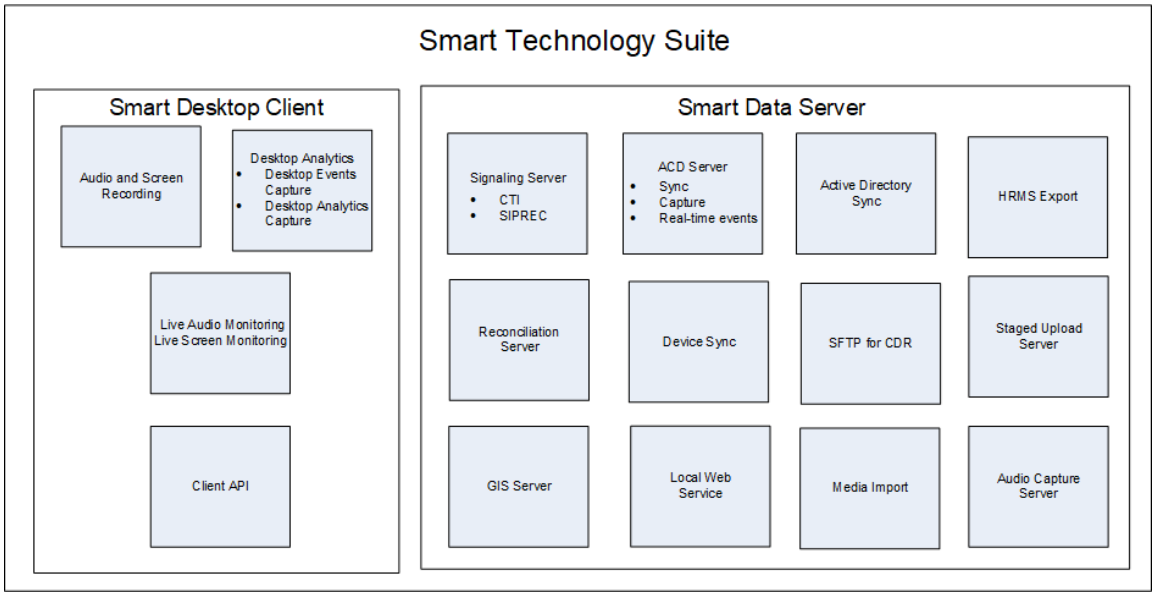
Seuraavia asiakkaita ja laitteita tuetaan aikataulun tarkastelemiseen työn ulkopuolella:

- Apple-laitteet, kuten iPhone tai iPad (apple kalenteri -sovelluksen kanssa)
- Microsoft Outlook
- Android laitteita, kuten tablettia tai puhelinta (sellaisen kalenterisovelluksen kanssa, joka voi lukea .ics tiedoston)

Liityntäkomponentit

Webex WFO Edge -komponentit otetaan yleensä käyttöön paikallisessa tai etäasiakassivustossa. Kokonaisuutena komponentit koostuvat Webex WFO Smart Technology Suitesta.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop tallentaa edustajan työpöydälle kaikki käyttäjätiedot (eli nauhoituksen, näytön nauhoituksen, työpöydän aktiviteetin ja puhelun sisällön). Webex WFO Smart Desktop on asennettu yhteyskeskuksen agentin työpöydälle tai tuettua asiakasta isännöi olevaan palvelimeen. Smart Desktop -asennusohjelman on oltava ladattavissa Webex WFO Application Management > Administration > Downloads -sivulta.

Tietoja : Webex WFO Smart Desktop

Smart Desktopin tallentamat tiedot voivat vaihdella käyttöoikeuden ja Webex WFO käytössä olevien käyttöoikeuksien mukaan. Sinun on ladattava Smart Desktop -asennusohjelma Application Management > Global > Administration > Downloadsista (katso Smart Desktopin lataaminen). Tarvitset selaimellesi myös Desktop Analytics -alanumeron.

Smart Desktopilla nauhoitus määräytyy nauhoitustyyppien mukaan. Yhteyskeskus palveluna (CCaaS) -ratkaisut nauhoittavat ääntä ja lähettävät tiedoston, kun yhteystieto on valmis. Asiakkaan isännöimien ratkaisujen avulla voit lähettää SIP- ja RTP-protokollia, koska yhteystieto on live-tilassa. Webex WFO suorittaa näyttötallenteita Agent Desktop-toiminnolla ja nauhoitukset ladataan puhelun päätyttyä.

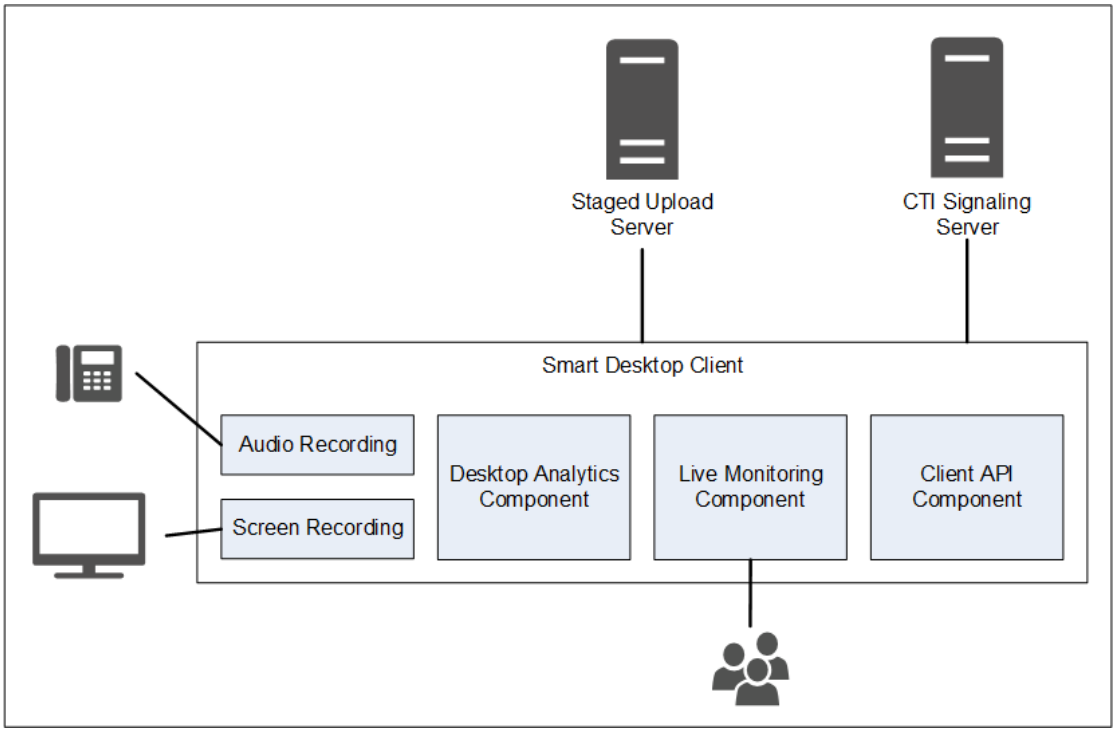
Smart Desktopissa on seuraavat osat.

- Ääni ja näytön nauhoitus – Tämä osa nauhoittaa edustajan puheluita.
- Desktop Analytics – Tämä osa tarjoaa analytiikkatietoja Agent Desktop-nauhoituksista.

- Live-äänenseuranta ja reaaliaikainen näytön kuuntelu – Näiden osien avulla valvojat voivat kuunnella edustajan ääntä ja katsella edustajan näyttöä reaaliaikaisesti. Smart Desktopin kaksi seurantatyyppiä ovat edustajan seuranta ja työpöytäseuranta.

  Edustajan seuranta – Järjestelmänvalvojat ja valvojat, jotka voivat seurata edustajien ääntä ja näyttöjä reaaliaikaisesti.

  Työpöytäseuranta – Toiminto, jonka avulla järjestelmänvalvojat voivat tarkastella Smart Desktopin aktiivista ja asennettua versiota tietokoneissaan, määrittää lokitasot ja ladata lokeja etäältä vianmääritystä varten.



Smart Desktop Client -yhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu Smart Desktop Clientin perusyhteys:

Komponentti	Muodostaa yhteyden:	Syötteet/tulosteet
Ääni ja näytön nauhoitus	Asiakaspalvelijan tietokone	Puhelimen ääni- ja näyttötiedot
Desktop Analytics	Asiakaspalvelijan tietokone	Puhelimen ääni- ja näyttötiedot
Live-seuranta	Muiden edustajien tietokoneet	Muiden edustajien puhelimen ääni- ja näyttötiedot

Yhteys palvelimeen	Syötteet/tulosteet
Vaiheinen lataus	Yhteystiedot (ääni- ja näyttötallenteet sekä psykologinen) Voit

siirtyä tämän tiedoston smart desktop -aiheisiin käyttämällä alla olevia linkkejä.

- Smart Desktop -vaatimukset ja -näkökohdat
- Työpöytälaite
- Smart Desktop -portin käyttö
- Smart Desktopin Yhteyshenkilön ja Lyyhteens.
- Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen
- Smart Desktopin asentaminen
- Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi
- Test Smart Desktop
- Smart Desktopin hallinta
- Nauhoitus hallitsee sovellusta

Smart Desktop -vaatimukset ja -näkökohdat

Lisätietoja ja huomioita on ohuen asiakaspalvelimen ja Smart Desktopin käytössä kohdassa Ohuet asiakaspalvelimet .

Lisätietoja on tuettujen Windows-työpöytäkäyttöjärjestelmien ja tuettujen Web-selainten Webex WFO-tuotteen yhteensopivuusmatriisissa.

Työpöytäkaappauskaistanleveys ja kokoa

- Työpöytäänen kaappaaminen: 0,5 MB/min
- Näytön kaappaaminen: 1,5 MB/min per näyttö

ESIMERKKI Jos yksi edustaja ottaa 30 puhelua päivässä ja keskimääräinen puheaika on 5 minuuttia puhelua kohden, Desktop-äänen nauhoituslaskelma on: 0,5 Mt/min x 5 minuuttia x 30 puhelua = 75 MB.

Näytön kaappaaminen nauhoitus, jos edustajalla on 3 näyttöä, olisi: 1,5 MB/min x 5 minuuttia x 30 puhelua x 3 näyttöä = 675 MB.

Katso Desktop-laitteistosta erityisvaatimukset, jotka koskevat verkkokorttia, levytilaa, CPU-, muistia ja .NET-kehystä.

Ympäristöissä

Seuraavia ympäristöjä tuetaan niiden tietokoneiden lisäksi, jotka täyttävät käyttöjärjestelmän vähimmäisvaatimukset.

- Virtual Desktop -rakenne (VDI)
- Päätepalvelimet
- Citrix
- Kolmannen osapuolen edustajan ympäristö
- AWS-työtila

HUOMAUTUS Jos organisaatiosi käyttää VDI-, päätepalvelimia tai Citrix-ratkaisuja, jaa seuraavat tiedot Cisco-käyttäjätilin edustajasi kanssa asennuksen aikana: päättymisaika
Kun yhteystieto päättyy, palvelinten koneiden määrä, palvelinten määrä ja yleiset määritykset.
Päätepalvelimet ja Citrix-ratkaisut eivät tue Webex WFO:n automaattista päivitysominaisuutta.

.NET-kehys

Webex WFO Smart Desktop vaatii .NET Framework 4.5:n Webex WFO Analytics -toiminnoille. Jos .NET Frameworkia ei ole asennettu, Webex WFO ei voi kaapata selaintapahtumia osana Desktop Analytics -tietoja. Voit ladata .NET Frameworkin osoitteesta http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Sähköpostin reaaliaikainen skannaus -rajaukset

Cisco suosittelee, että suljet seuraavat Cisco-luettelot pois reaaliaikavasta skannauksesta, jotta Smart Desktop -toiminnot toimivat odotetusti.

- 64-bittinen - C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bittinen - C:\Program Files (x86)\Yleiset tiedostot\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bittinen - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bittinen - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Palomuurivaatimukset

Webex WFO on oltava poistettu luettelosta ja sille on myönnettävä pääsy organisaation ulkoisen palomuurin kautta.

Web-selaimen näkökohdat

Käyttämäsi selaimen on sallittava tiedostojen lataaminen. Ponnahdusikkunan esto-ohjelmien on oltava poissa käytöstä.

Selainlaajennukset

Lisätietoja on järjestelmävaatimusten Desktop Analytics -laajennuksessa/-alanumerossa . Cisco suosittelee, että hallitset alanumeroita/laajennuksia Windows GPO:lla varmistaaksesi, että kaikki riippuvaiset toiminnot toimivat suunniteltuina.

Jos käyttäjillä on sekä Microsoft Edge- että Google Chrome -selaimet, Cisco suosittelee selaimen alanumeron asentamista molempiin selaimiin. Sen asentaminen yhteen selaimeen johtaa siihen, että Webex WFO voi kerätä toisesta selaimesta tietoja, joilla ei ole alanumeroa.

TÄRKEÄÄ , että sinun on poistettava aiempien selainversioiden asennus, ennen kuin asennat uusimman version.

Valtakirja

- Smart Desktop on välityspalvelintietoinen. Se yrittää käyttää havaitsemaansa välityspalvelinta.
- Jos Internet-välityspalvelinta käytetään, Smart Desktop edellyttää, että välityspalvelin tukee suojattuja Web-socket-yhteyttä.
- Kaikkien välityspalvelinyhteyksien on sallittava Smart Desktop -ohjelmiston muodostaa yhteys Cisco Cloud -palvelimeen portissa 80/443.

Smart Desktop -portin käyttö

Seuraavassa luetellaan Webex WFO Smart Desktop -osien porttitiedot.

Yleensä web-palvelimen portin 80 ja portin 443 on oltava avoinna, jotta ne voivat muodostaa yhteyden Webex WFO-tilaan kaikissa pilviintegraatioissa kohteella Webex WFO. Tarkat porttivaatimukset vaihtelevat pilvikäyttömallin mukaan.

Asiakkaan isännöityjä ratkaisuja

Seuraavassa taulukossa on lueteltu asiakkaiden isännöityjä ratkaisuja. Asiakkaiden isännöimien ratkaisujen esimerkkejä ovat esimerkiksi Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager.

Port	Kä	Lähde	Kohde
Smart Desktop			

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
TCP 80, 443	Live-äänen kuuntelu (WebRTC)	Audio Sieppaus Palvelin* Asiakaspalvelijan tietokone	Valvojan selain	
UDP 39500 - 43500	Nauhoitus RTP	Puhelin Puhe yhdyskäytävä**	Audio Sieppaus Palvelin	
UDP 49152 - 65535	Live-äänen kuuntelu (RTP)	Audio Sieppaus Palvelin* Asiakaspalvelijan tietokone	Valvojan selain	
TCP 52102	Nauhoituksen signalointi	Audio Sieppaus Palvelin* Asiakaspalvelijan tietokone	Merkinanto Palvelin	

*Verkon nauhoitusarkkitehtuureista

**Yhdyskäytävän nauhoitusarkkitehtuureista

CCaaS-ratkaisut

Katso CCaaS-ratkaisuja jäljempänä olevasta taulukosta (yhteyskeskus palveluna).

Port	Kä	Lähde	Kohde
Smart Desktop			
TCP 80, 443	Reaaliaikainen näytön kuuntelu Asiakaspalvelijan	PC	Valvojan selain

Pilvi-tainnutus/TURN

Pilvi-STUN/TURN-portit ovat seuraavassa taulukossa.

Portti	Käyttää	Yhteydet
Smart Desktop		
TCP 80, 443	Webspalvelimen kautta	Viestityspalvelin
TCP 6379	STUN/TURN hallinta järjestelmänvalvojan kautta kohteessa Webex WFO.	Määritykset
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (vertaiskoneidenväli)
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (ei vertaisryhmä)
UDP/TCP 3478	-	IP-osoitelöytö

Smart Desktopin Yhteyshenkilön ja Lyyhteens.

Seuraavassa taulukossa on lueteltu kussakin kaappaustilassa käytettävä Smart Desktopin yhteystiedon integroituminen:

Yhteyshenkilön syidennys	SIP signalointi	SCCP signalointi	RTP kirjaaminen
Soittajan tunnus	X	X	Luottaa siihen, että kolmas osapuoli tarjota reaaliaikaisia tietoja DCC API
ANI (soittava)	X	X	Luottaa siihen, että kolmas osapuoli tarjota reaaliaikaisia tietoja DCC API
DNIS (Soiton vast.)	X	X	Luottaa siihen, että kolmas osapuoli tarjota reaaliaikaisia tietoja Piilokopio API
Linja/alanumero			Luottaa siihen, että kolmas osapuoli tarjota reaaliaikaisia tietoja DCC API
Puhelun suunta	X	X	Luottaa siihen, että kolmas osapuoli

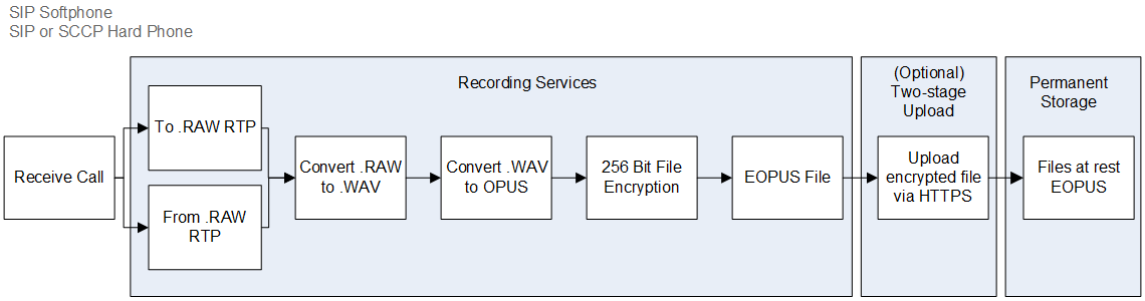
	tarjota reaaliaikaisia tietoja
	DCC API

Yhteyshenkilön syidennys	SIP signalointi	SCCP signalointi	RTP kirjaaminen
Yhd. yhteyshenkilö ID	X		Luottaa siihen, että kolmas osapuoli toimittaa reaaliaikaisia tietoja DCC API
Nauhoitustyyppi	X	X	X
Kesto	X	X	Segmenttipohjaista, ellei join_start ole käytetty
MAC-osoite	X	X	
Käyttäjä (Windows-kirjautumisen mukaan ID)	X	X	X
Puhelun päivämäärä/kellonaika	X	X	X

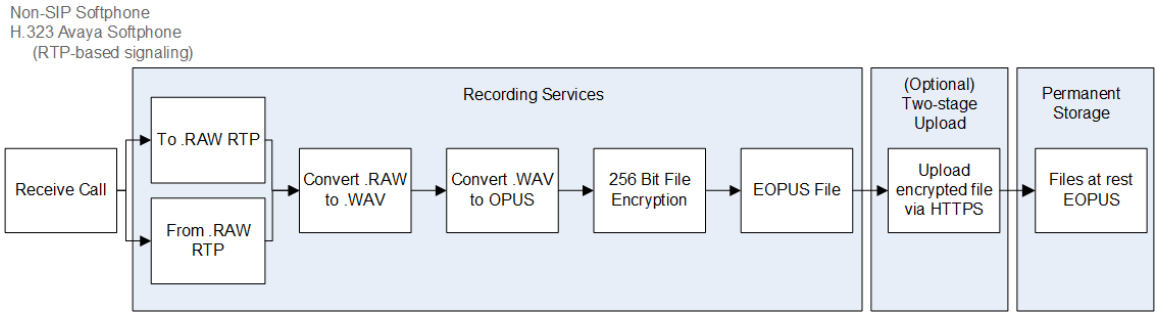
Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen

Tämä ohjeaihe sisältää kaavioita, jotka kuvaavat Smart Desktop -tietojenkulkua.

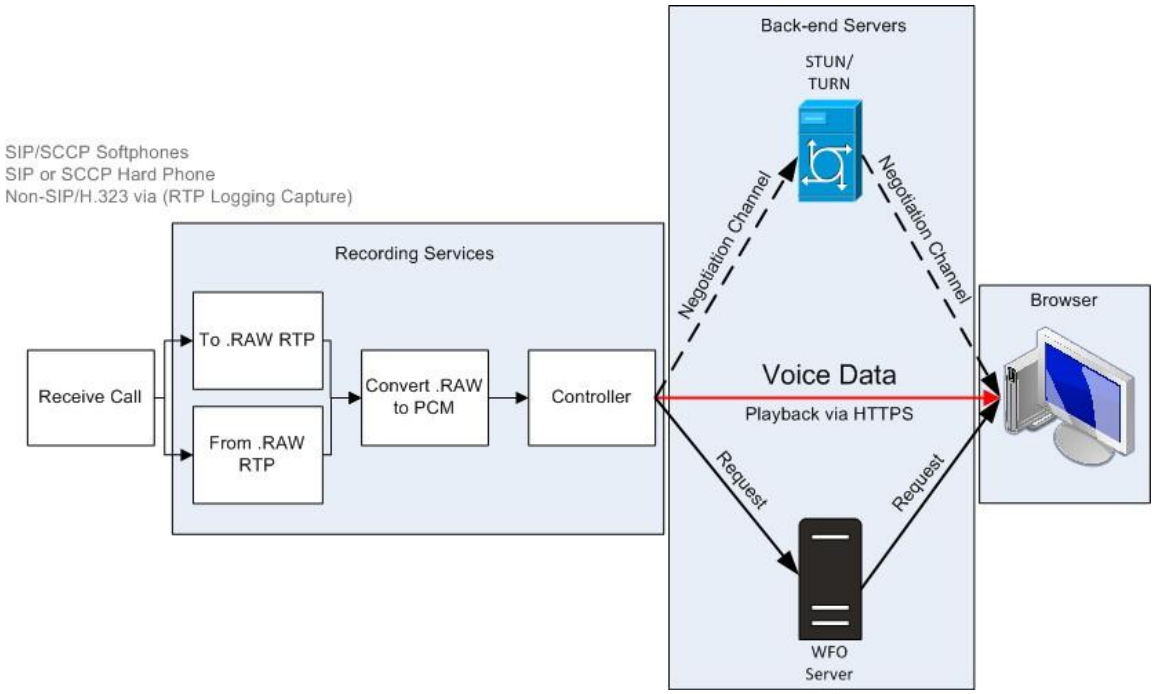
Smart Desktop SIP/SCCP -signalointi



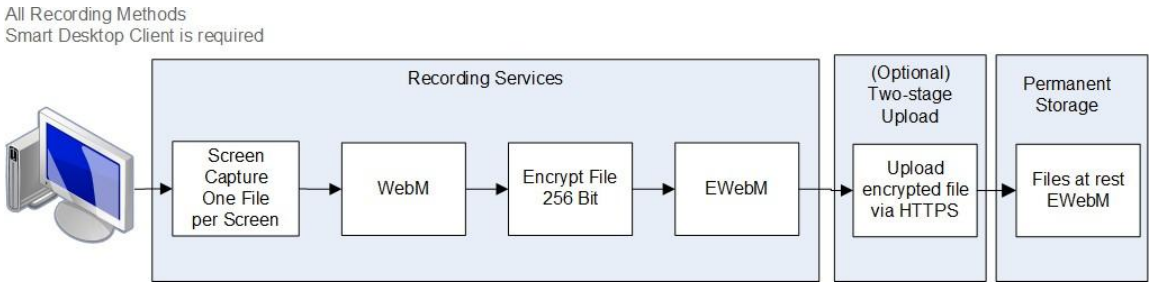
Smart Desktop RTP -kirjaus



Smart Desktopin live-äänenseuranta

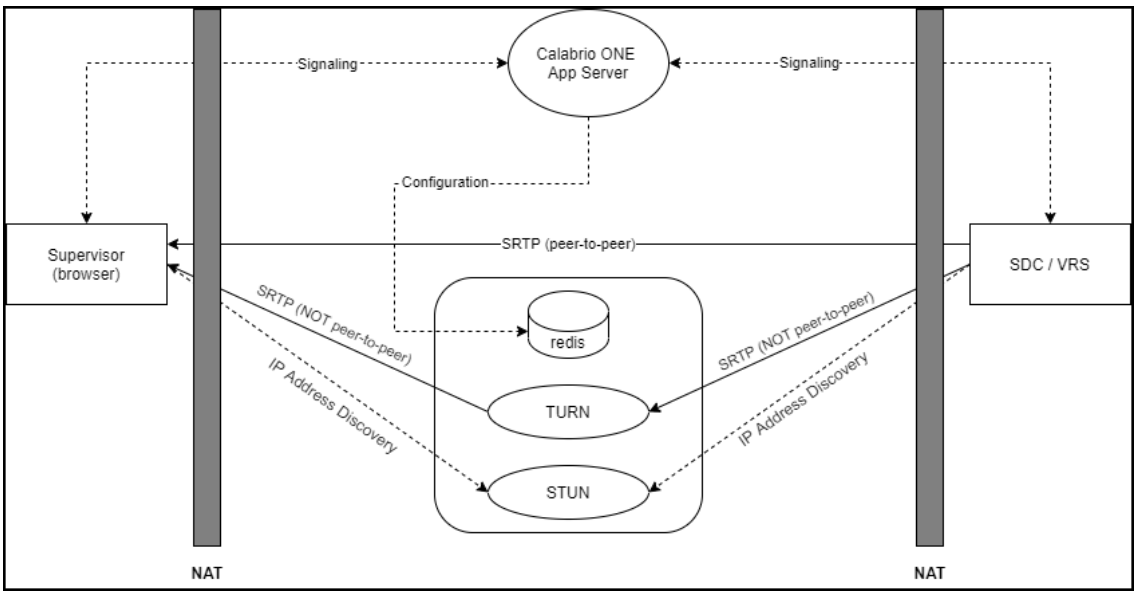


Smart Desktopin live-näytön kuuntelu



NOTE Smart Desktop -näyttö ja nauhoitus käyttävät AES 256-bittistä salausta, jos nauhoitus tapahtuu Webex WFO-kohdassa.

Smart Desktopin live-seurantayhteydet



Yhteys	Satamat	Protokolla	Huomautukset
Merkinanto	80, 443	TCP	Webspalvelimen mukaan
Määritykset	6379	TCP	STUN/TURN hallinta järjestelmänvalvojan roolilla Webex WFO
SRTP (toverilta vertaisjärjestelmä)	49152–65535	UDP	Ääni ja visuaalinen media

Yhteys	Satamat	Protokolla	Huomautukset
SRTP (ei vertaisryhmä)	49152–65535	UDP	Ääni ja visuaalinen media
IP-osoitteen löytäminen	3478	UDP ja TCP	—

Test Smart Desktop

Kun olet asentanut Smart Desktopin (katso Smart Desktopin asentaminen) ja työpöytäanalytiikan (katso selaimesi Desktop Analytics -alanumeron käyttöönotto), varmista, että Smart Desktop -käyttöönotto toimii oikein.

Edellytykset

- Ikkunan kirjautumisen (sovellushallinta> Käyttäjän määritys > Käyttäjät **) on oltava [**Domain\WindowsNTID] -muodossa. Jos lisäät ikkunan kirjautumisen Smart Desktopin asentamisen jälkeen, sinun on käynnistettävä Smart Desktop tai sen työpöytäpalvelut uudelleen.
- Asiakaspalvelijalle on määritetty seuraavat oikeudet rooliinsa. Oikeudet löytyivät **sovelluksen hallinnasta** > **Käyttäjän määrityksestä** > **Roles**.
  - Capture Desktop Analytics
  - Kaappaa yhteyshenkilöt
  - Nauhoitusnäyttö
  - Nauhoita ääni
  - Reaaliaikainen näytön kuuntelu
  - Live-äänen kuuntelu
  - Nauhoitus pyydettäessä (RTP signalointi)
  - Kaappaa työpöytätapahtumat

  HUOMAUTUS Yhteyskeskus palveluna (CCaaS) -ratkaisut eivät tue elävän äänen seurantaa.
- Desktop Analytics -alanumero on käynnissä selaimessasi.

Menettelytavat

Varmista, että oikeat prosessit ovat käynnissä tietokoneessa

1. Avaa **tehtävähallinta**.
2. Varmista, että DesktopRecordServer- ja DesktopRecordProcess-prosessit ovat käynnissä Task Managerissa . Jos DesktopRecordProcess ei ole käynnissä, varmista, että syötit ikkunan kirjautumisen oikein edellytyksien mukaisesti.

3. Tarkista, että ciSaasDesktopRecord on käynnissä Task Managerissa .

4. Avaa **Palvelut**-sovellus tietokoneellasi ja varmista, että **Calabrio ONE Smart Desktop Record Service** on käynnissä.

Varmista, että Webex WFO tunnistaa tietokoneesi

Siirry kohtaan **Sovellusten hallinta** > **Yleinen** > **Valvonta** > **Työpöydän valvonta**. Jos näet vihreän ympyrän Tila-sarakkeen alla, se tarkoittaa, että olet yhteydessä ja asennettu Smart Desktop -versio on aktiivinen versio.

Varmista, että Webex WFO tunnistaa Smart Desktopia käyttävät agentit

1. Siirry kohtaan **Sovellusten hallinta** > **Yleinen** > **Valvonta** > **Agenttien valvonta**.
2. Voit valvoa agentin näyttöä, jos agentin näytön valvontakuvake on musta. Jos kuvake on musta, agentilla on Smart Desktop Client käynnissä tietokoneellaan oikeilla käyttöoikeuksilla.
3. Voit seurata agentin ääntä, jos agentin äänen valvonnan kuvake On musta. Jos kuvake on musta, agentti on määritetty työpöytätallennusta varten, Smart Client on käynnissä tietokoneellaan oikeilla käyttöoikeuksilla, se on määritetty palvelintallennusta varten ja se on liitetty valvottuun laitteeseen Laiteyhteydet-sivulla.

4. Avaa reaaliaikaisen näytön valvontaikkuna napsauttamalla asiakaspalvelijan näytön valvontakuvaketta .
5. Aloita valvontaistunto napsauttamalla reaaliaikaisen näytön valvontaikkunassa **Näyttö** . Napsautuksen ääni Seuratakseen agentin puhelua. Voit kuulla ääntä vain, jos asiakaspalvelijalla on käynnissä puhelu.

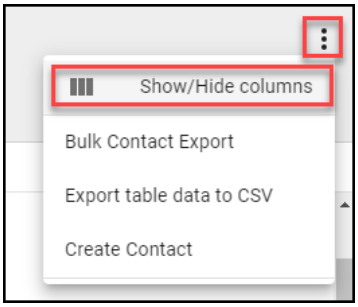
Tee testipuhelu

1. Soita puhelu asiakaspalvelijan työpöydältä.
2. Napsauta Webex WFO-kohdassa **Vuorovaikutukset**.
3. Varmista, että löydät puhelun tallenteen.
4. Kaksoisnapsauta tallennetta toistaaksesi puhelun ja näytön tallenteen, jos sellainen on.

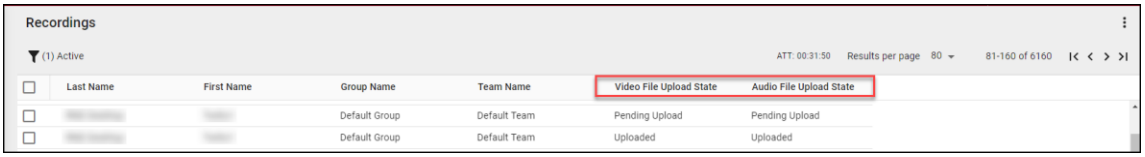
   Jos Näytön tallennus -paneeli ei tule näkyviin tai on tyhjä, varmista, että selaimen ponnahdusikkunoiden esto on poistettu käytöstä.

Tarkista video- ja äänitallenteiden lataustila yhteystiedoille

1. Siirry kohtaan **Vuorovaikutukset**.
2. Napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa **Lista-asetukset** -kuvaketta.
3. Napsauta **Näytä/Piilota sarakkeet**. Näytä/Piilota sarakkeet -ikkuna tulee näkyviin.



4. Napsauta **Äänitiedoston latauksen tila** ja **Videotiedoston latauksen tila** , jos ne näkyvät kohdassa **Piilotetut sarakkeet**.
5. Napsauta **Käytä**. Nyt voit helposti nähdä, odottavatko video- ja äänitiedostojen latausta vai onko ne ladattu onnistuneesti.



6. Kaksoisnapsauta yhteystietoa tarkastellaksesi puheluun liittyviä ääni- ja näyttötallenteita.

Hallitse Smart Desktopia

Cisco suosittelee Smart Desktopin päivittämistä neljännesvuosittain. Webex WFO tukee keskeytymätöntä päivitysprosessia.

Valitsetpa sitten automaattiset päivitykset tai asiakkaan hallinnoimat päivitykset, päivitykset toimivat äänettömästi ja eivät keskeytä tallenteita tai yhteystietoja. Sekä Smart Desktopin nykyinen että päivitetty versio toimivat rinnakkain, kunnes Windowsiin kirjautuminen tapahtuu. Työpöydän valvonnan avulla järjestelmänvalvojat voivat tarkastella käyttäjien aktiivisia ja asennettuja Smart Desktop -versioita heidän tietokoneillaan, asettaa lokitietoja ja ladata lokeja etänä vianmääritystä varten.

> **PARHAAT KÄYTÄNNÖT** Järjestelmänvalvojien tulisi tutustua työpöytien valvontaan varmistaakseen Smart Desktopin tilan ja versiot koko organisaatiossa.

Automaattinen päivitys

Webex WFO sisältää automaattisen päivityksen ominaisuuden, jonka voi ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä milloin tahansa siirtymällä kohtaan **Sovellusten hallinta** > **Hallinta** > **Yleiset asetukset**. Ota automaattinen päivitystoiminto käyttöön tai poista se käytöstä Yleiset asetukset -sivulla valitsemalla **Ota käyttöön asiakkaan automaattinen päivitys** -painike.

Jos tämä on käytössä, tietokone tarkistaa Smart Desktopia käyttävälle tietokoneelle kirjautuessaan, onko ladattavissa uusia päivityksiä.

Asiakkaan hallinnoima päivitys

Voit lähettää päivityksiä hallitun ohjelmiston push-työkalulla (esimerkiksi GPO tai LANDesk).

> **PARHAAT KÄYTÄNNÖT** Organisaatiosi käytännön tulisi edellyttää, että asiakaspalvelijat kirjautuvat ulos tietokoneeltaan työvuoronsa lopussa. Tämä toiminto voidaan automatisoida ryhmäkäytäntöasetusten avulla.

Parhaat käytännöt tallenteiden lataamiseen Webex WFO-sivustolle

Ääni- ja näyttötallenteiden hankkiminen käyttäjän työpöydältä mahdollisimman pian varmistaa, että tallenteet ovat toistettavissa puhelun tallentamisen jälkeen. Tallenteet voidaan siirtää käyttäjän työpöydältä välittömästi tai tiettynä ajankohtana. Päätös tallenteiden latausajankohdasta on yrityksen ja IT-henkilöstön yhteistyö, jossa otetaan huomioon tilin äänen ja näytön esteettömyystarpeet, kaistanleveys ja tallennustila. Cisco suosittelee alla lueteltuja latausprosesseja.

- Välitön lataus QM-työnkulkujen avulla – Tämä prosessi varmistaa, että tallenne on toistettavissa puhelun tallentamisen jälkeen eikä tallennustilaa kulu liikaa asiakaspalvelijan tietokoneella. Cisco suosittelee, että määrität tallenteet latautumaan välittömästi agentin tietokoneelta kohteeseen

Webex WFO, jos WAN- ja LAN-verkon kaistanleveys on riittävä. Käytä sovellusten hallinnan **Työnkulun hallinta** -sivua suorittaaksesi välittömät lataukset.

- Viivästetty lataus QM-työnkulkujen avulla – Voit määrittää tämän prosessin tapahtuvaksi toimistoajan jälkeen. Ääni- ja/tai näyttötallenteet ladataan tiettynä aikana. Kun tallenteesi on ladattu, voit ladata ne milloin tahansa. Käytä **Työnkulun hallinta** -sivua **Sovellusten hallinnassa** viivästettyjen latausten suorittamiseen.
- Välitön lataus Webex WFO-tietopalvelimen alueellisten vaiheittaisten latausasetusten avulla – Jos internetin kaistanleveys on huolenaihe, vaiheittainen lataus voi vähentää ulkoisen WAN-liikenteen kuormitusta toimistoaikoina. Tämä vaihtoehto edellyttää, että määrität Cisco-tietopalvelimen vaiheittaisen latauksen asetukset (lisätietoja on kohdissa Tietopalvelimen määrittäminen ja Vaiheittaisen latauksen määrittäminen). Tämä prosessi varmistaa, että puhelut siirretään tietokoneelta paikalliseen tallennustilaan päivän aikana. Tallenteet ladataan palveluun tiettynä ajankohtana työajan jälkeen. Kun tallenteesi on ladattu, voit ladata ne milloin tahansa. Määritä sovellusten hallinnan tietopalvelimen määrityssivulla "Alueellisen tietopalvelimen vaiheittaisen latauksen asetukset" vaiheittaisten latausten suorittamiseksi.

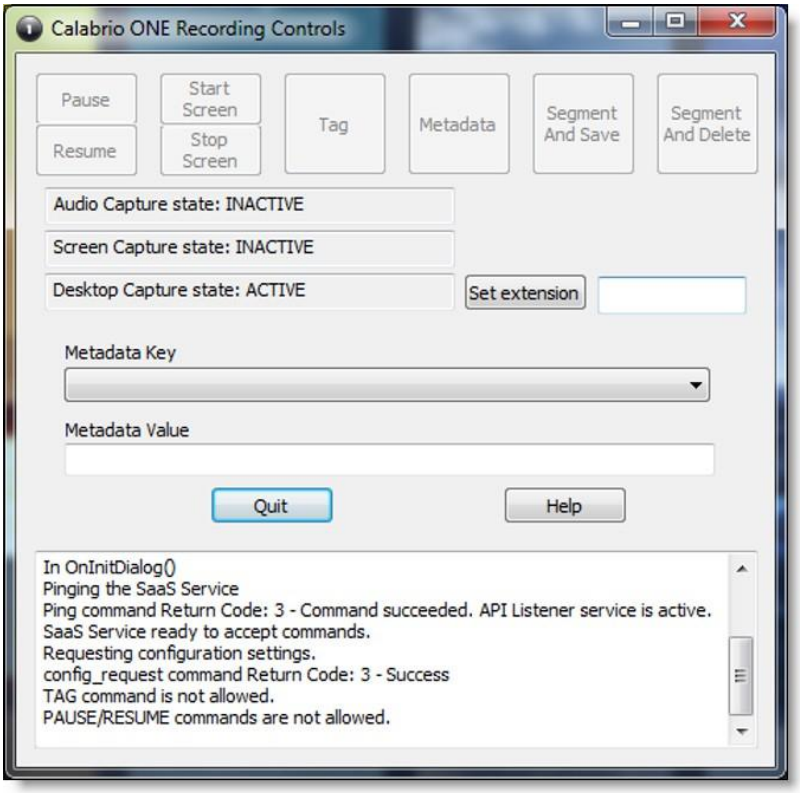
Tallennuksen hallintasovellus

Webex WFO Tallennusohjaimet on itsenäinen verkkosovellus, jonka avulla voit aloittaa, keskeyttää, jatkaa ja pysäyttää aktiivisten puheluiden äänen, näytön ja näppäilyjen tallennuksen. Voit myös merkitä puheluita ja lisätä niihin metatietoja.

Voit käynnistää äänitysohjaimet valitsemalla Käynnistä-valikosta **Calabrio ONE -äänitysohjaimet** . Sulje tallennusasetukset napsauttamalla **Lopeta**.

Agentit voivat käyttää Smart Desktopin tallennusohjainsovellusta, joka tunnetaan myös nimellä Desktop Capture and Controller (DCC) -sovellus, tallenteiden ja Insert metatietojen hallintaan työpöydiltään. Tallennuksen hallintasovellus asennetaan Smart Desktopin mukana. Se näkyy ohjelmaluettelossa kohdassa Cisco agentin työpöydällä Smart Desktopin asennuksen jälkeen.

Tallennuksen ohjaussovellus näkyy alla:



Vuokraajan järjestelmänvalvojan on myönnettävä agenteille oikeat roolit ja käyttöoikeudet, ennen kuin agentit voivat käyttää tallennustyökalua.

Tallennuksen hallintasovellus antaa käyttäjille mahdollisuuden tehdä seuraavaa:

- Merkitse aktiiviseen puheluun tai viimeisimpään puhelutallenteeseen
- Puheluiden tallentaminen
- Äänen tallennuksen keskeyttäminen ja jatkaminen
- Aloita puhelun tallennus
- Hylkää aiemmin tallennettu ääni ja näyttö puhelua varten
- Poista aktiivisen puhelun tallenne – puhelun päätyttyä et voi poistaa tallennetta.
- Kirjaudu sisään tai ulos hotellien tallennuksia varten
- Lisää metatietoja aktiiviseen puheluun tai viimeisimpään puheluun
- Aloita tai pysäytä aktiivisen puhelun äänen ja näytön tallennus
- Näytön tallennuksen aloittaminen tai lopettaminen

Tallennuksen hallintasovellus tukee seuraavia tallennustyyppejä:

- Työpöytätallennus
- Verkkotallennus

Lisätietoja DCC-komennoista on osiossa "Tallennusohjaimet API" *API-käyttöoppaassa* .

Webex WFO Tietopalvelin

Webex WFO-datapalvelin vastaa toiminnoista, kuten ACD-synkronoinnista ja vaiheistetuista latauksista. Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa datapalvelimen yhdelle vuokraajalle tai järjestelmänvalvoja voi asentaa perusdatapalvelimen ja määrittää sen jaetuksi datapalvelimeksi useille vuokralaisille.

> **HUOMAUTUS** Jos datapalvelimen on oltava yhteydessä verkkovälityspalvelimen kautta, kaikkien siinä suoritettavien Webex WFO-palveluiden on toimittava Windows-kirjautumistileillä, joilla on välityspalvelimen asetukset. Kun määrität datapalvelinta, jossa on Välityspalvelinta, Data Server -palvelu on määritettävä toimimaan paikallisena järjestelmänvalvojana. Webex WFO ei tue PAC-skriptien käyttöä internet-yhteyden muodostamiseen.

Data Server -ohjelmiston mukana asennettavat palvelut ovat seuraavat.

- CTI Signalointipalvelu
- Tietopalvelin
- Tietopalvelimen verkkopalvelut
- Verkkotallennuspalvelu
- SIPREC-palvelu

Webex WFO-luokassa on seuraavat tiedot palvelimen funktioista, niiden kuvauksista ja palvelusta, johon ne liittyvät.

- Alueellisen datapalvelimen ACD synkronointiasetukset — Käytetään käyttäjä- ja tiimitietojen synkronointiin tuetusta ACD-datapalvelimesta (Webex WFO).
- Tallennuspalvelimen asetukset — Käytetään reunapalvelimen tai yhdyskäytävän (SBC) äänitallennusympäristöissä. Ensisijainen signalointipalvelu (CTI tai SIPREC) määrittää puhelut sieppauspalvelimille round-robin-algoritmilla (Webex WFO Network Recording Service).
- Alueellisen datapalvelimen GIS-tiedoston sijainti — Käytetään ulkoisten yhteystietojen tuomiseen CSV-tiedostosta Webex WFO-tiedostoon (Webex WFO-datapalvelin).

- SIPREC-signalointipalvelimen asetusten tallentaminen — Käytetään aloitus- ja lopetustapahtumien seuraamiseen ja puheluiden tallenteiden metatietojen tallentamiseen. SIPREC-signalointipalvelua käytetään reunayhdyskäytävän (istunnon rajan ohjaimen) tallennusympäristöissä (Webex WFO SIPREC-palvelu).
- Tallennus CTI Signalointipalvelimen asetukset — Käytetään aloitus- ja lopetustapahtumien seuraamiseen ja puheluiden tallenteiden metatietojen tallentamiseen. Reunapalvelinten tallennusympäristöissä käytetään CTI-signalointipalvelua (Webex WFO CTI-signalointipalvelu).
- Regional Data Server Staged Upload Settings – Käytetään kerätä yhteystietoja paikallisesti Smart Desktop -käyttäjiltä ja ladata tiedostot määräajoin pilven Webex WFO -osaosiin (Webex WFO-datapalvelin).
- Regional Data Server ACD Capture Settings – Käytetään yhdyskäytävän kautta vastaanotettujen mukautettujen, psykologista ja vastattavia puheluita kuvaavien puheluiden kaappaamiseen (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Serverin reaaliaikaiset tapahtuma-asetukset – Käytetään historiallisten ja reaaliaikaisten ACD-tietojen tallentamiseen WFM- ja ACD -toiminnoille, jotka liitetään puheluyhteystietoihin mukautetuna asiana (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Paritteluasetukset –Isee on prosessi, joka yhdistää yhdyskäytävän juuritallenteet, joiden puhelutiedot ovat rajallinen, ja lisäpuhelutiedot, jotka sisältävät yhteyden oikeaan edustajaan (Webex WFO Data Server).
- Active Directory Sync – Mahdollistaa sen, että Webex WFO yhdistää ja synkronoi Webex WFO-käyttäjät Active Directory-käyttäjien kanssa (Webex WFO-datapalvelin).
- Datapalvelimen laitteen synkronointiasetukset – voit synkronoida laitteita datapalvelimen kautta. Nämä laitteet voidaan sitten liittää käyttäjiin, nauhoitusryhmiin ja nauhoitustyyppeihin Sovellushallintasivulla (Webex WFO Data Server).
- Paikalliset Web-palveluasetukset – ottaa API-integraation käyttöön tässä datapalvelimessa. Jos asetus on käytössä, voit ottaa käyttöön seuraavat toimet:
    - Cisco IP Phone Services Controls – Sallii Cisco-yhteensopivat nauhoitussäätimet tuetuista Cisco -laitteista.
    - Yksinkertaistetut nauhoitussäätimet API – Mahdollistaa natiivin datapalvelimen todennuksen käyttämisen Cisco nauhoitusohjaimissa.
- HRMS-määritykset – Datapalvelin voi viedä tietoja hrms-järjestelmään (Webex WFO datapalvelin).
- SFTP Kokoonpano – Mahdollistaa SFTP-palvelimen (Webex WFO-palvelinpalvelimen) määrittämisen.

- Mediapalvelimen tuontiasetukset – Mahdollistaa nauhoitustiedostojen tuonnin ulkoisesta sijainnista (Webex WFO Data Server).

Järjestelmävaatimukset

Seuraavissa osioissa luetellaan Webex WFO -järjestelmän vähimmäisvaatimukset.

Viimeisimmät tuetut yhteensopivuustiedot ovat osoitteessa www.cisco.com.

Työpöytälaite

Webex WFO-työpöydän laitteistovaatimukset ovat seuraavat:

Työpöytälaite	
NIC	100 Mbitti-NIC NIC-keskusten on tuettava siveetonta tilaa. Määritä Windowsin virta-asetukset siten, että verkon käyttöliittymäkorteissa poistetaan käytöstä "Anna tietokoneen TURN pois laitteesta virran säästämiseksi".
Levytila	20 S.S. Puheen nauhoituksen tallennus (MB) = nauhoitusten määrä × puhelun keskimääräinen pituus × 0,5 MB minuutissa **MUISTIINPANO** Tämä kaava perustuu 64 kbps:n (kilobittiä sekunnissa) äänibittinopeudelle. [(64 kbps × 60 sekuntia) ÷ 8 bittiä] ÷ 1024 kt = 0.46875 MB minuutissa Näytön nauhoitusmuisti (MB) = nauhoitusten määrä × puhelun keskimääräinen pituus × 1,5 MB minuutissa **HUOMAUTUS** Näytön nauhoitusten tallennusvaatimukset määräytyvät kolmen tekijän mukaan: nauhoituksen pituus, näytön resoluutio ja numero nauhoitet. Tässä näkyvä arvo perustuu yhteen seurantaan. Kukin lisäseuranta tallennetaan erikseen, joten

Työpöytälaite	
	Sinun on käytettävä tätä kaavaa jokaiselle seurannalle.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 tai parempi
Muisti	2 S.S.

Työpöytäohjelmisto

.NET-kehys

Webex WFO Smart Desktop vaatii .NET Framework 4.5:n Webex WFO Analytics -toiminnoille. Jos .NET Frameworkia ei ole asennettu, Webex WFO ei voi kaapata selaintapahtumia osana Desktop Analytics -tietoja. Voit ladata .NET Frameworkin osoitteesta http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Selaimet

Käyttämäsi selaimen on sallittava tiedostojen lataaminen. Ponnahdusikkunan esto-ohjelmien on oltava poissa käytöstä.

Desktop Analytics -apuohjelma/-alanumero

Käyttäjillä, jotka valvovat Desktop Analyticsin kenttiä Field Manager -sivun kautta Webex WFO- ja Agent Desktop -työpöydällä, joilla on Smart Desktop asennettuna, on oltava Calabrio Analytics -selainlaajennus/-apuohjelma käytössä. Apuohjelma tarvitaan paitsi selaimen kenttien merkitsemiseen myös edustajan Web-toimintojen seurantaan selaimessa.

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön Firefoxissa

Kun kirjaudut Webex WFO firefoxilla ensimmäistä kertaa, näyttöön tulee valintaikkuna, jossa sinua kehotetaan asentamaan Calabrio-selainlaajennus. Valitse **Salli tämä asennus** ja valitse **Jatka**. Lisätoimia ei tarvita.

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Microsoft Edge Chromiumissa

Siirry Edge Chromiumissa kohteeseenhttps://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf ja napsauta **Lisää Chromeen**.

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Chromessa

Chrome-alanumeron voi ladata tai asentaa GPO-asetuksista. Lataa ja asenna Calabrio Analytics -apuohjelman versio 0.2.0.4. Laajennus sijaitsee osoitteessa:

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

HUOMAUTUS Jos linkin napsauttaminen ei toimi, kopioi URL-osoite ja liitä se selaimeesi.

Usein kysytyt akrobaattilukijat

Ohjelmistokirjaa pitää avata viedyt PDF-tiedostot ja käyttöoppaat. Ilmainen Acrobat Reader -lataus on saatavilla osoitteessa www.adobe.com.

TÄRKEÄÄ : Voit käyttää Security (Enhanced) -toimintoa käyttävissä Versioissa tunnetut ongelmat. Jos haluat käyttää Desktop Analytics -toimintoa, sinun on siirryttävä **Security (Enhanced)-kohtaan Asetukset-kohdassa** Desktop Readerissa, tyhjennä **Suojattu tila käyttöön -asetus käynnistyessä.**
ja **parannettu suojaus** -valintaruutuja, valitse **varoitusviestien kohdalla Kyllä** ja tallenna muutokset valitsemalla **OK** . Kun olet valmis, käynnistäLukuohjelma Uudelleen, jotta muutokset tulevat voimaan. Jos Desktop Analyticsia ei ole määritetty oikein, Desktop Analytics ei voi kaapata Desktop Readeriin liittyviä tapahtumia.

Työpöytäohjelmisto ja äänen kaappaaminen

Jotta Smart Desktop pystyy suorittamaan oikean puhelimen tunnistuksen ja äänen kaappaamisen, tiettyjen verkkoprotokollat (kuten SIP, SCCP ja RTP) voidaan tunnistaa ja kaapata. Jos tietokoneen ohjelmistot eivät toimi oikein, ohjaavat verkkoliikennettä uudelleen tai piilottavat sen muuten, Smart Desktop ei toimi oikein.

ESIMERKKI : Kevyen SonicLevyVPN -asiakas, jossa on Käyttöön otettu Eshlyk Esh (Esh) -kevyt suodatin, aiheuttaa lähtevän verkkoliikenteen uudelleenohjauksen verkkosovittimesta
Jota Smart Desktop käyttää. Tässä tapauksessa kevyen DNE-suodattimen on oltava poissa käytöstä, jotta Smart Desktop toimii oikein.

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi

Smart Desktop on asennettava tietokoneeseen ja aktivoitava, ennen kuin voit merkitä kenttiä. Käyttäjillä, joilla on lupa hallita Desktop Analyticsin kenttiä Field Manager -sivulla ja edustajien työpöydällä, joihin Smart Desktop on asennettu, on oltava määritettynä asianmukainen Desktop Analytics -selainlaajennus käyttämäänsä selaimeen.

Edellytykset

- Organisaatiollasi on jokin seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan olennaiset asiat
  - Analytiikkayritys

    - Desktop Analytics
- Smart Desktop on asennettu ja aktivoitu tietokoneeseen.

Menettelytavat

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön Firefoxissa

Kun kirjaudut Webex WFO firefoxilla ensimmäistä kertaa, näyttöön tulee valintaikkuna, jossa sinua kehotetaan asentamaan Calabrio-selainlaajennus. Valitse **Salli tämä asennus** ja valitse **Jatka**. Lisätoimia ei tarvita.

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Microsoft Edge Chromiumissa

Siirry Edge Chromiumissa kohteeseenhttps://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibghjmmhhckdfeobjoffdfja napsauta Lisää Chromeen **.**

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Chromessa

Chrome-alanumeron voi ladata tai asentaa GPO-asetuksista. Lataa ja asenna Calabrio Analytics -apuohjelma, versio 0.2.0.4. Laajennus sijaitsee osoitteessa:

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

HUOMAUTUS Jos linkin napsauttaminen ei toimi, kopioi URL-osoite ja liitä se selaimeesi.

Aiheet:

Webex WFO Installation Guide -oppaan Webex WFO Smart Desktopin *asentaminen*

Ohuet asiakaspalvelimet

MUISTIINPANO tukee Citrix XenAppia, joka on asennettu vain tuettuun Windows-palvelimeen.

Kun käytät ohutta asiakaspalvelinta, huomautus:

- Smart Desktopia käyttävät ohuet asiakkaat vaativat etätyöistuntoa, jotta kaikki käyttäjätiedot (ääni, näyttö ja työpöytätallennus) voidaan tallentaa. Jos etätyöistuntoa ei ole, asenna Smart Desktop asiakaspalvelijan työpöydälle, jotta voit tallentaa kaikki käyttäjätiedot työpöydälle, kun käyttäjä on kirjautuneena.
- Määritä työnkulut käyttämään välitöntä latausta sekä näytön että äänen kohdalla, jotta kaikki nauhoitukset ovat käytettävissä.

- Jos käytät Smart Desktopia nauhoitustarkoituksiin, ohuen asiakaspalvelimen näytön nauhoituksiin tarvitaan lisää palvelinresursseja. Resurssivaatimukset vaihtelevat varsinaisen suunnittelun mukaan, ja ne saattavat edellyttää joitakin yksityiskohtaisia laitteistomalleja, jotka Cisco tulee tarkistaa ennen käyttöönottoa.
- Jos käytät virtuaalista kuvaa ja sillä on pääsy paikalliseen yhteystiheyteen, voit käyttää Smart Desktopia edustajan puolella nauhoittamiseen.

Thin Client -palvelimen asentaminen

Asenna Citrix XenApp tai Windows Terminal Services tuoteoppaiden mukaan.

Tue ääni- ja näytön nauhoitus- ja nauhoitustoistotoimintoja seuraavissa asetuksissa kohteessa Webex WFO:

Alue	Harkinta
Selain	– Sisällytä tuettu selain ohuisiin asiakaspalvelinmisiin. Ohuiden asiakaspalvelimien on sisällettävä tuettu selain, jotta ne voivat käyttää Webex WFO. ▪ Siirtää selaimen paikallisesti kullekin palvelimelle. ▪ Varmista, että selaimen suojausasetusten avulla loppukäyttäjät voivat toistaa nauhoituksia ohuella asiakkaalla.
Sessions	Rajoittaa samanaikaisten istuntojen määrän käyttäjää kohden yhteen istuntoon.
Smart Desktop -asiakas	- Ohjelman Citrix-asiakaspalveluun on asennettava myös Smart Desktop. Asiakas on ohuella asiakaspalvelimella, jotta voidaan nauhoittaa käyttäjän työpöytätoimintoja (Desktop Analytics) ja puheluita tuetun pehmeän puhelimen avulla. ▪ Smart Desktop Client muodostaa yhteyden Webex WFO-alustaan käyttäjän ainutlaatuisella Domain\Windows -kirjautumisella.

Portin käyttö

Luettelee Webex WFOcomponents -porttivaatimukset.

Yleensä web-palvelimen portin 80 ja portin 443 on oltava avoinna, jotta ne voivat muodostaa yhteyden Webex WFO-tilaan kaikissa pilviintegraatioissa palvelimella Webex WFO. Tarkat porttivaatimukset vaihtelevat pilvikäyttömallin mukaan.

Liityntäkomponentit:

- Smart Desktop

Datapalvelinkomponentit:

- Datapalvelin – ACD Synkronointi: Avaya CM yhteyskeskuksen eliitin kanssa
- Datapalvelin – ACD Sync: CCaaS-integraatiot
- Datapalvelin – ACD-synkronointi: CUCM Verkon nauhoitus
- Datapalvelin – ACD Synkronointi: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Datapalvelin – ACD Synkronointi: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Datapalvelin – GIS
- Datapalvelin – nauhoittaa/kaapata
- Datapalvelin – Signalointi: CTI
- Datapalvelin – Signalointi: CTI, Avaya Aura Communication Manager -nauhoitus
- Datapalvelin – Signalointi: CTI, Cisco Unified Communications Manager verkon nauhoitus
- Datapalvelin – Signalointi: SIPREC

Liityntäkomponentit

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
Smart Desktop				
UDP 49152–65535	Live-äänen kuuntelu –RTP Reaaliaikainen näytön kuuntelu – RDP-virta	Asiakaspalvelijan tietokone	Valvojan selain	—
TCP 52102	Cisco CTI-datapalvelinten ja SDC:n välinen yhteys	Smart Desktop	Datapalvelin	

Datapalvelinkomponentit

Port	Kä	Lähde	Kohde	Huo
Datapalvelin – ACD Sync: CCaaS-integraatiot				
TCP 443	CCaaS-integraatioiden ja seuraavien tietopalvelimen asetusten välinen yhteys: Regional Data Server ACD Capture Settings, Recording CTI Signaling Server Settings ja Regional Data Server ACD Capture Settings	—	—	—
Datapalvelin – ACD Synkronointi: CUCM Verkon nauhoitus				
TCP 22	Yhteys datapalvelimen SFTP-kokoonpanon ja regional datapalvelimenkontaation asetusten sekä CUCM -laskutuspalvelun välillä	SFTP, datapalveli n	CUCM-laskutus Palvelu	–

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
TCP 8443	CUCM AXL ja aluetietopalvelimen välinen yhteys ACD Synkronoi datapalvelimen asetukset	Datapalvelin	CUCM AXL	—
Datapalvelin – ACD Synkronointi: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE AW SQL -palvelimen välinen yhteys Tietokanta ja paikallinen datapalvelin ACD Synkronoi asetukset kohteessa Datapalvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCE AWDB SQL Palvelintietokanta	—
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE HDS SQL -palvelimen välinen yhteys Tietokanta ja molemmat regional datapalvelimen yhteensovitteluasetukset ja alueelliselle datapalvelimelle ACD Tietojen kaappausasetukset Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCE HDS SQL Palvelintietokanta	—
TCP 42027	Cisco Unified CCE CTI-palvelun välinen yhteys (puoli A) ja nauhoitus CTI Viestityspalvelinasetukset datassa Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCE CTI-palvelu (puoli A)	Puoli A oletus, jos käytetään PG1-näppäintä. Portit tulevat vaihtelee käyttämäsi PG:n mukaan. CTI-palvelimen portti määritetty kohteessa Unified CCE ACD-määritykset.
TCP 43027	Cisco Unified CCE CTI-palvelun välinen yhteys (puoli B) ja nauhoitus CTI Viestityspalvelinasetukset datassa Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCE CTI-palvelu (Puoli B)	Puoli B oletusarvoisesti, jos käytetään PG1-näppäintä. Portit tulevat vaihtelee käyttämäsi PG:n mukaan. CTI-palvelimen portti, joka on määritetty kohteessa Unified CCE ACD-määritykset.
Datapalvelin – ACD-synkronointi: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Yhteys Unified CCX Informix -tietokannan ja	Datapalvelin	Unified CCX	—

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
	sekä regional data server ACD Sync Settings että Regional Datapalvelin ACD kaappaamisen asetukset		Informix-tietokanta	
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI-palvelun välinen yhteys (puoli A) ja nauhoitus CTI Signaling Server Settings -asetukset datassa Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCX CTI -palvelu (puoli A)	Oletuspuolena. Tämä on RMCM. TCP-portti määritetty kohteessa Unified CCX Järjestelmäparametrit. CTI-palvelin Portti määritetty kohteessa Unified CCX ACD-määritykset.
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI-palvelun välinen yhteys (puoli B) ja nauhoitus CTI Signaling Server Settings -asetukset datassa Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCX CTI -palvelu (Puoli B)	Puoli B oletus. Tämä on RMCM. TCP-portti määritetty kohteessa Unified CCX Järjestelmäparametrit. CTI-palvelin Portti määritetty kohteessa Unified CCX ACD-määritykset.
Datapalvelin – GIS				
—	—	—	—	Vaikka GIS ei suoraan kuuntele porttiin, tiedostot on kopioitava kohteeseen datapalvelimelle. Jos kopiointi on valmis via FTP, portit 20 ja 21 ovat käytössä.
Datapalvelin – nauhoittaa/kaapata				
UDP 39500–43500	Nauhoitus RTP	Puhelin tai ääni yhdyskäytävä	Äänen kaappaaminen (Nauhoituspalvelin)	—

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
UPD 49152–65535	Live-äänen kuuntelu –RTP	Äänen kaappaaminen (nauhoituspalvelin)	Valvojan selain	—
Datapalvelin – Signalointi: CTI				
TCP 443	Viestityspalvelin	Viestityspalvelin	Cisco API	—
TCP 52102	Nauhoituksen signalointi	Äänen kaappaaminen (nauhoituspalvelimet) tai Smart Desktop -asiakkaat	Viestityspalvelin	—
TCP 52103	Hazelcast	Viestityspalvelinkumppani	Viestityspalvelin	—
Datapalvelin – Signalointi: CTI, Cisco Unified Communications Manager Verkon nauhoitus				
TCP 2748	JTAPI-signalointi	Viestityspalvelin	Yhtenäinen CM julkaisijat ja tilaajat	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP viestittää Unified CM	Mikä tahansa Unified CM Publisher tai tilaaja	Viestityspalvelin	Ei turvallinen
TCP 5060	Viestityspalvelin	ensisijainen signalointipalvelin	toissijainen signalointipalvelin	Kaksisuuntainen

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
TCP 5061	Suojaa SIP-signalointi Unified CM	Kuka tahansa Unified CM Publisher tai tilaaja	Viestityspalvelin	Turvata. Sitä käytetään yleensä vain, kun järjestelmä on määritetty käyttämään SRTP.
Datapalvelin – Signalointi: SIPREC				
TCP 443	Cisco API-kyselyt	Viestityspalvelin	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP viestittää yhdyskäytävästä	Yhdyskäytävä	Viestityspalvelin	—
TCP 59106	Nauhoituksen signalointi	Äänen kaappaaminen (nauhoituspalvelimet)	Viestityspalvelin	—
TCP 59107	Hazelcast	Viestityspalvelinkumppani	Viestityspalvelin	—

Tiedostojen salaus

Media ja tiedot salataan suojaussyistä. Webex WFO käyttää näppäintä nauhoitetun asiakaskeskustelun salauksen purkamiseen. Salausavain sijaitsee tietokannassa. Jokaisella vuokraajalla on oma salausavain. Salausavaimet voi päivittää.

Salasanakäytäntö

Salasanan syidensystä koskevat vaatimukset

Salasanojen on oltava seuraavien sääntöjen mukaisia.

- Vähintään 8 merkkiä.
- Vähintään yksi seuraavista on sisällettävä.

  Isot kirjaimet,
  pienet kirjaimet,
  numerot 0-9
  Erikoismerkit ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Nimeä tai sähköpostiosoitetta ei voi sisältää.

HUOMAUTUS Salasanat eivät vanhene.

Todennus

Käyttäjän todennusta ja salasanoja hallitaan oletusarvoisesti Webex WFO-toiminnolla. Järjestelmissä, jotka synkronoidaan ACD-merkin kanssa, käyttäjiä luodaan ja hallitaan ACD, mutta voit silti luoda käyttäjiä Webex WFO.

Voit käyttääSAML -todennusta. SAML-asetuksen avulla voit todentaa käyttäjätunnuksia ja salasanoja ulkoisella identiteetin toimittajalla (IdP). Tätä käyttäjän todennus- ja salasananhallintamenetelmää kutsutaan yleensä "kertakirjautumiseksi".

Alustan kaappausmenetelmät

Tässä ohjeaiheessa kuvataan, miten Webex WFO voidaan määrittää eri yhteyskeskusympäristöissä.

Tuetut kaappausmenetelmät alustan mukaan

Seuraavassa taulukossa kuvataan, miten yhteyskeskusalustat tukevat nauhoituksen kaappaamista.

MUISTIINPANO

Webex WFO tukee SRTP vain seuraavilla kaappausmenetelmillä:

- ACME-paketti
- Cisco Unified CM

Lava	Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Viestityskuvaus
Cisco	Sisäänrakennettu bridge-verkon nauhoitus	JTAPI	Rekisteröityy JTAPI-tapahtumien puhelunhallintaan
Cisco	Työpöydän nauhoitus	JTAPI	Rekisteröityy JTAPI-tapahtumien puhelujenhallintaan
Cisco	Yhdyskäytävä (Cisco Unified Border Element – CUBE)	SIPREC	Rekistereitä JA CUBE SIPREC-signalointia varten
Cisco	Smart Desktop -asiakas	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP-viestit työpöydältä

Lava	Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Viestityskuvaus
Cisco	Smart Desktop -asiakas	Jabber (SIP/SCCP)	Haistelevat SIP/SCCP -viestejä työpöydällä
Cisco	Smart Desktop -asiakas	Cisco IP -kuuloke (SIP/SCCP)	Haistelevat SIP/SCCP -viestejä työpöydällä
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automaattinen tuonti	CWCC Analyzer API	Kysely CWCC Analyzer puhelunjälkeistä CDR- ja puhelunjälkeistä käsittelyä varten
ACME	Yhdyskäytävä (ACME pakettia)	SIPREC	Rekistereitä, joissa on ACME SIPREC-signalointia varten
SONUS	Yhdyskäytävä (SONUS)	SIPREC	Rekistereitä SONUS-signalointia varten

Cisco-äänen kaappausmenetelmät

Seuraavassa taulukossa on tietoja Ciscon tukemien ja testattujen kaappaustyyppien ja signalointien integroinnista:

			Media	Smart Desktop	Elävä ääni
Kaappausmenetelmä	**Merkinanto**	**Kuvaus**	**Virta**	**Näytön kaappaaminen**	**Monitori**
Verkko Nauhoitus– Sisäinen silta (SÄIKYKYTYS)	JTAPI	Rekisteröinnit: CUCM/JTAPI Tapahtumia	DESKTOP – Media Striimattu kohteesta Puhelin	Kyllä (Smart Desktop-asiakas Vaatii CTI Yhteys)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Smart Desktop Asiakas – IP Viestijä	SIP/SCCP	Seuranta SIP/SCCP viestit ei käytössä Työpöytä/toimintopuhelin	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Smart Desktop Asiakas – Jabber	SIP/SCCP	Seurannat SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta

Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Kuvaus	Media Virta	Smart Desktop Näytön kaappaaminen	Elävä ääni Monitori
			työpöytä		WebRTC
Smart Desktop Asiakas – Cisco IP Puhelin (Päiväntasaamuri) Ketjutettu)	SIP/SCCP	Seurannat SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Yhdyskäytävä (KUUTIO)	SIPREC	Rekisteröinnit: SIPREC-KUUTIO Merkinanto	SIPREC – Mediasoit. alkaen Cisco KUUTIO	Kyllä (Smart Desktop Client)	Ei
Yleinen yhteyshenkilö Tuo	API-pohjainen	Rekisteröinnit: SIPREC-KUUTIO Merkinanto	Automatisoitu tuonnissa Salaamaton . WAV ja liittyvä kontakti tiedostoista, jotka on tehty uudelleen suurin osa	N/a – Tiedostot Salattu ja Maahantuotu	Ei

Legacy Five9 -äänisietointegraatiot

Seuraavassa taulukossa on tietoja Five9-tuettujen ja testattujen kaappaustyyppien ja signalointien integroinnista. Se viittaa erityisesti vanhaan Five9integrationiin, ei Five9 ARU: een tai Five9 VCC: hen VoiceHidilla.

Kaappaustyyppi	Merkinanto	Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö Sieppaus	Elävä ääni Monitori
Smart Desktop - asiakas	Kafka CTI	Webex WFO-alusta rekisteröidään Five9 Kafka -tapahtumilla API	Mediavirta kaapattu suoraan:	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Desktop Client) WebRTC

Kaappaustyyppi	Merkinanto	Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö Sieppaus	Elävä ääni Monitori
			työpöytä – POST soita CDR ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat		
Smart Desktop Asiakas	Five9-edustaja Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Seuranta SIP/SCCP viestit ei käytössä Työpöytä/toimintopuhelin	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – POST soita CDR ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Smart Desktop Asiakas	Five9-edustaja Työpöytä Työkalupakki (ADT) - Kafka CTI	Seurannat SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – POST soita CDR ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC

Kaappaustyyppi	Merkinanto	Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö Sieppaus	Elävä ääni Monitori
Smart Desktop Asiakas	Five9 Java Edustaja Työpöytä- Kafka CTI	Seurannat SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – POST soita CDR ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Smart Desktop Asiakas	Five9 VCC Tuo	Five9/Webex WFO Pilviintegraatio kohteeseen Tuo Five9 VCC äänitallenteet kohteeseen Webex WFO-pilvi	N/A – Tuonti Vain	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas)	Ei

Sonus-yhdyskäytävän nauhoitus

Cisco tukee Sonus Gateway Recordingin sinnikkyyttä.

Sinun on lisättävä Sonus SIP Message Manipulation (SMM) -säännöt Cisco-Guidin SIP- ja SIPREC INVITE -otsikkoihin, jotta Sonus SBC voi käsitellä QM. Tällöin QM voi sovittaa puhelut yhteen Cisco Unified CM CDR-tietueita vastaan. Säännöissä tehdään seuraavaa:

- Jos puhelut tulevat SBC:hen ilman Cisco-Guid-otsikkoa, SMM luo Cisco-Guid-tunnuksen käyttämällä poistuvan soittotunnuksen neljää heksaa. Jokainen tuple muunnetaan 10 numeron 0 pehmustetuiksi desimaaliluvuiksi, jotka erotetaan yhdysviivoilla Cisco-Guidista.
- Jos puhelussa on jo Cisco-Guid-otsikko, otsikko pysyy muodossaan.

HUOMAUTUS : Uusi Cisco-Guid ei korvaa Cisco_Guid.

- SIPREC-kutsu nauhoittimeen sisältää Cisco-Guid-otsikon, joka vastaa yllä olevaa Cisco-Guid-otsikkoa.

Säännöt on liitettävä nauhoitettuun ulkolinjaan ja Unified CM-ulkolinjaan, jota Unified CM käyttää. Sinun täytyy luoda nämä säännöt vain kerran. Jos luot uusia vyöhykkeitä ja ulkolinjat, voit käyttää näitä sääntöjä uudelleen.

Sonus-istunnon rajavalvojien määrittäminen käytettäväksi QM -toiminnolla:

1. Luo ja ota SMM-säännöt käyttöön Sonus-komentorivin käyttöliittymästä
    a. Luo ja ota käyttöön Unified CM saapuvat SMM-säännöt. Lisätietoja on saapuvien SMM-sääntöjen esimerkissä Unified CM .
    b. Lisää Unified CM lähtevät SMM-säännöt. Lisätietoja on kohdassa Lähtevien SMM-sääntöjen esimerkkiUnified CM .
    c. Lisää nauhoittimen lähtevät SMM-säännöt. Lisätietoja on nauhoittajan lähtevien SMM-sääntöjen esimerkissä.
2. Sonus CLI:n avulla voit ottaa SIPREC:n käyttöön SIP Sig -portissa vyöhykkeessä, jossa on Unified CM-ulkolinjasi .
3. Luo SIP-ulkolinjaryhmä QM Sonus SIPREC -palvelimelle Sonus CLI:n avulla. Määritä sisäänkirjaus IP -etuliite sen QM -koneen IP-osoitteeseen, jossa suoritetaan Sonus SIPREC -seuranta- ja nauhoituspalvelua.
4. Sonus CLI/Navigation -toiminnolla voit määrittää SMM-sääntöjä ulkolinjoille seuraavasti:
    a. Määritä UCM_INBOUND SMM Unified CM -ulkolinjan Signaling Message Manipulation -sovittimen syöteprofiilille.
    b. Määritä UCM_OUTBOUND SMM Unified CM -ulkolinjan Signaling Message Manipulation -sovittimen tulostusprofiilille.
    c. Määritä RECORDER_OUTBOUND SMM Signaling Message Manipulation -sovittimen tulostusprofiilille QM Sonus SIPREC -ulkolinjalle.
5. Sonus PSX:n avulla voit luoda IP Signaling Peer -ryhmän QM Sonus SIPREC -palvelimelle. Määritä Sisään-/IP-etuliite sen QM-koneen IP-osoitteeseen, jossa suoritetaan Sonus SIPREC -seuranta- ja nauhoituspalvelua.
6. Sonus PSX:n avulla voit luoda ulkolinjaryhmän QM:n Sonus SIPREC -palvelimelle. Käytä samaa nimeä kuin vaiheessa 3.

7. Sonus PSX:n avulla voit luoda nauhoitusprofiilin QM Sonus SIPREC -palvelimelle. Määritä IP4-osoite QM-laitteelle, jossa suoritetaan "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" -ohjelmaa, ja määritä portin numeroksi 5060.
8. Luo puhelun nauhoitusehdot Sonus PSX -toiminnolla.

Unified CM -kohdassa olevien saapuvien SSM-sääntöjen esimerkki

konfiguroida

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND sääntö 1 applyMatchHeader kaikki

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 kriteerin 1 tyyppisanoma

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 kriteeri 1 viestityyppi kaikki

sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 kriteerin 2 otsikkoa viestittävät profiilit

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 kriteeri 2 otsikkonimi Cisco-Guid

sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen UCM_INBOUND sääntö 1 kriteeri 2 otsikkoehto on olemassa

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND sääntö 1 toiminto 1 tyyppi otsikko

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 toiminnon 1 toimintosäilö

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 toiminto 1 otsikkoVirhe-kenttäArvo

määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_INBOUND säännön 1 toiminto 1 tyypin otsikosta

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 toiminto 1 arvosta Cisco-Guid

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 toiminto 1 muuttujan kirjoittamiseksi

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 toiminto 1 to variableValue var1

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND sääntö 2 applyMatchHeader 1

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 2 kriteerin 1 tyyppi

viesti						
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-viestityypeistä		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	1
määritä profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-sanoman methodTypes-kutsusta		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	1
sipAdaptorProfile-sanoman ehtoa viestittävät profiilit ovat olemassa		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	1
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-otsikosta		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	2 tyyppi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-otsikkonimestä Kohteesta		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	2
sipAdaptorProfile-otsikkoehtoa viestittävät profiilit ovat olemassa		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-muuttujasta		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	3 tyyppi
sipAdaptorProfile-muuttujaehtoa viestittävät profiilit ovat olemassa		UCM_INBOUND	sääntö	2	kriteeri	3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-muuttujasta, muuttujaID var1		UCM_INBOU	sääntö	2	kriteeri	3
määritä profiilien signalointiparametri	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö	2	toiminta	1 tyyppi
määritä profiilien signalointitoiminnon lisäys	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö	2	toiminta	1
määritä profiilit, jotka viestivät paramType-tyypistä yleiseksi	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö	2	toiminta	1
	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö	2	toiminta	1 alkaen
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö	2	toiminta	1 alkaen
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö	2	toiminta	1 kirjoitettava
määritä profiilien signalointiparametri	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	sääntö	2	toiminta	1 arvoon
cisco-guid-merkkiprofiilien asettaminen						
tehdä sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen	UCM_INBOUND	tila	käytössä			

Unified CM -kohdassa olevien lähtevien SMM-sääntöjen esimerkki

konfiguroida

asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 1 kriteerin 1 tyyppisanoma

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 kriteeri 1 viestiviestiTyyppien pyyntö

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 kriteerin 1 sanoman menetelmätyypit kutsuvat

sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 kriteerin 2 otsikkoa viestittävät profiilit

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 kriteeri 2 otsikkonimi cisco-guid

sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien UCM_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 2 otsikkoehto puuttuu

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 1 tyyppimuuttuja

asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 1 toimintosäilö

asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 tyyppiarvosta

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 arvosta cisco-guid

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 muuttujan kirjoittamiseksi

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 kohteeseen variableValue var1

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 1 tyyppisanoma

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteeri 1 messageTypes -pyyntö

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 1 sanoman menetelmätyypit kutsuvat

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 2 tyyppimuuttuja

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 2 muuttuva ehto on olemassa

sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 2 mukaisten profiilien asettaminen

muuttuja muuttujaID var1
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 3 tyyppiotsikko
sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND-säännön 2 kriteerin 3 otsikkonimen puhelutunnus
Aseta profiilit signaloimaan sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 3 otsikkoehto on olemassa
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 tyyppi otsikko
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 1 headerInfo-kentänarvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 1 tyypin otsikosta
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 1 arvosta call-id
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 tyypiksi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 1 muuttujalleArvo var2
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 2 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 2 toiminto sääntö
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-säännön 2 toiminto 2 tyypiksi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toimintoa 2 muuttujanArvoksi var2
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 2 säännöllinen lauseke merkkijono @.*
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 2 säännöllinen lauseke vastaa yhtä instanssia
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 3 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 3 toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 3 lähteestä

tyyppimuuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 3 muuttujanArvosta muuttuja2
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 3 tyypiksi muuttuja
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 3 muuttujaanArvo var3
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 4 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 4 toiminto sääntö
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 4 tyypiksi muuttuja
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 4 muuttujaanValue var2
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 4 säännöllinen lauseke merkkijono _.*
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 4 säännöllinen lauseke vastaa Instanssi yksi
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 5 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 5 toiminto sääntö
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 5 tyypiksi muuttuja
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 5 muuttujalleValue var3
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 5 säännöllinen lausekemerkkijono .*_
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 5 säännöllinen lauseke vastaa yhtä instanssia
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 6 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 6 toiminto uudelleenliittäminen
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 6 tyypin arvosta
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 6 lähteestä

arvo 000000000
Aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntö 2 toiminto 6 tyypiksi muuttuja
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 6 muuttujalleArvo var2
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 6 säännöllinen lausekemerkkijono ^
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 6 säännöllinen lauseke vastaaInstanssi yksi
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 7 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 7 toiminto uudelleenliittäminen
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 7 tyypin arvosta
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 7 arvosta 000000000
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 7 tyypiksi muuttuja
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 7 muuttujaanArvo var3
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 7 säännöllinen lausekemerkkijono ^
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 7 säännöllinen lauseke vastaa Instanssi yksi
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 8 tyyppimuuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 8 toiminto rekisteri
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 8 tyypiksi muuttuja
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 8 muuttujaanValue var2
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 8 säännöllinen lausekemerkkijono ...$
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toiminto 8 säännöllinen lauseke vastaa yhtä instanssia
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 9 tyyppi

muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 9 toiminto rekisteri
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntö 2 toiminto 9 tyypiksi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntöä 2 toimintoa 9 muuttujanArvoksi var3
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 9 säännöllinen lausekemerkkijono ...$
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 9 säännöllinen lauseke vastaa Instanssi yksi

aseta profiilien signalointimuuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 10		tyyppi
profiilien asettaminen signalointioperaatio	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 10		
liittäminen aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 10		alkaen
signalointityypin arvo aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 10		alkaen
signalointiarvo - aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 10		että
signalointityypin muuttuja aseta profiilien signalointi	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 10		että
muuttujanValue var2 aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 11		tyyppi
signalointimuuttuja profiilien asettaminen	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 11		
signalointioperaatio liittäminen aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 11		alkaen
signalointityypin muuttuja aseta profiilien signalointi	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 11		alkaen
muuttujanArvo muuttuja3 aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 11		että
signalointityypin muuttuja aseta profiilien signalointi	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 11		että
muuttujanValue var2 aseta profiilien	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 12		tyyppi
signalointimuuttuja asettaa profiilit signalointi	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö 2	toiminta 12		

operaatiokauppa							
aseta profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	12	alkaen
aseta profiilien signalointi muuttujanValue var2	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	12	alkaen
aseta profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	12	että
aseta profiilien signalointi muuttujanArvo muuttuja3	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	12	että
aseta profiilien signalointimuuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	13	tyyppi
profiilien asettaminen signalointioperaatio	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	13	
liittäminen	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	13	alkaen
aseta profiilien signalointityypin arvo	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	13	alkaen
aseta profiilien signalointiarvo -	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	13	että
aseta profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	13	että
aseta profiilien signalointi muuttujanValue var2	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	14	tyyppi
aseta profiilien signalointimuuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	14	
profiilien asettaminen signalointioperaatio	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	14	alkaen
liittäminen							
aseta profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	14	alkaen
aseta profiilien signalointi muuttujanArvo muuttuja3	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	14	että
aseta profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	14	että
aseta profiilien signalointi muuttujanValue var2	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	15	tyyppi
aseta profiilien signalointiotsikko	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	15	
profiilien asettaminen signalointioperaatio	sipAdapterProfiili	UCM_LÄHTÖ	sääntö	2	toiminta	15	
lisääminen							

asettaa profiilit signalointi

otsikon viimeinen sijainti
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntö 2 toiminta 15 tyyppimuuttujasta
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntö 2 toiminta 15 muuttujanArvosta muuttuja2
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntö 2 toiminta 15 otsikon kirjoittamiseen
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-sääntö 2 toiminta 15 arvostaa Cisco-Guidin
sitoutua
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND -tilaa käytössä
commit

Esimerkki tallentimen lähtevän liikenteen SMM-säännöistä

konfiguroi

sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_LÄHTE sääntö 1 applyMatchHeader all VÄ
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile tyyppi RECORDER_LÄHTE sääntö 1 kriteeri 1 viesti VÄ
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile viesti RECORDER_LÄHTE sääntö 1 kriteeri 1 messageTypes kaikki VÄ
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile tyyppi RECORDER_LÄHTE sääntö 1 kriteeri 2 viestin runko VÄ
sarja profiilien signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_LÄHTE sääntö 1 kriteeri 2 messageKehon kunto regex-match VÄ
sarja profiilit signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_LÄHTE sääntö 1 kriteeri 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* VÄ
sarja profiilit signaloivat sipAdaptorProfile viestiBody RECORDER_LÄHTE sääntö 1 kriteeri 2 regexp numMatch match
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1 tyyppi viestin runko
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1 operaatio rekistore
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1 lähteestä tyyppi viestin runko
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1

viestinBodyValue-arvosta kaikki
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 1 tyyppi muuttuja
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 1 muuttujanArvoksi var1
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1 regexp string "cisco-guid=.*?(?=;tag)"
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1 regexp matchInstance viimeinen
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 2 tyyppi muuttuja
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 2 operaatio säännönmuutos
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 2 alkaen tyyppi muuttuja
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 2 muuttujasta muuttujanValue muuttuja1
sarja sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 1 toiminnon 2 signalointiprofiilit tyyppi muuttuja
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 2 muuttujanArvoksi var1
sarja profiilit signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 2 regexp string cisco-guid=
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 4 tyyppi otsikko
sarja profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 4 operaatio lisää
sarja profiilit signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 4 otsikkoPosition viimeinen
sarja profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 4 alkaen tyyppi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 1 toiminnon 4 muuttujanValue var1 perusteella profiileja, jotka signaloivat
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 4 otsikkoon tyyppi
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 1 toiminnon 4 Cisco-Guid-arvon mukaiset profiileja signaloivat ``
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 2 kriteerin 1 signalointiprofiilit

kirjoita viesti

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile- RECORDER_LÄHTEVÄ sääntö 2 kriteeri 1 viestiä messageTypes-pyyntöä

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile- RECORDER_LÄHTEVÄ sääntö 2 kriteeri 1 viestimetodityypit kutsu

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_LÄHTEVÄ sääntö 2 kriteeri 2 tyyppi otsikko

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile- RECORDER_LÄHTEVÄ sääntö 2 kriteeri 2 otsikkonimi cisco-guid

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile- RECORDER_LÄHTE sääntö 2 kriteeri 2 otsikkoehtoa puuttuu

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 tyyppi muuttuja

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 toiminto tallennus

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 tyypistä arvo

aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 2 toiminnon 1 asetukset cisco-guid-arvosta

aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 2 toiminnon 1 tyypiksi muuttuja

aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 2 toiminnon 1 signalointiprofiilit muuttujanValue variable1 arvoon

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -sääntöä 3 applyMatchHeader all

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 1 tyyppi viesti

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 1 viesti viestityypit kaikki

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 tyyppi viestin runko

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 messageBody ehto regex-match

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*

aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 messageBody regexp numMatch match

aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 3 toiminto 1 -signaaliprofiilit

tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 toiminto 1 toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 toiminto 1 tyypistä arvo
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 3 toiminto 1 cisco-guid-arvosta määrittämäsi profiilit
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 3 toiminnon 1 tyypiksi muuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminto 1 to variableValue var10
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 kriteerin 1 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 kriteeri 1 muuttuva ehto puuttuu
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 kriteeri 1 muuttuva muuttujaID var10
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 1 tyyppi viestiBody
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 1 toiminnon uudelleensiirto
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 1 tyypiltä messageBody
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 1 kohteesta messageBodyValue all
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 1 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 1 to variableValue var2
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 1 rekexp-merkkijonon <callid>.*</callid>
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 1 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 2 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 2 toiminnon rek.
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 2 -

tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 2 to variableValue var2
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 2 rekexp-merkkijonon <callid>
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 2 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 3 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 3 toiminnon rek.
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 3 kirjoittaa muuttujan
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 3 kohteeseen variableValue var2
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 3 rekexp-merkkijono @.*
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 3 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 4 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 4 toimintosäilö
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 4 tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 4 kohteesta VariableValue var2
asettaa profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 4 kirjoittaa muuttujan
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 4 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 5 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 5 toiminnon rek.
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 5 tyyppimuuttujalle
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 5 -

variableValue var2
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 5 rekexp-merkkijono _.*
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 5 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 6 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 6 toiminnon rek.
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 6 kirjoittaa muuttujan
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 6 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 6 rekexp-merkkijono .*_
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 6 rek. lähetysvastaus yksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 7 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 7 toiminnon rekisteröinti
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 7 tyypin arvosta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 7 arvosta 000000000
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 7 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 7 to variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 7 rek. lähetysmerkkijono ^
asettaa profiileja viestimällä sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 7 rekexp matchInstance yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 8 tyyppimuuttuja
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 8 toiminnon rekisteröinti
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8

tyypin arvosta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 arvosta 000000000
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 arvoon variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 rek.lähetysmerkkijono ^
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 9 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 9 toiminnon rek.
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 9 tyyppimuuttujalle
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 9 kohteeseen variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 9 rek. lähetysmerkkijono $
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 9 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 10 tyyppinen muuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 10 toiminnon rek.
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 10 tyyppimuuttujalle
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 10 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 10 rek. lähetysmerkkijono$
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 10 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 11 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 11

toimintosänkäyn.
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 11 tyypin arvosta
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 11 arvosta -
asettaa profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 11 tyyppimuuttujalle
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 11 kohteeseen variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 12 tyyppimuuttuja
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 12 käyttöliite
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 12 tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 12 kohteesta VariableValue var3
asettaa profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 12 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 12 kohteeseen variableValue var2
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 13 tyyppimuuttuja
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 13 toimintosäilö
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 13 tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 13 kohteesta VariableValue var2
asettaa profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 13 kirjoittaa muuttujan
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 13 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 14 tyyppinen muuttuja
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 14 käyttöliite
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 14

tyypin arvosta
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 14 arvosta -
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 14 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 14 kohteeseen variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 15 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 15 käyttöliite
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 15 tyyppimuuttujasta
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 15 muuttujaValue var3:sta
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 15 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 15 kohteeseen variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 16-tyypin otsikko
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 16 toiminnon lisäys
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja osoittavat profiilit RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 16 otsikkoSijainnin viimeiseksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 16 tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 16 muuttujaValue var2:sta
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 16 otsikon kirjoittamiseksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 16 Cisco-Guidin arvoksi
tehdä
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND tila käytössä - varaus

Asennus

Tässä osiossa kuvataan, miten Webex WFO-ohjelman eri osat asennetaan.

Datapalvelimen asentaminen

Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa laulavan vuokraajan tietopalvelimen tai järjestelmänvalvoja voi asentaa perustietopalvelimen ja määrittää sen jaetuksi datapalvelimeksi usealle vuokrallejalle. Kun olet asentanut Webex WFO-datapalvelimen, voit määrittää sen edelleen Tietopalvelimen määritykset -sivulla Sovellusten hallinta > Global > System Configuration > Data Server Configuration -toiminnoissa.

> **BEST PRACTICE** -laitteiden käyttäjien on asetettava säännöllinen aikataulu Webex WFO-tietopalvelimien lataamiseksi ja päivittämiseksi Webex WFO -ohjelmiston uusimpaan versioon. Tyypillisesti joka pilvessä
> Käyttöönotto sisältää Webex WFO-datapalvelinohjelmiston uuden version, jonka käyttäjät voivat ladata vuokraajastaan.

Jos organisaatiossa on jokin seuraavista integraatioista, tutustu ACD-integraatiooppaaseen, joka sisältää lisää ACD -palvelimeen liittyviä palvelinmäärityksiä.

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

Edellytykset

Jos datapalvelimen on muodostettava yhteys Web-välityspalvelimen kautta, jokaiselle datapalvelinpalvelulle on määritettävä palvelutilin käyttäminen. Tämä vaikuttaa seuraaviin Windows-palveluihin:

- Webex WFO CTI-viestityspalvelu
- Webex WFOData-palvelin
- Webex WFO Verkon nauhoituspalvelu
- Webex WFO SIPREC -palvelu
- Webex WFO Datapalvelimen Web-

palvelut Portin käyttötarpeita varten on

kohdassa Portin käyttö.

Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen

Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa yhden vuokraajan tietopalvelimen.

Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen

1. Avaa selain palvelimesta, johon haluat asentaa tietopalvelimen, ja kirjaudu kohteeseen Webex WFO vuokraajan järjestelmänvalvojan tunnistetietojen avulla.
2. Lataa tietopalvelimen **asennus valitsemalla Lataukset-sivulla** (Sovellusten hallinta > Hallinta > Lataukset).
3. Noudata kehotetta.

Datapalvelimen testaaminen

1. Kirjaudu Webex WFO vuokraajan järjestelmänvalvojana.
2. **Valitse Edustajan seuranta** -sivulla (Sovellushallinta > seuranta > edustajan seuranta) tietopalvelin Tietopalvelinlokit-osasta ja valitse **Nouda lokit**. Jos lokipyyntö onnistuu, datapalvelin yhdistetään.

   HUOMAUTUS : Valmistuminen voi kestää muutaman minuutin.

Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle

Järjestelmänvalvoja voi määrittää tietopalvelimen jaettavaksi usean vuokraajan kesken. Aina kun jaettu datapalvelin päivitetään (esimerkiksi kun siihen lisätään uusi vuokralainen), sinun on päivitettävä sen määritykset. Tämä tehdään datapalvelimen päivitystiedostolla, joka luodaan, kun tallennat muutokset ja valitset määritysten lataamisen.

Jotta järjestelmänvalvoja voi määrittää tietopalvelimen usealle vuokralle, hänen on asennettava perustietopalvelin ja määritettävä perustietopalvelin jaetuksi datapalvelimeksi. Järjestelmänvalvojat voivat ladata perustietopalvelimen Sovellusten hallinta - > Lataukset - tai Sovellusten hallinta -> Jaetut datapalvelimet -sivulta.

Perustietopalvelimen asentaminen

Ensimmäinen asia, joka sinun on ladattava ja asennettava perustietopalvelin. Tästä perustietopalvelimesta tulee jaettu datapalvelin, kun se on määritetty. Voit asentaa useita perustietopalvelimia.

1. **Valitse Lataa perustietopalvelin -** osassa **Calabrio ONE Data Server**. Tämä lataa tiedoston CalabrioONEDataServerSetup.exe tietokoneeseen.
2. Käynnistä ohjattu datapalvelimen määritys kaksoisnapsauttamalla ohjelmaa.
3. Viimeistele asennus ohjatun toiminnon ohjeiden mukaisesti.

Määritä perustietopalvelin

Määritä seuraavaksi perustietopalvelimesta jaettu datapalvelin.

1. Valitse **Lisää uusi määritys datapalvelimeen**.

   > **HUOMAUTUS** Muokkaa aiemmin luotua määritystä valitsemalla **Muokkaa aiemmin luotua datapalvelinmääritystä** ja valitsemalla muokattava datapalvelin.

2. Täytä kentät seuraavassa taulukossa määritetyllä tavalla.

Kenttä	Kuvaus
Palvelimen nimi	Anna datapalvelimen nimi.
Calabrio ONE -palvelin	Anna sen Webex WFO -palvelimen IP-osoite tai isäntänimi, Isännöi datapalvelinpalvelua.
Portti	Anna datapalvelinpalvelua isännöivan palvelimen porttinumero. Oletusportti on 443.
Paikalla	Saatavilla olevien vuokralaisten luettelo.
Määritetty	Tähän datapalvelinpalveluun määritettyjen vuokralaisten luettelo.

3. Tallenna määritykset **ja lataa kokoonpanosovellus (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) tietokoneeseen valitsemalla** Tallenna/lataa määritykset.

   > **HUOMAUTUS** Voit tallentaa määritykset lataamatta määrityssovellusta napsauttamalla **Tallenna** . Voit tehdä tämän, jos et ole määrittänyt tietopalvelinta valmiiksi mutta haluat tallentaa keskeneräiset määritykset.

4. Käynnistä ohjatun datapalvelimen päivitysohjelman asennus kaksoisnapsauttamalla käytettävää määrityssovellusta.

5. Viimeistele jaetun datapalvelimen määritykset ohjatun toiminnon ohjeiden mukaisesti.

Cisco Unified Call Manager -käyttäjät

Jos keräät CDR-tietueita Cisco Unified Call Managerilla (UCM) SFTP-toiminnolla, saatat joutua määrittämään datapalvelinpalvelujärjestelmän ominaisuuden todentamaan Webex WFO ja Cisco UCM -version väliset avaintensiirtoalgoritmit.

Nämä kex-algoritmit eivät vaadi lisämäärityksiä:

- ecdh-sha2-nistp521
- ecdh-sha2-nistp384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

Nämä algoritmit vaativat lisämäärityksiä:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-group1-sha1
- diffie-hellman-ryhmä-exchange-sha1

Määritä datapalvelinpalvelun järjestelmäominaisuus määrittämään sallitut kex-algoritmit

1. Siirry CDR SFTP-palvelimeen
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data-palvelin\määritykset
2. Avaa dataGatheringService.properties-tiedosto.
3. Etsi linja, joka alkaa palvelulla **service4j.jvmKirjans** ja lisää seuraava teksti linjan päähän: **| -Dsftp.KexAligoithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Tallenna tiedosto ja käynnistä Webex WFO-datapalvelinpalvelu uudelleen.

HUOMAUTUS Jos päivität Cisco UCM uudempaan versioon, joka ei tue mitään näistä kex-alalgoritmista, sinun on määritettävä tämä järjestelmäominaisuus uudelleen uusien tuettujen algoritmien määrittämiseksi.

Smart Desktopin asentaminen

Webex WFO Smart Desktop voidaan asentaa edustajan tietokoneeseen jollakin kolmesta tavasta:

- Manuaalisesti kunkin edustajan tietokoneessa
- Ryhmäkäytäntöobjektin (GPO) komentosarjojen käyttäminen
- Hiljaisen komennon parametrien käyttäminen

HUOMAUTUS Jos haluat Smart Desktopin kaappaavan työpöytäanalytiikan, edustajan roolilla on oltava "Capture Desktop Analytics" -lupa käytössä ennen Smart Desktopin asentamista. Jos käyttöoikeus on
Kaappaamislaajennusten asennus ei ole käytössä asiakastyöpöydällä.

Lisänäkökohdat

- Tarvitset Desktop Analytics -laajennuksen/-alanumeron, jos haluat käyttää Desktop Analytics -toimintoa tai keskeyttää sen ja jatkaa sitä.
- Chromen ja Edgen selainlaajennukset on otettava käyttöön GPO:n tai minkä tahansa muun paikallisen IT-osaston käyttämän prosessin kautta. Analytiikkaa sekä keskeytystä ja jatkamista varten tarvitaan selainlaajennuksia.
- Cisco on exe-perustiedosto. Asiakkaiden vastuulla on muuntaa tiedosto MSI-tiedostoksi.
- Jos asennus sccm:n tai Microsoft Endpoint Configuration Managerin kautta, sinä asiakas vastaa käyttöönoton paketin rakentamisesta.
- Cisco mahdollistaa ohjelmiston automaattisen päivittämisen. Jos pakkausryhmä hallitsee työpöytäversioita tai Microsoft Endpoint Configuration Manageria ja he eivät vastaa automaattisiin päivityksiin, Cisco voi TURN automaattisen päivityksen toiminnon pois käytöstä ja työryhmäsi voi ladata uuden version ohjelmistosta 3–6 kuukauden välein ja ottaa sen käyttöön pakettityönnön avulla.
- Työryhmä voi muuttaa Microsoft-ohjelmiston kyselyt niin, etteivät ne hallitse versionumeroita tai yksilöllisiä tunnisteita, jos ryhmä haluaa ylläpitää automaattisia päivityksiä.

  > **HUOMAUTUS** Automaattiset päivitykset on otettava pois käytöstä, jos organisaatio käyttää Citrix- tai Päätepalvelimia. Eri ympäristöjä ei voi erottaa toisistaan.

- Jos olet päivittämässä Webex WFO -versiosta 11.5 on-premise-versioon Webex WFO Cloud, tarvitset kolme testikonetta. Yksi laite on manuaalista asennusta varten. Toinen laite on tarkoitettu automaattiseen asentamiseen puhtaasti koneelle. Kolmas laite on tarkoitettu Webex WFO olemassa olevalle versiolle 11.5, joka testaa IT-työryhmäsi asentamaa asennuspakettia ja Webex WFO Cloud -asennuspakettia. Toimita käyttöönottoon asett. luettelo kaikista laitteeseen asennetuista pakkauksista, selainlaajennukset mukaan lukien. Poista kaikki Webex WFO 11.5 -ohjelmistot yhdessä IT-ryhmän kanssa ennen Webex WFO Cloud -sovelluksen asentamista.
  - Jos organisaatiosi vaihtaa toimittajia toisesta Workforce engagement management (WEM) -ratkaisusta (kuten Verint tai Nizza) arvoon Webex WFO, poista alkuperäinen ohjelmisto kolmannesta testilaitteesta ja ota työryhmäsi asentama automaattinen pakkaus käyttöön.
- Jos olet päivittämässä 11.5 on-premise-versiota uudempaan versioon 11.5, sinun on ladattava uusi Smart Desktop -versio uudelleen ja sioitettava se uudelleen.

Manuaalinen asennus

Näiden ohjeiden avulla voit asentaa Smart Desktopin manuaalisesti edustajan tietokoneeseen tai ohueen asiakaspalvelimeen. Varmista, että kaikki selaimet on suljettu ennen asentamista, ja varmista, että selaimet eivät ole käynnissä taustalla.

Asenna Smart Desktop manuaalisesti

1. Kirjaudu edustajan tietokoneesta tai ohuesta asiakaspalvelimesta Webex WFO järjestelmänvalvojan tunnistetiedoilla.
2. Napsauta Lataa-sivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen > Hallinta > Lataukset) **Calabrio ONE Smart Desktop -** asennusohjelman linkkiä. Webex WFO sisältää .exe-tiedoston manuaalista asennusta varten.
3. Hyväksy käyttöoikeussopimus, kun näyttöön tulee kehote.
4. Suorita asennusohjelma ja noudata ohjatun asennustoiminnon kehotteet.
5. Valitse Aktivoi-valintaruutu , jos näyttöön tulee kehote ja valitse **Valmis**.
6. Käynnistä järjestelmä uudelleen Smart Desktop -asentajan suorittamisen jälkeen.
7. Suorita asiakkaan vahvistustyökalu. Lisätietoja on asiakkaan vahvistustyökalussa .
8. Test Smart Desktop. Lisätietoja on Test Smart Desktopissa .

Asentaminen GPO:lla

Ryhmäkäytäntöobjekti on kokoelma asetuksia, jotka määrittävät, miltä järjestelmä näyttää ja miten se toimii määritetylle käyttäjäryhmälle. Microsoft sisältää ohjelman laajennuksen, jonka avulla voit määrittää eri asetuksia, kuten komentosarja-asetuksia, ryhmäkäytännöllä Microsoft Management Console. Katso lähetä asennuspalautuskoodit tarpeen mukaan asiakkaan työntämisen jälkeen.

Ota Smart Desktop käyttöön GPO:n avulla

1. Kirjaudu Webex WFO järjestelmänvalvojan tunnistetiedoilla.
2. Napsauta Lataa-sivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen > Hallinta > Lataukset) **Calabrio ONE Smart Desktop -** asennusohjelman linkkiä. Webex WFO sisältää .exe-tiedoston manuaalista asennusta varten.
3. Hyväksy käyttöoikeussopimus, kun näyttöön tulee kehote.
4. Kopioi **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** Downloads-kansiosta ja liitä se jaetun palvelimen jaettuun sijaintiin.

5. Luo komentosarja, joka suorittaa asennusohjelman, jossa on seuraava komentosarja:

   palvelimen jaetun sijainnin <osoite tai IP-osoite>\CalabrioONEDesktopSetup_ <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Käynnistä ryhmäkäytäntöjen hallintaeditori ja siirry tietokonemääritysten > käytäntöihin > Windows-asetuksiin > komentosarjaan (käynnistys/sulkeminen) ja lisää komentosarja.

Smart Desktopin asentaminen hiljaisen komennon parametreilla

Hiljaisen parametrin avulla voit asentaa Webex WFO komentoriviliittymällä. Lisätietoja on kohdassa https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline . Yleisesti käytettyjä komentoja ovat seuraavat:

- /LOKI
- /VERYSILENT
- /AKTIVOIDA
- /NORESTART
- /NONPCAP

Asennuksen replikointi työpöydän kuvantamisella

Kun Olet asentanut Smart Desktop Record Service -palvelun yhteen tietokoneeseen jollakin aiemmista asennustavoista (katso Manuaalinen asennus tai Asennus käyttäen GPO:a), voit jäljitellä asennusta useassa tietokoneessa luomalla yleisen järjestelmän näköistiedoston, jota voidaan käyttää useissa laitteistomalleissa. Kun Smart Desktop on asennettu tietokoneeseen kuvantamista varten, on poistettava joitakin tietoja, joiden avulla kuva voidaan suorittaa eri tietokoneissa ilman, että siitä aiheutuu ongelmia.

Suositeltava menetelmä: Cisco's System Preparation -koukku

Jos haluat poistaa PC-erityistiedot Windowsin asennuksesta ja "yleistää" ne niin, että ne voidaan asentaa eri tietokoneisiin, suosittelemme, että käytät Cisco's System Preparation (sysprep) -koukkua. Sysprep on Microsoft järjestelmän valmistelutyökalu, jota käytetään järjestelmän näköistiedoston valmisteluun useassa tietokoneessa käyttöönottoa varten.

Sysprep valmistelee Windows-asennuksen (Windows-asiakas ja Windows-palvelin) kuvantamista varten, jolloin voit tallentaa mukautetun asennuksen. Sysprep-koukku asennetaan Smart Desktopilla ja rekisteröidään järjestelmään automaattisesti. Kun suoritat sysprepin, se soittaa automaattisesti kaikkiin järjestelmään rekisteröityihin koukkuihin.

Toissijainen menetelmä: Määritä kuva manuaalisesti

Jos sysprep-parametria ei voi käyttää, sinun on tehtävä seuraavat toimet manuaalisesti mille tahansa kuvalle, johon Smart Desktop Record Service on asennettu, ennen kuin otat sen käyttöön lisätietokoneissa.

TÄRKEÄÄ , jos valitset näiden vaiheiden tekemisen, palaa usein tähän tiedostoon ja pysy ajan tasalla näissä vaiheissa tehtyjen muutosten kanssa.

1. Pysäytä Smart Desktop -nauhoituspalvelu.
2. Avaa lokikansio, johon Smart Desktop Record Service on asennettu (oletusarvoisesti tämä on C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) ja poista kaikki tiedostot, jotka eivät sisällä sanaa "postinstall".
3. Poista kaikki alikansiot (myös niiden sisältö) lokikansiosta.
4. Avaa "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" ja poista kaikki tiedostot paitsi "Install.ini" ja "sysproperties.cfg".
5. Poista kaikki alikansiot (myös niiden sisältö) config-kansiosta.
6. Avaa "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\nauhoitukset" ja poista kaikki tiedostot ja alikansiot (myös niiden sisältö). Nauhoitusten kansion on oltava tyhjä.
7. Avaa "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" ja poista kaikki tiedostot ja alikansiot (myös niiden sisältö). Lohkojen-kansion on oltava tyhjä.

   HUOMAUTUS Lohkot-kansiota ei ehkä ole olemassa. Jos lohkojen kansiota ei ole, voit ohittaa tämän vaiheen.

Lähetä asennuspalautuskoodit

Kun käytät push-asennusmenetelmää (kuten työryhmän sanomaa), näyttöön tulee palautuskoodeja, jotka osoittavat asennuksen onnistuneen tai epäonnistuneen. Seuraavassa on lueteltu mahdolliset palautuskoodit.

Palautuskoodi	Kuvaus
0	Onnistunut asennus
1	Epäonnistunut asennus

Lisäksi tapahtumat kirjataan Windowsin tapahtumalokiin. Tapahtuman tarkkuudessa on kuvaus tapahtuneesta. Kolme eri tapahtumatunnusta kirjoitetaan. Itse tapahtuma sisältää enemmän yksityiskohtia, mutta yleensä tunnilla ilmoitetaan seuraavat:

Tapahtuma ID	Kuvaus
8080	Onnistunut asennus

Tapahtuma ID	Kuvaus
8081	Epäonnistunut asennus
8084	Informaaatioviesti

Onnistuneen tai epäonnistuneen asennuksen tiedot kirjataan sekä Windowsin tapahtumalokiin että Smart Desktop Client -asennuskansion päättämiskansion lokiin.

Asiakkaan vahvistustyökalu

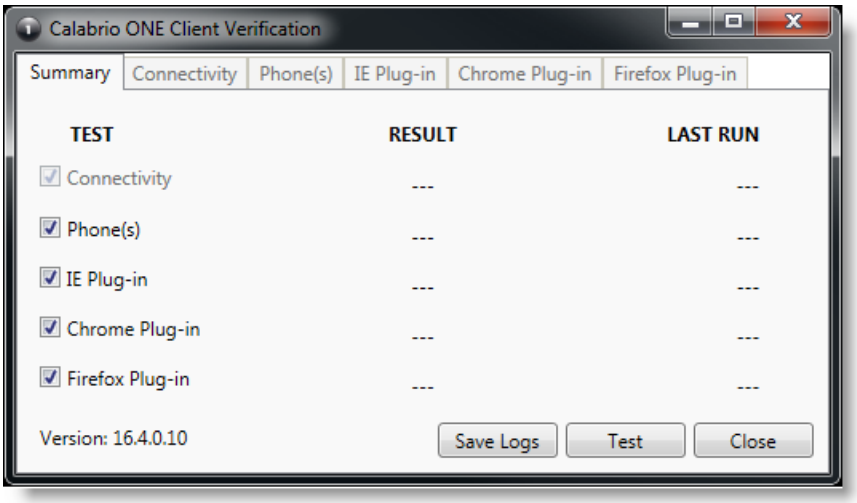
Asiakkaan vahvistustyökalu testaa asiakastietokoneen varmistaakseen, että yhteys palvelimiin ja puhelimeen sopii Smart Desktopin käyttöön. Se asennetaan, kun Smart Desktop on asennettu. Työkalu suorittaa eri testejä ja raporttien tuloksia joko läpäisynä tai vikana.

Suorita asiakkaan vahvistustyökalu

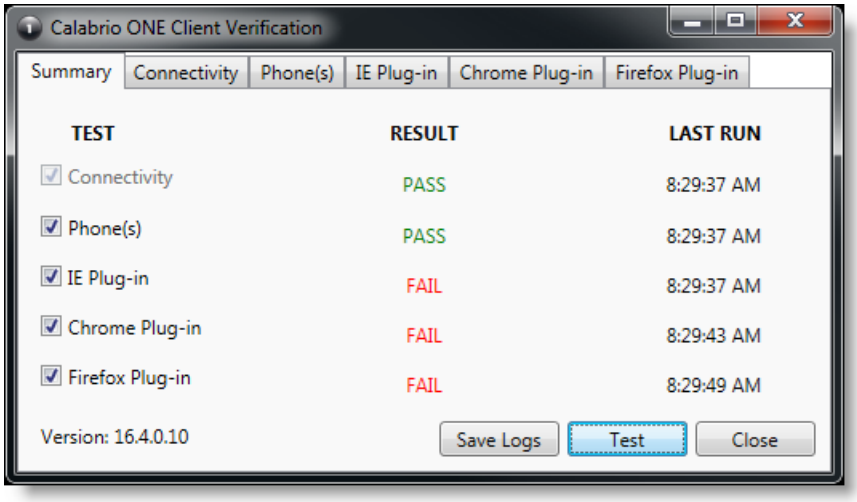
1. Siirry asiakastietokoneen seuraavassa kansioon Smart Desktopin asennuksen jälkeen:

   C:\Ohjelmatiedostot (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

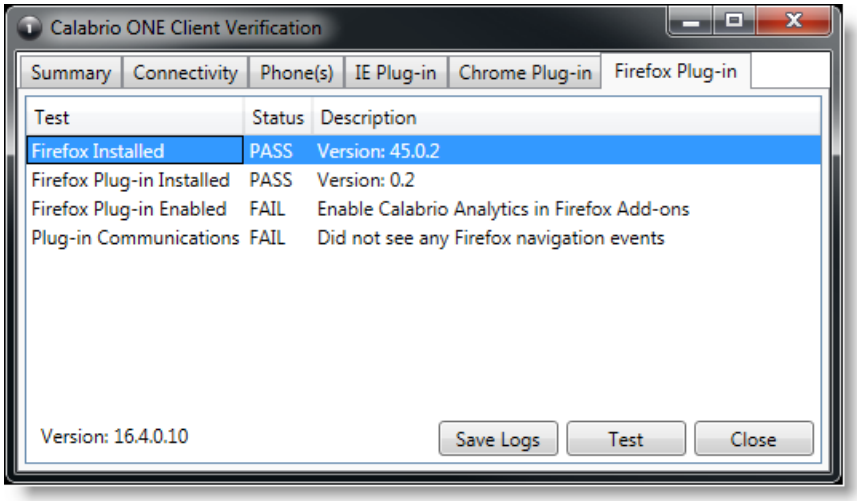
2. Kaksoisnapsauta **ClientDiag.exe**. Asiakkaan vahvistustyökalu käynnistyy.



3. Kaikki testit valitaan oletusarvoisesti. Valitse **Testi**.
4. Työkalu ilmoittaa testin tulokset läpäisyksi tai virheiksi.



5. Jokaista testiä varten on Tab, jossa näytetään testin tiedot. Jos testi epäonnistuu, Tab-tiedot antavat ohjeita siitä, mikä on vialla.



6. Voit tarvittaessa sulkea Postinstallin ja Smart Desktopin lokit napsauttamalla Tallenna lokit **-painiketta** . Lokit suljetaan automaattisesti Clientlogs.zip-nimiseen tiedostoon.

Nauhoituksen ohjaus

Nauhoitusohjausten erillinen sovellus asennetaan automaattisesti Smart Desktopilla. Nauhoituksen hallinta antaa edustajalle mahdollisuuden aloittaa, keskeyttää, jatkaa ja pysäyttää aktiivisten puheluiden äänen, näytön ja näppäinpainalluksen sekä merkitä puheluita ja lisätä niihin tekstiin luomisen.

Nauhoitusohjausten käyttäminen on valinnaista.

HUOMAUTUS Nauhoituksen ohjaussovellusta ei tueta tietyissä CCaaS-toimittajien käyttöönotoissa.

Nauhoitusohjaukset, jotka on asennettu tähän:

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

Käynnistä-valikossa sovellus on nimeltään Webex WFORecording-ohjaimet ja oletusarvon mukaan Webex WFO.

Poisto

Seuraavissa ohjeaiheissa kerrotaan, miten Webex WFO-osia poistetaan.

Poistetaan Webex WFO Smart Desktopia

HUOMAUTUS : Sinun on kirjauduttava järjestelmänvalvojana, jotta voit poistaa Smart Desktopin asennuksen.

1. Avaa Windowsin Ohjauspaneeli työpöydällä tai ohuessa asiakaspalvelimessa, johon Smart Desktop on asennettu.
2. Käynnistä Lisää tai poista sovellus -apuohjelma.
3. Valitse poistettava sovellus luettelosta ja valitse **Poista**.

   Jos haluat asentaa Smart Desktopin uudelleen poistettuasi vanhentuneen version (siistin asennuksen), varmista, että nauhoituksen tallennuskansion rakenteet poistetaan, ennen uuden version asentamista.
4. Käynnistä työpöytä tai Thin Client -palvelin uudelleen.

Poistetaan GPO:lta

Ryhmäkäytäntöobjekti on kokoelma asetuksia, jotka määrittävät, miltä järjestelmä näyttää ja miten se toimii määritetylle käyttäjäryhmälle. Microsoft sisältää ohjelman laajennuksen, jonka avulla voit määrittää eri asetuksia, kuten komentosarja-asetuksia, ryhmäkäytännöllä Microsoft Management Console.

1. Luo komentosarja, joka suorittaa asennusohjelman, jossa on seuraava komentosarja:

   <C:\Ohjelmatiedostot (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /VERYSILENT/NORESTART>
2. Käynnistä ryhmäkäytäntöjen hallintaeditori ja siirry tietokonemääritysten > käytäntöihin > Windows-asetuksiin > komentosarjaan (käynnistys/sulkeminen) ja lisää komentosarja.

TÄRKEÄÄ Tämä pakottaa kaikki avoimet selaimet sulkeutumaan. Jos selaimet avataan uudelleen ennen asennuksen poistamista, asennus voi epäonnistua ja se täytyy käynnistää uudelleen.

Poista Smart Desktop käytöstä hiljaisen komennon parametreilla

Hiljaiset parametrit mahdollistavat Webex WFO asennuksen poistamisen komentoriviliittymällä. Vaihtoehtoja on kohdassa https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline "Uninstaller Command Line Parameters ".