Minä olen
Cisco

Webex WFO-suunnittelu- ja asennusopas

Uudelle WFM-käyttöönotoille

Julkaistu ensimmäisen kerran: 20.7.2021
Viimeksi päivitetty: 03.10.2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sisällys

Sisällys 3

Esittely 9

Lokalisoitu ja tuetut kielet 11

Yleiskatsaus 17

CCaaS-käyttöönoton malli 17

Asiakkaan isännöimään ACD-käyttöönoton malli 17

Yleiskatsaus todennukseen 19

Todennusprosessinkulku 19

Järjestelmävaatimukset 21

Selaimet 21

Verkon kaistanleveys 21

Virheelliset vaatimukset 21

Tuetut ympäristöt 21

Työpöytäohjelmisto 21

.NET-kehys 21

Selaimet 22

Desktop Analytics -apuohjelma/-alanumero 22

Usein kysytyt akrobaattilukijat 22

Työpöytäohjelmisto ja äänen kaappaus 23

PCI DSS -yhteensopivuus 23

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön selaimessasi 23

Tiedostojen salaus 25

Salasanakäytäntö 25
Ratkaisut, jotka ovat yritysratkaisuja, jotka ovat 25
Georeplikointi 25
Tavoitettavuusvyöhykkeet 26
Portin käyttö 27
CCaaS-portit 27
Asiakkaan isännöimien ACD-porttien käyttö 28
Liityntäkomponentit 29
Datapalvelinkomponentit 30
Tietoja tallennustilasta 35
Valvojan määritykset 35
Tallennustasot 36
Tallennustilat 37
Tietojen yleinen tuonti ja vienti 39
Yhteystietojen vienti yleinen 39
Yleinen yhteydenottoviennin lisensointivaatimukset 42
Yleinen yhteystietotiedostojen tallentaminen ja käyttäminen 42
Liityntäkomponentit 44
Webex WFO-datapalvelin 45
Webex WFO ACD-synkronointipalvelu 47
ACD Synkronoi palveluyhteys 47
Webex WFO äänen kaappaaminen -palvelu 48
Äänen kaappaamispalvelun yhteys 48
Webex WFO GIS -palvelu 48

GIS-palveluyhteys 49
Webex WFO-signalointipalvelu 49
Viestityspalvelun yhteys 50
Webex WFO-vaiheinen latauspalvelu 50
Kaksivaiheinen latausosa 51
Vaiheitettu latauspalvelun yhteys 51
Webex WFO QM ACD Kaappauspalvelu 51
QM ACD Kaappaa palveluosat 52
QM ACD Historiallinen kaappaaminen -osa 52
QM ACD reaaliaikainen kaappausosa 52
QM GIS -kaappausosa 52
QM ACD Kaappaa palveluyhteys 52
Webex WFO WFM ACD Kaappauspalvelu 53
WFM ACD Kaapata palvelukomponentteja 53
WFM ACD Historiallinen kaappaaminen -osa 53
WFM ACD reaaliaikainen kaappausosa 53
WFM GIS -kaappausosa 53
WFM WHIT Capture -osa 53
WFM ACD Kaappaa palveluyhteys 54
Webex WFO Paikallinen Web-palvelu 54
Paikallisten Web-palvelujen palvelukomponentit 54
Cisco IP Phone Services Controls -osa 54
Yksinkertaistetut nauhoituskomponentit API-osa 54
Paikallisten Web-palvelujen palveluyhteys 55

Datapalvelimen asentaminen 55
Edellytykset 55
Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen 56
Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle 56
Cisco Unified Call Manager -käyttäjät 57
Webex WFO Smart Desktop 58
Tietoja : Webex WFO Smart Desktop 58
Smart Desktop Client -yhteys 60
Smart Desktop -vaatimukset ja -näkökohdat 60
Työpöytälaite 63
Smart Desktop -portin käyttö 63
Smart Desktopin Yhteyshenkilön ja Lyyhteens. 65
Smart Desktopin tietojenkulkukaavioiden kaappaaminen 66
Test Smart Desktop 69
Smart Desktopin hallinta 72
Ohuet asiakaspalvelimet 75
Thin Client -palvelimen asentaminen 75
Asennus 77
Smart Desktopin asentaminen 77
Manuaalinen asennus 78
Asentaminen GPO:lla 79
Asennuksen replikointi työpöydän kuvantamisella 79
Lähetä asennuspalautuskoodit 80
Asiakkaan vahvistustyökalu 81

Nauhoituksen ohjaus 82
Datapalvelimen asentaminen 83
Edellytykset 83
Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen 84
Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle 84
Cisco Unified Call Manager -käyttäjät 85
Poisto 87
Poistetaan Webex WFO Smart Desktopia 87
Poistetaan GPO:lta 87
Tietojen siirron työnkulkukaaviot 89
Kaaviot: Nauhoituksen kaappaaminen ja toistotietojenkulku 89
Äänen toiston tietojenkulkukaavio 89
Näytön toiston tietojenkulkukaavio 91
Analytiikkatietojenvuokaavio 91
Puheen transkriptioanalyysin tietojen virtauskaavio 92
Pilvitallennustietojenvuon kaaviot 92
Pilvitallennustila CCaaS-käyttöönotoille 93
Pilvitallennustila asiakkaan isännöimistä ACD -käyttöönotoista 93
Nauhoituksen salaus 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Alustan kaappausmenetelmät 96
Tuetut kaappausmenetelmät alustan mukaan 96
Sonus-yhdyskäytävän nauhoitus 100

Esittely

Webex WFO-suunnittelu- ja asennusoppaassa on kattava yleiskatsaus pilven Webex WFO -rakenteen ja -osien rakenteista ja osista. Siinä kerrotaan, miten Webex WFO asennetaan pilviympäristöön. Lisätietoja tuetuista integraatioista on saatavilla olevissa integrointioppaissa.

Opas on suunniteltu Cisco-käyttöönottoon ja -tukeen insinööreille, Cisco myyntiteknisille työntekijöille, kumppaneille ja asiakkaille; Cisco kehityksestä, markkinoinnista, myynnistä ja muista työntekijöistä koko organisaatiossa voi kuitenkin olla hyötyä.

Lokalisoitu ja tuetut kielet

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

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

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

Webex WFO -osat ovat saatavilla näillä kielillä.

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

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

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

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

* Jotkin tuetut kielet saattavat tarvita lisämäärityksiä Webex WFO -käyttöönottoon. Tarkista, että sinulle on määritetty transnscribe-kieli konsultointinumerolla Cisco teknistä tukea.

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

in yleiskatsaus

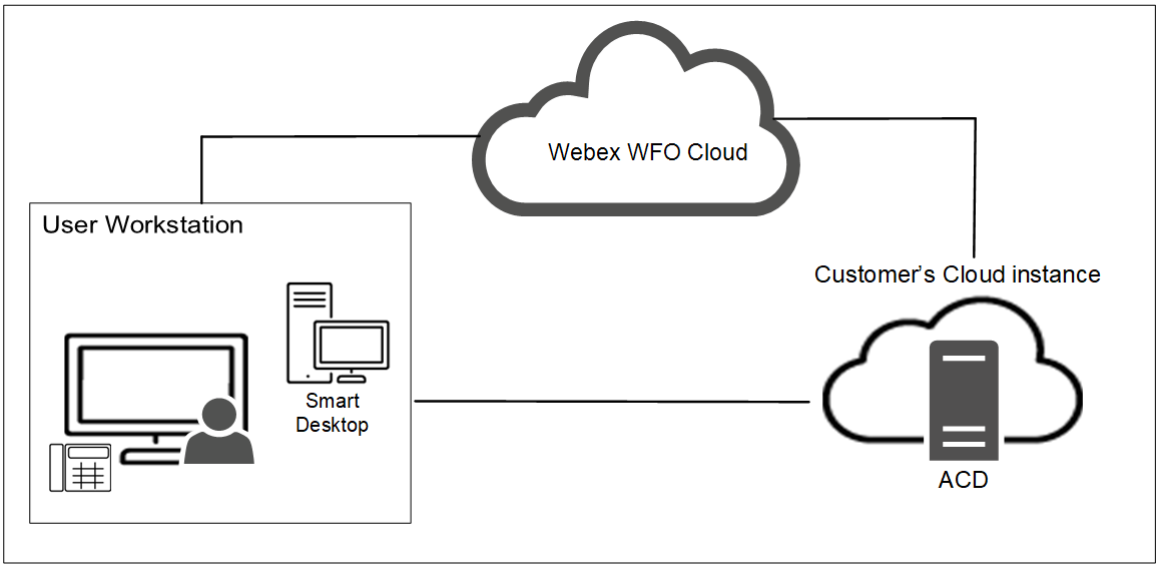
Koko Webex WFO Suite isännöi pilvessä, jonka virtalähteenä ovat Amazon Web Services ja Microsoft Suite. Tiedot liikkuvat Webex WFO Cloudin, käyttäjän työasemien ja organisaation ACD välillä.

Webex WFO tukee kahta yleistä pilvikäyttömallityyppiä. Cloud ACD -suunnittelumalli saattaa sopia jompaakumpaa seuraavassa mainituista kategorioista sen mukaan, mikä ACD organisaatiosi on integroitu Webex WFO-palveluun. Nämä kaksi mallia ovat Contact Center palveluna (CCaaS) ja asiakkaan isännöima ACD.

Webex WFO Cloud Design and Installation Guide -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.



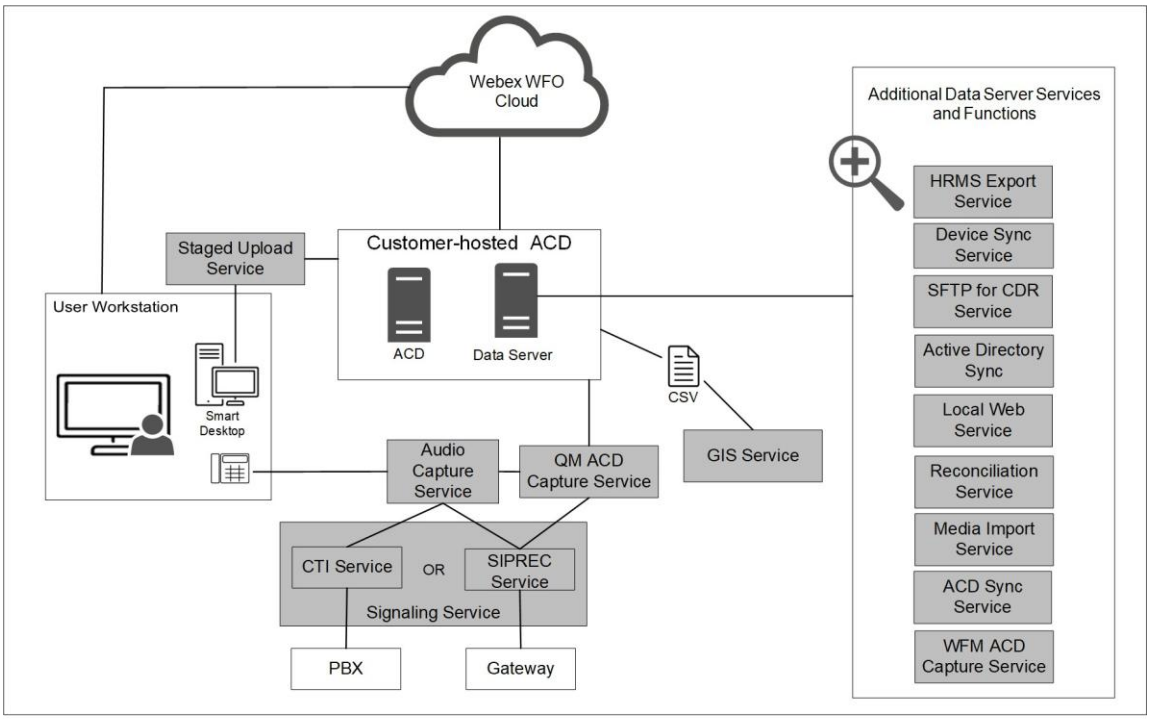
Asiakkaan isännöimään ACD-käyttöönoton malli

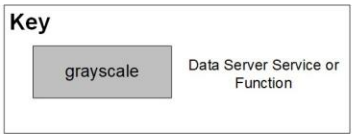
Asiakkaan isännöimien ACD:iden avulla ACD-infrastruktuuri asuu asiakassivustossa yhdessä Webex WFO-datapalvelimen kanssa, jonka avulla tietoja välitetään asiakkaan isännöimään ACD. Webex WFO-tiedot

Palvelin ja asiakkaan isännöity ACD siirtää sitten tiedot kohteeseen Webex WFO Cloud. Tarkemmat tiedot

Tässä mallissa aiheissa Portin käyttö, Liityntäkomponentit ja Tallennus.

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





Yleiskatsaus todennukseen

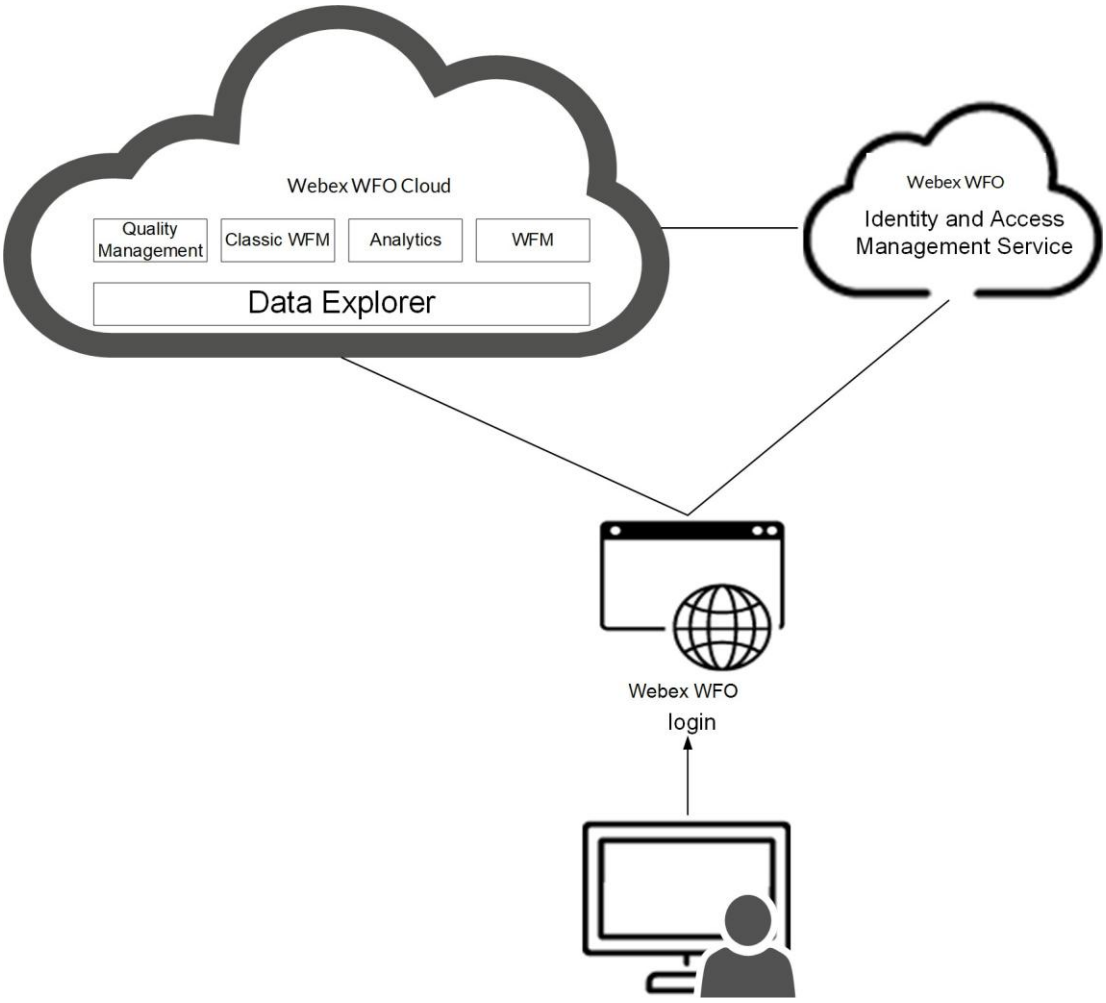
Todennus vahvistaa kaikkien numeroon Webex WFO yhteyttä muodostavien identiteetin. Webex WFO mahdollistaa järjestelmän käyttäjien todennuksen kahdella tavalla. Nämä menetelmät ovat Webex WFO-oletustodennus ja kertakirjautuminen käyttäen suojauksen vahvistusmerkintäkieltä (SAML). Kun käyttäjät kirjautuvat sisään, he käyvät läpi Webex WFO Identity and Access Management (IAM) -todennuspalvelun. Kun Cisco todentaa käyttäjän, käyttäjä voi käyttöoikeuksiensa perusteella käyttää kaikkia Webex WFO-sviitin alueita.

Tunnettujen käyttäjätietojen todennusta hallitsee Webex WFO I AM -palvelu. Webex WFO -tuotteesi käsittelevät tarkistusta. Kun SAML, Webex WFO käytetään, se toimii palveluntarjoajana (resurssipalvelin) ja asiakkaan identiteetin toimittajaa (IdP) käytetään yhdistämään käyttäjä kohteeseen Webex WFO-pilvi. Käyttäjän on oltava kohteessa Webex WFO, jotta hän voi kirjautua sisään asiakkaan identiteetin toimittajalle.

Todennusprosessinkulku

Todennusprosessin vaiheet

1. Käyttäjä käyttää Webex WFO. Jos heillä on istunto, he jatkavat Webex WFO. Jos ei, hänet ohjataan uudelleen todennuspalveluun Webex WFO I AM.
2. Jos käyttäjällä on istunto Webex WFO I AM -todennuspalvelussa, hänet ohjataan heti takaisin Webex WFO, jossa Webex WFO luo käyttäjälle istunnon.
3. Jos käyttäjällä ei ollut Webex WFO I AM -todennettu istunto, häntä pyydetään antamaan sähköpostiosoite.
4. Sähköpostiosoite kuuluu vain yhdelle Webex WFO-käyttäjälle, käyttäjä ohjataan uudelleen 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, 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 Release Notes sisältää uusimmat tiedot järjestelmävaatimusten, yhteensopivuuden, virhekorjausten ja uusien toimintojen muutoksista. Aiempien huomautusten arkistot ovat saatavilla.

Selaimet

Webex WFO käytetään Internetissä, käyttäen 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 kohteeseen Webex WFO 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 edellyttää .NET Framework 4.5:a 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

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

Ota Desktop Analytics -alanumero käyttöön Firefoxissa

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

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Microsoft Edge Chromiumissa

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

Ota Desktop Analytics -apuohjelma käyttöön Chromessa

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

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

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

Usein kysytyt akrobaattilukijat

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

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

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

PCI DSS -yhteensopivuus

NOTE 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 yksi seuraavista lisensseistä:
  - Analytiikan perusteet
  - Analytics Enterprise
  - Työpöytäanalytiikka
- Smart Desktop on asennettu ja aktivoitu tietokoneellesi.

Menettelyt

Ota Desktop Analytics -laajennus käyttöön Firefoxissa

Kun kirjaudut sisään Webex WFO-sivustolle Firefoxilla ensimmäistä kertaa, näet valintaikkunan, jossa sinua pyydetään asentamaan Calabrio-selainlaajennus. Valitse **Salli tämä asennus** ja napsauta **Jatkaa**. Lisätoimia ei vaadita.

Ota Desktop Analytics -laajennus käyttöön Microsoft Edge Chromiumissa

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

Ota Desktop Analytics -laajennus käyttöön Chromessa

Chrome-laajennuksen voi ladata tai asentaa ryhmäkäytäntöasetusten kautta. Lataa ja asenna Calabrio Analytics -laajennuksen 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.

Aiheeseen liittyvät aiheet

"Webex WFO Smart Desktopin asentaminen" kohdassa *Webex WFO Asennusopas*

Tiedostojen salaus

Media ja data salataan turvallisuussyistä. Webex WFO käyttää avainta tallentaakseen asiakaskeskustelut. Salausavain sijaitsee tietokannassa. Jokaisella vuokralaisella on oma salausavaimensa. Salausavaimia voidaan päivittää.

Salasanakäytäntö

Salasanan monimutkaisuusvaatimukset

Salasanojen on oltava seuraavien sääntöjen mukaisia.

- Vähintään 8 merkkiä.
- Täytyy sisältää vähintään yksi seuraavista.

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

- Ei saa sisältää nimeäsi tai sähköpostiosoitettasi.

HUOMAUTUS Salasanat eivät vanhene.

Liiketoiminnan jatkuvuuden ratkaisut

Webex WFO tarjoaa korkean käytettävyyden ja redundanssin pilvikäyttöönotoissa kahdella menetelmällä: georeplikaatiolla Webex WFO Cloudin Azure-osille ja saatavuusvyöhykkeillä Webex WFO Cloudin AWS-osille.

Georeplikointi

Georeplikointi tarjoaa korkeatasoisen liiketoiminnan jatkuvuuden, koska se lyhentää palautumisaikaa ja rajoittaa tietojen menetystä, joka liittyy palautumiseen koko datakeskuksen menetyksen epätodennäköisessä tapauksessa. Maantieteellinen replikointi replikoi ensisijaisen tietokannan vahvistetut tapahtumat toisessa konesalissa sijaitsevaan toissijaiseen tietokantaan. Palvelun menettämien viimeaikaisten datapäivitysten enimmäismäärää palautettaessa häiriötapahtuman (kuten menetetty datakeskus) jälkeen kutsutaan palautuspisteen tavoitteeksi (RPO). Georeplikoinnissa RPO on 15 minuuttia, kun taas standardiratkaisussa se on viikko.

Saatavuusvyöhykkeet

Amazon Web Servicesin (AWS) alueella on useita saatavuusvyöhykkeitä. AWS-alueiden sisällä sijaitsevat saatavuusvyöhykkeet ovat täysin itsenäisiä datakeskuksia. Saatavuusvyöhykkeillä on redundantti virransyöttö ja matalan latenssin verkkoyhteys AWS-alueella, jolla ne sijaitsevat. Tämä tarkoittaa, että saatavuusvyöhykkeet ovat täysin eristettyjä muiden saatavuusvyöhykkeiden vioista. Siksi saatavuusvyöhykkeitä voidaan käyttää korkean käytettävyyden saavuttamiseen poistumatta alueelta, koska jokaisella alueella on sisäänrakennettu redundanssi.

Portin käyttö

Webex WFO reunakomponenttien ja valinnaisten Webex WFO tietopalvelinkomponenttien porttivaatimukset on lueteltu alla.

Yleensä web-palvelimen porttien 80 ja 443 on oltava auki yhteyden muodostamiseksi Webex WFO-palveluun kaikissa Webex WFO-pilviintegraatioissa. Tarkat porttivaatimukset vaihtelevat pilvikäyttöönottomallisi mukaan.

Reunakomponentit :

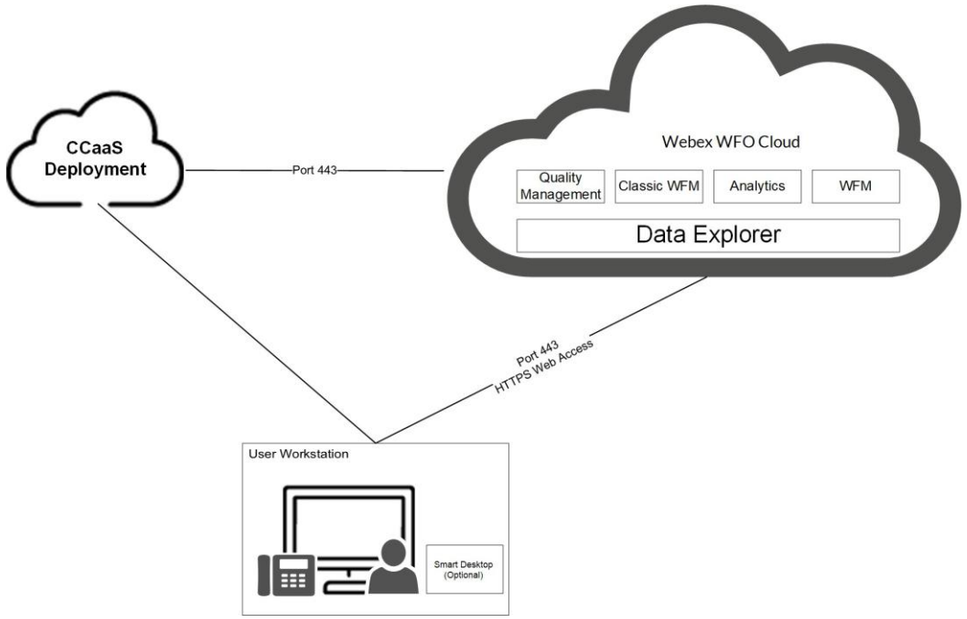
- Älykäs työpöytä

Data Server -komponentit :

- Tietopalvelin—ACD Synkronointi: CCaaS-integraatiot
- Tietopalvelin—ACD Synkronointi: CUCM Verkkotallennus
- Tietopalvelin — ACD Synkronointi: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Tietopalvelin — ACD Synkronointi: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Datapalvelin – GIS
- Tietopalvelin – tallennus/kaappaus
- Tietopalvelin – Signalointi: CTI
- Tietopalvelin – Signalointi: CTI, Cisco Unified Communications Manager Verkkotallennus
- Tietopalvelin – Signalointi: SIPREC

CCaaS-portit

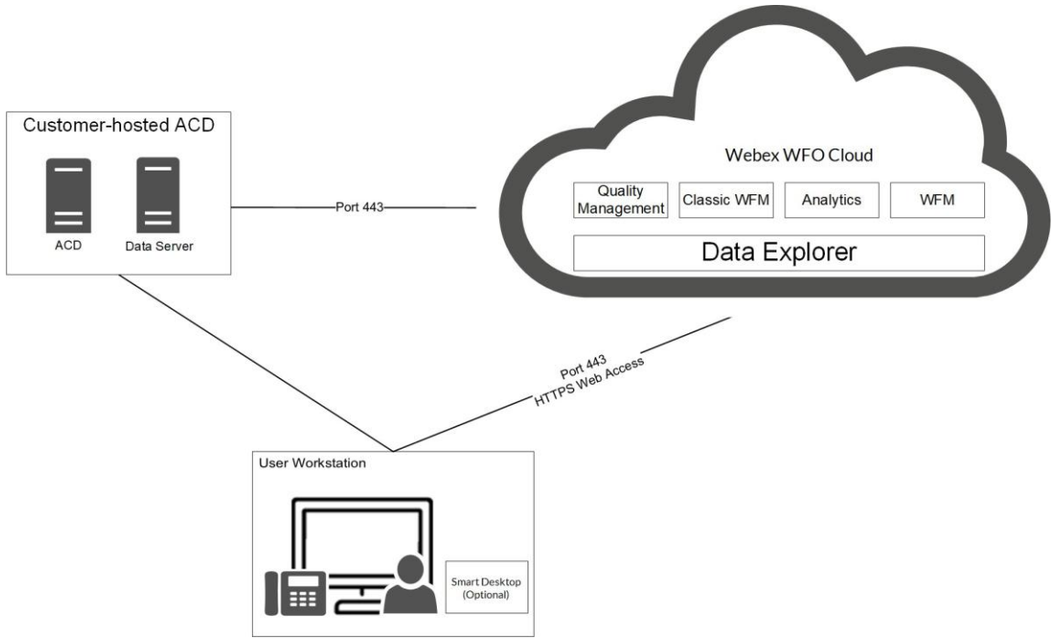
CCaaS-käyttöönottomallin integraatiot edellyttävät, että portti 443 on avoinna. Portin 80 pyynnöt ohjataan HTTPS-pyyntöinä porttiin 443.



Asiakkaan isännöimät ACD-portit

Asiakkaan isännöimien käyttöönottomallien integraatiot edellyttävät, että portti 443 on avoinna. Portin 80 pyynnöt ohjataan HTTPS-pyyntöinä porttiin 443.

Asiakkaan isännöimät ACD-käyttöönottointegraatiot edellyttävät porttien 80 ja 443 lisäksi myös portin 1433 olevan avoinna. Portti 1433 mahdollistaa yhteyden SQL-tietokantaan.



Reunakomponentit

Portti	Käyttää	Lähde	Määränpää	Huomautukset
Älykäs työpöytä				
UDP 49152–65535	Live-äänen seuranta – RTP Live-näytön valvonta – RDP-suoratoisto	Agentin tietokone	Esimiehen selain	—
TCP 52102	Viestintä Cisco CTI-datapalvelimien ja SDC:n välillä	Älykäs työpöytä	Tietopalvelin	

Data Server -komponentit

Port	Kä	Lähde	Määränpä	Huo
Tietopalvelin—ACD Synkronointi: CCaaS-integraatiot				
TCP 443	CCaaS-integraatioiden ja seuraavien datapalvelimen asetusten välinen tiedonsiirto: Alueellinen datapalvelin ACD Tallennusasetukset, Tallennus CTI Signalointipalvelimen asetukset ja Alueellinen data Palvelimen ACD tallennusasetukset	—	—	—
Tietopalvelin—ACD Synkronointi: CUCM Verkkotallennus				
TCP 22	Tiedonsiirto SFTP-määrityksen ja alueellisen datapalvelimen täsmäytysasetusten välillä datapalvelimella ja CUCM-laskutuspalvelussa	SFTP, Tietopalvelin	CUCM Laskutuspalvelu	—
TCP 8443	Viestintä CUCM AXL:n ja alueellisen datapalvelimen välillä ACD Synkronointiasetukset datapalvelimella	Tietopalvelin	CUCM AXL	—
Tietopalvelin—ACD Synkronointi: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Tiedonsiirto Cisco Unified CCE AW SQL -palvelintietokannan ja alueellisen datapalvelimen ACD synkronointiasetusten välillä datapalvelimella	Tietopalvelin	Cisco Unified CCE AWDB SQL Palvelintietokanta	—
TCP 1433 TCP 1434	Tiedonsiirto Cisco Unified CCE HDS SQL -palvelintietokannan ja molempien alueellisten datapalvelimien täsmäytysasetusten välillä	Tietopalvelin	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Portti	Käyttää	Lähde	Määränpää	Huomautukset
	ja alueellisen datapalvelimen ACD tietojen tallennusasetukset Palvelin		Palvelintietokanta	
TCP 42027	Viestintä Cisco Unified CCE CTI-palvelun (sivun A) ja tallennusasetukset CTI Signalointipalvelimella datassa Palvelin	Tietopalvelin	Cisco Unified CCE CTI Palvelu (A-puoli)	Oletusarvoisesti A-puoli, jos käytössä on PG1. Satamat tulevat vaihtelevat käyttämäsi PG:n mukaan. CTI Palvelinportti, joka on määritetty kohdassa Unified CCE ACD Määritykset.
TCP 43027	Viestintä Cisco Unified CCE CTI-palvelun (sivu B) ja tallennusasetukset CTI Signalointipalvelimelle datassa Palvelin	Tietopalvelin	Cisco Unified CCE CTI Palvelu (B-puoli)	B-puoli on oletusarvoisesti käytössä, jos käytetään PG1:tä. Satamat tulevat vaihtelevat käyttämäsi PG:n mukaan. CTI Palvelimen portti, joka on määritetty kohdassa Unified CCE ACD Kokoonpano.
Datapalvelin – ACD Synkronointi: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Yhteys Unified CCX Informix -tietokannan ja sekä regional data server ACD Sync Settings että Regional Datapalvelin ACD kaappaamisen asetukset	Datapalvelin	Unified CCX Informix-tietokanta	—
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI-palvelun välinen yhteys (puoli A) ja nauhoitus CTI Viestityspalvelinasetukset datassa Palvelin	Datapalvelin	Cisco Unified CCX CTI -palvelu (puoli A)	Oletuspuolena. Tämä on RMCM. TCP-portti määritetty kohteessa Unified CCX Järjestelmäparametrit. CTI-palvelin Portti määritetty kohteessa Unified CCX ACD-määritykset.
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI-palvelun välinen yhteys (puoli	Datapalvelin	Cisco Unified	Puoli B oletus. Tämä on RMCM.

Portti	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
	B) ja nauhoitus CTI Viestityspalvelinasetukset datapalvelimessa		CCX CTI -palvelu (puoli B)	TCP-portti on määritetty Unified CCX-järjestelmäparametreissa. CTI-palvelimen portti, joka on määritetty Unified CCX ACD -määrityksessä.
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	Käyttää	Lähde	Kohde	Huomautukset
		Asiakkaat		
TCP 52103	Hazelcast	Viestityspalvelinkumppani	Viestityspalvelin	—
Datapalvelin – Signalointi: CTI, Cisco Unified Communications Manager verkon nauhoitus				
TCP 2748	JTAPI-signalointi	Viestityspalvelin	Yhtenäinen CM julkaisijat ja tilaajat	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP viestittää Unified CM	Kuka tahansa Unified CM Publisher tai tilaaja	Viestityspalvelin	Ei turvallinen
TCP 5060	Viestityspalvelin	ensisijainen signalointipalvelin	toissijainen signalointipalvelin	Kaksisuuntainen
TCP 5061	Suojaa SIP-signalointi Unified CM	Kuka tahansa Unified CM Publisher tai tilaaja	Viestityspalvelin	Turvata. Sitä käytetään yleensä vain, kun järjestelmä on määritetty kohteelle SRTP.
Datapalvelin – Signalointi: SIPREC				
TCP 443	Cisco API-kyselyt	Viestityspalvelin	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP viestittää yhdyskäytävästä	Yhdyskäytävä	Viestityspalvelin	—

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

Tietoja tallennustilasta

On tärkeää huomata ero tarvittavassa tallennustyypissä kohteessa Webex WFO.

Mediamuisti on mediatiedostojen pysyvä tallennustila. Se sopii pitkäaikaiseen tallennustilaan eikä sitä käytetä toistoon, ellei suurnopeusverkon tallennustilaa ole määritetty käyttämään samaa sijaintia.

Suurnopeusverkon tallennus tarkoittaa suurnopeusverkkoa, jota käytetään väliaikaisten tiedostojen tallennukseen, kansiosijaintiin, jossa kaikki toiminnallinen käsittely tapahtuu ja jossa analytiikkatietoja (Lucene) säilytetään. Tähän sisältyy yleinen vienti, Lucene-indeksin sijainti, median muunto, median toisto ja tiedostot, jotka järjestelmä poistaa 24 tunnin kuluttua koko päivän ajan, lukuun ottamatta analytiikkaa.

NOTE Analytics -tiedostot tallennetaan korkean nopeuden verkon tallennustilaan, mutta ne eivät sisälly järjestelmän tiedostojen poistoon koko päivän ajan.

Kun puhelua pyydetään toistoa varten, järjestelmä vetää tiedoston pysyvästä tallennustilasta ja sijoittaa sen väliaikaiseen luetteloon korkean nopeuden verkon tallennustilan tasolle pikakäyttöä varten. Sieltä se suorittaa transkoodauksen ja suoratoiston.

Valvojan määritykset

Kun järjestelmää määritetään ensimmäistä kertaa, mediamuistin **oletussijainti** määritetään Järjestelmänvalvojan tallennussijainti -sivulla.

HUOMAUTUS Alustuksen aikana, oletusmedian tallennussijainti on nopea verkkomuisti ja mediatallennussijainti. Lisätoimia tarvitaan, jotta suurnopeusverkon tallennus ja mediamuisti voidaan irrottaa eri sijainneista. Verkko- ja mediatallennussijainnit ovat olleet merkittävästi Erilaiset suorituskykyominaisuudet. Tämän vuoksi molempien vaihtoehtojen valitsemista oletusarvoiseksi tallennussijainniksi ei suositella, koska se voi aiheuttaa suorituskykyongelmia.

Määritä erilliset verkko- ja mediamuistisijainnit

1. Siirry järjestelmänvalvojaportaaliin > Sovellusten hallinta ennen vuokraajan luomista. >-järjestelmän määritys > tallennussijainti.
2. Valitse **Luo uusi tallennussijainti**.
3. Luo nopea verkon tallennussijainti antamalla yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
4. Valitse avattavasta Type(Instant Access) -luettelosta Verkko.
5. Valitse **Oletukset-kohdassa** Verkko-valintaruutu .

6. Määritä jäljellä **olevat Verkkomuistimääritykset-kentät** .
7. Valitse **Tallenna**.
8. Voit luoda mediamuistisijainnin siirtymällä takaisin sovelluksen hallinta- > tallennussijaintiin.
9. Valitse **Luo uusi tallennussijainti**.
10. Luo mediamuistisijainti antamalla yksilöivä nimi Nimi-kenttään .
11. Avattavasta Type(Type) -luettelosta **Verkko (Pikakäyttö)** on esivalittu.
12. Valitse **Oletukset-kohdassa** Media-valintaruutu .
13. Määritä jäljellä **olevat Verkkomuistimääritykset-kentät** .
14. Valitse **Tallenna**.

PARAS KÄYTÄNTÖ Poista ensimmäinen **oletusmedian tallennussijainti** , kun uudet verkon ja median tallennuspaikat on määritetty.

Määritä vuokraajan tallennustila

Suorita tämä menettely luotaessa uutta vuokralaista järjestelmänvalvojaportaalista.

1. Siirry sovellusten hallintaan > vuokralaisten hallinta > vuokralaiset.
2. Etsi korkean nopeuden verkkomuistin oletussijainti Tallennussijainti -osasta ja valitse Käytettävissä-valintaruutu .
3. Etsi mediamuistin oletussijainti ja valitse Käytettävissä-valintaruutu ja **Oletus-valintaruutu** .
4. Valitse **Tallenna**.
5. Voit tarkistaa sen kirjautumalla vuokraajalla ja siirtymällä sovelluksen hallinta- > järjestelmämäärityksiin > tallennusprofiiliin.
6. Napsauta avattavaa Tallennussijainti-luetteloa . Verkko- ja mediatallennussijainnit näkyvät avattavassa luettelossa.

   HUOMAUTUS Älä valitse tallennusprofiilin Verkkotallennustilaa.

Tallennustasot

Yhteydenottotietojen tallennustila on kolme tasoa:

- Amazon S3 (Immediate Access) – Amazon S3 -tallennustilaa (vakio) käytetään lyhyemmän aikavälin tallennukseen (12–24 kuukautta) päivittäiseen toimintasisältöön, kuten mediatiedostoihin (ääni ja näyttö) ja historiatietoihin raportointia, ennustamista ja ajoitusta varten. Käyttäjäpyyntöjen vastausnopeudet 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-laitteesta. Kun noudat tallennettuja tietoja, sinun on tarkasteltava sitä muilla sovelluksissa kuin Webex WFO.

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

Tallennustilat

Webex WFO Cloud käyttää käyttämääsi kokonaiskäyttöä varten älykkäitä säilöytyspalveluita, joilla on yksi HINTA YHTÄ HINTAA KOHDEN PER KUUKAUSI. 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 Webex WFO-tiedostoon ja viedä niistä.

Tietojen yleinen tuonti ja vienti Webex WFO

Webex WFO-asetuksen 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 -muodossa. 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:

- Tuo API – tuo tiedot 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 yhteystiedon 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 Luettelo-asetusten kuvaketta ja valitse **Yleinen yhteystiedon vienti**.
3. Valitse **Uusi vienti** Tab.
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.

   Ääni-/näyttötiedoston tyyppi – Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO ääni- ja videotiedostojen siirtoa.

   - **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.

   Transkriptiolähtömuoto – Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analyticsin transkriptiotiedot: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie mitään Analyticsin transkriptiotietoja. Jos haluat viedä vain CSV-tiedoston, jossa on tietojen valinta, valitse **Ei mitään** .

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

   Viikoittain – Valitse vähintään yksi viikonpäivä ja valitse päivinä aika, jolloin Webex WFO vie yhteystiedot.

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

6. Napsauta **Luo>**.

Kun luot ajoitetun joukkoviennin yhteystiedoille, Webex WFO tallentaa viennin. Voit muokata vientiä napsauttamalla **Tallennetun yhteystiedon vienti** Tab -painiketta ja valitsemalla viennin avattavasta **Tallennetun vientitiedoston nimi** -luettelosta.

HUOMAUTUS Ensimmäisen ajoitetun viennin (viikoittainen tai kuukausittainen) on tapahduttava App Dynamic Refresher -tehtävän seuraavan ajoitetun suorituksen jälkeen. Muuten ensimmäistä ajoitettua vientiä ei tapahdu.
Vaikka tulevaisuuden vienti kylläkin. Oletusarvoisesti sovelluksen dynaaminen kertaustehtävä suoritetaan viidentoista minuutin välein. Ota yhteyttä järjestelmänvalvojaan varmistaaksesi tämän aikataulun.

Vie yhteystiedot välittömästi

1. Luo ja tallenna suodatinjoukko Vuorovaikutukset-sivulla.

   TÄRKEÄÄ Sinun on määritettävä kaikki suodatinjoukkoosi lisäämäsi suodattimet kokonaan. Jos et määritä kaikkia suodattimia kokonaan, joukkovienti kontekstissa epäonnistuu.

   ESIMERKKI Lisäät **Predictive Net Promoter Score** -suodattimen suodatinjoukkoosi. Valitset vaihtoehdon **Yhtä suuri kuin** avattavasta valikosta **Operaattori** , mutta et kirjoita numeroa **Pisteet** -kenttään. Jos tätä suodatinta ei ole määritetty kokonaan, yhteystietojen joukkovienti epäonnistuu.

2. Napsauta **Luetteloasetukset** -kuvaketta ja napsauta sitten **Yhteystietojen joukkovienti**.
3. Napsauta **Uusi vienti** Tab -painiketta.
4. Määritä vienti alla kuvatulla tavalla.

   Viennin nimi — Anna yhteystietojen joukkovientitiedoston nimi.

   Tallennettu haku — Valitse tallennettu suodatinjoukkosi.

   Tallennussijainti — Valitse ulkoinen tallennussijainti, johon haluat viedä yhteystiedot.

   Ääni-/näyttötiedostotyyppi — Valitse tiedostomuoto, jossa Webex WFO vie ääni- ja videotiedostoja.

   - **Ääni-/videomuodot** — Valitse tiedostomuoto, jossa ääni-/videomedia viedään. Saatavilla vain yhteyshenkilöille, joilla on sekä ääntä että näyttöä tallenteita.
   - **Vain ääni -muodot**—Valitse tiedostomuoto, jossa vain ääni -mediatiedosto viedään. Saatavilla vain yhteystiedoille, joilla on äänitallenteita.
   - **Ei mitään** — Valitse **Vain transkriptiot** , jos haluat viedä vain transkriptioita.

Transkription tulostusmuoto — Valitse tiedostomuoto, jossa haluat viedä Analytics-transkriptiotiedot: JSON tai XML. Jos valitset **Ei mitään**, Webex WFO ei vie Analytics-transkriptiotietoja. Valitse **Ei mitään** , jos haluat viedä vain CSV-tiedoston metatietoineen.

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

Lisensointivaatimukset joukkoviennille yhteystiedoille

Cisco edellyttää, että valitset lisenssityypin yhteystietojen joukkovientiä varten.

- **Vakiolisenssi**—Vie jopa 1 000 yhteystietoa päivittäin käyttöliittymän kautta.
- **Suorituskykylisenssi**—Vietä yhteystietoja joukkona määrittämällä useita yhteystietojen vientitöitä säännöllisesti päivän aikana.

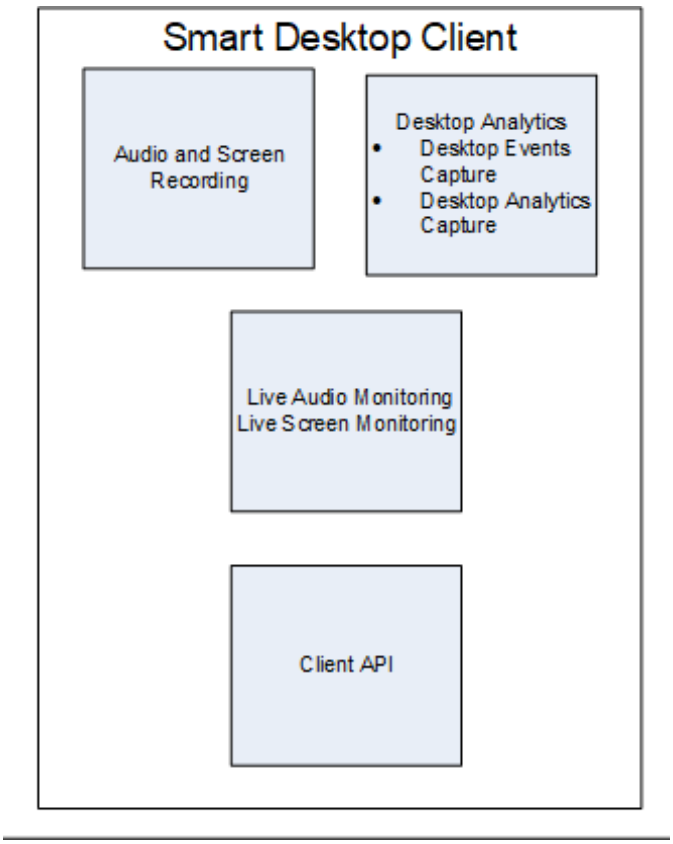
HUOMAUTUS Oletusarvoisesti kukin vientierä on rajoitettu 10 000:een työtä kohden, ja yhteystietojen enimmäismäärä päivässä on 40 000 Performance-lisenssillä. Jos näitä on tarpeen lisätä Rajoituksia, ota yhteyttä Cisco Professional Services -palveluun tai Cisco tukipalveluun.

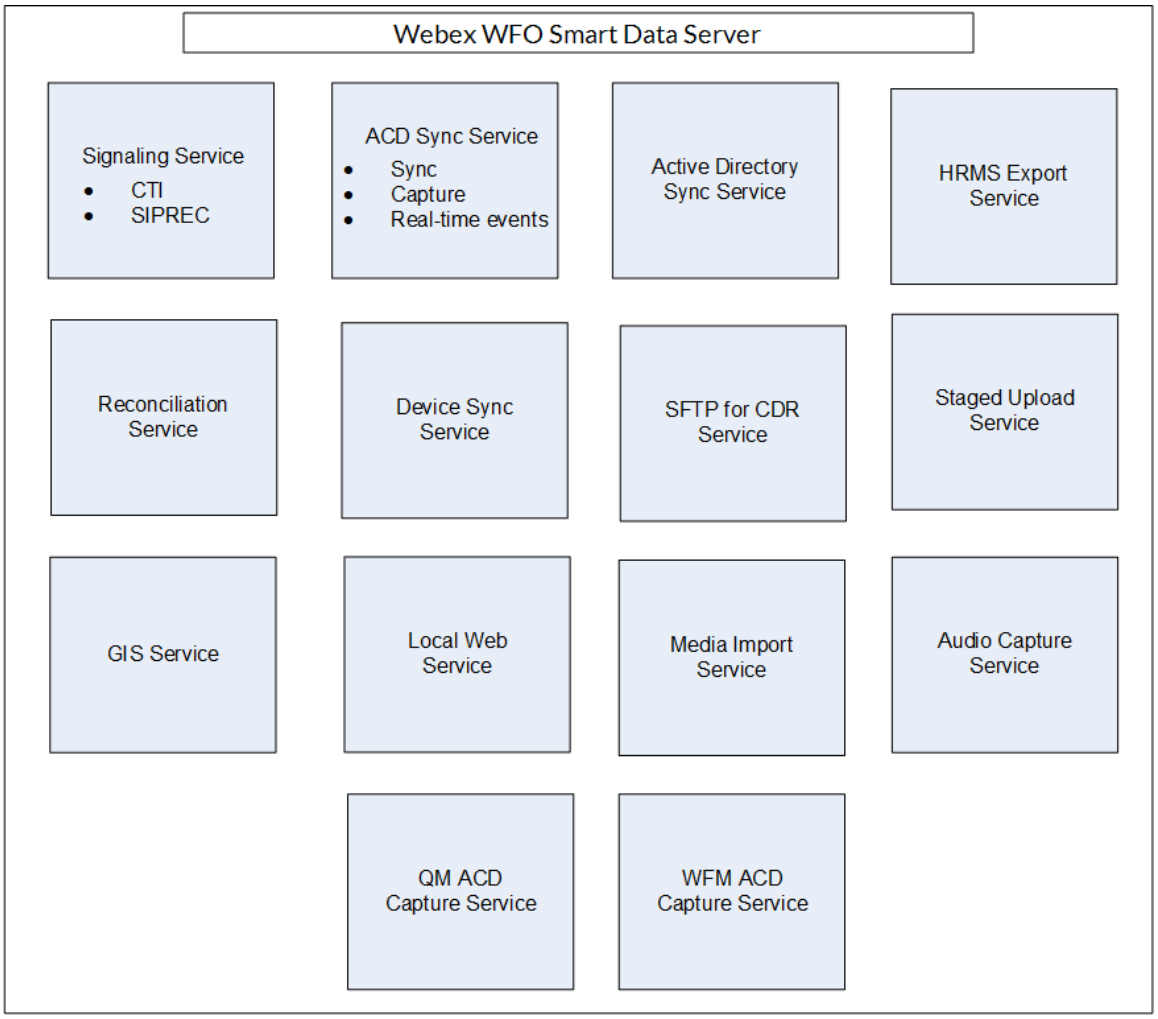
Massayhteystietojen tallentaminen ja käyttäminen

Webex WFO vie ja tallentaa joukkoyhteystietotiedostoja määrittämäsi ulkoisen tallennuspaikan Vienti-kansioon (katso Sovellusten hallinta > Yleiset > Järjestelmän määritykset > Ulkoinen tallennustila).

Reunakomponentit

Webex WFO-reunakomponentit koostuvat Webex WFO Smart Desktop Client -sovelluksesta. Webex WFO Smart Desktopin avulla voit tarkastella asiakaspalvelijan tilaa, kuunnella puhelua ja tarkastella asiakaspalvelijan näyttöä reaaliajassa. Webex WFO-tietopalvelin on valinnainen komponentti pilviintegraatiomallistasi riippuen.





Webex WFO Tietopalvelin

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

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

Data Server -ohjelmiston mukana asennettavat palvelut ovat seuraavat.

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

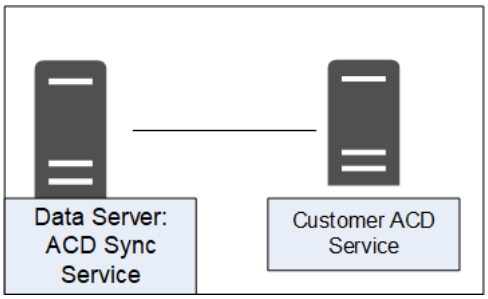
Webex WFO-kohteessa on seuraavat tiedot datapalvelimen funktioista, niiden kuvauksista ja palvelusta, johon ne liittyvät.

- Alueellisen datapalvelimen ACD synkronointiasetukset — Käytetään käyttäjä- ja tiimitietojen synkronointiin tuetusta ACD-datapalvelimesta (Webex WFO).
- Tallennuspalvelimen asetukset — Käytetään reunapalvelimen tai yhdyskäytävän (SBC) äänentallennusympäristöissä. Ensisijainen signalointipalvelu (CTI tai SIPREC) määrittää puhelut sieppauspalvelimille round-robin-algoritmilla (Webex WFO Network Recording Service).
- Alueellisen datapalvelimen GIS-tiedoston sijainti — Käytetään ulkoisten yhteystietojen tuomiseen CSV-tiedostosta Webex WFO-tiedostoon (Webex WFO-datapalvelin).
- SIPREC-signalointipalvelimen asetusten tallentaminen — Käytetään aloitus- ja lopetustapahtumien seuraamiseen ja puheluiden tallenteiden metatietojen tallentamiseen. SIPREC-signalointipalvelua käytetään reunayhdyskäytävän (istunnon rajan ohjaimen) tallennusympäristöissä (Webex WFO SIPREC-palvelu).
- Tallennus CTI Signalointipalvelimen asetukset — Käytetään aloitus- ja lopetustapahtumien seuraamiseen ja puheluiden tallenteiden metatietojen tallentamiseen. Reunapalvelinten tallennusympäristöissä käytetään CTI-signalointipalvelua (Webex WFO CTI-signalointipalvelu).
- Alueellisen datapalvelimen vaiheittaisen latauksen asetukset — Käytetään yhteystietojen keräämiseen paikallisesti Smart Desktop -käyttäjiltä ja tiedostojen säännölliseen lataamiseen pilven Webex WFO-komponentteihin (Webex WFO Data Server).
- Alueellinen datapalvelin ACD Tallennusasetukset — Käytetään mukautettujen metatietojen tallentamiseen ja yhdyskäytävän kautta vastaanotettujen puheluiden täsmäyttämiseen (Webex WFO Data Server).
- Alueellisen datapalvelimen reaaliaikaiset tapahtuma-asetukset – Käytetään historiallisten ja reaaliaikaisten ACD-tietojen tallentamiseen WFM- ja ACD-metatiedoille, jotka liitetään puheluyhteystietoihin mukautettuina metatietoina (Webex WFO-datapalvelin).
- Alueellisen datapalvelimen täsmäytysasetukset – Täsmäytys on prosessi, joka yhdistää yhdyskäytävän juuritallenteet, joissa on rajoitetusti puheludataa, lisäpuheludataan, joka sisältää yhteyden oikeaan agenttiin (Webex WFO Data Server).

- Active Directory Synkronointi — Mahdollistaa Webex WFO-funktion yhdistää ja synkronoida Webex WFO-käyttäjät Active Directory-käyttäjien kanssa (Webex WFO-tietopalvelin).
- Tietopalvelimen laitteiden synkronointiasetukset — Mahdollistaa laitteiden synkronoinnin tietopalvelimen kautta. Nämä laitteet voidaan sitten liittää käyttäjiin, tallennusryhmiin ja tallennustyyppeihin sovellusten hallinnan Laiteliitännät-sivulla (Webex WFO Data Server).
- Paikallisen verkkopalvelun asetukset — Ottaa käyttöön API-integraation tällä datapalvelimella. Jos tämä on käytössä, voit ottaa käyttöön seuraavat toiminnot:
    - Cisco IP Phone Palveluiden hallinta — Mahdollistaa Cisco-yhteensopivat tallennustoiminnot tuetuista Cisco-laitteista.
    - Yksinkertaistetut tallennusohjaimet API — Mahdollistaa natiivin tietopalvelimen todennuksen käytön Cisco-tallennusohjauksissa.
- HRMS-määritys — Mahdollistaa datapalvelimen tietojen viennin henkilöstöhallinnon järjestelmään (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP Määritykset — Voit määrittää SFTP-palvelimesi (Webex WFO Tietopalvelin).
- Median tuontipalvelimen asetukset — Mahdollistaa tallennustiedostojen tuonnin ulkoisesta sijainnista (Webex WFO Data Server).

Webex WFOACD-synkronointipalvelu

ACD-synkronointipalvelua käytetään käyttäjä- ja tiimitietojen synkronointiin tuetusta ACD-palvelimesta. Synkronointiprosessi suoritetaan kymmenen minuutin välein, jotta ACD-tiedostoon tehdyt muutokset päivittyvät Webex WFO-tiedostoon.



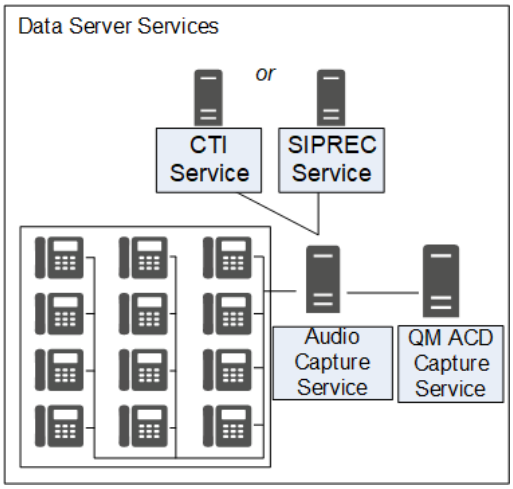
ACD Synkronointipalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan ACD-synkronointipalvelun perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
Vuokralaisen ACD-palvelu	Päivityksiä ACD-agentin tai -tiimin tietoihin

Webex WFO Äänenkaappauspalvelu

Webex WFO käyttää Audio Capture -palvelua reunapalvelin- tai yhdyskäytäväympäristöissä (SBC). Se voidaan liittää klustereihin. Ensisijainen signalointipalvelu (CTI tai SIPREC) määrittää puhelut sieppauspalvelimille round robin -algoritmilla. Äänen tallennuspalvelut voidaan määrittää aktiivisiksi/aktiivisiksi tai aktiivisiksi/valmiustilassa oleviksi.



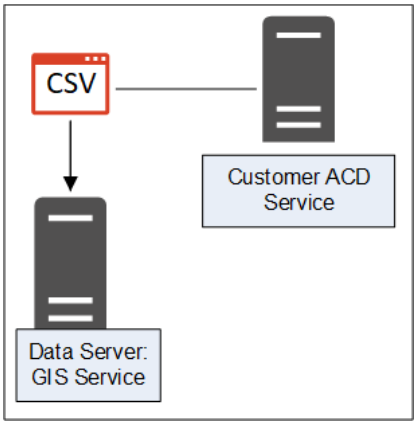
Äänen tallennuspalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan äänentallennuspalvelun perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
CTI-palvelu	Vastaanottaa signaalin äänen kaappaamista varten
SIPREC-palvelu	Vastaanottaa signaalin äänen kaappaamista varten

Webex WFO GIS-palvelu

Käytä Generic Interface Service (GIS) -palvelua tuodaksesi ulkoisten yhteystietojen metatiedot .CSV-tiedostosta Webex WFO-tiedostoon.



GIS-palvelun liitettävyys

Seuraavassa taulukossa luetellaan GIS-palvelun perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
Vuokralaisen ACD-palvelu	Päivityksiä ACD-agentti- tai tiimitietoihin
Ulkoinen .CSV-tiedosto	Ulkoinen yksittäinen tiedostolähde agenttien tai tiimien tietojen päivityksille Voi olla yksi tai useampi tiedosto

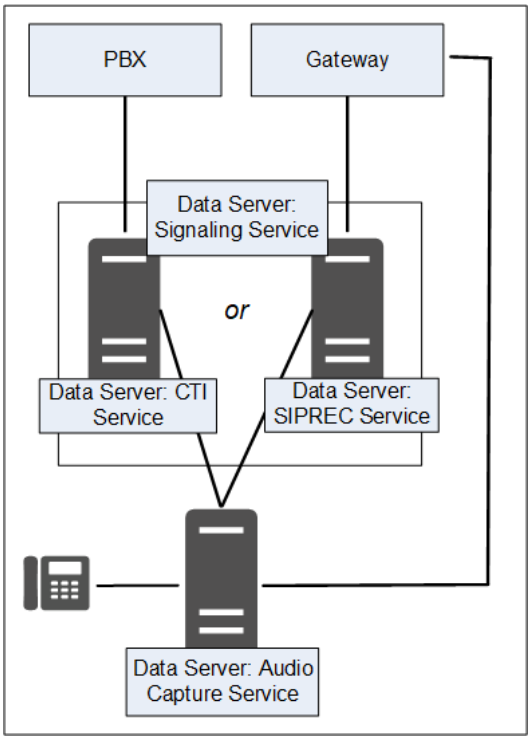
Webex WFO Signalointipalvelu

Signalointipalvelusi voi olla joko CTI tai SIPREC:

- Reunapalvelinten tallennusympäristöissä käytetään CTI-signalointipalvelua aloitus- ja lopetustapahtumien seuraamiseen sekä puheluiden tallenteiden CTI-metatietojen tallentamiseen.
- SIPREC-signalointipalvelua käytetään reunayhdyskäytävän (SBC) tallennusympäristöissä aloitus- ja lopetustapahtumien seuraamiseen ja SIPREC-metatietojen tallentamiseen puhelutallenteita varten.

Voit määrittää joko CTI- tai SIPREC-palvelut redundanssia varten.

HUOMAUTUS Äänen tallennuspalvelu voidaan linkittää vain yhteen puhelinryhmään, joka sisältää CTI- tai SIPREC-palvelun.



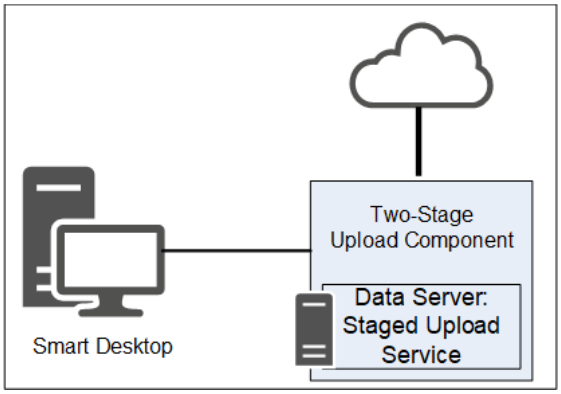
Signalointipalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan signalointipalvelun perusyhteydet:

Tyyppi	Yhdistä palveluun
CTI	PBX-palvelu
	Äänen tallennuspalvelu
SIPREC	Yhdyskäytävä/SBC-
	palvelun äänen
	tallennuspalvelu QM
	ACD Tallennuspalvelu

Webex WFO Vaiheittainen latauspalvelu

Vaiheittainen Webex WFO-latauspalvelu kerää yhteystietoja paikallisesti Smart Desktop Client -käyttäjiltä ja lataa tiedostot säännöllisesti pilvessä oleviin Webex WFO-komponentteihin.



Kaksivaiheinen latauskomponentti

Kaksivaiheinen lataus -komponentti mahdollistaa tietojen säännöllisen lähettämisen datapalvelimelta Webex WFO-ydinkomponentteihin.

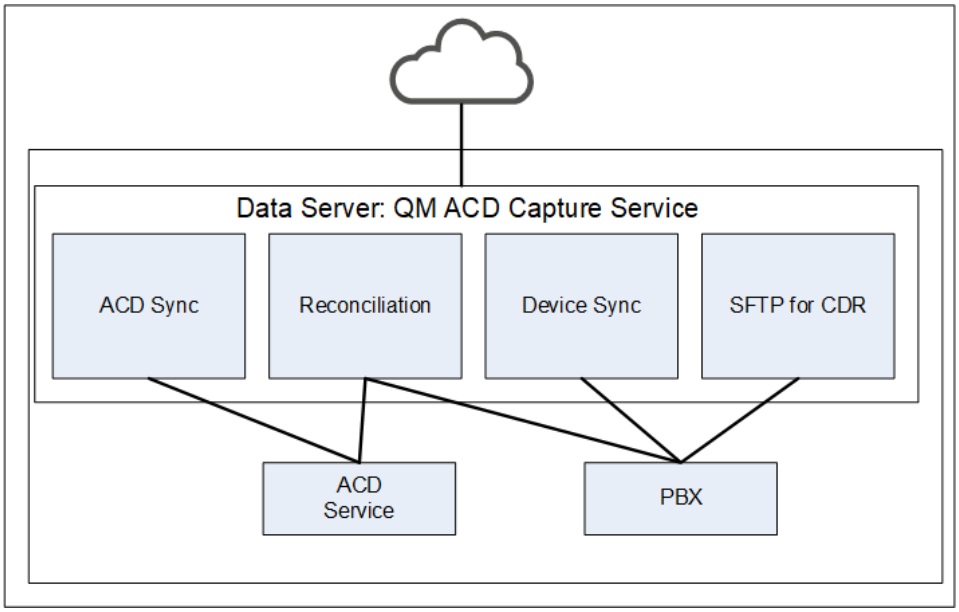
Vaiheittaisen latauksen palvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan vaiheittaisen latauspalvelun perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
Vuokralaisen ACD-palvelu	Päivityksiä ACD-agentti- tai tiimitietoihin

Webex WFO QM ACD Kuvakaappauspalvelu

Webex WFO käyttää QM ACD-tallennuspalvelua mukautettujen metatietojen tallentamiseen ja yhdyskäytävän kautta vastaanotettujen puheluiden täsmäyttämiseen.



QM ACD Tallennuspalvelun komponentit

QM ACD-tallennuspalvelu koostuu neljästä osasta:

- QM ACD Historiallisen kaappauksen komponentti
- QM ACD Reaaliaikainen tallennuskomponentti
- QM GIS-tallenteen komponentti

QM ACD Historiallisen kaappauksen komponentti

QM ACD Historical Capture -komponentti tallentaa mukautettuja metatietoja ja täsmäytystietoja ACD-tiedostosta.

QM ACD Reaaliaikainen tallennuskomponentti

QM ACD Reaaliaikainen tallennus -komponentti tallentaa yhteystietoja.

QM GIS-tallenteen komponentti

QM GIS Capture -komponentti tuo ulkoisia QM-yhteystietojen metatietoja.

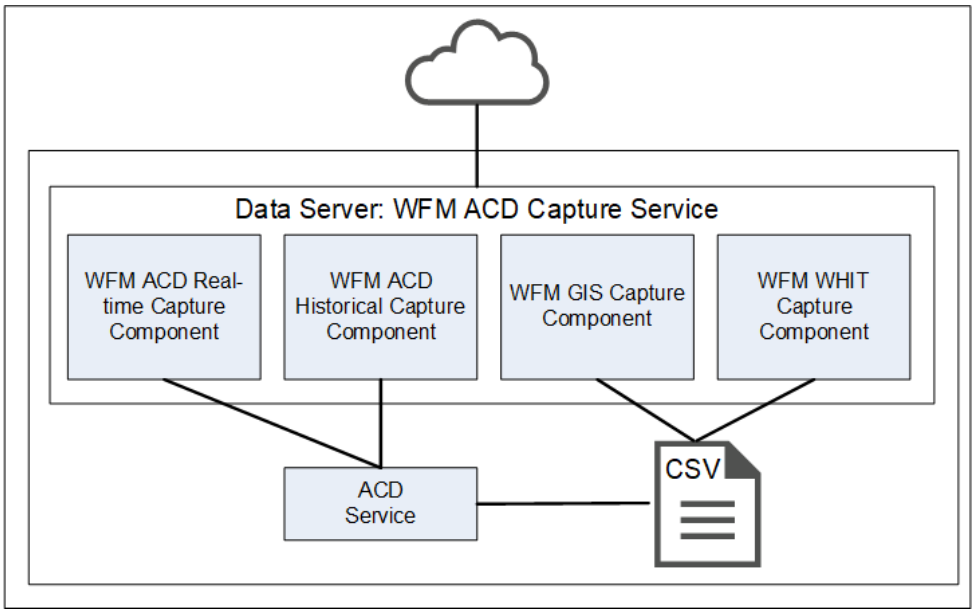
QM ACD Tallennuspalvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan QM ACD Capture -palvelun perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
Vuokralaisen ACD-palvelu	Päivityksiä ACD-agentti- tai tiimitietoihin

Webex WFO WFM ACD Kuvauspalvelu

Webex WFO WFM ACD-tallennuspalvelu tallentaa historiallisia ja reaaliaikaisia ACD-tietoja WFM- ja ACD-metatiedoille, jotka liitetään puheluyhteystietoihin mukautettuina metatietoina.



WFM ACD Tallennuspalvelun komponentit

WFM ACD-kuvantamispalvelu koostuu neljästä osasta:

- WFM ACD Historiallisen kaappauksen komponentti
- WFM ACD Reaaliaikainen tallennuskomponentti
- WFM GIS-tallenteen komponentti
- WFM WHIT-kaappauskomponentti

WFM ACD Historiallisen kaappauksen komponentti

WFM ACD Historiatietojen tallennus -komponentti tallentaa historiallisia ja reaaliaikaisia ACD-tietoja WFM-tiedostoille sekä ACD-metatietoja, jotka liitetään puheluyhteystietoihin mukautettuina metatietoina.

WFM ACD Reaaliaikainen tallennuskomponentti

WFM ACD reaaliaikainen tallennuskomponentti tallentaa yhteystietoja.

WFM GIS-tallenteen komponentti

WFM GIS Capture -komponentti kaappaa ACD-dataa epäsuorista ACD-tiedostoista.

WFM WHIT-kaappauskomponentti

WFM WHIT Capture -komponentin avulla voit tuoda historiallista ACD-dataa.

WFM ACD Tallennuspalvelun yhteys

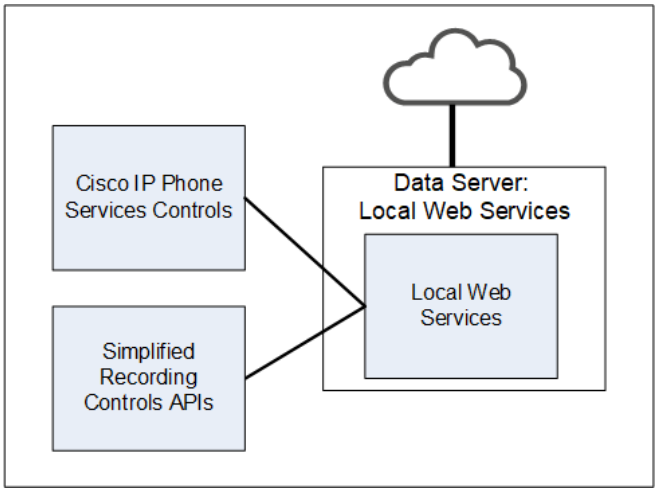
Seuraavassa taulukossa luetellaan WFM ACD-kaappauspalvelun perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
Vuokralaisen ACD-palvelu	Päivityksiä ACD-agentti- tai tiimitietoihin

Webex WFO Paikalliset verkkopalvelut -palvelu

Webex WFO Paikallisten verkkopalveluiden tietopalvelinpalvelu mahdollistaa tallennushallinnan ja natiivin tietopalvelimen todennuksen.

HUOMAUTUS Paikalliset verkkopalvelut -palvelua ei tueta CCaaS-toimittajien käyttöönotoissa.



Paikalliset verkkopalvelut -palvelun komponentit

Paikalliset verkkopalvelut -palvelu koostuu kahdesta osasta:

- Cisco IP Phone Palveluiden hallintakomponentti
- Yksinkertaistetut tallennusohjaimet API-komponentti

Cisco IP Phone Palveluiden hallintakomponentti

Cisco IP Phone Palveluiden hallinta -komponentti ottaa käyttöön Cisco tallennusten hallinnan tuetuissa Cisco-laitteissa.

Yksinkertaistetut tallennusohjaimet API-komponentti

Yksinkertaistettujen tallennusohjainten API-komponentti mahdollistaa natiivin Data Server -todennuksen käytön Cisco-tallennusohjaimille.

Paikalliset verkkopalvelut -palvelun yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan paikallisten verkkopalveluiden perusyhteydet:

Yhdistä palveluun	Tulot/Lähdöt
Yksinkertaistetut tallennusohjaimet API	Tietopalvelimen todennus Cisco-tallennusohjaimille
Webex WFO Palveluiden hallinta	Sallii natiivin datapalvelimen todennuksen Cisco-tallennusohjaimille

Tietopalvelimen asentaminen

Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa tietopalvelimen yhdelle vuokraajalle tai järjestelmänvalvoja voi asentaa perustietopalvelimen ja määrittää sen jaetuksi tietopalvelimeksi useille vuokralaisille. Kun olet asentanut Webex WFO-tietopalvelimen, voit määrittää sen tarkemmin Tietopalvelimen määrityssivulla kohdassa Sovellusten hallinta > Yleiset > Järjestelmän kokoonpano > Tietopalvelimen kokoonpano.

PARHAAT KÄYTÄNNÖT Reunalaitteiden käyttäjien tulisi asettaa säännöllinen aikataulu Webex WFO-datapalvelimiensa lataamiseen ja päivittämiseen Webex WFO-ohjelmiston uusimpaan versioon. Tyypillisesti jokainen pilvi
Käyttöönotto sisältää uuden version Webex WFO Data Server -ohjelmistosta, jonka käyttäjät voivat ladata vuokralaiseltaan.

Jos organisaatiollasi on jokin seuraavista integraatioista, katso kyseisen ACD:n integraatio-oppaasta lisätietoja ACD-kohtaisista datapalvelinmäärityksistä.

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

Edellytykset

Jos datapalvelimen on muodostettava yhteys web-välityspalvelimen kautta, jokainen datapalvelinpalvelu on määritettävä käyttämään palvelutiliä. Tämä vaikuttaa seuraaviin Windows-palveluihin:

- Webex WFO CTI Signalointipalvelu
- Webex WFOData-palvelin
- Webex WFO Verkkotallennuspalvelu
- Webex WFO SIPREC-palvelu
- Webex WFO Tietopalvelimen verkkopalvelut

Katso portin käyttövaatimukset kohdasta Portin käyttö .

Asenna datapalvelin yhdelle vuokraajalle

Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa Data Serverin yhdelle vuokraajalle.

Asenna datapalvelin yhdelle vuokraajalle

1. Avaa selain palvelimella, jolle haluat asentaa datapalvelimen, ja kirjaudu sisään Webex WFO-palveluun käyttämällä vuokraajan järjestelmänvalvojan tunnuksia.
2. Päällä **Lataukset** -sivulla (Sovellusten hallinta > Hallinta > Lataukset) lataa Data Server -asennusohjelma napsauttamalla asianmukaista linkkiä.
3. Noudata ohjeita.

Testaa datapalvelin

1. Kirjaudu sisään Webex WFO-palveluun vuokralaisen järjestelmänvalvojana.
2. Päällä **Agentin valvonta** -sivulla (Sovellusten hallinta > Valvonta > Agenttien valvonta), valitse tietopalvelin tietopalvelimen lokit -osiosta ja napsauta **Lokien nouto**. Jos lokipyyntö onnistuu, datapalvelin on yhdistetty.

   HUOMAUTUS Tämä voi kestää muutaman minuutin.

Asenna datapalvelin useille vuokralaisille

Järjestelmänvalvoja voi määrittää datapalvelimen jaettavaksi useiden vuokraajien kesken. Aina kun jaettua datapalvelinta päivitetään (esimerkiksi kun siihen lisätään uusi vuokraaja), sinun on päivitettävä sen kokoonpano. Tämä tehdään Data Server Updater -tiedostolla, joka luodaan, kun tallennat muutokset ja valitset kokoonpanon lataamisen.

Jos haluat määrittää tietopalvelimen useille vuokralaisille, järjestelmänvalvojan on asennettava perustietopalvelin ja määritettävä se sitten jaetuksi tietopalvelimeksi. Järjestelmänvalvojat voivat ladata perustietopalvelimen Sovellusten hallinta > Lataukset -sivulta tai Sovellusten hallinta > Jaettu tietopalvelin -sivulta.

Asenna perustietopalvelin

Ensimmäinen asia, joka sinun on tehtävä, on ladata ja asentaa Base Data Server. Tästä perustietopalvelimesta tulee jaettu tietopalvelin, kun se konfiguroidaan. Voit asentaa useita perustietopalvelimia.

1. Sisään **Lataa perustietopalvelin** osio, napsauta **Calabrio ONE -datapalvelin**. Tämä lataa tiedoston CalabrioONEDataServerSetup.exe tietokoneellesi.

2. Käynnistä tietopalvelimen asennustoiminto kaksoisnapsauttamalla suoritettavaa tiedostoa.
3. Suorita asennus loppuun noudattamalla ohjatun toiminnon ohjeita.

Perustietopalvelimen määrittäminen

Määritä seuraavaksi perustietopalvelin jaetuksi tietopalvelimeksi.

1. Valitse **Lisää uusi kokoonpano datapalvelimelle** .

   HUOMAUTUS Jos haluat muokata olemassa olevaa kokoonpanoa, valitse **Muokkaa olemassa olevaa datapalvelimen kokoonpanoa** ja valitse muokattava tietopalvelin.

2. Täytä kentät seuraavan taulukon mukaisesti.

Kenttä	Kuvaus
Palvelimen nimi	Anna datapalvelimelle nimi.
Calabrio ONE -palvelin	Anna sen IP-palvelimen osoite tai isäntänimi, joka Isännöi Data Server -palvelua.
Portti	Anna sen palvelimen porttinumero, joka isännöi Data Server -palvelua. Oletusportti on 443.
Paikalla	Lista saatavilla olevista vuokralaisista.
Määrätty	Luettelo tähän Data Server -palveluun määritetyistä vuokralaisista.

3. Klikkaa **Tallenna/lataa kokoonpano** tallentaaksesi kokoonpanon ja ladataksesi kokoonpanoapuohjelman (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) tietokoneellesi.

   HUOMAUTUS Voit myös napsauttaa **Tallentaa** tallentaaksesi kokoonpanon lataamatta kokoonpanoapuohjelmaa. Voit halutessasi tehdä tämän, jos et ole vielä saanut datapalvelimen konfigurointia valmiiksi, mutta haluat tallentaa keskeneräisen konfiguroinnin.

4. Käynnistä Data Server Updater -asennustoiminnon ohjattu toiminto kaksoisnapsauttamalla määritysapuohjelman suoritettavaa tiedostoa.
5. Suorita jaetun datapalvelimen määritys loppuun noudattamalla ohjatun toiminnon ohjeita.

Cisco Unified Puheluidenhallinnan käyttäjät

Jos käytät Cisco Unified-puhelunhallintaa (UCM) CDR-tietojen keräämiseen SFTP-muuttujalla, sinun on ehkä määritettävä Data Server Service -järjestelmäominaisuus, jotta avaintenvaihtoalgoritmit (kex) Webex WFO-muuttujasta ja tuetuista Cisco UCM-versioista voidaan sovittaa yhteen.

Nämä kex-algoritmit eivät vaadi lisämäärityksiä:

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

Nämä algoritmit vaativat lisäkonfiguraatiota:

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

Määritä Data Server Service -järjestelmäominaisuus sallittujen kex-algoritmien määrittämiseksi.

1. Siirry CDR SFTP-palvelimella osoitteeseen
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Palvelimen kokoonpano
2. Avaa dataGatheringService.properties-tiedosto.
3. Etsi rivi, joka alkaa **service4j.jvm-asetukset** ja lisää rivin loppuun seuraava teksti: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Tallenna tiedosto ja käynnistä Webex WFO-tietopalvelinpalvelu uudelleen.

HUOMAUTUS Jos päivität Cisco UCM-käskyn uudempaan versioon, joka ei tue mitään näistä kex-algoritmeista, sinun on määritettävä tämä järjestelmäominaisuus uudelleen määrittämään uudet tuetut algoritmit.

Webex WFO Älykäs työpöytä

Webex WFO Smart Desktop tallentaa kaikki käyttäjätiedot (eli äänitallenteet, näytön tallenteet, työpöydän tapahtumat ja puheluiden metatiedot) asiakaspalvelijan työpöydälle. Webex WFO Smart Desktop asennetaan asiakaspalvelimien työpöytiin yhteyskeskuksessa tai palvelimelle, jolla on tuettu ohut asiakassovellus. Smart Desktopin asennusohjelma on ladattava Webex WFO Sovellusten hallinta > Hallinta > Lataukset -sivulta.

Tietoja Webex WFO Älykäs työpöytä

Smart Desktopin tallentamat tiedot voivat vaihdella lisenssistäsi ja Webex WFO-kohdassa määritetyistä käyttöoikeuksista riippuen. Sinun on ladattava Smart Desktopin asennusohjelma kohdasta Sovellusten hallinta > Yleiset > Hallinta > Lataukset (katso Lataa Smart Desktop). Tarvitset myös Desktop Analytics -laajennuksen selaimeesi.

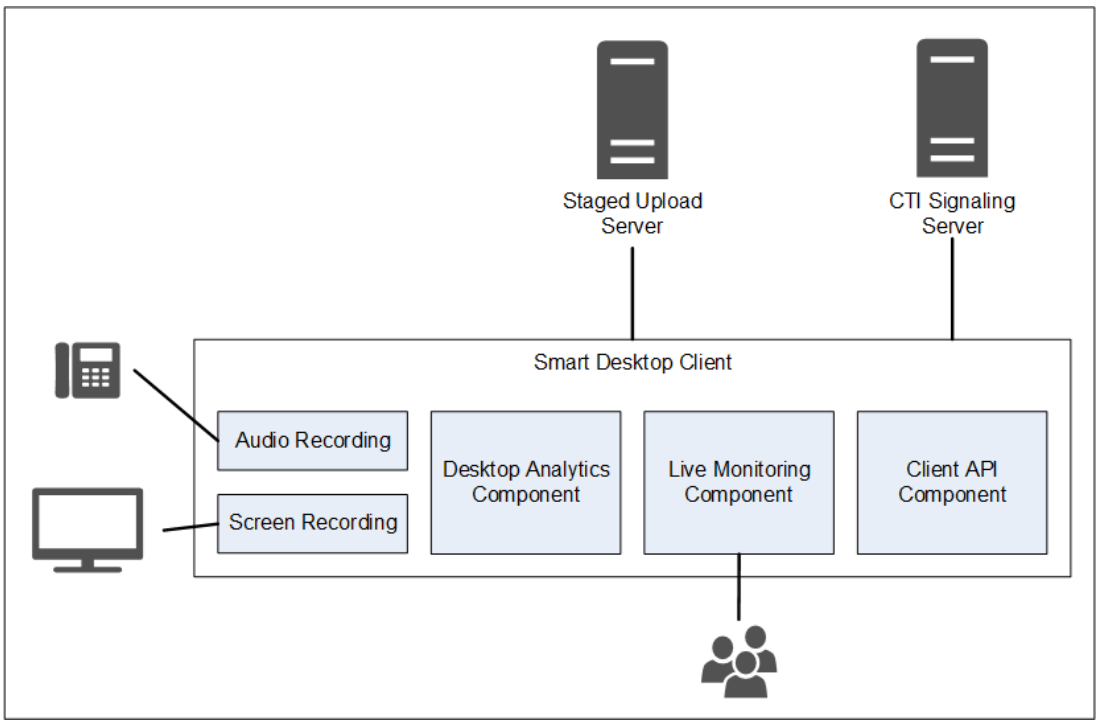
Äänitallennus Smart Desktopilla riippuu tallennustyypistä. Yhteyskeskus palveluna (CCaaS) -ratkaisut tallentavat ääntä ja lähettävät tiedoston yhteydenoton päätyttyä. Asiakkaan isännöimät ratkaisut lähettävät SIP- ja RTP-protokollia, koska yhteyshenkilö on aktiivinen. Webex WFO suorittaa näytön tallenteita Agent Desktop-metodilla, ja tallenteet ladataan puhelun päätyttyä.

Smart Desktopissa on seuraavat komponentit.

- Ääni- ja näytön tallennus — Tämä komponentti tallentaa asiakaspalvelijoiden puhelut.
- Desktop Analytics — Tämä komponentti tarjoaa analytiikkatietoja Agent Desktop-tallenteista.
- Live-äänen valvonta ja live-näytön valvonta – Näiden komponenttien avulla esimiehet voivat kuunnella agentin ääntä ja tarkastella agentin näyttöä reaaliajassa. Agentin valvonta ja työpöydän valvonta ovat Smart Desktopin kaksi valvontatyyppiä.

  Agenttien valvonta – Ominaisuus järjestelmänvalvojille ja valvojille, jonka avulla he voivat valvoa agenttien ääntä ja näyttöjä reaaliajassa.

  Työpöydän valvonta – Ominaisuus, jonka avulla järjestelmänvalvojat voivat tarkastella käyttäjien aktiivisia ja asennettuja Smart Desktop -versioita heidän tietokoneillaan, asettaa lokitasoja ja ladata lokeja etänä vianmääritystä varten.



Älykkään työpöytäasiakkaan yhteys

Seuraavassa taulukossa luetellaan Smart Desktop Clientin perusyhteydet:

Komponentti	Yhdistää kohteeseen	Tulot/Lähdöt
Ääni- ja näytön tallennus	Agentin tietokone	Puhelimen ääni- ja näyttötiedot
Työpöytäanalytiikka	Agentin tietokone	Puhelimen ääni- ja näyttötiedot
Live-seuranta	Muiden agenttien PC:t	Muiden agenttien puhelinääni- ja näyttötiedot

Yhdistä palvelimeen	Tulot/Lähdöt
Vaiheittainen lataus	Yhteystiedot (ääni- ja näyttötallenteet sekä metatiedot) Käytä

alla olevia linkkejä siirtyäksesi tämän asiakirjan eri Smart Desktop -aiheisiin.

- Älykkään työpöydän vaatimukset ja huomioon otettavat asiat
- Pöytätietokoneen laitteisto
- Älykkään työpöydän porttien käyttö
- Smart Desktopin yhteystietojen metatiedot
- Smart Desktop Capture -tietovuokaaviot
- Smart Desktopin asentaminen
- Ota Desktop Analytics -laajennus käyttöön selaimessasi
- Testaa Smart Desktopia
- Hallitse Smart Desktopia
- Tallennuksen hallintasovellus

Älykkään työpöydän vaatimukset ja huomioon otettavat asiat

Lisätietoja ja huomioitavia asioita ohuen asiakaspalvelimen ja Smart Desktopin käytöstä on kohdassa Ohuet asiakaspalvelimet .

Katso tuetut Windows-työpöytäkäyttöjärjestelmät ja verkkoselaimet Webex WFO-tuoteyhteensopivuusmatriisista.

Työpöytätallennuksen kaistanleveys ja koko

- Äänen tallennus työpöydältä: 0,5 MB/min
- Kuvakaappaus: 1,5 MB/min näyttöä kohden

ESIMERKKI Jos yksi asiakaspalvelija ottaa vastaan 30 puhelua päivässä ja keskimääräinen puheaika on 5 minuuttia puhelua kohden, työpöydän äänitallennuksen laskelma olisi: 0,5 Mt/min x 5 minuuttia x 30 puhelua = 75 MB.

Jos asiakaspalvelijalla on 3 näyttöä, näyttökaappauksen tallennus olisi: 1,5 MB/min x 5 minuuttia x 30 puhelua x 3 näyttöä = 675 MB.

Katso kohdasta Pöytätietokoneiden laitteisto verkkokortin, levytilan, CPU, muistin ja .NET Frameworkin erityisvaatimukset.

Ympäristöt

Seuraavia ympäristöjä tuetaan käyttöjärjestelmän vähimmäisvaatimukset täyttävien tietokoneiden lisäksi.

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

HUOMAUTUS Jos organisaatiosi käyttää VDI-käyttöjärjestelmiä, päätepalvelimia tai Citrix-ratkaisuja, jaa seuraavat tiedot Cisco-asiakkuusedustajasi kanssa asennusprosessin aikana: lopetusaika

Sopimuksen päättymisen jälkeen koneiden lukumäärä, palvelimien lukumäärä ja palvelimiesi yleiset tiedot.

Päätepalvelimet ja Citrix-ratkaisut eivät tue Webex WFO:n automaattista päivitystoimintoa.

.NET-kehys

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

Virustorjunnan reaaliaikaisen skannauksen poikkeukset

Cisco suosittelee seuraavien Cisco-hakemistojen jättämistä pois virustorjuntaohjelman reaaliaikaisesta tarkistuksesta, jotta Smart Desktopin ominaisuudet toimivat odotetulla tavalla.

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

Palomuurin vaatimukset

Webex WFO-tiedoston on oltava sallittujen listalla ja sille on myönnettävä käyttöoikeus organisaatiosi ulkoisen palomuurin kautta.

Verkkoselaimen huomioitavaa

Käyttämäsi selaimen on sallittava tiedostojen lataaminen. Ponnahdusikkunoiden esto on poistettava käytöstä.

Selainlaajennukset

Lisätietoja on kohdassa "Desktop Analytics -laajennus/laajennus" kohdassa Järjestelmävaatimukset .

Cisco suosittelee, että hallitset laajennuksiasi/liitännäisiäsi Windowsin ryhmäkäytäntöobjektin kautta varmistaaksesi, että kaikki riippuvat ominaisuudet toimivat suunnitellusti.

Jos käyttäjillä on sekä Microsoft Edge- että Google Chrome -selaimet, Cisco suosittelee selainlaajennuksen asentamista molempiin selaimiin. Sen asentaminen yhteen selaimeen johtaa siihen, että Webex WFO ei pysty keräämään tietoja toisesta selaimesta, jossa ei ole laajennusta.

TÄRKEÄÄ Sinun on poistettava vanhemmat selainversiot ennen uusimman version asentamista.

Välityspalvelin

- Smart Desktop on välityspalvelintietoinen. Se yrittää käyttää havaitsemaansa välityspalvelinta.
- Jos käytössä on internet-välityspalvelin, Smart Desktop edellyttää, että välityspalvelin tukee suojattuja web-socket-yhteyksiä.
- Kaikkien välityspalvelinyhteyksien on sallittava Smart Desktop -ohjelmiston muodostaa yhteys Cisco Cloudiin portin 80/443 kautta.

Pöytätietokoneen laitteisto

Webex WFO-työpöytien laitteistovaatimukset ovat seuraavat:

Pöytätietokoneen laitteisto	
Verkkokortti	100 Mbitin verkkokortti Verkkokorttien on tuettava Promiscuous Mode -tilaa. Määritä Windowsin virranhallinta-asetukset niin, että verkkokorteissa on käytössä asetus "Salli tietokoneen TURN sammuttaa tämä laite virran säästämiseksi".
Levytila	20 Gt äänitallenteiden tallennustila (MB) = tallenteiden määrä × puhelun keskimääräinen kesto × 0,5 MB minuutissa **HUOMAUTUS** Tämä kaava perustuu 64 kbps:n (kilobittiä sekunnissa) äänen bittinopeuteen. [(64 kbps × 60 s) ÷ 8 bittiä] ÷ 1024 kt = 0.46875 MB minuutissa Näytön tallennustila (MB) = tallenteiden määrä × puhelun keskimääräinen kesto × 1,5 MB minuutissa **HUOMAUTUS** Näyttötallenteiden tallennusvaatimukset riippuvat kolmesta tekijästä: tallenteen pituudesta, näytön resoluutiosta ja tallenteiden lukumäärästä tallennetuista monitoreista. Tässä näytetty arvo perustuu yhteen näyttöön. Jokainen lisämonitori tallennetaan erikseen, joten sinun on sovellettava tätä kaavaa jokaiseen näyttöön.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 tai parempi
Muisti	2 Gt

Älykkään työpöydän porttien käyttö

Webex WFO Smart Desktop -komponenttien porttitiedot on lueteltu alla.

Yleensä web-palvelimen porttien 80 ja 443 on oltava auki yhteyden muodostamiseksi Webex WFO-palveluun kaikissa Webex WFO-pilviintegraatioissa. Tarkat porttivaatimukset vaihtelevat pilvikäyttöönottomallisi mukaan.

Asiakkaan isännöimät ratkaisut

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

Portti	Käyttää	Lähde	Määränpää	Huomautukset
Älykäs työpöytä				
TCP 80 443	Live-äänen seuranta (WebRTC)	Audio Kaapata Palvelin*, Agentin tietokone	Esimiehen selain	
UDP 39500 - 43500	Tallennus RTP	Puhelin, Puhe yhdyskäytävä**	Audio Kaapata Palvelin	
UDP 49152 - 65535	Live-äänen monitorointi (RTP)	Audio Kaapata Palvelin*, Agentin tietokone	Esimiehen selain	
TCP 52102	Signaloinnin tallennus	Audio Kaapata Palvelin*, Agentin tietokone	Signalointi Palvelin	

*Verkkotallennusarkkitehtuuri

Yhdyskäytävän tallennusarkkitehtuuri

CCaaS-ratkaisut

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

Port	Kä	Lähde	Määränpää
Älykäs työpöytä			

Portti	Käyttää	Lähde	Määränpää	Huomautukset
TCP 80 443	Live-näytön valvonta Agentin	Tietokone	Esimiehen selain	

Pilvi-TAINNISTUS/TURN

Katso alla olevasta taulukosta Cloud STUN/TURN -portit.

Portti	Käyttää	Yhteydet
Älykäs työpöytä		
TCP 80, 443	Websocketin kautta	Signalointipalvelin
TCP 6379	STUN/TURN-hallinta järjestelmänvalvojan kautta kohdassa Webex WFO.	Määritykset
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (vertaisverkko)
UDP 49152 - 65535	Media (ääni ja video)	SRTP (ei vertaisverkko)
UDP/TCP 3478	-	IP osoitteen löytäminen

Smart Desktopin yhteystietojen metatiedot

Seuraavassa taulukossa luetellaan käytettävissä olevat Smart Desktopin yhteystietojen metatiedot, joita käytetään kullekin kuvaustilalle:

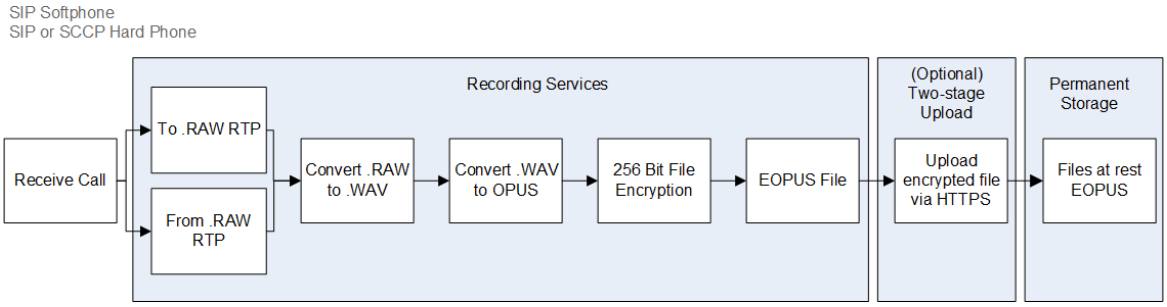
Yhteystietojen metatiedot	SIP Signalointi	SCCP Signalointi	RTP Lokikirjaus
Soittajan tunnus	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaista dataa DCC:lle API
ANI (Kutsuminen)	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaista dataa DCC:lle API

Yhteystietojen metatiedot	SIP Signalointi	SCCP Signalointi	RTP Lokikirjaus
DNIS (Kutsuttu)	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaista dataa DCC:lle API
Linja/Jatko			Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaista dataa DCC:lle API
Puhelun suunta	X	X	Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaista dataa DCC:lle API
Liittynyt yhteyshenkilö ID	X		Luottaa kolmannen osapuolen toimittamaan reaaliaikaista dataa DCC:lle API
Tallennustyyppi	X	X	X
Kesto	X	X	Segmenttipohjainen, ellei join_start-funktiota käytetä
MAC Osoite	X	X	
Käyttäjä (Windows-kirjautumistunnuksella ID)	X	X	X
Puhelun päivämäärä/aika	X	X	X

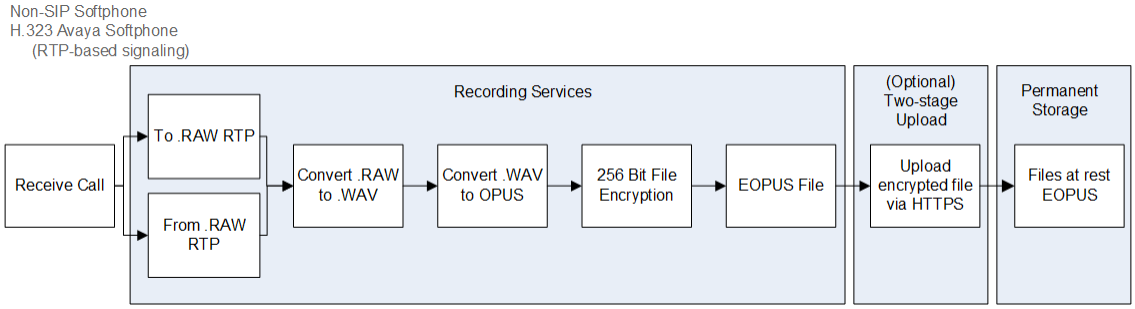
Smart Desktop Capture -tietovuokaaviot

Tämä aihe sisältää kaavioita, jotka kuvaavat Smart Desktopin tiedonkulkua.

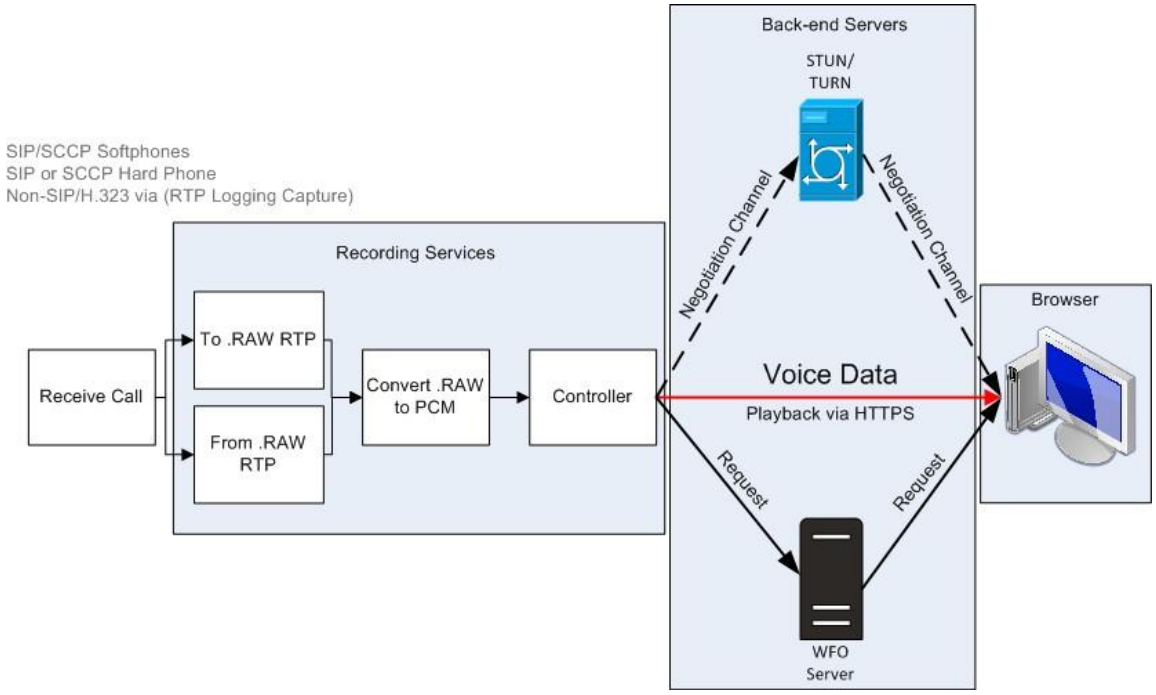
Älykäs työpöytä SIP/SCCP Signalointi



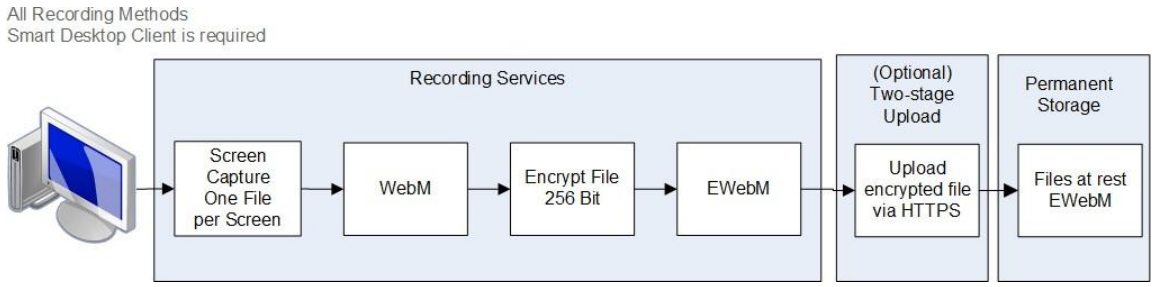
Älykäs työpöytä RTP Kirjanpito



Älykäs työpöydän reaaliaikainen äänenvalvonta

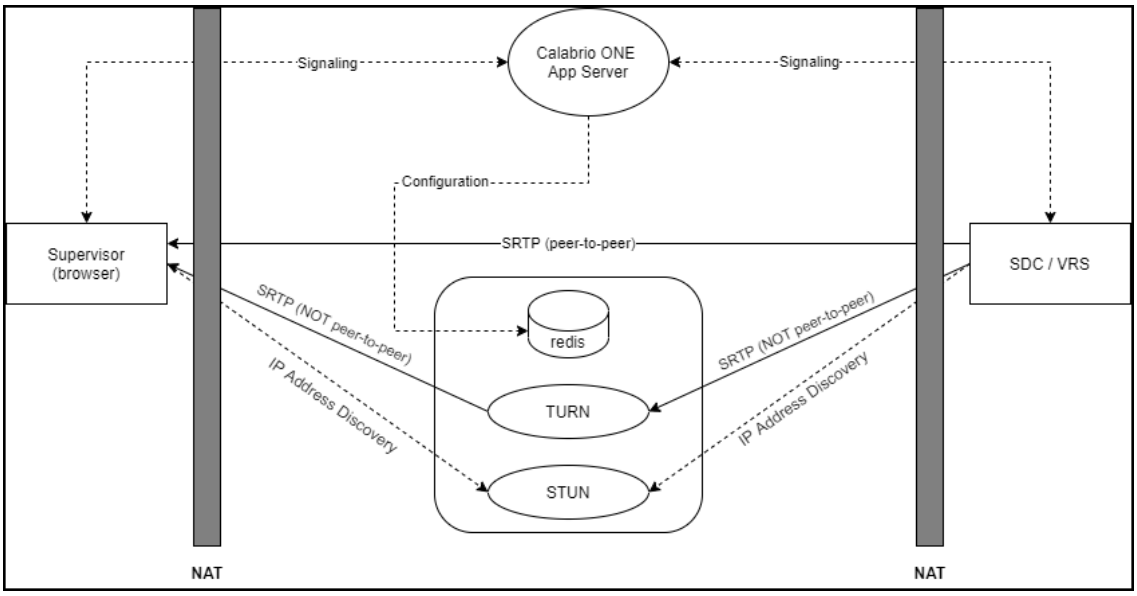


Älykäs työpöydän reaaliaikaisen näytön valvonta



HUOMAUTUS Smart Desktopin näytön ja äänen tallennus käyttää AES 256-bittistä salausta, jos tallennus tapahtuu Webex WFO-kansion sisällä.

Älykkäät työpöydän reaaliaikaisen seurannan yhteydet



Yhteys	Portit	Protokolla	Huomautukset
Signalointi	80, 443	TCP	Websocketin avulla
Määritykset	6379	TCP	STUN/TURN hallinta järjestelmänvalvojan roolilla Webex WFO
SRTP (toverilta vertaisjärjestelmä)	49152–65535	UDP	Ääni ja visuaalinen media
SRTP (ei vertaiskoneiden kanssa)	49152–65535	UDP	Ääni ja visuaalinen media
IP-osoitteen löytäminen	3478	UDP ja TCP	—

Test Smart Desktop

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

Edellytykset

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

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

Menettelytavat

Varmista, että oikeat prosessit ovat käynnissä tietokoneessa

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

3. Tarkista, että ciSaasDesktopRecord on käynnissä Task Managerissa .

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

Varmista, että Webex WFO tunnistaa tietokoneen

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

Varmista, että Webex WFO tunnistaa Edustajat Smart Desktopilla

1. **Siirry sovelluksen hallintaan** > **Global** > **Monitoring** > **Asiakaspalvelijaseurantaan**.
2. Voit seurata edustajan näyttöä, jos edustajan näytönseurantakuvake on musta. Jos kuvake on musta, edustajalla on Smart Desktop Client käynnissä tietokoneessaan oikeilla oikeilla luvilla.
3. Voit seurata edustajan ääntä, jos edustajan äänenseurantakuvake On musta. Jos kuvake on musta, edustaja on määritetty työpöytätallenteeseen, hänellä on Smart Client tietokoneessaan oikeat oikeudet, se on määritetty palvelimen nauhoitusta varten ja hänet on määritetty seurattuun laitteeseen Laitekytkennät-sivulla.
4. Avaa reaaliaikainen näytönseurantaikkuna napsauttamalla edustajan näytönseurantakuvaketta .
5. Aloita seurantaistunto napsauttamalla **Reaaliaikainen näytön seuranta -ikkunassa Näyttö** . Valitse **Ääni** Seurata edustajan puhelua. Voit kuunnella ääntä vain, jos edustaja puhuu puhelua.

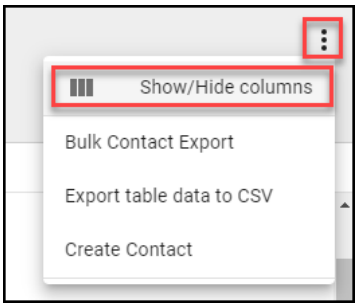
Testipuhelun soittaminen

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

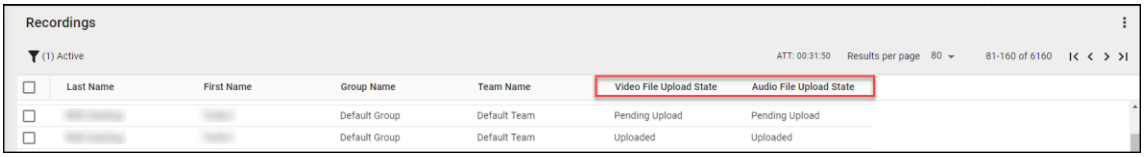
   Jos Näytön nauhoitus -paneeli ei tule näkyviin tai on tyhjä, varmista, että selaimen ponnahdusikkunan esto on poistettu käytöstä.

Katselmoitu video- ja ääniyhteystietojen lataustila

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



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



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

Smart Desktopin hallinta

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

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

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

Automaattinen päivitys

Webex WFO:ssa on automaattinen päivitystoiminto, joka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä milloin tahansa siirtymällä **sovelluksen hallintaan** > **Administration** > **Global-asetuksiin**. Ota automaattinen päivitys käyttöön tai poista se käytöstä Global Settings -sivulla **Ota asiakkaan automaattinen päivitys** käyttöön -painikkeella.

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

Asiakkaan hallitsema päivitys

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

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

Parhaat käytännöt nauhoitusten lataamiseksi kohteeseen Webex WFO

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

- Välitön lataus käyttäen QM -työnkulkua – Tämä prosessi varmistaa, että nauhoitus on toistoa varten, kun puhelu on nauhoitettu, eikä tallennustila ole liian paljon asiakaspalvelijan tietokoneessa. Cisco suosittelee, että määrität nauhoitukset ladattavaksi heti edustajan tietokoneesta Webex WFO jos WAN- ja LAN-kaistanleveys ovat todennetut. Suorita välittömät lataukset käyttämällä työnkulun **hallinta** -sivua **sovellusten hallinnassa** .
- Viivästetty lataus käyttämällä QM -työnkulkua – Voit määrittää, että prosessi suoritetaan työajan jälkeen. Ääni- ja/tai näyttötallenteet ladataan määritettynä ajankohtana. Kun nauhoitukset on ladattu, voit ladata ne tarvittaessa. Käytä työnkulun **hallinta** -sivua **sovellusten hallinnassa** , jos haluat suorittaa viivästettyjä latauksia.
- Välitön lataus Webex WFO-datapalvelimen alueellisten vaiheiden latausasetusten avulla – Jos Internet-kaistanleveys on huolenaihe, vaihekohtainen latausmalli voi lieventää ulkoista WAN-liikennettä työaikana. Tämä asetus edellyttää, että määrität Cisco-datapalvelimen vaihekohtaiset latausasetukset (lisätietoja on kohdassa Datapalvelimen määrittäminen ja Latauksen määritys). Tämä prosessi varmistaa, että puhelut siirretään tietokoneesta paikallisiin tallennusvälineisiin päivän aikana. Nauhoitukset ladataan määritettynä kellonaikana tuntien jälkeen. Kun nauhoitukset on ladattu, voit ladata ne tarvittaessa. Määrittäminen

"Regional Data Server Staged Upload Settings" datapalvelimen määrityssivulla sovellusten hallinnassa suorittaaksesi vaiheiteltuja latauksia.

Ohuet asiakaspalvelimet

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

Kun käytät ohutta asiakaspalvelinta, huomautus:

- Smart Desktopia käyttävät ohuet asiakkaat vaativat etätyöistuntoa, jotta kaikki käyttäjätiedot (ääni, näyttö ja työpöytätallennus) voidaan tallentaa. Jos etätyöistuntoa ei ole, asenna Smart Desktop asiakaspalvelijan työpöydälle, jotta voit tallentaa kaikki käyttäjätiedot työpöydälle, kun käyttäjä on kirjautuneena.
- Määritä työnkulut käyttämään välitöntä latausta sekä näytön että äänen kohdalla, jotta kaikki nauhoitukset ovat käytettävissä.
- Jos käytät Smart Desktopia nauhoitustarkoituksiin, ohuen asiakaspalvelimen näytön nauhoituksiin tarvitaan lisää palvelinresursseja. Resurssivaatimukset vaihtelevat varsinaisen suunnittelun mukaan, ja ne saattavat edellyttää joitakin yksityiskohtaisia laitteistomalleja, jotka Cisco tulee tarkistaa ennen käyttöönottoa.
- Jos käytät virtuaalista kuvaa ja sillä on pääsy paikalliseen yhteystiheyteen, voit käyttää Smart Desktopia edustajan puolella nauhoittamiseen.

Thin Client -palvelimen asentaminen

Asenna Citrix XenApp tai Windows Terminal Services tuoteoppaiden mukaan.

Käytä seuraavia asetuksia, jotka vaaditaan tukemaan ääni- ja näytön nauhoitustoimintoja sekä toistotoimintoja kohteessa Webex WFO:

Alue	Harkinta
Selain	– Sisällytä tuettu selain ohuisiin asiakaspalvelinmisiin. Ohuiden asiakaspalvelimien on sisällettävä tuettu selain, jotta ne voivat käyttää Webex WFO. ▪ Siirtää selaimen paikallisesti kullekin palvelimelle. ▪ Varmista, että selaimen suojausasetusten avulla loppukäyttäjät voivat toistaa nauhoituksia ohuella asiakkaalla.
Sessions	Rajoittaa samanaikaisten istuntojen määrän käyttäjää kohden yhteen istuntoon.

Alue	Harkinta
Smart Desktop -asiakas	- Ohjelman Citrix-asiakaspalveluun on asennettava myös Smart Desktop. Asiakas on ohuella asiakaspalvelimella, jotta voidaan nauhoittaa käyttäjän työpöytätoimintoja (Desktop Analytics) ja puheluita tuetun pehmeän puhelimen avulla. ▪ Smart Desktop Client muodostaa yhteyden Webex WFO-alustaan käyttäjän ainutlaatuisella Domain\Windows-sisäänkirjautumisjärjestelmällä.

Asennus

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

Smart Desktopin asentaminen

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

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

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

Kaappaamislaajennusten asennus ei ole käytössä asiakastyöpöydällä.

Lisänäkökohdat

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

- Työryhmä voi muuttaa Microsoft-ohjelmiston kyselyt niin, etteivät ne hallitse versionumeroita tai yksilöllisiä tunnisteita, jos ryhmä haluaa ylläpitää automaattisia päivityksiä.

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

- Jos olet päivittämässä Webex WFO-versiosta 11.5 on-premise-versioon Webex WFO Cloud, tarvitset kolme testikonetta. Yksi laite on manuaalista asennusta varten. Toinen laite on tarkoitettu automaattiseen asentamiseen puhtaasti koneelle. Kolmas laite on tarkoitettu Webex WFO olemassa olevalle versiolle 11.5, joka testaa IT-työryhmäsi asentamaa asennuspakettia ja Webex WFO Cloud -asennuspakettia. Toimita käyttöönottoon asett. luettelo kaikista laitteeseen asennetuista pakkauksista, selainlaajennukset mukaan lukien. Poista kaikki Webex WFO 11.5 -ohjelmistot yhdessä IT-työryhmän kanssa ennen Webex WFO Cloud -sovelluksen asentamista.

  - Jos organisaatiosi vaihtaa toimittajia toisesta Workforce engagement management (WEM) -ratkaisusta (kuten Verint tai Nizza) arvoon Webex WFO, poista alkuperäinen ohjelmisto kolmannesta testilaitteesta ja ota työryhmäsi asentama automaattinen pakkaus käyttöön.

Manuaalinen asennus

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

Asenna Smart Desktop manuaalisesti

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

Asentaminen GPO:lla

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

Ota Smart Desktop käyttöön GPO:n avulla

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

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

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

Asennuksen replikointi työpöydän kuvantamisella

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

Suositeltava menetelmä: Cisco's System Preparation -koukku

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

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

Toissijainen menetelmä: Määritä kuva manuaalisesti

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

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

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

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

Lähetä asennuspalautuskoodit

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

Palautuskoodi	Kuvaus
0	Onnistunut asennus
1	Epäonnistunut asennus

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

Tapahtuma ID	Kuvaus
8080	Onnistunut asennus
8081	Epäonnistunut asennus
8084	Informaaatioviesti

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

Asiakkaan vahvistustyökalu

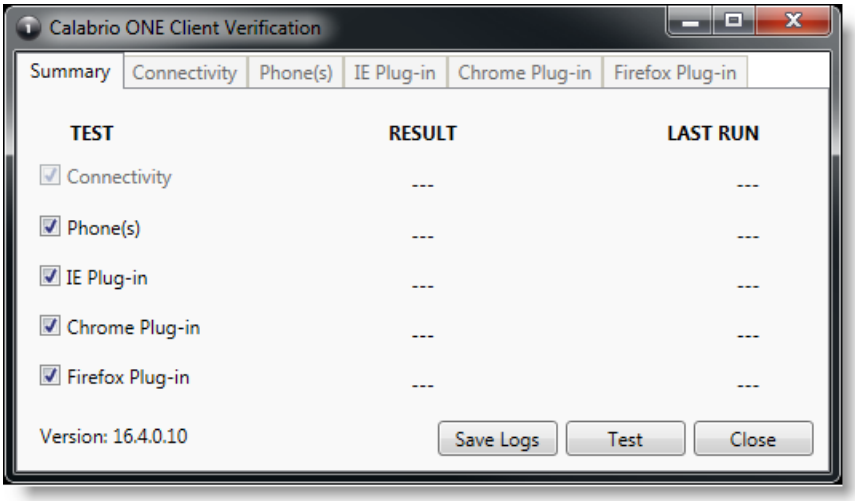
Asiakkaan vahvistustyökalu testaa asiakastietokoneen varmistaakseen, että yhteys palvelimiin ja puhelimeen sopii Smart Desktopin käyttöön. Se asennetaan, kun Smart Desktop on asennettu. Työkalu suorittaa eri testejä ja raporttien tuloksia joko läpäisynä tai vikana.

Suorita asiakkaan vahvistustyökalu

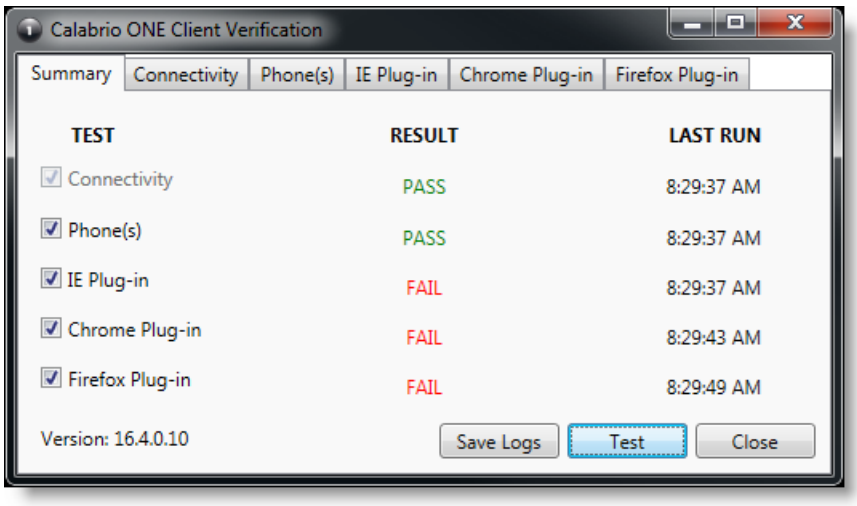
1. Siirry asiakastietokoneen seuraavassa kansioon Smart Desktopin asennuksen jälkeen:

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

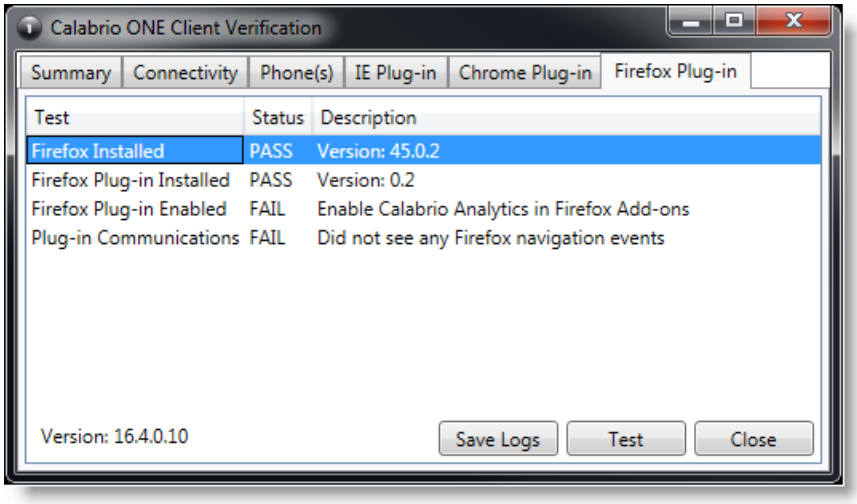
2. Kaksoisnapsauta **ClientDiag.exe**. Asiakkaan vahvistustyökalu käynnistyy.



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



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



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

Nauhoituksen ohjaus

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

Nauhoitusohjausten käyttäminen on valinnaista.

HUOMAUTUS Nauhoituksen ohjaussovellusta ei tueta tietyissä CCaaS-toimittajien käyttöönotoissa.

Nauhoitusohjaukset, jotka on asennettu tähän:

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

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

Datapalvelimen asentaminen

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

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

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

palvelut Portin käyttötarpeita varten on

kohdassa Portin käyttö.

Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen

Vuokraajan järjestelmänvalvoja voi asentaa yhden vuokraajan tietopalvelimen.

Yhden vuokraajan tietopalvelimen asentaminen

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

Datapalvelimen testaaminen

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

   HUOMAUTUS : Valmistuminen voi kestää muutaman minuutin.

Tietopalvelimen asentaminen usealle vuokralle

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

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

Perustietopalvelimen asentaminen

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

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

Määritä perustietopalvelin

Määritä seuraavaksi perustietopalvelimesta jaettu datapalvelin.

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

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

2. Täytä kentät seuraavassa taulukossa määritetyllä tavalla.

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

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

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

4. Käynnistä ohjatun datapalvelimen päivitysohjelman asennus kaksoisnapsauttamalla käytettävää määrityssovellusta.
5. Viimeistele jaetun datapalvelimen määritykset ohjatun toiminnon ohjeiden mukaisesti.

Cisco Unified Call Manager -käyttäjät

Jos keräät CDR-tietueita Cisco Unified Call Managerilla (UCM) SFTP-toiminnolla, saatat joutua määrittämään datapalvelinpalvelujärjestelmän ominaisuuden tekemään syntiä Webex WFO-version ja Cisco UCM -tukituen versioiden välillä.

Nämä kex-algoritmit eivät vaadi lisämäärityksiä:

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

Nämä algoritmit vaativat lisämäärityksiä:

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

Määritä datapalvelinpalvelun järjestelmäominaisuus määrittämään sallitut kex-algoritmit

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

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

Poisto

Seuraavissa ohjeaiheissa kerrotaan, miten Webex WFO-osia poistetaan.

Poistetaan Webex WFO Smart Desktopia

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

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

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

Poistetaan GPO:lta

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

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

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

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

Tietojen siirron työnkulkukaaviot

Tämä ohjeaihe sisältää kaaviot, jotka kuvaavat seuraavia:

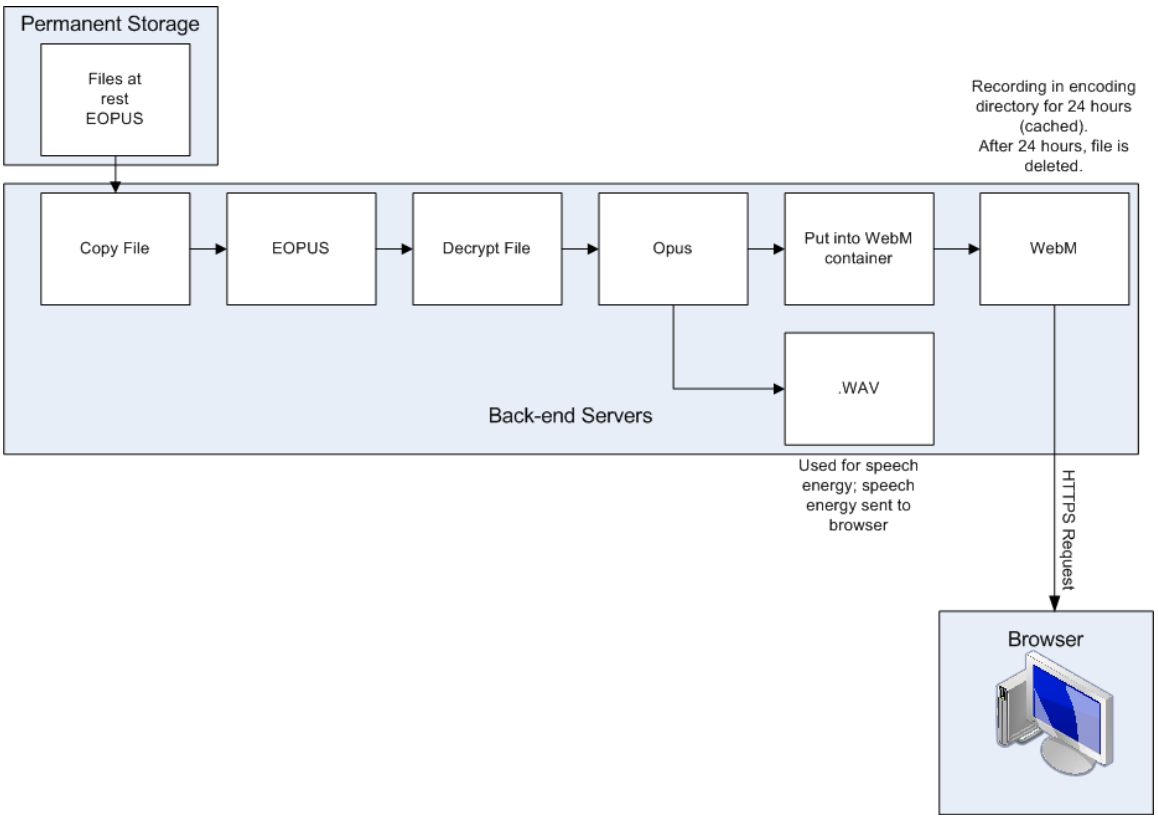
- Webex WFO nauhoituksen kaappaaminen ja toisto
- Webex WFO Analytiikan tietojenkulku
- Webex WFO-tallennustiedonkulku
- Webex WFO nauhoittaa salausta
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Kaaviot: Nauhoituksen kaappaaminen ja toistotietojenkulku

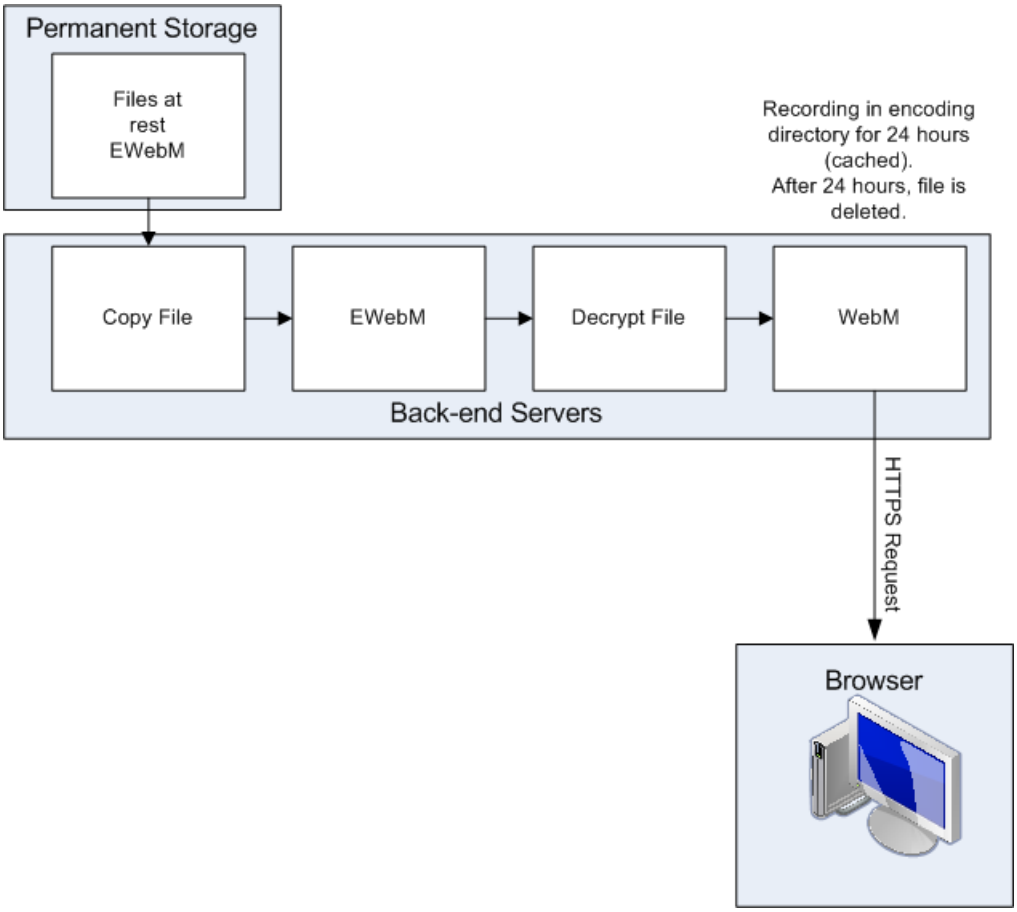
Tässä ohjeaiheessa kuvataan yhteystiedon nauhoitusten toistaminen.

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

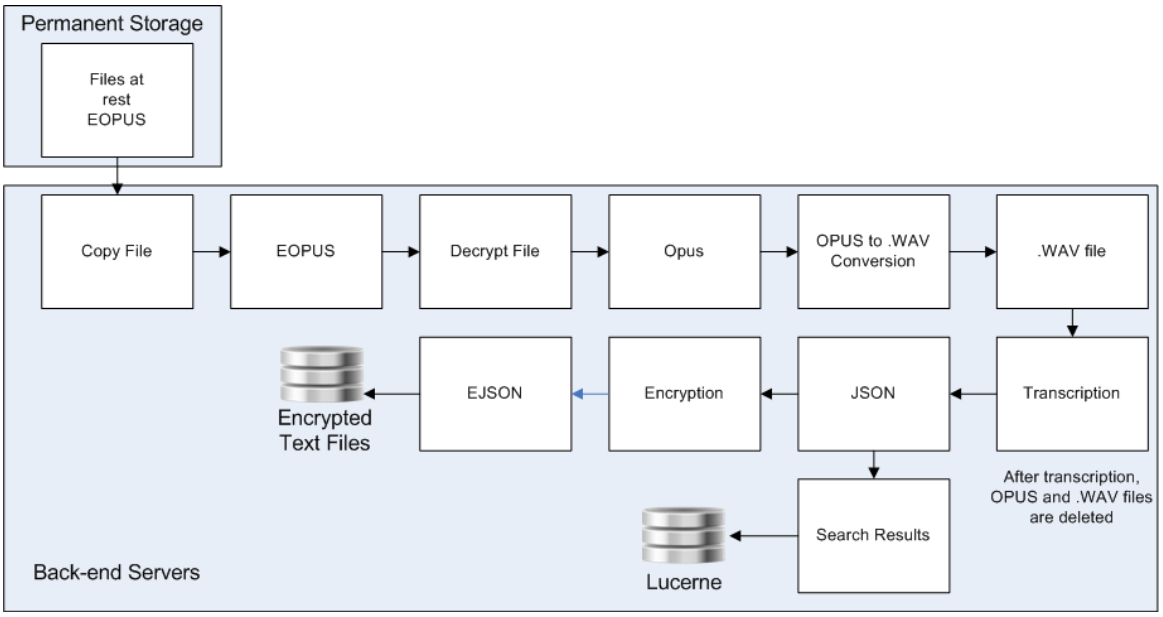
Näytön toiston tietojenkulkukaavio



Analytiikkatietojenvuokaavio

Tässä ohjeaiheessa kuvataan analytiikkatietojen käsittelyn tiedonkulku.

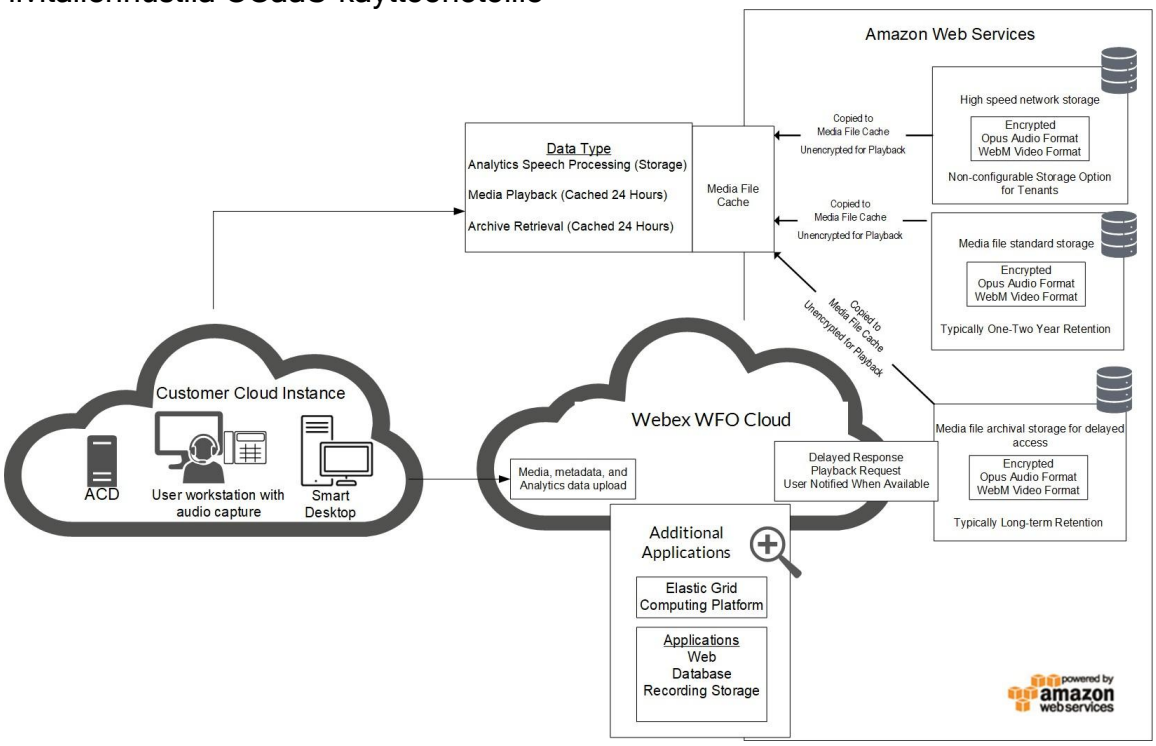
Puheen transkriptioanalyysin tietojen virtauskaavio



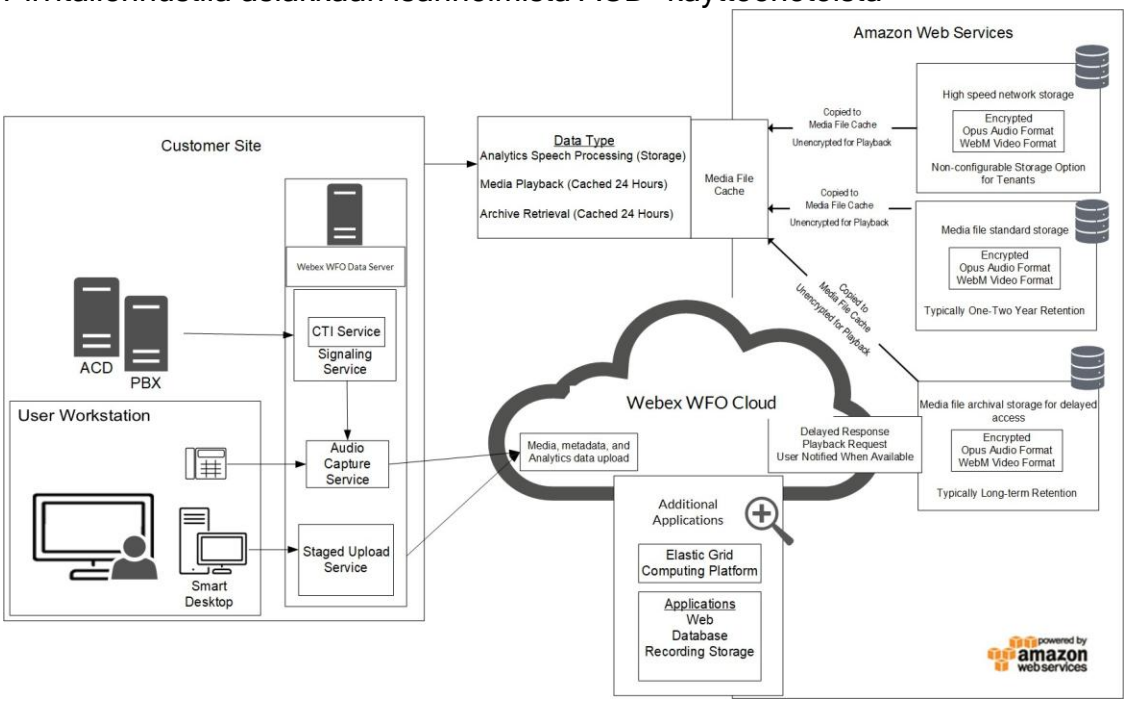
Pilvitallennustietojenvuon kaaviot

Tässä ohjeaiheessa kuvataan yhteystietojen tallennuksen tiedonkulku Webex WFO CCaaS- ja asiakkaiden isännöimistä käyttöönotoista.

Pilvitallennustila CCaaS-käyttöönotoille

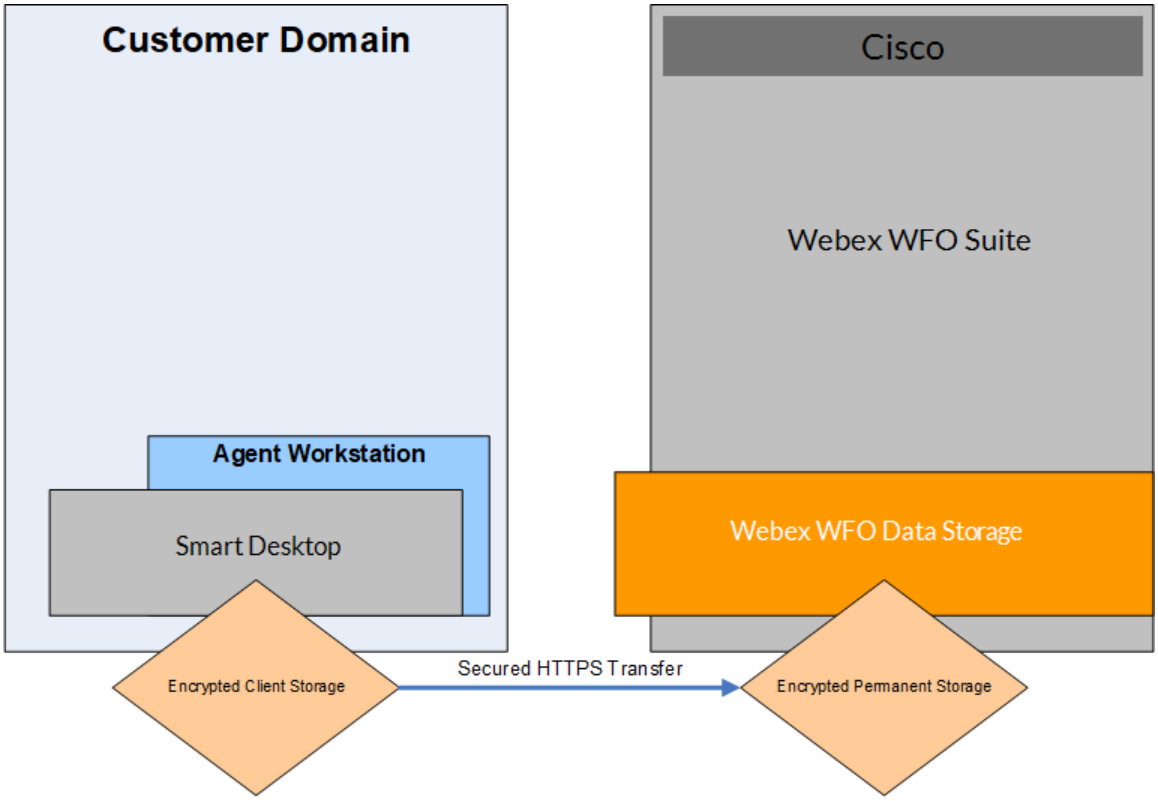


Pilvitallennustila asiakkaan isännöimistä ACD -käyttöönotoista



Nauhoituksen salaus

Seuraavassa kaaviossa kuvataan nauhoitusten salaus kohdassa Webex WFO.



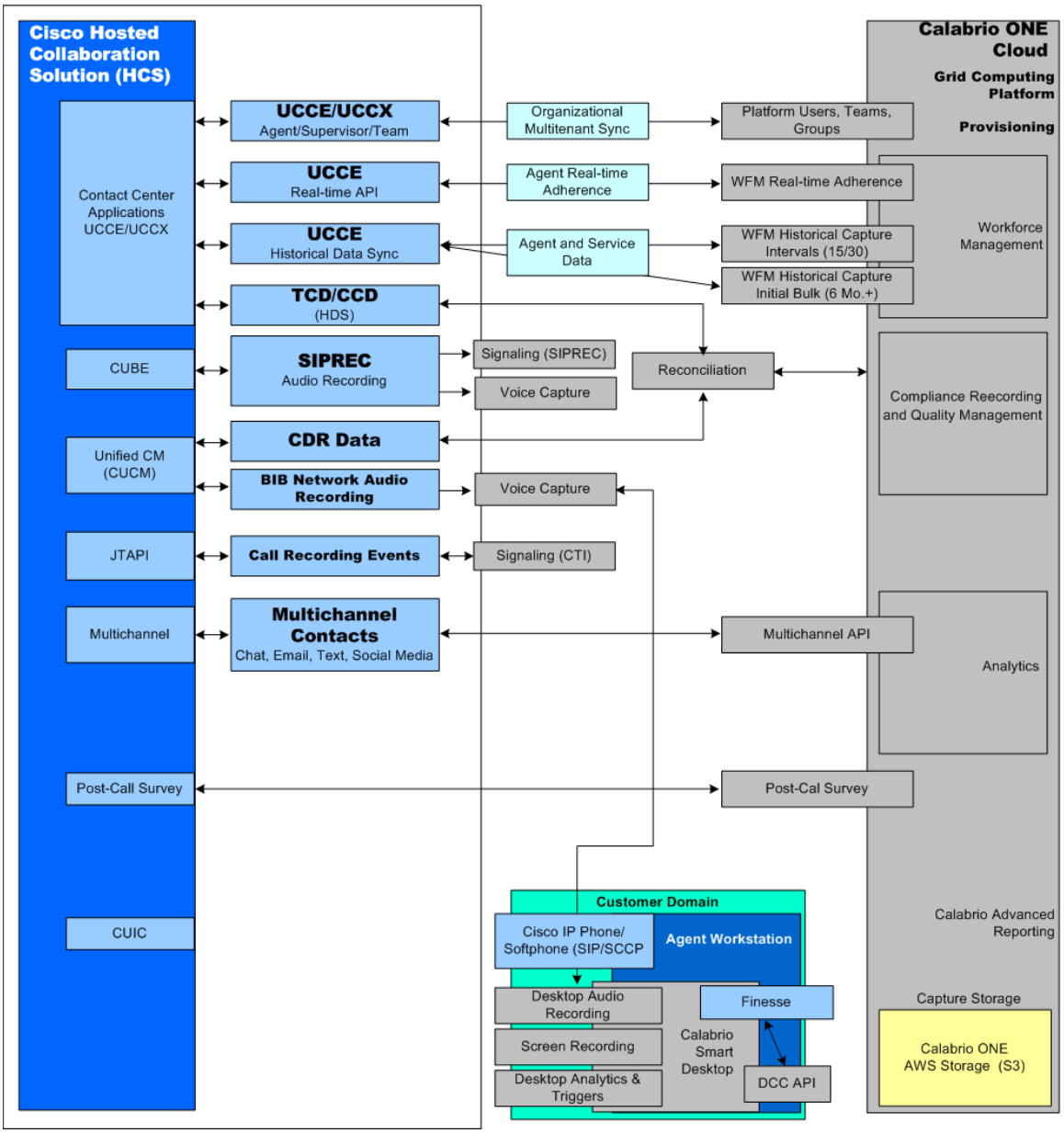
Kaikki tiedot salataan ja siirretään suojatun HTTPS/SSL kautta asiakkaan tilasta Webex WFO käsiteltäväksi ja tallennustilaan.

Pilvi käyttöönotoissa käytettävissä oleva salausmenetelmä on RSA-2048 (epäsymmetriset avaimet) ja AES-256 Webex WFO nauhoittamalle medialle.

Webex WFO-pilvi käyttöönotoissa vain vuokralainen (ei Webex WFO Cloud Operations) hallitsee nauhoitusten salaukseen käytettäviä avaimia ja nämä avaimet tallennetaan vuokraajan tietokantaan. Lisäksi Webex WFO on upotettu toinen salauskerros, johon Webex WFO Cloud Operationsilla ei myöskään ole pääsyä.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO-alusta integroituu Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) -kohteelle Unified CCE samalla tavalla kuin se integroituu yhteen Cisco Unified CCE -ratkaisuun. Webex WFO voi muodostaa yhteyden yksittäisiin Cisco HCS Unified CCE-esiintymään ja luoda monikäyttöratkaisun. 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 Webex WFO voidaan määrittää eri yhteyskeskusympäristöissä.

Tuetut kaappausmenetelmät alustan mukaan

Seuraavassa taulukossa kuvataan, miten yhteyskeskusalustat tukevat nauhoituksen kaappaamista.

MUISTIINPANO

Webex WFO tukee SRTP vain seuraavilla kaappausmenetelmillä:

- ACME-paketti
- Cisco Unified CM

Lava	Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Viestityskuvaus
Cisco	Sisäänrakennettu bridge-verkon nauhoitus	JTAPI	Rekisteröityy JTAPI-tapahtumien puhelunhallintaan
Cisco	Työpöydän nauhoitus	JTAPI	Rekisteröityy JTAPI-tapahtumien puhelujenhallintaan
Cisco	Yhdyskäytävä (Cisco Unified Border Element – CUBE)	SIPREC	Rekistereitä JA CUBE SIPREC-signalointia varten
Cisco	Smart Desktop -asiakas	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP-viestit työpöydältä
Cisco	Smart Desktop -asiakas	Jabber (SIP/SCCP)	Haistelevat SIP/SCCP -viestejä työpöydällä
Cisco	Smart Desktop -asiakas	Cisco IP -kuuloke (SIP/SCCP)	Haistelevat SIP/SCCP -viestejä työpöydällä
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automaattinen tuonti	CWCC Analyzer API	Kysely CWCC Analyzer puhelunjälkeistä CDR- ja puhelunjälkeistä käsittelyä varten
ACME	Yhdyskäytävä	SIPREC	Rekistereitä, joissa on ACME for SIPREC

Lava	Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Viestityskuvaus
	(ACME pakettia)		merkinanto
SONUS	Yhdyskäytävä (SONUS)	SIPREC	Rekistereitä SONUS-signalointia varten

Cisco-äänen kaappausmenetelmät

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

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

Kaappausmenetelmä	Merkinanto	Kuvaus	Media Virta	Smart Desktop Näytön kaappaaminen	Elävä ääni Monitori
Yleinen yhteyshenkilö Tuo	API-pohjainen	Rekisteröinnit: SIPREC-KUUTIO Merkinanto	Automatisoitu tuonnissa Salaamaton . WAV ja liittyvä kontakti tiedostoista, jotka on tehty uudelleen suurin osa	N/a – Tiedostot Salattu ja Maahantuotu	Ei

Legacy Five9 -äänisietointegraatiot

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

Kaappaustyyppi	Merkinanto	Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö Sieppaus	Elävä ääni Monitori
Smart Desktop Asiakas	Kafka CTI	Webex WFO Ympäristörekisteröinnit five9 Kafkan kanssa Tapahtumat API	Mediavirta Kiinni suoraan käyttöön työpöytä – POST soita CDR ja Sovinto käsittely aktik. ja lisää tapahtumia kafkan mukaan puhelutapahtumat	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas)	Kyllä (Smart Työpöytä Asiakas) kautta WebRTC
Smart Desktop Asiakas	Five9-edustaja Desktop Plus	Seuranta SIP/SCCP viestit ei käytössä	Mediavirta Kiinni	Kyllä (Smart Työpöytä	Kyllä (Smart Työpöytä

	(ADP) -	Työpöytä/toimintopuhelin	Asiakas)	Asiakas) kautta

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

Kaappaustyyppi		Kuvaus	Mediavirta	Smart Desktop -näyttö	Elävä ääni Monitori
			puhelutapahtumat		
Smart Desktop -asiakas	Five9 VCC-tuonti	Five9/Webex WFO Cloud Integration to Import Five9 VCC -äänitallenteita kohteeseen Webex WFO Cloud	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 Cisco-Guidin SIP- ja SIPREC INVITE -otsikkoihin, jotta Sonus SBC voi työskennellä QM-kentässä. Tällöin QM voi sovittaa puhelut yhteen Cisco Unified CM CDR-tietueita vastaan. Säännöissä tehdään seuraavaa:

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

  HUOMAUTUS : Uusi Cisco-Guid ei korvaa Cisco_Guid.

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

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

Sonus-istunnon rajavalvojien määrittäminen käytettäväksi QM -toiminnolla:

1. Luo ja ota SMM-säännöt käyttöön Sonus-komentorivin käyttöliittymästä
    a. Luo ja ota käyttöön Unified CM saapuvat SMM-säännöt. Lisätietoja on saapuvien SMM-sääntöjen esimerkissä Unified CM .
    b. Lisää Unified CM lähtevät SMM-säännöt. Lisätietoja on kohdassa Lähtevien SMM-sääntöjen esimerkkiUnified CM .
    c. Lisää nauhoittimen lähtevät SMM-säännöt. Lisätietoja on nauhoittajan lähtevien SMM-sääntöjen esimerkissä.
2. Sonus CLI:n avulla voit ottaa SIPREC:n käyttöön SIP Sig -portissa vyöhykkeessä, jossa on Unified CM -ulkolinjasi.
3. Luo SIP-ulkolinjaryhmä QM Sonus SIPREC -palvelimelle Sonus CLI:n avulla. Määritä sisäänkirjaus IP -etuliite sen QM -koneen IP-osoitteeseen, jossa suoritetaan Sonus SIPREC -seuranta- ja nauhoituspalvelua.
4. Sonus CLI/Navigation -toiminnolla voit määrittää SMM-sääntöjä ulkolinjoille seuraavasti:
    a. Määritä UCM_INBOUND SMM Unified CM -ulkolinjan Signaling Message Manipulation -sovittimen syöteprofiilille.
    b. Määritä UCM_OUTBOUND SMM Unified CM -ulkolinjan Signaling Message Manipulation -sovittimen tulostusprofiilille.
    c. Määritä RECORDER_OUTBOUND SMM Signaling Message Manipulation -sovittimen tulostusprofiilille QM Sonus SIPREC -ulkolinjalle.
5. Sonus PSX:n avulla voit luoda IP Signaling Peer -ryhmän QM Sonus SIPREC -palvelimelle. Määritä Sisään-/IP-etuliite sen QM-koneen IP-osoitteeseen, jossa suoritetaan Sonus SIPREC -seuranta- ja nauhoituspalvelua.
6. Sonus PSX:n avulla voit luoda ulkolinjaryhmän QM:n Sonus SIPREC -palvelimelle. Käytä samaa nimeä kuin vaiheessa 3.
7. Sonus PSX:n avulla voit luoda nauhoitusprofiilin QM Sonus SIPREC -palvelimelle. Määritä IP4-osoite QM-laitteelle, jossa suoritetaan "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" -ohjelmaa, ja määritä portin numeroksi 5060.
8. Luo puhelun nauhoitusehdot Sonus PSX -toiminnolla.

Unified CM -kohdassa olevien saapuvien SSM-sääntöjen esimerkki

konfiguroida

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

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

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

sipAdaptorProfile-UCM_INBOUND säännön 1 kriteerin 2 otsikkoa viestittävät profiilit

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

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

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

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

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

määrittää sipAdaptorProfile-merkkiprofiileja UCM_INBOUND säännön 1 toiminto 1 tyypin otsikosta

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

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

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

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

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	alkaen	
määritä profiilien signalointityypin muuttuja	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö 2	toiminta 1	alkaen	
määritä profiilit signaloimalla muuttujaValue var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö 2	toiminta 1	kirjoitettava	
määritä profiilien signalointiparametri	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	sääntö 2	toiminta 1	arvoon	

cisco-guid-merkkiprofiilien asettaminen

tehdä

sipAdaptorProfile-merkkiprofiilien asettaminen UCM_INBOUND tila käytössä

Unified CM -kohdassa olevien 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_OUTBO — 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
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 2 toiminto 1 tyypistä arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 2 toiminnon 1 arvosta cisco-guid
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 2 toiminto 1 muuttujan tyypiksi
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 2 toiminnon 1 signalointiprofiilit muuttujanValue variable1 arvoon
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -sääntöä 3 applyMatchHeader all
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -sääntö 3 kriteeri 1 tyyppi 1 viesti
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 1 viesti viestityypit kaikki
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 tyyppi viestin runko
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 messageBody ehto regex-match
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 kriteeri 2 messageBody regexp numMatch match
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 toiminto 1 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 toiminto 1 toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 3 toiminto 1 tyypistä arvo
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 3 toiminto 1 -signaaliprofiilit

arvosta Cisco-Guid
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 3 toiminto 1 muuttujan tyypiksi
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 3 toiminnon 1 signalointiprofiilit muuttujan arvoon variableValue var10
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 kriteeri 1 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 kriteeri 1 muuttuja ehto puuttuu
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 kriteeri 1 muuttuja muuttujan tunnus muuttuja10
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toiminto 1 tyyppi viestin runko
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 1 operaatio rekistore
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 1 funktiolta type messageBody
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntöä 4, toimintoa 1 viestistä messageBodyValue kaikki
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 1 muuttujan tyyppiin profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 1
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 1 profiileille muuttujanValue var2 arvoksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 1, säännöllistä lauseketta merkkijono <callid>.*</callid>
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 1 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 2 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 2 operaatio sääntö
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 2 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 2 profiileille muuttujanValue var2 arvoksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 2 regexp merkkijono<callid>
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 2 -signaaliprofiilit

regexp matchInstance one
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 3 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 3
operaatio sääntö
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 3 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 3 profiileille muuttujanValue
var2 arvoksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 3 regexp string @.*
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 3 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 4 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 4
toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 4 muuttujasta tyyppi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 4 muuttujasta
muuttuja2
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 4 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 4 signalointiprofiilit muuttujan
Arvoksi var3
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 5 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 5
operaatio sääntö
aseta profiilien signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 5
tyyppiin muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 5 signalointiprofiilit
muuttujanValue var2 arvoon
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 5 regexp string _.*
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4
toiminto 5 regexp matchInstance yksi
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -sääntöä 4 koskeva toiminto 6, profiileja
signaloimaan

tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 6 operaatio sääntö
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 6 tyyppiin muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 6 profiileille muuttujanValue var3 arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 6 regexp string .*_
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 6 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 7 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 7 operaatio uudelleenliittäminen
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 7 tyypistä arvo
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 7 signalointiprofiilit arvosta 000000000
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 7 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 7 profiileille muuttujanValue var2 arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 7 regexp merkkijono ^
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 7 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 8 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 8 operaatio uudelleenliittäminen
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 8 tyypistä arvo
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 8 asetukset arvosta 000000000
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 8 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 8 profiileihin signalointi

muuttujanArvo muuttuja3
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 8 regexp merkkijono ^
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 8 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 9 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 9 operaatio rekisteröidy
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 9 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 9 profiileille muuttujan Arvo variable2 arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 9, säännöllistä lauseketta käyttävää merkkijonoa $
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 9 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 10, tyyppimuuttujaa
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 10 operaatio rekisteröidy
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 10 muuttujan tyyppiin profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfilea
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 10 profiileille muuttujan Arvo var3 arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 10, säännöllistä lauseketta käyttävää merkkijonoa $
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 10 regexp matchInstance yksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 11 tyyppi muuttuja
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 11 toiminto liitä
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 11 funktiolta tyyppi arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 11 arvosta -
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 11 -signaaliprofiilit

muuttujaan tyyppiin
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 11 profiileille muuttujanValue var2 arvoksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 12 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 12 operaatio liitä
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 12 tyypistä muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 12 muuttujanValue var3 perusteella
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 12 tyypiksi ``muuttuja``
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 12 profiileille muuttujanValue var2 arvoksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 13, tyyppimuuttujaa
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 13 toiminto tallennus
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 13 muuttujasta tyyppimuuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 13 muuttujanValue var2 perusteella
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 13 tyypiksi ``muuttuja``
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 13 profiileille muuttujanValue var3 arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 14 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 14 operaatio liitä
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 14 tyypistä arvo
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND säännön 4 toiminnon 14 arvosta -
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 14 tyypiksi 1/a61 muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 14 signalointiprofiilit

muuttujanArvoon muuttuja2
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 15 tyyppi muuttuja
aseta profiilit signalointi sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 15 toiminto liitä
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 15 muuttujasta tyyppi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 15 muuttujanValue var3 perusteella
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 15 tyypiksi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 15 profiileille muuttujanValue var2 arvoksi
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 16 tyyppi otsikko
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND sääntö 4 toiminto 16 toiminto lisää
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-sääntöä 4, toimintoa 16, otsikkosijaintia viimeinen
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND-säännön 4 toiminnon 16 muuttujasta tyyppi muuttuja
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminto 16 muuttujanValue var2 perusteella
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 16 asetukset otsikkoon tyypin tyypin 1 mukaisesti.
aseta sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -säännön 4 toiminnon 16 arvoksi Cisco-Guid
sitoutua
aseta profiilit, jotka signaloivat sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND -tilaa käytössä
commit