Minä olen
SIIKA

Webex WFO -pilviasennusopas

Classic-WFM

Julkaistu ensimmäisen kerran: 10.7.2020
Viimeksi päivitetty: 28.2.2025

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 Ciscon Web-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 Ciscon 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

Johdanto 7

Lokalisoitu ja tuetut kielet 9

Järjestelmän määritykset 13

Tuetut ympäristöt 15

Tuetut puhelimet 15

Kovat puhelimet 15

Tuetut koodekit 15

Useiden soft-puhelinten käyttäminen 15

Tuetut mobiililaitteet 16

Liityntäkomponentit 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Tietoja Webex WFO Smart Desktopista 18

Smart Desktop Client -yhteys 19

Smart Desktop -vaatimukset ja -näkökohdat 20

Smart Desktop -portin käyttö 22

Smart Desktopin Yhteyshenkilön ja Lyyhteens. 24

Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen 25

Test Smart Desktop 28

Smart Desktopin hallinta 31

Nauhoitus hallitsee sovellusta 32

Webex WFO-datapalvelin 34

Järjestelmävaatimukset **37**

Työpöytälaite 37

Työpöytäohjelmisto 38

.NET-kehys 38

Selaimet 38

Desktop Analytics -apuohjelma/-alanumero 38

Usein kysytyt akrobaattilukijat 39

Työpöytäohjelmisto ja äänen kaappaaminen 39

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi 39

Ohuet asiakaspalvelimet 40

Thin Client -palvelimen asentaminen 41

Portin käyttö 42

Liityntäkomponentit 43

Datapalvelinkomponentit 43

Tiedostojen salaus 48

Salasanakäytäntö 48

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 työvoiman optimointialusta (WFO). Se sisältää mahdollisuuden suorittaa puhelun nauhoittamista, laatua hallintaa, työvoiman hallintaa ja analytiikkaa.

Tässä tiedostossa kerrotaan, miten WFO Webex asennetaan pilviympäristöön.

Lokalisoitu ja tuetut kielet

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

- Käyttöliittymä
  - QM, WFM, Analytiikka ja Kävijätiedot
  - Tuotteeseen pohjautuvan koulutuksen
- Tuoteohjeet
  - Online-ohje
  - PDF-oppaat
- Analytiikka
  - Transkriptio: Puhe tekstiin ja transkriptiohaku.
  - 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.

WFO Webex-komponentit ovat saatavilla näillä kielillä.

Kieli	UI	Matkapuhelin Sovellus	Tuotteensieerinen koulutus	Analytiikka								Tuoteohjeet
				Transkriptio*	Yhteisvaikutusyhteenveto	Lausekkeen osumat	Tunne	Ennusteet	Tekstianalytiikka	Aiheet: Trendikkäät	Automaattinen QM	
Ylistys (ar-AR)				x	x	x		x				
yksinkertaistettu kiina (žihi)	x		Rajoitettu									
perinteinen kiina (ldas-TW)	x		Rajoitettu									
tanska (da)	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
hollanti (nl)	Rajoitettu		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
englannin kieli (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
australianenglanti (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
eteläafranssienglanti (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
iso-britannianenglanti (en-UPI)				x	x	x	x	x	x	x	x	
us english (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

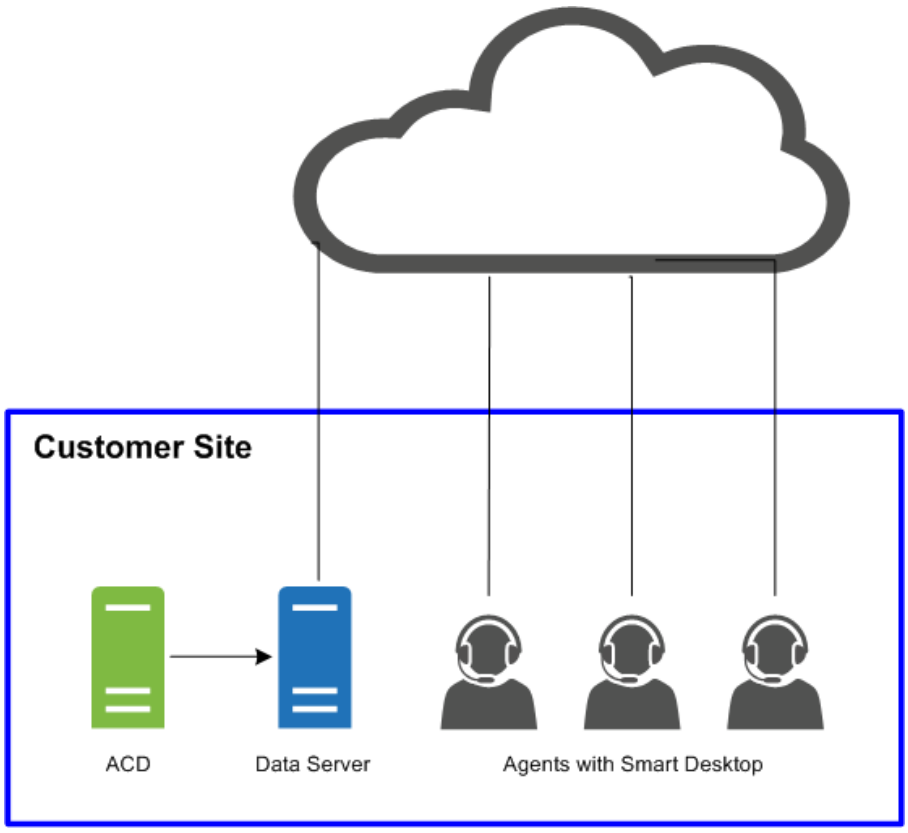
Kieli	UI	Matkapuhelin Sovellus	Tuotteen sisäänajo koulutus	Analytiikka								Tuoteohjeet
				Transkriptio*	Yhteisvaikutusyhteenveto	Lausekkeen osumat	Tunne	Ennusteet	Tekstianalytiikka	Aiheet: Trendikkäät	Automaattinen QM	
suomi (fi)	x		Rajoitettu	x	x	x		x				
ranska (fr)	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			Rajoitettu
kanadan ranska (fr-MYÖNTÄJÄ)	x			x	x	x		x	x			
desaksa	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			Rajoitettu
italialainen (se)	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
japani (ja)	x		Rajoitettu									
korea (ko)	x		Rajoitettu									
norwegian (nb)	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
puola (pl)	Rajoitettu		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
portugali (pt)	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
portugali (Brasilia) (pt-BR)	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			

Kieli	UI	Matka puheli n	Tuotteessa Harjoittel	Analytiik								Tuoteohjeet
					Vuorovaikutus Transkriptio*	Fraasi Osu	Tunne	Ennusteet	Teksti Analytiik	Trendit Aiheet	Automaa	
venäjä (ru)	Rajoitettu											
espanjan	x		Rajoitettu	x	x	x		x	x			Rajoitet
Espanjansessi es-MX)				x	x	x		x	x			
ruotsi (sv)	x		Rajoitet	x	x	x		x	x			

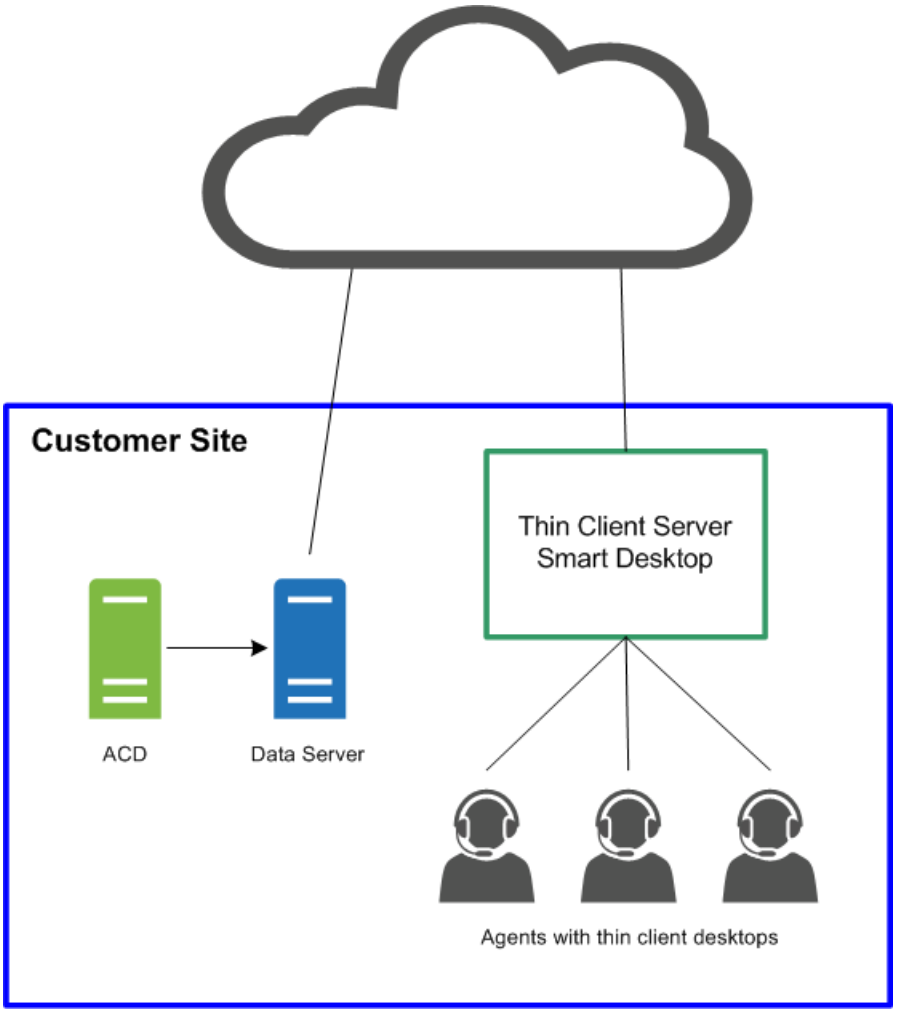
* Jotkin tuetut kielet saattavat tarvita lisämäärityksiä Webex WFO-käyttöönotolle. Tarkista, että sinulle on määritetty transnscribe-kieli konsultointituen avulla. Lisäkielien lisääminen tai nykyisten tarjousten lisääminen edellyttää yhteistyötä Ciscon kanssa. Lisätietoja saat tilin edustajalta.

Järjestelmän

Tämä kaavio näyttää tyypillisen Webex WFO-pilvikäytön.



Kaavio näyttää tyypillisen Webex WFO-pilvikäytön ohuessa asiakasympäristössä.


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 -määritykset > Yleiset asetukset > SIP-asetukset). Jos esimerkiksi portin numero on annettu kohtaan SIP-asetukset on 5060, sitten mitkään pehmeät puhelimet eivät voi käyttää paikallista porttia, joka on sidottu portin numeroon 5060, jos haluat käyttää useita soft-puhelimia samanaikaisesti.

Käynnistä pehmeä puhelin, kirjaudu tarvittaessa sisään ja tarkastele kyseisen prosessitunnuksen 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 rajoitettua Webex WFO -versiota mobiililaitteella, kuten älypuhelimella tai tabletilla, syöttämällä Webex WFO URL:n laitteen selaimeen. Edustaja ohjataan automaattisesti uudelleen Webex WFO:n matkakäyttöversioon, jossa edustaja kirjautuu sisään normaalisti.

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

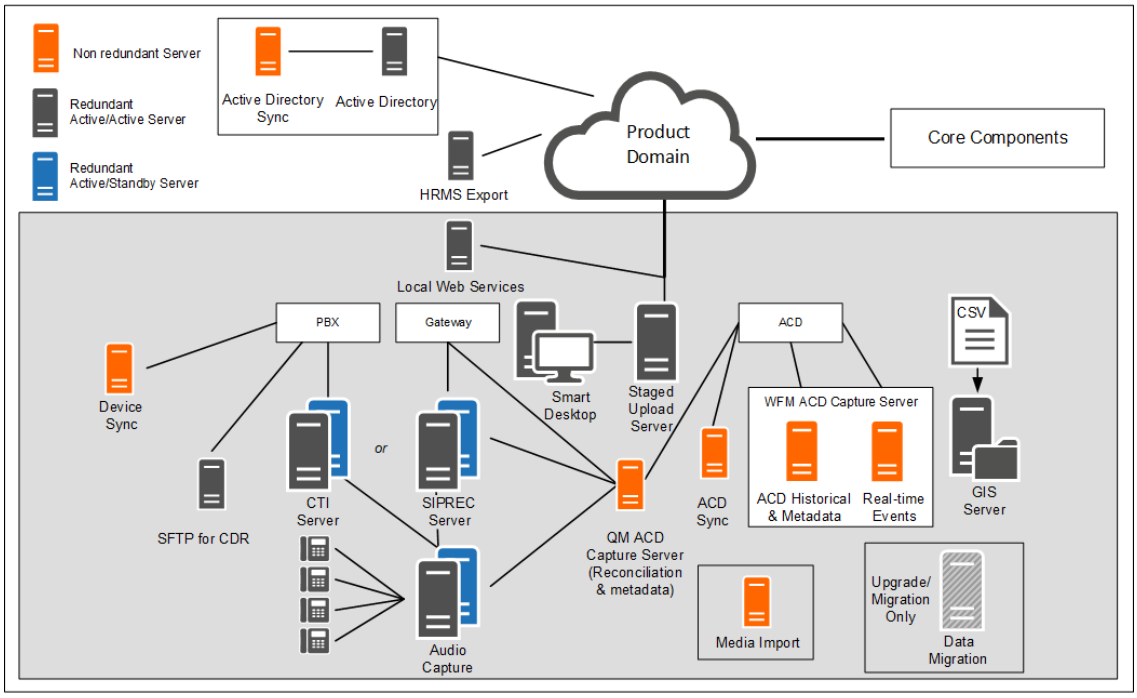
Edustajat voivat tarkastella aikataulujaan työn ulkopuolella myös mobiililaitteen tai tietokoneen sähköpostiohjelman tai kalenterisovelluksen kautta. Sähköpostiohjelma tai kalenterisovellus näyttää aikataulun sellaisena kuin se näkyy Webex WFO -käyttöliittymässä lukemalla iCalendar-datatiedoston WFM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

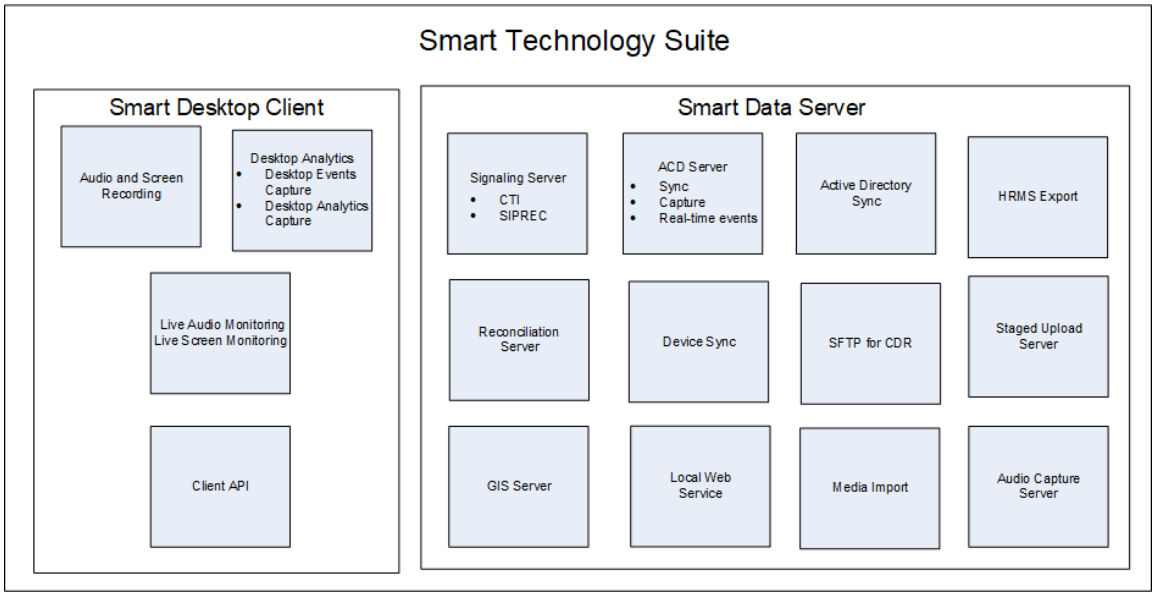
Seuraavia asiakkaita ja laitteita tuetaan aikataulun tarkastelemiseen työn ulkopuolella:

- Apple-laitteet, kuten iPhone tai iPad (apple calendar -sovelluksen kanssa)
- Microsoft Outlook
- Android-laitteet, kuten tabletti tai puhelin (yhdessä 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 edustajan työpöydälle tai tuettua asiakasta isännöivään palvelimeen. Smart Desktop -asennusohjelman on oltava ladattavissa Webex WFO Application Management > Administration > Downloads -sivulta.

Tietoja Webex WFO Smart Desktopista

Smart Desktopin tallentamat tiedot voivat vaihdella käyttöoikeuden ja WFO Webex 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 edustajan työpöydällä ja nauhoitukset ladataan, kun puhelu on lopetettu.

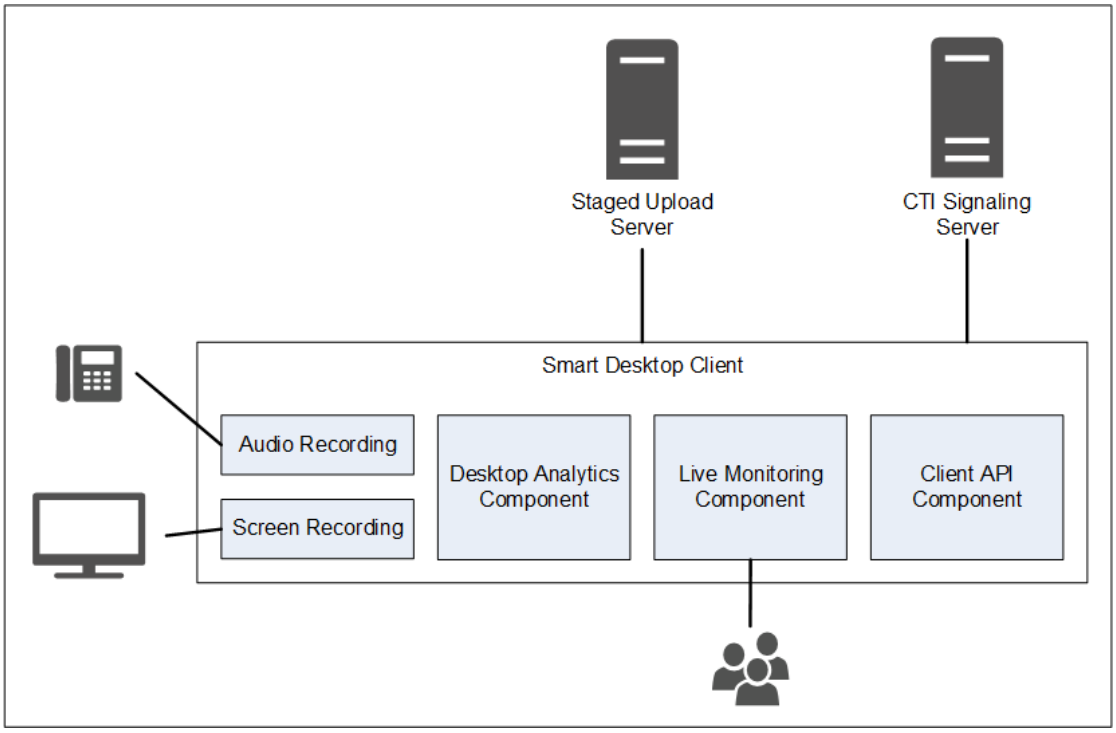
Smart Desktopissa on seuraavat osat.

- 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:

Osa	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

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

ESIMERKKI Jos 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.

Jos edustajalla on kolme näyttöä, näytön kaappaaminen näytön kaappaaminen 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 Frameworkia.

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 VDIs-, päätepalvelimia tai Citrix-ratkaisuja, jaa seuraavat tiedot Cisco-tiliedustajasi kanssa asennuksen aikana: päättymisaika
Kun yhteystieto päättyy, palvelinten koneiden määrä, palvelinten määrä ja yleiset määritykset.
Päätepalvelimet ja Citrix-ratkaisut eivät tue WFO:n automaattisen päivityksen Webex.

.NET-kehys

Webex WFO Smart Desktop vaatii .NET Framework 4.5:n WFO Analytics -toimintojen Webex. 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 seuraavat Cisco-luettelot suljetaan poiskirjaamasta reaaliaikaista skannausta, 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:lle on annettava käyttöoikeus 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, jotta varmistat, että kaikki riippuvaiset toiminnot toimivat suunniteltuun tapaan.

Jos käyttäjillä on sekä Microsoft Edge- että Google Chrome -selaimet, Cisco suosittelee, että asennat selainlaajennuksen molempiin selaimiin. Sen asentaminen yhteen selaimeen johtaa siihen, Webex WFO ei 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 Cloudiin portissa 80/443.

Smart Desktop -portin käyttö

Seuraavassa on lueteltu Webex WFO Smart Desktop -osien porttitiedot.

Yleensä web-palvelimen portin 80 ja portin 443 on oltava avoinna, jotta ne voivat muodostaa yhteyden Webex WFO-palvelimeen kaikissa pilviintegraatioissa Webex WFO:n kanssa. 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	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
TCP 80, 443	Live-äänen kuuntelu (WebRTC)	mykistäminen Sieppaus Palvelin* Asiakaspalvelijan tietokone	Valvojan selain	
UDP 39500 - 43500	Nauhoitus RTP	Puhelin Puhe yhdyskäytävä**	mykistäminen Sieppaus Palvelin	
UDP 49152 - 65535	Live-äänen kuuntelu (RTP)	mykistäminen Sieppaus Palvelin* Asiakaspalvelijan tietokone	Valvojan selain	
TCP 52102	Nauhoituksen signalointi	mykistäminen Sieppaus Palvelin* Asiakaspalvelijan tietokone	Merkinanto Palvelin	

*Verkon nauhoitusarkkitehtuureista

**Yhdyskäytävän nauhoitusarkkitehtuureista

CCaaS-ratkaisut

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

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
Smart Desktop				
TCP 80, 443	Reaaliaikainen näytön kuuntelu	Edustajan PC-valvojan selain		

Pilvi-tainnutus/TURN

Katso pilvi-STUN/TURN-portit alla olevasta taulukosta.

Portti	Käytä	Yhteydet
Smart Desktop		
TCP 80, 443	Webspalvelimen kautta	Viestityspalvelin
TCP 6379	STUN/TURN hallinta järjestelmänvalvojan kautta Webex WFO:ssa.	Määritykset
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (vertaisryhmä)
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 DCC-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

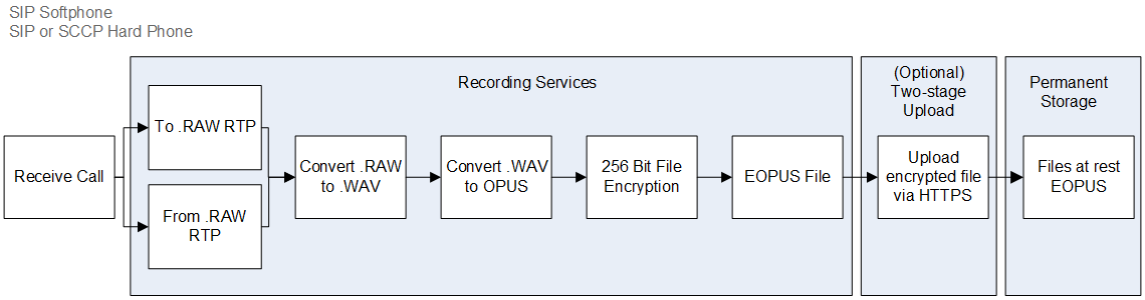
DCC-API

Yhteyshenkilön syidennys	SIP-signalointi	SCCP signalointi	RTP kirjaaminen
Yhd. yhteyshenkilön tunnus	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-kirjautumistunnuksen mukaan)	X	X	X
Puhelun päivämäärä/kellonaika	X	X	X

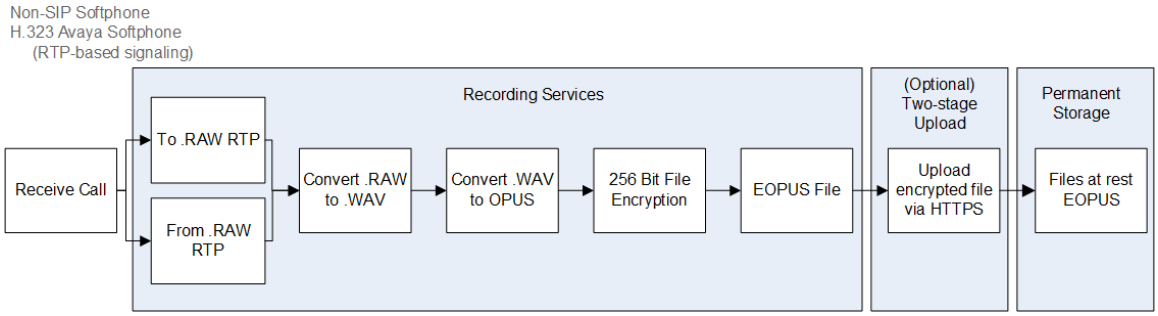
Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen

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

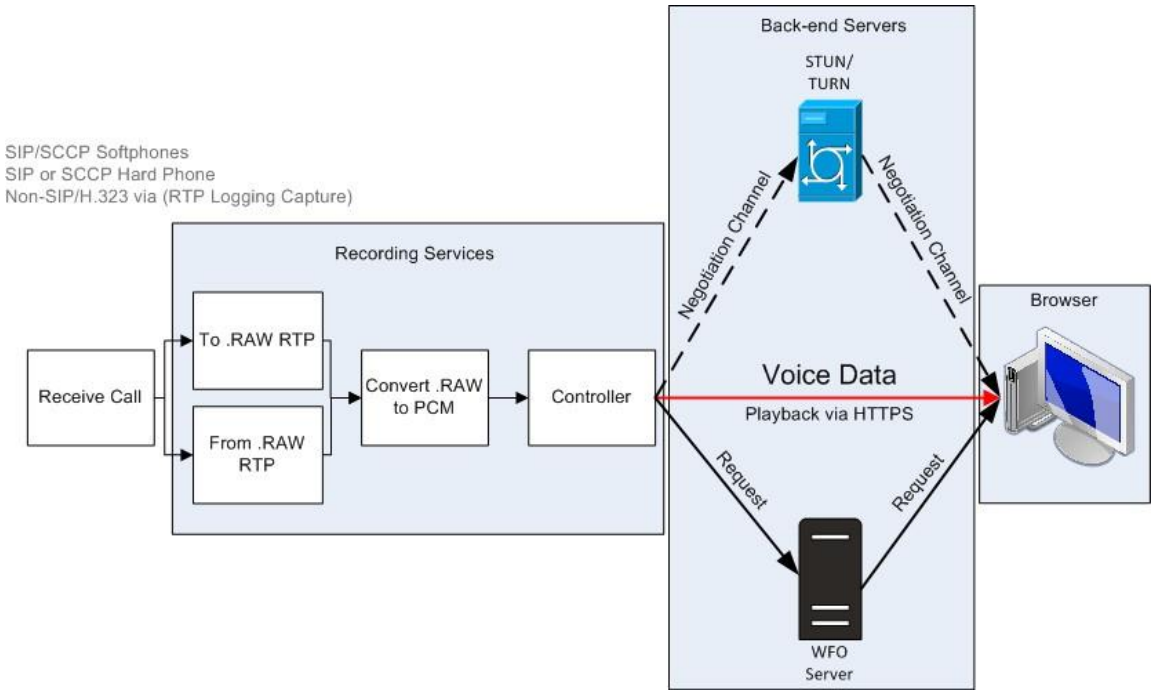
Smart Desktop SIP/SCCP -signalointi



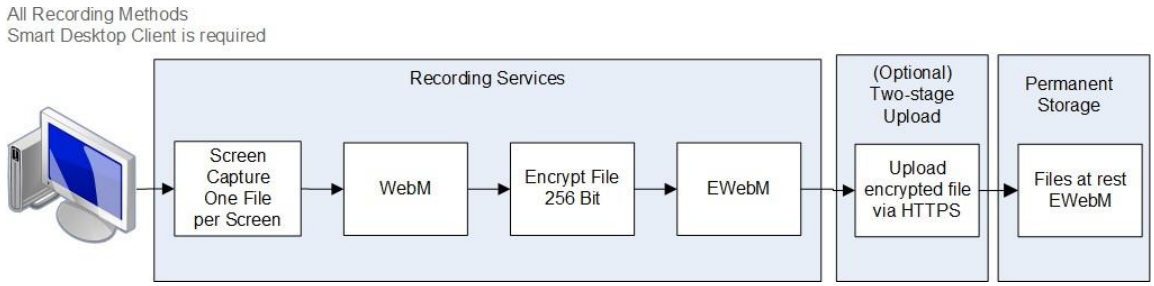
Smart Desktop RTP kirjaaminen



Smart Desktopin live-äänenseuranta

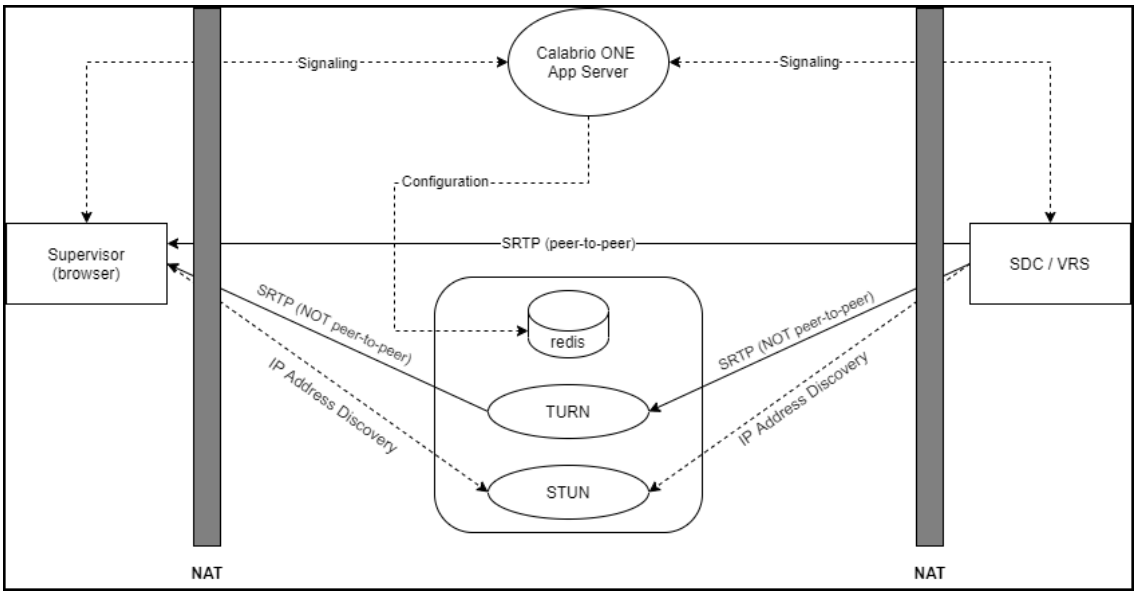


Smart Desktopin live-näytön kuuntelu



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

Smart Desktopin live-seurantayhteydet



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

Yhteys	Portit	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

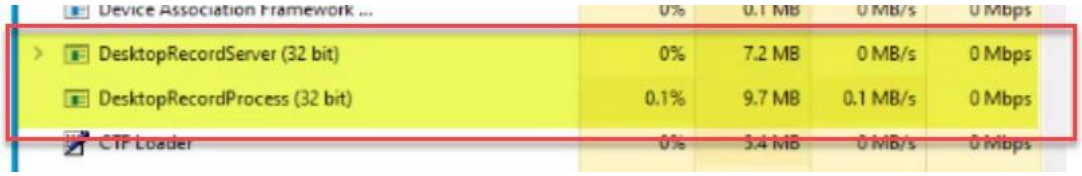
- Ikkunan kirjautumisen (sovellushallinta> Käyttäjän määritys > Käyttäjät **) on oltava [**Domain\WindowsNTID] -muodossa. Jos lisäät ikkunan kirjautumisen Smart Desktopin asentamisen jälkeen, sinun on käynnistettävä Smart Desktop tai sen työpöytäpalvelut uudelleen.
- Asiakaspalvelijalle on määritetty 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 tietokoneella ja varmista, että Calabrio ONE Smart Desktop Record Service on käynnissä.

Varmista, Webex WFO tunnistaa tietokoneen

Siirry **sovelluksen hallintaan** > **Global** > **Monitoring** > **Desktop-seurantaan**. Jos Tila-sarakkeen alla on vihreä ympyrä, se tarkoittaa, että olet yhteydessä ja Smart Desktopin asennettu versio on aktiivinen versio.

Varmista, Webex WFO tunnistaa Edustajat Smart Desktopilla

1. **Siirry sovelluksen hallintaan** > **Global** > **Monitoring** > **Asiakaspalvelijaseurantaan**.
2. Voit seurata edustajan näyttöä, jos edustajan näytönseurantakuvake on musta. Jos kuvake on musta, edustajalla on Smart Desktop Client käynnissä tietokoneessaan oikeilla oikeilla luvilla.
3. Voit seurata edustajan ääntä, jos edustajan äänenseurantakuvake On musta. Jos kuvake on musta, edustaja on määritetty työpöytätallenteeseen, hänellä on Smart Client tietokoneessaan oikeat oikeudet, se on määritetty palvelimen nauhoitusta varten ja hänet on määritetty seurattuun laitteeseen Laitekytkennät-sivulla.

4. Avaa reaaliaikainen näytönseurantaikkuna napsauttamalla edustajan näytönseurantakuvaketta .
5. Aloita seurantaistunto napsauttamalla **Reaaliaikainen näytön seuranta -ikkunassa Näyttö** . Valitse **Ääni**

   Seurata edustajan puhelua. Voit kuunnella ääntä vain, jos edustaja puhuu puhelua.

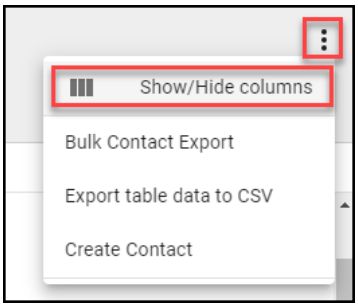
Testipuhelun soittaminen

1. Puhelun soittaminen edustajan työpöydältä.
2. Valitse Webex WFO:ssa **Vuorovaikutukset**.
3. Varmista, että löydät puhelun nauhoituksen.
4. Voit toistaa puhelun ja näytön nauhoituksen kaksoisnapsauttamalla nauhoitusta, jos se on saatavilla.

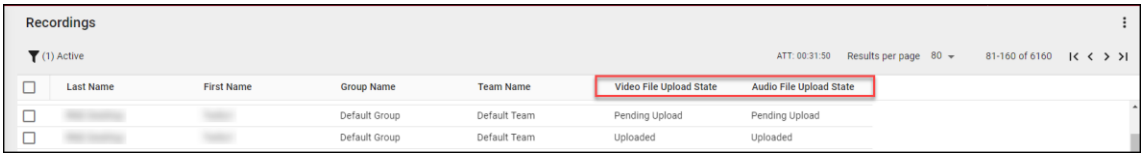
   Jos Näytön nauhoitus -paneeli ei tule näkyviin tai on tyhjä, varmista, että selaimen ponnahdusikkunan esto on poistettu käytöstä.

Katselmoitu video- ja ääniyhteystietojen lataustila

1. Siirry vuorovaikutukseen .
2. Napsauta **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Luettelojen asetukset -** kuvaketta.
3. Valitse **Näytä/piilota sarakkeet**. Näytä/piilota sarakkeet -ikkuna avautuu.



4. Valitse **Äänitiedoston latauksen tilan** ja **videotiedoston lataustila** , jos ne on lueteltu Piilotetut-sarakkeiden **kohdassa**.
5. Valitse **Käytä**. Nyt näet helposti, odottavatko video- ja äänitiedostot latausta vai onko ne ladattu onnistuneesti.



6. Tarkastele puheluun liittyviä ääni- ja näyttötallenteita kaksoisnapsauttamalla yhteystietoa.

Smart Desktopin hallinta

Cisco suosittelee, että päivität Smart Desktopin neljännesvuosittain. Webex WFO tukee ei-keskeytyvää päivitysprosessia.

Päivitätpa tai teet asiakkaan hallitsemia päivityksiä automaattisesti, päivitykset suoritetaan hiljaa ja keskeytyksettä nauhoitusten tai yhteystietojen kanssa. Smart Desktopin nykyinen versio ja päivitetty versio suoritetaan vierekkäin, kunnes Windows-sisäänkirjautumisprosessi tapahtuu. Työpöydän seurannan avulla järjestelmänvalvojat voivat tarkastella Smart Desktopin aktiivista ja asennettua versiota tietokoneissaan, määrittää kirjaustasot ja ladata lokeja etäältä vianmääritystä varten.

BEST PRACTICE -järjestelmänvalvojan on tutustuttava työpöytäseurantaan tarkistaakseen Smart Desktopin tilan ja versiot koko organisaatiossasi.

Automaattinen päivitys

Webex WFO:ssa on automaattinen päivitystoiminto, joka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä milloin tahansa siirtymällä kohteeseen **Sovellushallinta** > **Hallinnointi** > **Global-asetukset**. Ota automaattinen päivitys käyttöön tai poista se käytöstä Global Settings -sivulla **Ota asiakkaan automaattinen päivitys** käyttöön -painikkeella.

Jos tämä on otettu käyttöön, kun käyttäjä kirjautuu Smart Desktop -tietokoneelle, tietokone tarkistaa, onko uutta päivitystä ladattavissa.

Asiakkaan hallitsema päivitys

Voit lähettää päivityksiä hallitun ohjelmistotyönnön avulla (esimerkiksi GPO tai LANDesk).

PARAS KÄYTÄNTÖ Organisaation käytäntö edellyttää, että edustajat kirjaavat tietokoneensa ulos vuoronsa jälkeen. Tämä toiminto voi olla automaattinen GPO-asetusten avulla.

Parhaat käytännöt nauhoitusten lataamiseksi Webex WFO:han

Ääni- ja näyttötallenteiden hakeminen käyttäjän työpöydältä mahdollisimman pian varmistaa, että nauhoitukset ovat toistoa varten, kun puhelu on nauhoitettu. Voit siirtää nauhoituksia käyttäjän työpöydältä heti tai määritettynä ajankohtana. Päätös nauhoitusten lataamisesta on yrityksen ja IT-henkilöstön välinen yhteistyö, jossa otetaan huomioon tilin ääni- ja näytön helppokäyttötoimintojen tarpeet, kaistanleveys ja tallennustila. Cisco suosittelee seuraavassa lueteltuja latausprosesseja.

- Välitön lataus käyttäen QM työnkulkua – Tämä prosessi varmistaa, että nauhoitus on toistoa varten, kun puhelu on nauhoitettu, eikä tallennustila ole liian paljon asiakaspalvelijan tietokoneessa. Cisco suosittelee, että määrität nauhoitukset ladattavaksi heti edustajan tietokoneesta

Webex WFO, jos WAN- ja LAN-kaistanleveys ovat käytössä. Suorita välittömät lataukset käyttämällä työnkulun **hallinta** -sivua **sovellusten hallinnassa** .

- Viivästetty lataus QM työnkulun avulla – Voit määrittää, että prosessi suoritetaan työajan jälkeen. Ääni- ja/tai näyttötallenteet ladataan määritettynä ajankohtana. Kun nauhoitukset on ladattu, voit ladata ne tarvittaessa. Käytä työnkulun **hallinta** -sivua **sovellusten hallinnassa** , jos haluat suorittaa viivästettyjä latauksia.
- Välitön lataus Webex WFO-datapalvelimen alueellisten latautumisasetusten avulla – Jos Internet-kaistanleveys on huolenaihe, vaihekohtainen latausmalli voi lieventää ulkoista WAN-liikennettä työaikana. Tämä asetus edellyttää, että määrität Cisco Data Serverin vaiheikkaat latausasetukset (lisätietoja on kohdassa Datapalvelimen määrittäminen ja Latauksen määritys). Tämä prosessi varmistaa, että puhelut siirretään tietokoneesta paikallisiin tallennusvälineisiin päivän aikana. Nauhoitukset ladataan määritettynä kellonaikana tuntien jälkeen. Kun nauhoitukset on ladattu, voit ladata ne tarvittaessa. Määritä Datapalvelimen määrityssivulla sovelluksen hallinnan tietopalvelimen määrityssivulla "Regional Data Server Staged Upload Settings" suorittamaan vaiheioituja latauksia.

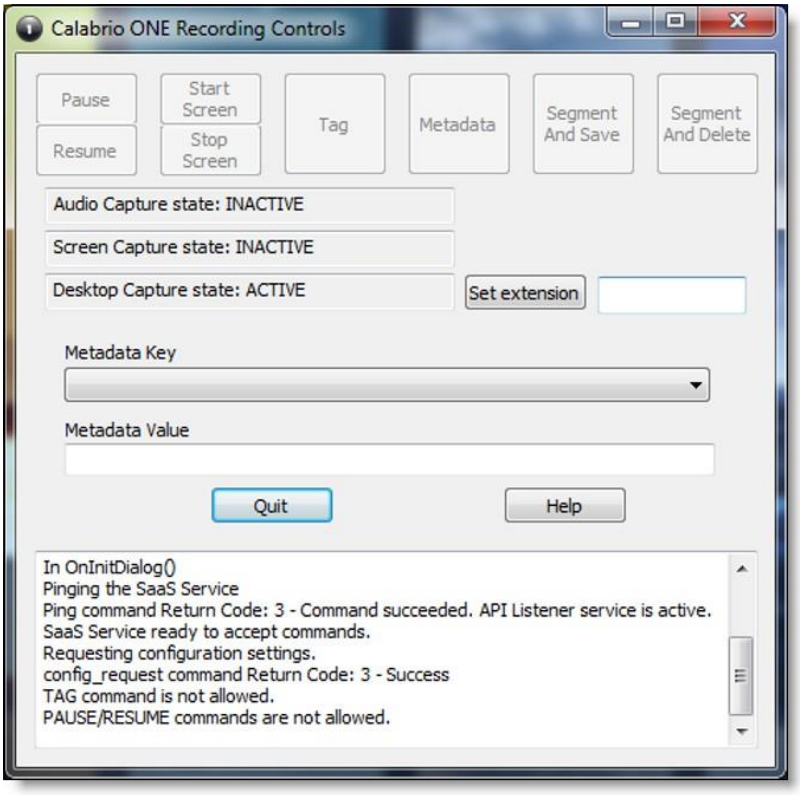
Nauhoitus hallitsee sovellusta

Webex WFO-nauhoituksen hallinta on erillinen Web-sovellus, jonka avulla voit aloittaa, keskeyttää, jatkaa ja pysäyttää aktiivisten puheluiden äänen, näytön ja näppäinpainalluksen nauhoituksen. Voit myös merkitä puheluita ja lisätä niihin psykologia.

Aloita nauhoituksen hallinta valitsemalla **Calabrio ONE Recording Controls** Käynnistä-valikosta. Sulje nauhoituksen hallinta valitsemalla **Sulje**.

Edustajat voivat käyttää Smart Desktop -nauhoitusohjaussovellusta, joka tunnetaan myös nimellä Desktop Capture and Controller (DCC) -sovellus, hallitakseen nauhoituksia ja lisätäkseen ohjelmistoversioita työpöydältään. Nauhoitusohjaussovellus asennetaan Smart Desktopilla. Se näkyy Ciscon ohjelmaluettelossa edustajan työpöydällä, kun Smart Desktop on asennettu.

Nauhoitusohjaussovellus näytetään seuraavassa:



Vuokraajan järjestelmänvalvojan on myönnettävä edustajille oikeat roolit ja oikeudet, ennen kuin edustajat voivat käyttää nauhoitusohjaussovellusta.

Nauhoitusohjaussovellus sallii käyttäjien tehdä seuraavaa:

- Aktiivisen puhelun tai viimeisimmän puhelun nauhoituksen merkitseminen
- nauhoittaa puheluita
- Keskeytä äänen nauhoitus ja jatka sitä
- Puhelun nauhoituksen aloittaminen
- Hylkää aiemmin nauhoitettu ääni ja näyttö puhelua varten
- Poista aktiivisen puhelun nauhoitus – kun puhelu päättyy, et voi poistaa nauhoitusta
- Kirjaudu sisään tai kirjaudu ulos em. nauhoitusta varten
- Lisää luomistiedot aktiiviseen puheluun tai viimeisimmäen puheluun
- Aktiivisen puhelun äänen ja näytön nauhoituksen aloittaminen ja lopettaminen
- Näytön nauhoituksen aloittaminen ja lopettaminen

Nauhoitusohjaussovellus tukee seuraavia nauhoitustyyppejä:

- Työpöydän nauhoitus
- Verkon nauhoitus

Lisätietoja DCC-komennoista on kohdassa "Nauhoituksen hallinta API" *API viittausoppaassa* .

Webex WFO-datapalvelin

Webex WFO -datapalvelin vastaa sellaisista toiminnoista kuin ACD synkronointi ja vaihelliset lataukset. Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa yhden vuokraajan tietopalvelimen tai järjestelmänvalvoja voi asentaa perustietopalvelimen ja määrittää sen jaetuksi tietopalvelimeksi usealle vuokrallejalle.

HUOMAUTUS Jos datapalvelimen on muodostettava yhteys Web-välityspalvelimen kautta, kaikkien sen käytössä olevien Webex WFO-palvelujen on oltava Windows-kirjautumistilejä, joilla on välityspalvelinasetukset. Kun tietopalvelinta määritetään:
Palvelinpalvelin on määritettävä toimimaan paikallisena järjestelmänvalvojana. Webex WFO ei tue PAC-komentosarjojen käyttöä Internet-yhteyden muodostamisessa.

Datapalvelinohjelmiston kanssa asennetut palvelut ovat seuraavat.

- CTI-signalointipalvelu
- Datapalvelin
- Datapalvelimen Web-palvelut
- Verkon nauhoituspalvelu
- SIPREC-palvelu

WFO:ssa Webex seuraavat ovat datapalvelimen toimintoja, niiden kuvauksia ja palvelua, johon ne tasataan.

- Regional Data Server ACD Synkronointiasetukset – Synkronoidaan käyttäjien ja työryhmän tiedot tuetuista ACD (Webex WFO-datapalvelimesta).
- Nauhoituksen kaappaamisen palvelinasetukset – Käytetään liityntäpalvelimen tai yhdyskäytävän (SBC) äänen nauhoitusympäristöissä. Ensisijainen signalointipalvelu (CTI tai SIPREC) määrittää puheluita palvelimien kaappaamiseksi round-robin-algoritmilla (Webex WFO-verkon nauhoituspalvelu).
- Regional Data Server GIS File Location – Käytetään ulkoisen yhteydenoton tietosuojatiedoston ulkoisen yhteydenoton tuomiseen CSV-tiedostosta Webex WFO:han (Webex WFO-tietopalvelimeen).

- SIPREC-signalointipalvelinasetusten nauhoittaminen – Käytetään tapahtumien seuraamiseen ja lopettamiseen sekä puhelun nauhoitusten sisällön kaappaamiseen. SIPREC-signalointipalvelua käytetään reunayhdyskäytävän (istunnon rajanvalvojan) nauhoitusympäristöissä (Webex WFO SIPREC -palvelussa).
- Nauhoitus CTI Signalointipalvelinasetukset – Käytetään tapahtumien alkamisen ja lopettamisen seuraamiseen sekä puhelun nauhoitusten sisällön kaappaamiseen. CTI Signaling -palvelua käytetään edge-palvelimen nauhoitusympäristöissä (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regional Data Server Staged Upload Settings – Käytetään kerätä yhteystietoja paikallisesti Smart Desktop -käyttäjiltä ja ladata tiedostot määräajoin Webex WFO-osaosille pilvessä (Webex WFO-datapalvelin).
- Regional Data Server ACD Kaappausasetukset – Käytetään mukautetun tietokantapuhelun kaappaamiseen ja yhdyskäytävän kautta vastaanotettujen (Webex WFO-datapalvelimen) kautta vastaanotettuihin vastaamiin puheluihin.
- Regional Data Serverin reaaliaikaiset tapahtuma-asetukset – Käytetään historiallisten ja reaaliaikaisten ACD tietojen tallentamiseen WFM ja ACD, jotka liitetään puheluyhteystietoihin mukautettuna metafisena (Webex WFO-datapalvelin).
- Regional Data Server Riittämisasetukset –Isee on prosessi, joka yhdistää yhdyskäytävän juuritallenteet, joiden puhelutiedot ovat rajallinen, ja lisäpuhelutiedot, jotka sisältävät yhteyden oikeaan edustajaan (Webex WFO-datapalvelimeen).
- Active Directory Sync – mahdollistaa Webex WFO:n sekä WFO-käyttäjien Webex ja Active Directory -käyttäjien (Webex WFO-tietopalvelimen) kanssa.
- Datapalvelimen laitteen synkronointiasetukset – voit synkronoida laitteita datapalvelimen kautta. Nämä laitteet voidaan sitten liittää käyttäjiin, nauhoitusryhmiin ja nauhoitustyyppeihin Sovellusten hallinta -sivun (Webex WFO-tietopalvelimen) laiteyhdistämissivulla.
- Paikalliset Web-palveluasetukset – mahdollistaa API integroinnin tähän datapalvelimeen. Jos asetus on käytössä, voit ottaa käyttöön seuraavat toimet:
    - Cisco IP Phone Services Controls – Mahdollistaa Cisco-yhteensopivat nauhoitussäätimet tuetuista Cisco-laitteista.
    - Yksinkertaistetut nauhoitusohjaus API – Mahdollistaa natiivin datapalvelimen todennuksen käyttämisen Ciscon nauhoitusohjaimissa.
- HRMS-määritykset – Datapalvelin voi viedä tietoja henkilöstöhallinnon järjestelmään (HRMS) (Webex WFO-tietopalvelimeen).
- SFTP Kokoonpano – Mahdollistaa SFTP -palvelimen (Webex WFO-tietopalvelimen) määrittämisen.

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

Järjestelmävaatimukset

Seuraavissa osioissa luetellaan Webex WFO:n 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 käyttöliittymäkorttien "Anna tietokoneen poistaa laite käytöstä 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 WFO Analytics -toimintojen Webex. 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:ssa ja edustajan työpöydällä, joihin Smart Desktop on asennettu, on oltava Calabrio Analytics -selaimen alanumero/laajennus käytössä. Apuohjelma tarvitaan paitsi selaimen kenttien merkitsemiseen myös edustajan Web-toimintojen seurantaan selaimessa.

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön Firefoxissa

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

Desktop Analytics -apuohjelman käyttöönotto 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

Ohjelmistotiedostojen ja käyttöoppaiden avaaminen Edellyttää, että Ohjelmisto on Avannut 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 SonicLevy-VPN -asiakas, jossa on Käyttöön otettu Eshlyk.Esh (DNE) -kevyt suodatin, aiheuttaa sen, että lähtevä verkkoliikenne ohjataan uudelleen 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 WFO:Webex ensimmäistä kertaa Firefoxilla, näyttöön tulee valintaikkuna, jossa kehotetaan asentamaan Calabrio-selainlaajennus. Valitse **Salli tämä asennus** ja valitse **Jatka**. Lisätoimia ei tarvita.

Desktop Analytics -apuohjelman käyttöönotto Microsoft Edge Chromiumissa

Siirry Edge Chromiumissa kohteeseenhttps://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibghjmmhhckdfeobjoffdf ja 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:

"asennetaan Webex WFO Smart Desktop" WFO-asennusoppaassa *Webex*

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 Ciscon on tarkistettava 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.

Käytä seuraavia asetuksia, jotka tarvitaan äänen ja näytön nauhoituksen sekä toistotoimintojen tukemiseksi Webex WFO:ssa:

Alue	Harkinta
Selain	– Sisällytä tuettu selain ohuisiin asiakaspalvelinmisiin. Ohuiden asiakaspalvelimien on sisällettävä tuettu selain, jotta ne voivat käyttää Webex WFO:ta. ▪ 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-sisäänkirjautumisella.

Portin käyttö

Luettelee Webex WFO-osien porttivaatimukset.

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

Liityntäkomponentit:

- Smart Desktop

Datapalvelinkomponentit:

- Datapalvelin – ACD synkronointi: Avaya CM yhteyskeskuksen Eliitin kanssa
- Datapalvelin – ACD synkronointi: 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	Käytä	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 synkronointi: CCaaS-integraatiot				
TCP 443	CCaaS-integraatioiden ja seuraavien datapalvelimen asetusten välinen yhteys: Alueelliset datapalvelimet ACD kaappausasetukset, nauhoitus-CTI signalointipalvelinasetukset sekä alueelliset datapalvelimen ACD kaappausasetukset	—	—	—
Datapalvelin – ACD synkronointi: CUCM verkon nauhoitus				
TCP 22 pistettä	Tietopalvelimen ja CUCM-laskutuspalvelun SFTP-määritysten sekä alueellisten tietopalvelimen ylistysasetusten välinen yhteys	SFTP, datapalveli n	CUCM-laskutus Palvelu	–

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
TCP 8443	CUCM AXL ja aluetietopalvelimen välinen yhteys ACD synkronoida asetukset datapalvelimessa	Datapalvelin	CUCM AXL	—
Datapalvelin – ACD synkronointi: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE AW SQL -palvelimen välinen yhteys Tietokanta ja aluetietopalvelin ACD synkronoida asetuksia 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 regional data server ACD tietojen kaappausasetuksia Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCE HDS -SQL Palvelintietokanta	—
TCP 42027	Cisco Unified CCE CTI -palvelun välinen yhteys (puoli A) ja nauhoitus- CTI Signaling Server Settings -asetukset 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, joka on määritetty kohteessa Unified CCE ACD-määritykset.
TCP 43027	Cisco Unified CCE CTI -palvelun välinen yhteys (puoli B) ja nauhoitus- CTI Signaling Server Settings -asetukset 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	Unified CCX Informix -tietokannan ja	Datapalvelin	Unified CCX	—

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
	sekä alueelliset datapalvelimet ACD synkronointiasetuksia että aluekohtaisia Datapalvelimen 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 Unified CCX Järjestelmäparametrit. CTI-palvelin Unified CCX määritetty portti 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 Unified CCX Järjestelmäparametrit. CTI-palvelin Unified CCX määritetty portti ACD määritykset.
Datapalvelin – GIS				
—	—	—	—	Vaikka GIS ei suoraan kuuntele porttiin, tiedostot on kopioitava kohteeseen datapalvelimelle. Jos kopiointi on valmis FTP kautta käytetään porttia 20 ja 21.
Datapalvelin – nauhoittaa/kaapata				
UDP 39500–43500	Nauhoitus RTP	Puhelin tai ääni yhdyskäytävä	Äänen kaappaaminen (Nauhoituspalvelin)	—

Portti	Käytä	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	Unified CM julkaisijoita ja tilaajia	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalointi Unified CM	Kuka tahansa Unified CM julkaisija tai tilaaja	Viestityspalvelin	Ei turvallinen
TCP 5060	Viestityspalvelin	ensisijainen signalointipalvelin	toissijainen signalointipalvelin	Kaksisuuntainen

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

Salasanan tietosuojavaatimukset perustuvat Microsoftin salasanakäytäntöön: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Seuraavat säännöt koskevat seuraavia sääntöjä, kun luot tai muokkaat käyttäjää tai kun vaihdat tai palautat salasanan.

- Salasanat eivät voi sisältää välilyöntejä (tyhjiä välilyöntejä).
- Salasanan pituisen salasanan pituus on oltava vähintään kahdeksan merkkiä.
  Järjestelmänvalvoja voi määrittää vähimmäispituuden.
- Salasanojen on sisällettävä merkkejä kolmesta seuraavista neljästä luokasta:

Luokka	Kuvaus
Isot kirjaimet	A–Z Isot yksinumeroiset merkit: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Pienet kirjaimet	a–z Pienet yksinumeroiset merkit: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numerot	0–9
Erikoismerkkejä	Seuraavat merkit sallitaan vuokraajan tietokannan salasanalle: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Seuraavat merkit sallitaan kaikille muille salasanoille: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Näitä sääntöjä sovelletaan vain, jos määrität Webex WFO:n hallitseman salasanan. Jos käyttäjä antaa salasanan ulkoiseen järjestelmään, jota Webex WFO ei hallitse, Webex WFO ei vahvista salasanaa (esimerkiksi ACD määrityksiä).

HUOMAUTUS Käyttäjä voidaan luoda ilman salasanaa (manuaalisesti tai automaattisesti ACD synkronoinnin avulla). Käyttäjä, jolla ei ole salasanaa, ei voi kirjautua sisään. Käyttäjän on käytettävä "Unohditko salasana" -linkkiä ja määritettävä
salasana.

Todennus

Käyttäjän todennusta ja salasanoja hallitaan oletusarvoisesti Webex WFO:lla. ACD kanssa synkronoiduissa järjestelmissä käyttäjiä luodaan ja hallitaan ACD, mutta voit silti luoda käyttäjiä Webex WFO:han.

Voit käyttää SAML(Security Assertion Markup Language) -todennusta. SAML avulla voit todentaa käyttäjätunnukset ja salasanat ulkoisella identiteetin toimittajalla (IdP). Tätä käyttäjän todennus- ja salasananhallintamenetelmää kutsutaan yleensä "kertakirjautumiseksi".

Alustan kaappausmenetelmät

Tässä ohjeaiheessa kuvataan, miten voit määrittää Webex WFO:n eri yhteyskeskusympäristöihin.

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

Alusta	Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Viestityskuvaus
Cisco	Sisäänrakennettu bridge-verkon nauhoitus	JTAPI	Rekistereitä JTAPI puhelujen hallintaan
Cisco	Työpöydän nauhoitus	JTAPI	Rekistereitä JTAPI puhelujen hallintaan
Cisco	Yhdyskäytävä (Cisco Unified Border Element – KUUTIO)	SIPREC	Rekistereitä JA CUBE SIPREC-signalointia varten
Cisco	Smart Desktop -asiakas	IP Communicator (SIP/SCCP)	viestien SCCP pois työpöydältä

Alusta	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-analysaattorin API	Kysely CWCC Analyzer puhelun jälkeiselle CDR:lle ja puhelun jälkeiselle käsittelylle
ACME	Yhdyskäytävä (ACME pakettia)	SIPREC	Rekistereitä, joissa ACME SIPREC-signalointia varten
SONUS	Yhdyskäytävä (SONUS)	SIPREC	Rekistereitä SONUS-signalointia varten

Cisco Voice Capture -menetelmät

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

Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Kuvaus	Tietoväline Virta	Smart Desktop Näytön kaappaaminen	Elävä ääni Valvo
Verkko Nauhoitus– Sisäinen silta (SÄIKYKYTYS)	JTAPI	Rekisteröinnit: CUCM/JTAPI Tapahtumia	DESKTOP – Media Striimattu kohteesta PuhelinPhone	Kyllä (Smart Desktop-asiakas Vaatii CTI Yhteys)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Smart Desktop Asiakas – IP Viestijä	SIP/SCCP	Sip/SCCP-seuranta 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	Seuraa SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta

Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Kuvaus	Tietoväline Virta	Smart Desktop Näytön kaappaaminen	Elävä ääni Valvo
			työpöytä		WebRTC
Smart Desktop Asiakas – Cisco IP Puhelin (Päiväntasaamuri) Ketjutettu)	SIP/SCCP	Seuraa 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. Ciscosta 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 Valvo
Smart Desktop - asiakas	Kafka CTI	Webex WFO - ympäristörekisteröi Five9 Kafka - tapahtumien API	Mediavirta kaapattu suoraan:	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Desktop Client) WebRTC:n

Kaappaustyyppi	Merkinanto	Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö Sieppaus	Elävä ääni Valvo
			työpöytä – Post soita CDR:lle ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat		
Smart Desktop Asiakas	Five9-edustaja Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Sip/SCCP-seuranta viestit ei käytössä Työpöytä/toimintopuhelin	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – Post soita CDR:lle 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	Seuraa SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – Post soita CDR:lle 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 Valvo
Smart Desktop Asiakas	59 Java Edustaja Työpöytä- Kafka CTI	Seuraa SIP/SCCP Viestit ei käytössä Työpöytä	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – Post soita CDR:lle 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 SIP- ja SIPREC INVITE -otsikkoihin Cisco-Guidissa, jotta Sonus SBC voi työskennellä QM kanssa. Tällöin QM voi määrittää puhelut 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 kanssa:

1. Luo ja ota SMM-säännöt käyttöön Sonus-komentorivin käyttöliittymästä
    a. Unified CM saapuvien SMM-sääntöjen luominen ja käyttöönotto. Lisätietoja on saapuvien SMM-sääntöjen esimerkissä Unified CM .
    b. Lisää Unified CM lähtevät SMM-säännöt. Lisätietoja on kohdassa Lähtevien SMM-sääntöjen esimerkki Unified CM .
    c. Lisää nauhoittimen lähtevät SMM-säännöt. Lisätietoja on nauhoittajan lähtevien SMM-sääntöjen esimerkissä.
2. Käytä Sonus CLI:ä, jos haluat ottaa SIPREC:n käyttöön SIp Sig -portissa vyöhykkeessä, jossa Unified CM trunk on.
3. Luo Sonus CLI:n tai Navigatorin avulla Sip Trunk Group QM Sonus SIPREC -palvelimelle. Määritä Sisään-IP etuliite sen QM-laitteen 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 rungon Signaling Message Manipulation -sovittimen syöteprofiilille.
    b. määritä UCM_OUTBOUND SMM Unified CM rungon Signaling Message Manipulation -sovittimen tulostusprofiiliin.
    c. määritä RECORDER_OUTBOUND SMM Signaling Message Manipulation -sovittimen tulostusprofiiliin 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-laitteen IP osoitteeseen, jossa suoritetaan Sonus SIPREC -seuranta- ja nauhoituspalvelua.
6. Sonus PSX:n avulla voit luoda ulkolinjaryhmän QM Sonus SIPREC -palvelimelle. Käytä samaa nimeä kuin vaiheessa 3.

7. Sonus PSX:n avulla voit luoda nauhoitusprofiilin QM Sonus SIPREC -palvelimellesi. Määritä IP4-osoite QM laitteelle, jossa suoritetaan "Seuranta- ja nauhoitus-Sonus SIPREC -palvelua", asettamalla portin numeroksi 5060.
8. Luo puhelun nauhoitusehdot Sonus PSX -toiminnolla.

Unified CM 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_INBOUND	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	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_INBOUND	sääntö 2	toiminta	1	arvoon

cisco-guid-merkkiprofiilien asettaminen

tehdä sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen UCM_INBOUND tila käytössä

Unified CM 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
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen UCM_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 3 otsikkoehto on olemassa
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 1 tyyppi otsikko
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 1 toimintosäilö
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 otsikkoInfo-kenttäArvo
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 tyypin otsikosta
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 arvopuhelutunnuksesta
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 to variableValue var2
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 2 tyyppimuuttuja
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 2 toiminnon rek.
asettaa profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 2 kirjoittaa muuttujan
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 2 kohteeseen variableValue var2
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 2 rekexp-merkkijono @.*
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 2 rek. lähetysvastaus yksi
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 3 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 3 toimintosäilö
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 3 kohteesta

tyyppimuuttuja
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 3 kohteesta VariableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 3 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 3 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 4 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 4 toiminnon rek.
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 4 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 4 kohteeseen variableValue var2
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 4 rekexp-merkkijono _.*
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 4 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 5 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 5 toiminnon rek.
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 5 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 5 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 5 rekexp-merkkijono .*_
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 5 rek. lähetysvastaus yksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 6 tyyppimuuttuja
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 6 toiminnon rekisteröinti
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 tyypin arvosta
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 kohteesta

arvo 000000000
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 kohteeseen variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 rekexp-merkkijono ^
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 7 tyyppimuuttuja
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 7 toiminnon rekisteröinti
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 7 tyypin arvosta
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 7 arvosta 000000000
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 7 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 7 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 7 rek. lähetysmerkkijono ^
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 7 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 8 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 8 toiminnon rek.
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 8 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 8 to variableValue var2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 8 rek. lähetysmerkkijono .....$
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 8 rek. lähetysvastaus yksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 9 tyyppi

muuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 9 toiminnon rek.
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 9 kirjoittaa muuttujan
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 9 kohteeseen variableValue var3
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 9 rek. lähetysmerkkijono .....$
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 9 rek. lähetysvastaus yksi

määritä profiilien signalointimuuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 10	tyyppi	
määritä profiilien signalointitoiminto, lisä	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 10		
määritä profiilien signalointityypin arvo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 10	alkaen	
määritä profiilien signalointiarvo -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 10	alkaen	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 10	jotta	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 10	jotta	
määritä profiilien signalointimuuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 11	tyyppi	
määritä profiilien signalointitoiminto, lisä	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 11		
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 11	alkaen	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 11	alkaen	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 11	jotta	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 11	jotta	
määritä profiilien signalointimuuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 12	tyyppi	
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 12		

määritä profiilien signalointi

toimintosäilö						
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 12	alkaen	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 12	alkaen	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 12	jotta	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 13	tyyppi	
määritä profiilien signalointimuuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 13		
määritä profiilien signalointitoiminto, lisä	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 13	alkaen	
määritä profiilien signalointityypin arvo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 13	alkaen	
määritä profiilien signalointiarvo -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 13	jotta	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 13	jotta	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 14	tyyppi	
määritä profiilien signalointimuuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 14		
määritä profiilien signalointitoiminto, lisä	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 14	alkaen	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 14	alkaen	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 14	jotta	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 15	tyyppi	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 15		
määritä profiilien signalointiotsikko						

määritä profiilien

signalointitoiminnon lisäys

määritä profiilien signalointi

headerPositio viimeksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 15
tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 15
muuttujaValue var2:sta
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 15
otsikon kirjoittamiseksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 15
Cisco-Guidin arvoksi
tehdä
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen UCM_OUTBOUND tila käytössä

Nauhoittimen lähtevien SMM-sääntöjen esimerkki

konfiguroida
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile applyMatchHeader RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kaikki
sipAdaptorProfile-tyyppistä sanomaa viestittävät RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 1 profiilit
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-viestistä, messageTypes all RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 1
määritä profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-tyyppiä messageBody RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-viestiStäBody-ehdon regex-match RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 2
asettaa profiileja viestimällä sipAdaptorProfile messageBody regexp merkkijono cisco-guid=.* RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 2
asettaa profiileja signaloimaan sipAdaptorProfile viestiBody regexp numMatch vastaa RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 2
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 tyyppi messageBody
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 1 toiminnon uudelleensiirto
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 tyypistä messageBody
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1

kohteesta messageBodyValue kaikki
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 muuttujan kirjoittamiseksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 kohteeseen variableValue var1
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 rekexp-merkkijono "cisco-guid=.*?(? =; tunniste)"
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 1 rek. lähetysvastaus viimeksi
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 2 tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 2 toiminnon rek.
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 2 tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 2 kohteesta variableValue var1
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 2 tyyppimuuttujalle
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 2 kohteeseen variableValue var1
asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 2 rekexp-merkkijono cisco-guid=
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminnon 4 tyyppiotsikko
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminnon 4 toiminnon lisäys
asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 4 otsikkoSijainnin viimeiseksi
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 4 tyyppimuuttujasta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 4 kohteesta VariableValue var1
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 4 otsikon kirjoittamiseksi
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 1 toiminto 4 Cisco-Guidin arvoksi
sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 1 mukaisten profiilien asettaminen

kirjoita viesti

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-viestityypeistä RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 1

määritä profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-sanoman methodTypes-kutsusta RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 1

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-tyypin otsikosta RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 2

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-otsikkonimestä cisco-guid RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 2

sipAdaptorProfile-otsikkoehtoa viestittävät profiilit puuttuvat RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 kriteeri 2

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 1 tyyppimuuttuja

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 1 toimintosäilö

määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 tyyppiarvosta

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 arvosta cisco-guid

määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 kirjoittaa muuttujan

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminto 1 kohteeseen variableValue var1

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 applyMatchHeader kaikki

asettaa sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 3 kriteerin 1 tyyppisanoma

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 kriteerin 1 viestityyppi kaikki

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 kriteeri 2 tyyppiä messageBody

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 kriteeri 2 viestiBody-ehdon rek. vastaa

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 kriteeri 2 viestiBody regexp -merkkijono cisco-guid=.*

aseta profiilit signaloimalla sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 3 kriteeri 2 viestiBody regexp numMatch vastaa

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminto 1

tyyppimuuttuja
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminnon 1 toimintosäilö
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminto 1 tyypin arvosta
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminto 1 arvosta cisco-guid
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminto 1 kirjoittaa muuttujan
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 sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja 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 osassa kuvataan, miten Webex WFO:n 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 Webex WFO-tietopalvelin on asennettu, sen voi määrittää edelleen Datapalvelinmääritykset-sivulla Sovellusten hallinta > Global > System Configuration > Data Server Configuration -toiminnoissa.

> **PARAS KÄYTÄNTÖ** Edge-laitteiden käyttäjien on asetettava säännöllinen aikataulu Webex WFO-tietopalvelintensa 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 ACD liittyviä lisätietopalvelinmäärityksiä.

- 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 -signalointipalvelu
- Webex WFO-datapalvelin
- 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 sisään ja Webex WFO:n käyttämällä vuokraajan järjestelmänvalvojan tunnistetietoja.
2. Lataa tietopalvelimen **asennus valitsemalla Lataukset-sivulla** (Sovellusten hallinta > Hallinta > Lataukset).
3. Noudata kehotteita.

Datapalvelimen testaaminen

1. Kirjaudu Webex WFO:han 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 kautta, saatat joutua määrittämään Data Server Service -järjestelmän ominaisuuden tekemään ratkaisuksi Webex WFO:n ja Cisco UCM tuettujen versioiden 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 service4j.jvmKirjans-palvelimella , 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 järjestelmän ominaisuus uudelleen määrittämään uudet tuetut algoritmit.

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 toimittaa exe-perustiedoston. Asiakkaiden vastuulla on muuntaa tiedosto MSI-tiedostoksi.
- Jos asennus sccm:n tai Microsoft Endpoint Configuration Managerin kautta, sinä, asiakas, vastaa kokoonpanopaketin rakentamisesta.
- Cisco voi päivittää ohjelmiston automaattisesti. Jos pakkausryhmä hallitsee työpöytäversioita tai Microsoft Endpoint Configuration Manageria ja he eivät vastaa automaattisiin päivityksiin, Cisco voi poistaa automaattisen päivityksen toiminnon käytöstä ja työryhmäsi voi ladata ohjelmiston uuden version 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 päivität Webex WFO -versiosta 11.5 on-premise Webex WFO Cloudiin, tarvitset kolme testikonetta. Yksi laite on manuaalista asennusta varten. Toinen laite on tarkoitettu automaattiseen asentamiseen puhtaasti koneelle. Kolmas laite on tarkoitettu Webex WFO:n olemassa olevaan versioon 11.5, joka testaa IT-työryhmäsi asentamaa asennuspakettia ja Webex WFO Cloudin asennuspakettia. Toimita käyttöönottoon asett. luettelo kaikista laitteeseen asennetuista pakkauksista, selainlaajennukset mukaan lukien. Poista kaikki Webex WFO 11.5 -ohjelmistot yhdessä IT-ryhmän kanssa ennen WFO Cloudin Webex asentamista.
    - Jos organisaatiosi vaihtaa toimittajia toisesta työvoiman sitouttamisratkaisusta (kuten Verint tai Nizza) WFO:n Webex, 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 WFO:n Webex järjestelmänvalvojan tunnistetietojen avulla.
2. Napsauta Lataa-sivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen > Hallinta > Lataukset) **Calabrio ONE Smart Desktop -** asennusohjelman linkkiä. Webex WFO:ssa on .exe tiedosto manuaalista asentamista 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. Microsoftissa on ohjelman laajennus, jonka avulla voit määrittää eri asetuksia, kuten komentosarja-asetuksia, Microsoft Management Console -ryhmäkäytännöllä. Katso lähetä asennuspalautuskoodit tarpeen mukaan asiakkaan työntämisen jälkeen.

Ota Smart Desktop käyttöön GPO:n avulla

1. Kirjaudu WFO:n Webex järjestelmänvalvojan tunnistetiedoilla.
2. Napsauta Lataa-sivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen > Hallinta > Lataukset) **Calabrio ONE Smart Desktop -** asennusohjelman linkkiä. Webex WFO:ssa on .exe tiedosto manuaalista asentamista 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

Hiljaiset parametrit mahdollistaa Webex WFO:n asentamisen 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: Ciscon järjestelmän valmistelukoukku

Jos haluat poistaa PC-erityistiedot Windowsin asennuksesta ja "yleistää" ne niin, että ne voidaan asentaa eri tietokoneisiin, suosittelemme, että käytät Ciscon Sysprep (System Preparation) -kukkua. Sysprep on Microsoftin järjestelmän valmistelutyökalu, jonka avulla valmistellaan järjestelmän näköistiedosto usealle tietokoneelle 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:

Tapahtumatunnus	Kuvaus
8080	Onnistunut asennus

Tapahtumatunnus	Kuvaus
8081	Epäonnistunut asennus
8084	Informaaatioviesti

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

Asiakkaan vahvistustyökalu

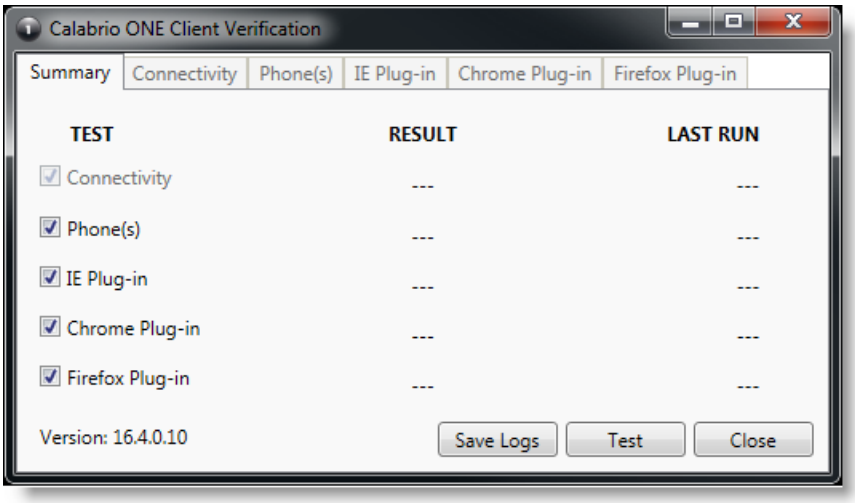
Asiakkaan vahvistustyökalu testaa asiakastietokoneen varmistaakseen, että yhteys palvelimiin ja puhelimeen sopii Smart Desktopin käyttöön. Se asennetaan, kun Smart Desktop on asennettu. Työkalu suorittaa eri testejä ja raporttien tuloksia joko läpäisynä tai vikana.

Suorita asiakkaan vahvistustyökalu

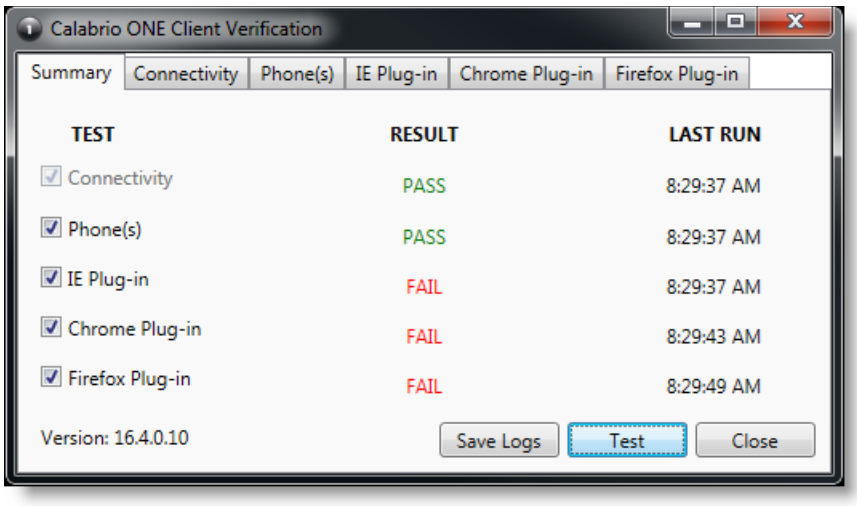
1. Siirry asiakastietokoneen seuraavassa kansioon Smart Desktopin asennuksen jälkeen:

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

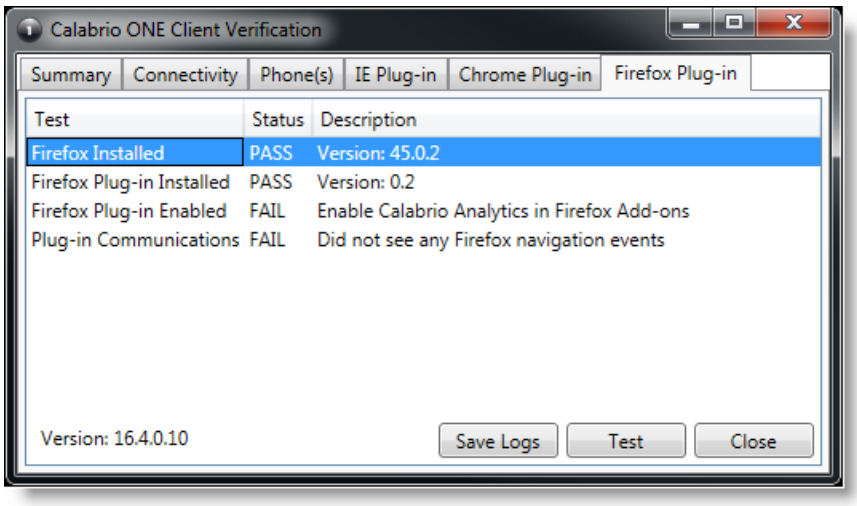
2. Kaksoisnapsauta **ClientDiag.exe**. Asiakkaan vahvistustyökalu käynnistyy.



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



5. Jokaista testiä varten on välilehti, jossa testin tiedot näkyvät. Jos testi epäonnistuu, välilehden 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 nimetty Webex WFORecording-ohjaimet ja sen oletusarvo on Webex WFO.

Poisto

Seuraavissa ohjeaiheissa kerrotaan, miten WFO-osien Webex 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. Microsoftissa on ohjelman laajennus, jonka avulla voit määrittää eri asetuksia, kuten komentosarja-asetuksia, Microsoft Management Console -ryhmäkäytännöllä.

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 avulla voit poistaa Webex WFO:n asennuksen komentoriviliittymällä. Vaihtoehtoja on kohdassa https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline "Uninstaller Command Line Parameters ".