Minä olen
SIIKA

Webex WFO:n suunnittelu- ja asennusopas

Uusia WFM

Julkaistu ensimmäisen kerran: 20.7.2021
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 9

Lokalisoitu ja tuetut kielet 11

Yleiskatsaus 15

CCaaS-käyttöönoton malli 15

Asiakkaan isännöimään ACD käyttöönoton malli 15

Yleiskatsaus todennukseen 17

Todennusprosessinkulku 17

Järjestelmävaatimukset 19

Selaimet 19

Verkon kaistanleveys 19

Virheelliset vaatimukset 19

Tuetut ympäristöt 19

Työpöytäohjelmisto 19

.NET-kehys 19

Selaimet 20

Desktop Analytics -apuohjelma/-alanumero 20

Usein kysytyt akrobaattilukijat 20

Työpöytäohjelmisto ja äänen kaappaus 21

PCI DSS -yhteensopivuus 21

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi 21

Tiedostojen salaus 23

Salasanakäytäntö 23

Ratkaisut, jotka ovat yritysratkaisuja, jotka ovat 23

Georeplikointi 23

Tavoitettavuusvyöhykkeet 24

Portin käyttö 25

CCaaS-portit 25

Asiakkaan isännöimien ACD portit 26

Liityntäkomponentit 27

Datapalvelinkomponentit 28

Tietoja tallennustilasta 33

Valvojan määritykset 33

Tallennustasot 34

Tallennustilat 35

Tietojen yleinen tuonti ja vienti 37

Yhteystietojen vienti yleinen 37

Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset 40

Yleinen yhteystietotiedostojen tallentaminen ja käyttäminen 40

Liityntäkomponentit 42

Webex WFO-datapalvelin 43

Webex WFO ACD -synkronointipalvelu 45

ACD synkronoi palvelun yhteys 45

Webex WFO-äänen kaappauspalvelu 46

Äänen kaappaamispalvelun yhteys 46

Webex WFO GIS -palvelu 46

GIS-palveluyhteys 47
Webex WFO-signalointipalvelu 47
Viestityspalvelun yhteys 48
Webex WFO-vaiheinen latauspalvelu 48
Kaksivaiheinen latausosa 49
Vaiheitettu latauspalvelun yhteys 49
Webex WFO-QM ACD kaappauspalvelu 49
QM ACD kaappauspalvelun komponentit 50
QM ACD historiallinen kaappausosa 50
QM ACD reaaliaikainen kaappaaminen 50
QM GIS -kaappausosa 50
QM ACD Kaappaa palveluyhteys 50
Webex WFO-WFM ACD kaappauspalvelu 51
WFM ACD kaappauspalvelun komponentit 51
WFM ACD historiallinen kaappausosa 51
WFM ACD reaaliaikainen kaappaaminen 51
WFM GIS -kaappausosa 51
WFM WHIT Capture -osa 51
WFM ACD Kaappaa palveluyhteys 52
Webex WFO:n paikalliset Web-palvelut 52
Paikallisten Web-palvelujen palvelukomponentit 52
Cisco IP Phone Services Controls -osa 52
Yksinkertaistetut nauhoituskomponentit API osa 52
Paikallisten Web-palvelujen palveluyhteys 53

Datapalvelimen asentaminen 53
Edellytykset 53
Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen 54
Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle 54
Cisco Unified Call Manager -käyttäjät 55
Webex WFO Smart Desktop 56
Tietoja Webex WFO Smart Desktopista 56
Smart Desktop Client -yhteys 58
Smart Desktop -vaatimukset ja -näkökohdat 58
Työpöytälaite 61
Smart Desktop -portin käyttö 61
Smart Desktopin Yhteyshenkilön ja Lyyhteens. 63
Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen 64
Test Smart Desktop 67
Smart Desktopin hallinta 70
Ohuet asiakaspalvelimet 73
Thin Client -palvelimen asentaminen 73
Asennus 75
Smart Desktopin asentaminen 75
Manuaalinen asennus 76
Asentaminen GPO:lla 77
Asennuksen replikointi työpöydän kuvantamisella 77
Lähetä asennuspalautuskoodit 78
Asiakkaan vahvistustyökalu 79

Nauhoituksen ohjaus 80
Datapalvelimen asentaminen 81
Edellytykset 81
Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen 82
Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle 82
Cisco Unified Call Manager -käyttäjät 83
Poisto 85
Poistetaan Webex WFO Smart Desktopia 85
Poistetaan GPO:lta 85
Tietojen siirron työnkulkukaaviot 87
Kaaviot: Nauhoituksen kaappaaminen ja toistotietojenkulku 87
Äänen toiston tietojenkulkukaavio 87
Näytön toiston tietojenkulkukaavio 89
Analytiikkatietojenvuokaavio 89
Puheen transkriptioanalyysin tietojen virtauskaavio 90
Pilvitallennustietojenvuon kaaviot 90
Pilvitallennustila CCaaS-käyttöönotoille 91
Asiakkaan isännöimien ACD käyttöönoton pilvitallennustila 91
Nauhoituksen salaus 92
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 93
Alustan kaappausmenetelmät 94
Tuetut kaappausmenetelmät alustan mukaan 94
Sonus-yhdyskäytävän nauhoitus 98

Esittely

WFO *:n suunnittelu- ja asennusoppaassa* Webex korkean tason yleiskatsaus Webex WFO:n rakenteista ja osista pilvessä. Siinä kerrotaan, miten Webex WFO asennetaan pilviympäristöön. Lisätietoja tuetuista integraatioista on saatavilla olevissa integrointioppaissa.

Opas on suunniteltu Ciscon käyttöönottoon ja tukee insinöörejä, Ciscon myyntiteknisten työntekijöitä, kumppaneita ja asiakkaita; Ciscon kehittäminen, markkinointi, myynti ja muut työntekijät eri puolilla organisaatiota voivat kuitenkin pitää sitä myös hyödyllisinä.

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	x	Rajoitettu									
perinteinen kiina (ldas-TW)	x	x	Rajoitettu									
tanska (da)	x	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	Tuotteensieerinen koulutus	Analytiikka								Tuoteohjeet
				Transkriptio*	Yhteisvaikutusyhteenveto	Lausekkeen osumat	Tunne	Ennusteet	Tekstianalytiikka	Aiheet: Trendikkäät	Automaattinen QM	
suomi (fi)	x	x	Rajoitettu	x	x	x		x				
ranska (fr)	x	x	x	x	x	x		x	x			Rajoitettu
kanadan ranska (fr-MYÖNTÄJÄ)	x	x		x	x	x		x	x			Rajoitettu
desaksa	x	x	Rajoitettu	x	x	x		x	x			Rajoitettu
italialainen (se)	x	x	Rajoitettu	x	x	x		x	x			
japani (ja)	x	x	x									
korea (ko)	x	x	x									
norwegian (nb)	x	x	Rajoitettu	x	x	x		x	x			
puola (pl)	Rajoitettu		Rajoitettu	x	x	x		x	x			
portugali (pt)	x	x	Rajoitettu	x	x	x		x	x			
portugali (Brasilia) (pt-BR)	x	x	x	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	x										
espanjan	x	x	x	x	x	x		x	x			Rajoitet
Espanjansessi es-MX)				x	x	x		x	x			
ruotsi (sv)	x	x	Rajoitet	x	x	x		x	x			

* Jotkin tuetut kielet saattavat tarvita lisämäärityksiä Webex WFO-käyttöönotolle. Tarkista Ciscon teknisestä tuesta, että transnscribe-kieli on määritetty sinulle.

Lisäkielien lisääminen tai nykyisten tarjousten lisääminen edellyttää yhteistyötä Ciscon kanssa. Lisätietoja saat tilin edustajalta.

in yleiskatsaus

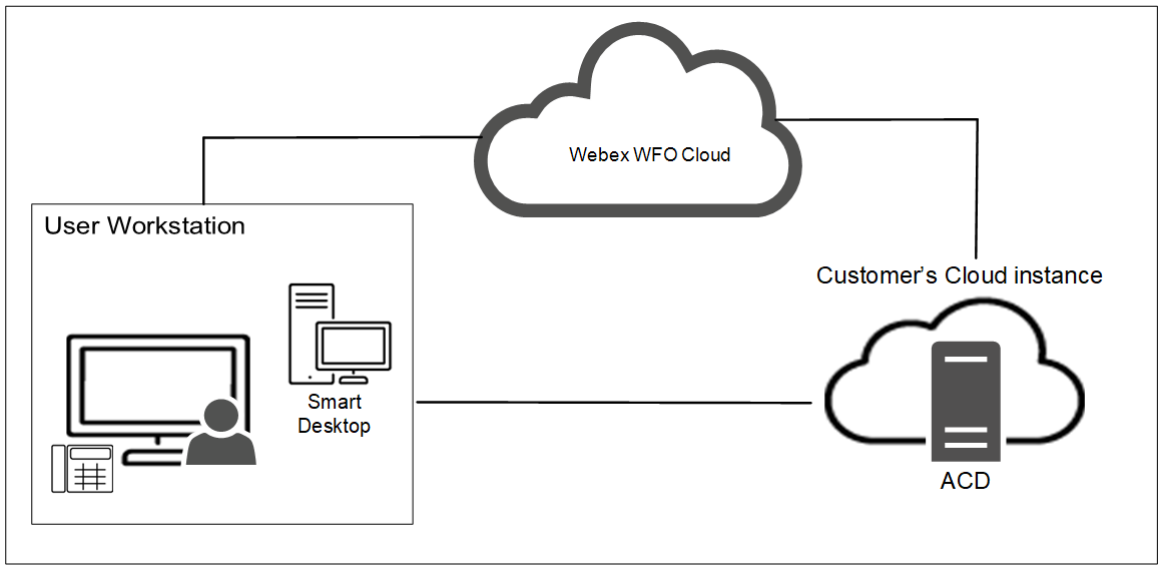
Koko Webex WFO Suite isännöi Cloudissa, jonka virtalähteenä ovat Amazon Web Services ja Microsoft Suite. Tiedot liikkuvat Webex WFO Cloudin, käyttäjän työasemien ja organisaation ACD välillä.

Webex WFO tukee kahta yleistä pilviasennusmallityyppiä. Cloud ACD -suunnittelumalli saattaa sopia seuraavassa esitettyihin kahteen kategoriaan sen mukaan, ACD organisaatio on integroitu Webex WFO:han. Nämä kaksi mallia ovat Contact Center palveluna (CCaaS) ja asiakkaan isännöima ACD.

WFO Cloud Design and Installation Guide Webex -oppaan *tiedot* koskevat molempia pilvimalleja, ellei niitä ole erikseen ilmoitettu.

CCaaS-käyttöönoton malli

CCaaS-käyttöönottomallien avulla CCaaS-toimittaja voi isännöidä ACD palveluita ja infrastruktuuria pilvessä. Tämä voi pienentää toimintateknologian kustannuksia ja tukea tapauksia. Lisätietoja tästä mallista on portin käyttöä ja tallennustilaa käsittelemmissäaiheissa.

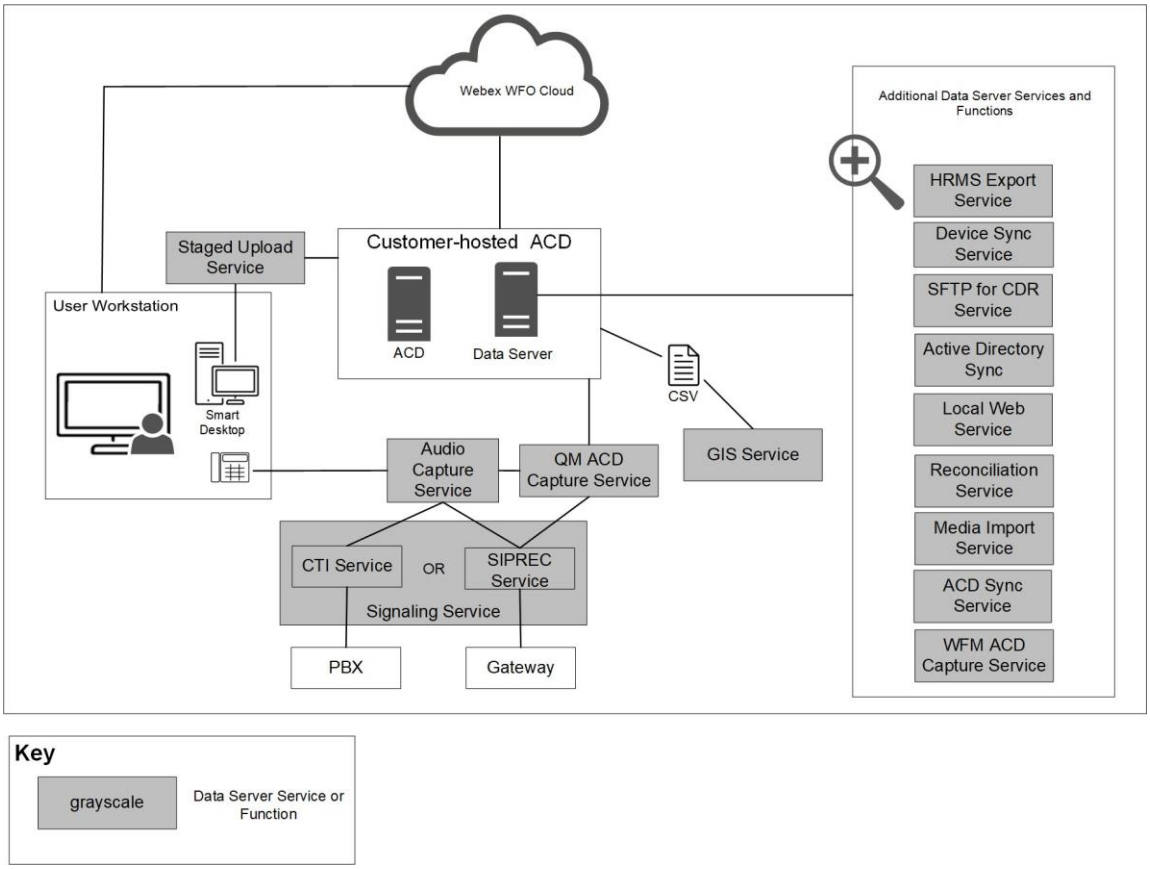


Asiakkaan isännöimään ACD käyttöönoton malli

Asiakkaiden isännöimillä ACD:illä ACD-infrastruktuuri elää asiakassivustolla yhdessä Webex WFO-datapalvelimen kanssa, jonka avulla tietoja välitetään asiakkaan isännöimille ACD. Webex WFO -tiedot Palvelin- ja asiakas isännöity ACD siirtää sitten tiedot WFO-pilven Webex. Tarkemmat tiedot

Tässä mallissa aiheissa Portin käyttö, Liityntäkomponentit ja Tallennus.

HUOMAUTUS Alla olevassa kaaviossa asiakas toimittaa ACD-, PBX- ja Yhdyskäytävä-laitteet. Nämä laitteet liitetään Webex WFO-tuotteen eri osatekijöisiin, mutta ne eivät ole osa Webex WFO -tuote.



Yleiskatsaus todennukseen

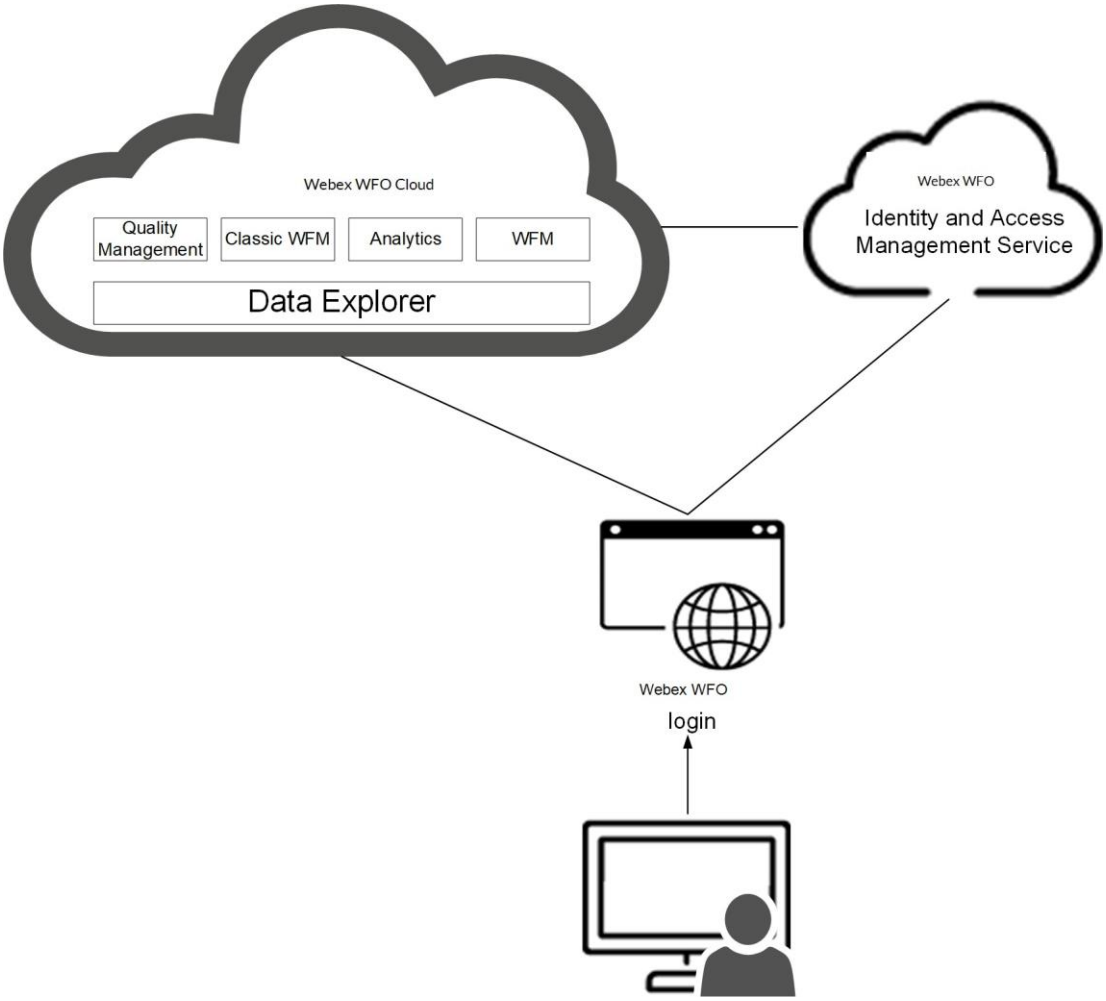
Todennus vahvistaa kaikkien WFO-Webex yhteydessä olevien identiteetin. Webex WFO mahdollistaa kahden menetelmän avulla järjestelmän käyttäjien todennuksen. Nämä menetelmät ovat Webex WFO-oletustodennus ja kertakirjautuminen käyttäen suojausvarmennuksen merkintäkieltä (SAML). Kun käyttäjät kirjautuvat sisään, he käyvät läpi Webex WFO Identity and Access Management (IAM) -todennuspalvelun. Kun Cisco on todentanut käyttäjän, käyttäjä voi käyttöoikeuksiensa perusteella käyttää kaikkia Webex WFO Suiten alueita.

Tunnettujen käyttäjätietojen todennusta hallitsee Webex WFO I am -palvelu. Webex WFO -tuotteesi käsittelevät tarkistusta. Kun SAML käytetään, Webex WFO toimii palveluntarjoajana (resurssipalvelin) ja asiakkaan identiteetin toimittaja (IdP) yhdistää käyttäjän Webex WFO-pilvi. Käyttäjän on oltava Webex WFO:ssa, jotta hän voi kirjautua sisään asiakkaan identiteetin toimittajalle.

Todennusprosessinkulku

Todennusprosessin vaiheet

1. Käyttäjä käyttää WFO-Webex. Jos heillä on istunto, he jatkavat WFO:n Webex. Jos ei, hänet ohjataan uudelleen Webex WFO I am -todennuspalveluun.
2. Jos käyttäjällä on istunto Webex WFO I am -todennuspalvelussa, hänet ohjataan heti takaisin Webex WFO:han, jossa Webex WFO luo käyttäjälle istunnon.
3. Jos käyttäjällä ei ollut Webex WFO I -todennettu istunto, häntä pyydetään antamaan sähköpostiosoite.
4. Sähköpostiosoite kuuluu vain yhdelle Webex WFO-käyttäjälle, käyttäjä ohjataan joko asiakkaan IdP:hen SAML kautta tai käyttäjää pyydetään antamaan salasanansa Webex WFO I am -todennuspalveluun sen mukaan, miten asiakas on määrittänyt todennuksen.
5. Kun käyttäjä on todennettu, häntä pyydetään valitsemaan vuokralainen, jos hän kuuluu useampaan kuin yhteen, tai hänet ohjataan heti takaisin Webex WFO:han, jossa istunto luodaan.


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

Järjestelmävaatimukset

Webex WFO:n release notes sisältää uusimmat tiedot järjestelmävaatimusten, yhteensopivuuden, vikakorjaustoimintojen ja uusien toimintojen muuttamisesta. Aiempien huomautusten arkistot ovat saatavilla.

Selaimet

Webex WFO:han käytetään Internetiä ja moderneja versioita Chrome-, Edge- tai Firefox-web-selaimista ja etätyöpöydistä. Jokainen käyttäjä tarvitsee yksilöivän sähköpostiosoitteen, josta tulee hänen käyttäjänimensä.

Verkon kaistanleveys

Tuotettu äänimediatieto, joka ladataan Webex WFO:han käsittelyä ja tallennusta varten, edellyttää verkon kaistanleveyden saatavuutta. Jotta lataukset, puheviestinnät tai muut asiakassovellukset eivät keskeyty, on erittäin suositeltavaa laskea arvioitu kaistanleveyskulutus alla olevien kaavojen perusteella ja ymmärtää, miten tämä vaikuttaa verkkoon.

- Nauhoitusaika = (käyttäjien#) × (# puheluja käyttäjää kohden päivässä) × (puhelun pituus keskimäärin (minuutit))
- Lataa kaistanleveys = äänitallenteet = 0,48 MB × nauhoitusaika
- Näytön latauksen kaistanleveys on 1,5 MB minuutissa näyttöä kohden.

Virheelliset vaatimukset

Tuetut ympäristöt

Webex WFO tukee useita ympäristöjä ja menetelmiä.

Viimeisimmät tuetut yhteensopivuustiedot ovat osoitteessa www.cisco.com.

Työpöytäohjelmisto

.NET-kehys

Webex WFO Smart Desktop vaatii .NET Framework 4.5:n Analytics-ominaisuudelle. Jos sitä ei ole asennettu, Webex WFO ei voi kaapata selaintapahtumia osana Desktop Analytics -tietoja. Voit ladata sovelluksen .NET Framework kohteesta 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 Cisco 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 kohteeseen https://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.

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 kaappaus

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.

PCI DSS -yhteensopivuus

HUOMAUTUS Webex WFO v10.3 ja sitä uudempi tukevat TLS v1.2 ja ovat vanhentuneet TLS v1.1.

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*

Tiedostojen salaus

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

Salasanakäytäntö

Salasanan syidensystä koskevat vaatimukset

Salasanojen on oltava seuraavien sääntöjen mukaisia.

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

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

- Nimeä tai sähköpostiosoitetta ei voi sisältää.

HUOMAUTUS Salasanat eivät vanhene.

Ratkaisut, jotka ovat yritysratkaisuja, jotka ovat

Webex WFO tarjoaa korkean saatavuuden ja redundanssin pilviasetuksia käyttämällä kahta menetelmää, georeplikointia Webex WFO Cloud -Webex-osille ja tavoitettavuusvyöhykkeitä AWS-osille Webex WFO Cloudissa.

Georeplikointi

Georeplikointi tarjoaa korkean tason liiketoimintaan liittyvää alistuminen, koska se vähentää palautumisaikaa ja rajoittaa tietojen häviämistä, joka liittyy palautumiseen siinä epätodennäköistä, että koko datakeskus katoaa. Geokopiointi jäljittelee ensisijaisessa tietokannassa tehtyjä tapahtumia toisen tietokeskuksen toissijaiseen tietokantaan. Sitä enimmäismäärää, jonka palvelu menettää toipuessaan häiriötapahtuman (kuten menetetyn datakeskuksen) jälkeen, kutsutaan palautuspisteen tavoitteeksi. Georeplaation osalta RPO on 15 minuuttia verrattuna vakioratkaisun viikkoon.

Tavoitettavuusvyöhykkeet

Amazon Web Servicesin (AWS) alueella on useita tavoitettavuusvyöhykkeitä. AWS-alueilla sijaitsevat tavoitettavuusvyöhykkeet ovat täysin riippumattomia datakeskuksia. Tavoitettavuusvyöhykkeillä on vikasietoinen teho ja lyhytaikainen verkkoyhteys AWS-alueella, jossa ne sijaitsevat. Tämä tarkoittaa, että tavoitettavuusvyöhykkeet ovat täysin erillään muiden tavoitettavuusvyöhykkeiden virheistä. Siksi tavoitettavuusvyöhykkeitä voidaan käyttää korkean saatavuuden saavuttamiseksi poistumatta alueelta, koska jokaiseen alueeseen on rakennettu irtisanomisia.

Portin käyttö

Seuraavassa luetellaan Webex WFO-liityntäosien ja valinnaisten Webex WFO-tietopalvelinosien 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:

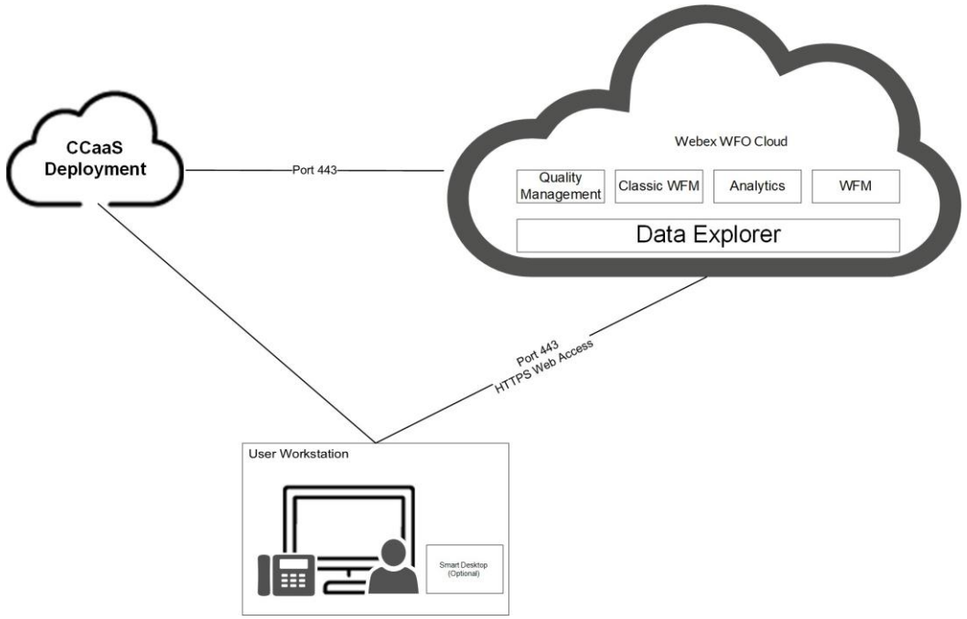
- Smart Desktop

Datapalvelinkomponentit:

- Datapalvelin – ACD synkronointi: 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, Cisco Unified Communications Manager verkon nauhoitus
- Datapalvelin – Signalointi: SIPREC

CCaaS-portit

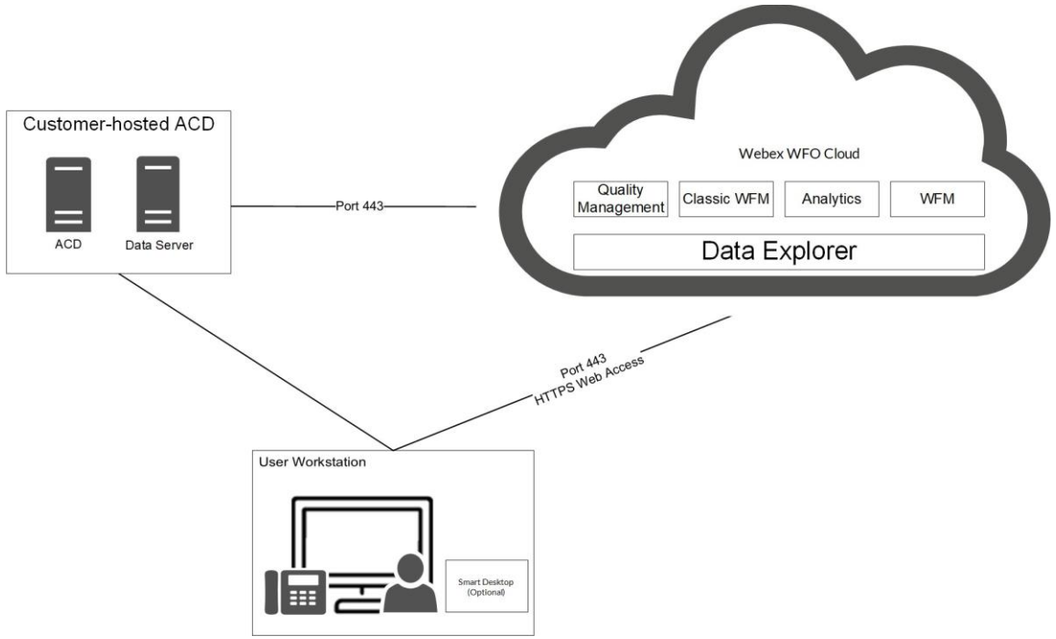
CCaaS-käyttöönoton malliintegraatiot edellyttävät, että portti 443 on avoinna. Port 80 -pyynnöt ohjataan uudelleen kohteeseen 443 HTTPS-pyyntöinä.



Asiakkaan isännöimien ACD portit

Asiakkaan isännöimien asennusmalliintegraatioiden mukaan portin 443 on oltava avoinna. Port 80 -pyynnöt ohjataan uudelleen kohteeseen 443 HTTPS-pyyntöinä.

Porttien 80 ja 443 lisäksi asiakkaiden isännöimien ACD käyttöönoton integrointi edellyttää myös, että portti 1433 on avoinna. Portti 1433 mahdollistaa yhteyden SQL-tietokantaan.



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, datapalvelin	CUCM-laskutuspalvelu	—
TCP 8443	CUCM AXL ja aluetietopalvelimen välinen yhteys ACD Synkronoi asetukset datapalvelimessa	Datapalvelin	CUCM AXL	—
Datapalvelin – ACD synkronointi: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE AW SQL -palvelintietokannan ja regional datapalvelimen välinen yhteys ACD datapalvelimen synkronointiasetukset	Datapalvelin	Cisco Unified CCE AWDB - SQL Palvelintietokanta	—
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE HDS SQL -palvelintietokannan ja molempien alueellisten tietopalvelimenkopiointiasetusten välinen yhteys	Datapalvelin	Cisco Unified CCE HDS - SQL	—

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
	ja regional data server ACD tietojen kaappausasetuksia Palvelin		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 sekä alueelliset datapalvelimet ACD synkronointiasetuksia että aluekohtaisia Datapalvelimen ACD kaappaamisen asetukset	Datapalvelin	Unified CCX 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	Datapalvelin	Cisco Unified	Puoli B oletus. Tämä on RMCM.

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
	B) ja nauhoitus- CTI Signaling Server Settings -asetukset datapalvelimella		CCX CTI -palvelu (puoli B)	Unified CCX järjestelmäparametreissa määritetty TCP portti. Unified CCX ACD määrityksessä määritetty CTI-palvelimen portti.
Datapalvelin – GIS				
—	—	—	—	Vaikka GIS ei kuuntele suoraan porttia, tiedostot on kopioitava datapalvelimelle. Jos kopiointi tapahtuu FTP kautta, käytetään porttia 20 ja 21.
Datapalvelin – nauhoittaa/kaapata				
UDP 39500–43500	Nauhoitus RTP	Puhelin- tai ääniyhdyskäytävä	Äänen kaappaaminen (nauhoituspalvelin)	—
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	Viestityspalvelin	—

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
		Asiakkaat		
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
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	—

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
TCP 59106	Nauhoituksen signalointi	Äänen kaappaaminen (nauhoituspalvelimet)	Viestityspalvelin	—
TCP 59107	Hazelcast	Viestityspalvelinklumppani	Viestityspalvelin	—

Tietoja tallennustilasta

On tärkeää huomata ero vaaditussa tallennustyypissä Webex WFO:ssa.

Mediatallennus on pysyvä mediatiedostojen tallennuspaikka. Se soveltuu pitkäaikaiseen tallennukseen, eikä sitä käytetä toistoon, ellei nopea verkkotallennus ole myös määritetty käyttämään samaa sijaintia.

High Speed Network Storage tarkoittaa nopeaa verkkoa, jota käytetään väliaikaisten tiedostojen tallentamiseen, kansion sijaintiin, jossa kaikki toiminnallinen käsittely tapahtuu, ja johon analytiikkatiedot (Lucene) tallennetaan. Tämä sisältää joukkovientikäsittelyn, Lucene-hakemiston sijainnin, mediamuunnoksen, median toiston ja tiedostot, jotka järjestelmä poistaa 24 tunnin kuluttua koko päivän ajan, lukuun ottamatta analytiikkaa.

> **HUOMAA** Analytics-tiedostot tallennetaan nopeaan verkkotallennustilaan, mutta ne eivät sisälly järjestelmän poistamiin tiedostoihin päivän aikana.

Kun soittoa pyydetään toistoa varten, järjestelmä hakee tiedoston pysyvästä tallennustilasta ja sijoittaa sen väliaikaiseen hakemistoon High Speed Network Storage -tasolle, jotta se voidaan käyttää välittömästi. Sieltä se suorittaa transkoodauksen ja suoratoiston.

Järjestelmänvalvojan asetukset

Kun määrität järjestelmän ensimmäistä kertaa, **oletusmediatallennuspaikka** määritetään järjestelmänvalvojan tallennussijaintisivulla.

> **HUOMAUTUS** Alkuasennuksen aikana **oletusmediatallennuspaikka** on nopea verkkotallennus- ja mediatallennuspaikkasi. Lisätoimia tarvitaan nopean verkkotallennustilan ja mediatallennustilan erottamiseksi eri paikkoihin. Verkko- ja mediatallennuspaikat ovat jyrkästi Erilaisia suorituskykyominaisuuksia. Tästä syystä molempien vaihtoehtojen valitsemista oletustallennuspaikaksi ei suositella, koska se voi johtaa suorituskykyongelmiin.

Määritä erilliset verkko- ja mediatallennuspaikat

1. Ennen kuin luot vuokralaisen, siirry järjestelmänvalvojan portaaliin > Sovellusten hallinta > Järjestelmän asetukset > Säilytyspaikka.
2. Napsauta **Luo uusi tallennuspaikka**.
3. Luo nopea verkkotallennuspaikka kirjoittamalla yksilöllinen nimi **Nimi** -kenttään.
4. Valitse avattavasta Tyyppi-luettelosta **Verkko (pikakäyttö)**.
5. Valitse **Oletukset**-kohdassa **Verkko** -valintaruutu.

6. Määritä loput **Network Storage Configuration** -kentät.
7. Napsauta **Tallenna**.
8. Voit luoda mediatallennuspaikan siirtymällä takaisin kohtaan Sovellusten hallinta > Säilytyspaikka.
9. Napsauta **Luo uusi tallennuspaikka**.
10. Luo mediatallennuspaikka kirjoittamalla yksilöllinen nimi **Nimi** -kenttään.
11. Avattavassa Tyyppi-luettelossa **Verkko (pikakäyttö)** on esivalittu.
12. Valitse **Oletukset**-kohdassa **Media** -valintaruutu.
13. Määritä loput **Network Storage Configuration** -kentät.
14. Napsauta **Tallenna**.

PARAS KÄYTÄNTÖ Poista alkuperäinen **oletusmediatallennussijainti** , kun uudet verkko- ja mediatallennuspaikat on määritetty.

Määritä vuokralaisen tallennustila

Suorita tämä toimenpide, kun luot uuden vuokralaisen järjestelmänvalvojan portaalista.

1. Siirry kohtaan Sovellusten hallinta > Vuokralaisen hallinto > Vuokralaiset.
2. Etsi Tallennussijainti-osiosta oletusarvoinen nopean verkon tallennussijainti ja valitse **Saatavilla** -valintaruutu.
3. Etsi median oletustallennuspaikka ja valitse **Saatavilla** - ja **Oletus** -valintaruutu.
4. Napsauta **Tallenna**.
5. Vahvista kirjautumalla sisään vuokraajaan ja siirtymällä kohtaan Sovellusten hallinta > Järjestelmän asetukset > Tallennusprofiilit.
6. Napsauta avattavaa **Tallennuspaikka** luetteloa. Verkko- ja mediatallennuspaikat näkyvät avattavassa luettelossa.

   HUOMAA Älä valitse verkkotallennustilaa tallennusprofiiliksi.

Varastointitasot

Yhteystietojen tallennustasoja on kolme:

- Amazon S3 (Immediate Access) – Amazon S3 -tallennustilaa (vakio) käytetään päivittäisen toiminnallisen sisällön, kuten mediatiedostojen (ääni ja näyttö) ja historiatietojen tallentamiseen lyhyemmäksi ajaksi (12–24 kuukautta) raportointiin, ennustamiseen ja ajoitukseen. Vastausprosentit käyttäjien pyyntöihin voivat olla

Lähellä välitöntä sekunneissa, mutta se voi vaihdella hieman tietojen määrän tai pyydettyjen tietojen tyypin mukaan.

- Amazon S3 Shared (Immediate Access) – Samanlainen kuin Amazon S3 -tallennustaso, paitsi että useat vuokralaiset tallentavat tietonsa samaan Amazon S3 -tallennusämpäriin vuokralainenkohtaan kansioon.
- Verkko (Instant Access) – Verkon tallennustilaa (suorituskykyä) käytetään käyttäjälähtöistä mediasisältöä, Analytiikka- ja Datamart-sisältöä varten. Tämä on tallennusalueen verkko (SAN) tai tiedostopalvelin. Sen avulla käyttäjäpyyntöihin vastataan lähes välittömästi. Nämä tiedot asuvat työnkulun määrittämän ajan, jonka jälkeen ne tyhjennetään. Järjestelmänvalvojat voivat valinnaisesti määrittää vaihekohtaisen lataussijainnin, jossa on tietoja, ennen kuin ne ladataan pitkäaikaiseen reaaliaikaiseen tietojen tallennussijaintiin.

Voit myös antaa kolmannen osapuolen tallentaa tietosi, kun se on ylittänyt säilytysaikansa. Kun tiedot on tallennettu, ne tyhjennetään Webex WFO:sta. Kun noudat tallennettuja tietoja, sinun on tarkasteltava sitä muilla sovelluksilla kuin Webex WFO:lla.

- Vuokralaiset – Määritä ja määritä vuokralaisten tallennussijainti vuokralaisten kohdalla vuokralaisten tallennussijainnin avulla.

Tallennustilat

Webex WFO Cloud käyttää käyttämääsi kokonaiskäyttöä varten älykkäitä säilöytyspalveluita, jotka käyttävät yhtä HINTAA YHTÄ OHJELMISTOA kohden kuukauden aikana. Uudet tiedostot ja tiedostot, joita on käytetty äskettäin, ovat heti saatavilla. Vanhemmat tiedostot, joita ei ole viime aikoina käytetty, noudetaan hieman hitaammin tallennustilasta, johon ne on saatettu siirtää. Vanhempien tiedostojen noutaminen kestää yleensä vain muutaman sekunnin.

Tietojen yleinen tuonti ja vienti

Tässä ohjeaiheessa kuvataan menetelmät, joilla tietoja voidaan tuoda WFO-Webex ja viedä niistä.

Tietojen yleinen tuonti ja vienti Webex WFO:n kautta

Webex WFO:n avulla voit tuoda ja viedä useita erityyppisiä tietoja. Seuraavassa kuvataan, mitä tietoja voidaan tuoda ja viedä sekä miten niitä voidaan tuoda ja viedä. Tuodut tai viedyt datatiedostot ovat CSV-muotoisia. Seuraavia tietoja voidaan tuoda ja viedä:

- Maailmanlaajuisesti voit tuoda ja viedä käyttäjiä, ryhmiä ja ryhmiä.
- Analyticsissa voit tuoda ja viedä lauseita ja sovelluksia.
- Laatuhallinnassa voit tuoda ja viedä arviointilomakkeita sekä viedä yhteystietoja.

HUOMAUTUS Päätallenteiden yleinen yhteydenottovienti ei ole tuettu.

API:en tuonti ja vienti

Nämä API:t paljastavat REST-kaltaisia päätepisteitä tietojen tuontia ja vientiä varten:

- API tuominen – mahdollistaa sen, että voit noutaa tietoja taustaobjektimalleista (taustamallikentistä ja niihin liittyvistä tyypeistä) ja tuoda tiedot CSV tiedostoista taustamalleihin
- vie API – mahdollistaa tietojen noutamisen taustamalleista CSV muodossa.

Lisätietoja on *Webex WFO API -viiteoppaassa* .

Yhteystietojen vienti yleinen

Voit viedä useiden yhteystietojen tietoja avattavan Interactions-sivun Asetukset-luettelon Yleinen yhteystietojen vienti -toiminnolla. Viedyt tiedostot tallennetaan asianmukaisesti nimettyihin kansioihin ulkoiseen tallennussijaintiin. Ulkoinen tallennustila voidaan määrittää niin, että yhteys on välitön tai välitön. Lisätietoja ulkoisesta tallennustilasta on Webex WFO-käyttöoppaan "Tallennusprofiilien määrittäminen".

HUOMAUTUS Yhteystiedot ja etäviestintä viedään CSV tiedostoina.

Ajoita uudelleensyistävä joukkoyhteystiedon vienti

1. Luo ja tallenna suodatinsarja Vuorovaikutukset-sivulla.

   TÄRKEÄÄ Sinun on määritettävä kaikki suodatinjoukkoon lisätyt suodattimet. Jos kaikkia suodattimia ei ole määritetty kokonaan, yleinen kontekstin vienti epäonnistuu.

   ESIMERKKI Lisäät ennakoivan verkon promoottorin **pistemäärän** suodattimen suodatinjoukkoon. Valitset **avattavasta** Operaattori-luettelosta **Vastaa-vaihtoehdon, mutta et anna numeroa Piste-kenttään .** Jos tätä suodatinta ei määritetä kokonaan, yleinen yhteystiedon vienti epäonnistuu.

2. Napsauta Asetukset-kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Napsauta **Uusi vienti -** välilehteä.
4. Määritä vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Vie nimi – Anna yhteystiedon yleinen vientitiedoston nimi.

   Tallennettu haku – Valitse tallennettu suodatinjoukko.

   Tallennussijainti – Valitse ulkoinen tallennussijainti, johon haluat viedä yhteystiedot.

   Mediatyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO käyttää ääni- ja videotiedostoja.

   - **Ääni-/videomuodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa ääni-/videomedia viedään. Vain yhteyshenkilöille, joilla on sekä ääni- että näyttötallenteita.
   - **Vain ääni -muodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa vain äänimedia viedään. Käytettävissä vain yhteyshenkilöille, joilla on äänitallenteita.
   - **Ei mitään** – Valitse **Transkriptiot vain** , jos haluat viedä vain transkriptioita.

   Analytics Output Format – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotietoja: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Vie **vain CSV tiedosto, jossa on etätiedosto, valitsemalla Ei mitään** .

5. Valitse **Lähetä ajoitettu vienti** ja ajoita vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Viikoittain – Valitse vähintään yksi viikonpäivä ja valitse päivien aika, jolloin WFO Webex ne viedään.

   Kuukausittain – Valitse kuukauden päivä ja valitse sitten kyseisenä päivänä aika, jolloin Webex WFO vie yhteystiedot.

6. Valitse **Luo**.

Kun luot ajoitettavan joukkoyhteystiedon vientiin, Webex WFO tallentaa vientipuhelun. Muokkaa vientiä napsauttamalla **Tallennettu yhteystiedon vienti -** välilehteä ja valitsemalla vieminen avattavasta **Tallennettu tiedostonimi** -luettelosta.

HUOMAUTUS Ensimmäinen ajoitettu vienti (viikoittainen tai kuukausittain) on tapahduttava Sovelluksen dynaaminen päivitys -tehtävän seuraavan ajastimen jälkeen. Muussa tapauksessa ensimmäinen ajoitettu vienti ei todenna,
Tosin tulevalla tuotteilla on. Sovelluksen dynaaminen päivitys -tehtävä suoritetaan oletusarvoisesti joka ikinen minuutti. Tarkista aikataulu järjestelmänvalvojalta.

Vie yhteydenotot heti

1. Luo ja tallenna suodatinsarja Vuorovaikutukset-sivulla.

   TÄRKEÄÄ Sinun on määritettävä kaikki suodatinjoukkoon lisätyt suodattimet. Jos kaikkia suodattimia ei ole määritetty kokonaan, yleinen kontekstin vienti epäonnistuu.

   ESIMERKKI Lisäät ennakoivan verkon promoottorin **pistemäärän** suodattimen suodatinjoukkoon. Valitset **avattavasta** Operaattori-luettelosta **Vastaa-vaihtoehdon, mutta et anna numeroa Piste-kenttään .** Jos tätä suodatinta ei määritetä kokonaan, yleinen yhteystiedon vienti epäonnistuu.

2. Napsauta Asetukset-kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Napsauta **Uusi vienti -** välilehteä.
4. Määritä vienti seuraavassa kuvatulla tavalla.

   Vie nimi – Anna yhteystiedon yleinen vientitiedoston nimi.

   Tallennettu haku – Valitse tallennettu suodatinjoukko.

   Tallennussijainti – Valitse ulkoinen tallennussijainti, johon haluat viedä yhteystiedot.

   Mediatyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO käyttää ääni- ja videotiedostoja.

   - **Ääni-/videomuodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa ääni-/videomedia viedään. Vain yhteyshenkilöille, joilla on sekä ääni- että näyttötallenteita.
   - **Vain ääni -muodot** – Valitse tiedostomuoto, jossa vain äänimedia viedään. Käytettävissä vain yhteyshenkilöille, joilla on äänitallenteita.
   - **Ei mitään** – Valitse **Transkriptiot vain** , jos haluat viedä vain transkriptioita.

   Analytics Output Format – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotietoja: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Vie **vain CSV tiedosto, jossa on etätiedosto, valitsemalla Ei mitään** .

5. Valitse **Lähetä vienti heti**.
6. Valitse **Luo**.

Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset

Ciscon mukaan sinun on valittava käyttöoikeustyyppi joukkoyhteystiedon vientiä varten.

- **Vakiokäyttöoikeus** – Vie jopa 1 000 yhteyshenkilöä päivittäin käyttöliittymän kautta.
- **Suorituskykykäyttöoikeus** – vie yhteydenottoja useaan kertaan määrittämällä useita yhteystiedon vientitöitä määräajoin jokaisena päivänä.

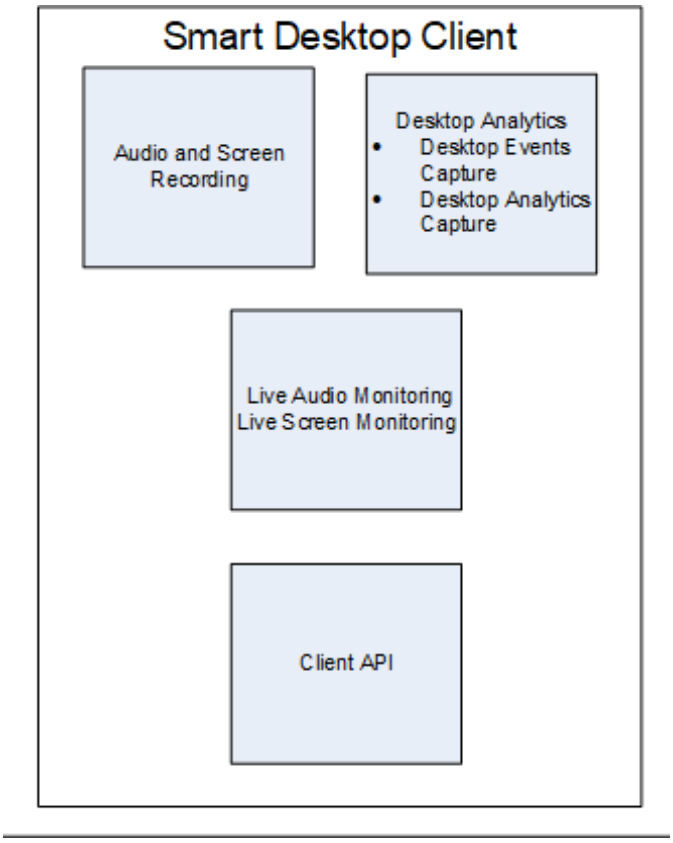
HUOMAUTUS Oletusarvoisesti jokainen vientivienti, joka on rajoitettu 10 000:een työtä kohti, ja performance-lisenssin kanssa olevien yhteydenottojen kokonaismäärä päivässä on enintään 40 000. Mikäli niitä on lisättävä
raja-arvot, ota yhteyttä Cisco Professional Services- tai Cisco Support Services -palveluihin.

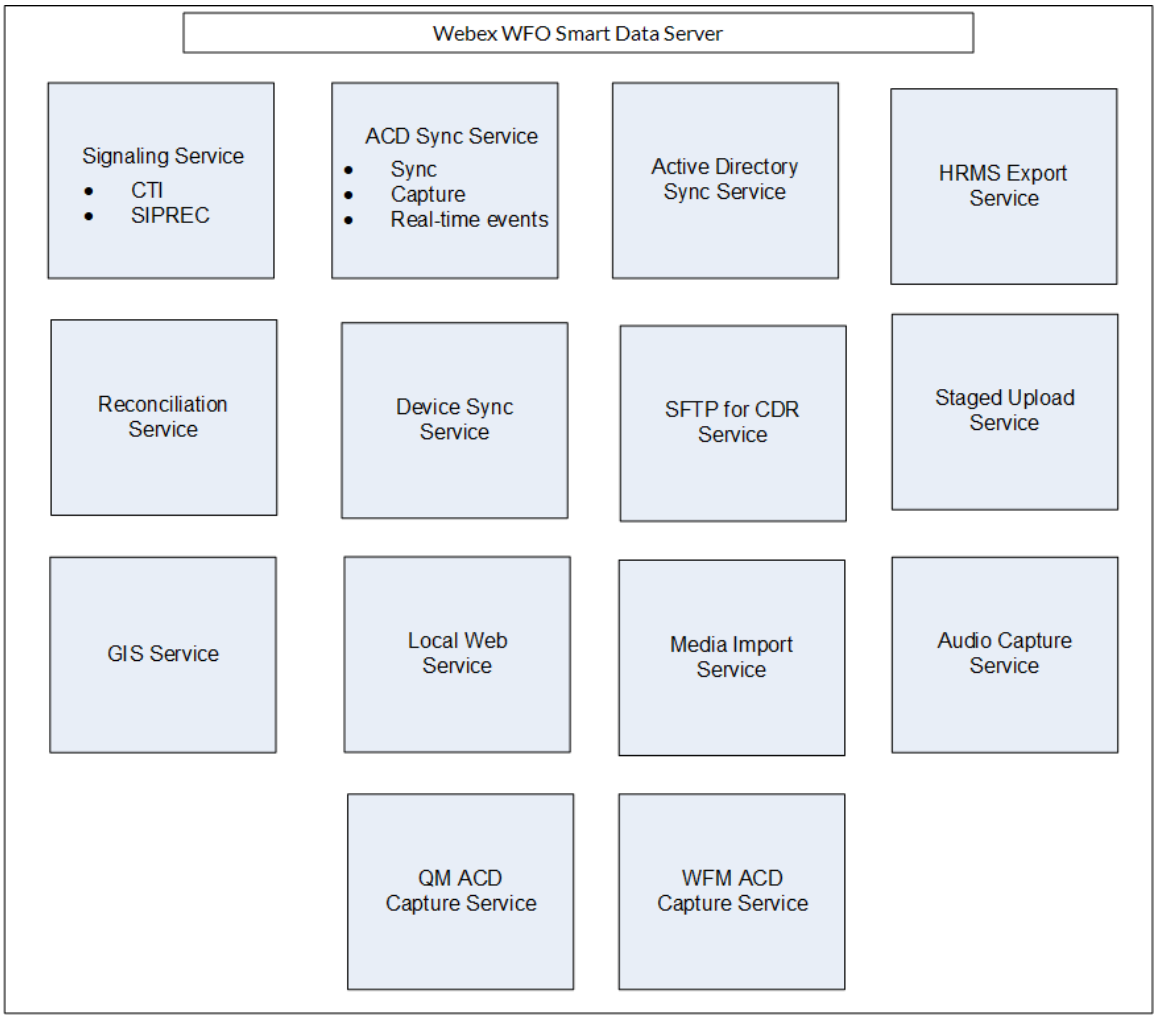
Yleinen yhteystietotiedostojen tallentaminen ja käyttäminen

Webex WFO:n vientiin ja tallentaa suuria yhteystietotiedostoja Paljon tavaraa -kansioon määrittämääsi ulkoiseen tallennussijaintiin (lisätietoja on kohdassa Sovellusten hallinta > Yleinen >-järjestelmän määritys > ulkoinen tallennustila).

Liityntäkomponentit

Webex WFO-liityntäkomponentit luetellaan Webex WFO Smart Desktop Client -asiakkaassa. Webex WFO Smart Desktopin avulla voit tarkastella edustajan tilaa, kuunnella puhelua ja katsella edustajan näyttöä reaaliaikaisesti. Webex WFO -datapalvelin on valinnainen osa pilviintegraatiomallisi mukaan.





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

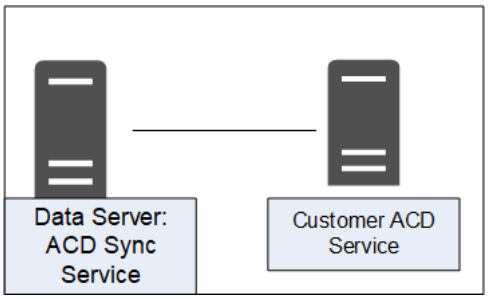
WFO:ssa Webex seuraavat ovat datapalvelimen toimintoja, niiden kuvauksia ja palvelua, johon ne tasataan.

- 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).

Webex WFO ACD -synkronointipalvelu

ACD-synkronointipalvelua käytetään synkronoimaan käyttäjä- ja työryhmän tiedot tuetuista ACD. Synkronointiprosessi on käynnissä 10 minuutin välein, jotta ACD tehdyt muutokset voidaan päivittää Webex WFO:han.



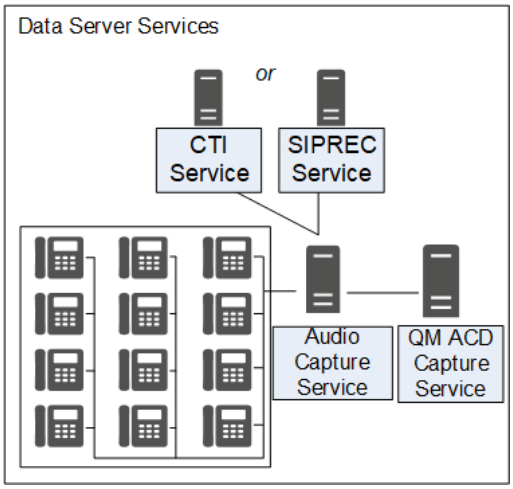
ACD synkronoi palvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu ACD synkronointipalvelun perusyhteys:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
Vuokraajan ACD-palvelu	Päivitykset ACD edustajan tai työryhmän tietoihin

Webex WFO-äänen kaappauspalvelu

Webex WFO käyttää Audio Capture -palvelua edge-palvelin- tai yhdyskäytävä (SBC) -äänentallennusympäristöissä. Se voidaan liittää ryhmiin. Ensisijainen signalointipalvelu (CTI tai SIPREC) määrittää puheluita palvelimien kaappaamiseksi round robin -algoritmilla. Äänensieppauspalvelut voidaan määrittää aktiivisiksi/aktiivisiksi tai valmiustilan palveluiksi.



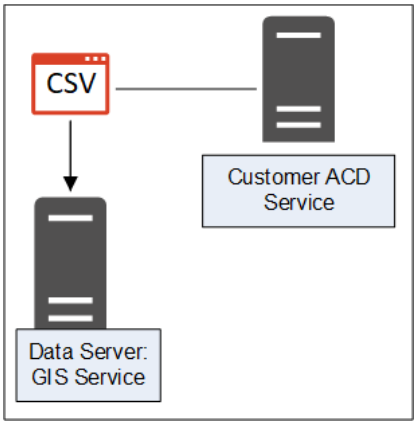
Äänen kaappaamispalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu äänen tallennuksen perusyhteys:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
CTI-palvelu	Vastaanottaa signalointia äänen kaappaamista varten
SIPREC-palvelu	Vastaanottaa signalointia äänen kaappaamista varten

Webex WFO GIS -palvelu

Käytä Gis(Generic Interface Service) -palvelua ulkoisen yhteydenoton sisällön tuontiin kohteesta . CSV tiedosto Webex WFO:han.



GIS-palveluyhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu gis-palvelun perusyhteys:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
Vuokraajan ACD-palvelu	Päivitykset ACD edustajan tai työryhmän tietoihin
Ulkoinen. CSV-tiedosto	Edustajan tai ryhmän tietojen päivitysten ulkoinen tiedostolähde voi olla yksittäinen tai useita tiedostoja

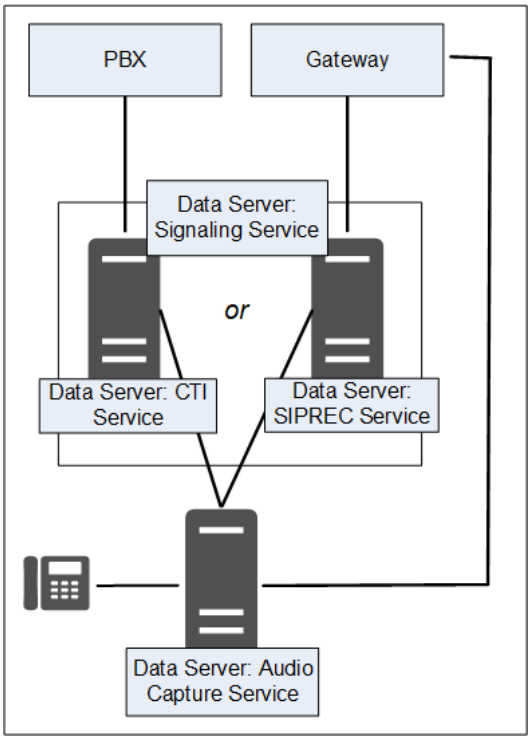
Webex WFO-signalointipalvelu

Signalointipalvelu voi olla joko CTI tai SIPREC:

- CTI Signaling -palvelua käytetään edge-palvelimen nauhoitusympäristöissä tapahtumien seuraamiseen ja lopettamiseen sekä CTI puhelun nauhoitusten CTI kaappaamiseen.
- SIPREC-signalointipalvelua käytetään SBC-nauhoitusympäristöissä tapahtumien seuraamiseen ja lopettamiseen sekä SIPREC-nauhoitusten säikyttelyyn.

Voit määrittää CTI- tai SIPREC-palvelut redundanssia varten.

HUOMAUTUS Äänen kaappaaminen -palvelu voidaan linkittää vain yhteen puhelinryhmään, johon kuuluu CTI- tai SIPREC-palvelu.



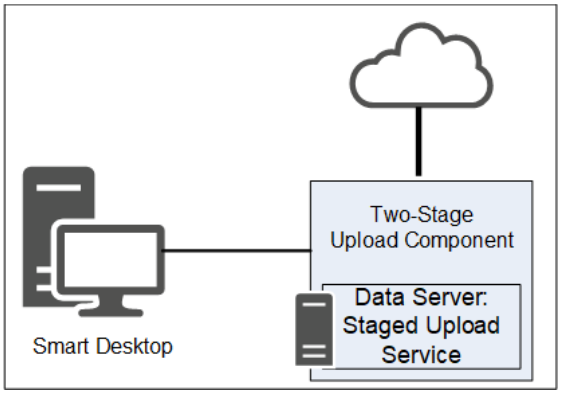
Viestityspalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu signalointipalvelun perusyhteys:

Tyyppi	Muodosta yhteys palveluun
CTI	PBX-palvelu
	Äänen kaappaaminen -palvelu
SIPREC	Yhdyskäytävä/SBC-
	palvelun
	äänenkaappauspalvelun
	QM ACD kaappaaminen
	-palvelu

Webex WFO-vaiheinen latauspalvelu

Webex WFO Staged Upload -palvelu kerää paikallisesti yhteystietoja Smart Desktop Client -käyttäjiltä ja lataa tiedostot määräajoin pilven Webex WFO-osaosille.



Kaksivaiheinen latausosa

Kaksivaiheisen latauksen osan avulla voit lähettää tietoja tietopalvelimesta määräajoin WFO-Webex ydinosiin.

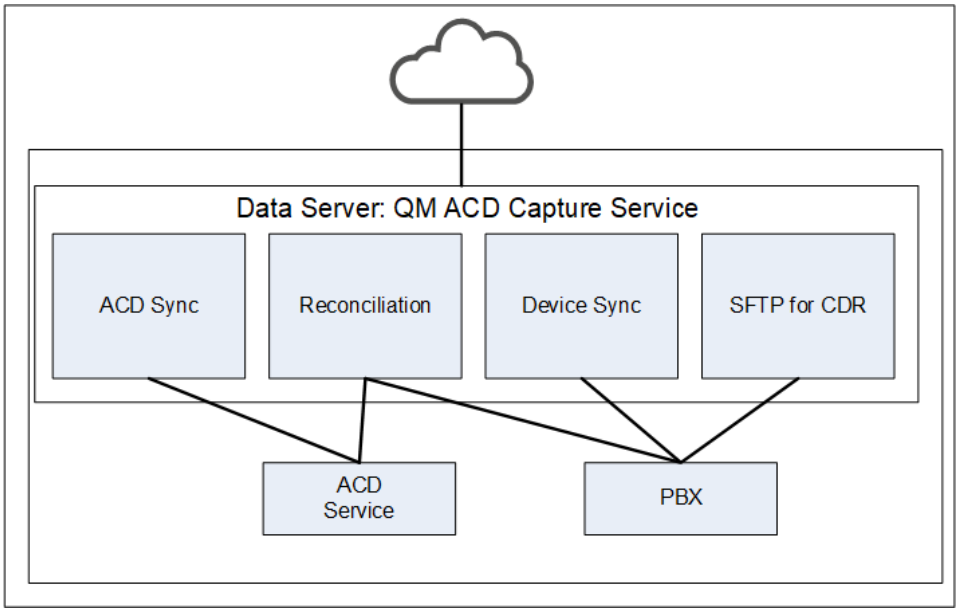
Vaiheitettu latauspalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu vaiheitettuun latauspalveluun liittyvät perusyhteydet:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
Vuokraajan ACD-palvelu	Päivitykset ACD edustajan tai työryhmän tietoihin

Webex WFO-QM ACD kaappauspalvelu

Webex WFO käyttää QM ACD Capture -palvelua tallentaakseen mukautettuja psykologioita ja yhdyskäytävän kautta vastaanotettuja vastattavia puheluita.



QM ACD kaappauspalvelun komponentit

QM ACD Capture -palvelu koostuu neljästä osasta:

- QM ACD historiallinen kaappausosa
- QM ACD reaaliaikainen kaappaaminen
- QM GIS -kaappausosa

QM ACD historiallinen kaappausosa

QM ACD Historical Capture -komponentit vangitsevat mukautettua tietokantaa, jossa on ACD mukautettua, syseeristä ja sykäystä kuvaava data.

QM ACD reaaliaikainen kaappaaminen

QM ACD Reaaliaikainen kaappaaminen -komponentit tallentavat yhteystietoja.

QM GIS -kaappausosa

QM GIS Capture -komponentin tuonti ulkoiseen QM yhteydenottoon.

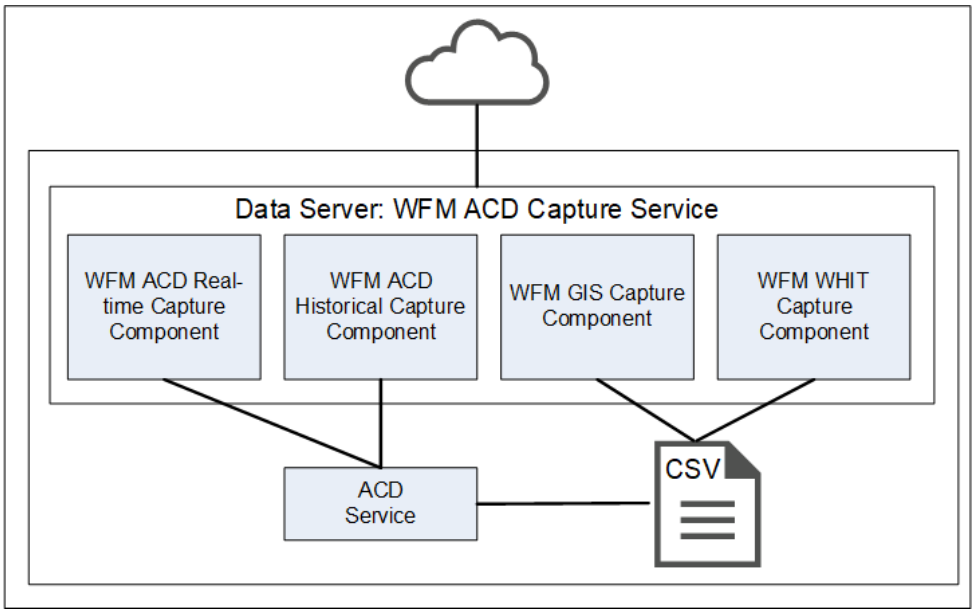
QM ACD Kaappaa palveluyhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu QM ACD kaappaamisen perusyhteys:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
Vuokraajan ACD-palvelu	Päivitykset ACD edustajan tai työryhmän tietoihin

Webex WFO-WFM ACD kaappauspalvelu

Webex WFO WFM ACD Capture -palvelu tallentaa historiallista ja reaaliaikaista ACD-tietoa WFM ja ACD ohjelmistoa, joka liitetään puheluyhteystietoihin mukautetuna stondina.



WFM ACD kaappauspalvelun komponentit

WFM ACD Capture -palvelu koostuu neljästä osasta:

- WFM ACD historiallinen kaappausosa
- WFM ACD reaaliaikainen kaappaaminen
- WFM GIS -kaappausosa
- WFM WHIT-kaappausosa

WFM ACD historiallinen kaappausosa

WFM ACD Historical Capture -komponentit tallentavat historiallista ja reaaliaikaista ACD-dataa WFM sekä ACD, jotka liitetään puheluyhteystietoihin mukautetuna metafisena.

WFM ACD reaaliaikainen kaappaaminen

WFM ACD-reaaliaikainen kaappaaminen tallentaa yhteystietotietoja.

WFM GIS -kaappausosa

WFM GIS -kaappausosa tallentaa ACD tietoja ei-suorista ACD-painikkeista.

WFM WHIT Capture -osa

WFM WHIT Capture -komponentin avulla voit tuoda historiatietoja ACD.

WFM ACD Kaappaa palveluyhteys

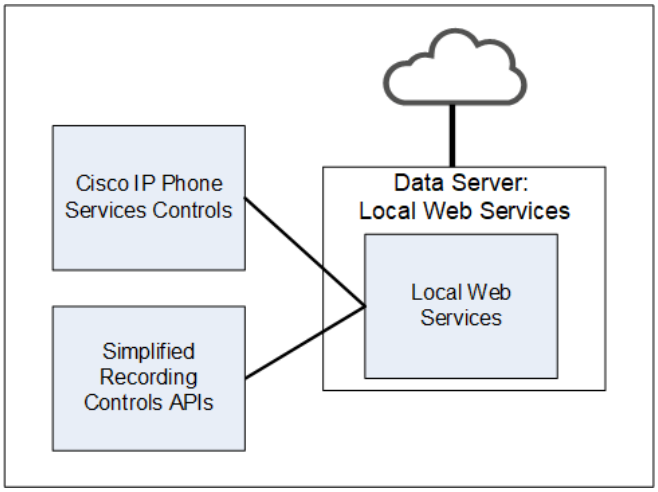
Seuraavassa taulukossa on lueteltu WFM ACD kaappaamisen perusyhteys:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
Vuokraajan ACD-palvelu	Päivitykset ACD edustajan tai työryhmän tietoihin

Webex WFO:n paikalliset Web-palvelut

Webex WFO Local Web Services Data Server -palvelu mahdollistaa nauhoitusohjausten ja natiivin datapalvelimen todennuksen.

HUOMAUTUS CCaaS-toimittajien käyttöönotot eivät tue paikallisia Web-palveluita.



Paikallisten Web-palvelujen palvelukomponentit

Paikallinen Web-palvelu koostuu kahdesta osasta:

- Cisco IP Phone Services Controls -osa
- Yksinkertaistetut nauhoituskomponentit API osa

Cisco IP Phone Services Controls -osa

Cisco IP Phone Services Controls -osa mahdollistaa Ciscon nauhoitusohjaimet tuetuista Cisco-laitteista.

Yksinkertaistetut nauhoituskomponentit API osa

Yksinkertaistetut nauhoituskomponentit API-osa mahdollistaa natiivin datapalvelimen todennuksen käytön Ciscon nauhoitusohjaimissa.

Paikallisten Web-palvelujen palveluyhteys

Seuraavassa taulukossa on lueteltu perusyhteys paikallisiin Web-palveluihin:

Muodosta yhteys palveluun	Syötteet/tulosteet
Yksinkertaistettujen nauhoitusten hallinta API	Datapalvelimen todennus Cisco-nauhoitusohjaimille
Cisco IP Phone-palvelujen hallinta	Sallii natiivin datapalvelimen todennuksen Cisco-nauhoitusohjaimille

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 käyttövaatimukset ovat portin käytössä .

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.

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.

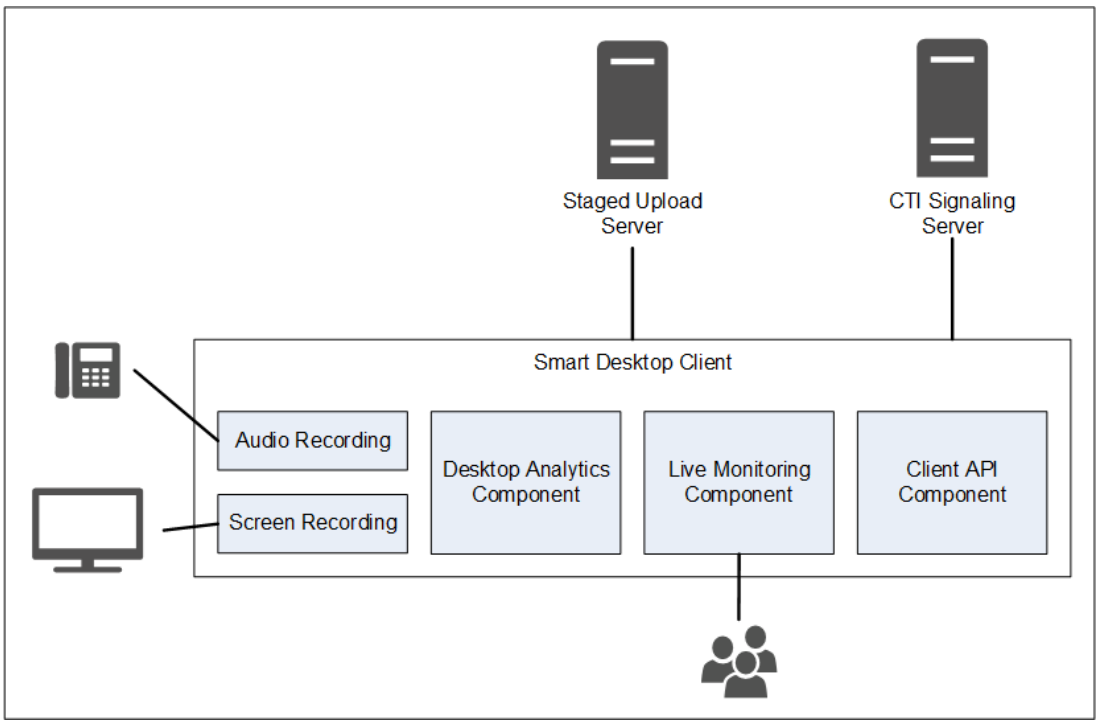
Smart Desktopilla nauhoitus määräytyy nauhoitustyyppien mukaan. Yhteyskeskus palveluna (CCaaS) -ratkaisut nauhoittavat ääntä ja lähettävät tiedoston, kun yhteystieto on valmis. Asiakkaan isännöimien ratkaisujen avulla voit lähettää SIP- ja RTP-protokollia, koska yhteystieto on live-tilassa. Webex WFO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

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

Smart Desktop -portin käyttö

Webex WFO Smart Desktop -komponenttien porttitiedot on lueteltu alla.

Yleensä verkkopalvelimen porttien 80 ja 443 on oltava avoinna, jotta voit muodostaa yhteyden Webex WFO:han kaikissa pilviintegraatioissa Webex WFO:n kanssa. Tarkat porttivaatimukset vaihtelevat pilvikäyttöönottomallin mukaan.

Asiakkaiden isännöimät ratkaisut

Katso alla olevasta taulukosta asiakkaiden isännöimät ratkaisut. Esimerkkejä asiakkaiden isännöimistä ratkaisuista ovat Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager ja paljon muuta.

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
Smart Desktop				
TCP 80, 443	Live-äänen seuranta (WebRTC)	mykistäminen Kaapata Palvelin*, Agentin PC	Valvojan selain	
UDP 39500 - 43500	Tallennus RTP	Puhelin, Puhe yhdyskäytävä**	mykistäminen Kaapata Palvelin	
UDP 49152 - 65535	Live-äänen seuranta (RTP)	mykistäminen Kaapata Palvelin*, Agentin PC	Valvojan selain	
TCP 52102	Signaloinnin tallennus	mykistäminen Kaapata Palvelin*, Agentin PC	Signalointi Palvelin	

*Verkon tallennusarkkitehtuuri

**Gateway-tallennusarkkitehtuuri

CCaaS-ratkaisut

Katso alla olevasta taulukosta (yhteyskeskus palveluna) CCaaS-ratkaisut.

Portti	Käytä	Lähde	Kohde	Huomautukset
Smart Desktop				
TCP 80, 443	Live-näytön seuranta	Agentin PC	Supervisorin selain	

Cloud STUN/TURN

Katso alla olevasta taulukosta Cloud STUN/TURN -portit.

Portti	Käytä	Liitännät
Smart Desktop		
TCP 80, 443	Websocketin kautta	Signalointipalvelin
TCP 6379	STUN/TURN-hallinta järjestelmänvalvojan kautta Webex WFO:ssa.	Määritykset
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (ei vertaisverkko)
UDP/TCP 3478	-	IP osoitteen etsintä

Smart Desktopin yhteystietojen metatiedot

Seuraavassa taulukossa luetellaan käytettävissä olevat Smart Desktop -yhteystietojen metatiedot, joita käytetään kussakin sieppaustilassa:

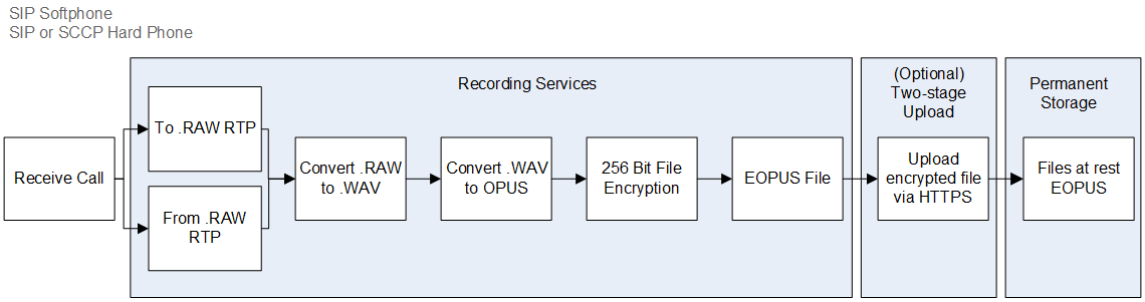
Yhteystietojen metatiedot	SIP-signalointi	SCCP Signalointi	RTP Kirjaaminen
Soittajan tunnus	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen palveluihin tarjota reaaliaikaista tietoa DCC API
ANI (soittaa)	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen palveluihin tarjota reaaliaikaista tietoa DCC API
DNIS (kutsuttu)	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen palveluihin tarjota reaaliaikaista tietoa DCC API
Linja/laajennus			Luottaa kolmannen osapuolen palveluihin tarjota reaaliaikaista tietoa

Yhteystietojen metatiedot	SIP-signalointi	SCCP Signalointi	RTP Kirjaaminen
Puhelun suunta	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaisia tietoja DCC:lle API
Liittynyt yhteyshenkilötunnus	X		Luottaa kolmannen osapuolen reaaliaikaisten tietojen toimittamiseen DCC:lle API
Tallennustyyppi	X	X	X
Kesto	X	X	Segmenttipohjainen, ellei join_start ole käytössä
MAC Osoite	X	X	
Käyttäjä (Windowsin kirjautumistunnuksella)	X	X	X
Puhelun päivämäärä/aika	X	X	X

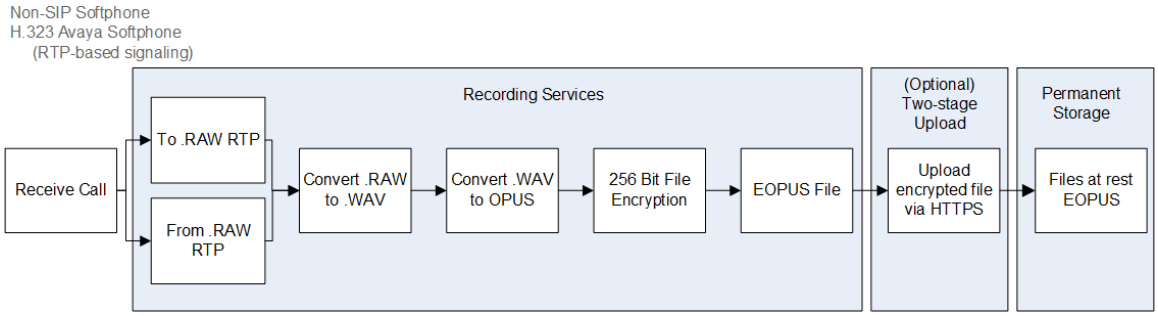
Smart Desktop Capture Data Flow -kaavioita

Tämä aihe sisältää kaavioita, jotka kuvaavat Smart Desktop -tietokulkua.

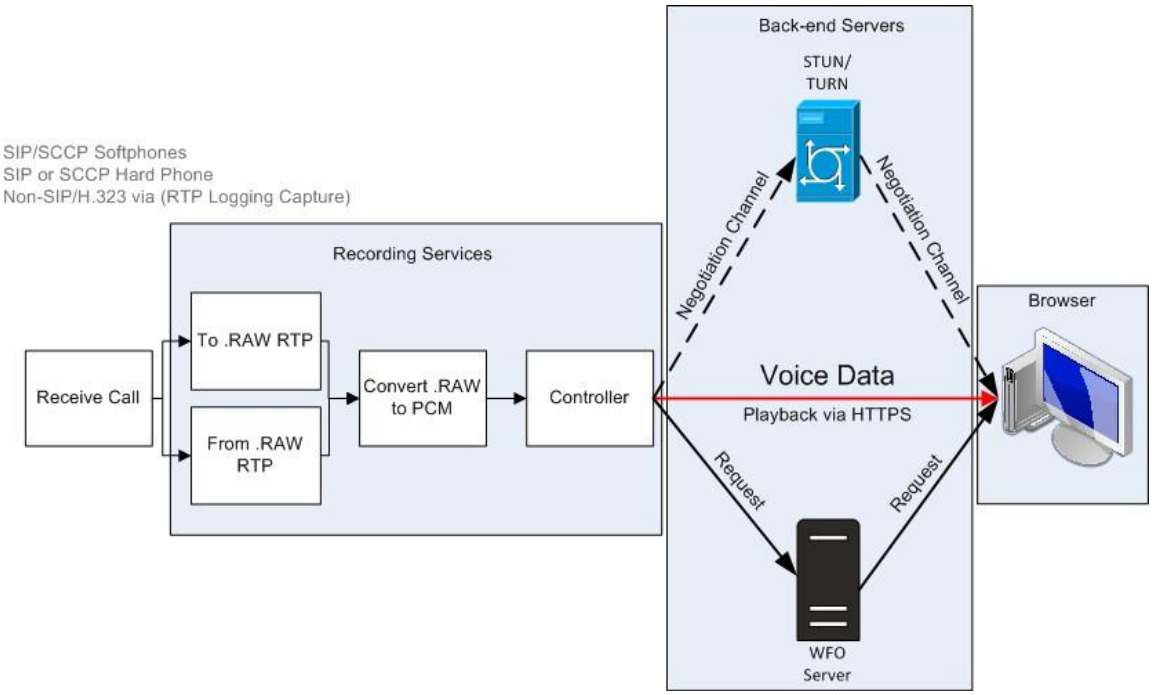
Smart Desktop SIP/SCCP Signalointi



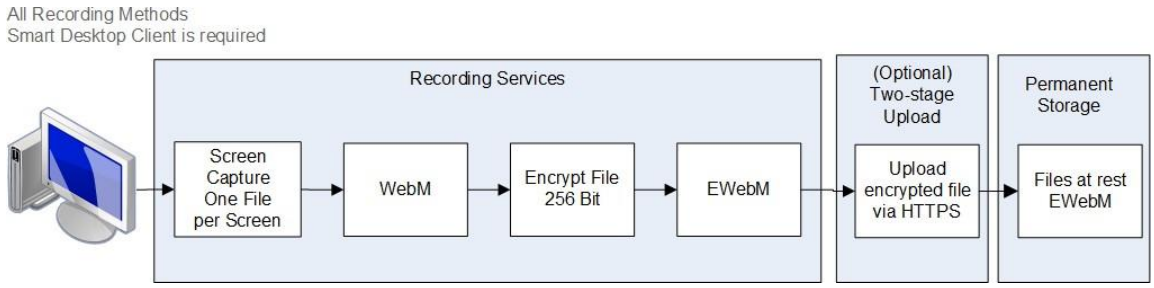
Smart Desktop RTP Kirjaaminen



Smart Desktop Live Audio Monitoring

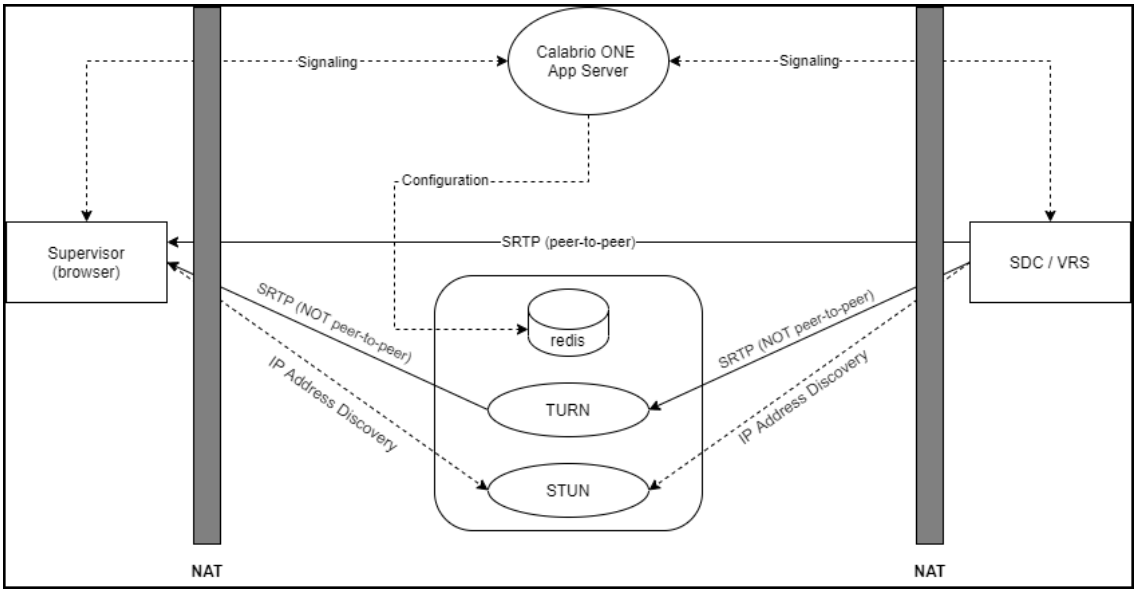


Smart Desktop Live Screen Monitoring



HUOM Smart Desktop -näyttö ja äänen tallennus käyttää AES 256-bittistä salausta, jos tallennus tapahtuu Webex WFO:n sisällä.

Smart Desktop Live Monitoring Connections



Yhteys	Portit	Protokolla	Huomautukset
Signalointi	80, 443	TCP	Websocketin kautta
Määritykset	6379	TCP	STUN/TURN-hallinta järjestelmänvalvojan roolilla Webex WFO:ssa
SRTP (vertaisverkko)	49152–65535	UDP	Audio- ja visuaalinen media

Yhteys	Portit	Protokolla	Huomautukset
SRTP (ei vertaisverkko)	49152–65535	UDP	Audio- ja visuaalinen media
IP Osoitteen löytäminen	3478	UDP ja TCP	—

Testaa Smart Desktopia

Kun olet asentanut Smart Desktopin (katso Smart Desktopin asentaminen) ja työpöytäanalytiikka (katso Ota käyttöön Desktop Analytics -laajennus selaimessasi) seuraa näitä ohjeita varmistaaksesi, että Smart Desktop -toteutus toimii oikein.

Edellytykset

- Ikkunasi kirjautumistunnus (**Sovellusten hallinta** > **Käyttäjän asetukset** > **Käyttäjät**) on oltava paikassa [Verkkotunnus\WindowsNTID] muodossa. Jos lisäät Windows-tunnuksesi Smart Desktopin asentamisen jälkeen, sinun on käynnistettävä Smart Desktop tai sen työpöytäpalvelut uudelleen.
- Edustajalla on hänen rooliinsa seuraavat käyttöoikeudet. Luvat löytyvät osoitteesta **Sovellusten hallinta** > **Käyttäjän asetukset** > **Roolit** .
  - Capture Desktop Analytics
  - Ota yhteystiedot
  - Tallennusnäyttö
  - Äänitä ääni
  - Live-näytön seuranta
  - Live-äänen seuranta
  - Record On Demand (RTP Signaling)
  - Tallenna työpöytätapahtumat

  HUOM Contact center as a service (CCaaS) -ratkaisut eivät tue live-äänen seurantaa.
- Desktop Analytics -laajennus on käynnissä selaimessasi.

Menettelyt

Varmista, että oikeat prosessit ovat käynnissä tietokoneessasi

1. Avata **Tehtävienhallinta** .
2. Vahvista prosessit DesktopRecordServer ja DesktopRecordProcess juoksevat sisään **Tehtävienhallinta**. Jos DesktopRecordProcess ei ole käynnissä, varmista, että annoit ikkunan kirjautumistunnuksesi oikein edellytysten mukaisesti.

3. Tarkista se ciSaasDesktopRecord on juoksemassa sisään **Tehtävienhallinta** .

4. Avaa **Palvelut** sovellus tietokoneellesi ja vahvista se Calabrio ONE Smart Desktop Record Service on käynnissä.

Varmista, että Webex WFO tunnistaa tietokoneesi

Navigoi kohteeseen **Sovellusten hallinta** > **Maailmanlaajuinen** > **Valvonta** > **Työpöydän valvonta**. Jos näet vihreän ympyrän Tila-sarakkeen alla, se tarkoittaa, että olet muodostanut yhteyden ja Smart Desktopin asennettu versio on aktiivinen versio.

Varmista, että Webex WFO tunnistaa agentit Smart Desktopin avulla

1. Navigoi kohteeseen **Sovellusten hallinta** > **Maailmanlaajuinen** > **Valvonta** > **Agentin seuranta** .
2. Voit seurata edustajan näyttöä, jos edustajan näytön valvontakuvake on musta. Jos kuvake on musta, agentin PC:ssä on käynnissä Smart Desktop Client oikeilla käyttöoikeuksilla.
3. Voit seurata edustajan ääntä, jos edustajan äänenvalvontakuvake On musta. Jos kuvake on musta, agentti on määritetty tallentamaan työpöytäkoneella, Smart Client on käynnissä PC:ssä oikeilla käyttöoikeuksilla, se on määritetty tallentamaan palvelinta ja se on määritetty valvottuun laitteeseen Laiteliitännät-sivulla.

4. Napsauta edustajan näytön valvontakuvaketta avaaksesi live-näytön valvontaikkunan.
5. Aloita valvontaistunto napsauttamalla live-näytön valvontaikkunassa **Näyttö** . Napsauta **Ääni** Valvoa agentin puhelua. Kuulet äänen vain, jos edustaja on aktiivisessa puhelussa.

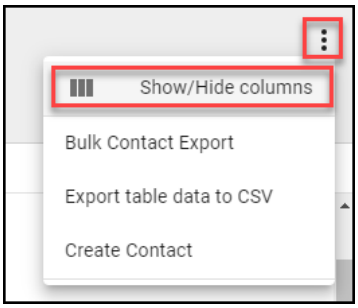
Soita testipuhelu

1. Soita puhelu agentin työpöydältä.
2. Valitse Webex WFO:ssa **Vuorovaikutukset**.
3. Varmista, että löydät puhelun tallenteen.
4. Kaksoisnapsauta tallennetta toistaaksesi puhelun ja näytön tallenteen, jos mahdollista.

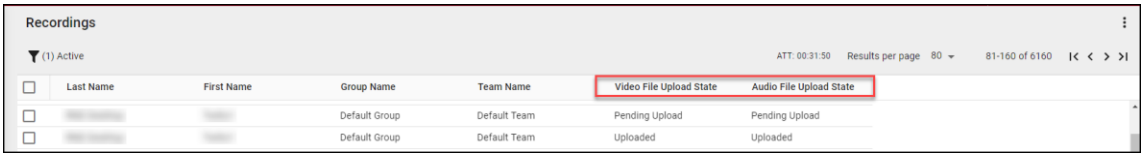
   Jos Näytön tallennus -paneeli ei tule näkyviin tai on tyhjä, varmista, että selaimen ponnahdusikkunoiden esto on poistettu käytöstä.

Tarkista tallennettujen video- ja äänikontaktien lataustila

1. Siirry kohtaan **Vuorovaikutukset**.
2. Napsauta **Lists Options** -kuvaketta sivun oikeassa yläkulmassa.
3. Napsauta **Näytä/piilota sarakkeet**. Näytä/piilota sarakkeet -ikkuna tulee näkyviin.



4. Napsauta **Äänitiedoston lataustila** ja **Videotiedoston lataustila** , jos ne on lueteltu kohdassa **Piilotetut sarakkeet**.
5. Napsauta **Käytä**. Nyt voit helposti nähdä, odottavatko video- ja äänitiedostot latausta vai ovatko ne onnistuneesti ladattu.



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

Hallitse Smart Desktopia

Cisco suosittelee, että päivität Smart Desktopin neljännesvuosittain. Webex WFO tukee keskeytyksetöntä päivitysprosessia.

Valitsetpa automaattisen päivityksen tai asiakkaan hallinnoimien päivitysten tekemisen, päivitykset toimivat äänettömästi ja ilman keskeytyksiä tallenteisiin tai yhteystietoihin. Sekä Smart Desktopin nykyinen versio että päivitetty versio toimivat rinnakkain, kunnes Windows-kirjautuminen tapahtuu. Työpöydän valvonnan avulla järjestelmänvalvojat voivat tarkastella käyttäjien aktiivisia ja asennettuja Smart Desktop -versioita heidän tietokoneilleen, asettaa lokitason ja ladata lokit etänä vianmääritystä varten.

PARAS KÄYTÄNTÖ Järjestelmänvalvojien tulee perehtyä työpöydän valvontaan varmistaakseen Smart Desktopin tilan ja versiot organisaatiossasi.

Automaattinen päivitys

Webex WFO:ssa on automaattinen päivitysominaisuus, joka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä milloin tahansa siirtymällä kohtaan **Sovellusten hallinta** > **Hallinta** > . Käytä Yleiset asetukset -sivulla **Ota asiakkaan automaattinen päivitys käyttöön** -painiketta ottaaksesi automaattisen päivityksen käyttöön tai pois käytöstä.

Jos tämä on käytössä, kun käyttäjä kirjautuu sisään Smart Desktop -tietokoneeseen, tietokone tarkistaa, onko ladattavissa uutta päivitystä.

Asiakkaan hallinnoima päivitys

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

PARAS KÄYTÄNTÖ Organisaatiosi käytäntöjen tulisi vaatia agentteja kirjautumaan ulos tietokoneestaan työvuoronsa päätyttyä. Tämä toiminto voidaan automatisoida ryhmäryhmän asetusten avulla.

Parhaat käytännöt tallenteiden lataamiseen Webex WFO:hon

Ääni- ja näyttötallenteiden hakeminen käyttäjän työpöydältä mahdollisimman pian varmistaa, että tallenteet ovat toistettavissa puhelun nauhoituksen jälkeen. Voit siirtää tallenteet pois käyttäjän työpöydältä välittömästi tai tiettynä aikana. Päätös tallenteiden lataamisesta on yritysten ja IT-henkilöstön välinen yhteistyö, jossa otetaan huomioon tilin äänen ja näytön esteettömyystarpeet, kaistanleveys ja tallennustila. Cisco suosittelee alla lueteltuja latausprosesseja.

- Välitön lataus QM-työnkulkujen avulla – Tämä prosessi varmistaa, että tallennus on toistettavissa puhelun nauhoituksen jälkeen ja että agenttitietokoneen tallennustilaa ei kuluteta liikaa. Cisco suosittelee, että määrität tallenteet lähetettäväksi välittömästi agentin tietokoneelta

Webex WFO, jos WAN- ja LAN-kaistanleveys ovat riittävät. Suorita välittömät lataukset **Työnkulun hallinta** -sivulla **Sovellusten hallinnassa** .

- Viivästetty lataus QM-työnkulkujen avulla – Voit määrittää tämän prosessin tapahtuvaksi työajan jälkeen. Ääni- ja/tai näyttötallenteet ladataan tiettyyn aikaan. Kun tallenteet on ladattu, voit ladata ne pyynnöstä. Käytä **Työnkulun hallinta** sivua **Sovellusten hallinnassa** ja suorittaaksesi viivästyneitä latauksia.
- Välitön lataus Webex WFO Data Serverin alueellisten vaiheittaisten latausasetusten avulla – Jos Internetin kaistanleveys on huolenaihe, vaiheittainen lataus voi vähentää ulkoista WAN-liikennettä työaikana. Tämä vaihtoehto edellyttää, että määrität Cisco Data Serverin vaiheittaiset lähetysasetukset (lisätietoja on kohdassa Tietopalvelimen määrittäminen ja Vaihetetun lähetyksen määritys). Tämä prosessi varmistaa, että puhelut siirretään tietokoneelta paikalliseen tallennustilaan päivän aikana. Tallenteet ladataan tiettyyn aikaan tuntien jälkeen. Kun tallenteet on ladattu, voit ladata ne pyynnöstä. Määritä "Alueelliset tietopalvelimen vaiheittaiset lataukset" Sovellustenhallinnan tietopalvelimen määrityssivulla vaiheittaisten latausten suorittamiseksi.

Ohut asiakaspalvelimet

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

Kun käytät ohutta asiakaspalvelinta, huomaa:

- Ohut asiakkaat, jotka käyttävät Smart Desktopia, vaativat etätyöpöytäistunnon kaapatakseen kaiken käyttäjädatan (äänen, näytön ja työpöytätallenteen). Jos etätyöpöytäistuntoa ei ole, asenna Smart Desktop agenttityöasemiin siepataksesi kaikki työpöydällä olevat käyttäjätiedot, kun käyttäjä on kirjautunut sisään.
- Määritä työnkulut käyttämään välitöntä latausta sekä näytölle että äänelle varmistaaksesi, että kaikki tallenteet ovat käytettävissä.
- Jos käytät Smart Desktopia tallennustarkoituksiin, ohut asiakaspalvelin vaatii lisäpalvelinresursseja näytön tallentamiseen. Resurssivaatimukset vaihtelevat todellisen suunnittelun mukaan ja saattavat edellyttää yksityiskohtaisia laitteistosuunnitelmia, jotka Ciscon tulee tarkistaa ennen käyttöönottoa.
- Jos käytät virtuaalista kuvaa ja sillä on pääsy paikalliseen verkkokorttiisi, voit käyttää Smart Desktopia agenttipuolen tallentamiseen.

Thin Client Serverin asentaminen

Asenna Citrix XenApp tai Windows Terminal Services tuotteen ohjeiden mukaisesti.

Käytä seuraavia asetuksia, joita tarvitaan tukemaan äänen ja näytön tallennus- ja äänitystoistotoimintoja Webex WFO:ssa:

Alue	Harkinta
Selain	▪ Sisällytä tuettu selain suppeisiin asiakaspalvelimiin. Ohuissa asiakaspalvelimissa on oltava tuettu selain Webex WFO:n käyttöä varten. ▪ Julkaise selain paikallisesti jokaiselle palvelimelle. ▪ Varmista, että selaimen suojausasetukset sallivat loppukäyttäjien toistaa tallenteita ohuen asiakkaan kautta.
Istunnot	Rajoita samanaikaisten istuntojen määrä käyttäjää kohti yhteen istuntoon.

Alue	Harkinta
Smart Desktop Client	▪ Citrix-asiakaspalveluita varten sinun on asennettava myös Smart Desktop Asiakas Thin Client -palvelimella käyttäjien työpöytätoiminnan (Desktop Analytics) ja puheluiden tallentamiseksi tuetun soft-puhelimen avulla. ▪ Smart Desktop Client muodostaa yhteyden Webex WFO-alustaan käyttämällä käyttäjän ainutlaatuista Domain\Windows-kirjautumistunnusta.

Asennus

Tässä osiossa kuvataan Webex WFO:n eri komponenttien asentaminen.

Smart Desktopin asentaminen

Webex WFO Smart Desktop voidaan asentaa agentin tietokoneeseen millä tahansa kolmesta tavasta:

- Manuaalisesti kunkin edustajan tietokoneella
- Ryhmäkäytäntöobjektin (GPO) komentosarjojen käyttäminen
- Hiljaisten komentojen parametrien käyttö

HUOM Jos haluat Smart Desktopin kaappaavan työpöytäanalytiikkaa, agenttiroolissa on oltava Capture Desktop Analytics -käyttöoikeus käytössä ennen Smart Desktopin asentamista. Jos lupa on Ei ole käytössä, kaappauslaajennuksia ei ole asennettu asiakastyöpöydälle.

Muita huomioita

- Tarvitset Desktop Analytics -laajennuksen/laajennuksen, jos haluat käyttää Desktop Analytics -ominaisuutta tai keskeyttää ja jatkaa.
- Chromen ja Edgen selainlaajennukset on otettava käyttöön GPO:n tai minkä tahansa muun paikallisen IT-osaston käyttämän prosessin kautta. Selainlaajennuksia tarvitaan analytiikkaan sekä keskeyttämiseen ja jatkamiseen.
- Cisco tarjoaa perus-exe-tiedoston. Asiakkaan vastuulla on muuntaa tiedosto MSI-muotoon.
- Jos asennat SCCM:n tai Microsoft Endpoint Configuration Managerin kautta, sinä, asiakas, olet vastuussa paketin rakentamisesta käyttöönottoa varten.
- Cisco tarjoaa mahdollisuuden päivittää ohjelmisto automaattisesti. Jos pakkaustiimi hallitsee työpöytäversioita tai Microsoft Endpoint Configuration Manageria ja ne häiritsevät automaattisia päivityksiä, Cisco voi poistaa automaattisen päivityksen ominaisuuden käytöstä ja tiimisi voi ladata ohjelmistosta uuden version kolmen tai kuuden kuukauden välein ja ottaa sen käyttöön paketin avulla.

- Työryhmäsi voi muuttaa Microsoft-ohjelmiston kyselyitä siten, että ne eivät hallitse versionumeroita tai yksilöllisiä tunnisteita, jos ryhmä haluaa ylläpitää automaattisia päivityksiä.

  HUOM Automaattiset päivitykset on poistettava käytöstä, jos organisaatiosi käyttää Citrix- tai päätepalvelimia. Eri ympäristöjä ei voi mitenkään erottaa toisistaan.

- Jos olet päivittämässä Webex WFO-versiosta 11.5 paikan päällä Webex WFO Cloudiin, tarvitset kolme testikonetta. Yksi kone on manuaalista asennusta varten. Toinen kone on tarkoitettu automaattiseen asennukseen puhtaaseen koneeseen. Kolmas kone on tarkoitettu Webex WFO:n olemassa olevalle versiolle 11.5 IT-tiimisi rakentaman asennuksen poistopaketin ja Webex WFO Cloudin asennuspaketin testaamiseksi. Toimita toteutussuunnittelijalle luettelo kaikista koneeseen asennetuista paketeista, mukaan lukien selainlaajennukset. Poista kaikki Webex WFO version 11.5 ohjelmistot IT-tiimisi kanssa ennen Webex WFO Cloudin asentamista.

  - Jos organisaatiosi vaihtaa toimittajaa toisesta työvoiman sitouttamisen hallinnan (WEM) ratkaisusta (kuten Verint tai Nice) Webex WFO:ksi, työskentele IT-tiimisi kanssa alkuperäisen ohjelmiston asennuksen poistamiseksi kolmannelta testikoneelta ja ota tiimisi rakentama automaattinen paketti käyttöön.

Manuaalinen asennus

Asenna Smart Desktop manuaalisesti agentin tietokoneeseen tai suppeaan asiakaspalvelimeen. Varmista, että kaikki selaimet on suljettu ennen asennusta, ja käytä Tehtävienhallintaa varmistaaksesi, että selaimesi eivät toimi taustalla.

Asenna Smart Desktop manuaalisesti

1. Kirjaudu agentin tietokoneelta tai suppealta työasemapalvelimelta Webex WFO:hon järjestelmänvalvojan tunnistetiedoilla.
2. Napsauta Lataukset-sivulla (Sovellusten hallinta > Yleinen > Hallinta > Lataukset). **Calabrio ONE Smart Desktop** asennusohjelman linkki. Webex WFO tarjoaa .exe-tiedoston manuaalista asennusta varten.
3. Hyväksy loppukäyttäjän lisenssisopimus (EULA) pyydettäessä.
4. Suorita asennusohjelma ja seuraa ohjatun asennustoiminnon ohjeita.
5. Valitse **Aktivoida** valintaruutu pyydettäessä ja napsauta **Valmis** .
6. Kun Smart Desktop -asennusohjelma on suoritettu, käynnistä järjestelmä uudelleen.
7. Suorita asiakkaan vahvistustyökalu. Katso lisätietoja asiakkaan vahvistustyökalusta .
8. Testaa Smart Desktopia. Katso lisätietoja kohdasta Test Smart Desktop .

Asennus GPO:n avulla

Ryhmäkäytäntöobjekti (GPO) on kokoelma asetuksia, jotka määrittävät, miltä järjestelmä näyttää ja miten se käyttäytyy tietylle käyttäjäryhmälle. Microsoft tarjoaa ohjelmalaajennuksen, jonka avulla voit määrittää erilaisia vaihtoehtoja, mukaan lukien komentosarjaasetukset, Microsoft Management Console -ryhmäkäytännön avulla. Katso Push-asennuksen palautuskoodit tarvittaessa asiakkaan työntämisen jälkeen.

Ota Smart Desktop käyttöön GPO:n avulla

1. Kirjaudu sisään Webex WFO:hon järjestelmänvalvojan tunnistetiedoilla.
2. Napsauta Lataukset-sivulla (Sovellustenhallinta > Yleinen > Hallinta > Lataukset) **Calabrio ONE Smart Desktop** asennusohjelman linkkiä. Webex WFO tarjoaa .exe-tiedoston manuaalista asennusta varten.
3. Hyväksy loppukäyttäjän lisenssisopimus (EULA) pyydettäessä.
4. Kopioi **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** Lataukset-kansiosta ja liitä se palvelimen jaetun sijaintiin.
5. Luo komentosarja seuraavan komentosarjan sisältävän asennusohjelman suorittamiseksi:

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

6. Käynnistä ryhmäkäytäntöjen hallintaeditori ja siirry kohtaan Tietokoneen asetukset > Käytännöt > Windowsin asetukset > Skriptit (Käynnistys/Sammutus) ja lisää eräskripti.

Asennuksen kopioiminen työpöytäkuvauksella

Kun olet asentanut Smart Desktop Record Servicen yhteen tietokoneeseen jollakin aikaisemmista asennustavoista (katso Manuaalinen asennus tai Asennus GPO:lla), voit kopioida asennuksen useisiin tietokoneisiin luomalla yleisen järjestelmäkuvan, jota voidaan käyttää useissa laitteistoissa. Kun Smart Desktop asennetaan tietokoneeseen kuvantamista varten, osa tiedoista on poistettava, jotta kuva voi toimia eri tietokoneissa ilman ongelmia.

Suositeltu menetelmä: Ciscon järjestelmän valmistelukoukku

PC-kohtaisten tietojen poistamiseksi Windows-asennuksesta ja "yleistämiseksi" niin, että ne voidaan asentaa eri tietokoneisiin, suosittelemme käyttämään Ciscon System Preparation (sysprep) -koukkua. Sysprep on Microsoftin järjestelmän valmistelutyökalu, jota käytetään järjestelmäkuvan valmisteluun useisiin tietokoneisiin asennettavaksi.

Sysprep valmistelee Windows-asennuksen (Windows-asiakas ja Windows Server) kuvantamista varten, jolloin voit kaapata mukautetun asennuksen. Sysprep-koukku asennetaan Smart Desktopin kanssa ja rekisteröityy järjestelmään automaattisesti. Kun suoritat sysprepin, se kutsuu automaattisesti kaikki järjestelmään rekisteröidyt koukut.

Toissijainen menetelmä: Määritä kuva manuaalisesti

Jos et voi käyttää sysprepia, sinun on suoritettava seuraavat vaiheet manuaalisesti jokaiselle kuvalle, johon on asennettu Smart Desktop Record Service, ennen kuin otat kuvan käyttöön muissa tietokoneissa.

TÄRKEÄÄ Jos päätät suorittaa nämä vaiheet, palaa tähän asiakirjaan usein, jotta pysyt ajan tasalla näiden vaiheiden muutoksista.

1. Pysäytä Smart Desktop Record Service.
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 (mukaan lukien niiden sisältö) "loki"-kansiosta.
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 (mukaan lukien niiden sisältö) "config"-kansiosta.
6. Avaa "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" ja poista kaikki tiedostot ja alikansiot (mukaan lukien niiden sisältö). "Recordings"-kansion on oltava tyhjä.
7. Avaa "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" ja poista kaikki tiedostot ja alikansiot (mukaan lukien niiden sisältö). "Cunks"-kansion on oltava tyhjä.

   HUOMAA "Cunks"-kansiota ei ehkä ole olemassa. Jos "chunks"-kansiota ei ole, voit ohittaa tämän vaiheen.

Paina asennuksen palautuskoodit

Kun käytät push-asennusmenetelmää (kuten GPO), saat palautuskoodeja, jotka osoittavat asennuksen onnistumisen tai epäonnistumisen. Mahdolliset palautuskoodit on kuvattu alla.

Palautuskoodi	Kuvaus
0	Onnistunut asennus
1	Asennus epäonnistui

Lisäksi tapahtumat kirjoitetaan Windowsin tapahtumalokiin. Tapahtuman tiedot sisältävät kuvauksen tapahtuneesta. Kirjoitetaan kolme erilaista tapahtumatunnusta. Itse tapahtuma sisältää enemmän yksityiskohtia, mutta yleensä tunnukset osoittavat seuraavaa:

Tapahtuman tunnus	Kuvaus
8080	Onnistunut asennus
8081	Asennus epäonnistui
8084	Tiedottava viesti

Onnistuneen tai epäonnistuneen asennuksen tiedot kirjoitetaan sekä Windowsin tapahtumalokiin että Smart Desktop Client -asennuskansion wrapper-kansion lokeihin.

Asiakkaan vahvistustyökalu

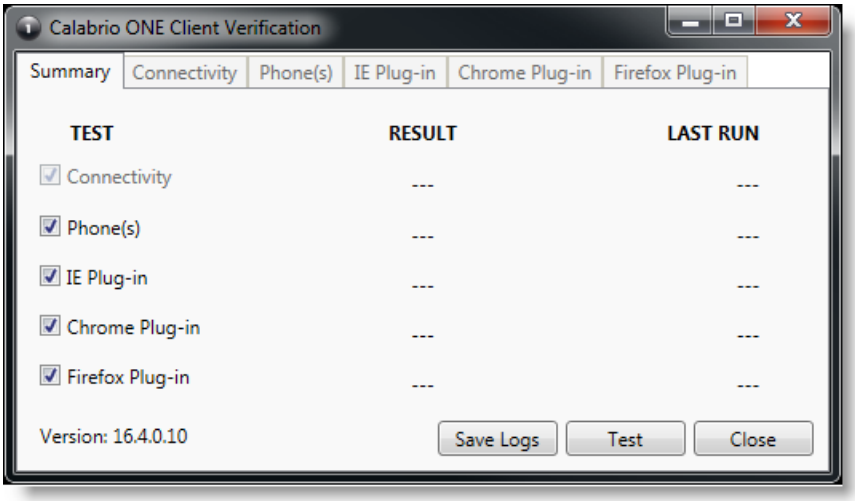
Client Verification -työkalu testaa asiakastietokonetta varmistaakseen, että yhteys palvelimiin ja puhelimeen sopivat Smart Desktopin käyttämiseen. Se asennetaan, kun Smart Desktop asennetaan. Työkalu suorittaa eri testejä ja raporttien tuloksia joko läpäisynä tai vikana.

Suorita asiakkaan vahvistustyökalu

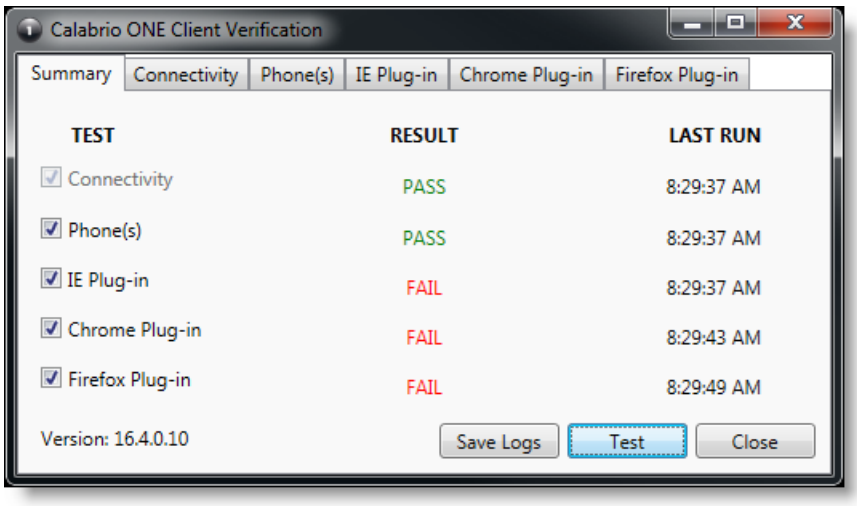
1. Siirry asiakastietokoneen seuraavassa kansioon Smart Desktopin asennuksen jälkeen:

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

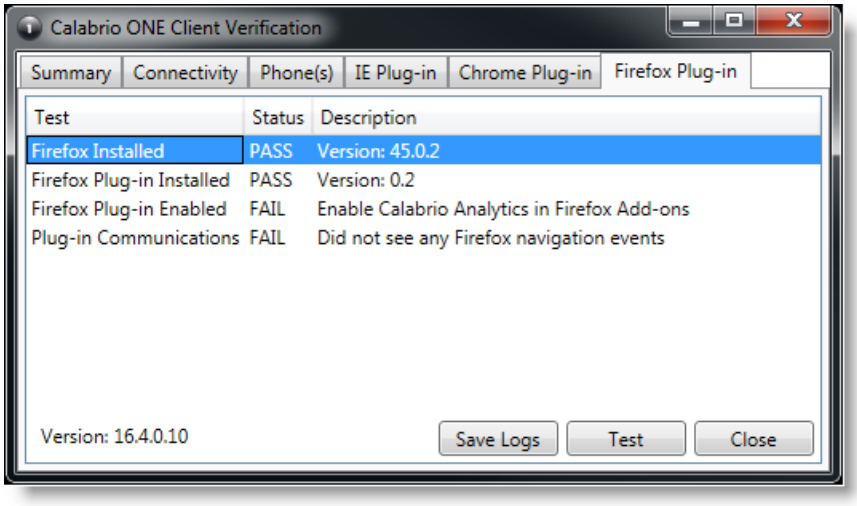
2. Kaksoisnapsauta **ClientDiag.exe**. Asiakkaan vahvistustyökalu käynnistyy.



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.

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.

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.

Tietojen siirron työnkulkukaaviot

Tämä ohjeaihe sisältää kaaviot, jotka kuvaavat seuraavia:

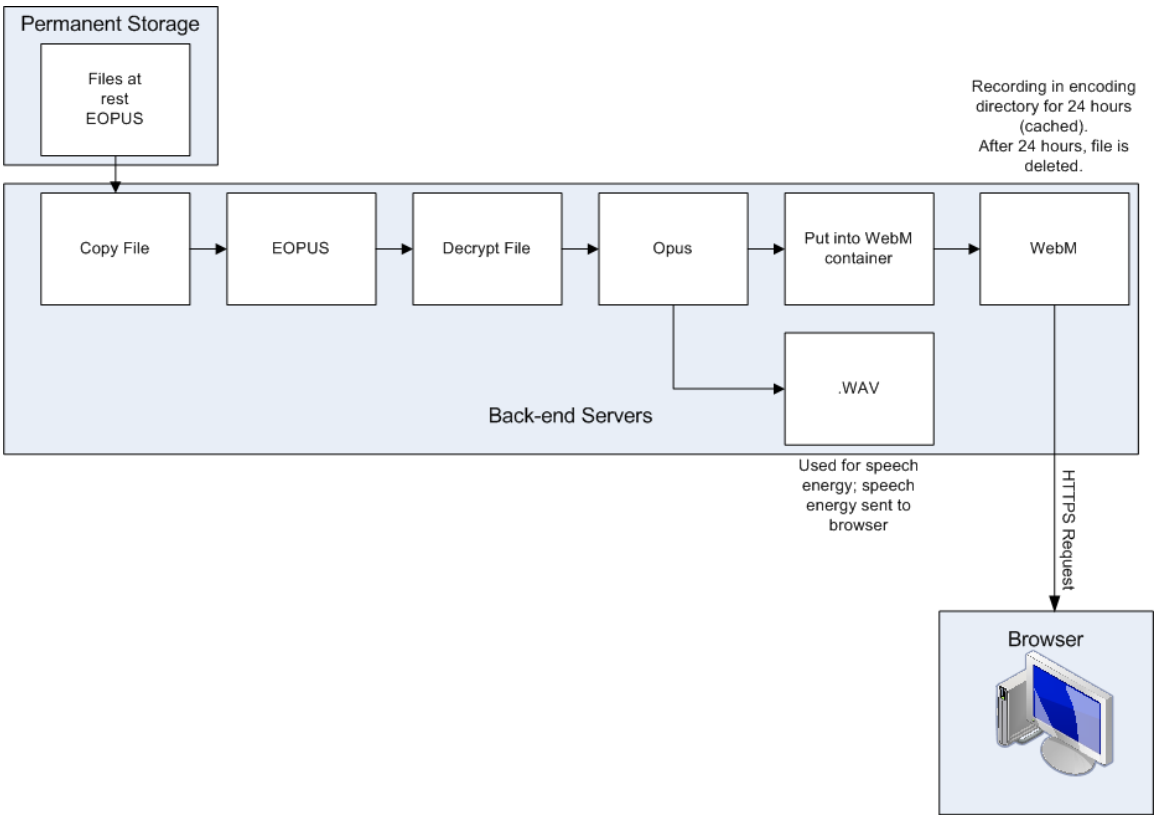
- Webex WFO-nauhoituksen kaappaaminen ja toisto
- Webex WFO Analytics -tietojenkulku
- Webex WFO-tallennustiedonkulku
- Webex WFO-nauhoituksen salaus
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Kaaviot: Nauhoituksen kaappaaminen ja toistotietojenkulku

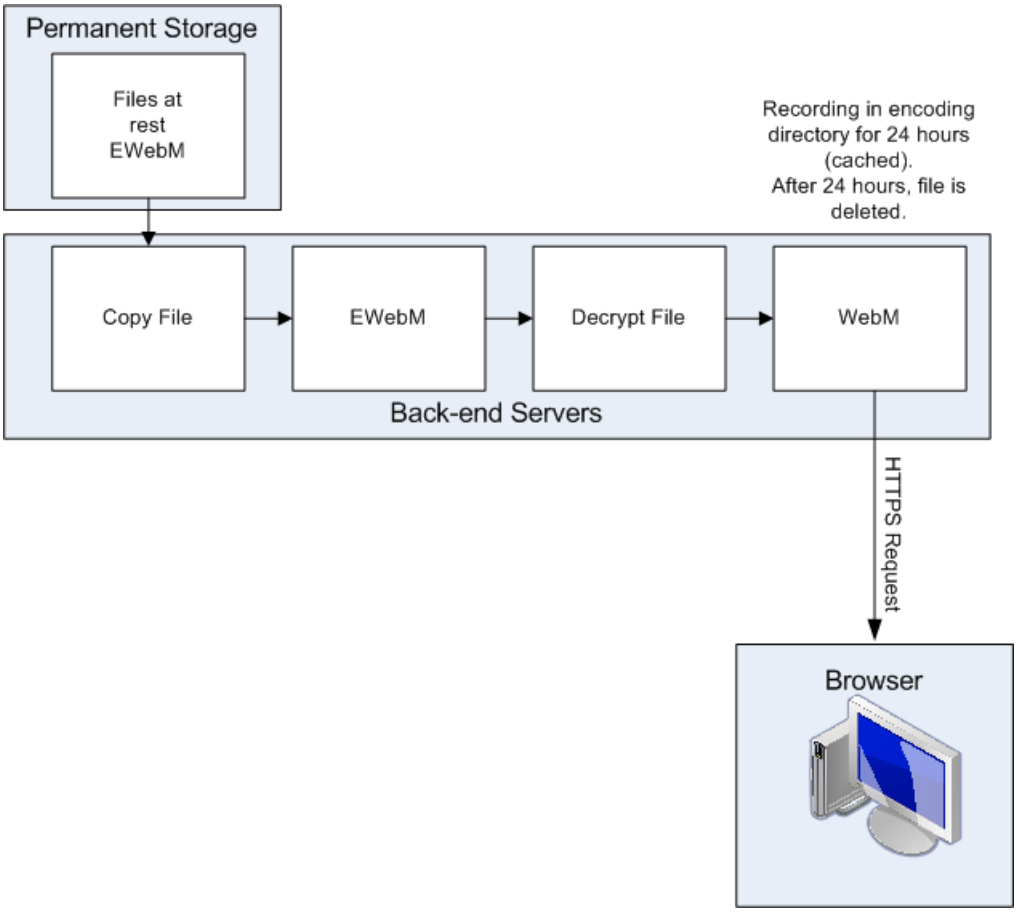
Tässä ohjeaiheessa kuvataan yhteystiedon nauhoitusten toistaminen.

Äänen toiston tietojenkulkukaavio

Toiston aikana ääni- ja näytön nauhoitustiedostot kopioidaan pysyvästä tallennustilasta ja sijoitetaan suojattuun pilviverkon tallennustilaan, salaus poistetaan ja käsitellään toistoa varten. Tiedostot poistetaan samanaikaisesti salauksesta ja suojataan verkkotallennustilan ja HTTPS:n avulla.


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

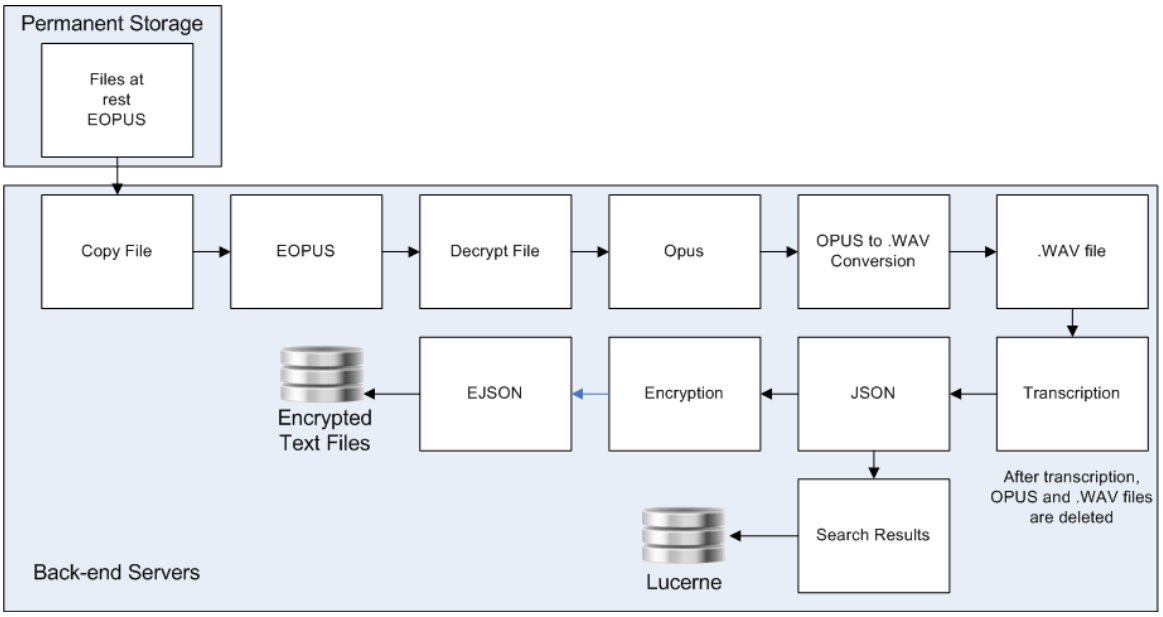
Näytön toiston tietojenkulkukaavio



Analytiikkatietojenvuokaavio

Tässä ohjeaiheessa kuvataan analytiikkatietojen käsittelyn tiedonkulku.

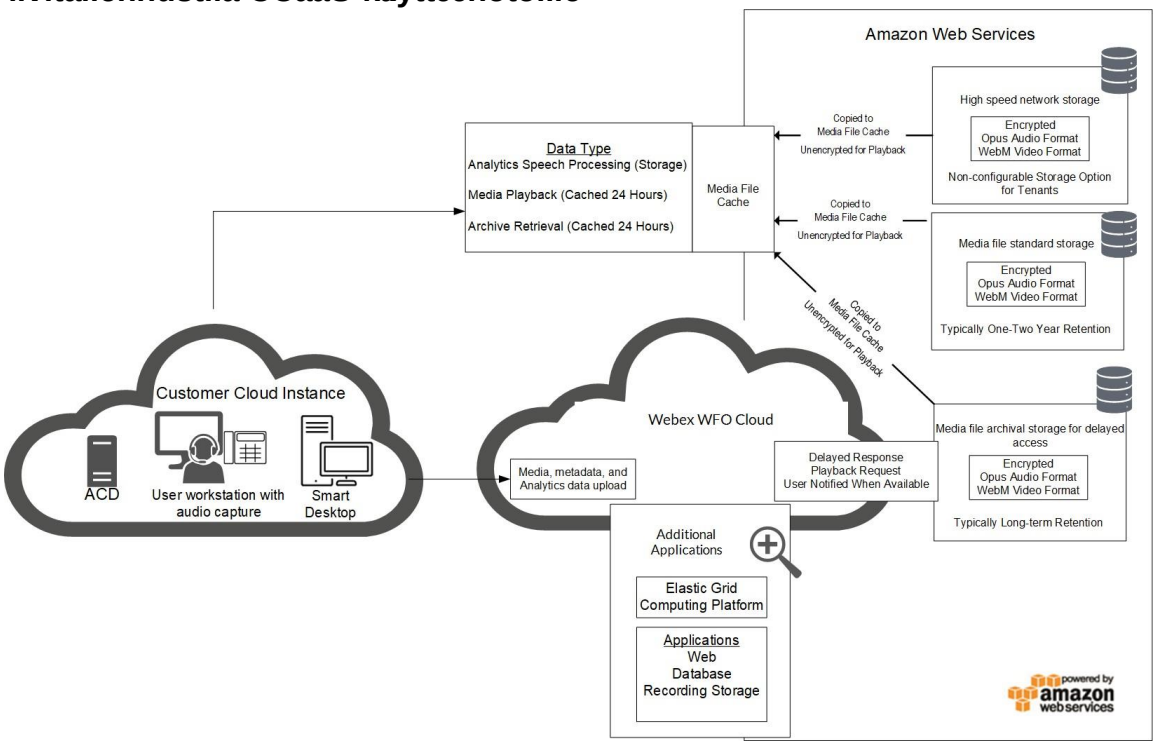
Puheen transkriptioanalyysin tietojen virtauskaavio



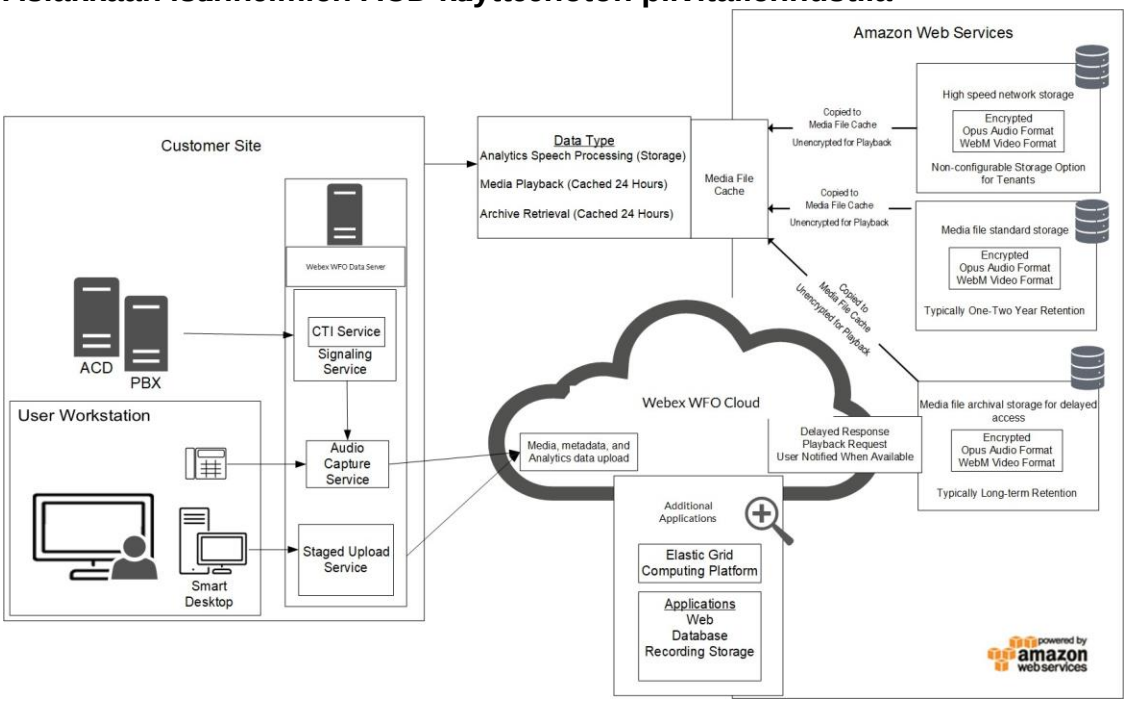
Pilvitallennustietojenvuon kaaviot

Tässä ohjeaiheessa kuvataan tietojenkulku yhteystietojen tallennusta varten Webex WFO for CCaaS- ja asiakkaiden isännöimiä käyttöönotoita varten.

Pilvitallennustila CCaaS-käyttöönotoille

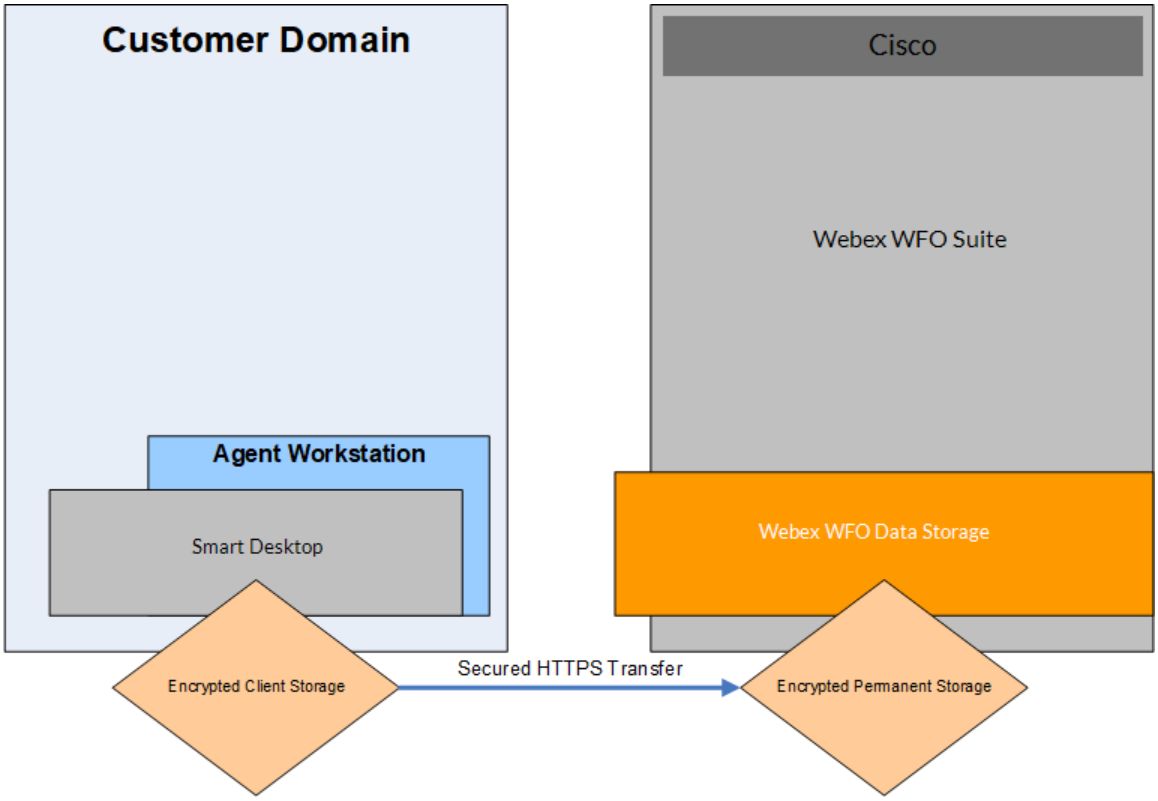


Asiakkaan isännöimien ACD käyttöönoton pilvitallennustila



Nauhoituksen salaus

Seuraavassa kaaviossa kuvataan nauhoitusten salaus Webex WFO:ssa.



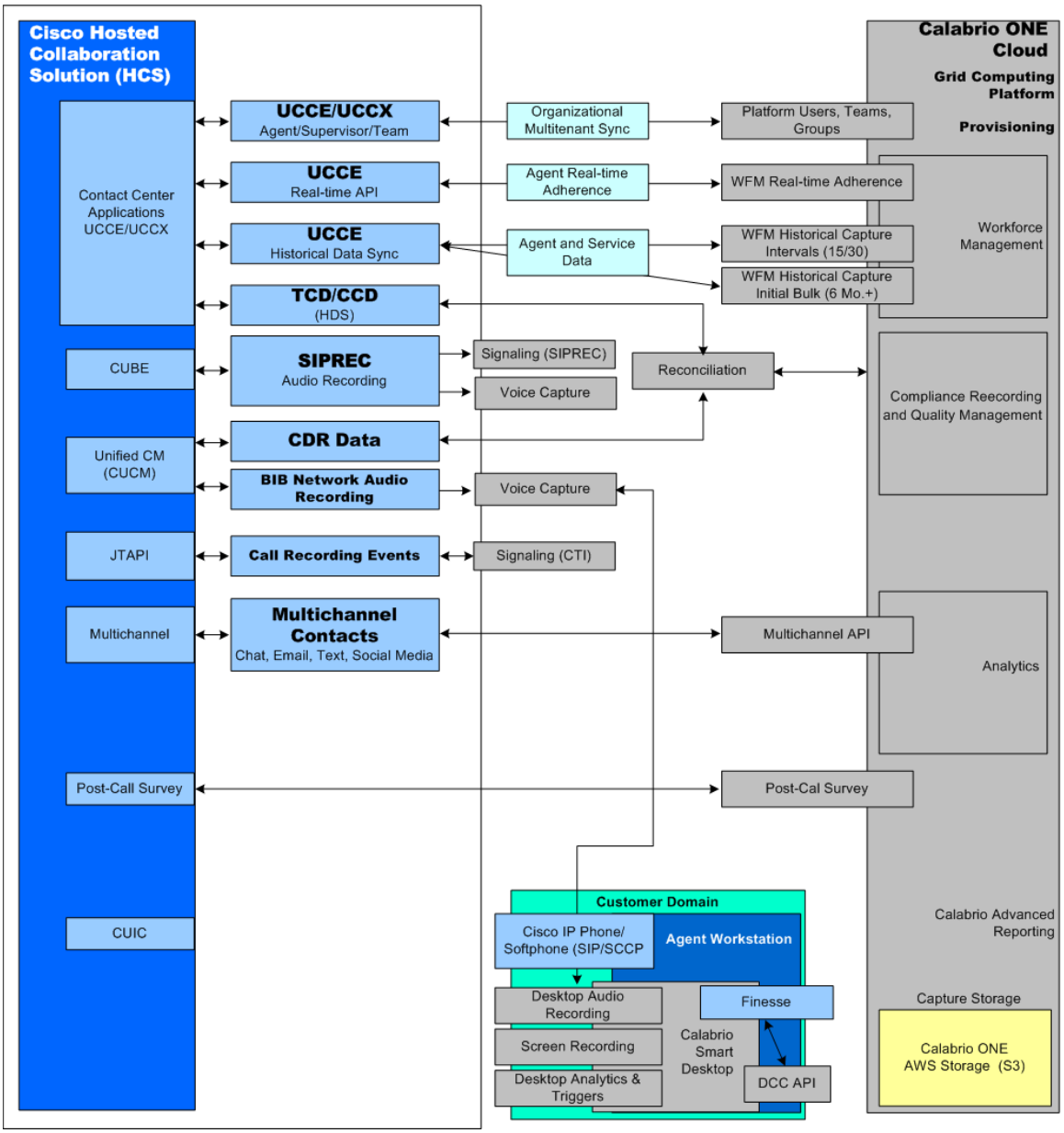
Kaikki tiedot salataan ja siirretään suojatun HTTPS/SSL kautta asiakkaan tilasta WFO:n käsittelyyn ja tallentamiseen Webex.

Pilviasennoissa saatavilla oleva salausmenetelmä on RSA-2048 (epäsymmetrisillä avaimilla) ja AES-256 Webex WFO:n nauhoittamalle medialle.

Webex WFO:n pilviasetuksissa vain vuokralainen (ei Webex WFO Cloud Operations) hallitsee nauhoitusten salaukseen käytettäviä avaimia ja nämä avaimet tallennetaan vuokraajan tietokantaan. Lisäksi Webex WFO:han on upotettu toinen salauskerros, johon Webex WFO Cloud Operationsilla ei myöskään ole käyttöoikeutta.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO -alusta integroituu Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) -Unified CCE samalla tavalla kuin se integroituu yhteen Cisco Unified CCE -ratkaisuun. Webex WFO voi muodostaa yhteyden yksittäisiin Cisco HCS Unified CCE monikäyttöratkaisun luomista varten. Kukin yhteys on määritetty aiotulle asiakkaalle ja se on segmentoitu muista vuokraajasta. Webex WFO -datapalvelin voi muodostaa yhteyden useisiin Cisco Unified CCE -esiintymiin, jotta asiakas voi synkronoida edustaja-, valvoja- ja työryhmätiedot toisistaan riippumatta.



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
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	SIPREC	Siprec-ACME-rekisteröinnit

Alusta	Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Viestityskuvaus
	(ACME pakettia)		merkinanto
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 työpöytä	Kyllä (Smart Desktop Client)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta 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

Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Kuvaus	Tietoväline Virta	Smart Desktop Näytön kaappaaminen	Elävä ääni Valvo
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 Ympäristörekisteröinnit five9 Kafkan kanssa Tapahtumien API	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 Desktop Plus	Sip/SCCP-seuranta viestit ei käytössä	Mediavirta Kiinni	Kyllä (Smart Työpöytä	Kyllä (Smart Työpöytä

	(ADP) -	Työpöytä/toimintopu helin	Asiakas)	Asiakas) kautta

Kaappaustyyppi	Merkinanto	Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö Sieppaus	Elävä ääni Valvo
	Kafka CTI		suoraan käyttöön työpöytä – Post soita CDR:lle ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat		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
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	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC

Kaappaustyyppi		Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö	Elävä ääni Valvo
			puhelutapahtumat		
Smart Desktop -asiakas	Five9 VCC-tuonti	Five9/Webex WFO Cloud Integration tuoda Five9 VCC -äänitallenteita Webex WFO Cloudiin	N/a – Vain tuonti	Kyllä (Smart työpöytää 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

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

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

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

sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 2 kriteerin 1 mukaisten profiilien asettaminen

sanoman ehto on olemassa

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 2 kriteerin 2 tyypin otsikko

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 2 kriteerin 2 otsikkonimi Kohteesta

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

asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 2 kriteerin 3 tyyppimuuttuja

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND sääntö 2: kriteeri 3 muuttuva ehto on olemassa

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 2 kriteeri 3 muuttuva muuttujaID var1

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

määritä profiilien signalointityypin muuttuja sipAdaptorProfile UCM_INBOUND sääntö 2 toiminta 1 alkaen

määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var1 sipAdaptorProfile UCM_INBOUND sääntö 2 toiminta 1 alkaen

määritä profiilien signalointiparametri sipAdaptorProfile UCM_INBOUND sääntö 2 toiminta 1 kirjoitettava

cisco-guid-merkkiprofiilien asettaminen sipAdaptorProfile UCM_INBOUND sääntö 2 toiminta 1 arvoon

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 sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 1 kriteeri 1 osoittavien profiilien asettaminen

messageTypes-pyyntö

määritä profiilit, jotka viestittävät sipAdaptorProfile-sanoman methodTypes-kutsusta — UCM_OUTBOUND — sääntö 1 — kriteeri 1

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-otsikosta — UCM_OUTBOUND — sääntö 1 — kriteeri 2-tyyppi

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-otsikkonimestä cisco-guid — UCM_OUTBOUND — sääntö 1 — kriteeri 2

sipAdaptorProfile-otsikkoehtoa viestittävät profiilit puuttuvat — UCM_OUTBOUND — sääntö 1 — kriteeri 2

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

asettaa profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteeri 2 muuttuva muuttujaID var1

määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 3 tyyppiotsikko

sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND-säännön 2 kriteerin 3 otsikkonimen puhelutunnus

sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 3 mukaisten profiilien asettaminen

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
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 3 tyyppimuuttujasta
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 profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 3 -

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
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_OUTBOUND säännön 2 toiminto 6 arvosta 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 tyyppimuuttuja
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 -

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

muuttujaValue var2

määritä profiilien signalointi

tyyppimuuttuja						
määritä profiilit signaloimalla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 12	jotta	
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	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 15		
määritä profiilien signalointitoiminnon lisäys	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 15	alkaen	
määritä profiilit, jotka viestivät otsikostaSijainnin	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 15	alkaen	
viimeksi asetetut profiilit, jotka viestittävät tyyppimuuttujaa	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	sääntö 2	toiminta 15	jotta	

määritä profiilit
signaloimalla
muuttujaValue var2
määritä profiilien signalointi

kirjoita otsikko

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 kaikki RECORDER_OUTBOUND sääntö 1

sipAdaptorProfile-tyyppistä sanomaa viestittävät profiilit RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 kriteeri 1

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

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

sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND sääntö 1 toiminto 1

rek. lähetysmerkkijono "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
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 1 tyyppisanoma
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteeri 1 viestiviestiTyyppien pyyntö
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 1 sanoman menetelmätyypit kutsuvat
sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 2 mukaisten profiilien asettaminen

kirjoita otsikko
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteeri 2 otsikkonimi cisco-guid
sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 2 kriteerin 2 otsikkoehto puuttuu.
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
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 3 toiminnon 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

cisco-guid-arvosta
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 tyyppimuuttujalle
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>
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 2

rek. lähetys täsmääInstance 1
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
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 5 kohteeseen 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 toiminto 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
määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 tyypin arvosta
asettaa profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 arvosta 000000000
määrittää profiileja, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 kirjoittaa muuttujan
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 8 -

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
sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 11 käyttöliite
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 -
määritä profiilit, jotka viestivät sipAdaptorProfile-RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminto 11

kirjoittaa muuttuja
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
asettaa 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
määritä 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