אני אני אני אני אני

Cisco

Webex WFO מדריך התקנת ענן

עבור פריסות עם Classic WFM

פורסם לראשונה: יולי 10, 2020
עודכן לאחרונה: 3 באוקטובר 2025

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 ארה"ב
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
פקס: 408 527-0882

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר. רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

יישום Cisco של דחיסת כותרת TCP הוא עיבוד של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה בברקלי (UCB) כחלק מגרסת נחלת הכלל של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים של מסמך זה נחשבים ללא שליטה. ראה את הגרסה המקוונת הנוכחית כגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות ומספרי טלפון רשומים באתר Cisco בכתובת www.cisco.com/go/offices.

Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים של Cisco, עבור אל כתובת URL זו: www.cisco.com/go/trademarks. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

תוכן

תוכן 3

מבוא 7

לוקליזציה ושפות נתמכות 9

תצורת מערכת 15

סביבות נתמכות 17

טלפונים נתמכים 17

טלפונים קשיחים 17

רכיבי Codec נתמכים 17

שימוש בטלפונים רכים מרובים 17

מכשירים ניידים נתמכים 18

רכיבי קצה 19

שולחן עבודה חכם Webex WFO 20

אודות שולחן עבודה חכם Webex WFO 20

קישוריות לקוח שולחן עבודה חכם 21

דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם 22

שימוש ביציאת שולחן עבודה חכם 24

מטה-נתונים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם 26

לכידת שולחן עבודה חכם דיאגרמות זרימת נתונים 27

בדוק את Smart Desktop 30

ניהול שולחן עבודה חכם 33

יישום פקדי הקלטה 34

שרת נתונים Webex WFO 36

דרישות מערכת **39**
חומרת שולחן עבודה 39
תוכנת שולחן עבודה 40
.NET Framework 40
דפדפנים 40
תוסף/הרחבה של Desktop Analytics 40
Adobe Acrobat Reader 41
תוכנת שולחן עבודה ולכידת שמע 41
הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך 41
שרתי לקוח רזים 42
התקנת Thin Client Server 43
שימוש ביציאות 44
רכיבי קצה 45
רכיבי שרת נתונים 45
הצפנת קבצים 50
מדיניות סיסמאות 50
אימות 51
שיטות לכידת פלטפורמה 51
שיטות לכידה נתמכות לפי פלטפורמה 51
הקלטת שער סונוס 55
התקנה **75**
התקנת שרת הנתונים 75
דרישות מוקדמות 75
התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד 76

התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים 76
Cisco Unified משתמשי מנהל שיחות 77
התקנת שולחן עבודה חכם 78
התקנה ידנית 80
התקנה באמצעות GPO 80
התקן שולחן עבודה חכם באמצעות פרמטרי פקודה שקטים 81
שכפול התקנה באמצעות הדמיה שולחנית 81
קודי החזרת התקנה בדחיפה 82
כלי אימות לקוח 83
פקדי הקלטה 84
להסרת 87
הסרת ההתקנה של Webex WFO Smart Desktop 87
הסרת התקנה באמצעות GPO 87
הסרת ההתקנה של Smart Desktop באמצעות פרמטרי פקודה שקטים 88

מבוא

Webex WFO היא פלטפורמת מיטוב Workforce (WFO) מדרגית ביותר, מרובת דיירים. הוא כולל את היכולת לבצע הקלטת שיחות, ניהול איכות, ניהול Workforce וניתוח.

מסמך זה מסביר כיצד להתקין Webex WFO בסביבת ענן.

לוקלידציה ושפות נתמכות

רכיבים שונים של Webex WFO תומכים בשפות שונות. תמיכת שפה חלה על רכיבים אלה:

- ממשק משתמש
  - ניתוח ותובנות, WFM, QM
  - הדרכה בתוך המוצר
- תיעוד
  - עזרה מקוונת
  - מדריכים PDF
- ניתוח
  - תמלול: דיבור לטקסט וחיפוש תמלול.
  - עריכת תמלול: הסר מידע מזהה אישי מתמלילים.
  - סיכום אינטראקציה: סיכום של איש קשר שמע בהתבסס על התמליל של איש הקשר.
  - ביטויי להיטים: זיהוי ביטויים מוגדרים מראש. Webex WFO מזהה להיטי ביטויים בהתבסס על תמלול דיבור לטקסט של אנשי קשר.
  - סנטימנט: ניתוח סנטימנט מבוסס טקסט.
  - תחזיות: תחזיות למידת מכונה של ציוני הערכה וציוני מקדם נטו.
  - טקסט: ניתוח עבור צ'אט, דוא"ל, הערות סוכן ומדיה חברתית.
  - נושאים טרנדיים: זיהוי אוטומטי של סיבת הקשר וזיהוי נושאים מתפתחים.

- Auto QM: הערכה אוטומטית של 100% מאנשי הקשר בארגון שלך.
- תגי AI: יישום אוטומטי של תוויות מוגדרות מראש בהתבסס על המטרה והתוכן של אנשי קשר.

רכיבים של Webex WFO זמינים בשפות אלה.

ב- מכפלה הדרכה	תיעוד		ניתוח										נייד אפליק	ממ	שפה
			בינה מלא [illegible]	מתקדמים סנטימנט	אוטומטי	טרנדים נושאים	טקסט ניתוח	תחזיות	הביטוי פוגע	אינטראקציה סיכום	שעתוק*	תַעֲתוּק הכנה			
			x	x	x	x		x	x	x		x			ערבית (ar-AR)
			x	x	x	x		x	x	x		x			בהאסה המלזית (ms-מ ס)
		מוגבל						x						x	פשוטה סינית (zh)
		מוגבל						x						x	סינית מסורתית
		מוגבל	x	x	x	x		x	x	x		x		x	דנית (da)
		מוגבל	x	x	x	x		x	x	x		x		מוגבל	הולנדית

שפה	ממשק משתמש	אפליקציה לנייד	ניתוח										ב- מכפלה הדרכה	תיעוד
			שעתוק*	תַעֲתוּק	אינטראקציה	ביטויי להיטי	תחזיות	ניתוח טקסט	נושאים פופולריי	אוטומטי	סנטימנט מתקדם	בינה מלאכותית		
עברית (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
אנגלית אוסטרלית -en)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
אנגלית אירופאית -he- en)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
אנגלית סינגפורית -he- en)			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
אנגלית דרום אפריקאית			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
אנגלית אנגלית			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
אנגלית	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

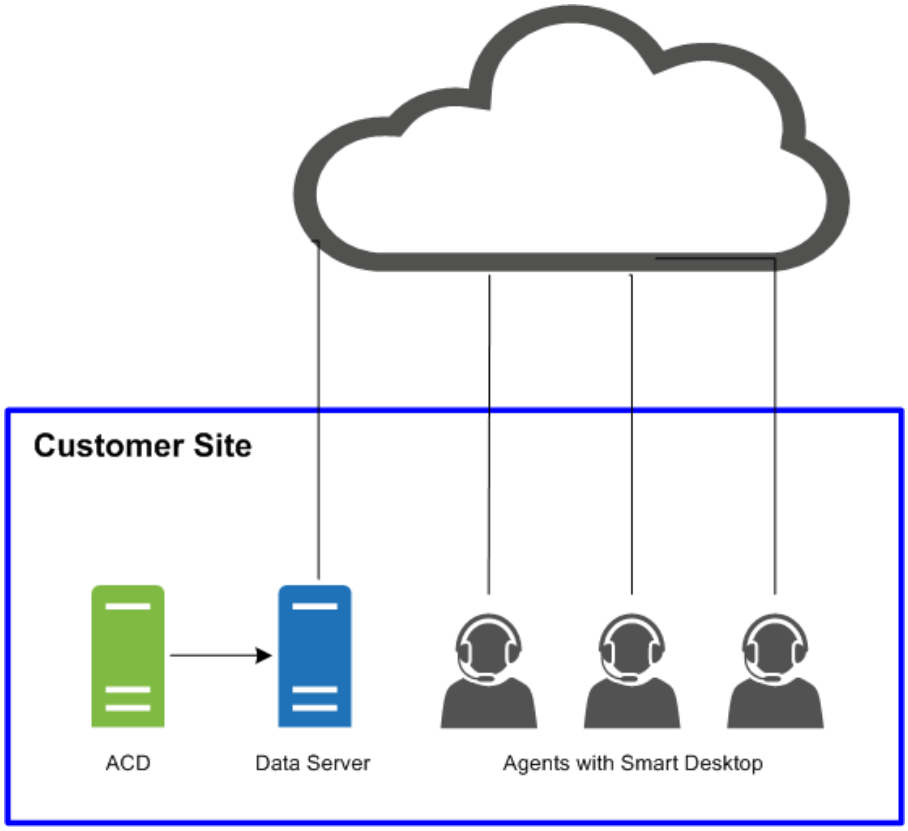
שפה	ממשק משתמש	אפליקציה לנייד	ניתוח										ב- מכפלה הדרכה	תיעוד
			שעתוק*	תַעֲתוק	אינטראקציה	ביטויי להיטי	תחזיות	ניתוח טקסט	נושאים פופולריי	אוטומטי	סנטימנט מתקדם	בינה מלאכותית		
(en-US)														
פינית (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	
צרפתית (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	מוגבל
צרפתית קנדית (fr-כא)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	מוגבל
גרמנית (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	מוגבל
איטלקית (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	
יפנית (ja)	x						x						מוגבל	
קוריאנית (ko)	x						x						מוגבל	
נורווגית (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	
פולנית (pl)	מוגבל		x		x	x	x		x	x	x	x	מוגבל	

ב-מכפלה הדרכה	תיעוד		ניתוח										נייד אפליק	ממ	שפה
			בינה מלא	מתקדמים סנטימנט	אוטומ טי	טרנדים נושאים	טקסט ניתוח	תחזיות	הביטוי פוגע	אינטראקציה סיכום	שעתוק*	תַעֲתוּק הכנה			
		מוגבל	x	x	x	x		x	x	x		x		x	פורטוגזית (נק')
		מוגבל						x	x	x		x		x	פורטוגזי ת
								x						מוגבל	רוסית (ru)
	מוגבל	מוגבל	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	ספרדית (es)
			x	x	x	x		x	x	x	x	x			ספרדית מקסיקנית -es)
		מוגבל	x	x	x	x		x	x	x		x		x	שוודית (sv)

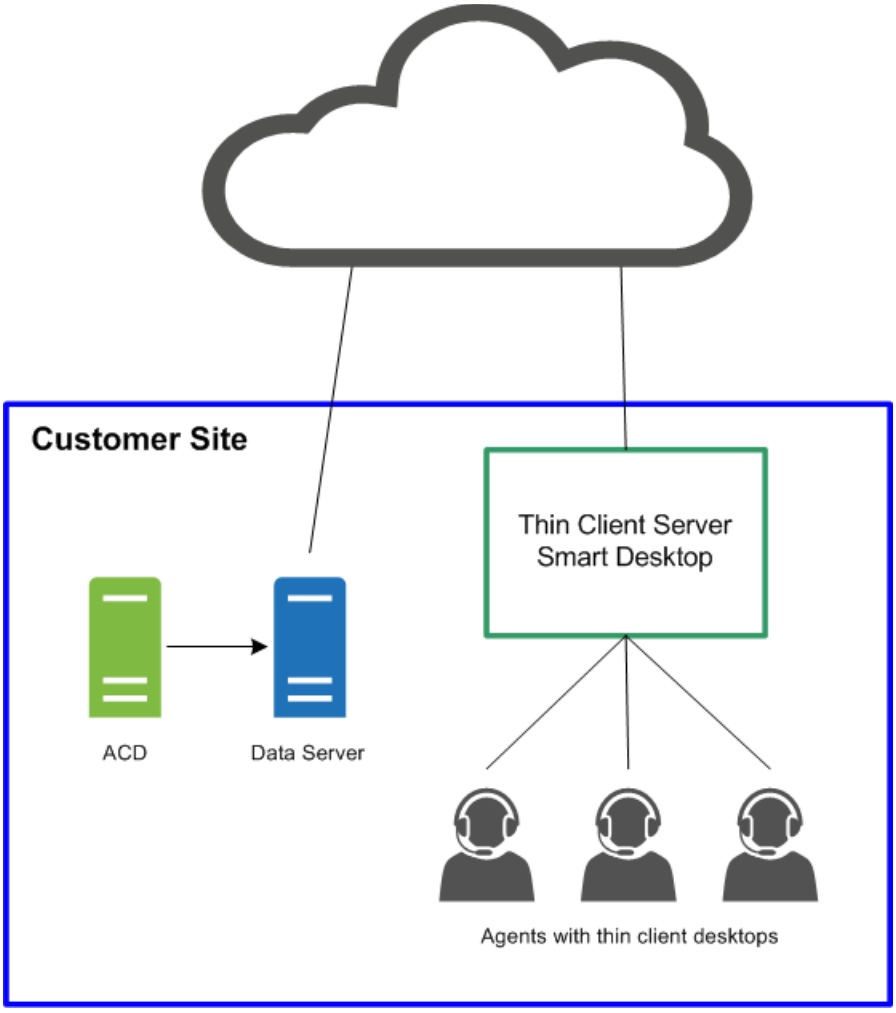
* שפות נתמכות מסוימות עשויות לדרוש תצורה נוספת עבור יישום Webex WFO. התייעץ עם התמיכה כדי לוודא שהשפה שברצונך לתמלל מוגדרת עבורך. הוספת שפות נוספות או הרחבת ההיצע הנוכחי דורשות שיתוף פעולה עם Cisco. פנה לנציג החשבון שלך לקבלת מידע נוסף.

תצורת מערכת

דיאגרמה זו מציגה פריסת ענן טיפוסית Webex WFO.



דיאגרמה זו מציגה פריסת ענן טיפוסית Webex WFO עם סביבת לקוח רזה.


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

סביבות נתמכות

Webex WFO תומך במספר סביבות וטכנולוגיות.

לקבלת מידע התאימות הנתמך העדכני ביותר, בקר בכתובת www.cisco.com .

טלפונים נתמכים

Webex WFO תומך בטלפונים הבאים.

טלפונים קשיחים

עיין באתר האינטרנט Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix לקבלת רשימה של טלפונים קשיחים נתמכים Cisco.

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

רכיבי Codec נתמכים

Webex WFO תומך בקודקים הבאים:

- G711
- G722
- G729

הערה : גודל מנת ה-codec חייב להיות לפחות 20ms כדי לספק איכות שמע שמישה.

שימוש בטלפונים רכים מרובים

אם אתה משתמש במספר טלפונים רכים בו-זמנית, אסור שהטלפונים הרכים יקושרו למספר יציאה מקומי התואם לאף אחד ממספרי היציאה שהוגדרו בדף הגדרות כלליות (ניהול יישומים > תצורת QM > הגדרות כלליות > הגדרות SIP). לדוגמה, אם מספר היציאה שהוזן תחת
ההגדרות SIP הן 5060, אז אף אחד מהטלפונים הרכים שלך לא יכול להשתמש ביציאה מקומית המאוגדת ליציאה מספר 5060 אם אתה מתכוון להשתמש במספר טלפונים רכים בו זמנית.

הפעל את הטלפון הרך, התחבר במידת הצורך, ולאחר מכן השתמש באחד מהכלים הבאים כדי להציג את חיבורי הרשת עבור תהליך זה ID. אם אחד מחיבורי הרשת מציג יציאה מקומית התואמת לאחד ממספרי היציאות שהוגדרו בדף הגדרות כלליות, עליך לבצע אחת מהפעולות הבאות:

- השתמש בטלפון הרך לבד, ללא שימוש בטלפונים רכים אחרים באותו זמן.
- הגדר את הטלפון הרך כך שלא ישתמש באחת מהיציאות המפורטות.

כדי לאשר את השימוש ביציאות, השתמש בכלי המנטר חיבורי רשת כגון netstat (בשורת הפקודה השתמש בפרמטרים-anob)TCPView , או CurrPorts.

מכשירים ניידים נתמכים

סוכנים יכולים לגשת לגרסה מוגבלת של Webex WFO במכשיר נייד כגון טלפון חכם או טאבלט על ידי הזנת כתובת האתר Webex WFO בדפדפן המכשיר. הסוכן מנותב מחדש באופן אוטומטי לגרסה ניידת של Webex WFO, שבה הסוכן מתחבר כרגיל.

הערה: המכשיר הנייד חייב להיות מסוגל לגשת לרשת שבה מותקן Webex WFO.

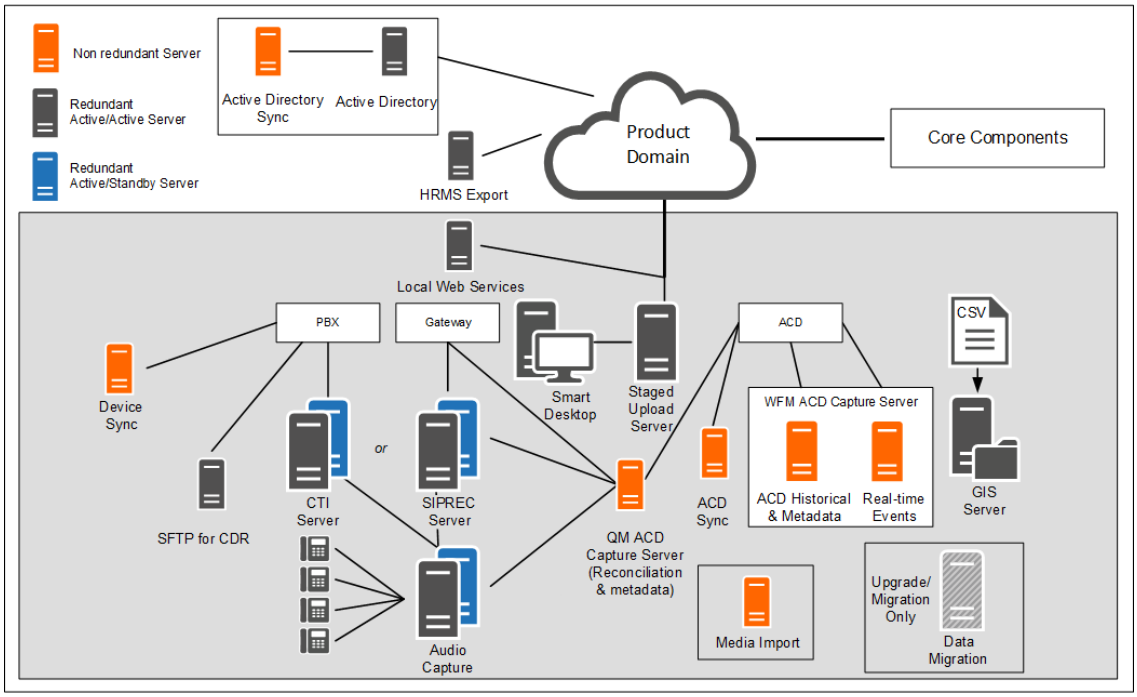
סוכנים יכולים גם להציג את לוחות הזמנים שלהם מחוץ לעבודה באמצעות לקוח דואר אלקטרוני או יישום לוח שנה במכשיר נייד או במחשב אישי. לקוח הדואר האלקטרוני או יישום לוח השנה מציג את לוח הזמנים כפי שהוא מופיע בממשק Webex WFO על-ידי קריאת קובץ הנתונים iCalendar משירות WFM iCalendar.

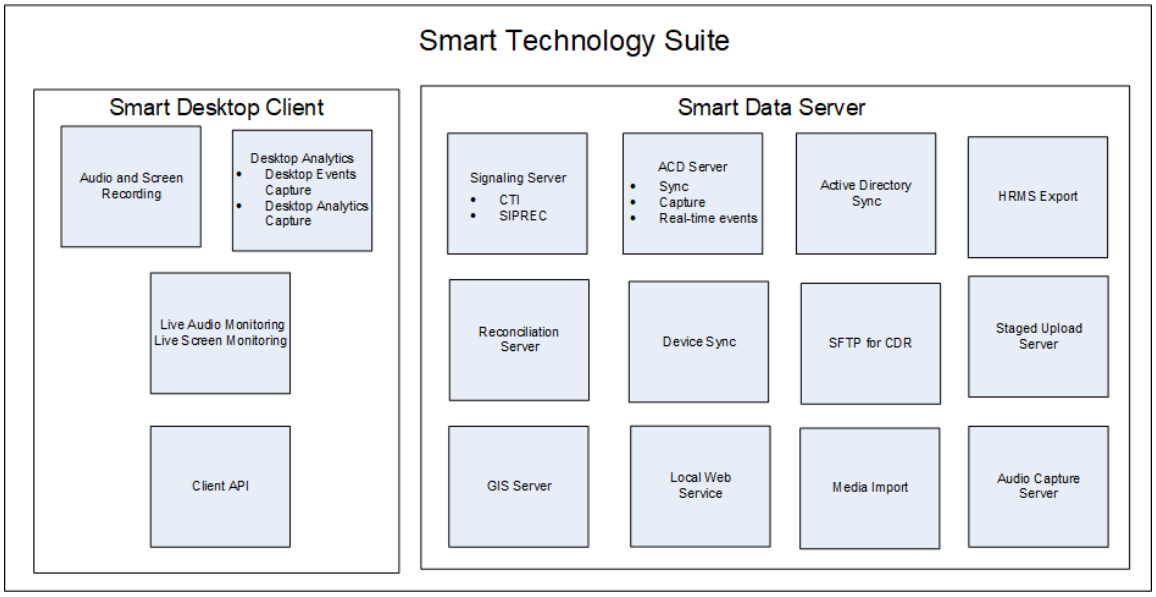
הלקוחות והמכשירים הבאים נתמכים להצגת לוח זמנים מחוץ לעבודה:

- מכשירי Apple כגון iPhone או iPad (בשילוב עם היישום Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android מכשירים כגון טאבלט או טלפון (בשילוב עם אפליקציית לוח שנה שיכולה לקרוא קובץ .ics)

רכיבי קצה

רכיבי Webex WFO Edge נפרסים בדרך כלל באתר לקוח מקומי או מרוחק. הרכיבים בכללותם מרכיבים את חבילת Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO שולחן עבודה חכם

Webex WFO שולחן העבודה החכם לוכד את כל נתוני המשתמש (כלומר, הקלטת שמע, הקלטת מסך, פעילות שולחן עבודה ומטה-נתונים של שיחות) על שולחן העבודה של הסוכן. Webex WFO שולחן העבודה החכם מותקן על שולחנות עבודה של סוכנים במרכז הקשר או בשרת המארח לקוח רזה נתמך. יש להוריד את תוכנית ההתקנה של Smart Desktop מדף Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

אודות Webex WFO שולחן עבודה חכם

הנתונים שנלכדו על ידי Smart Desktop יכולים להשתנות בהתאם לרישיון ולהרשאות שלך המופעלות ב- Webex WFO. עליך להוריד את תוכנית ההתקנה של Smart Desktop מ- Application Management > Global > Administration > Downloads (ראה הורדת Smart Desktop). אתה זקוק גם להרחבה Desktop Analytics עבור הדפדפן שלך.

הקלטת שמע באמצעות Smart Desktop תלויה בסוגי ההקלטה. פתרונות מרכז שירות כשירות (CCaaS) מקליטים שמע ושולחים את הקובץ לאחר השלמת איש הקשר. פתרונות המתארחים על-ידי הלקוח שולחים פרוטוקולים SIP ו- RTP מכיוון שאיש הקשר פעיל. Webex WFO מבצעת הקלטות מסך באמצעות Agent Desktop וההקלטות מועלות לאחר השלמת שיחה.

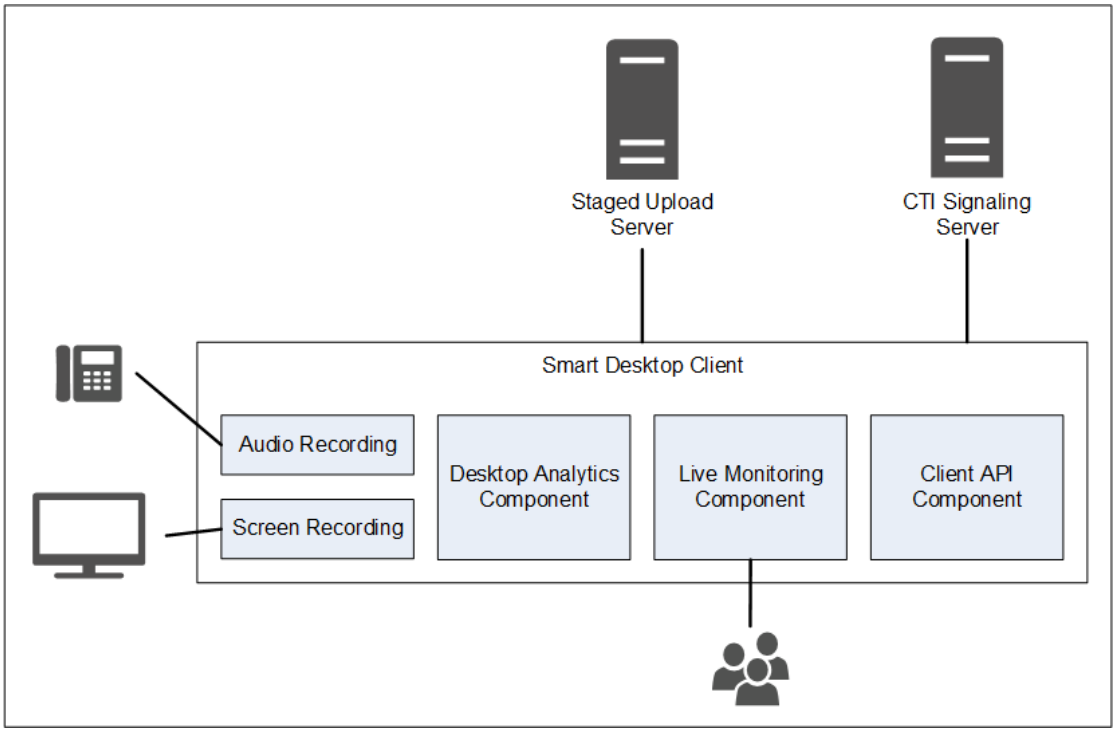
שולחן העבודה החכם כולל את הרכיבים הבאים.

- הקלטת שמע ומסך — רכיב זה מקליט שיחות סוכן.
- ניתוח מחשבים שולחניים — רכיב זה מספק נתוני ניתוח על הקלטות Agent Desktop.

- ניטור שמע חי וניטור מסך חי - רכיבים אלה מאפשרים למפקחים להאזין לאודיו של סוכן ולצפות במסך של סוכן בזמן אמת. ניטור סוכנים וניטור שולחן עבודה הם שני סוגי הניטור עבור שולחן עבודה חכם.

ניטור סוכנים — תכונה עבור מנהלי מערכת ומפקחים המאפשרת להם לנטר את האודיו והמסכים של הסוכנים בזמן אמת.

ניטור שולחן עבודה — תכונה המאפשרת למנהלי מערכת להציג את הגרסאות הפעילות והמותקנות של שולחן העבודה החכם של המשתמשים במחשבים האישיים שלהם, להגדיר רמות יומן ולהוריד מרחוק יומני רישום לצורך פתרון בעיות.



קישוריות לקוח שולחן עבודה חכם

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית ללקוח שולחן העבודה החכם:

רכיב	מתחבר אל	כניסות/יציאות
הקלטת שמע ומסך	מחשב הסוכן	נתוני שמע ומסך של הטלפון
ניתוח מחשבים שולחניים	מחשב הסוכן	נתוני שמע ומסך של הטלפון
ניטור חי	מחשבים אישיים של סוכנים אחרים	נתוני שמע ומסך של טלפון של סוכנים אחרים

התחברות לשרת	כניסות/יציאות
העלאה בשלבים	פרטי קשר (הקלטות שמע ומסך ומטה-נתונים) השתמש בקישורים הבאים כדי

לנווט לנושאים שונים של שולחן העבודה החכם במסמך זה.

- דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם
- חומרת שולחן עבודה
- שימוש ביציאת שולחן עבודה חכם
- מטה-נתונים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם
- לכידת שולחן עבודה חכם דיאגרמות זרימת נתונים
- התקנת שולחן עבודה חכם
- הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך
- בדוק את Smart Desktop
- ניהול שולחן עבודה חכם
- יישום פקדי הקלטה

דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם

ראה שרתי לקוח רזה לקבלת מידע נוסף ושיקולים בעת שימוש בשרת לקוח רזה ובשולחן עבודה חכם.

עיין במטריצת תאימות המוצר Webex WFO לקבלת מידע על מערכות הפעלה נתמכות של Windows למחשבים שולחניים ודפדפני אינטרנט נתמכים.

לכידת שולחן עבודה רוחב פס וגודל

- לכידת שמע בשולחן העבודה: 0.5 MB/דקה
- לכידת מסך: 1.5 MB/דקה לכל צג

דוגמה אם סוכן אחד לוקח שלושים שיחות ביום עם זמן שיחה ממוצע של 5 דקות לכל שיחה, חישוב הקלטת שמע בשולחן העבודה יהיה: 0.5MB/min x 5 דקות x 30 שיחות = 75 MB.

הקלטת לכידת המסך, אם לסוכן יש 3 מסכים, תהיה: 1.5 MB / דקה x 5 דקות x 30 שיחות x 3 מסכים = 675 MB.

ראה חומרת שולחן עבודה לקבלת דרישות ספציפיות אודות כרטיס ממשק רשת (NIC), שטח דיסק,CPU , זיכרון ו- .NET Framework.

סביבות

הסביבות הבאות נתמכות בנוסף למחשבים העומדים בדרישות מערכת ההפעלה המינימליות.

- תשתית שולחן עבודה וירטואלי (VDI)
- שרתי מסוף
- סיטריקס
- הסביבה של סוכן צד שלישי
- סביבת העבודה של AWS

הערה אם הארגון שלך משתמש ברכיבי VDI, שרתי מסוף או פתרונות Citrix, שתף את המידע הבא עם נציג חשבון Cisco שלך במהלך תהליך ההתקנה: זמן סיום
לאחר סיום איש קשר, מספר המכונות, מספר השרתים ומפרטים כלליים אודות השרתים שלך.
שרתי מסוף ופתרונות Citrix אינם תומכים בתכונת העדכון האוטומטי של Webex WFO.

.NET Framework

Webex WFO שולחן עבודה חכם דורש .NET Framework 4.5. עבור תכונות Webex WFO Analytics. אם . NET Framework אינו מותקן, Webex WFO אין אפשרות ללכוד אירועי דפדפן כחלק מנתוני ניתוח שולחן העבודה. באפשרותך להוריד את .NET Framework מ - http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

אי הכללות סריקה בזמן אמת של אנטי-וירוס

Cisco ממליצה להחריג את ספריות Cisco הבאות מסריקת אנטי-וירוס בזמן אמת כדי להבטיח שתכונות שולחן העבודה החכם יפעלו כצפוי.

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

דרישות חומת אש

Webex WFO חייב להיכנס לרשימה הלבנה ולהעניק לו גישה דרך חומת האש החיצונית של הארגון שלך.

שיקולי דפדפן אינטרנט

כל דפדפן שבו אתה משתמש חייב לאפשר הורדות קבצים. יש להשבית חוסמי פריטים מוקפצים.

תוספים לדפדפן

ראה "Desktop Analytics Plug-in/Extension" בדרישות המערכת לקבלת מידע נוסף. Cisco ממליצה לך לנהל את ההרחבות/תוספים שלך באמצעות Windows GPO כדי להבטיח שכל התכונות התלויות פועלות כמתוכנן.

אם למשתמשים יש גם דפדפנים Microsoft Edge וגם Google Chrome, Cisco ממליצה להתקין את תוסף הדפדפן בשני הדפדפנים. התקנתו בדפדפן אחד גורמת לכך ש- Webex WFO לא יוכל לאסוף נתונים מהדפדפן השני שאין לו את התוסף.

חשוב עליך להסיר את ההתקנה של גרסאות דפדפן ישנות יותר לפני שתתקין את הגרסה העדכנית ביותר.

פרוקסי

- שולחן העבודה החכם מודע לפרוקסי. הוא מנסה להשתמש בפרוקסי שהוא מזהה.
- אם נעשה שימוש ב- Proxy לאינטרנט, שולחן העבודה החכם דורש ש- Proxy יתמוך בחיבורי שקע אינטרנט מאובטחים.
- כל חיבורי הפרוקסי חייבים לאפשר לתוכנת שולחן העבודה החכם להתחבר לענן Cisco ביציאה 80/443.

שימוש ביציאת שולחן עבודה חכם

פרטי היציאה עבור רכיבי Webex WFO Smart Desktop מפורטים להלן.

באופן כללי, יציאה 80 ויציאה 443 לשרת אינטרנט חייבות להיות פתוחות כדי להתחבר אל Webex WFO עבור כל אינטגרציות הענן עם Webex WFO. דרישות היציאה המדויקות משתנות בהתאם למודל פריסת הענן שלך.

פתרונות המתארחים אצל הלקוח

עיין בטבלה הבאה לקבלת פתרונות המתארחים על-ידי לקוחות. דוגמאות לפתרונות המתארחים על-ידי לקוחות כוללות את Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager ועוד.

יעד	הערות	מקור	לה	יציא
שולחן עבודה חכם				

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
TCP 80, 443	ניטור שמע חי (WebRTC)	שמע ללכוד שרת* מחשב הסוכן	מפקחים דפדפן	
UDP 39500 - 43500	הקלטה RTP	טלפון קול שער**	שמע ללכוד שרת	
UDP 49152 - 65535	ניטור שמע חי (RTP)	שמע ללכוד שרת* מחשב הסוכן	מפקחים דפדפן	
TCP 52102	הקלטת איתות	שמע ללכוד שרת* מחשב הסוכן	איתות שרת	

*ארכיטקטורת הקלטת רשת

**ארכיטקטורת הקלטת שער

פתרונות **CCaaS**

עיין בטבלה הבאה לקבלת פתרונות CCaaS (מוקד שירות כשירות).

יציא	לה	הערות	יעד	מקור
				שולחן עבודה חכם
TCP 80, 443	ניטור מסך חי	סוכנים: מחשב אישי	הדפדפן של המפקח	

Cloud STUN/TURN

עיין בטבלה הבאה עבור יציאות Cloud STUN/TURN.

יציאה	להשתמש	חיבורי
שולחן עבודה חכם		
TCP 80, 443	דרך websocket	שרת איתות
TCP 6379	ניהול STUN/TURN באמצעות מנהל מערכת ב- Webex WFO.	תצורה
UDP 49152 - 65535	מדיה (שמע ווידאו)	SRTP (עמית לעמית)
UDP 49152 - 65535	מדיה (שמע ווידאו)	SRTP (לא עמית לעמית)
UDP/TCP 3478	-	IP גילוי כתובות

מטה-נתונים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם

הטבלה הבאה מפרטת מטה-נתונים זמינים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם המשמשים עבור כל מצב לכידה:

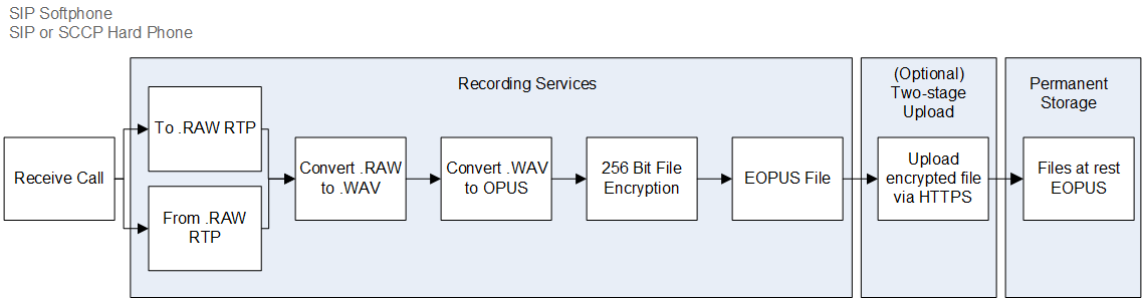
מטה-נתונים של אנשי קשר	**SIP** איתות	**SCCP** איתות	**RTP** רישום
ID שיחה	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
ANI (שיחות)	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
DNIS (נקרא)	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
קו/שלוחה			מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
כיוון שיחה	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API

מטה-נתונים של אנשי קשר	**SIP** איתות	**SCCP** איתות	**RTP** רישום
איש קשר משויך ID	X		מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל-DCC API
סוג הקלטה	X	X	X
משך	X	X	מבוסס סגמנט, אלא אם כן נעשה שימוש ב-join_start
MAC כתובת	X	X	
משתמש (על-ידי Windows Login ID)	X	X	X
תאריך/שעה של שיחה	X	X	X

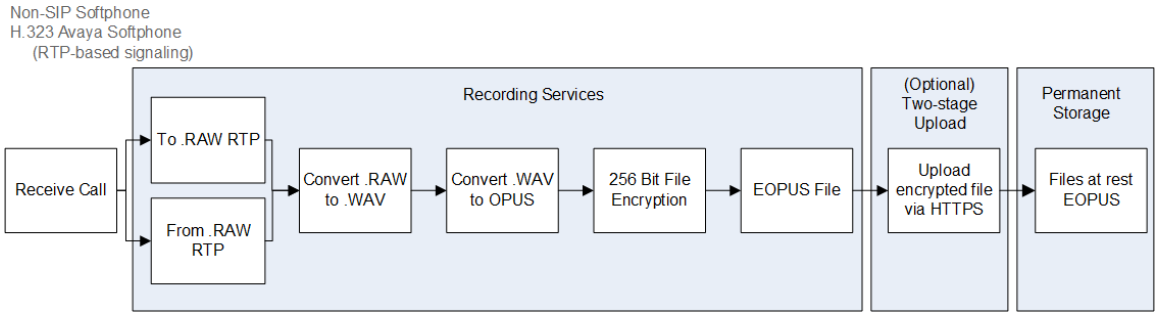
לכידת שולחן עבודה חכם דיאגרמות זרימת נתונים

נושא זה כולל דיאגרמות המתארות את זרימת הנתונים של שולחן העבודה החכם.

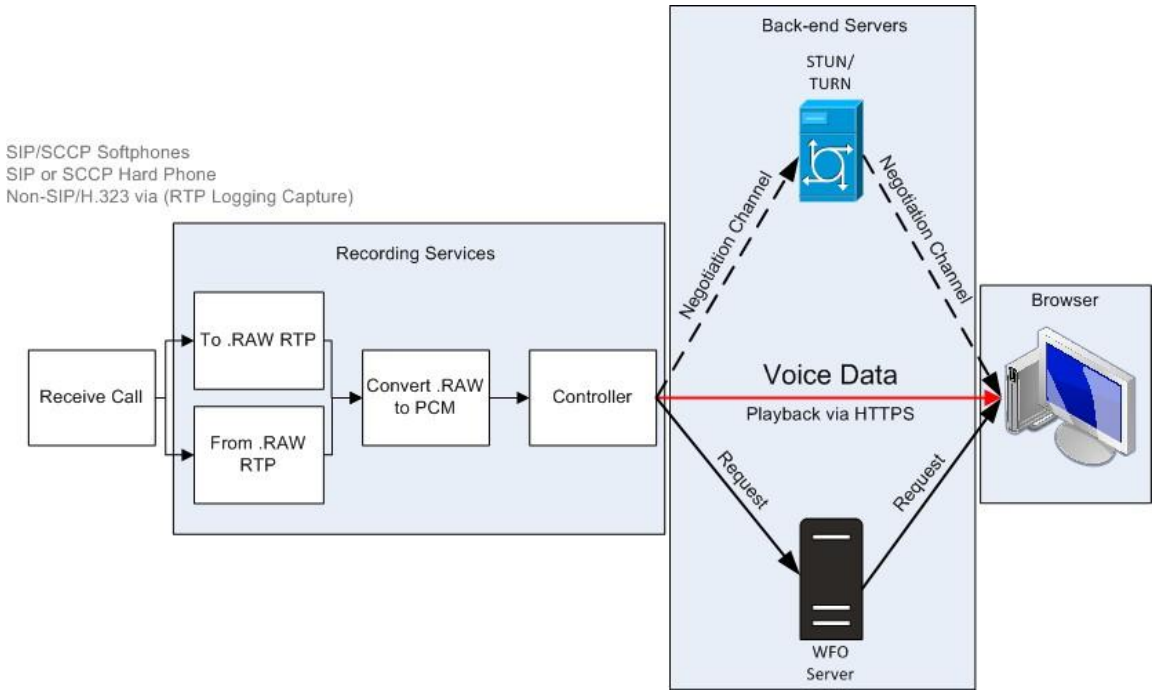
שולחן עבודה חכם **SIP/SCCP** איתות



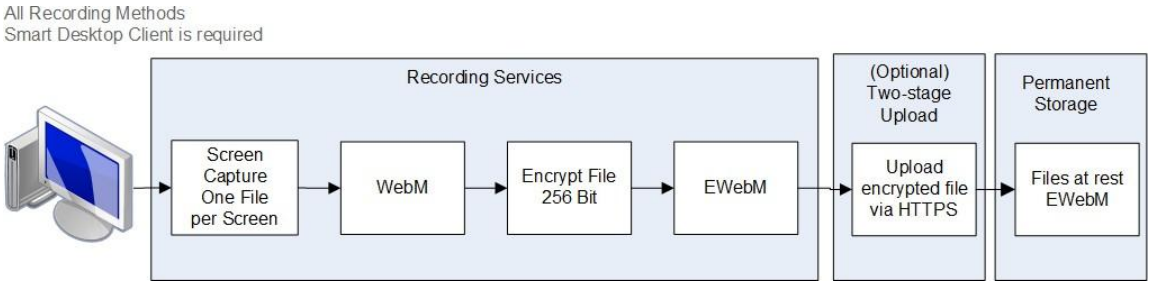
שולחן עבודה חכם **RTP** רישום



ניטור שמע חי של שולחן עבודה חכם

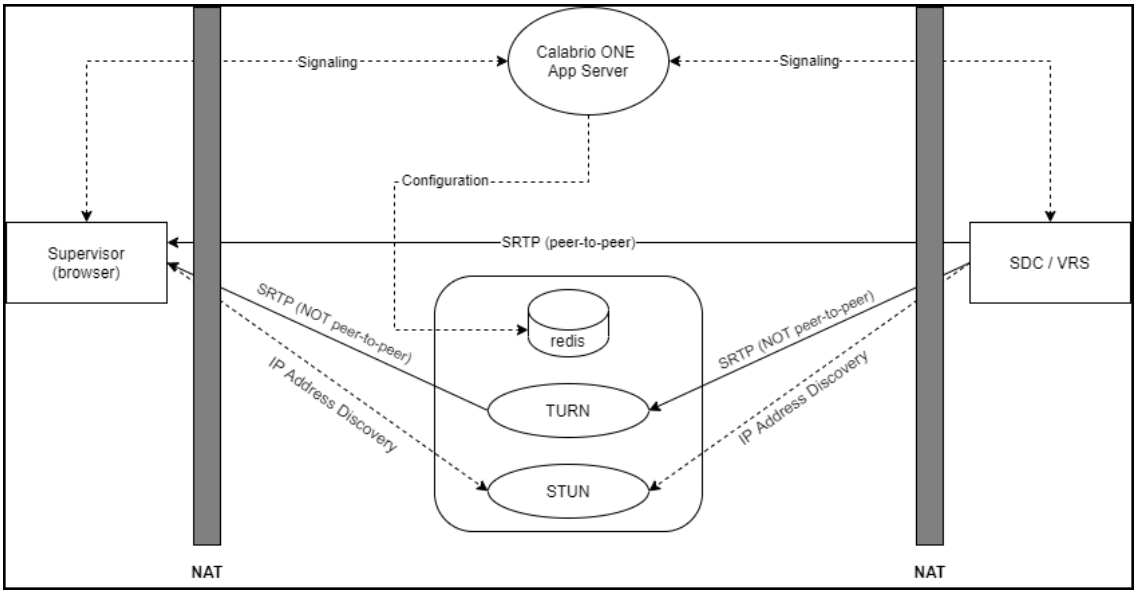


ניטור מסך חי של שולחן עבודה חכם



הערה הקלטת מסך שולחן עבודה חכם ושמע משתמשת בהצפנת AES 256 סיביות אם ההקלטה מתבצעת בתוך Webex WFO.

חיבורי ניטור חי של שולחן עבודה חכם



חיבור	יציאות	פרוטוקול	הערות
איתות	80, 443	TCP	על ידי websocket
תצורה	6379	TCP	ניהול STUN/TURN באמצעות תפקיד מנהל מערכת ב- Webex WFO
SRTP (עמית אל-עמית)	49152–65535	UDP	מדיה קולית וחזותית

חיבור	יציאות	פרוטוקול	הערות
SRTP (לא עמית לעמית)	49152–65535	UDP	מדיה קולית וחזותית
גילוי IP כתובת	3478	UDP ו TCP	—

בדוק את Smart Desktop

לאחר התקנת Smart Desktop (ראה התקנת Smart Desktop) וניתוח שולחן עבודה (ראה הפעלת ההרחבה Desktop Analytics בדפדפן שלך), בצע שלבים אלה כדי לוודא שיישום שולחן העבודה החכם פועל כראוי.

דרישות מוקדמות

- הכניסה לחלון שלך (ניהול יישומים> תצורת משתמש> משתמשים) חייבת להיות בתבנית [Domain\WindowsNTID]. אם תוסיף את פרטי הכניסה של החלון לאחר התקנת Smart Desktop, תצטרך להפעיל מחדש את Smart Desktop או את שירותי שולחן העבודה שלו.
- לסוכן מוקצות ההרשאות הבאות לתפקידו. הרשאות נמצאות בניהול יישומים > תצורת משתמש > תפקידים.
  - לכוד ניתוח מחשבים שולחניים
  - לכידת אנשי קשר
  - מסך הקלטה
  - הקלט קול
  - ניטור מסך חי
  - ניטור אודיו חי
  - הקלטה לפי דרישה (איתות RTP)
  - צלם אירועים בשולחן העבודה

  הערה פתרונות מרכז קשר כשירות (CCaaS) אינם תומכים בניטור שמע חי.
- ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' פועלת בדפדפן שלך.

הליכים

ודא שהתהליכים הנכונים פועלים במחשב שלך

1. פתח את מנהל המשימות.
2. אשר את התהליכים ש- DesktopRecordServer ו - DesktopRecordProcess פועלים במנהל המשימות. אם DesktopRecordProcess אינו פועל, ודא שהזנת כראוי את פרטי הכניסה של החלון כמתואר בדרישות המוקדמות.

3. ודא ש - ciSaasDesktopRecord פועל במנהל המשימות.

4. פתח את האפליקציה 'שירותים ' במחשב שלך וודא ש - Calabrio ONE Smart Desktop Record Service פועל.

ודא ש**Webex WFO** מזהה את המחשב שלך
נווט אל ניהול יישומים> גלובלי > ניטור > ניטור שולחן עבודה. אם אתה רואה עיגול ירוק תחת העמודה מצב, פירוש הדבר שאתה מחובר ושהגרסה המותקנת של Smart Desktop היא הגרסה הפעילה.

ודא ש**Webex WFO** מזהה סוכנים המשתמשים בשולחן העבודה החכם

1. נווט אל ניהול יישומים> ניטור גלובלי > ניטור > סוכן.
2. באפשרותך לנטר מסך של סוכן אם סמל 👁 ניטור המסך של הסוכן שחור. אם הסמל שחור, לסוכן יש לקוח שולחן עבודה חכם הפועל במחשב שלו עם ההרשאות המתאימות.
3. באפשרותך לנטר שמע של סוכן אם סמל ניטור השמע של הסוכן הוא שחור. אם הסמל שחור, הסוכן מוגדר להקלטת שולחן עבודהSmart Client , פועל במחשב שלו עם ההרשאות המתאימות, מוגדר להקלטת שרת ומוקצה למכשיר מנוטר בדף שיוכי התקנים.

4. לחץ על סמל ניטור המסך של הסוכן כדי לפתוח את חלון ניטור המסך החי.
5. בחלון ניטור המסך החי, לחץ על מסך כדי להתחיל את הפעלת הניטור. לחץ על שמע כדי לפקח על שיחת הסוכן. ניתן לשמוע שמע רק אם הסוכן נמצא בשיחה פעילה.

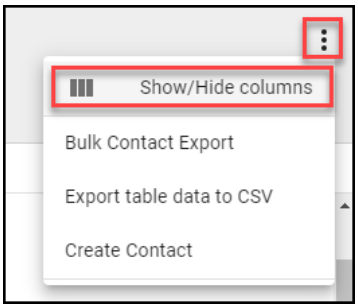
ביצוע שיחת בדיקה

1. בצע שיחת טלפון משולחן העבודה של סוכן.
2. ב- Webex WFO, לחץ על אינטראקציות.
3. ודא שאתה יכול למצוא את ההקלטה עבור השיחה.
4. לחץ פעמיים על ההקלטה כדי להשמיע את השיחה ואת הקלטת המסך, אם רלוונטי.

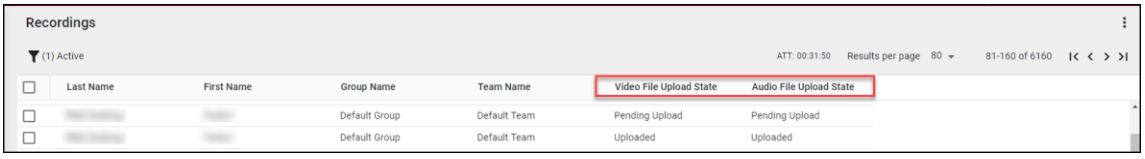
אם החלונית Screen Recording אינה מופיעה או ריקה, ודא שחוסם הפריטים המוקפצים בדפדפן מושבת.

סקור את מצב ההעלאה של אנשי קשר שהוקלטו בווידאו ובשמע

1. נווט אל אינטראקציות.
2. לחץ על סמל אפשרויות רשימות בפינה השמאלית העליונה של הדף.
3. לחץ על הצג/הסתר עמודות. חלון העמודות הצג/הסתר מופיע.



4. לחץ על מצב העלאת קובץ שמע ומצב העלאת קובץ וידאו אם הם מפורטים תחת עמודות מוסתרים .
5. לחץ על החל. עכשיו אתה יכול לראות בקלות אם קבצי וידאו ושמע ממתינים להעלאה או הועלו בהצלחה.



6. לחץ פעמיים על איש קשר כדי לסקור את הקלטות השמע והמסך המשויכות לשיחה.

ניהול שולחן עבודה חכם

Cisco ממליצה לעדכן את שולחן העבודה החכם אחת לרבעון. Webex WFO תומך בתהליך עדכון ללא הפרעות.

בין אם תבחר לעדכן באופן אוטומטי או לבצע עדכונים המנוהלים על-ידי לקוחות, העדכונים יפעלו באופן שקט וללא הפרעה להקלטות או לאנשי קשר. הן הגירסה הקיימת והן הגירסה המעודכנת של Smart Desktop פועלות זו לצד זו עד לתהליך הכניסה של Windows. ניטור שולחן עבודה מאפשר למנהלי מערכת להציג את הגירסאות הפעילות המותקנות של משתמשים של שולחן העבודה החכם במחשבים שלהם, להגדיר רמות רישום ולהוריד מרחוק יומני רישום לצורך פתרון בעיות.

שיטות עבודה מומלצות מנהלי מערכת צריכים להכיר את ניטור שולחן העבודה כדי לאמת את המצב והגרסאות של Smart Desktop ברחבי הארגון שלך.

עדכון אוטומטי

Webex WFO כולל תכונת עדכון אוטומטי שניתן להפעיל או להשבית בכל עת על ידי ניווט אל ניהול יישומים> ניהול > הגדרות גלובליות. בדף הגדרות כלליות, השתמש בלחצן הפוך עדכון אוטומטי של לקוח לזמין כדי להפעיל או להשבית את תכונת העדכון האוטומטי.

אם אפשרות זו מופעלת, כאשר משתמש נכנס למחשב שבו פועל 'שולחן עבודה חכם', המחשב בודק אם קיים עדכון חדש זמין להורדה.

עדכון מנוהל על-ידי הלקוח

באפשרותך לדחוף עדכונים באמצעות דחיפה של תוכנה מנוהלת (לדוגמהGPO , או LANDesk).

שיטות עבודה מומלצות מדיניות הארגון שלך צריכה לדרוש מהנציגים לנתק את המחשב שלהם בסוף המשמרת שלהם. ניתן להפוך פעולה זו לאוטומטית באמצעות הגדרות GPO.

שיטות עבודה מומלצות להעלאת הקלטות ל- **Webex WFO**

קבלת הקלטות שמע ומסך משולחן העבודה של המשתמש בהקדם האפשרי מבטיחה שההקלטות יהיו זמינות להפעלה לאחר הקלטת השיחה. ישנן אפשרויות להעברת ההקלטות משולחן העבודה של המשתמש באופן מיידי או בזמן מוגדר. ההחלטה מתי להעלות הקלטות היא שיתוף פעולה בין אנשי עסקים ואנשי IT תוך התחשבות בצרכי נגישות השמע והמסך של החשבון, רוחב הפס והאחסון. Cisco ממליצה על תהליכי ההעלאה המפורטים מטה.

- העלאה מיידית באמצעות זרימות עבודה QM - תהליך זה מבטיח שההקלטה תהיה זמינה להפעלה לאחר הקלטת השיחה ושטח האחסון לא יתכלה יתר על המידה במחשב הסוכן. Cisco ממליצה להגדיר הקלטות להעלאה מיידית ממחשב הסוכן ל

Webex WFO אם רוחב הפס של ה-WAN וה-LAN מספיק. השתמש בדף ניהול זרימת עבודה ב ניהול יישומים כדי לבצע העלאות מיידיות.

- העלאה מושהית באמצעות זרימות עבודה QM - ניתן להגדיר תהליך זה כך שיתרחש לאחר שעות הפעילות. הקלטות אודיו ו/או מסך מועלות בזמן מוגדר. לאחר העלאת ההקלטות, תוכלו להוריד אותן לפי דרישה. השתמש בדף ניהול זרימת עבודה ב ניהול יישומים כדי לבצע העלאות מושהות.
- העלאה מיידית באמצעות הגדרות ההעלאה המדורגת האזוריות של שרת הנתונים Webex WFO - אם רוחב פס האינטרנט מהווה דאגה, גישת העלאה מדורגת יכולה להפחית את תעבורת ה-WAN החיצוני במהלך שעות הפעילות. אפשרות זו דורשת שתגדיר את הגדרות ההעלאה המדורגת של שרת הנתונים Cisco (ראה הגדרת שרת הנתונים ו הגדרת העלאה מדורגת למידע נוסף). תהליך זה מבטיח ששיחות מועברות ממחשב לאחסון מקומי במהלך היום. בשעה מוגדרת לאחר שעות הפעילות, ההקלטות מועלות. לאחר העלאת ההקלטות, תוכלו להוריד אותן לפי דרישה. הגדר את הגדר את "הגדרות העלאה מדורגות של שרת נתונים אזורי" בדף תצורת שרת הנתונים בניהול יישומים כדי לבצע העלאות מדורגות.

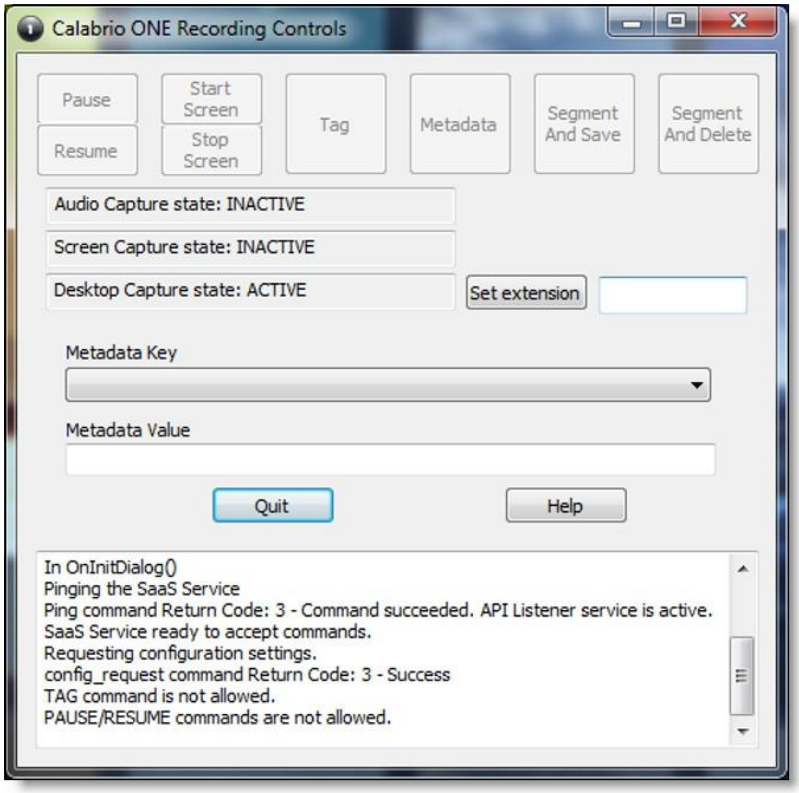
אפליקציית בקרות הקלטה

Recording Controls Webex WFO היא אפליקציית אינטרנט עצמאית המאפשרת לך להתחיל, להשהות, לחדש ולעצור הקלטת שמע, מסך והקלדות מקלדת עבור שיחות פעילות. ניתן גם לתייג שיחות ולהוסיף להן מטא-דאטה.

כדי להפעיל את בקרות ההקלטה, בחר בקרות ההקלטה של **Calabrio ONE** מתפריט התחל. כדי לסגור את בקרות ההקלטה, לחץ על יציאה.

סוכנים יכולים להשתמש באפליקציית בקרת ההקלטה, Smart Desktop המכונה גם אפליקציית Desktop Capture and Controller (DCC), כדי לשלוט בהקלטות ובמטא-נתונים Insert משולחנות העבודה שלהם. אפליקציית בקרת ההקלטה מותקנת עם Smart Desktop. הוא מופיע ברשימת התוכניות תחת Cisco בשולחן העבודה של הסוכן לאחר התקנת Smart Desktop.

יישום בקרות ההקלטה מוצג להלן:



יש להעניק לסוכנים את התפקידים וההרשאות הנכונים על ידי מנהל דייר לפני שסוכנים יוכלו להשתמש באפליקציית בקרות ההקלטה.

אפליקציית בקרת ההקלטה מאפשרת למשתמשים לבצע את הפעולות הבאות:

- תייג שיחה פעילה או את הקלטת השיחה האחרונה
- הקלטת שיחות
- השהייה וחידוש הקלטת האודיו
- התחלת הקלטת שיחה
- מחק אודיו ומסך שהוקלטו בעבר עבור שיחה
- מחיקת ההקלטה של השיחה הפעילה - לאחר סיום השיחה לא ניתן למחוק את ההקלטה
- התחברות או יציאה להקלטת מלונות
- הוספת מטא-נתונים לשיחה פעילה או לשיחה האחרונה
- הפעלה או הפסקה של הקלטת שמע ומסך של שיחה פעילה
- התחלה או הפסקה של הקלטת המסך

אפליקציית בקרת ההקלטה תומכת בסוגי ההקלטות הבאים:

- הקלטה בשולחן העבודה
- הקלטת רשת

ראה "בקרות הקלטה API" ב מדריך עזר *API* למידע על פקודות DCC.

Webex WFO שרת נתונים

שרת הנתונים Webex WFO אחראי על פונקציות כגון סנכרון ACD והעלאות מדורגות. מנהל דיירים יכול להתקין את שרת הנתונים עבור דייר יחיד, או שמנהל מערכת יכול להתקין שרת נתונים בסיסי ולהגדיר אותו כשרת נתונים משותף עבור דיירים מרובים.

הערה אם שרת הנתונים חייב להתחבר דרך פרוקסי אינטרנט, כל שירותי Webex WFO הפועלים עליו חייבים לפעול כחשבונות התחברות של Windows עם הגדרות פרוקסי. בעת הגדרת שרת הנתונים עם שרת פרוקסי, שירות שרת הנתונים חייב להיות מוגדר לפעול כמנהל מערכת מקומי. Webex WFO אינו תומך בשימוש בסקריפטים של PAC כדי להתחבר לאינטרנט.

השירותים המותקנים עם תוכנת שרת הנתונים הם כדלקמן.

- שירות איתות CTI
- שרת נתונים
- שירותי אינטרנט של שרת נתונים
- שירות הקלטות רשת
- שירות SIPREC

ב-Webex WFO, להלן הפונקציות של שרת הנתונים, התיאורים שלהן והשירות שאליו הן מתאימות.

- הגדרות סנכרון של שרת נתונים אזורי ACD - משמש לסנכרון מידע על משתמשים וצוותים משרת נתונים נתמך (Webex WFO) ACD.
- הגדרות שרת לכידת הקלטה - משמש עבור סביבות הקלטת שמע של שרת קצה או שער (SBC). שירות האיתות העיקרי (CTI או SIPREC) מקצה קריאות לשרתי לכידה באלגוריתם Round-Robin (Webex WFO Network Recording Service).
- מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי - משמש לייבוא מטא-נתונים של אנשי קשר חיצוניים מקובץ CSV לתוך Webex WFO (שרת נתונים Webex WFO).

- הקלטת הגדרות שרת איתות SIPREC - משמש למעקב אחר אירועי התחלה וסיום ולכידת מטא-נתונים עבור הקלטות שיחות. שירות איתות SIPREC משמש עבור סביבות הקלטה של שער קצה (בקר גבול סשן) (שירות SIPREC Webex WFO).
- הקלטה CTI הגדרות שרת איתות - משמש למעקב אחר אירועי התחלה וסיום ולכידת מטא-נתונים עבור הקלטות שיחות. שירות איתות CTI משמש עבור סביבות הקלטה של שרתי קצה (Webex WFO CTI שירות איתות).
- הגדרות העלאה מדורגת של שרת נתונים אזורי - משמשות לאיסוף נתוני קשר מקומי ממשתמשי Smart Desktop ולהעלאת הקבצים מעת לעת לרכיבי Webex WFO בענן (Webex WFO Data Server).
- שרת נתונים אזורי ACD הגדרות לכידה - משמש ללכידת מטא-נתונים מותאמים אישית וליישום קריאות שהתקבלו דרך שער (Webex WFO שרת נתונים).
- הגדרות אירוע בזמן אמת של שרת נתונים אזורי - משמש ללכידת נתונים היסטוריים ובזמן אמת ACD עבור מטא-נתונים WFM ו- ACD לצירוף לאנשי קשר של שיחות כמטא-נתונים מותאמים אישית (Webex WFO Data Server).
- הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי - התאמה היא תהליך המחבר הקלטות שורש של שער, בעלות נתוני שיחה מוגבלים, עם נתוני שיחה נוספים הכוללים שיוך לסוכן הנכון (Webex WFO Data Server).
- Active Directory סנכרון — מאפשר ל-Webex WFO להתאים ולסנכרן משתמשי Webex WFO עם משתמשי Active Directory (Webex WFO שרת נתונים).
- הגדרות סנכרון התקנים של שרת נתונים - מאפשר לך לסנכרן התקנים דרך שרת הנתונים. לאחר מכן ניתן לשייך מכשירים אלה למשתמשים, קבוצות הקלטות וסוגי הקלטות באמצעות דף שיוכי מכשירים בניהול יישומים (Webex WFO Data Server).
- הגדרות שירות אינטרנט מקומי - מאפשרות שילוב API בשרת נתונים זה. אם זה מופעל, יש לך אפשרות להפעיל את הדברים הבאים:
  - Cisco IP Phone בקרות שירותים — מאפשר בקרות הקלטה התומכות ב-Cisco ממכשירים נתמכים Cisco.
  - בקרות הקלטה פשוטות API — מאפשר לך להשתמש באימות שרת נתונים מקורי עבור בקרות הקלטה Cisco.
- תצורת HRMS — מאפשרת לשרת הנתונים לייצא נתונים למערכת ניהול משאבי אנוש (Webex (HRMS WFO Data Server).
- SFTP תצורה — מאפשר לך להגדיר את שרת SFTP שלך (Webex WFO שרת נתונים).

- הגדרות שרת ייבוא מדיה - מאפשר ייבוא קבצי הקלטה ממיקום חיצוני (Webex WFO שרת נתונים).

דרישות המערכת

הסעיפים הבאים מפרטים את דרישות המערכת המינימליות עבור Webex WFO. למידע העדכני

ביותר על תאימות נתמכת, בקרו באתר www.cisco.com .

חומרה שולחנית

דרישות החומרה עבור מחשבים שולחניים מסוג Webex WFO הן כדלקמן:

חומרה שולחנית	
כרטיס רשת	כרטיס רשת של 100 מגה-ביט כרטיסי רשת חייבים לתמוך במצב Promiscuous (מפסיק להשתמש). הגדר את הגדרות צריכת החשמל של Windows כך שיבטלו את האפשרות "אפשר למחשב TURN לכבות התקן זה כדי לחסוך בצריכת חשמל" בכרטיסי ממשק הרשת.
שטח דיסק	20 ג'יגה-בייט אחסון הקלטת קול (MB) = מספר הקלטות × אורך שיחה ממוצע × 0.5 MB לדקה פֶּתֶק נוסחה זו מבוססת על קצב סיביות של שמע של 64 kbps (קילוביט לשנייה). [(60 × 64 kbps שניות) ÷ 8 סיביות] ÷ 1024 KB = 0.468 75 MB לדקה אחסון הקלטת מסך (MB) = מספר הקלטות × אורך שיחה ממוצע × 1.5 MB לדקה פֶּתֶק דרישות האחסון עבור הקלטות מסך תלויות בשלושה גורמים: אורך ההקלטה, רזולוציית המסך ומספר של צגים המוקלטים. הערך המוצג כאן מבוסס על צג יחיד. כל צג נוסף מוקלט בנפרד, כך

חומרה שולחנית	
	עליך ליישם נוסחה זו עבור כל צג.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 או יותר טוב
זִכָּרוֹן	2 ג'יגה-בייט

תוכנה לשולחן העבודה

.NET Framework

Smart Desktop Webex WFO דורש NET Framework 4.5. עבור Webex WFO תכונות ניתוח נתונים. אם . NET Framework אינו מותקן, Webex WFO לא יוכל ללכוד אירועי דפדפן כחלק מנתוני Desktop Analytics. ניתן להוריד את .NET Framework מ- http://www.microsoft.com/en- us/download/details.aspx?ID=30653 .

דפדפנים

כל דפדפן בו אתם משתמשים חייב לאפשר הורדת קבצים. יש להשבית חוסמי חלונות קופצים.

תוסף/הרחבה של Desktop Analytics

משתמשים המנהלים שדות עבור Desktop Analytics דרך דף Field Manager ב-Webex WFO ושולחנות עבודה של סוכנים שבהם מותקן Smart Desktop חייבים להפעיל את תוסף/הרחבת הדפדפן של Calabrio Analytics. התוסף נדרש לא רק לסימון שדות בדפדפן אלא גם לניטור פעילות האינטרנט של הסוכן בתוך הדפדפן.

הפעל את התוסף **Desktop Analytics** בפיירפוקס

בפעם הראשונה שתיכנסו ל-Webex WFO באמצעות Firefox, תראו תיבת דו-שיח המורה לכם להתקין את הרחבת הדפדפן Calabrio. לְבחוֹר אפשר התקנה זו ולחצו לְהַמשִׁיך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעל את התוסף **Desktop Analytics** ב-**Microsoft Edge Chromium**

ב-Edge Chromium, עבור אל https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-תוסף/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf ולחצו הוסף לכרום.

הפעל את התוסף **Desktop Analytics** ב-**Chrome**

ניתן להוריד או להתקין את התוסף של Chrome דרך הגדרות GPO. הורד והתקן את תוסף Calabrio Analytics, גרסה 0.2.0.4. התוסף ממוקם בכתובת:

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

פֶּתֶק אם לחיצה על הקישור לא עובדת, העתיקו את כתובת האתר והדביקו אותה בדפדפן שלכם.

אדובי אקרובט רידר

נדרש תוכנת Adobe Reader כדי לפתוח קבצי PDF מיוצאים ותיעוד למשתמש. הורדה חינמית של Acrobat Reader זמינה בכתובת www.adobe.com.

חשוב ישנן בעיות ידועות בגרסאות של Adobe Reader המשתמשות בתכונה אבטחה (משופרת). אם אתם מתכננים להשתמש בתכונה Desktop Analytics, עליכם לנווט אל **Security (Enhanced)** תחת **Preferences** ב-Adobe Reader, לנקות את **Enable Protected Mode at startup** ו אבטחה משופרת תיבות הסימון, לחץ על כן עבור כל הודעה אזהרה, ולאחר מכן לחץ על אישור כדי לשמור את השינויים שלך. לאחר שתסיים, הפעל מחדש את Adobe Reader כדי שהשינויים ייכנסו לתוקף. אם Adobe Reader אינו מוגדר כהלכהDesktop Analytics , לא יוכל ללכוד אירועים הקשורים ל-Adobe Reader.

תוכנת שולחן עבודה ולכידת אודיו

כדי ש-Smart Desktop יבצע זיהוי טלפון ולכידת אודיו כראוי, נדרשת היכולת לזהות וללכוד פרוטוקולי רשת מסוימים (כגון SIP, SCCP ו- RTP). כל תוכנה הפועלת במחשב ומפריעה, מפנה מחדש או מסתירה בדרך אחרת את תעבורת הרשת תגרום ל- Smart Desktop לא לתפקד כראוי.

דוגמה לקוח SonicWall VPN עם מסנן קל משקל של Deterministic Network Enhancer (DNE) מופעל גורם לניתוב מחדש של תעבורת רשת יוצאת ממתאם הרשת
ש-Smart Desktop משתמש בו. במקרה זה, יש להשבית את מסנן ה-DNE הקל כדי לאפשר ל-Smart Desktop לתפקד כראוי.

הפעל את התוסף Desktop Analytics בדפדפן שלך

יש להתקין ולהפעיל את Smart Desktop במחשב שלך לפני שתוכל לסמן שדות. משתמשים בעלי הרשאה לנהל שדות עבור Desktop Analytics באמצעות דף Field Manager ובשולחנות העבודה של הסוכנים שבהם Smart Desktop מותקן, חייבים להגדיר את תוסף הדפדפן המתאים של Desktop Analytics עבור הדפדפן בו הם משתמשים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרישיונות הבאים:
  - יסודות האנליטיקה
  - אנליטיקס ארגוני

- אנליטיקה של שולחן העבודה
- Smart Desktop מותקן ומופעל במחשב שלך.

נהלים

הפעל את התוסף **Desktop Analytics** בפיירפוקס

בפעם הראשונה שתיכנסו ל-Webex WFO באמצעות Firefox, תראו תיבת דו-שיח המורה לכם להתקין את הרחבת הדפדפן Calabrio. בחר אפשר התקנה זו ולחץ על המשך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעל את התוסף **Desktop Analytics** ב-**Microsoft Edge Chromium**

ב-Edge Chromium, עבור אל https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf ולחץ על הוסף לכרום.

הפעל את התוסף **Desktop Analytics** ב-**Chrome**

ניתן להוריד או להתקין את התוסף של Chrome דרך הגדרות GPO. הורד והתקן את תוסף Calabrio Analytics, גרסה 0.2.0.4. התוסף ממוקם בכתובת:

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

הערה אם לחיצה על הקישור לא עובדת, העתיקו את כתובת האתר והדביקו אותה בדפדפן שלכם.

נושאים קשורים

"התקנת Webex WFO Smart Desktop" ב מדריך ההתקנה של *Webex WFO*

שרתי לקוח דק

פֶּתֶק תומך ב-Citrix XenApp המותקן רק על שרת Windows נתמך.

בעת שימוש בשרת לקוח רזה, שימו לב:

- לקוחות רזים המשתמשים ב-Smart Desktop דורשים הפעלת שולחן עבודה מרוחק כדי ללכוד את כל נתוני המשתמש (הקלטת שמע, מסך והקלטת שולחן עבודה). אם אין הפעלת שולחן עבודה מרוחק, התקן את Smart Desktop בשולחנות העבודה של הסוכן כדי ללכוד את כל נתוני המשתמש בשולחן העבודה בזמן שהמשתמש מחובר.
- הגדר זרימות עבודה לשימוש בהעלאה מיידית עבור המסך והקול כאחד כדי להבטיח שכל ההקלטות נגישות.

- אם אתם משתמשים ב-Smart Desktop למטרות הקלטה, שרת הלקוח הדק דורש משאבי שרת נוספים עבור הקלטות מסך. דרישות המשאבים ישתנו בהתאם לתכנון בפועל וייתכן שידרשו תכנוני חומרה מפורטים שיש לבדוק על ידי Cisco לפני הפריסה.
- אם אתם משתמשים בתמונה וירטואלית ויש לה גישה לכרטיס הרשת המקומי שלכם, תוכלו להשתמש ב-Smart Desktop להקלטה בצד הסוכן.

התקנת שרת הלקוח הרזה

התקן את Citrix XenApp או את Windows Terminal Services בהתאם לתיעוד המוצר.

השתמש בהגדרות הבאות הנדרשות כדי לתמוך בפונקציות הקלטת שמע ומסך והקלטת השמעה ב-Webex WFO:

אֵזוֹר	הִתחַשְׁבוּת
דפדפן	■ כלול דפדפן נתמך בפריסות שרתי לקוח דק. שרתי לקוח דק חייבים לכלול דפדפן נתמך כדי לגשת ל-Webex WFO. ■ פרסם את הדפדפן באופן מקומי לכל שרת. ■ ודא שהגדרות האבטחה של הדפדפן מאפשרות למשתמשי הקצה
	להשמיע הקלטות דרך הלקוח הרזה.
הפעלות	הגבל את מספר המפגשים בו זמנית לכל משתמש למפגש בודד.
לקוח שולחן עבודה חכם	■ עבור שירותי לקוח של Citrix, עליך להתקין גם את Smart Desktop לקוח בשרת הלקוח הדק, על מנת לתעד פעילות שולחן עבודה של משתמשים (Desktop Analytics) ושיחות טלפון, באמצעות טלפון תוכנה נתמך. ■ לקוח שולחן העבודה החכם מתחבר לפלטפורמת Webex WFO באמצעות שם המשתמש הייחודי לדומיין\Windows.

שימוש ביציאה

דרישות הפורט עבור רכיבי ה-WFO Webex מפורטות להלן.

באופן כללי, פורט 80 ופורט 443 לשרת אינטרנט צריכים להיות פתוחים כדי להתחבר ל-Webex WFO עבור כל האינטגרציות בענן עם Webex WFO. דרישות היציאה המדויקות משתנות בהתאם למודל פריסת הענן שלך.

רכיבי קצה:

- שולחן עבודה חכם

רכיבי שרת נתונים:

- שרת נתונים—ACD סנכרון: Avaya CM עם Contact Center Elite
- שרת נתונים - ACD סנכרון: אינטגרציות CCaaS
- שרת נתונים - ACD סנכרון: CUCM הקלטת רשת
- שרת נתונים - ACD סנכרון: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- שרת נתונים - ACD סנכרון: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- שרת נתונים - GIS
- שרת נתונים - הקלטה/לכידה
- שרת נתונים - איתות: CTI
- שרת נתונים - איתות: CTI, Avaya הקלטה של מנהל התקשורת של Aura
- שרת נתונים - איתות: CTI, Cisco Unified Communications Manager הקלטת רשת
- שרת נתונים - איתות: SIPREC

רכיבי קצה

יציאה	להשתמש	מקור	יַעַד	הערות
שולחן עבודה חכם				
UDP 49152–65535	ניטור שמע חי - RTP ניטור מסך חי - זרם RDP	מחשב של הסוכן	דפדפן המפקח	—
TCP 52102	תקשורת בין שרתי נתונים Cisco CTI לבין SDC	שולחן עבודה חכם	שרת נתונים	

רכיבי שרת נתונים

יציא	לה	מקור	יַעַד	הערות
שרת נתונים - ACD סנכרון: אינטגרציות CCaaS				
TCP 443	תקשורת בין אינטגרציות CCaaS לבין ההגדרות הבאות בשרת הנתונים: שרת נתונים אזורי ACD הגדרות לכידה, הקלטה CTI הגדרות שרת איתות, ושרת נתונים אזורי ACD הגדרות לכידה	—	—	—
שרת נתונים - ACD סנכרון: CUCM הקלטת רשת				
TCP 22	תקשורת בין תצורת SFTP לבין הגדרות ההתאמה של שרת הנתונים האזורי בשרת הנתונים ובשירות החיוב CUCM	SFTP, שרת נתונים	CUCM חיוב שירות	—

יציאה	להשתמש	מקור	יַעַד	הערות
TCP 8443	תקשורת בין CUCM AXL לשרת נתונים אזורי ACD הגדרות סנכרון בשרת הנתונים	שרת נתונים	CUCM AXL	—
שרת נתונים—ACD סנכרון: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	תקשורת בין שרת Cisco Unified CCE AW SQL מסד הנתונים ושרת הנתונים האזורי ACD הגדרות הסנכרון ב- שרת נתונים	שרת נתונים	Cisco Unified CCE AWDB SQL מסד נתונים של שרת	—
TCP 1433 TCP 1434	תקשורת בין שרת ה-HDS Cisco Unified CCE SQL מסד נתונים והגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי והגדרות לכידת שרת הנתונים האזורי ACD בנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified CCE HDS SQL מסד נתונים של שרתים	—
TCP 42027	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCE CTI (צד A) והגדרות שרת איתות CTI הקלטה על הנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified CCE CTI שירות (צד א')	צד א' ברירת מחדל אם משתמשים ב-PG1. היציאות יהיו משתנה בהתאם ל-PG שבו אתה משתמש. יציאת השרת CTI שהוגדרה ב- Unified CCE ACD תצורה.
TCP 43027	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCE CTI (צד B) והגדרות שרת איתות CTI הקלטה על הנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified CCE CTI שירות (צד ב')	ברירת מחדל של צד ב' אם משתמשים ב- PG1. היציאות יהיו משתנה בהתאם ל-PG שבו אתה משתמש. יציאת השרת CTI שהוגדרה ב- Unified CCE ACD תצורה.
שרת נתונים—ACD סינכרון: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	תקשורת בין מסד הנתונים Unified CCX Informix לבין	שרת נתונים	Unified CCX	—

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
	הן שרת נתונים אזורי ACD הגדרות סינכרון והן את האזורי הגדרות לכידת שרת נתונים ACD		מסד נתונים Informix	
TCP 12028	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCX CTI (צד א) והגדרות שרת איתות CTI הקלטה על הנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified שירות CCX CTI (צד א')	צד א' ברירת מחדל. זהו RMCM יציאה TCP שהוגדרה ב- Unified CCX פרמטרי מערכת. השרת CTI יציאה שהוגדרה בUnified CCX ACD תצורה.
TCP 12028	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCX CTI (צד B) והגדרות שרת איתות CTI הקלטה על הנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified שירות CCX CTI (צד ב')	ברירת מחדל של צד ב'. זהו RMCM יציאה TCP שהוגדרה ב- Unified CCX פרמטרי מערכת. השרת CTI יציאה שהוגדרה בUnified CCX ACD תצורה.
שרת נתונים — GIS				
—	—	—	—	בעוד GIS אינו מאזין ישירות על יציאה, יש להעתיק את הקבצים אל שרת הנתונים. אם ההעתקה בוצעה דרך FTP, פורט 20 ו 21 משמשים.
שרת נתונים – רשומה/לכידה				
UDP 39500–43500	הקלטה RTP	טלפון או קול שער	לכידת שמע (שרת רשומות)	—

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
UPD 49152–65535	ניטור שמע חי - RTP	לכידת שמע (שרת הקלטות)	הדפדפן של המפקח	—
שרת נתונים—איתות: CTI				
TCP,443	שרת איתות	שרת איתות	Cisco API	—
TCP 52102	הקלטת איתות	לקוחות לכידת שמע (שרתי הקלטות) או Smart Desktop	שרת איתות	—
TCP 52103	הייזלקאסט	שותף שרת איתות	שרת איתות	—
שרת נתונים - איתות: CTI, Cisco Unified Communications Manager הקלטת רשת				
TCP 2748	JTAPI איתות	שרת איתות	מאוחד CM מוציאים לאור ומנויים	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP איתות מ Unified CM	כל Unified CM Publisher או מנוי	שרת איתות	לא מאובטח
TCP 5060	שרת איתות	שרת איתות ראשי	שרת איתות משני	דו-כיווני

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
TCP 5061	איתות SIP מאובטח מ- Unified CM	כל Unified CM או מנוי Publisher	שרת איתות	מאובטח. משמש בדרך כלל רק כאשר המערכת מוגדרת עבור SRTP.
שרת נתונים – איתות: SIPREC				
TCP,443	Cisco API שאילתות	שרת איתות	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP איתות משער	שער	שרת איתות	—
TCP 59106	הקלטת איתות	לכידת שמע (שרתי הקלטות)	שרת איתות	—
TCP 59107	הייזלקאסט	שותף שרת איתות	שרת איתות	—

הצפנת קבצים

מדיה ונתונים מוצפנים למטרות אבטחה. Webex WFO משתמש במפתח כדי לפענח את שיחות הלקוחות המוקלטות. מפתח ההצפנה ממוקם במסד הנתונים. לכל דייר מפתח הצפנה משלו. ניתן לעדכן מפתחות הצפנה.

מדיניות סיסמאות

דרישות מורכבות סיסמה

סיסמאות חייבות להתאים לכללים הבאים.

- חייב להכיל לפחות 8 תווים.
- חייב להכיל לפחות אחד מכל אחד מהבאים.

אותיות	רישיות
אותיות	קטנות
מספרים	0-9
דמויות מיוחדות	! # $ % & ( ) , . / : ; = ? @ ^ ` |

- אינו יכול להכיל את שמך או את כתובת הדוא"ל שלך.

הערה תוקף הסיסמאות אינו פג.

אימות

כברירת מחדל, אימות משתמשים וסיסמאות מנוהלים באמצעות Webex WFO. במערכות המסונכרנות עם ACD, משתמשים נוצרים ומנוהלים ב- ACD, אם כי עדיין ניתן ליצור משתמשים ב- Webex WFO.

באפשרותך לבחור להשתמש באימות שפת סימון של טענת אבטחה SAML (SAML). SAML מאפשר לך להשתמש בספק זהויות חיצוני (IdP) כדי לאמת שמות משתמש וסיסמאות. שיטה זו של אימות משתמשים וניהול סיסמאות מכונה בדרך כלל "כניסה יחידה".

שיטות לכידת פלטפורמה

נושא זה מתאר כיצד ניתן להגדיר Webex WFO עם פלטפורמות שונות של מרכז שירות.

שיטות לכידה נתמכות לפי פלטפורמה

הטבלה הבאה מתארת כיצד פלטפורמות מרכז שירות תומכות בלכידת הקלטות.

הערה

Webex WFO תומך SRTP בשיטות הלכידה הבאות בלבד:

- מנה ACME
- Cisco Unified CM

פלטפורמה	שיטת לכידה	איתות	תיאור איתות
Cisco	הקלטת רשת גשר מובנית	JTAPI	הרשמה עם מנהל השיחות לאירועי JTAPI
Cisco	הקלטה שולחנית	JTAPI	הרשמה עם מנהל השיחות לאירועי JTAPI
Cisco	שער (Cisco Unified Border Element—קיוב)	SIPREC	נרשם עם קיוב לאיתות SIPREC
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	IP Communicator (SIP/SCCP)	הודעות מחוץ לשולחן העבודה SCCP

פלטפורמה	שיטת לכידה	איתות	תיאור איתות
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	ג'אבר (SIP/SCCP)	רחרחרוח SIP/SCCP הודעות מחוץ לשולחן העבודה
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	רחרחנים SIP/SCCP הודעות מחוץ לשולחן העבודה
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	ייבוא אוטומטי	CWCC אנלייזר API	סקר CWCC Analyzer עבור CDR לאחר שיחה ועיבוד לאחר שיחה
ACME	שער (מנות ACME)	SIPREC	נרשם עם ACME עבור איתות SIPREC
סונוס	שער (SONUS)	SIPREC	נרשם עם SONUS לאיתות SIPREC

Cisco שיטות לכידת קול

הטבלה הבאה מספקת מידע על שילוב סוגי לכידה ואיתות הנתמכים ונבדקו על-ידי Cisco:

שיטת לכידה	איתות	תיאור	מדיה יובל	שולחן עבודה חכם לכידת מסך	שמע חי צג
רשת הקלטה – גשר מובנה (בי"ב)	JTAPI	נרשם עם CUCM/JTAPI אירועים	BIB—מדיה הוזרם מ טלפון	כן (חכם לקוח שולחן עבודה דורש CTI חיבור)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שולחן עבודה חכם לקוח – IP Communicator	SIP/SCCP	צג SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה/סופטפון	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה	כן (חכם לקוח שולחן עבודה)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שולחן עבודה חכם לקוח – Jabber	SIP/SCCP	צגים SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על	כן (חכם לקוח שולחן עבודה)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות

שיטת לכידה	איתות	תיאור	מדיה יובל	שולחן עבודה חכם לכידת מסך	שמע חי צג
			שולחן עבודה		WebRTC
שולחן עבודה חכם לקוח – Cisco IP טלפון (דייזי כבול)	SIP/SCCP	צגים SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה	כן (חכם לקוח שולחן עבודה)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שער (קיוב)	SIPREC	נרשם עם קוביה עבור SIPREC איתות	– SIPREC פיצול מדיה החל מ- Cisco קובייה	כן (חכם לקוח שולחן עבודה)	לא
מגע גורף ייבוא	API מבוסס	נרשם עם קוביה עבור SIPREC איתות	אוטומטיות יבוא של לא מוצפן . WAV ו- המשויך איש קשר קובצי מטא-נתונים בכמויות גדולות	לא ישים – קבצים מוצפן ו מיובאים	לא

אינטגרציות לכידת קול מדור קודם של **Five9**

הטבלה הבאה מספקת מידע על שילוב סוגי לכידה ואיתות הנתמכים ונבדקו על-ידי Five9. הוא מתייחס באופן ספציפי לשילוב Five9 מדור קודם, ולא ל-Five9 ARU או ל-Five9 VCC עם VoiceStream.

סוג לכידה	איתות	תיאור	זרם מדיה	מסך שולחן עבודה חכם ללכוד	שמע חי צג
לקוח שולחן עבודה חכם	קפקא CTI	Webex WFO פלטפורמה נרשמת עם Five9 Kafka אירועים API	זרם מדיה צולם ישירות ב-	כן (לקוח שולחן עבודה חכם)	כן (לקוח שולחן עבודה חכם) דרך WebRTC

סוג לכידה	איתות	תיאור	זרם מדיה	מסך שולחן עבודה חכם ללכוד	שמע חי צג
			שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא אירועי שיחה		
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	סוכן Five9 מחשב שולחני פלוס (ADP) - קפקא CTI	צג SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה/סופטפון	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא אירועי שיחה	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	סוכן Five9 שולחן עבודה ארגז כלים (ADT) - קפקא CTI	צגים SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC

אירועי שיחה

סוג לכידה	איתות	תיאור	זרם מדיה	מסך שולחן עבודה חכם ללכוד	שמע חי צג
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	חמשJava 9 נציג שולחן עבודה-קפקא CTI	צגים SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא אירועי שיחה	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	Five9 VCC ייבוא	חמשWebex WFO/9 שילוב ענן ל ייבוא Five9 VCC הקלטות שמע לתוך ענן Webex WFO	לא ישים – ייבוא רק	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	לא

הקלטת שער סונוס

Cisco תומך בגמישות עבור Sonus Gateway Recording.

עליך להוסיף כללי Sonus SIP Message Manipulation (SMM) לכותרות SIP ו- SIPREC INVITE ב- Cisco-Guid כדי ש- Sonus SBC יעבוד עם QM. פעולה זו מאפשרת ל- QM ליישב שיחות מול רשומות Cisco Unified CM CDR. הכללים יבצעו את הפעולות הבאות:

- עבור שיחות שמגיעות ל-SBC ללא כותרת "Cisco-Guid", ה-SMM ייצור Cisco-Guid באמצעות 4 tuples הקסדצימאליים ממזהה השיחה היוצא. כל tuple יומר למספר עשרוני מרופד בן 10 ספרות 0 שיופרד באמצעות מקפים ל- מ- Cisco-Guid.
- עבור שיחות שכבר מכילות כותרת Cisco Guid, הכותרת תישאר כפי שהיא.

הערה: Cisco_Guid לא יוחלף על-ידי מזהה שיחה חדש שנוצר על ידי Cisco-Guid.

- SIPREC Invite למקליט יכיל כותרת Cisco-Guid התואמת ל- Cisco-Guid לעיל.

הכללים חייבים להיות משויכים לתא המטען המוקלט שלך ולתא המטען Unified CM שנמצא בשימוש על-ידי Unified CM שלך. עליך ליצור כללים אלה פעם אחת בלבד. אם אתה יוצר אזורים וגזעים חדשים, באפשרותך לעשות שימוש חוזר בכללים אלה.

כדי להגדיר את **Sonus Session Border Controllers** לשימוש עם **QM**:

1. מתוך ממשק שורת הפקודה (CLI) של Sonus, צור והפעל את כללי SMM

   a. צור והפעל את כללי Unified CM inbound SMM. ראה דוגמה של כללי SMM נכנסים עבור Unified CM לקבלת מידע נוסף.

   b. הוסף את כללי Unified CM של SMM יוצא. ראה דוגמה של כללי SMM יוצא עבור Unified CM לקבלת מידע נוסף.

   c. הוסף את כללי ה- SMM היוצא של המקליט. ראה דוגמה של כללי SMM יוצאים עבור המקליט לקבלת מידע נוסף.

2. השתמש ב-Sonus CLI כדי להפעיל SIPREC עבור יציאת Sig SIP באזור המכיל את תא המטען Unified CM.

3. השתמש ב- Sonus CLI או Navigator כדי ליצור קבוצת SIP Trunk עבור שרת Sonus SIPREC של QM. הקצה את הקידומת Ingress IP לכתובת IP של המחשב QM שבו פועל "שירות ניטור והקלטה של Sonus SIPREC".

4. השתמש ב-Sonus CLI/Navigation כדי להקצות כללי SMM לתאי המטען שלך באופן הבא:

   a. הקצה UCM_INBOUND SMM לפרופיל הקלט של מתאם Signaling Message Manipulation של תא המטען Unified CM שלך.

   b. הקצה SMM UCM_OUTBOUND לפרופיל הפלט של מתאם הטיפול בהודעת איתות של תא המטען Unified CM שלך.

   c. הקצה SMM RECORDER_OUTBOUND לפרופיל הפלט של מתאם Signaling Message Manipulation עבור תא המטען Sonus SIPREC של QM.

5. השתמש ב-Sonus PSX כדי ליצור קבוצת עמיתים לאיתות IP עבור שרת Sonus SIPREC של QM. הקצה את הקידומת Ingress IP לכתובת IP של המחשב QM שבו פועל " Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".

6. השתמש ב-Sonus PSX כדי ליצור קבוצת תא מטען עבור שרת Sonus SIPREC של QM. השתמש בדיוק באותו שם שבו השתמשת בשלב 3.

7. השתמש ב- Sonus PSX כדי ליצור פרופיל מקליט עבור שרת QM Sonus SIPREC שלך. הקצה את כתובת IP4 למחשב QM שבו פועל "שירות ניטור והקלטה של Sonus SIPREC", הגדר את מספר היציאה ל- 5060.
8. השתמש ב-Sonus PSX כדי ליצור קריטריונים להקלטת שיחות.

דוגמה לכללי **SSM** נכנסים עבור **Unified CM**

להגדיר

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 applyMatchHeader הכל

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 1 הודעה הודעהסוגי הכל

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 2 כותרת סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 2 שם כותרת Cisco-Guid

הגדרת פרופילים המסמנת sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 2 תנאי כותרת קיים

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 כותרת סוג

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 מאגר פעולות

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1שדה מידעערך header

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך כותרת סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך הערך Cisco-Guid

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 ל- variableValue var1

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 2 החלMatchHeader אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון סוג 1

הודעה

הגדרת פרופילים המסמנים	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	1	sipAdaptorProfile message	
הגדרת פרופילים אבלת	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	1	messageTypes request	
הגדרת פרופילים המאותתים על שם כותרת	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	1	sipAdaptor הודעה פרופילסוגי	
הגדרת פרופילים המציינת כי קיים תנאי כותרת	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	1	sipAdaptorProfile	
הגדרת פרופילים המאותתים על שם כותרת	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	2	sipAdaptorProfile	
הגדרת פרופילים המסמנת מצב משתנה	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	2	sipAdaptorProfile	
הגדרת פרופילים אבלת	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	3	sipAdaptorProfile variableID var1	
הגדרת פרופיל פרופיל	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor	סוג
הגדרת פרופילים, אבלת	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor	
הגדרת פרופיל איתות	UCM_INBOUND	כלל	2	קריטריון	3	sipAdaptor	
הגדרת פרופיל משתנה סוג	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor	
הגדרת פרופיל משתנה איתות	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor var1	מ
הגדרת פרופיל פרופיל	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor	מ
הגדרת פרופילים המאותתים על	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	GISCOAGUID sipAdaptor	כדי להקליד
הגדרת פרופילים המאותתים על מצב	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor	לבצע
הגדרת פרופילים המאותתים על מצב	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1	sipAdaptor	Commit מופעל

דוגמה לכללי **SMM** יוצא עבור **Unified CM**

להגדיר

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 1 הודעה הודעהסוגי בקשה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 1 שיטת הודעהסוגים מזמינים

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 2 כותרת סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 2 שם כותרת Cisco-GUID

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 2 תנאי כותרת נעדר

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 משתנה סוג פעולה 1

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מאגר פעולות

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך Type Value

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך ערך Cisco-GUID

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 ל- variableValue var1

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 הודעה הודעהסוגי בקשה

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 שיטת הודעהסוגים מזמינים

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 תנאי משתנה קיים

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2

משתנה משתנה מזהה var1
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 3 כותרת סוג
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 3 שם כותרת מזהה שיחה
הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 3 תנאי כותרת קיים
הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 סוג כותרת
הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מאגר פעולות
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה header 1שדה מידעערך
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מתוך כותרת סוג
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מתוך מזהה שיחה של ערך
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 למשתנה סוג
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 ל- variableValue var2
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 2
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 2 פעולת REGDEL
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 2 למשתנה סוג
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 2 ל- variableValue var2
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 2 מחרוזת regexp @.*
הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה matchInstance regexp 2 אחד
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 3
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 3 מאגר הפעולות
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 3 מתוך

משתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 3 מתוך variableValue var2

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 3 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 3 ל- variableValue var3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 4 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 4 פעולה Regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 4 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 4 ל- variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 4 מחרוזת regexp _.*

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה regexp matchInstance 4 אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 5

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 5 פעולה Regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 5 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 5 ל- variableValue var3

הגדר פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 5 מחרוזת regexp .*_

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה regexp matchInstance 5 אחד

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 פעולה regappend

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 מתוך ערך סוג

הגדר פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 מתוך

ערך 000000000
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 למשתנה סוג
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 ל- variableValue var2
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 מחרוזת regexp ^
הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה regexp matchInstance 6 אחד
הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 7
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 פעולה regappend
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 מתוך Type Value
הגדר פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 מתוך 000000000 value
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 למשתנה סוג
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 ל- variableValue var3
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 מחרוזת regexp ^
הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה regexp matchInstance 7 אחד
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 8
הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 8 פעולה Regpredel
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 8 למשתנה סוג
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 8 ל- variableValue var2
הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 8 מחרוזת regexp $
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה regexp matchInstance 8 אחד
הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 סוג

משתנה

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 פעולה Regpredel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 ל- var3 variableValue

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 מחרוזת regexp $

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 regexp matchInstance אחד

הגדרת פרופילי איתות פעולת צירוף sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 סוג

הגדרת ערך איתות פרופילים - sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10

הגדרת פרופיל משתנה איתותערך sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 מ

הגדרת משתנה איתות פרופילים var2 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 מ

הגדרת פרופיל משתנה סוג איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 ל

הגדרת פרופיל משתנה איתותערך sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 ל

var3

הגדרת פרופיל משתנה סוג איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 סוג

הגדרת פרופיל משתנה איתותערך sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11

הגדרת משתנה איתות פרופילים var2 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 מ

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 מ

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 ל

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 ל

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12 סוג

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12

חנות תפעול

הגדרת sipAdaptor פרופיל סוג איתות	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	12 מ
הגדרת פרופיל משתנה איתותערך var2	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	12 מ
הגדרת sipAdaptor פרופיל משתנה סוג איתות var3	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	12 ל
הגדרת sipAdaptor פרופילי איתות פעולת צירוף	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	12 ל
הגדרת sipAdaptor פרופילים ערך סוג - הגדרת ערך איתות פרופילים	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	13 סוג
הגדרת sipAdaptor פרופיל סוג איתות הגדרת פרופיל משתנה איתותערך	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	13
הגדרת משתנה איתות פרופילים var2	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	13 מ
הגדרת sipAdaptor פרופיל פעולת צירוף הגדרת פרופיל משתנה סוג איתות	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	13 מ
הגדרת sipAdaptor פרופיל משתנה סוג איתות var3	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	13 ל
הגדרת sipAdaptor פרופיל סוג איתות הגדרת פרופיל משתנה איתותערך	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	13 ל
הגדרת כותרת איתות פרופילים var2	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	14 סוג
הגדרת sipAdaptor פרופיל פעולת הוסף	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	14
הגדרת sipAdaptor פרופילים	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	14 מ
	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	14 מ
	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	14 ל
	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	14 ל
	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	15 סוג
	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	15
	sipAdaptor	פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	15

headerמיקום אחרון

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 15 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 15 מתוך variableValue var2

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 15 להקלדת כותרת

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 15 לערך Cisco-Guid לבצע

הגדרת פרופילים המאותתים על מצב sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND מופעל Commit

דוגמה לכללי SMM יוצאים עבור המקליט

להגדיר

הגדרת פרופילים המסמנים כלל 1 sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND

הכל applyMatchHeader

הגדרת פרופילים המסמנים כלל 1 קריטריון 1 sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor הודעת פרופילסוגי הכל

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor כלל 1 קריטריון 1 הודעהגוף RECORDER_OUTBOUND

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor הודעת פרופילמצב גוף regex-

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor כלל 1 קריטריון 2 messageBody RECORDER_OUTBOUND

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorProfile messageBody

הגדרת פרופילים המאותתים כלל 1 קריטריון 2 regexp string cisco-guid=sessionprofiles signaling RECORDER_OUTBOUND

הגדרת פרופילים המאותתים כלל 1 קריטריון 2 sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch

הגדרת פרופילים המאותתים כלל 1 קריטריון 2 sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 סוג הודעהגוף RECORDER_OUTBOUND

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 פעולה regstore

הגדרת פרופילים המאותתים כלל 1 קריטריון 2 sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך הקלד RECORDER_OUTBOUND messageBody

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1

מתוך messageBodyValue כל

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 ל- variableValue var1

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מחרוזת regexp "cisco-guid"=.*?(? =; תג)

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 regexp matchInstance אחרון

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 פעולת Regdel

הגדרת פרופילים המסמנת sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 מתוך variableValue var1

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 ל- variableValue var1

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 מחרוזת regexp =cisco-guid

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 סוג כותרת

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 הוסף

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 header מיקום אחרון4

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 מתוך variableValue var1

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 להקלדת כותרת

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 לערך Cisco-Guid

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1

סוג הודעה

הגדר פרופילי איתות sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 messageTypes בקשה

הגדר פרופילי איתות sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פרופילי איתות הודעה סוגי הזמנה

הגדר פרופילי איתות sipAdapterProfile סוג כותרת

הגדר פרופילי איתות sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 cisco-guid

תנאי כותרת sipAdapterProfile לא קבע פרופילי איתות

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 כלל 2 פעולה 1 סוג משתנה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 פעולה אחסון

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 כלל 2 פעולה 1 מתוך סוג ערך

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מתוך ערך cisco-guid

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 ל סוג משתנה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 לערך משתנה 1

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל applyMatchHeader 3 הכל

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 1 הודעה סוגי הודעות הכל

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 2 סוג גוף הודעה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון messageBody 2 תנאי התאמת ביטוי רגולרי

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון messageBody 2 ביטוי רגולרי מחרוזת cisco-guid=.*

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון messageBody 2 ביטוי רגולרי numMatch התאמה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1

משתנה מסוג

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 פעולה אחסון

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 מתוך סוג ערך

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 מתוך ערך cisco-guid

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 ל סוג משתנה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 לערך variable var10

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 קריטריון 1 סוג משתנה

הגדר פרופילי איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 קריטריון 1 משתנה תנאי נעדר

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 קריטריון 1 משתנה משתנה מזהה var10

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 סוג הודעהגוף

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 פעולה regstore

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 מתוך סוג messageBody

הגדר פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 מתוך messageBodyValue הכל

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 ל- variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 מחרוזת regexp <callid>.*</callid>

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה regexp match 1מופע אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 פעולה regdel

הגדר פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 ל

משתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 ל- variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 מחרוזת regexp <<callid>

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 regexp matchInstance אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 3 פעולה Regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 3 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 3 ל- variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 3 מחרוזת regexp @.*

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 3 regexp matchInstance אחד

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 4

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 4 חנות פעולות

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 4 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 4 מתוך variableValue var2

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 4 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 4 ל- variableValue var3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 5 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 5 פעולה regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 5 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 5 ל

variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 5 מחרוזת regexp

_.*

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 5 regexp match מופע

אחד

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 6

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 6 פעולה Regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 6 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 6 ל- variableValue

var3

הגדר פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 6 מחרוזת regexp .*_

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 6 regexp

matchInstance אחד

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 פעולה regappend

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 מתוך Type

Value

הגדר פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 מתוך ערך

000000000

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 ל- variableValue

var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 מחרוזת regexp ^

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 7 regexp match מופע

אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 פעולה regappend

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8

מתוך ערך סוג

הגדר פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 מתוך ערך

000000000

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 ל- variableValue

var3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 מחרוזת regexp ^

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 regexp

matchInstance אחד

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 9

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 פעולה Regpredel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 ל- variableValue

var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 מחרוזת regexp

..... $

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9regexp match מופע

אחד

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 10

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 פעולה Regpredel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 ל-

variableValue var3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 מחרוזת

regexp ..... $

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10regexp match מופע אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 11 משתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 11

צרף פעולה

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 11 מתוך Type

Value

הגדר פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 11 מתוך ערך -

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 11 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 11 ל-

variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 12

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 12 צרף פעולה

הגדרת פרופילים המסמנת sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 12 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 12 מתוך

variableValue var3

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 12 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 12 ל-

variableValue var2

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 13

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 13 מאגר פעולות

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 13 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 13 מתוך

variableValue var2

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 13 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 13 ל-

variableValue var3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 14 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 14 צרף פעולה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 14

מתוך ערך סוג

הגדר פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 14 מתוך ערך -

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 14 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 14 ל-

variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 15 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 15 צרף פעולה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 15 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 15 מתוך

variableValue var3

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 15 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 15 ל-

variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 סוג כותרת

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 הוסף

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 כותרתמיקום אחרון

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 מ-

variableValue var2

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 להקלדת כותרת

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 16 לערך -Cisco

Guid

לבצע

הגדרת פרופילים המאותתים על מצב sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND מצב Commit מופעל

התקנה

סעיף זה מתאר כיצד להתקין את הרכיבים השונים של Webex WFO.

התקנת שרת הנתונים

מנהל דיירים יכול להתקין את שרת הנתונים עבור דייר יחיד, או מנהל מערכת יכול להתקין שרת נתונים בסיסי ולהגדיר אותו כשרת נתונים משותף עבור דיירים מרובים. לאחר שתתקין את שרת הנתונים, Webex WFO תוכל להגדיר אותו עוד יותר בדף תצורת שרת נתונים בניהול יישומים > תצורת מערכת גלובלית > > תצורת שרת נתונים.

שיטות עבודה מומלצות משתמשים עם מכשירי קצה צריכים להגדיר לוח זמנים קבוע להורדה ושדרוג שרתי הנתונים Webex WFO שלהם לגרסה העדכנית ביותר של תוכנת Webex WFO. בדרך כלל, כל ענן הפריסה כוללת גירסה חדשה של תוכנת שרת הנתונים Webex WFO שמשתמשים יכולים להוריד מהדייר שלהם.

אם לארגון שלך יש אחד מהשילובים הבאים, עיין במדריך השילוב של ACD לקבלת תצורות נוספות של שרת נתונים ספציפיות ל-ACD.

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

דרישות מוקדמות

אם שרת נתונים חייב להתחבר באמצעות פרוקסי אינטרנט, יש לקבוע את תצורתו של כל שירות שרת נתונים לשימוש בחשבון שירות. הדבר משפיע על שירותי Windows הבאים:

- שירות איתות Webex WFO CTI
- שרת Webex WFOData
- שירות הקלטת רשת Webex WFO
- שירות SIPREC Webex WFO
- שירותי אינטרנט של שרת Webex WFO

נתונים לקבלת דרישות לשימוש בנמלים, ראה

שימוש בנמלים.

התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד

מנהל דיירים יכול להתקין את שרת הנתונים עבור דייר יחיד.

התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד

1. מהשרת שבו ברצונך להתקין את שרת הנתונים, פתח דפדפן והיכנס אל Webex WFO באמצעות אישורי מנהל דייר.
2. בדף הורדות (ניהול יישומים > ניהול > הורדות), לחץ על הקישור המתאים כדי להוריד את תוכנית ההתקנה של שרת הנתונים.
3. פעל בהתאם להנחיות.

בדיקת שרת הנתונים

1. היכנס Webex WFO כמנהל דיירים.
2. בדף ניטור סוכנים (ניהול יישומים > ניטור > ניטור סוכנים), בחר את שרת הנתונים מהמקטע יומני רישום של שרת נתונים ולחץ על אחזר יומני רישום. אם בקשת יומן הרישום מצליחה, שרת הנתונים מחובר.

הערה פעולה זו עשויה להימשך מספר דקות.

התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים

מנהל מערכת יכול להגדיר שרת נתונים לשיתוף בין דיירים מרובים. בכל פעם ששרת נתונים משותף מתעדכן (לדוגמה, כאשר דייר חדש נוסף אליו), עליך לעדכן את תצורתו. הדבר נעשה על-ידי קובץ Data Server Updater שנוצר בעת שמירת השינויים ובחירה להוריד את התצורה.

כדי להגדיר שרת נתונים עבור דיירים מרובים, מנהל מערכת חייב להתקין שרת נתונים בסיסי ולאחר מכן להגדיר את שרת הנתונים הבסיסי כשרת נתונים משותף. מנהלי מערכת יכולים להוריד שרת נתונים בסיסי בדף הורדות > ניהול יישומים או בדף ניהול יישומים > שרת נתונים משותף.

התקנת שרת הנתונים הבסיסי

הדבר הראשון שעליך לעשות הוא להוריד ולהתקין את שרת הנתונים הבסיסי. שרת נתונים בסיסי זה הופך לשרת נתונים משותף בעת קביעת תצורתו. באפשרותך להתקין שרתי נתונים בסיסיים מרובים.

1. במקטע הורד שרת נתונים בסיסי, לחץ על **Calabrio ONE Data Server**. פעולה זו מורידה את CalabrioONEDataServerSetup.exe הקובץ למחשב שלך.
2. לחץ פעמיים על קובץ ההפעלה כדי להפעיל את אשף הגדרת שרת הנתונים.
3. בצע את ההוראות באשף כדי להשלים את ההתקנה.

קביעת תצורה של שרת הנתונים הבסיסי

לאחר מכן, קבע את תצורת שרת הנתונים הבסיסי כך שיהפוך לשרת נתונים משותף.

1. **בחר הוסף תצורה חדשה לשרת הנתונים.**

> הערה כדי לערוך תצורה קיימת, בחר ערוך תצורת שרת נתונים קיימת ובחר את שרת הנתונים שברצונך לערוך.

2. מלא את השדות כמוגדר בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
שם שרת	הזן שם עבור שרת הנתונים.
שרת Calabrio ONE	הזן את כתובת IP או את שם המארח של שרת Webex WFO ש מארח את שירות שרת הנתונים.
יציאה	הזן את מספר היציאה של השרת המארח את שירות שרת הנתונים. יציאת ברירת המחדל היא 443.
זמין	רשימה של דיירים זמינים.
שהוקצו	רשימה של דיירים שהוקצו לשירות שרת נתונים זה.

3. לחץ על שמור/הורד תצורה כדי לשמור את התצורה ולהוריד את כלי השירות לקביעת תצורה (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) למחשב שלך.

> הערה באפשרותך גם ללחוץ על שמור כדי לשמור את התצורה מבלי להוריד את כלי השירות לקביעת התצור ייתכן שתבחר לעשות זאת אם לא סיימת לקבוע את תצורת שרת הנתונים אך ברצונך לשמור את התצורה החלקית.

4. לחץ פעמיים על קובץ ההפעלה של כלי השירות לקביעת תצורה כדי להפעיל את אשף ההתקנה של מעדכן שרת הנתונים.

5. בצע את ההוראות באשף כדי להשלים את קביעת התצורה של שרת הנתונים המשותף.

Cisco Unified משתמשי מנהל שיחות

אם אתה משתמש ב- Cisco Unified Call Manager (UCM) כדי לאסוף CDR באמצעות SFTP, ייתכן שיהיה עליך להגדיר את מאפיין המערכת Data Server Service כך שיתאים את אלגוריתמי חילופי המפתחות (kex) בין Webex WFO לבין גירסאות נתמכות של Cisco UCM.

אלגוריתמי kex אלה אינם דורשים תצורה נוספת:

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

אלגוריתמים אלה דורשים תצורה נוספת:

- דיפי-הלמן-קבוצה14-שא1
- דיפי-הלמן-קבוצה1-שא1
- דיפי-הלמן-קבוצה-חליפין-שא1

הגדר את מאפיין המערכת **Data Server Service** כדי לציין את אלגוריתמי **kex** המותרים

1. בשרת CDR SFTP, נווט אל
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. פתח את הקובץ dataGatheringService.properties.
3. מצא את השורה המתחילה ב - **service4j.jvmOptions** והוסף את הטקסט הבא לסוף השורה: | -
   Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1
4. שמור את הקובץ והפעל מחדש את שירות שרת הנתונים Webex WFO.

הערה אם תשדרג לגירסה חדשה יותר של Cisco UCM שאינה תומכת באף אחד מאלגוריתמי kex אלה, עליך להגדיר מחדש מאפיין מערכת זה כדי לציין את האלגוריתמים הנתמכים החדשים.

התקנת שולחן עבודה חכם

Webex WFO ניתן להתקין שולחן עבודה חכם במחשב של סוכן בכל אחת משלוש דרכים:

- ידנית במחשב של כל סוכן
- שימוש בקבצי Script של אובייקט מדיניות קבוצתית (GPO)
- שימוש בפרמטרים של פקודות שקטות

הערה אם ברצונך ש'שולחן עבודה חכם' ילכוד ניתוח של שולחן עבודה, על תפקיד הסוכן להיות בעל הרשאת "לכידת ניתוח שולחן עבודה" לפני התקנת Smart Desktop. אם ההרשאה היא
לא מופעל, תוספי לכידה אינם מותקנים בשולחן העבודה של הלקוח.

שיקולים נוספים

- אתה זקוק לתוסף/הרחבה של Desktop Analytics אם ברצונך להשתמש בתכונה 'ניתוח מחשבים שולחניים' או להשהות ולחדש.
- יש לפרוס תוספי דפדפן עבור Chrome ו- Edge באמצעות GPO או כל תהליך אחר שמחלקת ה- IT המקומית משתמשת בו. יש צורך בהרחבות דפדפן לצורך ניתוח והפסקה וחידוש פעולה.
- Cisco מספק את קובץ exe הבסיס. באחריות הלקוחות להמיר את הקובץ ל- MSI.
- אם ההתקנה מתבצעת באמצעות SCCM או Microsoft Endpoint Configuration Manager, אתה, הלקוח, אחראי לבניית החבילה לפריסה.
- Cisco מציעה את האפשרות לעדכן אוטומטית את התוכנה. אם צוות האריזה שלך מנהל גרסאות שולחן עבודה או Microsoft Endpoint Configuration Manager והם מפריעים לעדכונים האוטומטיים Cisco , יכול TURN את תכונת העדכון האוטומטי כבוי והצוות שלך יכול להוריד גרסה חדשה של התוכנה כל שלושה עד שישה חודשים ולפרוס אותה באמצעות דחיפת חבילה.
- הצוות שלך יכול לשנות את השאילתות בתוכנת Microsoft כדי לא לנהל מספרי גירסאות או מזהים ייחודיים אם הקבוצה מעוניינת לשמור עדכונים אוטומטיים.

  הערה יש לבטל עדכונים אוטומטיים אם הארגון שלך משתמש בשרתי Citrix או Terminal. אין דרך להפריד בין סביבות שונות.

- אם אתה משדרג מ- Webex WFO גרסה 11.5 מקומית ל- Webex WFO Cloud, אז אתה צריך שלוש מכונות בדיקה. מחשב אחד מיועד להתקנה ידנית. המכונה השנייה מיועדת להתקנה אוטומטית במכונה נקייה. המחשב השלישי מיועד לגרסה הקיימת 11.5 של Webex WFO כדי לבדוק את חבילת הסרת ההתקנה שנבנתה על ידי צוות ה- IT שלך ואת חבילת ההתקנה עבור Webex WFO Cloud. ספק למהנדס היישום רשימה של כל החבילות המותקנות במחשב, כולל תוספי דפדפן. עבוד עם צוות ה- IT שלך כדי להסיר את כל תוכנות Webex WFO גירסה 11.5 לפני התקנת Webex WFO Cloud.
  - אם הארגון שלך משנה ספקים מפתרון אחר לניהול מעורבות Workforce (WEM) (כגון Verint או Nice) ל- Webex WFO, עבוד עם צוות ה- IT שלך כדי להסיר את התקנת התוכנה המקורית במחשב בדיקה שלישי ולפרוס את החבילה האוטומטית שנבנתה על-ידי הצוות שלך.
- אם אתה משדרג גרסה מקומית של 11.5 לגרסה חדשה יותר של 11.5, עליך להוריד מחדש גרסה חדשה של Smart Desktop ולפרוס אותה מחדש.

התקנה ידנית

השתמש בהליך זה כדי להתקין את Smart Desktop באופן ידני במחשב של סוכן או בשרת לקוח רזה. ודא שכל הדפדפנים סגורים לפני ההתקנה, והשתמש במנהל המשימות כדי לוודא שהדפדפנים שלך אינם פועלים ברקע.

התקנת **Smart Desktop** באופן ידני

1. ממחשב הסוכן או משרת הלקוח הרזה, היכנס אל Webex WFO באמצעות אישורי מנהל מערכת.
2. בדף הורדות (ניהול יישומים > ניהול > גלובלי > הורדות), לחץ על הקישור למתקין שולחן העבודה החכם של Calabrio ONE. Webex WFO מספק קובץ .exe להתקנה ידנית.
3. קבל את הסכם הרישיון למשתמש קצה (EULA) כאשר תתבקש לעשות זאת.
4. הפעל את תוכנית ההתקנה ופעל בהתאם להנחיות באשף ההתקנה.
5. בחר בתיבת הסימון הפעל אם תתבקש לעשות זאת ולחץ על סיום.
6. לאחר הפעלת תוכנית ההתקנה של Smart Desktop, הפעל מחדש את המערכת.
7. הפעל את הכלי אימות לקוח. ראה כלי אימות לקוח לקבלת מידע נוסף.
8. בדוק את שולחן העבודה החכם. ראה בדיקת שולחן עבודה חכם לקבלת מידע נוסף.

התקנה באמצעות GPO

אובייקט מדיניות קבוצתית (GPO) הוא אוסף של הגדרות המגדירות כיצד תיראה מערכת וכיצד היא תתנהג עבור קבוצת משתמשים מוגדרת. Microsoft מספק יישום Snap-in של תוכנית המאפשר לך להשתמש במסוף הניהול של המדיניות הקבוצתית Microsoft כדי להגדיר אפשרויות שונות, כולל אפשרויות סקריפטים. עיין בקודי החזרת התקנה בדחיפה לפי הצורך לאחר דחיפת הלקוח.

פריסת שולחן עבודה חכם באמצעות **GPO**

1. היכנס אל Webex WFO באמצעות אישורי מנהל מערכת.
2. בדף הורדות (ניהול יישומים > ניהול > גלובלי > הורדות), לחץ על הקישור למתקין שולחן העבודה החכם של Calabrio ONE. Webex WFO מספק קובץ .exe להתקנה ידנית.
3. קבל את הסכם הרישיון למשתמש קצה (EULA) כאשר תתבקש לעשות זאת.
4. העתק את **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** מהתיקיה הורדות והדבק אותה במיקום המשותף של השרת.

5. צור קובץ script אצווה להפעלת תוכנית ההתקנה המכילה את הסקריפט הבא:

<שם מארח או כתובת IP של מיקום שיתוף שרת>\CalabrioONEDesktopSetup_
<TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. הפעל את עורך ניהול המדיניות הקבוצתית ונווט אל מדיניות > של תצורת מחשב > הגדרות Windows > קבצי Script (הפעלה/כיבוי) והוסף את קובץ ה- Script של האצווה.

התקן שולחן עבודה חכם באמצעות פרמטרי פקודה שקטים

פרמטרים שקטים מאפשרים לך להתקין Webex WFO באמצעות ממשק שורת הפקודה שלך. ראה "הגדרת פרמטרים של שורת הפקודה" ב- https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline לקבלת אפשרויות. הפקודות הנפוצות כוללות את הפקודות הבאות.

- /יומן רישום
- /VERYSILENT
- /להפעיל
- /NORESTART
- /NONPCAP

שכפול התקנה באמצעות הדמיה שולחנית

לאחר התקנת Smart Desktop Record Service במחשב אחד באמצעות אחת משיטות ההתקנה הקודמות (ראה התקנה ידנית או התקנה באמצעות GPO), באפשרותך לשכפל התקנה זו במחשבים מרובים על-ידי יצירת תמונת מערכת כללית שניתן להשתמש בה בתכנוני חומרה מרובים. כאשר שולחן העבודה החכם מותקן במחשב לצורך הדמיה, יש להסיר מידע מסוים שיאפשר לתמונה לפעול במחשבים שונים מבלי לגרום לבעיות.

שיטה מומלצת: וו הכנת המערכת של **Cisco**

כדי להסיר מידע ספציפי למחשב מהתקנת Windows ו"להכליל אותו כך שניתן יהיה להתקין אותו במחשבים שונים, מומלץ מאוד להשתמש בוו הכנת המערכת (sysprep) של Cisco. Sysprep הוא כלי הכנת המערכת של Microsoft המשמש להכנת תמונת מערכת לפריסה במחשבים מרובים.

Sysprep מכין התקנה של Windows (לקוח Windows ו- Windows Server) להדמיה, ומאפשר לך ללכוד התקנה מותאמת אישית. וו sysprep מותקן עם שולחן עבודה חכם ונרשם עם המערכת באופן אוטומטי. כאשר אתה מפעיל sysprep, הוא קורא באופן אוטומטי לכל הווים הרשומים במערכת.

שיטה משנית: הגדרת התמונה באופן ידני

אם אין באפשרותך להשתמש ב- sysprep, עליך לבצע את השלבים הבאים באופן ידני עבור כל תמונה שבה מותקן Smart Desktop Record Service לפני פריסת תמונה זו במחשבים נוספים.

חשוב אם תבחר לבצע שלבים אלה, חזור למסמך זה לעתים קרובות כדי להתעדכן בכל השינויים בשלבים אלה.

1. הפסק את שירות ההקלטה של שולחן העבודה החכם.
2. פתח את תיקיית "יומן" שבה מותקן שירות רשומות שולחן העבודה החכם (כברירת מחדל, זהו C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) והסר את כל הקבצים שאינם מכילים את המילה "postinstall".
3. הסר את כל תיקיות המשנה (כולל התוכן שלהן) מהתיקיה "יומן".
4. פתח את "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" והסר את כל הקבצים למעט "Install.ini" ו- "sysproperties.cfg".
5. הסר את כל תיקיות המשנה (כולל התוכן שלהן) מהתיקיה "config".
6. פתח את "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" ומחק את כל הקבצים ותיקיות המשנה (כולל התוכן שלהם). התיקיה "הקלטות" חייבת להיות ריקה.
7. פתח את "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" ומחק את כל הקבצים ותיקיות המשנה (כולל התוכן שלהם). התיקיה "גושים" חייבת להיות ריקה.

הערה ייתכן שהתיקיה "גושים" אינה קיימת. אם התיקיה "גושים" אינה קיימת, באפשרותך לדלג על שלב זה.

קודי החזרת התקנה בדחיפה

בעת שימוש בשיטת התקנה בדחיפה (כגון GPO), תקבל קודי החזרה המציינים הצלחה או כישלון של ההתקנה. קודי ההחזרה האפשריים מתוארים להלן.

קוד החזרה	תיאור
0	התקנה מוצלחת
1	התקנה שנכשלה

בנוסף, אירועים ייכתבו ביומן האירועים של Windows. פרטי האירוע יפרט תיאור של מה שקרה. שלושה מזהי אירועים שונים ייכתבו. האירוע עצמו יכיל פירוט רב יותר, אך באופן כללי תעודות הזהות מציינות את הדברים הבאים:

אירוע ID	תיאור
8080	התקנה מוצלחת

אירוע ID	תיאור
8081	התקנה שנכשלה
8084	הודעת מידע

הפרטים עבור התקנה מוצלחת או כושלת ייכתבו הן ביומן האירועים של Windows והן בתוך יומני הרישום הכלולים בתיקיית העטיפה תחת תיקיית ההתקנה של לקוח שולחן העבודה החכם.

כלי אימות לקוח

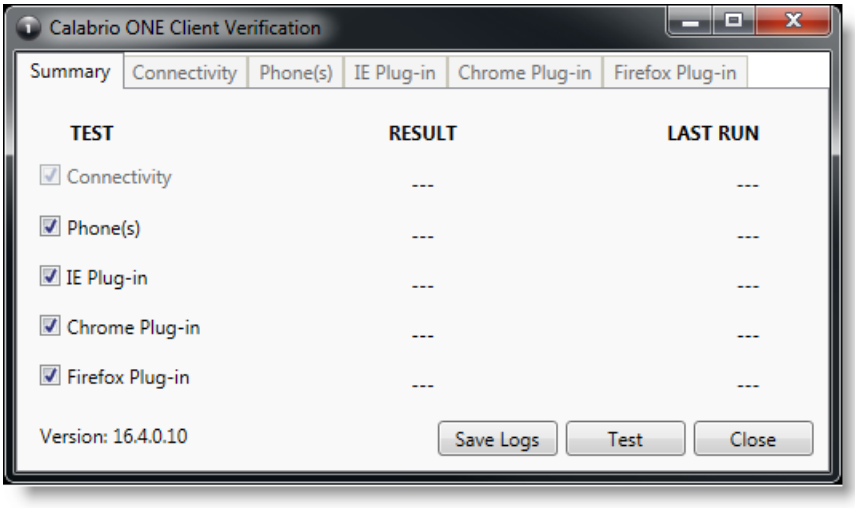
כלי אימות הלקוח בודק את מחשב הלקוח כדי לוודא שהקישוריות עם השרתים והטלפון מתאימה להפעלת שולחן עבודה חכם. הוא מותקן כאשר שולחן עבודה חכם מותקן. הכלי מריץ בדיקות שונות ומדווח על תוצאות כמעבר או ככישלון.

הפעל את כלי אימות הלקוח

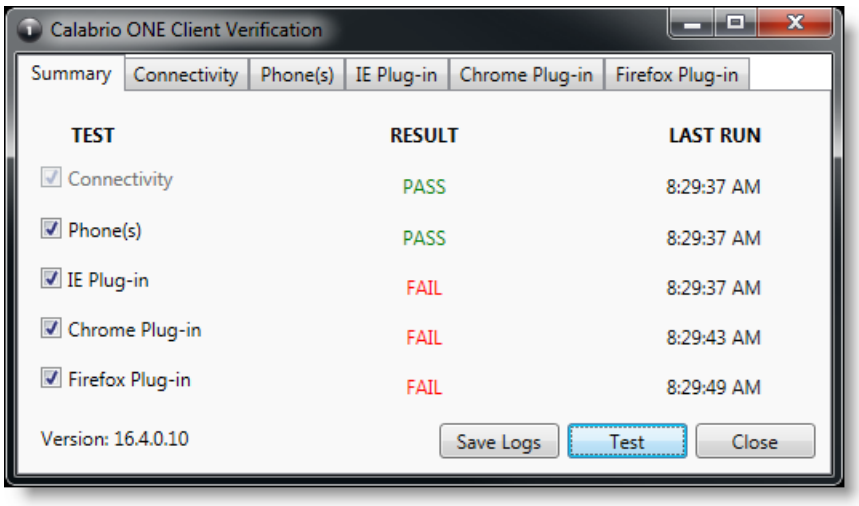
1. לאחר התקנת Smart Desktop, נווט אל התיקיה הבאה במחשב הלקוח:

   C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

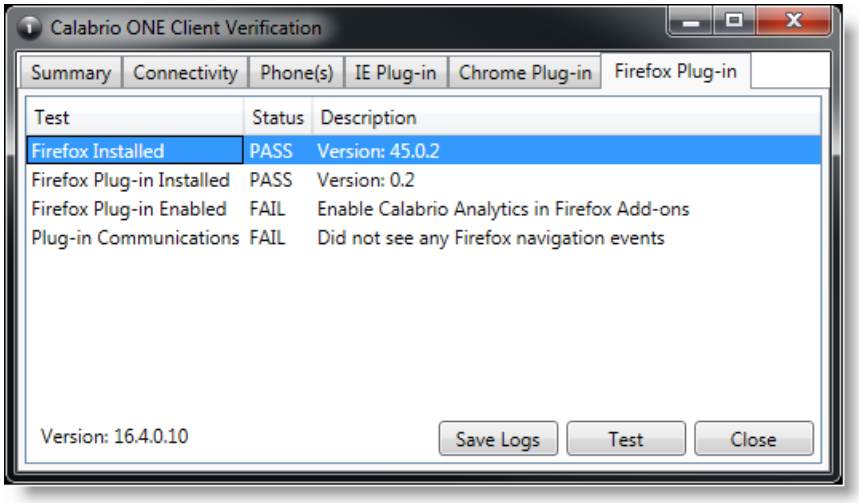
2. לחץ פעמיים על **ClientDiag.exe**. כלי אימות הלקוח מופעל.



3. כברירת מחדל, כל הבדיקות נבחרות. לחץ על בדוק.
4. הכלי מדווח על תוצאות הבדיקה כמעבר או ככישלון.



5. יש Tab לכל מבחן שבו מוצגים פרטי המבחן. אם הבדיקה נכשלת, הפרטים על Tab יספקו הדרכה לגבי מה לא בסדר.



6. במידת הצורך, תוכל ללחוץ על שמור יומני רישום כדי לדחוס את יומני הרישום עבור Postinstall ו-Smart Desktop כדי לסייע בזיהוי בעיות. יומני הרישום מכווצים באופן אוטומטי לקובץ בשם Clientlogs.zip.

פקדי הקלטה

היישום העצמאי פקדי הקלטה מותקן באופן אוטומטי עם שולחן עבודה חכם. פקדי הקלטה מאפשרים לסוכן להתחיל, להשהות, לחדש ולהפסיק הקלטת שמע, מסך והקשות עבור שיחות פעילות, וכן לתייג שיחות ולהוסיף להן מטה-נתונים.

השימוש בפקדי הקלטה הוא אופציונלי.

הערה : היישום פקדי הקלטה אינו נתמך בפריסות מסוימות של ספקי CCaaS.

קובץ ההפעלה של פקדי ההקלטה מותקן כאן:

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

בתפריט התחלה, היישום נקרא Webex WFORecording Controls וכברירת מחדל נמצא תחת Webex WFO.

להסרת

הנושאים הבאים מתארים כיצד להסיר את ההתקנה של רכיבי Webex WFO.

הסרת ההתקנה של Webex WFO Smart Desktop

הערה: עליך להיכנס כמנהל מערכת כדי להסיר את ההתקנה של Smart Desktop.

1. בשולחן העבודה או בשרת הלקוח הרזה שבו מותקן שולחן העבודה החכם, פתח את לוח הבקרה של Windows.
2. הפעל את כלי השירות הוספה או הסרה של תוכניות.
3. מהרשימה, בחר את היישום שברצונך להסיר ולחץ על הסר התקנה.

   אם בכוונתך להתקין מחדש את Smart Desktop לאחר הסרה מלאה של גרסה ישנה יותר (התקנה נקייה), ודא שמבני תיקיות אחסון ההקלטה מוסרים לפני התקנת הגרסה החדשה.

4. הפעל מחדש את שולחן העבודה או את שרת Thin Client.

הסרת התקנה באמצעות GPO

אובייקט מדיניות קבוצתית (GPO) הוא אוסף של הגדרות המגדירות כיצד תיראה מערכת וכיצד היא תתנהג עבור קבוצת משתמשים מוגדרת. Microsoft מספק יישום Snap-in של תוכנית המאפשר לך להשתמש במסוף הניהול של המדיניות הקבוצתית Microsoft כדי להגדיר אפשרויות שונות, כולל אפשרויות סקריפטים.

1. צור קובץ script אצווה להפעלת תוכנית ההתקנה המכילה את הסקריפט הבא:

   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /VERYSILENT /NORESTART>

2. הפעל את עורך ניהול המדיניות הקבוצתית ונווט אל מדיניות > של תצורת מחשב > הגדרות Windows > קבצי Script (הפעלה/כיבוי) והוסף את קובץ ה- Script של האצווה.

חשוב פעולה זו תאלץ את כל הדפדפנים הפתוחים להיסגר. אם דפדפנים נפתחים מחדש לפני השלמת הסרת ההתקנה, הסרת ההתקנה עלולה להיכשל ויש להפעיל אותה מחדש.

הסרת ההתקנה של Smart Desktop באמצעות פרמטרי פקודה שקטים

פרמטרים שקטים מאפשרים לך להסיר את Webex WFO באמצעות ממשק שורת הפקודה שלך. ראה "פרמטרים של שורת הפקודה של Uninstaller" ב- https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline לקבלת אפשרויות.