אני אני אני אני אני אני

סיסקו

Webex מדריך תכנון והתקנה של WFO

עבור פריסות עם New WFM

פורסם לראשונה: יולי 20, 2021

עדכון אחרון: פברואר 28, 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 מפורטים באתר האינטרנט של 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 9

לוקליזציה ושפות נתמכות 11

סקירה כללית 15

מודל פריסה של CCaaS 15

מודל פריסת ACD המתארח על-ידי הלקוח 15

סקירה כללית של אימות 17

זרימת תהליך אימות 17

דרישות מערכת 19

דפדפנים 19

רוחב פס רשת 19

דרישות שונות 19

סביבות נתמכות 19

תוכנת שולחן עבודה 19

.NET Framework 19

דפדפנים 20

תוסף/הרחבה של Desktop Analytics 20

Adobe Acrobat Reader 20

תוכנת שולחן עבודה ולכידת שמע 21

תאימות PCI DSS 21

הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך 21

הצפנת קבצים 23

מדיניות סיסמאות 23
פתרונות להמשכיות עסקית 23
שכפול גאוגרפי 23
אזורי זמינות 24
שימוש ביציאות 25
יציאות CCaaS 25
יציאות ACD המתארחות על-ידי הלקוח 26
רכיבי קצה 27
רכיבי שרת נתונים 28
אודות אחסון 33
תצורת מנהל מערכת 33
רמות אחסון 34
הצעות אחסון 35
ייבוא וייצוא של נתונים בצובר 37
ייצוא אנשי קשר בצובר 37
דרישות רישוי עבור ייצוא ליצירת קשר בצובר 40
אחסון קבצי אנשי קשר בכמות גדולה וגישה אליהם 40
רכיבי קצה 42
Webex שרת נתונים WFO 43
Webex שירות סנכרון ACD WFO 45
קישוריות שירות סינכרון ACD 45
Webex שירות לכידת שמע WFO 46
קישוריות שירות לכידת שמע 46
Webex שירות GIS של WFO 46

קישוריות שירות GIS 47
Webex שירות איתות WFO 47
קישוריות שירות איתות 48
Webex שירות העלאה מדורגת של WFO 48
רכיב העלאה דו-שלבי 49
קישוריות שירות העלאה בשלבים 49
Webex שירות לכידת QM ACD WFO 49
רכיבי שירות לכידת QM ACD 50
QM ACD רכיב לכידה היסטורית 50
QM ACD רכיב לכידה בזמן אמת 50
QM רכיב לכידת GIS 50
קישוריות שירות QM ACD Capture 50
Webex שירות WFO WFM ACD Capture 51
רכיבי שירות לכידת WFM ACD 51
WFM ACD רכיב לכידה היסטורית 51
WFM ACD רכיב לכידה בזמן אמת 51
WFM רכיב לכידת GIS 51
WFM רכיב לכידת WHIT 51
WFM ACD לכידת קישוריות שירות 52
Webex שירות שירותי אינטרנט מקומיים של WFO 52
רכיבי שירות שירותי אינטרנט מקומיים 52
רכיב בקרות שירותים Cisco IP Phone 52
פקדי הקלטה פשוטים API רכיב 52
קישוריות שירות שירותי אינטרנט מקומיים 53

התקנת שרת הנתונים 53
דרישות מוקדמות 53
התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד 54
התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים 54
משתמשי Cisco Unified Call Manager 55
Webex שולחן עבודה חכם WFO 56
אודות Webex WFO Smart Desktop 56
קישוריות לקוח שולחן עבודה חכם 58
דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם 58
חומרת שולחן עבודה 61
שימוש ביציאת שולחן עבודה חכם 61
מטה-נתונים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם 63
לכידת שולחן עבודה חכם דיאגרמות זרימת נתונים 64
בדוק את Smart Desktop 67
ניהול שולחן עבודה חכם 70
שרתי לקוח רזים 73
התקנת Thin Client Server 73
התקנה 75
התקנת שולחן עבודה חכם 75
התקנה ידנית 76
התקנה באמצעות GPO 77
שכפול התקנה באמצעות הדמיה שולחנית 77
קודי החזרת התקנה בדחיפה 78
כלי אימות לקוח 79

פקדי הקלטה 80
התקנת שרת הנתונים 81
דרישות מוקדמות 81
התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד 82
התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים 82
משתמשי Cisco Unified Call Manager 83
להסרת 85
הסרת ההתקנה של שולחן העבודה החכם Webex WFO 85
הסרת התקנה באמצעות GPO 85
דיאגרמות זרימה של העברת נתונים 87
הקלטה, לכידה והשמעה של דיאגרמות זרימת נתונים 87
דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת שמע 87
דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת מסך 89
דיאגרמת זרימת נתונים של Analytics 89
דיאגרמת זרימת נתונים של ניתוח תמלול דיבור 90
דיאגרמות זרימת נתונים של אחסון בענן 90
אחסון בענן עבור פריסות CCaaS 91
אחסון בענן עבור פריסות ACD המתארחות על-ידי הלקוח 91
הצפנת הקלטה 92
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 93
שיטות לכידת פלטפורמה 94
שיטות לכידה נתמכות לפי פלטפורמה 94
הקלטת שער סונוס 98

מבוא

מדריך העיצוב וההתקנה של Webex WFO מספק סקירה ברמה גבוהה של המבנה והרכיבים של Webex- WFO בענן, והוא מסביר כיצד להתקין Webex- WFO בסביבת ענן. לקבלת פרטים ספציפיים יותר על שילובים נתמכים, עיין במדריכי האינטגרציה הזמינים.

המדריך מיועד למהנדסי יישום ותמיכה של ,Cisco עובדי הנדסת מכירות של ,Cisco שותפים ולקוחות; עם זאת, גם עובדי הפיתוח, השיווק, המכירות ועובדים אחרים של Cisco ברחבי הארגון עשויים למצוא בו תועלת.

לוקליזציה ושפות נתמכות

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

- ממשק משתמש
  - QM, WFM, ניתוח ותובנות
  - הדרכה בתוך המוצר
- תיעוד
  - עזרה מקוונת
  - מדריכי PDF
- ניתוח
  - תמלול: דיבור לטקסט וחיפוש תמלול.
  - 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.

רכיבים של Webex WFO זמינים בשפות אלה.

שפה	ממשק משתמש	נייד אפליקציה הדרכה בתוך המוצר		ניתוח שעתוק*	סיכום אינטראקציה	ביטויי להיטים	סנטימנט	תחזיות	ניתוח טקסט	נושאים פופולריים	QM אוטומטי	תיעוד
ערבית (ar-AR)				x	x	x		x				
סינית פשוטה (zh)	x	x	מוגבל									
סינית מסורתית (zh-TW)	x	x	מוגבל									
דנית (da)	x	x	מוגבל	x	x	x		x	x			
הולנדית (nl)	מוגבל		מוגבל	x	x	x		x	x			
עברית (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
אנגלית אוסטרלית (en-א)				x	x	x	x	x	x			
דרום אפריקאי אנגלית (IL)				x	x	x	x	x	x			
אנגלית אנגלית (he)				x	x	x	x	x	x	x	x	
אנגלית אמריקאית (he)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

שפה	ממשק משתמש	נייד אפליקציה	הדרכה בתוך המוצר	שעתוק*	סיכום אינטראקציה	ביטויי להיטים	ניתוח סנטימנט	ניתוח תחזיות	ניתוח טקסט	נושאים פופולריים	QM אוטומטי	תיעוד
פינית (fi)	x	x	מוגבל	x	x	x		x				
צרפתית (fr)	x	x	x	x	x	x		x	x			מוגבל
צרפתית קנדית (fr-כא)	x	x		x	x	x		x	x			מוגבל
גרמנית (de)	x	x	מוגבל	x	x	x		x	x			מוגבל
איטלקית (it)	x	x	מוגבל	x	x	x		x	x			
יפנית (ja)	x	x	x									
קוריאנית (ko)	x	x	x									
נורווגית (nb)	x	x	מוגבל	x	x	x		x	x			
פולנית (pl)	מוגבל		מוגבל	x	x	x		x	x			
פורטוגזית (PT)	x	x	מוגבל	x	x	x		x	x			
פורטוגזית ברזילאית (PT-BR)	x	x	x	x	x	x		x	x			

תיעוד	ניתוח								בתוך המוצר הדרכה	נייד אפליק	ממ	שפה
	QM	טרנדים נושאים	טקסט ניתוח	תחזיות	סנטימנט	הביטוי פוגע	שעתוק*	אינטראקציה סיכום				
										x	מוגבל	רוסית (ru)
מוגבל			x	x		x	x	x	x	x	x	ספרדית (es)
			x	x		x	x	x				ספרדית מקסיקנית (es-מקס)
			x	x		x	x	x	מוגבל	x	x	

* שפות נתמכות מסוימות עשויות לדרוש תצורה נוספת עבור יישום WFO Webex שלך. התייעץ עם התמיכה הטכנית של Cisco 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.

סקירה כללית

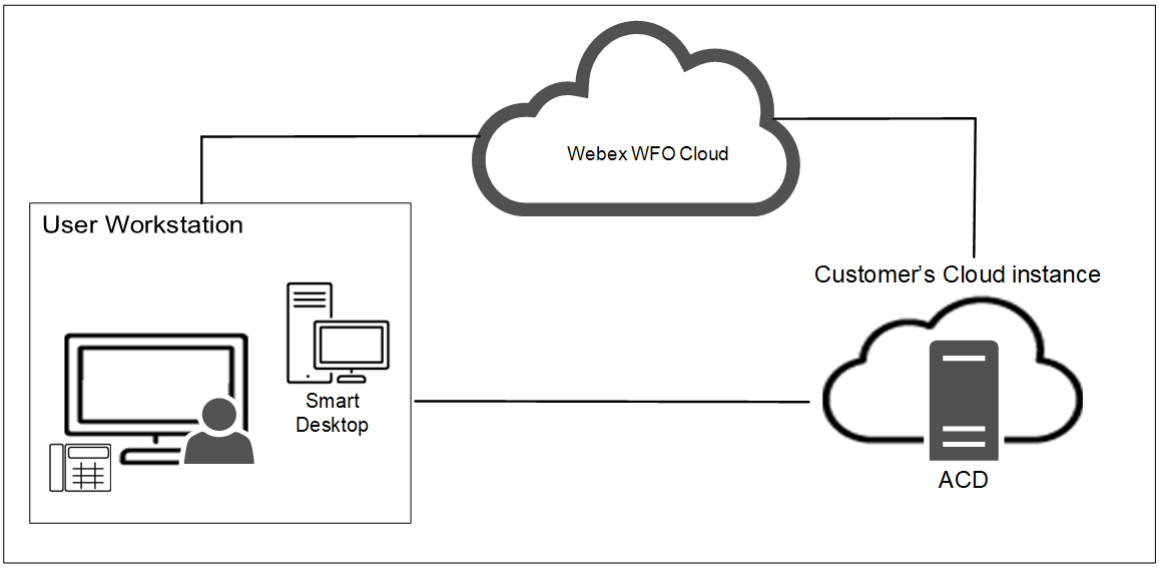
חבילת WFO Webex כולה מתארחת בענן, המופעל על ידי Amazon Web Services ו- Microsoft Azure. הנתונים עוברים בין Webex WFO Cloud, תחנות עבודה של משתמשים ACD הארגון שלך.

Webex WFO תומך בשני סוגים כלליים של מודלי פריסת ענן. מודל העיצוב של ACD הענן שלך עשוי להתאים לאחת משתי הקטגוריות המפורטות להלן, בהתאם ACD הארגון שלך שילב עם Webex- WFO. שני מודלים אלה הם Contact Center as a Service (CCaaS) ו-ACDs המתארחים אצל הלקוח.

המידע שנמצא במדריך העיצוב וההתקנה של Webex WFO Cloud חל על שני דגמי הענן, אלא אם צוין במפורש.

מודל פריסה של CCaaS

מודלי פריסה של CCaaS מאפשרים לספק CCaaS לארח שירותים ותשתיות ACD בענן. זה יכול להפחית את העלות של טכנולוגיית ההפעלה ומקרי תמיכה. קבל פרטים ספציפיים יותר על מודל זה בנושאים על שימוש ביציאות ואחסון .



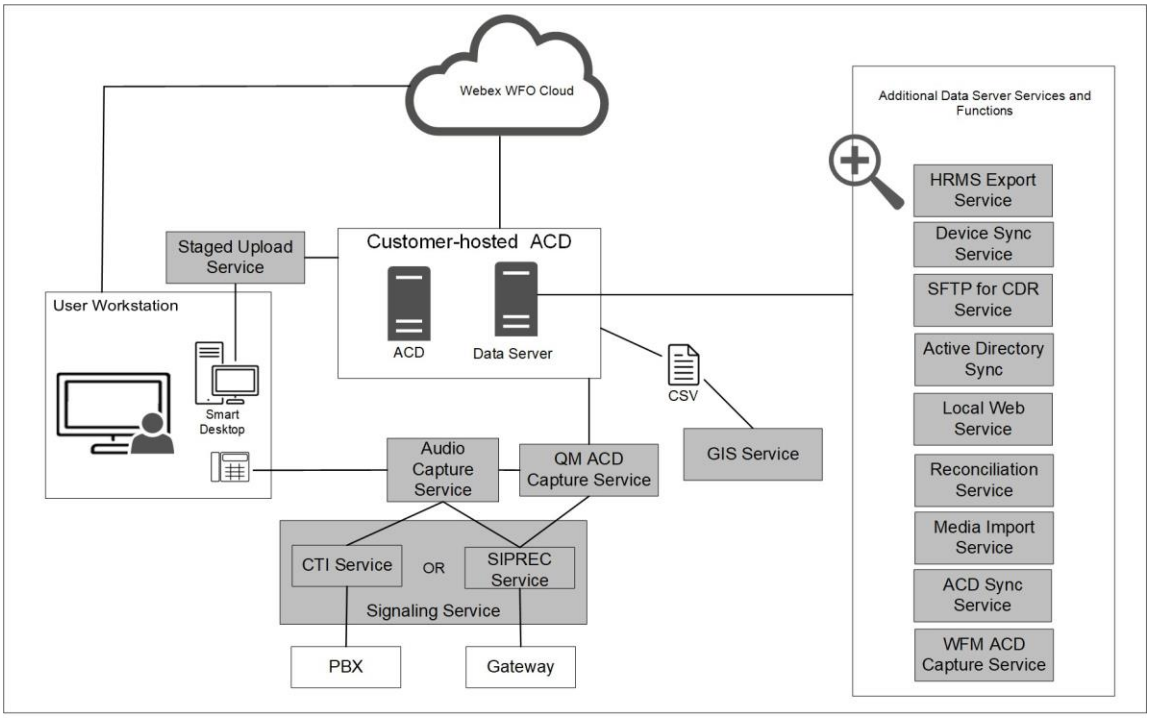
מודל פריסת ACD המתארח על-ידי הלקוח

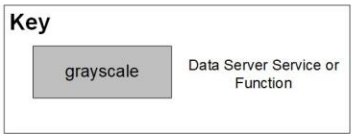
עם ACDs המתארחים על-ידי הלקוח, תשתית ACD שוכנת באתר הלקוח יחד עם שרת נתונים WFO Webex המשמש להעברת נתונים אל ACD המתארח על-ידי הלקוח וממנו. נתוני WFO Webex

לאחר מכן ACD , שרת ולקוח מעביר נתונים אלה לענן WFO Webex. גלה פרטים ספציפיים יותר

על דגם זה בנושאים על שימוש ביציאות, רכיבי קצה ואחסון .

הערה בתרשים שלהלן, התקני ACD, PBX ו- Gateway מסופקים על-ידי הלקוח. התקנים אלה מתחברים לרכיבים שונים של מוצר WFO Webex, אך הם אינם חלק מ-
מוצר WFO Webex.





סקירה כללית של אימות

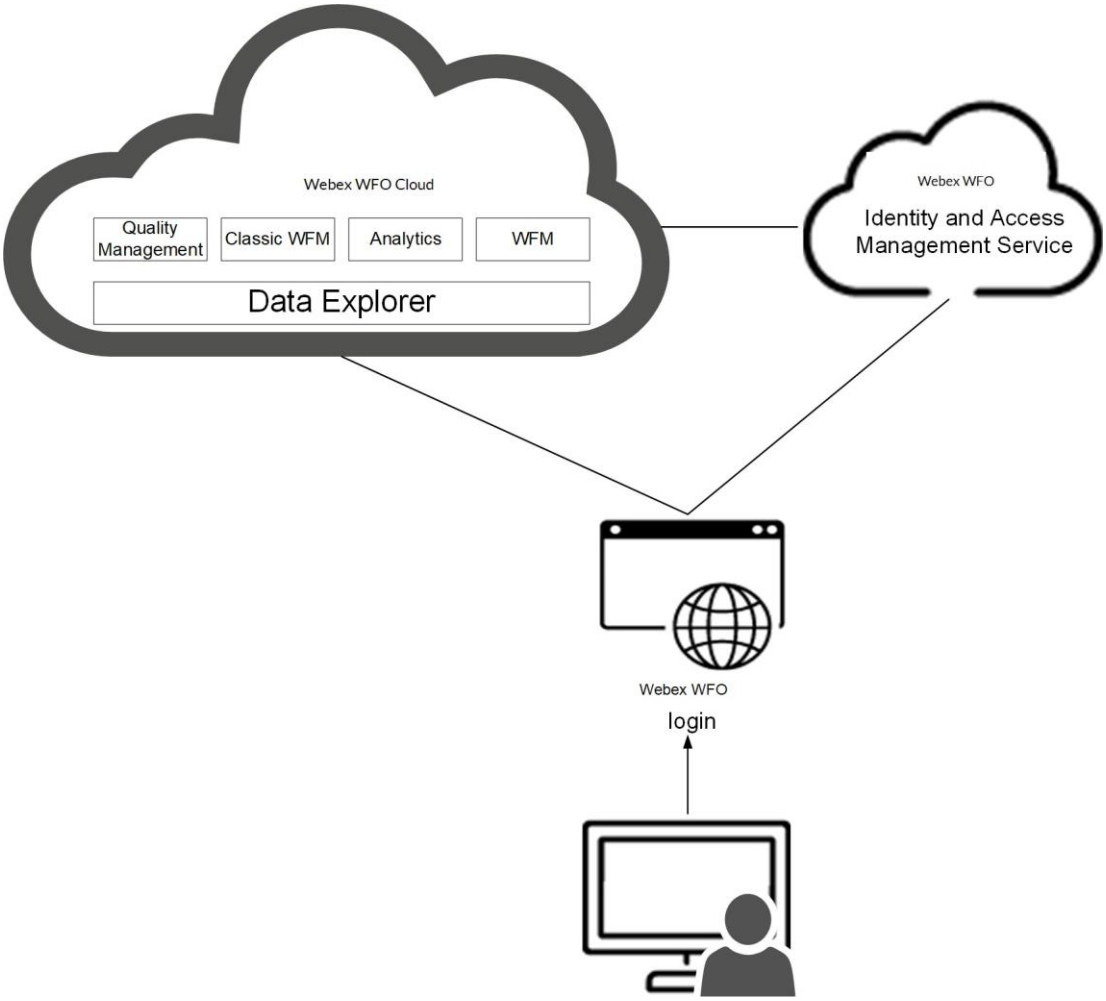
אימות מאמת את זהותו של כל מי שמתחבר ל- WFO Webex. Webex WFO מאפשר שתי שיטות לאימות משתמשים במערכת. שיטות אלה הן אימות ברירת המחדל של WFO Webex וכניסה יחידה באמצעות Security Assertion Markup Language (SAML). כאשר משתמשים נכנסים, הם עוברים דרך שירות האימות Webex WFO Identity and Access Management (IAM). לאחר ש-Cisco מאמתת את המשתמש, המשתמש יכול לגשת לכל האזורים של חבילת WFO Webex בהתאם להרשאות שלו.

כל האימות של זהויות משתמש ידועות מנוהל על ידי שירות Webex WFO I am. ההרשאה מטופלת על-ידי מוצרי WFO Webex שברשותך. בעת שימוש ב- SAML, Webex- WFO פועל כספק השירות (שרת משאבים) וספק הזהויות של הלקוח (IdP) משמש לחיבור המשתמש Webex
ענן WFO. משתמש חייב להתקיים ב- WFO Webex כדי להיכנס עם ספק הזהות של הלקוח.

זרימת תהליך אימות

שלבים בתהליך האימות

1. משתמש ניגש ל- WFO Webex. אם יש להם פגישה הם ממשיכים Webex WFO. אם לא, הם מנותבים מחדש לשירות האימות Webex WFO I am.
2. אם למשתמש יש הפעלה בשירות האימות ,Webex WFO I am הוא מנותב מיד חזרה ל- WFO Webex שבו WFO Webex יוצר הפעלה עבור המשתמש.
3. אם למשתמש לא הייתה הפעלת WFO Webex אני מאומת, הוא מתבקש להזין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו.
4. בהנחה שכתובת הדואר האלקטרוני שייכת למשתמש WFO Webex אחד בלבד, המשתמש מנותב מחדש למזהה המשתמש של הלקוח באמצעות ,SAML או שהמשתמש מתבקש להזין את הסיסמה שלו בשירות האימות Webex WFO I am בהתאם לאופן האימות הוגדר על ידי הלקוח.
5. לאחר אימות מוצלח של המשתמש, הוא מתבקש לבחור דייר אם הוא שייך ליותר מדייר אחד, או שהוא מנותב מחדש באופן מיידי בחזרה ל- WFO Webex שבו נוצרת הפעלה.


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

דרישות מערכת

הערות מוצר של Webex WFO מכילות את המידע העדכני ביותר בנוגע לשינויים בדרישות המערכת, תאימות, תיקוני באגים ותכונות חדשות. ארכיונים של הערות מוצר קודמות זמינים.

דפדפנים

Webex ניתן לגשת ל- WFO דרך האינטרנט, באמצעות גרסאות מודרניות של דפדפני האינטרנט Chrome, Edge או Firefox ושולחנות עבודה מרוחקים. כל משתמש זקוק לכתובת דוא"ל ייחודית שהופכת לשם המשתמש שלו.

רוחב פס רשת

נתוני מדיית שמע שנוצרו ומועלים ל-Webex WFO לצורך עיבוד ואחסון דורשים זמינות של רוחב פס ברשת. כדי להבטיח שלא תהיה הפרעה להעלאות, לתקשורת קולית או לכל יישומי לקוח אחרים, מומלץ מאוד לחשב את צריכת רוחב הפס המשוערת שלך בהתבסס על הנוסחאות הבאות ולהבין כיצד הדבר ישפיע על הרשת שלך.

- זמן הקלטה = (# של משתמשים) × (# של שיחות למשתמש ליום) × (אורך שיחה ממוצע (דקות))
- העלאת רוחב פס = הקלטות שמע = 0.48 MB × זמן הקלטה
- רוחב הפס להעלאת מסך הוא 1.5 MB לדקה לכל צג.

דרישות שונות

סביבות נתמכות

Webex WFO תומך במספר סביבות וטכנולוגיות.

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

תוכנת שולחן עבודה

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop דורש .NET Framework 4.5 עבור התכונה 'ניתוח'. אם הוא אינו מותקן, WFO Webex אינו יכול ללכוד אירועי דפדפן כחלק מנתוני ניתוח שולחן העבודה. באפשרותך להוריד את .NET Framework from http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

דפדפנים

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

תוסף/הרחבה של Desktop Analytics

משתמשים שמנהלים שדות עבור 'ניתוח מחשבים שולחניים' דרך הדף Field Manager בשולחנות עבודה של Webex WFO וסוכנים שבהם מותקן 'שולחן עבודה חכם' חייבים להפעיל את ההרחבה/תוסף הדפדפן של Cisco Analytics. התוסף נדרש לא רק לסימון שדות בדפדפן אלא גם לניטור פעילות האינטרנט של הסוכן בתוך הדפדפן.

הפעלת ההרחבה **Desktop Analytics** ב-**Firefox**

בפעם הראשונה שתיכנס ל- WFO Webex באמצעות Firefox, תראה תיבת דו-שיח האומרת לך להתקין את הרחבת הדפדפן של קלבריו. בחר אפשר התקנה זו ולחץ על המשך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעלת תוסף 'ניתוח מחשבים שולחניים' ב- **Microsoft Edge Chromium**

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

הפעלת תוסף 'ניתוח מחשבים שולחניים' ב-**Chrome**

ניתן להוריד או להתקין את תוסף Chrome באמצעות הגדרות GPO. הורד והתקן את Calabrio Analytics Plug-in, גרסה 0.2.0.4. התוסף ממוקם בכתובת:

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

הערה אם לחיצה על הקישור אינה פועלת, העתק את כתובת ה- URL והדבק אותה בדפדפן שלך.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader נדרש כדי לפתוח קובצי PDF מיוצאים ותיעוד משתמש. הורדה בחינם של Acrobat Reader זמינה בכתובת www.adobe.com.

חשוב קיימות בעיות ידועות בגרסאות Adobe Reader המשתמשות בתכונה אבטחה (משופרת). אם בכוונתך להשתמש בתכונה 'ניתוח מחשבים שולחניים', עליך לנווט אל אבטחה (משופרת) תחת העדפות ב- Adobe Reader, נקה את האפשרות הפעל מצב מוגן בעת האתחול
ותיבות הסימון אבטחה משופרת, לחץ על כן עבור הודעות אזהרה ולאחר מכן לחץ על אישור כדי לשמור את השינויים.
לאחר שתסיים, הפעל מחדש את Adobe Reader כדי שהשינויים ייכנסו לתוקף. אם Adobe Reader לא הוגדר כראוי , Desktop Analytics לא יוכל ללכוד אירועים הקשורים ל-Adobe Reader.

תוכנת שולחן עבודה ולכידת שמע

על מנת ש-Smart Desktop יוכל לבצע זיהוי טלפון ולכידת שמע נאותים, נדרשת היכולת לזהות וללכוד פרוטוקולי רשת מסוימים (כגון SIP, SCCP ו-RTP). כל תוכנה הפועלת במחשב ומפריעה, מנתבת מחדש או מסתירה בדרך אחרת את תעבורת הרשת תגרום לשולחן העבודה החכם לא לתפקד כראוי.

דוגמה : לקוח SonicWall VPN עם מסנן קל משקל 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 DNE קל המשקל כדי לאפשר לשולחן העבודה החכם לפעול כראוי.

תאימות PCI DSS

הערה Webex WFO v10.3 ואילך תומך TLS v1.2 ויצא משימוש TLS v1.1.

הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך

יש להתקין את 'שולחן עבודה חכם' במחשב ולהפעיל אותו לפני שתוכל לסמן שדות. משתמשים שיש להם הרשאה לנהל שדות עבור 'ניתוח מחשבים שולחניים' באמצעות הדף 'מנהל השדות' ובשולחנות העבודה של הסוכנים שבהם מותקן 'שולחן עבודה חכם' חייבים להגדיר את תוסף הדפדפן המתאים של 'ניתוח מחשבים שולחניים' עבור הדפדפן שבו הם משתמשים.

דרישות מוקדמות

- לארגון שלך יש אחד מהרשיונות הבאים:
  - יסודות הניתוח
  - ארגון Analytics
  - ניתוח מחשבים שולחניים
- שולחן העבודה החכם מותקן ומופעל במחשב שלך.

הליכים

הפעלת ההרחבה **Desktop Analytics** ב-**Firefox**

בפעם הראשונה שתיכנס ל- WFO Webex באמצעות Firefox, תראה תיבת דו-שיח האומרת לך להתקין את הרחבת הדפדפן של קלבריו. בחר אפשר התקנה זו ולחץ על המשך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעלת תוסף 'ניתוח מחשבים שולחניים' ב- **Microsoft Edge Chromium**

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

הפעלת תוסף 'ניתוח מחשבים שולחניים' ב-**Chrome**

ניתן להוריד או להתקין את תוסף Chrome באמצעות הגדרות GPO. הורד והתקן את Calabrio Analytics Plug-in, גרסה 0.2.0.4. התוסף ממוקם בכתובת:

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

הערה אם לחיצה על הקישור אינה פועלת, העתק את כתובת ה- URL והדבק אותה בדפדפן שלך.

נושאים קשורים

"התקנת שולחן העבודה החכם Webex WFO" במדריך ההתקנה של *Webex WFO*

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.

פתרונות להמשכיות עסקית

Webex WFO מספק זמינות גבוהה ויתירות בפריסות ענן באמצעות שתי שיטות, שכפול גיאוגרפי עבור חלקים של Azure בענן Webex WFO ואזורי זמינות עבור חלקי AWS של Webex WFO Cloud.

שכפול גאוגרפי

שכפול גיאוגרפי מספק רמה גבוהה של המשכיות עסקית מכיוון שהוא מפחית את זמן ההתאוששות ומגביל אובדן נתונים הקשור להתאוששות במקרה הבלתי סביר של אובדן מרכז נתונים שלם. שכפול גיאוגרפי משכפל עסקאות שבוצעו במסד הנתונים הראשי למסד נתונים משני במרכז נתונים שני. הכמות המרבית של עדכוני נתונים אחרונים שהשירות מאבד בעת שחזור לאחר אירוע משבש (כגון מרכז נתונים שאבד) נקראת יעד נקודת השחזור (RPO). עבור שכפול גיאוגרפיRPO , הוא 15 דקות, לעומת שבוע עבור הפתרון הסטנדרטי.

אזורי זמינות

לאזור ב-Amazon Web Services (AWS) יש אזורי זמינות מרובים. אזורי הזמינות הממוקמים בתוך אזורי AWS הם מרכזי נתונים עצמאיים לחלוטין. לאזורי זמינות יש חשמל יתיר וקישוריות רשת בהשהיה נמוכה באזור AWS שבו הם נמצאים. משמעות הדבר היא שאזורי זמינות מבודדים לחלוטין מכשלים באזורי זמינות אחרים. לכן, ניתן להשתמש באזורי זמינות כדי להשיג זמינות גבוהה מבלי לעזוב את האזור מכיוון שבכל אזור מובנית יתירות.

שימוש ביציאות

דרישות היציאה עבור רכיבי הקצה של Webex WFO ורכיבי שרת הנתונים האופציונליים של Webex WFO מפורטות להלן.

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

רכיבי קצה:

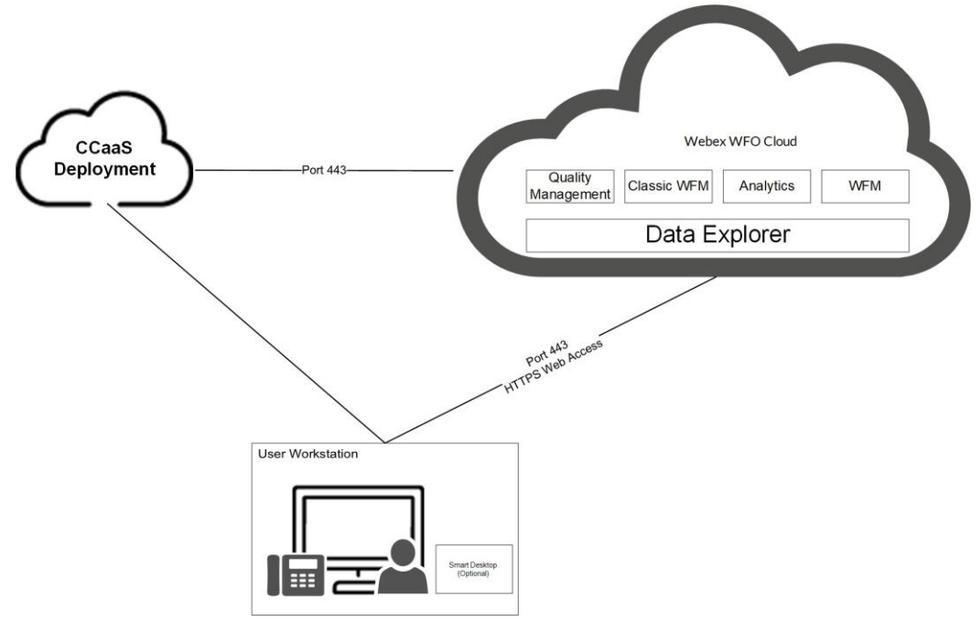
- שולחן עבודה חכם

רכיבי שרת נתונים:

- שרת נתונים – סנכרון ACD: שילובי CCaaS
- שרת נתונים - סנכרון ACD: הקלטת רשת CUCM
- שרת נתונים - סינכרון ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- שרת נתונים - סינכרון ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- שרת נתונים — GIS
- שרת נתונים – רשומה/לכידה
- שרת נתונים – איתות: CTI
- שרת נתונים – איתות: CTI, Cisco Unified Communications Manager הקלטת רשת
- שרת נתונים – איתות: SIPREC

יציאות CCaaS

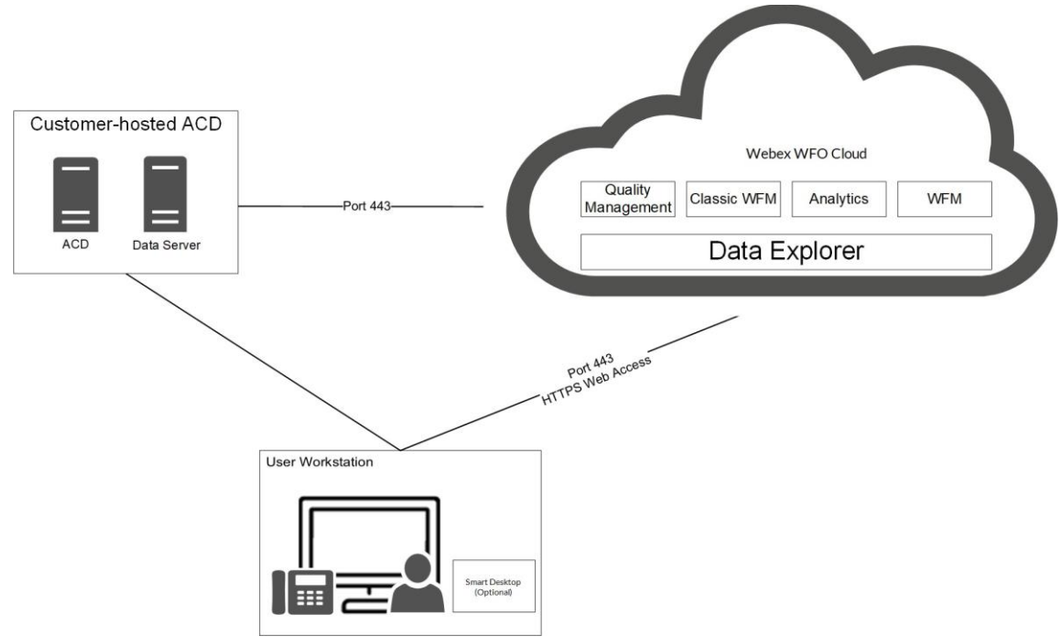
אינטגרציות של מודל פריסה CCaaS דורשות שיציאה 443 תהיה פתוחה. בקשות יציאה 80 מנותבות אל 443 כבקשות HTTPS.



יציאות ACD המתארחות על-ידי הלקוח

אינטגרציות של מודל פריסה המתארח על-ידי הלקוח דורשות שיציאה 443 תהיה פתוחה. בקשות יציאה 80 מנותבות אל 443 כבקשות HTTPS.

בנוסף ליציאות 80 ו- 443, אינטגרציות פריסת ACD המתארחות על-ידי לקוחות דורשות גם שיציאה 1433 תהיה פתוחה. יציאה 1433 מאפשרת חיבור למסד נתונים SQL.



רכיבי קצה

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

רכיבי שרת נתונים

הערות	יעד	מקור		לה	יציא
שרת נתונים – סנכרון ACD: שילובי CCaaS					
TCP 443	תקשורת בין אינטגרציות CCaaS לבין ההגדרות הבאות בשרת הנתונים: הגדרות לכידת ACD של שרת נתונים אזורי, הגדרות שרת איתות CTI הקלטה והגדרות לכידת ACD של שרת נתונים אזורי	—	—	—	—
שרת נתונים - סנכרון ACD: הקלטת רשת CUCM					
TCP 22	תקשורת בין תצורת SFTP לבין הגדרות ההתאמה האזוריות של שרת הנתונים בשרת הנתונים ובשירות החיוב CUCM	SFTP, שרת נתונים		שירות חיוב CUCM	—
TCP 8443	תקשורת בין CUCM AXL לשרת נתונים אזורי ACD הגדרות סינכרון בשרת הנתונים	שרת נתונים		CUCM AXL	—
שרת נתונים—סנכרון ACD: Cisco Unified CCE					
TCP 1433 TCP 1434	תקשורת בין מסד הנתונים של שרת SQL של Cisco Unified CCE AW לבין הגדרות סינכרון ACD של שרת הנתונים האזורי בשרת הנתונים	שרת נתונים		SQL Cisco Unified CCE AWDB מסד נתונים של שרתים	—
TCP 1433 TCP 1434	תקשורת בין מסד הנתונים של Cisco Unified CCE HDS SQL Server לבין הגדרות התאמה של שרתי נתונים אזוריים	שרת נתונים		Cisco Unified CCE HDS SQL	—

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
	והגדרות לכידת ACD של שרת הנתונים האזורי בנתונים שרת		מסד נתונים של שרתים	
TCP 42027	תקשורת בין שירות Unified CCE CTI של Cisco (בצד א) והגדרות שרת האיתות של CTI ההקלטה בנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified שירות CCE CTI (צד א')	צד א' ברירת מחדל אם משתמשים ב-PG1. היציאות יהיו משתנה בהתאם ל-PG שבו אתה משתמש. יציאת שרת CTI שהוגדרה ב- תצורת Unified CCE ACD.
TCP 43027	תקשורת בין שירות Unified CCE CTI של Cisco (בצד ב) והגדרות שרת איתות CTI הקלטה בנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified שירות CCE CTI (צד ב')	ברירת מחדל של צד ב' אם משתמשים ב-PG1. היציאות יהיו משתנה בהתאם ל-PG שבו אתה משתמש. יציאת שרת CTI שהוגדרה ב- תצורת Unified CCE ACD.
שרת נתונים - סינכרון ACD: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	תקשורת בין מסד הנתונים Unified CCX Informix לבין הן שרת נתונים אזורי ACD הגדרות סינכרון והן אזוריות הגדרות לכידת ACD של שרת נתונים	שרת נתונים	Unified CCX מסד נתונים Informix	—
TCP 12028	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCX CTI (צד א) והגדרות שרת האיתות של CTI ההקלטה בנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified שירות CTI CCX (צד א')	צד א' ברירת מחדל. זהו RMCM יציאת TCP שהוגדרה ב-Unified CCX פרמטרי מערכת. שרת CTI יציאה שהוגדרה Unified CCX ACD Configuration.
TCP 12028	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCX CTI (צד	שרת נתונים	Cisco Unified	ברירת מחדל של צד ב'. זהו RMCM

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
	ב) והגדרות שרת איתות CTI הקלטה בשרת הנתונים		שירות CTI CCX (צד B)	יציאת TCP שהוגדרה בפרמטרי מערכת Unified CCX. יציאת שרת CTI הוגדרה בתצורת Unified CCX ACD.
שרת נתונים — GIS				
—	—	—	—	בעוד GIS אינו מאזין ישירות ביציאה, יש להעתיק את הקבצים לשרת הנתונים. אם ההעתקה מתבצעת באמצעות FTP, נעשה שימוש ביציאות 20 ו-21.
שרת נתונים – רשומה/לכידה				
UDP 39500–43500	הקלטה RTP	שער טלפון או קול	לכידת שמע (שרת הקלטות)	—
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	לכידת שמע (שרתי הקלטות) או שולחן עבודה חכם	שרת איתות	—

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
		לקוחות		
TCP 52103	הייזלקאסט	שותף שרת איתות	שרת איתות	—
שרת נתונים – איתות: CTI, Cisco Unified Communications Manager הקלטת רשת				
TCP 2748	איתות JTAPI	שרת איתות	מאוחד CM מוציאים לאור ומנויים	—
TCP 5060 UDP 5060	איתות SIP מ-Unified CM	כל מוציא לאור או מנוי Unified CM	שרת איתות	לא מאובטח
TCP 5060	שרת איתות	שרת איתות ראשי	שרת איתות משני	דו-כיווני
TCP 5061	איתות SIP מאובטח מפני Unified CM	כל מוציא לאור או מנוי Unified CM	שרת איתות	מאובטח. משמש בדרך כלל רק כאשר המערכת מוגדרת עבור SRTP.
שרת נתונים – איתות: SIPREC				
TCP 443	שאילתות API של Cisco	שרת איתות	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	איתות SIP מהשער	שער	שרת איתות	—

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
TCP 59106	הקלטת איתות	לכידת שמע (שרתי הקלטות)	שרת איתות	—
TCP 59107	הייזלקאסט	שותף שרת איתות	שרת איתות	—

אודות אחסון

חשוב לציין את ההבדל בסוג האחסון הנדרש ב-WFO Webex.

אחסון מדיה הוא האחסון הקבוע עבור קבצי מדיה. הוא מתאים לאחסון לטווח ארוך, והוא אינו משמש להפעלה אלא אם כן אחסון רשת במהירות גבוהה מוגדר גם להשתמש באותו מיקום.

אחסון רשת במהירות גבוהה מתייחס לרשת המהירה המשמשת לאחסון קבצים זמניים, מיקום תיקיה שבה מתבצע כל העיבוד התפעולי והיכן מאוחסנים נתוני ניתוח (Lucene). זה כולל עיבוד ייצוא בכמות גדולה, מיקום אינדקס Lucene, המרת מדיה, הפעלת מדיה וקבצים שנמחקים לאחר 24 שעות על ידי המערכת לאורך כל היום למעט ניתוח.

הערה: קבצי Analytics מאוחסנים באחסון רשת במהירות גבוהה, אך אינם נכללים במחיקת קבצים על-ידי המערכת לאורך כל היום.

כאשר מתבקשת שיחה להפעלה, המערכת מושכת את הקובץ מאחסון קבוע וממקמת אותו בספרייה הזמנית ברמת אחסון הרשת המהיר לגישה מיידית. משם, הוא מבצע המרה והזרמה.

תצורת מנהל מערכת

בעת קביעת התצורה של המערכת בפעם הראשונה, מיקום ברירת המחדל של אחסון מדיה מוגדר בדף מיקום אחסון של מנהל מערכת.

הערה: במהלך ההגדרה הראשונית, מיקום ברירת המחדל של אחסון המדיה הוא מיקום אחסון הרשת ואחסון המדיה במהירות גבוהה. נדרשת פעולה נוספת כדי להפריד אחסון רשת במהירות גבוהה ואחסון מדיה למיקומים שונים. מיקומי אחסון הרשת והמדיה גדלו באופן דרסטי
מאפייני ביצועים שונים. זו הסיבה שבחירת שתי האפשרויות כמיקום האחסון המוגדר כברירת מחדל אינה מומלצת מכיוון שהיא עלולה להוביל לבעיות ביצועים.

קביעת תצורה של מיקומי אחסון נפרדים ברשת ובמדיה

1. לפני יצירת דייר כלשהו, נווט אל פורטל מנהל המערכת > ניהול יישומים > תצורת המערכת > מיקום האחסון.
2. **לחץ על צור מיקום אחסון חדש.**
3. כדי ליצור מיקום אחסון רשת במהירות גבוהה, הזן שם ייחודי בשדה שם .
4. ברשימה הנפתחת סוג, בחר רשת (גישה מיידית).
5. תחת ברירות מחדל, בחר בתיבת הסימון רשת .

6. הגדר את השדות הנותרים של תצורת אחסון רשת.
7. לחץ על שמור.
8. כדי ליצור מיקום אחסון מדיה, נווט חזרה אל Application Management > Storage Location.
9. **לחץ על צור מיקום אחסון חדש.**
10. ליצירת מיקום אחסון מדיה , הזן שם ייחודי בשדה שם .
11. ברשימה הנפתחת סוג, רשת (גישה מיידית) נבחרה מראש.
12. תחת ברירות מחדל, בחר בתיבת הסימון מדיה .
13. הגדר את השדות הנותרים של תצורת אחסון רשת.
14. לחץ על שמור.

שיטות עבודה מומלצות מחק את מיקום ברירת המחדל הראשוני של אחסון מדיה לאחר קביעת התצורה של המיקומים החדשים עבור אחסון רשת ומדיה.

קביעת תצורה של אחסון דיירים

בצע הליך זה בעת יצירת דייר חדש מפורטל מנהל המערכת.

1. נווט אל ניהול יישומים > ניהול דיירים > דיירים.
2. במקטע מיקום אחסון, אתר את מיקום ברירת המחדל לאחסון ברשת במהירות גבוהה ובחר בתיבת הסימון זמין .
3. אתר את מיקום אחסון המדיה המוגדר כברירת מחדל ובחר בתיבת הסימון זמין ובתיבת הסימון ברירת מחדל .
4. לחץ על שמור.
5. כדי לבצע אימות, היכנס לדייר ונווט אל ניהול יישומים > תצורת מערכת > פרופילי אחסון.
6. לחץ על הרשימה הנפתחת מיקום אחסון. מיקומי אחסון הרשת והמדיה מופיעים ברשימה הנפתחת.

הערה אל תבחר אחסון רשת עבור פרופיל אחסון.

רמות אחסון

קיימות שלוש רמות אחסון עבור נתוני אנשי קשר:

- Amazon S3 (גישה מיידית) — אחסון Amazon S3 (סטנדרטי) משמש לאחסון לטווח קצר יותר (12-24 חודשים) של תוכן תפעולי יומיומי, כגון קבצי מדיה (קול ומסך) ונתונים היסטוריים לדיווח, חיזוי ותזמון. שיעורי התגובה לבקשות משתמשים יכולים להיות

כמעט מיידי תוך שניות, אך עשוי להשתנות מעט בהתאם לכמות הנתונים או לסוג הנתונים המבוקשים.

- Amazon S3 Shared (גישה מיידית) — דומה לרמת האחסון של Amazon S3, למעט דיירים מרובים המאחסנים את הנתונים שלהם בתוך אותו דלי אחסון Amazon S3 בתיקייה ספציפית לדייר.
- רשת (גישה מיידית) — אחסון רשת (ביצועים) משמש עבור תוכן מדיה מונחה משתמשיAnalytics , ותוכן Datamart. זוהי רשת אזור אחסון (SAN) או שרת קבצים. הוא מספק שיעור תגובה כמעט מיידי לבקשות משתמשים. נתונים אלה נשארים למשך פרק זמן המוגדר על-ידי זרימת עבודה, שלאחריו הם נמחקים. לחלופין, מנהלי מערכת יכולים לציין מיקום העלאה בשלבים, המאחסן נתונים לפני העלאתם למיקום אחסון הנתונים לטווח ארוך בזמן אמת.

באפשרותך גם לבחור שצד שלישי יאחסן את הנתונים שלך לאחר שהם יגיעו לסוף תקופת השמירה שלהם. לאחר אחסון הנתונים, הם נמחקים מ- WFO Webex. בעת אחזור נתונים מאוחסנים, עליך להשתמש ביישומים שאינם WFO Webex כדי לסקור אותם.

- דיירים - השתמש במקטע מיקום אחסון דיירים בדף דיירים כדי להקצות ולהגדיר את מיקום האחסון עבור כל דייר.

הצעות אחסון

Webex WFO Cloud משתמש בשכבות חכמות לאחסון עם מחיר יחיד לכל GB לחודש עבור השימוש הכולל שלך. קבצים וקבצים חדשים שניתן לגשת אליהם לאחרונה זמינים באופן מיידי. קבצים ישנים יותר שלא בוצעה אליהם גישה לאחרונה מאוחזרים משכבת אחסון מעט איטית יותר שייתכן שהם הועברו אליה. אחזור קבצים ישנים יותר נמשך בדרך כלל מספר שניות בלבד.

ייבוא וייצוא של נתונים בצובר

נושא זה מתאר שיטות לייבוא נתונים לתוך Webex WFO ולייצוא נתונים ממנו.

ייבוא וייצוא של נתונים בצובר באמצעות **Webex WFO**

Webex WFO מאפשר לך לייבא ולייצא מספר סוגים של נתונים. להלן מתואר אילו נתונים ניתן לייבא ולייצא, וכיצד ניתן לייבא ולייצא. קבצי נתונים המיובאים או המיוצאים הם בתבנית CSV. ניתן לייבא ולייצא את סוגי הנתונים הבאים:

- באופן גלובלי, באפשרותך לייבא ולייצא משתמשים, צוותים וקבוצות.
- ב-Analytics, ניתן לייבא ולייצא צירופי מילים ויישומים.
- תחת ניהול איכות, באפשרותך לייבא ולייצא טופסי הערכה ולייצא נתוני אנשי קשר.

הערה ייצוא אנשי קשר בצובר של הקלטות בסיס אינו נתמך.

ייבוא וייצוא של ממשקי **API**

ממשקי API אלה חושפים נקודות קצה דמויות REST לייבוא וייצוא נתונים:

- ייבוא API—מאפשר לך לאחזר מידע אודות מודלים של אובייקטים עורפיים (שדות המודל העורפי והסוגים המשויכים לשדות אלה) ולייבא נתונים אלה מקבצי CSV למודלים עורפיים אלה
- ייצוא API—מאפשר לך לאחזר נתונים מהמודלים העורפיים בתבנית CSV.

עיין במדריך העזר Webex WFO API לקבלת מידע נוסף.

ייצוא אנשי קשר בצובר

באפשרותך לייצא נתונים עבור אנשי קשר מרובים באמצעות האפשרות ייצוא אנשי קשר בצובר ברשימה הנפתחת אפשרויות של דף אינטראקציות. קבצים מיוצאים מאוחסנים בתיקיות בעלות שם מתאים במיקום אחסון חיצוני. ניתן להגדיר אחסון חיצוני כך שיאפשר גישה מיידית או מיידית. לקבלת מידע נוסף על אחסון חיצוני, ראה "הגדרת פרופילי אחסון" במדריך למשתמש של Webex WFO.

הערה אנשי קשר ומטה-נתונים מיוצאים כקבצי CSV.

תזמון ייצוא חוזר של אנשי קשר בצובר

1. בדף אינטראקציות, צור ושמור ערכת מסננים.

חשוב עליך להגדיר באופן מלא את כל המסננים שאתה מוסיף לערכת המסננים. אם לא תגדיר באופן מלא את כל המסננים, ייצוא ההקשר בצובר ייכשל.

דוגמה : הוסף את המסנן **Predictive Net Promoter Score** לערכת הסינון שלך. בחר שווה מהרשימה הנפתחת אופרטור , אך אל תזין מספר בשדה ניקוד . אי קביעת תצורה מלאה של מסנן זה תגרום לכשל בייצוא אנשי קשר בצובר .

2. לחץ על סמל אפשרויות ולאחר מכן לחץ על ייצוא אנשי קשר בצובר .
3. לחץ על הכרטיסיה ייצוא חדש.
4. הגדר את הייצוא כמוגדר בשדות המתוארים להלן.

שם ייצוא — הזן שם עבור קובץ ייצוא אנשי הקשר בצובר.

חיפוש שמור— בחר את ערכת המסננים השמורים שלך.

מיקום אחסון— בחר את מיקום האחסון החיצוני שאליו ברצונך לייצא את אנשי הקשר.

סוג מדיה— בחר את תבנית הקובץ שבה WFO Webex מייצא קבצי שמע ווידאו.

- תבניות שמע/וידאו— בחר את תבנית הקובץ שבה יש לייצא את מדיית השמע/וידאו. זמין רק לאנשי קשר עם הקלטות שמע ומסך.
- תבניות שמע בלבד— בחר את תבנית הקובץ שבה יש לייצא את מדיית השמע בלבד. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות שמע.
- ללא— בחר תמלולים בלבד כדי לייצא תמלולים בלבד.

תבנית פלט של Analytics — בחר את פורמט הקובץ שבו ברצונך לייצא נתוני תמלול של Analytics: JSON או XML. אם תבחר ללאWebex WFO , לא ייצא נתוני תמלול של Analytics. בחר ללא כדי לייצא רק קובץ CSV עם מטא-נתונים.

5. בחר שלח ייצוא מתוזמן ולאחר מכן תזמן את הייצוא כמתואר להלן.

שבועי — בחר יום אחד או יותר בשבוע ולאחר מכן בחר את השעה בימים שבהם WFO Webex ייצא את אנשי הקשר.

חודשי — בחר את היום בחודש ולאחר מכן בחר את השעה באותו יום שבו WFO Webex ייצא את אנשי הקשר.

6. לחץ על צור.

בעת יצירת ייצוא מתוזמן של אנשי קשר בצובר Webex WFO שומר את הייצוא. כדי לערוך את הייצוא, לחץ על הכרטיסיה ייצוא אנשי קשר שמורים ובחר את הייצוא מהרשימה הנפתחת ייצוא שם קובץ שמור.

הערה: הייצוא המתוזמן הראשון (שבועי או חודשי) חייב להתרחש לאחר ההפעלה המתוזמנת הבאה של משימת הרענון הדינאמי של היישום. אחרת, הייצוא המתוזמן הראשון לא יקרה,
אם כי היצוא העתידי יהיה. כברירת מחדל, משימת הרענון הדינאמי של האפליקציה פועלת כל רבע שעה. פנה למנהל המערכת כדי לאמת תזמון זה.

ייצוא מיידי של אנשי קשר

1. בדף אינטראקציות, צור ושמור ערכת מסננים.

חשוב עליך להגדיר באופן מלא את כל המסננים שאתה מוסיף לערכת המסננים. אם לא תגדיר באופן מלא את כל המסננים, ייצוא ההקשר בצובר ייכשל.

דוגמה : הוסף את המסנן **Predictive Net Promoter Score** לערכת הסינון שלך. בחר שווה מהרשימה הנפתחת אופרטור , אך אל תזין מספר בשדה ניקוד . אי קביעת תצורה מלאה של מסנן זה תגרום לכשל בייצוא אנשי קשר בצובר .

2. לחץ על סמל אפשרויות ולאחר מכן לחץ על ייצוא אנשי קשר בצובר .
3. לחץ על הכרטיסיה ייצוא חדש.
4. הגדר את תצורת הייצוא כמתואר להלן.

שם ייצוא — הזן שם עבור קובץ ייצוא אנשי הקשר בצובר.

חיפוש שמור— בחר את ערכת המסננים השמורים שלך.

מיקום אחסון— בחר את מיקום האחסון החיצוני שאליו ברצונך לייצא את אנשי הקשר.

סוג מדיה— בחר את תבנית הקובץ שבה WFO Webex מייצא קבצי שמע ווידאו.

- תבניות שמע/וידאו— בחר את תבנית הקובץ שבה יש לייצא את מדיית השמע/וידאו. זמין רק לאנשי קשר עם הקלטות שמע ומסך.
- תבניות שמע בלבד - בחר את תבנית הקובץ שאליה יש לייצא את המדיה של שמע בלבד. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות שמע.
- ללא— בחר תמלולים בלבד כדי לייצא תמלולים בלבד.

תבנית פלט של Analytics — בחר את פורמט הקובץ שבו ברצונך לייצא נתוני תמלול של Analytics: JSON או XML.
אם תבחר ללאWebex WFO , לא ייצא נתוני תמלול של Analytics. בחר ללא כדי לייצא רק קובץ CSV עם מטא-נתונים.

5. בחר שלח ייצוא באופן מיידי.
6. לחץ על צור.

דרישות רישוי עבור ייצוא ליצירת קשר בצובר

Cisco דורשת ממך לבחור סוג רישיון לייצוא אנשי קשר בכמות גדולה.

- רישיון רגיל - יצא עד 1,000 אנשי קשר מדי יום דרך ממשק המשתמש.
- רשיון ביצועים – יצא אנשי קשר בצובר על-ידי קביעת תצורה של משימות ייצוא מרובות של אנשי קשר באופן תקופתי לאורך כל יום.

הערה כברירת מחדל, כל אצוות ייצוא מוגבלת ל- 10,000 לכל משימה כאשר הכמות המרבית של סך אנשי הקשר ליום עומדת על 40,000 עם רשיון הביצועים. אם יש צורך להגדיל את אלה

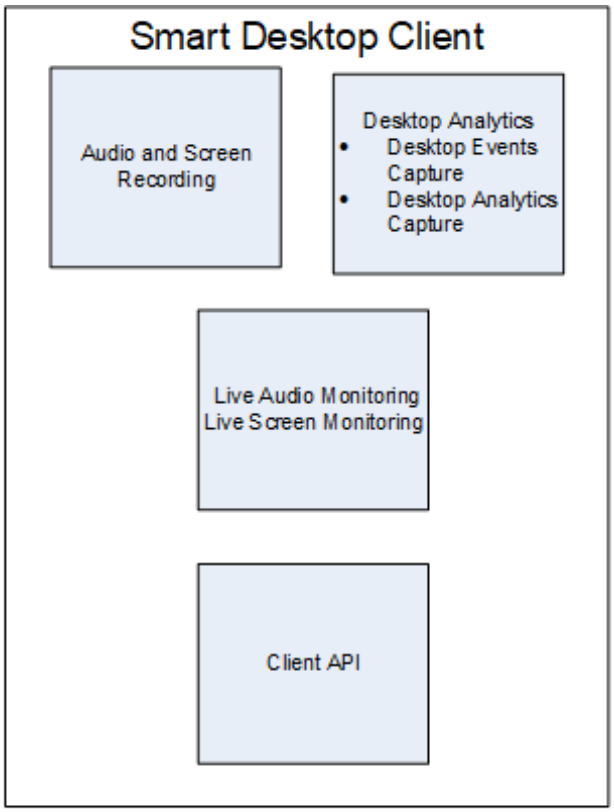
למגבלות, צור קשר עם השירותים המקצועיים של Cisco או עם שירותי התמיכה של Cisco.

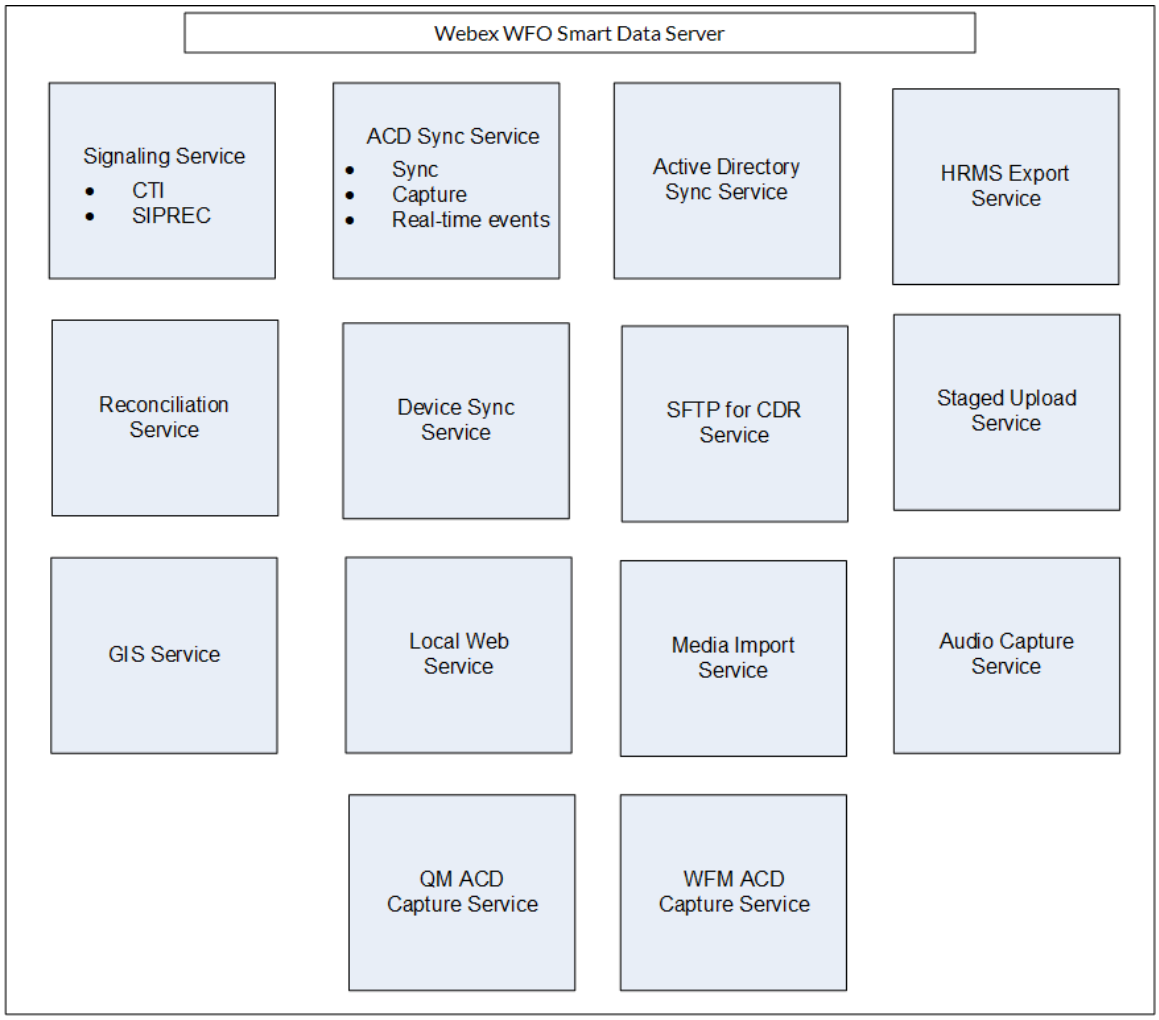
אחסון קבצי אנשי קשר בכמות גדולה וגישה אליהם

Webex WFO מייצא ומאחסן קבצי אנשי קשר בצובר בתיקיה 'ייצוא' במיקום האחסון החיצוני שתקבע את תצורתו (ראה ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > אחסון חיצוני).

רכיבי קצה

רכיבי הקצה של Webex WFO מורכבים מ-Webex WFO Smart Desktop Client. שולחן העבודה החכם Webex WFO מאפשר לך להציג את מצב הסוכן, להאזין לשיחה ולהציג את מסך הסוכן בזמן אמת. שרת הנתונים Webex WFO הוא רכיב אופציונלי בהתאם למודל שילוב הענן שלך.





Webex שרת נתונים WFO

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

הערה אם שרת הנתונים חייב להתחבר באמצעות שרת Proxy אינטרנטי, כל שירותי Webex WFO הפועלים בו חייבים לפעול כחשבונות כניסה של Windows עם הגדרות Proxy. בעת קביעת התצורה של שרת הנתונים עם שרת Proxy, יש לקבוע את תצורת שירות שרת הנתונים 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 הקלטת רשת
- שירות SIPREC

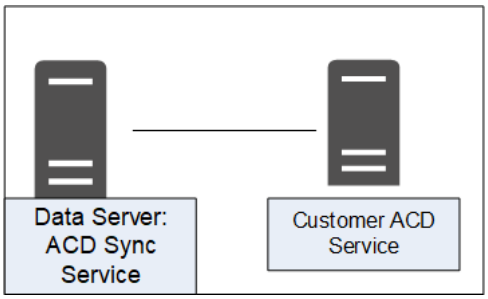
ב- ,WFO Webex להלן פונקציות של שרת הנתונים, התיאורים שלהן והשירות שאליו הן מתיישרות.

- הגדרות סינכרון ACD של שרת נתונים אזורי — משמש לסינכרון פרטי משתמשים וצוות מ- ACD נתמכת (Webex WFO Data Server).
- הגדרות שרת לכידת הקלטה — משמש לסביבות הקלטת שמע של שרת קצה או שער (SBC). שירות האיתות הראשי (CTI או SIPREC) מקצה שיחות ללכידת שרתים באלגוריתם עגול (Webex WFO Network Recording Service).
- מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי — משמש לייבוא מטה-נתונים של אנשי קשר חיצוניים מקובץ CSV אל WFO Webex (Webex WFO Data Server).
- הקלטת הגדרות שרת איתות SIPREC — משמש למעקב אחר אירועי התחלה ועצירה ולכידת מטה-נתונים עבור הקלטות שיחות. שירות איתות SIPREC משמש לסביבות הקלטה של שער קצה (בקר גבול הפעלה) (Webex WFO SIPREC Service).
- הקלטה CTI הגדרות שרת איתות — משמש למעקב אחר אירועי התחלה ועצירה ולכידת מטה-נתונים עבור הקלטות שיחות. שירות איתות CTI משמש לסביבות הקלטה של שרתי קצה (Webex WFO CTI Signaling Service).
- הגדרות העלאה מדורגת של שרת נתונים אזורי — משמשות לאיסוף נתוני אנשי קשר באופן מקומי ממשתמשי Smart Desktop ולהעלאה תקופתית של הקבצים לרכיבי Webex WFO בענן (Webex WFO Data Server).
- הגדרות לכידת ACD של שרת נתונים אזורי — משמש ללכידת מטה-נתונים מותאמים אישית וליישב שיחות שהתקבלו דרך שער (Webex WFO Data Server).
- הגדרות אירוע בזמן אמת של שרת נתונים אזורי - משמשות ללכידת נתוני ACD היסטוריים ובזמן אמת עבור WFM ומטה-נתונים ACD לצירוף לאנשי קשר כמטה-נתונים מותאמים אישית (Webex WFO Data Server).
- הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי — התאמה היא תהליך המחבר הקלטות בסיס של שער, בעלות נתוני שיחה מוגבלים, עם נתוני שיחה נוספים הכוללים שיוך לסוכן הנכון (Webex WFO Data Server).

- סינכרון Active Directory — מאפשר ל- WFO Webex להתאים ולסנכרן משתמשי WFO Webex עם משתמשי Active Directory (Webex WFO Data Server).
- הגדרות סנכרון התקן של שרת נתונים — מאפשר לך לסנכרן התקנים דרך שרת הנתונים. לאחר מכן ניתן לשייך התקנים אלה למשתמשים, לקבוצות הקלטה ולסוגי הקלטה באמצעות הדף 'שיוכי התקנים' ב- Application Management (Webex WFO Data Server).
- הגדרות שירות אינטרנט מקומי — מאפשר שילוב API בשרת נתונים זה. אם אפשרות זו מופעלת, באפשרותך להפעיל את הפריטים הבאים:
  - Cisco IP Phone Services Controls — מאפשר בקרות הקלטה התומכות ב-Cisco ממכשירי Cisco נתמכים.
  - API פקדי הקלטה פשוטים — מאפשר לך להשתמש באימות שרת הנתונים המקורי עבור פקדי הקלטה של Cisco.
- תצורת HRMS — מאפשרת לשרת הנתונים לייצא נתונים למערכת ניהול משאבי אנוש (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- תצורת SFTP — מאפשרת לך להגדיר את שרת SFTP שלך (Webex שרת נתונים WFO).
- הגדרות שרת ייבוא מדיה — מאפשר ייבוא של קבצי הקלטה ממיקום חיצוני (Webex WFO Data Server).

Webex שירות סנכרון ACD WFO

שירות ACD Sync משמש לסינכרון פרטי משתמשים וצוות ACD נתמך. תהליך הסינכרון פועל כל עשר דקות כדי לעדכן את כל השינויים שבוצעו ACD לתוך WFO Webex.



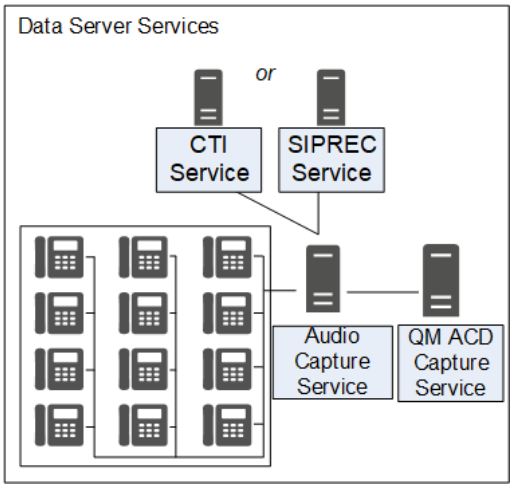
קישוריות שירות סינכרון ACD

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות ACD Sync:

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
שירות ACD דיירים	עדכונים למידע ACD סוכן או צוות

Webex שירות לכידת שמע WFO

Webex WFO משתמש בשירות לכידת שמע עבור סביבות הקלטת שמע של שרת קצה או שער (SBC). ניתן להקצות אותו לאשכולות. שירות האיתות הראשי (CTI או SIPREC) מקצה שיחות ללכידת שרתים באלגוריתם עגול. ניתן להגדיר שירותי לכידת שמע כפעיל/פעיל או פעיל/המתנה.



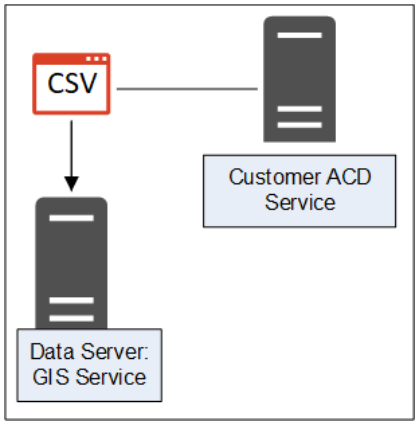
קישוריות שירות לכידת שמע

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות לכידת שמע:

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
שירות CTI	מקבל איתות ללכידת שמע
שירות SIPREC	מקבל איתות ללכידת שמע

Webex שירות GIS של WFO

השתמש בשירות Generic Interface Service (GIS) כדי לייבא מטה-נתונים של אנשי קשר חיצוניים מ- . CSV קובץ לתוך Webex WFO.



קישוריות שירות GIS

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות GIS:

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
שירות ACD דיירים	עדכונים למידע ACD סוכן או צוות
חיצוני. קובץ CSV	מקור קובץ שטוח חיצוני עבור עדכוני מידע של סוכן או צוות יכול להיות קובץ בודד או קבצים מרובים

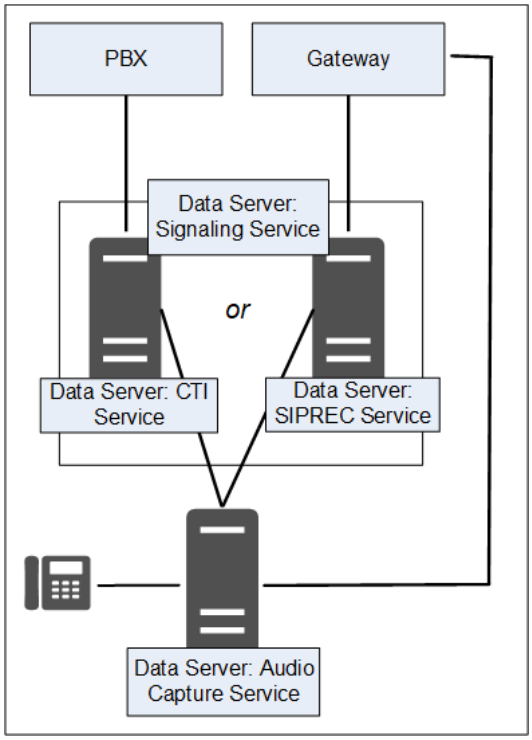
Webex שירות איתות WFO

שירות האיתותים יכול להיות CTI או SIPREC:

- שירות איתות CTI משמש לסביבות הקלטה של שרתי קצה, כדי לעקוב אחר אירועי התחלה ועצירה וללכוד מטה-נתונים CTI עבור הקלטות שיחות.
- שירות איתות SIPREC משמש עבור סביבות הקלטה של שער קצה (SBC) כדי לעקוב אחר אירועי התחלה ועצירה וללכוד מטה-נתונים של SIPREC עבור הקלטות שיחות.

באפשרותך להגדיר את שירותי CTI או SIPREC עבור יתירות.

הערה: ניתן לקשר את שירות לכידת השמע רק לקבוצת טלפוניה אחת הכוללת שירות CTI או SIPREC.



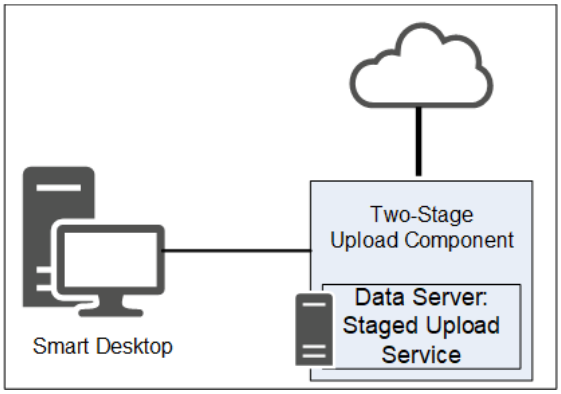
קישוריות שירות איתות

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות האיתות:

סוג	התחברות לשירות
CTI	שירות PBX
	שירות לכידת שמע
SIPREC	שירות Gateway/SBC
	לכידת שמע שירות QM ACD
	Capture

Webex שירות העלאה מדורגת של WFO

שירות Webex WFO Staged Upload אוסף נתוני אנשי קשר באופן מקומי ממשתמשי Smart Desktop Client ומעלה מעת לעת את הקבצים לרכיבי Webex WFO בענן.



רכיב העלאה דו-שלבי

רכיב ההעלאה הדו-שלבי מאפשר לך לשלוח מעת לעת נתונים משרת הנתונים לרכיבי הליבה של Webex WFO.

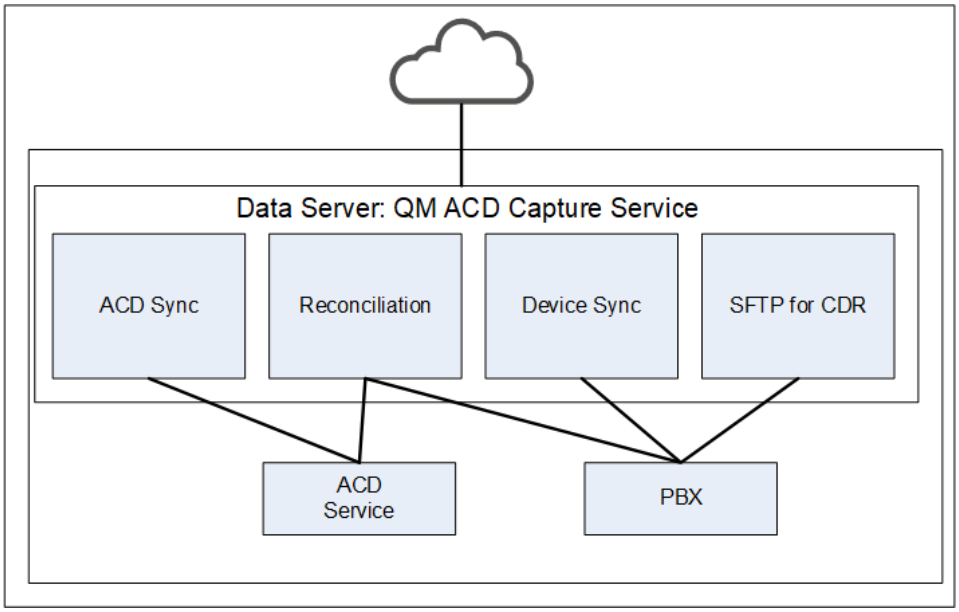
קישוריות שירות העלאה בשלבים

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות העלאה בשלבים:

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
שירות ACD דיירים	עדכונים למידע ACD סוכן או צוות

Webex שירות לכידת QM ACD WFO

Webex WFO משתמש בשירות QM ACD Capture כדי ללכוד מטה-נתונים מותאמים אישית וליישב שיחות שהתקבלו דרך שער.



רכיבי שירות לכידת QM ACD

שירות QM ACD Capture מורכב מארבעה רכיבים:

- רכיב לכידה היסטורי QM ACD
- רכיב לכידה בזמן אמת QM ACD
- רכיב לכידת GIS QM

רכיב לכידה היסטורית QM ACD

רכיב הלכידה ההיסטורית QM ACD לוכד מטה-נתונים מותאמים אישית ונתוני התאמה מה-ACD.

רכיב לכידה בזמן אמת QM ACD

רכיב QM ACD Real-Time Capture לוכד נתוני אנשי קשר.

רכיב לכידת GIS QM

רכיב לכידת GIS QM מייבא מטה-נתונים חיצוניים QM אנשי קשר.

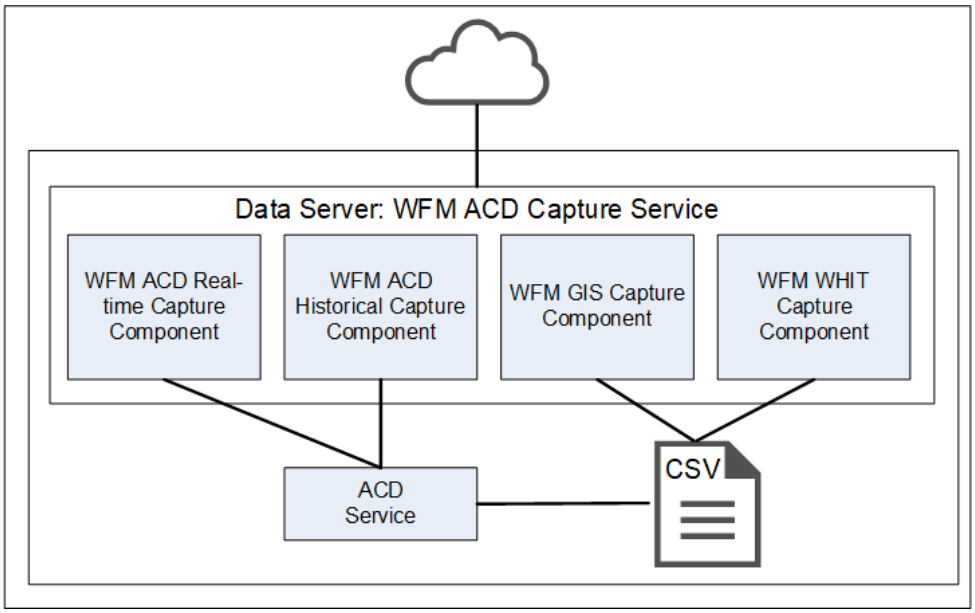
קישוריות שירות QM ACD Capture

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות QM ACD Capture :

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
שירות ACD דיירים	עדכונים למידע ACD סוכן או צוות

Webex שירות WFO WFM ACD Capture

שירות Webex WFO WFM ACD Capture לוכד נתוני ACD היסטוריים ובזמן אמת עבור WFM ומטה-נתונים ACD לצירוף לאנשי קשר כמטה-נתונים מותאמים אישית.



רכיבי שירות לכידת WFM ACD

שירות WFM ACD Capture מורכב מארבעה רכיבים:

- רכיב לכידה היסטורי WFM ACD
- רכיב לכידה בזמן אמת WFM ACD
- רכיב לכידת GIS WFM
- רכיב לכידת WHIT WFM

רכיב לכידה היסטורית WFM ACD

רכיב הלכידה ההיסטורית WFM ACD לוכד נתוני ACD היסטוריים ובזמן אמת עבור WFM וכן מטה-נתונים ACD לצירוף לאנשי קשר כמטה-נתונים מותאמים אישית.

רכיב לכידה בזמן אמת WFM ACD

רכיב WFM ACD Real-Time Capture לוכד נתוני אנשי קשר.

רכיב לכידת GIS WFM

רכיב לכידת GIS WFM לוכד נתונים ACD מ- ACD לא ישירים.

רכיב לכידת WHIT WFM

רכיב WFM WHIT Capture מאפשר לך לייבא נתוני ACD היסטוריים.

WFM ACD לכידת קישוריות שירות

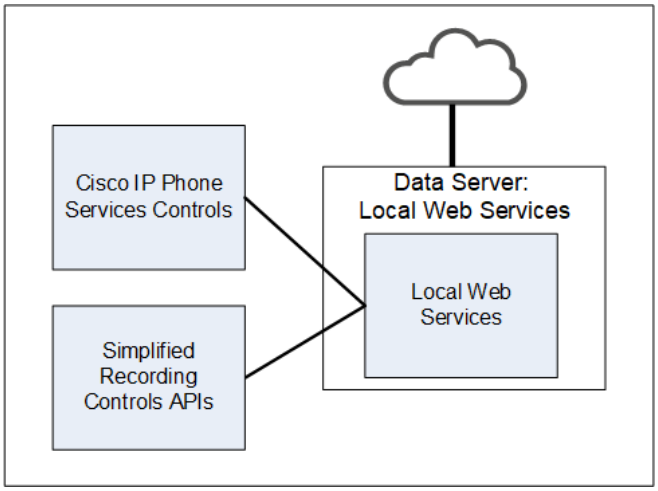
הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות WFM ACD Capture :

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
שירות ACD דיירים	עדכונים למידע ACD סוכן או צוות

Webex שירות שירותי אינטרנט מקומיים של WFO

שירות Webex WFO Local Web Services Data Server מאפשר פקדי הקלטה ואימות מקורי של Data Server.

הערה : שירות שירותי האינטרנט המקומיים אינו נתמך בפריסות של ספקי CCaaS.



רכיבי שירות שירותי אינטרנט מקומיים

שירות שירותי האינטרנט המקומי מורכב משני רכיבים:

- רכיב בקרות שירותים Cisco IP Phone
- פקדי הקלטה פשוטים API רכיב

רכיב בקרות שירותים Cisco IP Phone

הרכיב Cisco IP Phone Services Controls מאפשר בקרות הקלטה של Cisco ממכשירי Cisco נתמכים.

פקדי הקלטה פשוטים API רכיב

רכיב API פקדי ההקלטה הפשוטים מאפשר שימוש באימות שרת נתונים מקורי עבור פקדי הקלטה של Cisco.

קישוריות שירות שירותי אינטרנט מקומיים

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות שירותי האינטרנט המקומיים:

התחברות לשירות	כניסות/יציאות
פקדי הקלטה פשוטים API	אימות שרת נתונים עבור פקדי הקלטה של Cisco
בקרות שירותי Cisco IP Phone	מאפשר אימות שרת נתונים מקורי עבור פקדי הקלטה של Cisco

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 זה לקבלת תצורות נוספות של שרת נתונים ספציפיות 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:

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

לקבלת דרישות השימוש בנמל, ראה שימוש בנמל.

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 כדי 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 ל- WFO Webex 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 אשר 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 התצורה. 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.

משתמשי Cisco Unified Call Manager

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 WFO Webex 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.

Webex שולחן עבודה חכם WFO

Webex WFO Smart Desktop לוכד את כל נתוני המשתמש (כלומר, הקלטת שמע, הקלטת מסך, פעילות שולחן עבודה ומטה-נתונים של שיחות) בשולחן העבודה של סוכן. Webex WFO Smart Desktop מותקן בשולחנות 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 Smart Desktop

הנתונים שנלכדו על-ידי Smart Desktop עשויים להשתנות בהתאם לרישיון ולהרשאות 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.

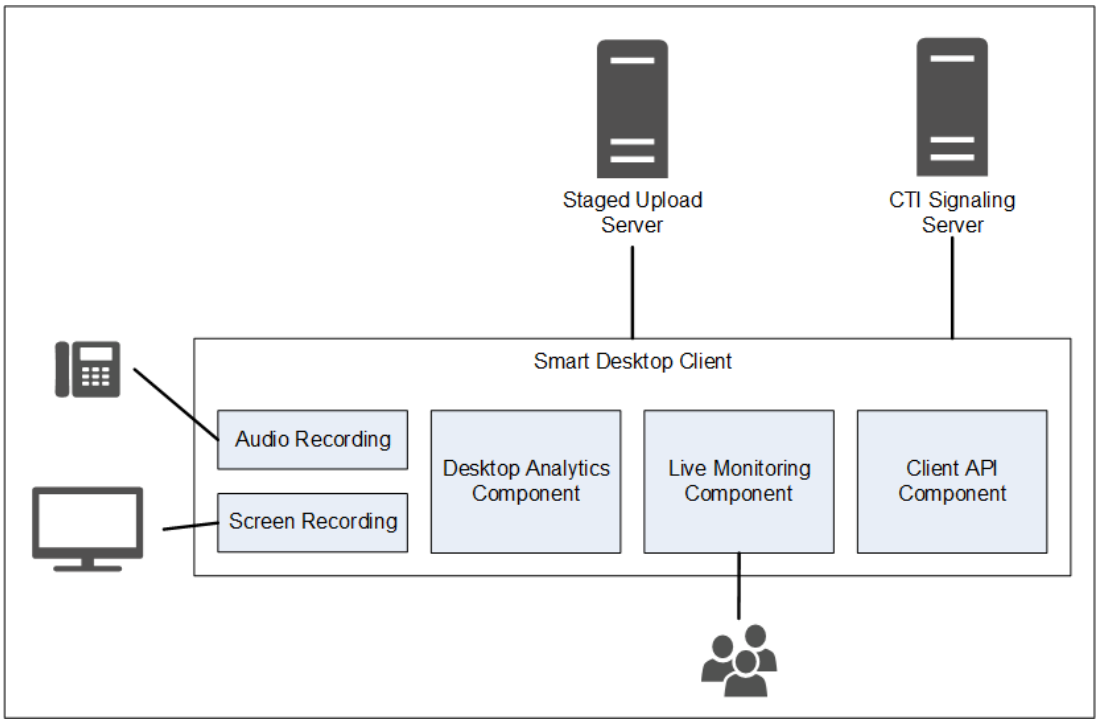
הקלטת שמע באמצעות Smart Desktop תלויה בסוגי ההקלטה. פתרונות מרכז שירות כשירות (CCaaS) מקליטים שמע ושולחים את הקובץ לאחר השלמת איש הקשר. פתרונות המתארחים על-ידי הלקוח שולחים פרוטוקולי SIP ו- RTP מכיוון שאיש הקשר חי. Webex- WFO מבצע הקלטות מסך באמצעות שולחן העבודה של הסוכן וההקלטות מועלות לאחר השלמת שיחה.

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 שולחן עבודה של סוכנים.
- 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
- דיאגרמות זרימת נתונים של שולחן עבודה חכם
- התקנת Smart Desktop
- הפעל את התוסף Desktop Analytics בדפדפן שלך
- בדוק את Smart Desktop
- נהל שולחן עבודה חכם
- אפליקציית בקרות הקלטה

דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם

לִרְאוֹת שרתי לקוח דק למידע נוסף ושיקולים בעת שימוש בשרת לקוח דק ו-Smart Desktop.

עיין ב-Webex מטריצת תאימות המוצר של WFO עבור מערכות הפעלה נתמכות לשולחן העבודה של Windows ודפדפני אינטרנט נתמכים.

לכידת שולחן עבודה רוחב פס וגודל

- לכידת אודיו בשולחן העבודה: 0.5 MB/min
- לכידת מסך: 1.5 MB/min לכל צג

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

ההקלטה של לכידת מסך, אם לסוכן יש 3 מסכים, תהיה: 1.5 MB/min x 5 דקות x 30 שיחות x 3 מסכים = 675 MB.

לקרוא חומרה לשולחן העבודה לדרישות ספציפיות על 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 טרמינל
- סיטריקס
- הסביבה של סוכן צד שלישי
- סביבת עבודה של AWS

פֶּתֶק אם הארגון שלך משתמש ב-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 לגבי השרתים שלך.

שרתי מסוף ופתרונות Citrix אינם תומכים בתכונת העדכון האוטומטי של Webex של WFO.

.NET Framework

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

אי הכללות של אנטי וירוס בזמן אמת של סריקה

Cisco ממליצה לא לכלול את ספריות Cisco הבאות מסריקה בזמן אמת של אנטי-וירוס כדי להבטיח שתכונות Smart Desktop פועלות 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 להיות ברשימת ההיתרים ולהעניק לו גישה דרך חומת האש החיצונית של הארגון שלך.

שיקולי דפדפן אינטרנט

כל דפדפן שבו אתה משתמש חייב לאפשר הורדת קבצים. יש להשבית חוסמי חלונות קופצים.

תוספים לדפדפן

ראה "פלאגין/תוסף של Desktop Analytics" ב דרישות מערכת למידע נוסף. Cisco ממליצה לנהל את ההרחבות/תוספים שלך דרך Windows GPO כדי להבטיח שכל התכונות התלויות פועלות כמתוכנן.

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

חָשׁוּב עליך להסיר את ההתקנה של גרסאות דפדפן ישנות יותר לפני שתתקין את הגרסה האחרונה.

פרוקסי

- Smart Desktop מודע ל-Proxy. הוא מנסה להשתמש בפרוקסי שהוא מזהה.
- אם נעשה שימוש ב-proxy אינטרנטSmart Desktop , דורש שה-proxy תומך בחיבורי שקע אינטרנט מאובטחים.
- כל חיבורי ה-proxy חייבים לאפשר לתוכנת Smart Desktop להתחבר ל-Cisco Cloud ביציאה 80/443.

חומרה לשולחן העבודה

דרישות החומרה עבור Webex שולחנות עבודה של WFO הן כדלקמן:

	חומרה לשולחן העבודה
NIC	100 Mbit NIC NICs חייבים לתמוך במצב Promiscuous. הגדר את הגדרות החשמל של Windows כדי להשבית את "אפשר למחשב לכבות התקן זה כדי לחסוך בחשמל" בכרטיסי ממשק הרשת.
שטח דיסק	20 GB אחסון הקלטות קול (MB) = מספר הקלטות × אורך שיחה ממוצע × 0.5 MB לדקה פְּתָק נוסחה זו מבוססת על קצב סיביות שמע של 64 kbps (קילו-סיביות לשנייה). 1024 KB = 0.468 5 MB ÷ [(60 × 64 kbps שניות) ÷ 8 סיביות] לדקה אחסון הקלטת מסך (MB) = מספר הקלטות × אורך שיחה ממוצע × 1.5 MB לדקה הערה דרישות האחסון עבור הקלטות מסך תלויות בשלושה גורמים: אורך ההקלטה, רזולוציית הצג והמספר של מוניטורים מוקלטים. הערך המוצג כאן מבוסס על צג יחיד. כל צג נוסף מוקלט בנפרד, לכן עליך להחיל נוסחה זו על כל צג.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 ומעלה
זכרון	2 ג'יגה בייט

שימוש ביציאות שולחן עבודה חכם

פרטי היציאה עבור רכיבי שולחן העבודה החכם של Webex WFO מפורטים להלן.

בדרך כלל, יציאה 80 ויציאה 443 לשרת אינטרנט חייבות להיות פתוחות כדי להתחבר ל-Webex WFO עבור כל שילובי הענן עם Webex WFO. דרישות היציאות המדויקות משתנות בהתאם למודל פריסת הענן שלך.

פתרונות המתארחים על-ידי הלקוח

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

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

*ארכיטקטורת הקלטת רשת

**ארכיטקטורת הקלטת שער

פתרונות **CCaaS**

עיין בטבלה שלהלן עבור (מרכז קשר כשירות) פתרונות CCaaS.

יציאה	להשתמש	מקור	יעד	הערות
שולחן עבודה חכם				
TCP 80, 443	ניטור מסך חי	הדפדפן של מפקח	המחשב של הסוכן	

ענן הלם/**TURN**

עיין בטבלה שלהלן עבור יציאות Cloud STUN/TURN.

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

מטא נתונים של אנשי קשר לשולחן עבודה חכם

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

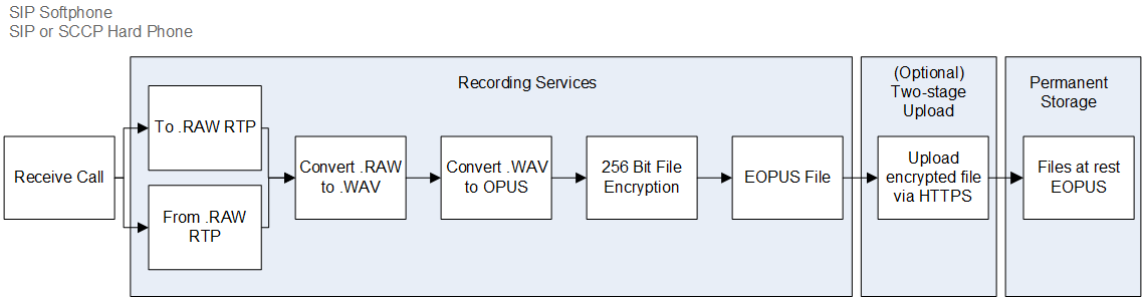
מטא נתונים ליצירת קשר	איתות **SIP**	איתות **SCCP**	רישום **RTP**
ID שיחה	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
ANI (שיחות)	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
DNIS (נקרא)	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API
קו/הרחבה			מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל DCC API

מטא נתונים ליצירת קשר	איתות **SIP**	איתות **SCCP**	רישום **RTP**
כיוון שיחה	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל-DCC API
מזהה איש קשר משויך	X		מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל-DCC API
סוג הקלטה	X	X	X
משך	X	X	מבוסס מקטעים, אלא אם נעשה שימוש ב-join_start
כתובת MAC	X	X	
משתמש (לפי מזהה כניסה של Windows)	X	X	X
תאריך/שעה של שיחה	X	X	X

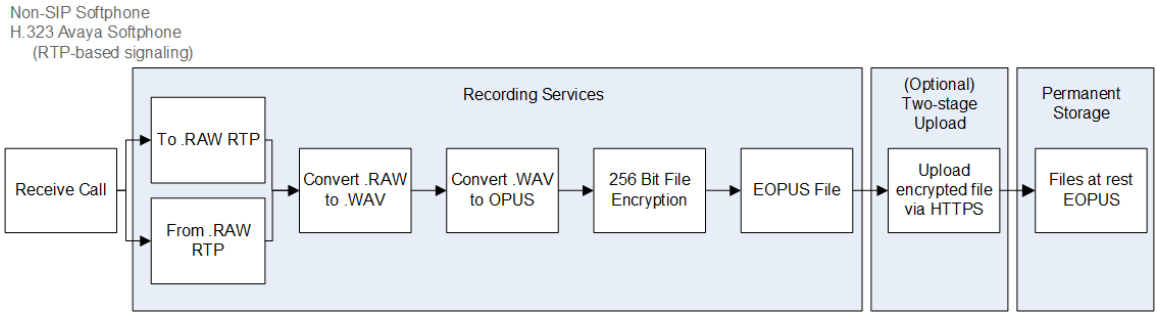
שולחן עבודה חכם לכידת דיאגרמות זרימת נתונים

נושא זה כולל דיאגרמות המתארות את זרימת הנתונים של שולחן עבודה חכם.

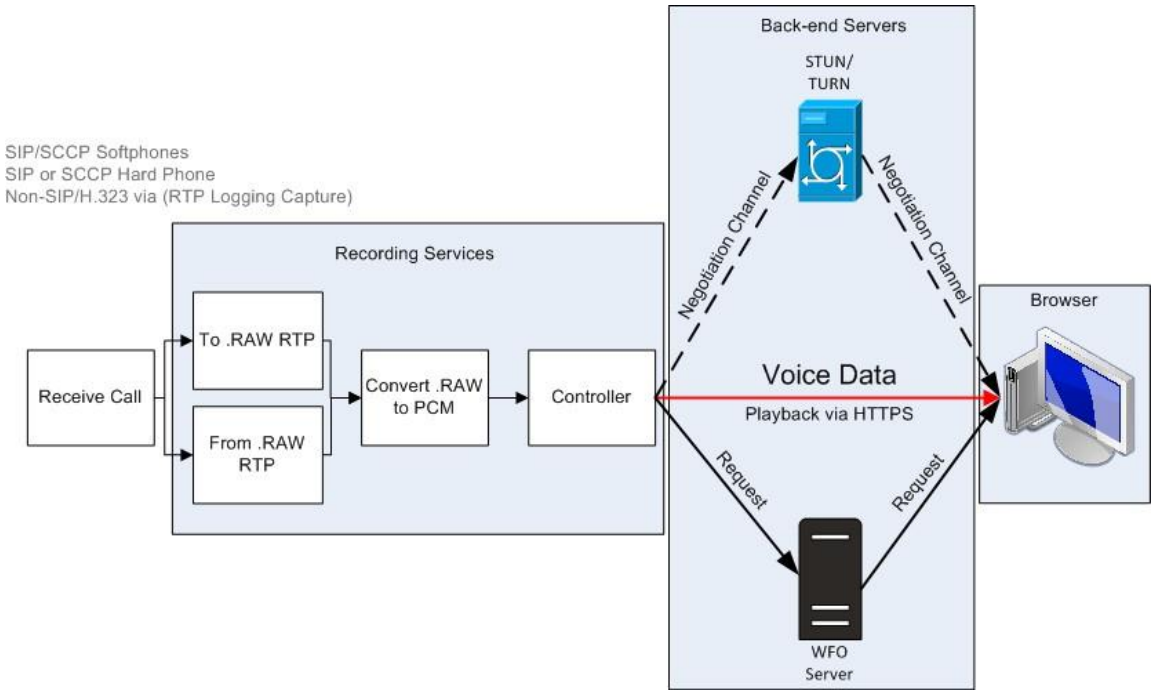
איתות **SIP/SCCP** לשולחן עבודה חכם



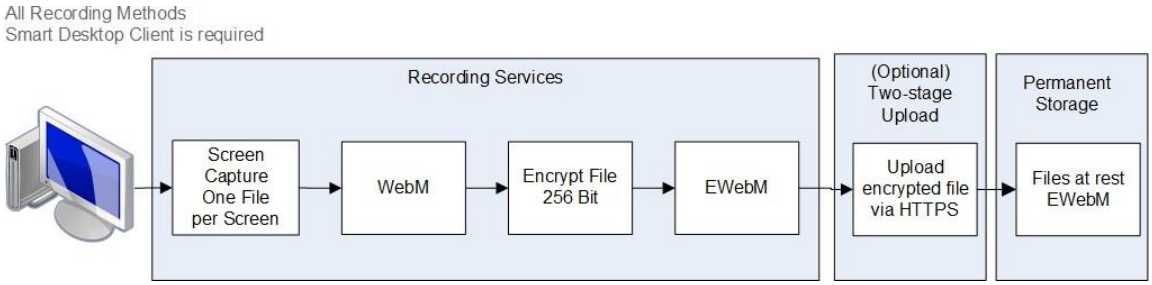
רישום **RTP** של שולחן עבודה חכם



ניטור שמע חי של שולחן עבודה חכם

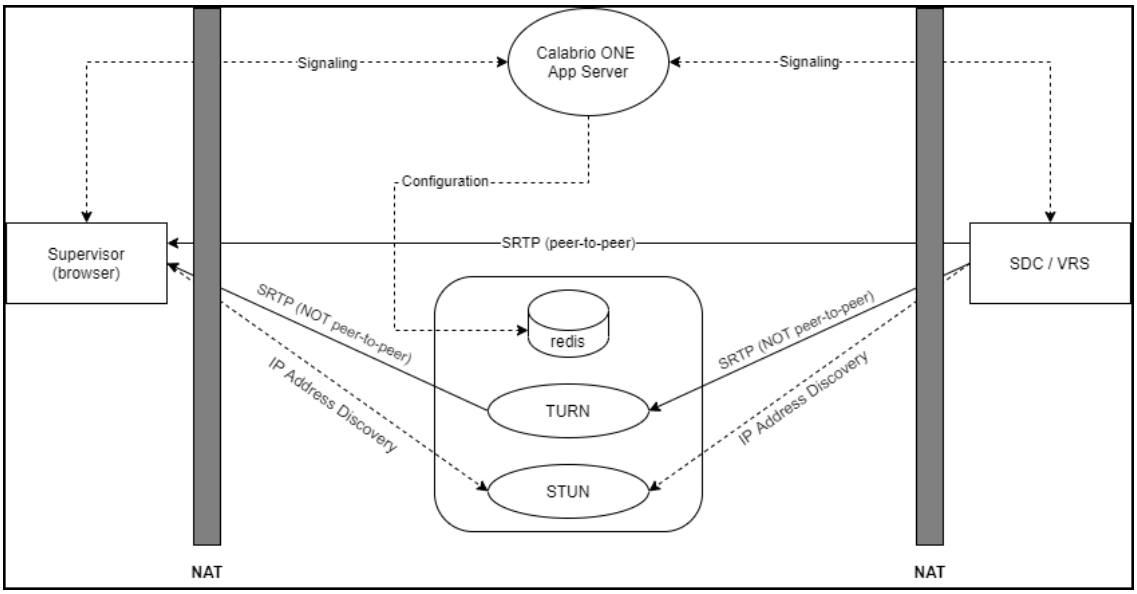


ניטור מסך חי של שולחן עבודה חכם



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

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- WFO Webex
SRTP (עמית לעמית)	49152–65535	UDP	מדיה קולית וחזותית

חיבור	יציאות	פרוטוקול	הערות
SRTP (לא עמית לעמית)	49152–65535	UDP	מדיה קולית וחזותית
גילוי IP כתובות	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 **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 **Webex WFO** מזהה סוכנים באמצעות שולחן עבודה חכם

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.

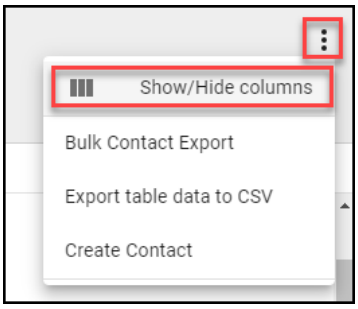
ביצוע שיחת בדיקה

1. בצע שיחת טלפון משולחן העבודה של סוכן.
2. ב- WFO Webex, 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.

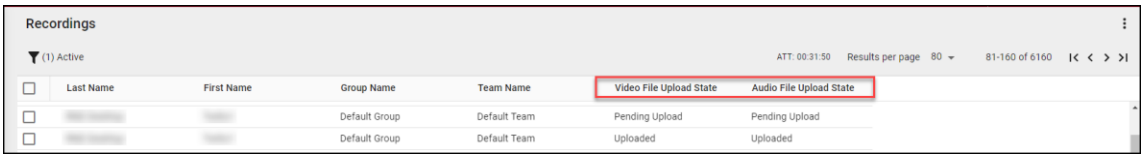
אם החלונית Screen Recording אינה מופיעה או ריקה, ודא שחוסם הפריטים המוקפצים בדפדפן מושבת.

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 Smart Desktop 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- **WFO Webex**

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 להלן.

- 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 אל

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

- העלאה מושהית באמצעות זרימות עבודה QM - באפשרותך לקבוע תצורה של תהליך זה כך שיתבצע לאחר שעות העבודה. הקלטות שמע ו / או מסך מועלות בזמן מוגדר. לאחר העלאת ההקלטות שלך, תוכל להוריד אותן לפי דרישה. השתמש בדף 'ניהול זרימת עבודה' ב'ניהול יישומים' כדי לבצע העלאות מושהות.

- העלאה מיידית באמצעות הגדרות ההעלאה בשלבים האזוריות של Webex WFO Data Server – אם יש חשש לרוחב פס באינטרנט, גישת העלאה בשלבים יכולה להפחית את תעבורת ה-WAN החיצונית במהלך שעות העבודה. אפשרות זו דורשת ממך לקבוע את תצורת הגדרות ההעלאה בשלבים של Cisco Data Server (ראה הגדרת תצורת שרת הנתונים והגדרת תצורה של העלאה בשלבים לקבלת מידע נוסף). תהליך זה מבטיח שהשיחות יועברו מהמחשב לאחסון מקומי במהלך היום. בשעה מוגדרת לאחר שעות העבודה, ההקלטות מועלות. לאחר העלאת ההקלטות שלך, תוכל להוריד אותן לפי דרישה. קבע את התצורה של "הגדרות העלאה מדורגת של שרת נתונים אזורי" בדף תצורת שרת נתונים בניהול יישומים כדי לבצע העלאות בשלבים.

שרתי לקוח רזים

הערה תומך ב- Citrix XenApp המותקן רק בשרת Windows נתמך.

בעת שימוש בשרת לקוח רזה, הערה:

- לקוחות רזים המשתמשים בשולחן העבודה החכם דורשים הפעלה של שולחן עבודה מרוחק כדי ללכוד את כל נתוני המשתמש (שמע, מסך והקלטת שולחן עבודה). אם לא קיימת הפעלה של שולחן עבודה מרוחק, התקן את Smart Desktop בשולחנות העבודה של הסוכן כדי ללכוד את כל נתוני המשתמש בשולחן העבודה בזמן שהמשתמש מחובר.
- קבעו תצורה של זרימות עבודה לשימוש בהעלאה מיידית הן עבור המסך והן עבור הקול כדי להבטיח שכל ההקלטות נגישות.
- אם אתה משתמש ב-Smart Desktop למטרות הקלטה, שרת Thin Client דורש משאבי שרת נוספים עבור הקלטות מסך. דרישות המשאבים ישתנו בהתאם לתכנון בפועל ועשויות לדרוש כמה תכנוני חומרה מפורטים ש-Cisco צריכה לבדוק לפני הפריסה.
- אם אתה משתמש בתמונה וירטואלית ויש לה גישה לכרטיס ממשק הרשת המקומי שלך, באפשרותך להשתמש בשולחן העבודה החכם להקלטה בצד הסוכן.

התקנת Thin Client Server

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

השתמש בהגדרות הבאות הדרושות לתמיכה בפונקציות הקלטת שמע ומסך והקלטה ב- WFO Webex:

אזור	התחשבות
דפדפן	■ כלול דפדפן נתמך בפריסות שרת לקוח רזה. שרתי לקוח רזה חייבים לכלול דפדפן נתמך כדי לגשת WFO -Webex. ■ פרסם את הדפדפן באופן מקומי לכל שרת. ■ ודא שהגדרות האבטחה של הדפדפן מאפשרות למשתמשי קצה להשמיע הקלטות דרך לקוח רזה.
הפעלות	הגבל את מספר ההפעלות הבו-זמניות לכל משתמש להפעלה אחת.

אזור	התחשבות
לקוח שולחן עבודה חכם	■ עבור שירותי לקוח של Citrix, עליך להתקין גם את שולחן העבודה החכם לקוח בשרת לקוח רזה, כדי להקליט פעילות שולחן עבודה של משתמש (Desktop Analytics) ושיחות טלפון, באמצעות טלפון רך נתמך. ■ לקוח שולחן העבודה החכם מתחבר לפלטפורמת WFO Webex באמצעות הכניסה הייחודית של המשתמש.

התקנה

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

התקנת שולחן עבודה חכם

Webex ניתן להתקין את שולחן העבודה החכם של WFO 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 את התוכנה באופן אוטומטי. אם צוות האריזה שלך מנהל גירסאות שולחן עבודה או את Microsoft Endpoint Configuration Manager והם מפריעים לעדכונים האוטומטיים Cisco , יכולה לכבות את תכונת העדכון האוטומטי והצוות שלך יכול להוריד גירסה חדשה של התוכנה כל שלושה עד שישה חודשים ולפרוס אותה באמצעות דחיפת חבילה.

- הצוות שלך יכול לשנות את השאילתות בתוכנת Microsoft כך שלא ינהלו 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 Webex WFO גרסה 11.5 מקומית לענן, WFO Webex אז אתה צריך שלוש מכונות בדיקה. מחשב אחד מיועד להתקנה ידנית. המכונה השנייה מיועדת להתקנה אוטומטית במכונה נקייה. המחשב השלישי מיועד לגרסה 11.5 הקיימת 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 WFO גירסה Webex 11.5 לפני התקנת Webex WFO Cloud.

- אם הארגון שלך מחליף ספקים מפתרון אחר לניהול מעורבות כוח עבודה (WEM) (כגון Verint או Nice) ל- WFO Webex, עבוד עם צוות ה- IT שלך כדי להסיר את התקנת התוכנה המקורית במחשב בדיקה שלישי ולפרוס את החבילה האוטומטית שנבנתה על-ידי הצוות שלך.

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 ל- WFO Webex באמצעות אישורי מנהל מערכת.
2. בדף הורדות (ניהול יישומים > ניהול > גלובלי > הורדות), לחץ על הקישור למתקין שולחן העבודה החכם של Webex WFO. Calabrio ONE 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 מספקת יישום Snap-in של תוכנית המאפשר לך להשתמש במדיניות הקבוצתית Microsoft Management Console כדי להגדיר אפשרויות שונות, כולל אפשרויות קבצי Script. עיין בקודי החזרת התקנה בדחיפה לפי הצורך לאחר דחיפת הלקוח.

פריסת שולחן עבודה חכם באמצעות **GPO**

1. היכנס כדי 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.

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 סיסקו

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:

מזהה אירוע	תיאור
8080	התקנה מוצלחת
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

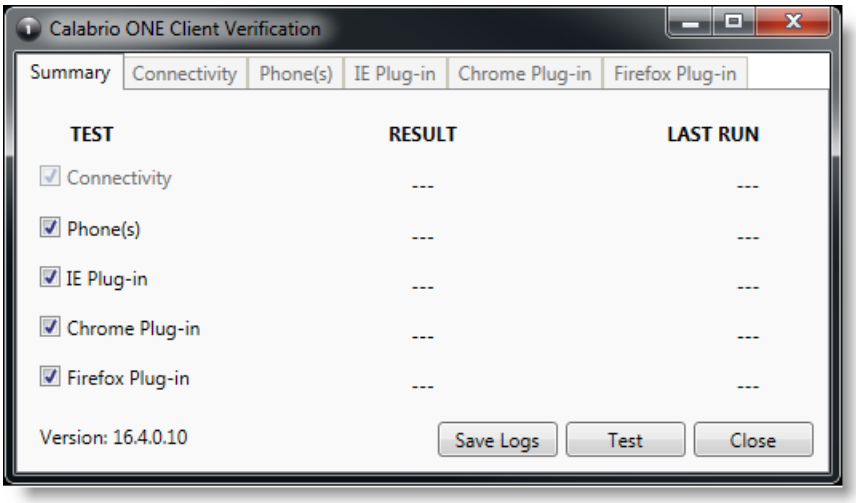
כלי אימות הלקוח בודק את מחשב הלקוח כדי לוודא שהקישוריות עם השרתים והטלפון מתאימה להפעלת שולחן עבודה חכם. הוא מותקן כאשר שולחן עבודה חכם מותקן. הכלי מריץ בדיקות שונות ומדווח על תוצאות כמעבר או ככישלון.

הפעל את כלי אימות הלקוח

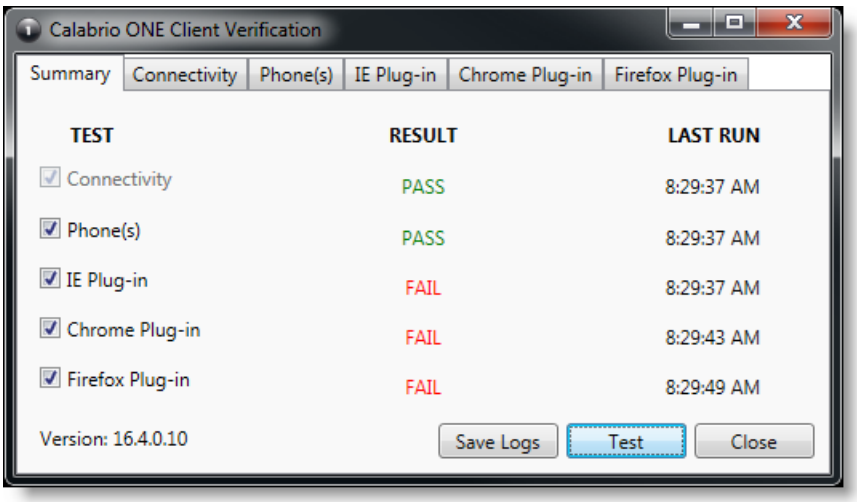
1. לאחר התקנת Smart Desktop, נווט אל התיקיה הבאה במחשב הלקוח:

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

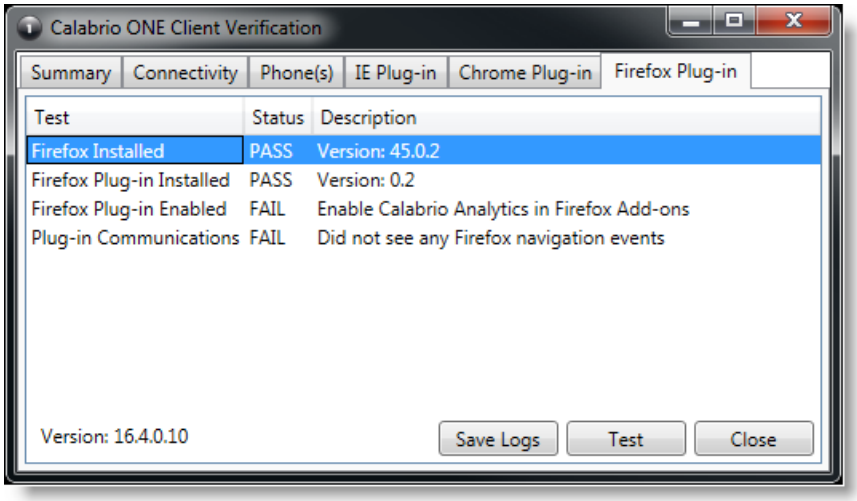
2. לחץ פעמיים על **ClientDiag.exe**. כלי אימות הלקוח מופעל.



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



5. לכל בחינה יש כרטיסייה שבה מוצגים פרטי הבחינה. אם הבדיקה נכשלת, הפרטים בכרטיסייה 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 פקדי WFORecording וכברירת מחדל נמצא תחת 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 זה לקבלת תצורות נוספות של שרת נתונים ספציפיות 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:

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

לקבלת דרישות שימוש בנמלים, ראה שימוש WFO

בנמל.

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 כדי 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 ל- WFO Webex 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 אשר 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 התצורה. 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.

משתמשי Cisco Unified Call Manager

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 WFO Webex 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.

להסרת

הנושאים הבאים מתארים כיצד להסיר Webex ההתקנה של רכיבי WFO.

הסרת ההתקנה של שולחן העבודה החכם Webex WFO

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 מספקת יישום Snap-in של תוכנית המאפשר לך להשתמש במדיניות הקבוצתית Microsoft Management Console כדי להגדיר אפשרויות שונות, כולל אפשרויות קבצי Script.

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.

דיאגרמות זרימה של העברת נתונים

נושא זה כולל דיאגרמות הממחישות את הדברים הבאים:

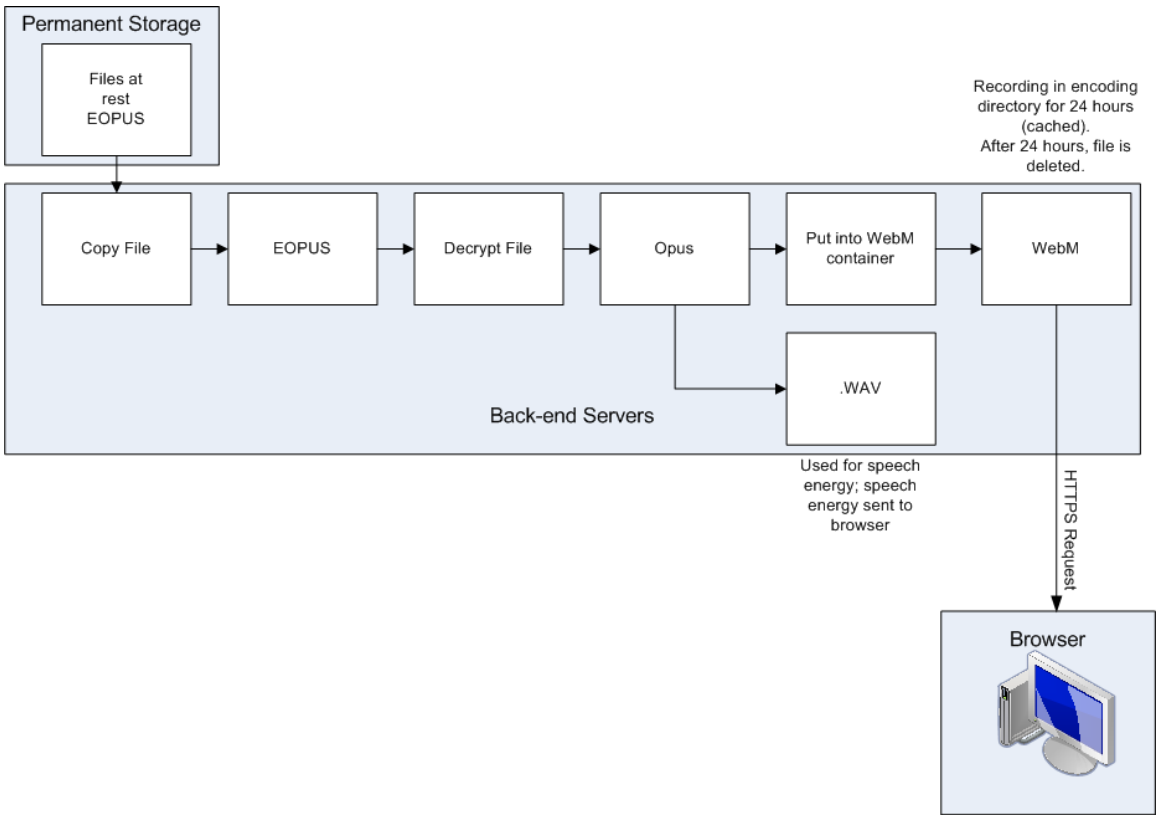
- Webex לכידה והשמעה של הקלטת WFO
- Webex זרימת נתונים של WFO Analytics
- Webex זרימת נתוני אחסון של WFO
- Webex הצפנת הקלטה WFO
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

הקלטה, לכידה והשמעה של דיאגרמות זרימת נתונים

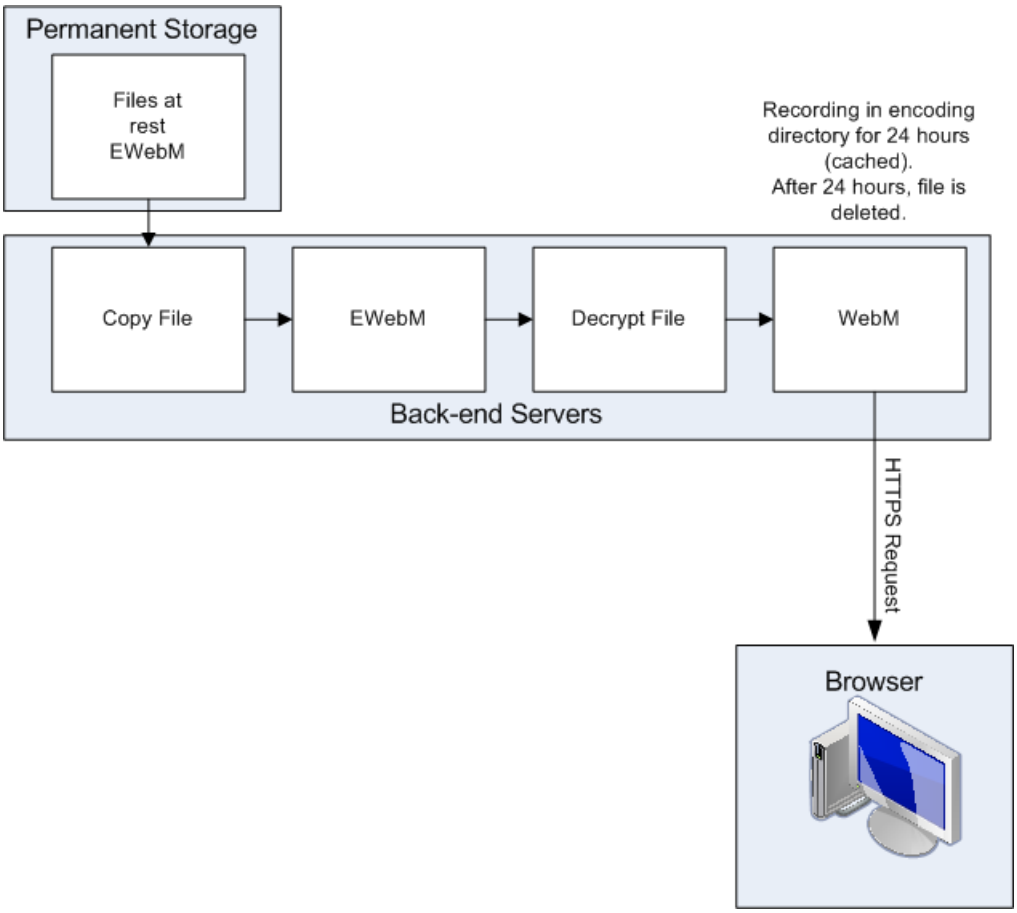
נושא זה מתאר את התהליך של הפעלת הקלטות אנשי קשר.

דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת שמע

במהלך ההפעלה, קבצי הקלטת שמע ומסך מועתקים מאחסון קבוע וממוקמים באחסון רשת ענן מאובטח, מפוענחים ומעובדים להפעלה. הקבצים מפוענחים ומאובטחים בו זמנית באמצעות אחסון רשת ו-HTTPS.


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

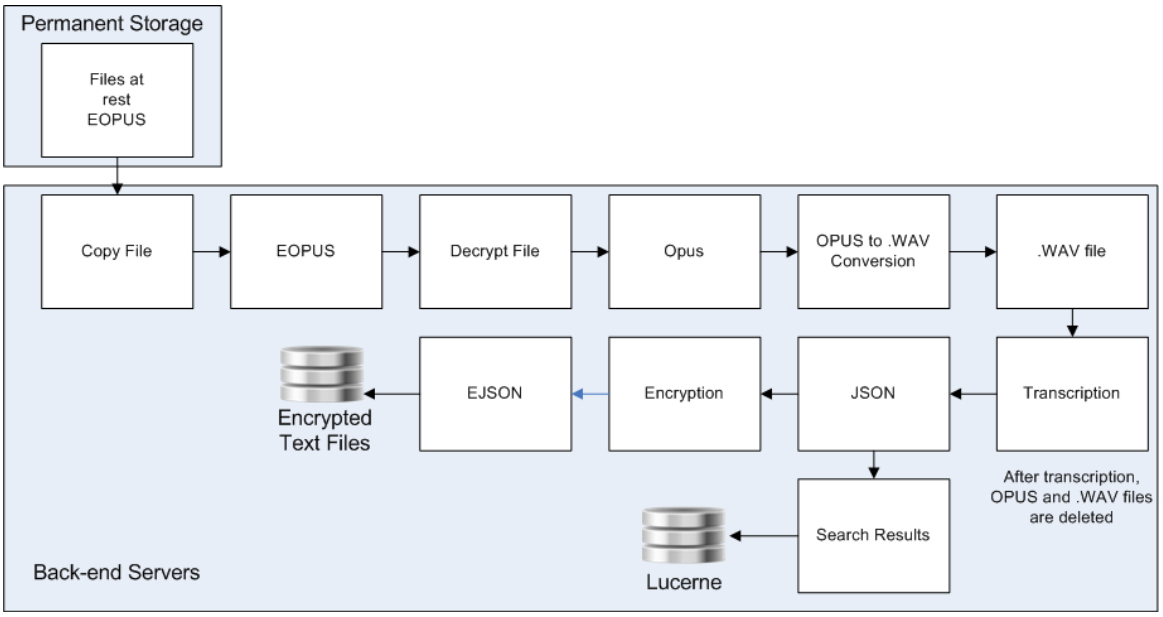
דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת מסך



דיאגרמת זרימת נתונים של Analytics

נושא זה מתאר את זרימת הנתונים לעיבוד נתוני Analytics.

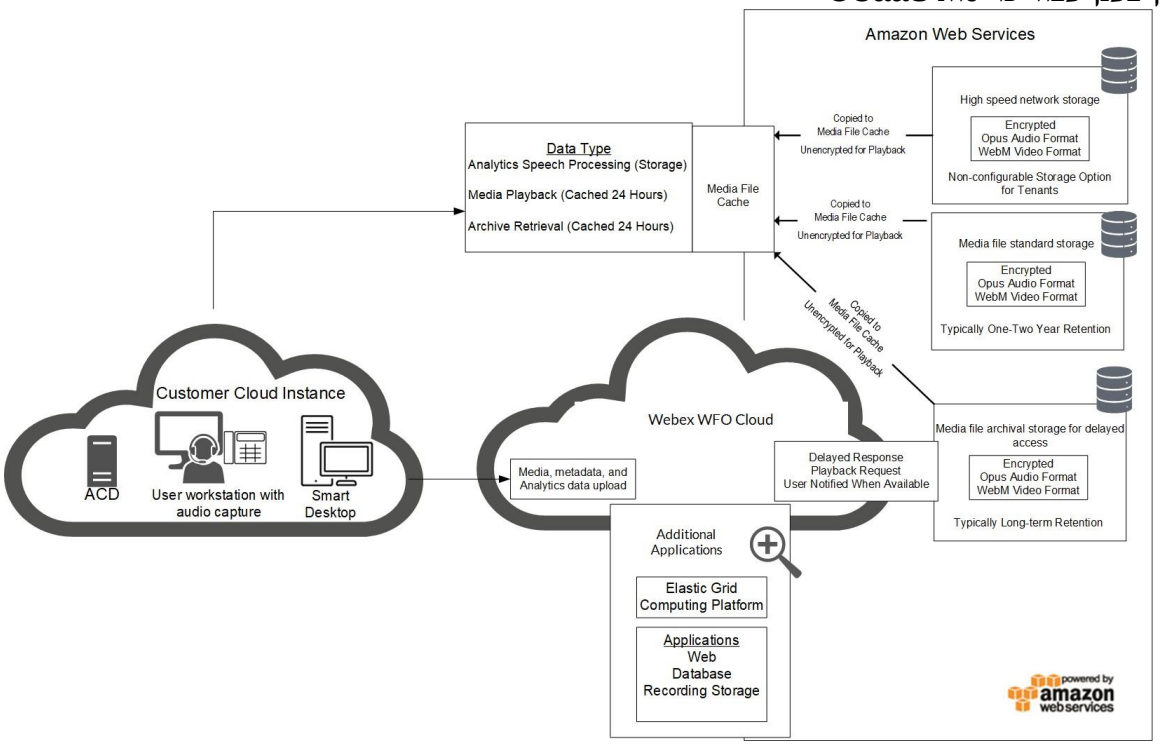
דיאגרמת זרימת נתונים של ניתוח תמלול דיבור



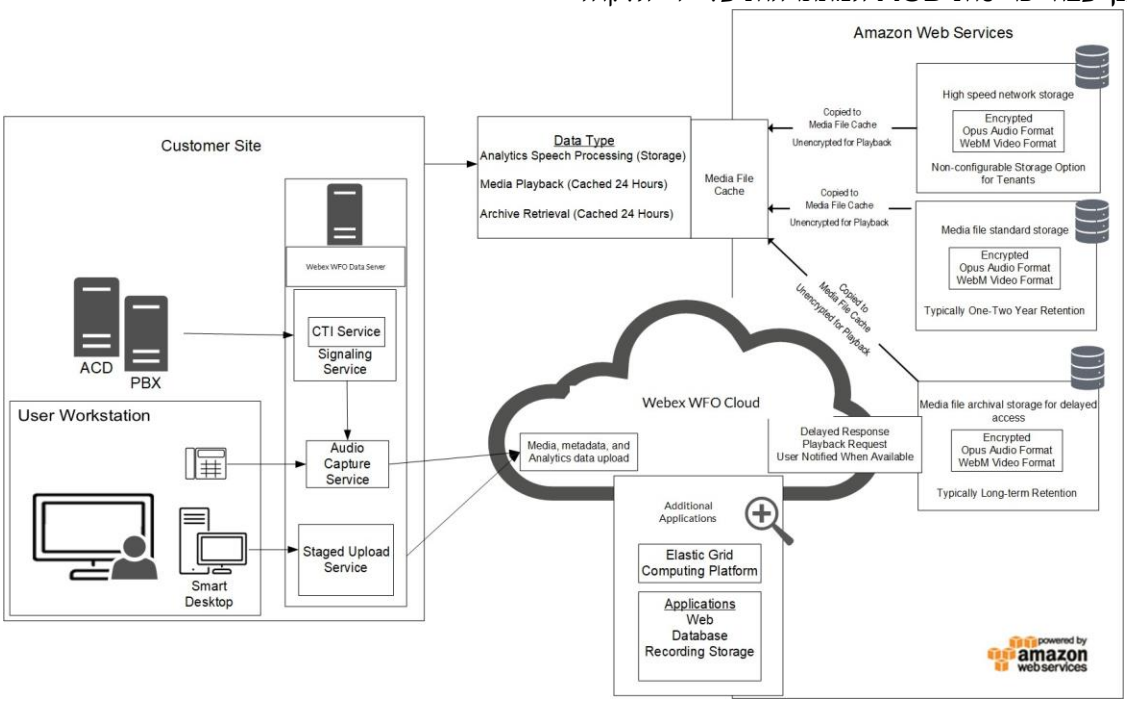
דיאגרמות זרימת נתונים של אחסון בענן

נושא זה מתאר את זרימת הנתונים עבור אחסון נתוני אנשי קשר ב- WFO Webex עבור CCaaS ופריסות המתארחות על-ידי הלקוח.

אחסון בענן עבור פריסות CCaaS

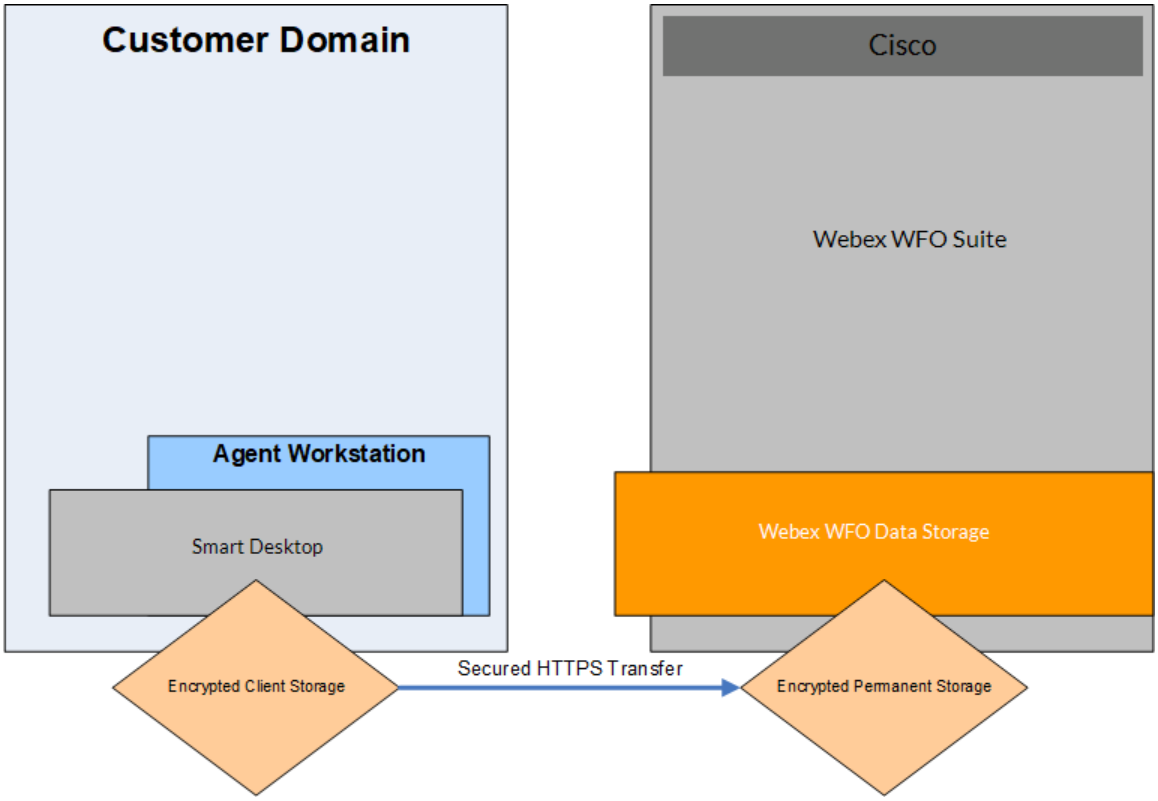


אחסון בענן עבור פריסות ACD המתארחות על-ידי הלקוח



הצפנת הקלטה

התרשים הבא מתאר את הצפנת ההקלטות ב- WFO Webex.



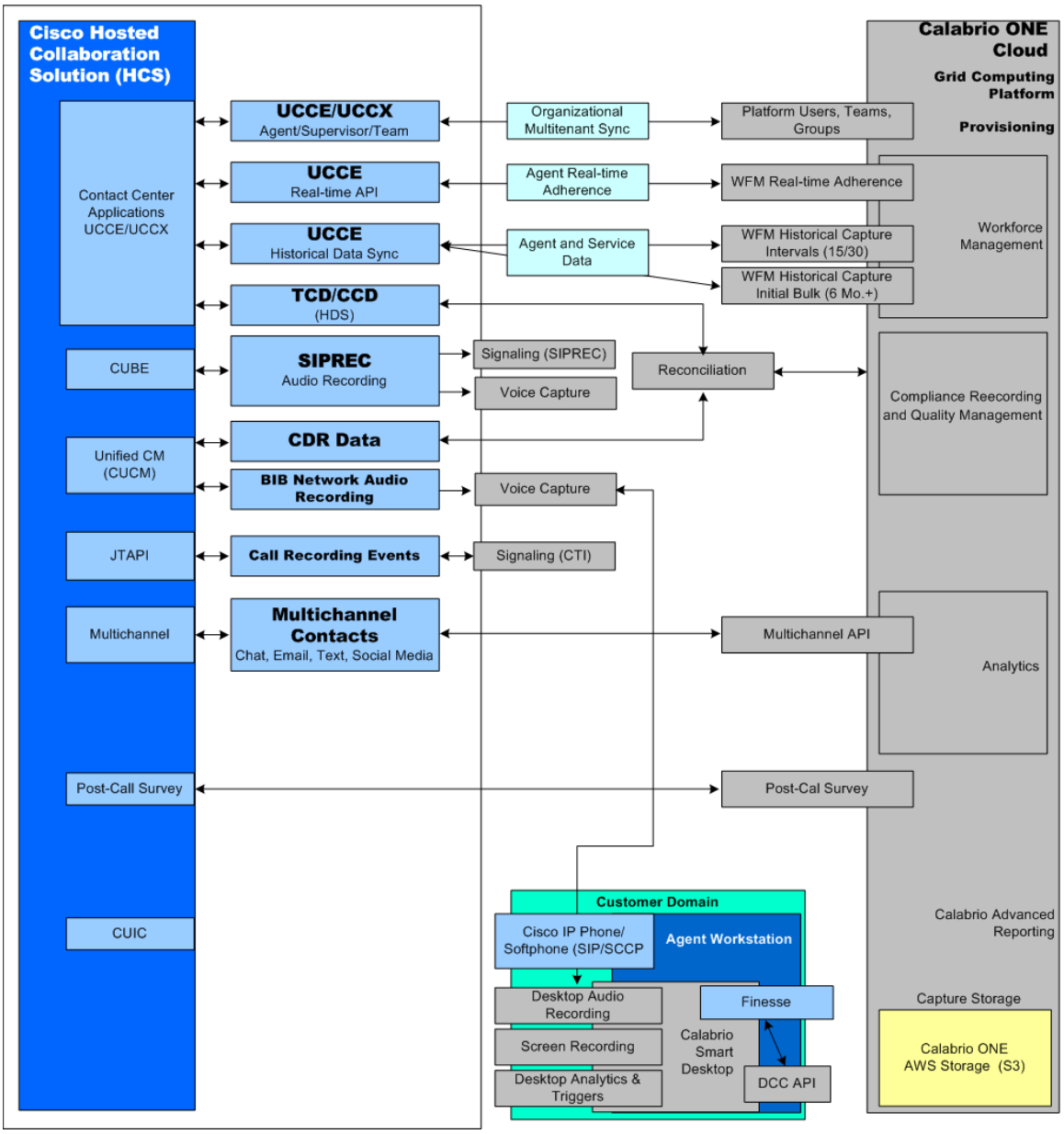
כל הנתונים מוצפנים ומועברים באמצעות HTTPS/SSL מאובטח מהנחת הלקוח ל-WFO Webex לצורך עיבוד ואחסון.

בפריסות ענן, שיטת ההצפנה הזמינה היא RSA-2048 (עם מפתחות אסימטריים) ו- AES-256 עבור מדיה שהוקלטה על-ידי WFO Webex.

בפריסות ענן של Webex WFO, רק הדייר (לא Webex WFO Cloud Operations) שולט במפתחות המשמשים להצפנת הקלטות, ומפתחות אלה מאוחסנים במסד הנתונים של הדייר. בנוסף, שכבה שנייה של הצפנה מוטמעת Webex WFO, שגם Webex WFO Cloud Operations אין גישה אליה.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

פלטפורמת WFO Webex משתלבת עם Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) עבור Unified CCE באותו אופן שבו היא משתלבת עם פתרון Unified CCE יחיד של Cisco. Webex- WFO יכול להתחבר למופעים בודדים של Cisco HCS Unified CCE כדי ליצור פתרון מרובה דיירים. כל חיבור הוא ספציפי ללקוח המיועד, ומפולח משוכרים אחרים. שרת הנתונים WFO Webex יכול להתחבר למופעים מרובים של Cisco Unified CCE כדי לסנכרן מידע על סוכנים, מפקח וצוות באופן עצמאי לפי לקוח.



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 ב SRTP בשיטות הלכידה הבאות בלבד:

- חבילת 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)	SCCP הודעות מחוץ לשולחן העבודה
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	ג'אבר (SIP/SCCP)	מרחרח הודעות SIP/SCCP מחוץ לשולחן העבודה
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	טלפון קשיח Cisco IP (SIP/SCCP)	מרחרח הודעות SIP/SCCP מחוץ לשולחן העבודה
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	ייבוא אוטומטי	API CWCC Analyzer	סקר CWCC Analyzer עבור CDR לאחר שיחה ועיבוד לאחר שיחה
ACME	שער	SIPREC	נרשם עם ACME עבור SIPREC

פלטפורמה	שיטת לכידה	איתות	תיאור איתות
	(ACME מנות)		איתות
סונוס	שער (SONUS)	SIPREC	נרשם עם SONUS לאיתות SIPREC

שיטות לכידת קול של **Cisco**

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	מנטר 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
שולחן עבודה חכם לקוח – Cisco IP טלפון (דייזי כבול)	SIP/SCCP	מנטר 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 מ Cisco קובייה	כן (חכם לקוח שולחן עבודה)	לא

שיטת לכידה	איתות	תיאור	מדיה יובל	שולחן עבודה חכם לכידת מסך	שמע חי צג
מגע גורף ייבוא	מבוסס API	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
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	Kafka CTI	Webex WFO רישומי פלטפורמות עם חמש9 קפקא אירועים API	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – פוסט התקשר ל- 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 מחשב שולחני פלוס	צג SIP/SCCP הודעות כבויות	זרם מדיה שנתפסו	כן (חכם שולחן עבודה	כן (חכם שולחן עבודה

- (ADP) שולחן עבודה/סופטפון לקוח) לקוח) באמצעות

סוג לכידה	איתות	תיאור	זרם מדיה	מסך שולחן עבודה חכם ללכוד	שמע חי צג
	Kafka CTI		ישירות על שולחן עבודה – פוסט התקשר ל- CDR ו- פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא אירועי שיחה		WebRTC
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	סוכן Five9 שולחן עבודה ארגז כלים - (ADT) Kafka CTI	מנטר SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – פוסט התקשר ל- 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	חמשJava 9 נציג שולחן עבודה- Kafka CTI	מנטר SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – פוסט התקשר ל- CDR ו- פיוס עיבוד עריכה ו	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC

הוספת אירועים

מבוסס על קפקא

שמע חי צג		מסך שולחן עבודה חכם	תיאור	סוג לכידה	איתות
			אירועי שיחה		
לקוח שולחן עבודה חכם	ייבוא Five9 VCC	שילוב ענן Five9/Webex WFO לייבוא הקלטות שמע של Five9 VCC לענן Webex WFO	לא ישים – ייבוא בלבד	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	אין

הקלטת שער סונוס

Cisco תומכת 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 יפעל עם QM. הדבר מאפשר QM ליישב שיחות מול רשומות CDR Cisco Unified CM. 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 המשמש את 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 SMM הנכנס Unified CM. ראה דוגמה של כללי SMM נכנסים לקבלת Unified CM לקבלת מידע נוסף.

   b. הוסף את כללי ה-SMM היוצא Unified CM. ראה דוגמה לכללי 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 את SIPREC עבור יציאת SIp Sig באזור שמכיל את תא המטען Unified CM שלך.

3. השתמש ב-Sonus CLI או Navigator כדי ליצור קבוצת Sip Trunk עבור שרת Sonus SIPREC של QM. הקצה את קידומת IP הכניסה לכתובת IP של מכונת QM שבה 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 הטיפול בהודעת איתות של תא המטען Unified CM שלך.

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

   c. הקצה RECORDER_OUTBOUND SMM 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 קידומת IP הכניסה לכתובת IP של מכונת QM שבה פועל "שירות ניטור והקלטה של Sonus SIPREC".

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 Sonus SIPREC QM 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 UCM_INBOUND sipAdaptorProfile כלל applyMatchHeader 1 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 UCM_INBOUND sipAdaptorProfile כלל 1 קריטריון 2 שם כותרת Cisco-Guid

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

הגדרת פרופילים המסמנים UCM_INBOUND sipAdaptorProfile 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 header 1שדה מידעערך

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

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

הגדרת פרופילים המסמנים UCM_INBOUND sipAdaptorProfile כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

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

הגדרת פרופילים המסמנים UCM_INBOUND sipAdaptorProfile כלל 2 החלMatchHeader אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 1 סוג הודעה

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

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 1

תנאי הודעה קיים

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 2 כותרת סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 2 שם כותרת מאת מאת

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

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 3 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 3 תנאי משתנה קיים

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 3 משתנה משתנה מזהה var1

פרמטרים מסמנים פרופילים	sipAdaptor	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1 סוג

הגדרת פרופילים, איתות פעולה,

הוסף	sipAdaptor פרופיל	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1

הגדרת פרופילי איתות

sipAdaptorParamType	sipAdaptor פרופיל	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1

הגדרת פרופיל משתנה סוג איתות

הגדרת פרופילי איתות	sipAdaptor	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1 מ

var1

פרמטרים מסמנים פרופילים	sipAdaptor	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1 מ

הגדרת פרופילים המאותתים על

CISCO-GUID	sipAdaptor פרופיל	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1 כדי להקליד

לבצע

הגדרת פרופילים המאותתים על	sipAdaptor פרופיל	UCM_INBOUND	כלל	2	פעולה	1

מבצע Commit מופעל

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

להגדיר

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptor פרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptor פרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 1

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 איתות 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 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 1 כותרת הודעה 1 פרופילסוגי הזמנה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 2 כותרת כותרת sipAdaptorProfile

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptor שם כותרת הפרופיל

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

הגדרת פרופילים המאותתים על מצב כותרת sipAdaptorProfile

נעדר UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 2 הודעה message סוגי בקשות

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 המסמנת sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 3 ממשתנה 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 המאותתים 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 4 regexp matchInstance 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 5 regexp matchInstance 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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 מתוך 000000000 value

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 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 regexp

מחרוזת^

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

הגדרת 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 המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 9

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 פעולה Regpredel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 למשתנה סוג

הגדר פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 ל

variableValue var3

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

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

הגדר מ sipAdaptor פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	10	סוג
הגדר את פעולת איתות פרופילים						
לצרף sipAdaptor פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	10	
הגדר ערך סוג איתות של פרופילים						
הגדר ע sipAdaptor פרופיל -	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	10	מ
הגדר משתנה מסוג איתות פרופילים						
הגדר פ sipAdaptor פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	10	מ
משתנה Value var2						
הגדר מ sipAdaptor פרופיל	UCM_OUTBOUND	כלל	2	פעולה	10	ל
הגדר את פעולת איתות פרופילים						
לצרף sipAdaptor פרופיל	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	10	אֶל
הגדר מ sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	11	סוּג
משתנה Value var3						
הגדר מ sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	11	
הגדר פרופילים המאותתים						
משתנה sipAdaptorProfile Value var2	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	11	מִן
הגדר משתנה איתות פרופילים						
הגדר פ sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	11	מִן
פעולות						
הגדר מ sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	11	אֶל
הגדר פרופילים המאותתים						
משתנה sipAdaptorProfile Value var2	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	11	אֶל
הגדר איתות פרופילים						
sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	12	סוּג
sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	12	
sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	12	מִן
sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	12	מִן
sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	12	אֶל

משתנה סוג						
הגדר פרופיל משתנה Value var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	12	אֶל
הגדר מסוג איתות פרופילים הגדר את פעולת איתות פרופילים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	13	סוּג
לצרף הגדר ערך סוג איתות של פרופילים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	13
הגדר עם משתנה מסוג - הגדר משתנה מסוג איתות פרופילים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	13	מִן
הגדר פרופיל משתנה Value var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	13	מִן
הגדר מסוג איתות פרופילים הגדר את פעולת איתות פרופילים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	13	אֶל
לצרף הגדר משתנה מסוג איתות פרופילים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	13	אֶל
הגדר פרופיל משתנה Value var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	14	סוּג
הגדר מסוג איתות פרופילים הגדר פרופילים המאותתים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	14
משתנה Value var2 הגדר כותרת איתות פרופילים	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	14	מִן
הגדר פרופיל משתנה להוסיף	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	14	מִן
setProfiles signaling פרופילים headerPosition	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	14	אֶל
שנקבע מסוג איתות פרופילים משתנה	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	14	אֶל
הגדר פרופיל משתנה Value var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	15	סוּג
הגדר אותות פרופיל	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	15
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	15
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	15	מִן
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	15	מִן
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	כְּלָל	2	פְּעוּלָה	15	אֶל

הקלד כותרת

הגדר פרופילים המאותתים כלל UCM_OUTBOUND של 2 sipAdaptorProfile פְּעוּלָה 15 להעריך את Cisco-Guid

לְבַצֵעַ

הגדר פרופילים המאותתים של UCM_OUTBOUND sipAdaptorProfile מצב מאופשר commit

דוגמה לכללי SMM יוצאים עבור המקליט

להגדיר

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile פְּעוּלָה 1 הכל applyMatchHeader

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile פְּעוּלָה 1 הודעת פרופילסוגי הכל sipAdaptor

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile פְּעוּלָה 1 הודעת פרופילמצב גוף sipAdaptor

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile messageBody regexMatch כְּלָל 1 קריטֶריוֹן 2

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch פְּעוּלָה 1 regexpstring=cisco-guid 2

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile כלל 1 פעולה 1 סוג הודעהגוף 2 קריטֶריוֹן 1

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 regstore

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

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך messageBodyValue הכל

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

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

הגדרת פרופילים המסמנים RECORDER_OUTBOUND sipAdaptorProfile כלל 1 פעולה 1

מחרוזת cisco-guid" regexp=.*? (?=; תג)"

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה regexp 1 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 header 4מיקום אחרון

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 הודעה הודעהסוגי בקשה

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2

הקלד כותרת עליונה

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 שם כותרת Cisco-GUID

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 2 תנאי כותרת נעדר

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 1

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מאגר פעולות

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מתוך Type Value

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 מתוך ערך Cisco-GUID

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 2 פעולה 1 למשתנה סוג

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 החלMatchHeader הכל

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 1 סוג הודעה

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 1 הודעה הודעהסוגי הכל

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 2 סוג הודעהגוף

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 2 הודעהמצב גוף regex-match

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 2 messageBody regexp *.=string cisco-guid

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 קריטריון 2 הודעהגוף regexp numהתאמה

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 משתנה סוג פעולה 1

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 מאגר פעולות

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 מתוך Type Value

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1

מתוך ערך Cisco-GUID

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 3 פעולה 1 ל- variableValue var10

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 קריטריון 1 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 קריטריון 1 תנאי משתנה 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 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 regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 למשתנה 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 המסמנים 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 המסמנים 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 5regexp match מופע

אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 6

משתנה סוג

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 sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 8 מתוך Type

Value

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 המאותתים 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 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 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 sipAdaptorפרופיל 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

לסוג משתנה

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 המסמנים sipAdaptorProfile 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 המאותתים sipAdaptorפרופיל 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