אני אני אני אני אני

Cisco

Webex WFO מדריך עיצוב והתקנה

עבור פריסות עם WFM חדש

פורסם לראשונה: יולי 20, 2021
עודכן לאחרונה: 3 באוקטובר 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

תוכן

תוכן 3

מבוא 9

לוקליזציה ושפות נתמכות 11

סקירה כללית 17

מודל פריסה של CCaaS 17

מודל פריסה ACD המתארח על-ידי הלקוח 17

סקירה כללית של אימות 19

זרימת תהליך אימות 19

דרישות מערכת 21

דפדפנים 21

רוחב פס רשת 21

דרישות שונות 21

סביבות נתמכות 21

תוכנת שולחן עבודה 21

.NET Framework 21

דפדפנים 22

תוסף/הרחבה של Desktop Analytics 22

Adobe Acrobat Reader 22

תוכנת שולחן עבודה ולכידת שמע 23

תאימות PCI DSS 23

הפעל את ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' בדפדפן שלך 23

הצפנת קבצים 25

מדיניות סיסמאות 25
פתרונות להמשכיות עסקית 25
שכפול גאוגרפי 25
אזורי זמינות 26
שימוש ביציאות 27
יציאות CCaaS 27
יציאות ACD המתארחות על-ידי הלקוח 28
רכיבי קצה 29
רכיבי שרת נתונים 30
אודות אחסון 35
תצורת מנהל מערכת 35
רמות אחסון 36
הצעות אחסון 37
ייבוא וייצוא של נתונים בצובר 39
ייצוא אנשי קשר בצובר 39
דרישות רישוי עבור ייצוא ליצירת קשר בצובר 42
אחסון קבצי אנשי קשר בכמות גדולה וגישה אליהם 42
רכיבי קצה 44
Webex WFO שרת נתונים 45
Webex WFO ACD שירות סינכרון 47
ACD קישוריות Sync Service 47
Webex WFO שירות לכידת אודיו 48
קישוריות שירות לכידת שמע 48
Webex WFO שירות GIS 48

קישוריות שירות GIS 49
Webex WFO שירות איתות 49
קישוריות שירות איתות 50
Webex WFO שירות העלאה בשלבים 50
רכיב העלאה דו-שלבי 51
קישוריות שירות העלאה בשלבים 51
Webex WFO QM ACD שירות לכידת 51
QM ACD רכיבי שירות לכידה 52
QM ACD רכיב לכידה היסטורית 52
QM ACD רכיב לכידה בזמן אמת 52
QM רכיב לכידת GIS 52
QM ACD לכידת קישוריות שירות 52
Webex WFO WFM ACD שירות לכידת 53
WFM ACD רכיבי שירות לכידה 53
WFM ACD רכיב לכידה היסטורית 53
WFM ACD רכיב לכידה בזמן אמת 53
WFM רכיב לכידת GIS 53
WFM רכיב לכידת WHIT 53
WFM ACD לכידת קישוריות שירות 54
Webex WFO שירות שירותי אינטרנט מקומיים 54
רכיבי שירות שירותי אינטרנט מקומיים 54
Cisco IP Phone רכיב בקרות שירותים 54
פקדי הקלטה פשוטים רכיב API 54
קישוריות שירות שירותי אינטרנט מקומיים 55

התקנת שרת הנתונים 55
דרישות מוקדמות 55
התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד 56
התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים 56
משתמשי מנהל שיחות Cisco Unified 57
שולחן עבודה חכם Webex WFO 58
אודות שולחן עבודה חכם Webex WFO 58
קישוריות לקוח שולחן עבודה חכם 60
דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם 60
חומרת שולחן עבודה 63
שימוש ביציאת שולחן עבודה חכם 63
מטה-נתונים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם 65
לכידת שולחן עבודה חכם דיאגרמות זרימת נתונים 66
בדוק את Smart Desktop 69
ניהול שולחן עבודה חכם 72
שרתי לקוח רזים **75**
התקנת Thin Client Server 75
התקנה **77**
התקנת שולחן עבודה חכם 77
התקנה ידנית 78
התקנה באמצעות GPO 79
שכפול התקנה באמצעות הדמיה שולחנית 79
קודי החזרת התקנה בדחיפה 80
כלי אימות לקוח 81

פקדי הקלטה 82
התקנת שרת הנתונים 83
דרישות מוקדמות 83
התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד 84
התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים 84
Cisco Unified משתמשי מנהל שיחות 85
להסרת 87
הסרת ההתקנה של Webex WFO Smart Desktop 87
הסרת התקנה באמצעות GPO 87
דיאגרמות זרימה של העברת נתונים 89
הקלטה, לכידה והשמעה של דיאגרמות זרימת נתונים 89
דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת שמע 89
דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת מסך 91
דיאגרמת זרימת נתונים של Analytics 91
דיאגרמת זרימת נתונים של ניתוח תמלול דיבור 92
דיאגרמות זרימת נתונים של אחסון בענן 92
אחסון בענן עבור פריסות CCaaS 93
אחסון בענן עבור פריסות ACD המתארחות על-ידי הלקוח 93
הצפנת הקלטה 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
שיטות לכידת פלטפורמה 96
שיטות לכידה נתמכות לפי פלטפורמה 96
הקלטת שער סונוס 100

מבוא

מדריך העיצוב וההתקנה 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 Cisco, עובדי הנדסת מכירות Cisco, שותפים ולקוחות; עם זאתCisco , פיתוח, שיווק, מכירות, ועובדים אחרים ברחבי הארגון יכול גם למצוא את זה שימושי.

לוקלידציה ושפות נתמכות

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

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

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

רכיבים של Webex WFO זמינים בשפות אלה.

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

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

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

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

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

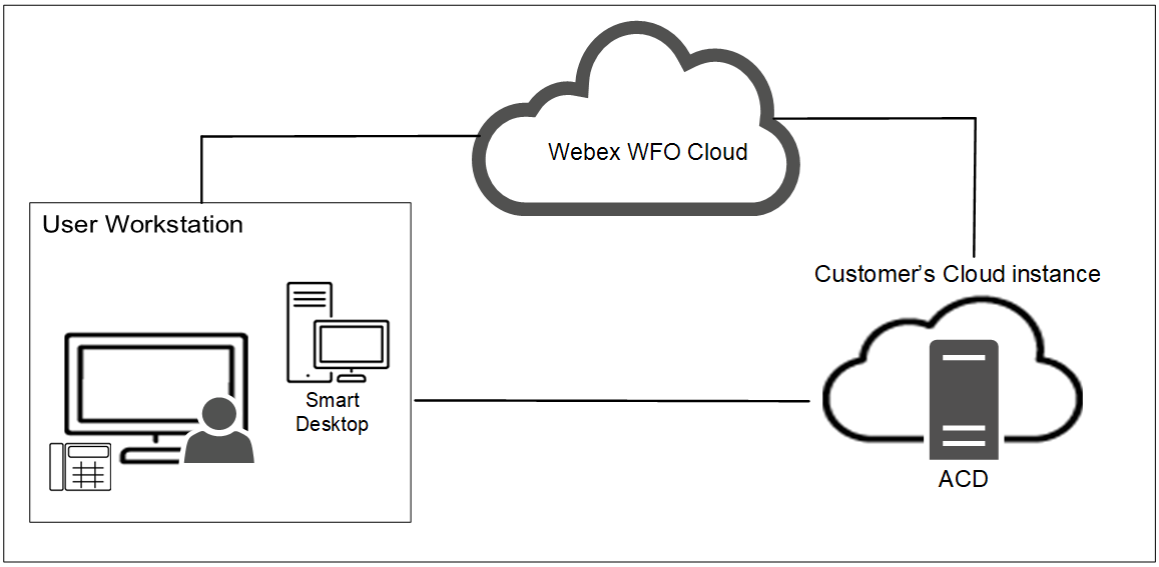
חבילת Webex WFO כולה מתארחת בענן, המופעל על ידי Amazon Web Services ו- Microsoft Azure. הנתונים עוברים בין ענן Webex WFO, תחנות עבודה של משתמשים ו- ACD של הארגון שלך.

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

המידע שנמצא במדריך Webex WFO לתכנון והתקנה של ענן רלוונטי לשני דגמי הענן, אלא אם צוין במפורש אחרת.

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 .



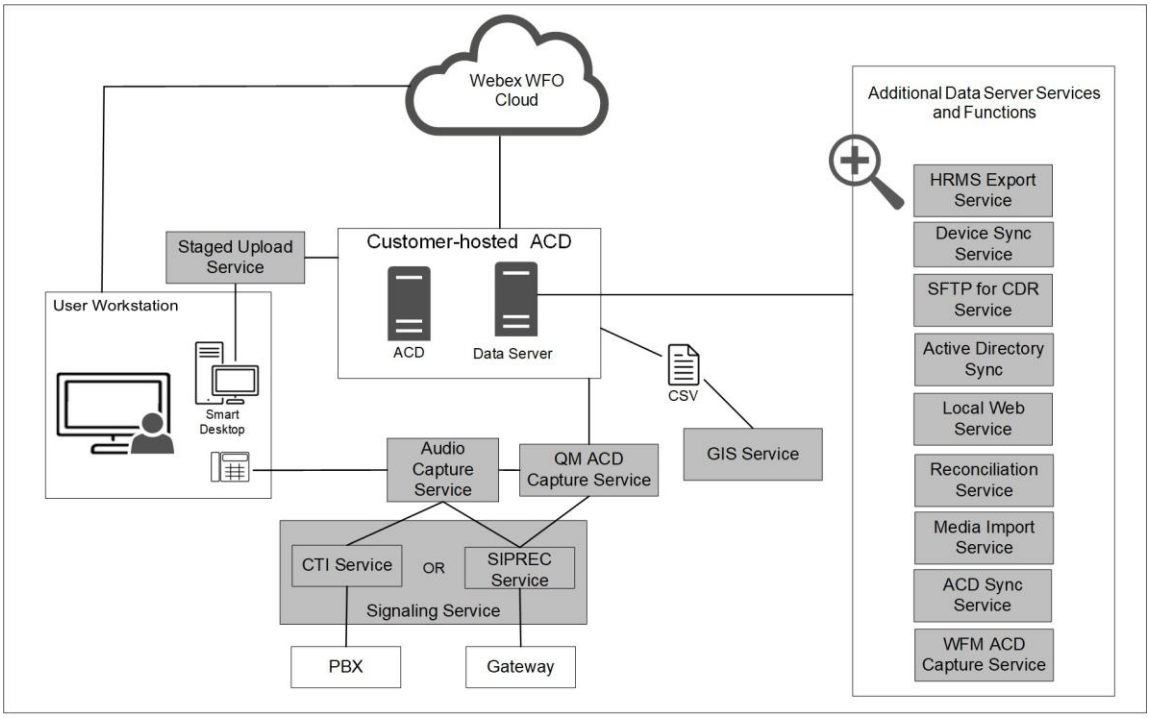
מודל פריסה ACD המתארח על-ידי הלקוח

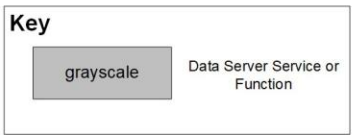
עם ACDs המתארחים על-ידי הלקוח, תשתית ACD שוכנת באתר הלקוח יחד עם שרת נתונים Webex WFO המשמש להעברת נתונים אל ACD המתארח על-ידי הלקוח וממנו. נתוני Webex WFO

שרת ולקוח ACD לאחר מכן מעביר את הנתונים לענן Webex WFO. גלה פרטים ספציפיים יותר

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

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





סקירה כללית של אימות

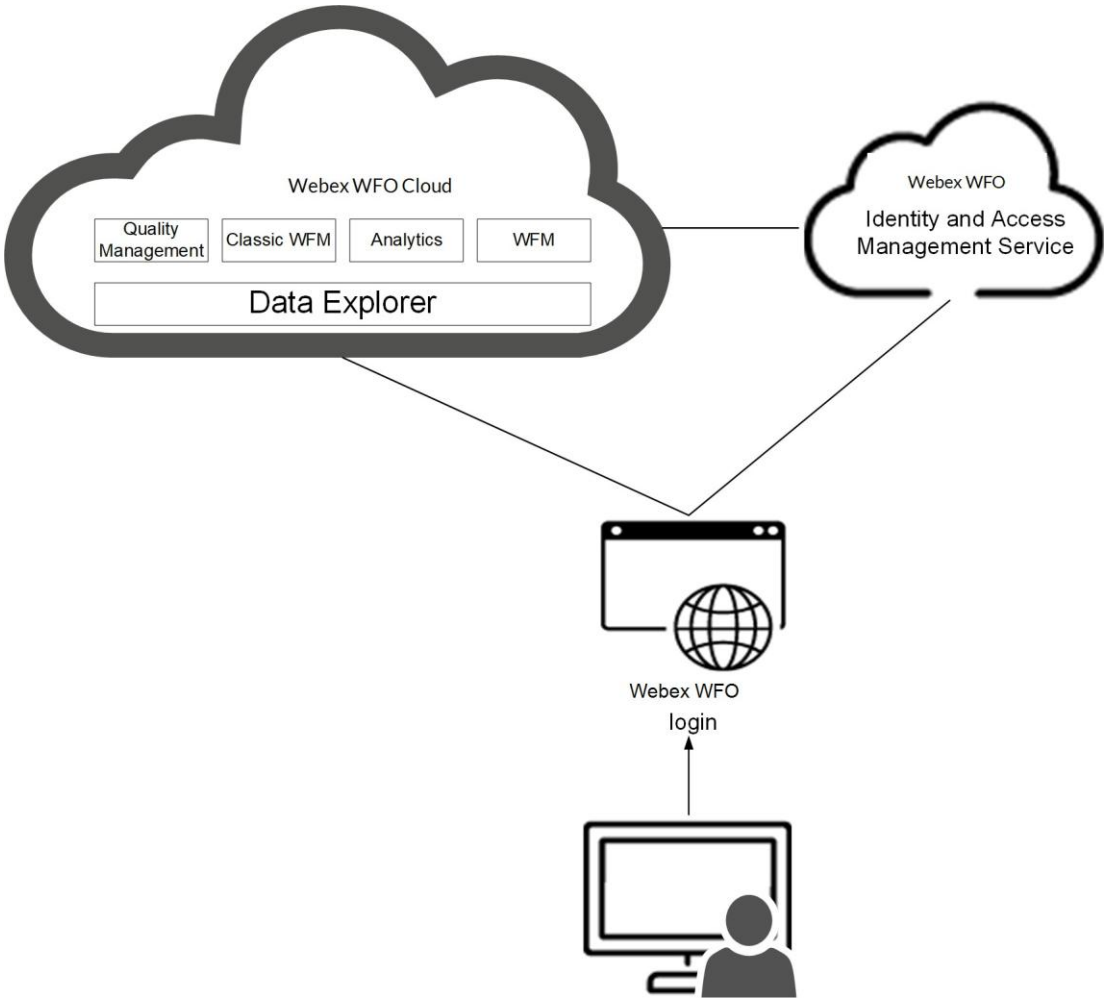
אימות מאמת את זהותו של כל מי שמתחבר אל Webex WFO. Webex WFO מאפשר שתי שיטות לאימות משתמשים במערכת. שיטות אלה הן אימות ברירת המחדל Webex WFO וכניסה יחידה באמצעות Security Assertion Markup Language (SAML). כאשר משתמשים מתחברים, הם עוברים דרך שירות האימות Webex WFO Identity and Access Management (IAM).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

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

זרימת תהליך אימות

שלבים בתהליך האימות

1. משתמש ניגש Webex WFO. 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 בחזרה אל Webex WFO שבו Webex WFO יוצר הפעלה עבור המשתמש.
3. אם למשתמש לא הייתה הפעלה מאומתת, Webex WFO I AM הוא מתבקש להזין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו.
4. בהנחה שכתובת הדואר האלקטרוני שייכת למשתמש Webex WFO 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 שהוגדר על ידי הלקוח.
5. לאחר אימות מוצלח של המשתמש, הוא מתבקש לבחור דייר אם הוא שייך ליותר מדייר אחד, או שהוא מנותב מיד בחזרה אל Webex WFO 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

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

דפדפנים

Webex WFO נגיש דרך האינטרנט, באמצעות גרסאות מודרניות של דפדפני אינטרנט 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 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 העדכני ביותר הנתמך, בקר בכתובת www.cisco.com .

תוכנת שולחן עבודה

.NET Framework

Webex WFO שולחן עבודה חכם דורש .NET Framework 4.5 עבור התכונה 'ניתוח'. אם הוא אינו מותקן, Webex WFO 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 ב- Webex WFO ושולחנות עבודה של סוכנים שבהם מותקן שולחן עבודה חכם חייבים להפעיל את ההרחבה/תוסף הדפדפן 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 שאתה נכנס Webex WFO באמצעות Firefox, אתה רואה תיבת דו-שיח האומרת לך להתקין את Calabrio Browser Extension. בחר אפשר התקנה זו ולחץ על המשך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעל את תוסף **Desktop Analytics** 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 קבצי 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 ששולחן העבודה החכם יבצע 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 ב- TLS v1.2 והוצא 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 שאתה נכנס Webex WFO באמצעות Firefox, אתה רואה תיבת דו-שיח האומרת לך להתקין את הרחבת הדפדפן Calabrio. בחר אפשר התקנה זו ולחץ על המשך. אין צורך בפעולה נוספת.

הפעל את תוסף **Desktop Analytics** 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 Webex WFO שולחן עבודה חכם" במדריך ההתקנה *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 Webex WFO ורכיבי שרת הנתונים האופציונליים 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:

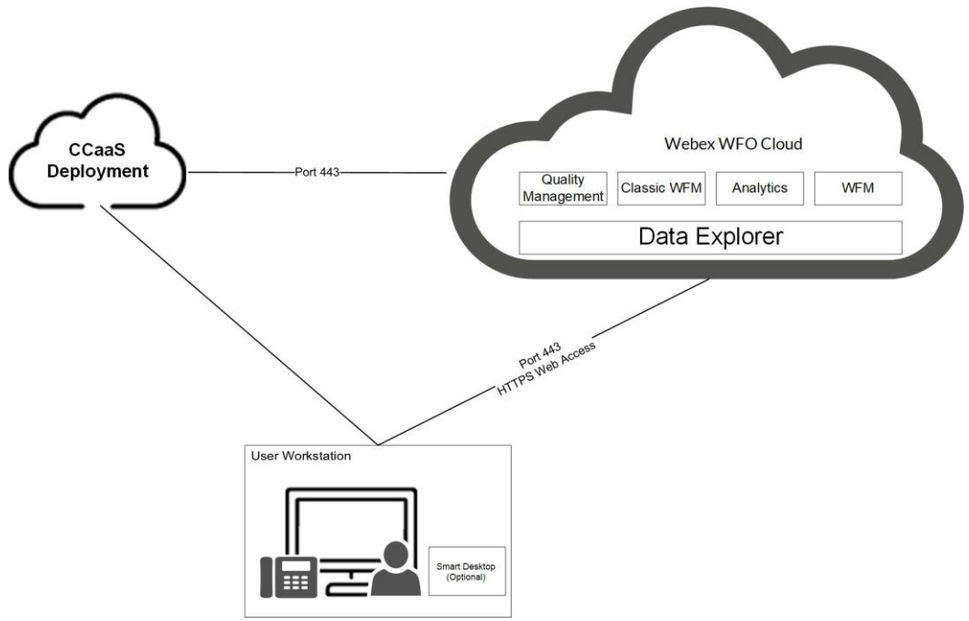
- שולחן עבודה חכם

רכיבי שרת נתונים:

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

פורטים של CCaaS

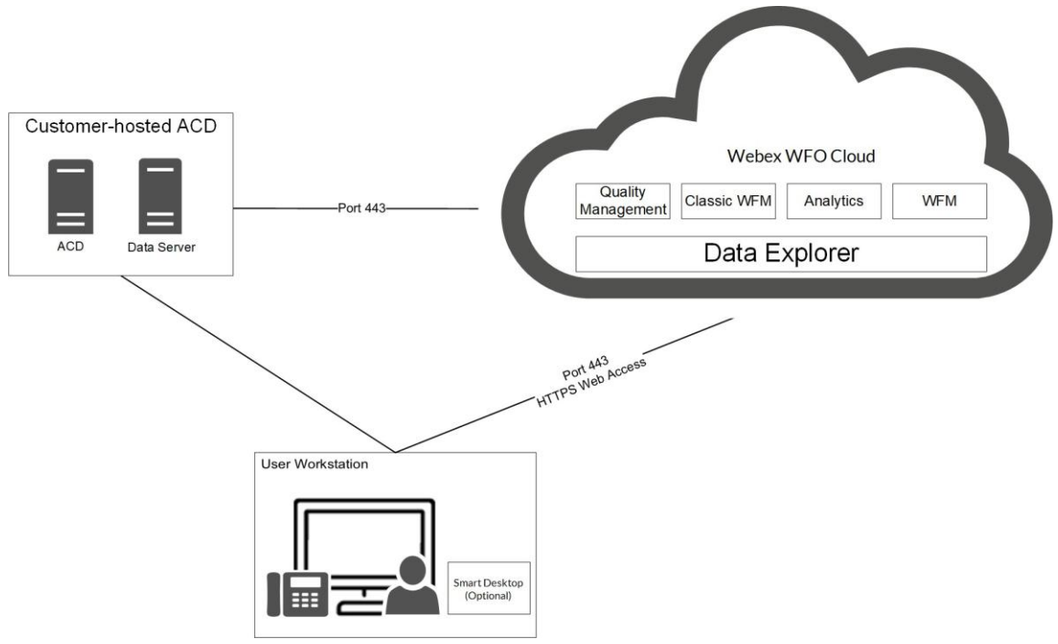
שילובי מודל פריסה של CCaaS דורשים שפורט 443 יהיה פתוח. בקשות מפורט 80 מנותבות לפורט 443 כבקשות HTTPS.



פורטים ACD המאוחסנים על ידי הלקוח

שילובי מודל פריסה המתארח על ידי הלקוח דורשים שפורט 443 יהיה פתוח. בקשות מפורט 80 מנותבות לפורט 443 כבקשות HTTPS.

בנוסף לפורטים 80 ו-443, אינטגרציות פריסה ACD המתארחות על ידי הלקוח דורשות גם פורט 1433 פתוח. פורט 1433 מאפשר חיבור למסד נתונים SQL.



רכיבי קצה

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

רכיבי שרת נתונים

הערות	יַעַד	מקור	לה	יציא
שרת נתונים - ACD סנכרון: אינטגרציות CCaaS				
TCP 443	תקשורת בין אינטגרציות CCaaS לבין ההגדרות הבאות בשרת הנתונים: שרת נתונים אזורי ACD הגדרות לכידה, הקלטה CTI הגדרות שרת איתות ונתונים אזוריים הגדרות לכידה של שרת ACD	—	—	—
שרת נתונים - ACD סנכרון: CUCM הקלטת רשת				
TCP 22	תקשורת בין תצורת SFTP לבין הגדרות ההתאמה של שרת הנתונים האזורי בשרת הנתונים ובשירות החיוב CUCM	SFTP, שרת נתונים	CUCM שירות חיוב	—
TCP 8443	תקשורת בין CUCM AXL לבין שרת הנתונים האזורי ACD הגדרות סנכרון בשרת הנתונים	שרת נתונים	CUCM AXL	—
שרת נתונים - ACD סנכרון: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	תקשורת בין מסד הנתונים של שרת Cisco Unified CCE AW SQL לבין שרת הנתונים האזורי ACD הגדרות סנכרון בשרת הנתונים	שרת נתונים	Cisco Unified CCE AWDB SQL מסד נתונים של שרת	—
TCP 1433 TCP 1434	תקשורת בין מסד הנתונים של שרת HDS SQL ושתי הגדרות ההתאמה של שרת הנתונים האזורי	שרת נתונים	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

יציאה	להשתמש	מקור	יַעַד	הערות
	ושרת הנתונים האזורי ACD הגדרות לכידה על הנתונים שרת		מסד נתונים של שרת	
TCP 42027	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCE CTI (צד א) והגדרות שרת האיתות של ההקלטה CTI על הנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified #שירות_CCE CTI (צד א')	צד A כברירת מחדל אם משתמשים ב-PG1. נמלים יהיו משתנה בהתאם ל-PG שאתה משתמש בו. יציאת השרת CTI שתצורתה נקבעה ב-Unified CCE ACD תצורה.
TCP 43027	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCE CTI (צד ב) והגדרות שרת האיתות של ההקלטה CTI בנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified #שירות_CCE CTI (צד ב')	צד B כברירת מחדל אם משתמשים ב-PG1. נמלים יהיו משתנה בהתאם ל-PG שאתה משתמש בו. פורט השרת CTI שתצורתו נקבעה ב-Unified CCE ACD תצורה.
שרת נתונים - ACD סנכרון: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	תקשורת בין מסד הנתונים של Informix Unified CCX לבין גם הגדרות הסנכרון של שרת הנתונים האזורי ACD וגם ההגדרות האזוריות שרת נתונים ACD הגדרות לכידה	שרת נתונים	Unified CCX מסד נתונים של Informix	—
TCP 12028	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCX CTI (צד א) והגדרות שרת האיתות של הקלטה CTI בנתונים שרת	שרת נתונים	Cisco Unified שירות CCX CTI (צד א')	ברירת מחדל בצד א'. זהו ה-RMCM TCP פורט שהוגדר ב-Unified CCX פרמטרים של המערכת. שרת CTI פורט שהוגדר בקובץ Unified CCX ACD תצורה.
TCP 12028	תקשורת בין שירות Cisco Unified CCX CTI (צד	שרת נתונים	Cisco Unified	ברירת מחדל של צד ב'. זהו ה-RMCM

יציאה	להשתמש	מקור	יַעַד	הערות
	ב) והגדרות שרת האיתות של הקלטה CTI בשרת הנתונים		שירות CCX CTI (צד B)	יציאה TCP שתצורתה נקבעה בפרמטרי המערכת Unified CCX. יציאת השרת CTI שתצורתה נקבעה ב- Unified CCX ACD תצורה.
שרת נתונים - GIS				
—	—	—	—	למרות ש-GIS אינו מאזין ישירות לפורט, יש להעתיק את הקבצים לשרת הנתונים. אם ההעתקה הסתיימה דרך FTP, פורטים 20 ו-21 נמצאים בשימוש.
שרת נתונים - הקלטה/לכידה				
UDP 39500–43500	הקלטה RTP	שער טלפון או קולי	לכידת אודיו (שרת הקלטות)	—
UPD 49152–65535	ניטור שמע חי - RTP	לכידת אודיו (שרת הקלטות)	דפדפן המפקח	—
שרת נתונים - איתות: CTI				
TCP 443	שרת איתות	שרת איתות	Cisco API	—
TCP 52102	הקלטת איתות	לכידת אודיו (שרתי הקלטות) או שולחן עבודה חכם	שרת איתות	—

יציאה	להשתמש	מקור	יַעַד	הערות
		לקוחות		
TCP 52103	הייזלקאסט	שרת איתות שׁוּתָף	שרת איתות	—
שרת נתונים - איתות: CTI, Cisco Unified Communications Manager הקלטת רשת				
TCP 2748	JTAPI איתות	שרת איתות	אָחִיד CM מפרסמים ומנויים	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP איתות מ-Unified CM	כל Unified CM Publisher או מנוי	שרת איתות	לא מאובטח
TCP 5060	שרת איתות	שרת איתות ראשי	שרת איתות משני	דו-כיווני
TCP 5061	איתות מאובטח של SIP מ- Unified CM	כל Unified CM Publisher או מָנוּי	שרת איתות	מְאוּבטָח. בדרך כלל משמש רק כאשר המערכת מוגדרת עבור SRTP.
שרת נתונים - איתות: SIPREC				
TCP 443	Cisco API שאילתות	שרת איתות	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP איתות מהשער	שער	שרת איתות	—

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

אודות אחסון

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

אחסון מדיה הוא אחסון קבוע לקבצי מדיה. הוא מתאים לאחסון לטווח ארוך, והוא אינו משמש להשמעה אלא אם כן אחסון רשת במהירות גבוהה מוגדר גם הוא לשימוש באותו מיקום.

אחסון רשת במהירות גבוהה מתייחס לרשת במהירות גבוהה המשמשת לאחסון קבצים זמניים, מיקום תיקייה בו מתבצעים כל העיבודים התפעוליים, 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 היום למעט ניתוחים.

הערה קבצי ניתוח נתונים מאוחסנים באחסון רשת במהירות גבוהה אך אינם נכללים במחיקת קבצים על ידי המערכת לאורך היום.

כאשר מתבקשת שיחה להשמעה, המערכת שולפת את הקובץ מהאחסון הקבוע וממקמת אותו בספרייה הזמנית ברמת אחסון הרשת המהירה (High Speed Network Storage) לגישה מיידית. משם, הוא מבצע קידוד מחדש וסטרימינג.

תצורת מנהל

בעת הגדרת המערכת בפעם הראשונה, מיקום אחסון המדיה המוגדר כברירת מחדל מוגדר בדף מיקום אחסון של מנהל המערכת.

הערה במהלך ההגדרה הראשונית, מיקום אחסון המדיה המוגדר כברירת מחדל הוא אחסון הרשת המהירה ומיקום אחסון המדיה שלך. נדרשת פעולה נוספת להפרדת אחסון רשת במהירות גבוהה ואחסון מדיה למיקומים שונים. מיקומי אחסון רשת ומדיה השתפרו באופן דרסטי
מאפייני ביצועים שונים. זו הסיבה שבחירה בשתי האפשרויות כמיקום אחסון ברירת מחדל אינה מומלצת, מכיוון שהיא עלולה להוביל לבעיות ביצועים.

הגדרת מיקומי אחסון רשת ומדיה נפרדים

1. לפני יצירת דייר כלשהו, נווט אל פורטל מנהל המערכת > ניהול יישומים > תצורת מערכת > מיקום אחסון.
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 את תיבת הסימון רשת .

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

שיטת עבודה מומלצת מחק את מיקום אחסון המדיה המוגדר כברירת מחדל הראשוני לאחר הגדרת המיקומים החדשים לאחסון רשת ומדיה.

הגדרת אחסון דיירים

בצע הליך זה בעת יצירת דייר חדש מפורטל מנהל המערכת.

1. נווט אל ניהול יישומים > ניהול דיירים > דיירים.
2. בתוך הקטע מיקום אחסון, מצא את מיקום אחסון הרשת המהירה המוגדר כברירת מחדל ובחר בתיבת הסימון זמין .
3. מצא את מיקום אחסון המדיה המוגדר כברירת מחדל ובחר את תיבת הסימון זמין ואת תיבת הסימון ברירת מחדל .
4. לחץ על שמור.
5. כדי לאמת, התחבר לדייר ונווט אל ניהול יישומים > תצורת מערכת > פרופילי אחסון.
6. לחץ על הרשימה הנפתחת מיקום אחסון . מיקומי אחסון הרשת והמדיה מופיעים ברשימה הנפתחת.

הערה אין לבחור אחסון רשת עבור פרופיל אחסון.

רמות אחסון

ישנן שלוש רמות אחסון לנתוני 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 לצורך דיווח, חיזוי ותזמון. שיעורי התגובה לבקשות משתמשים יכולים להיות

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

- Amazon S3 Shared (גישה מיידית) - דומה לרמת האחסון של Amazon S3, למעט דיירים מרובים שמאחסנים את הנתונים שלהם באותו דלי אחסון של Amazon S3 בתיקייה ספציפית לדייר.
- רשת (גישה מיידית) - אחסון רשת (ביצועים) משמש לתוכן מדיה מונחה משתמש, אנליטיקס ותוכן של Datamart. זוהי רשת אזור אחסון (SAN) או שרת קבצים. זה מספק קצב תגובה כמעט מיידי לבקשות משתמשים. נתונים אלה נשמרים למשך פרק זמן מוגדר על ידי זרימת העבודה, ולאחר מכן הם נמחקים. באופן אופציונלי, מנהלי מערכת יכולים לציין מיקום העלאה מדורג, אשר מאחסן נתונים לפני העלאתם למיקום אחסון נתונים לטווח ארוך בזמן אמת.

באפשרותך גם לבחור שצד שלישי יאחסן את הנתונים שלך לאחר שיגיע לסוף תקופת השמירה שלהם. לאחר שמירת הנתונים, הם נמחקים מ-Webex WFO. כשאתה מאחזר נתונים מאוחסנים, עליך להשתמש ביישומים אחרים מלבד Webex WFO כדי לסקור אותם.

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

הצעות אחסון

Webex WFO הענן משתמש בשכבות חכמות לאחסון עם מחיר אחיד לכל ג'יגה-בייט לחודש עבור השימוש הכולל שלך. קבצים חדשים וקבצים שניגשו אליהם לאחרונה זמינים באופן מיידי. קבצים ישנים יותר שלא ניגשו אליהם לאחרונה מאוחזרים משכבת אחסון איטית מעט יותר, שאליה ייתכן שהם הועברו. בדרך כלל לוקח רק כמה שניות לאחזור קבצים ישנים יותר.

ייבוא וייצוא נתונים בכמות גדולה

נושא זה מתאר שיטות לייבוא נתונים לתוך וייצוא נתונים מתוך Webex WFO.

ייבוא וייצוא נתונים בכמות גדולה דרך **Webex WFO**

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

- באופן גלובלי, ניתן לייבא ולייצא משתמשים, צוותים וקבוצות.
- ב-Analytics, ניתן לייבא ולייצא ביטויים ויישומים.
- בניהול איכות, ניתן לייבא ולייצא טפסי הערכה, ולייצא נתוני קשר.

פְּתָק ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה 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 על מודלי האובייקטים האחוריים (שדות מודל האחוריים והסוגים המשויכים לשדות אלה) ולייבא נתונים אלה מקבצי CSV לתוך מודלים אחוריים אלה.
- ייצוא API—מאפשר לך לאחזר נתונים ממודלים אחוריים בפורמט CSV.

ראה את *Webex WFO API* מדריך עזר למידע נוסף.

ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה

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

פְּתָק אנשי קשר ומטא-דאטה מיוצאים כקבצי CSV.

תזמון ייצוא חוזר של אנשי קשר בכמות גדולה

1. בדף האינטראקציות, צור ושמור קבוצת מסננים.

חָשׁוּב עליך להגדיר באופן מלא את כל המסננים שאתה מוסיף לערכת המסננים שלך. אם לא תגדירו את כל המסננים במלואם, ייצוא אנשי הקשר בכמות גדולה ייכשל.

דוּגמָה אתה מוסיף את ציון מקדם רשת חזוי מסנן לקבוצת המסננים שלך. אתה בוחר שווה מה-מַפעִיל רשימה נפתחת אך אל תזין מספר ב צִיוּן שָׁוֶה. אי הגדרה מלאה של מסנן זה תגרום לכישלון בייצוא אנשי הקשר בכמות גדולה.

2. לחץ על ה אפשרויות רשימה סמל, ולאחר מכן לחץ על ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה .

3. לחץ על ה ייצוא חדש Tab.

4. הגדר את הייצוא כפי שמוגדר בשדות המתוארים להלן.

שם ייצוא — הזן שם לקובץ ייצוא אנשי הקשר בכמות גדולה.

חיפוש שמור — בחר את קבוצת המסננים ששמרת.

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

סוג קובץ אודיו/מסך — בחר את פורמט הקובץ שבו Webex WFO מייצא קבצי שמע ווידאו.

- פורמטי אודיו/וידאו — בחר את פורמט הקובץ שבו יש לייצא את מדיית האודיו/וידאו. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות אודיו והקלטות מסך.
- פורמטי אודיו בלבד — בחר את פורמט הקובץ שבו יש לייצא את מדיית האודיו בלבד. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות שמע.
- אַף לֹא אֶחָד — בחר תמלולים בלבד לייצוא תמלולים בלבד.

פורמט פלט תמלול — בחר את פורמט הקובץ שבו ברצונך לייצא נתוני תמלול של Analytics: JSON או XML. אם תבחר אַף לֹא אֶחָדWebex WFO , לא מייצא נתוני תמלול של Analytics. לִבחוֹר אַף לֹא אֶחָד כדי לייצא רק קובץ CSV עם מטא-דאטה.

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

שָׁבוּעִי — בחר יום אחד או יותר בשבוע, ולאחר מכן בחר את הזמן בימים אלה ש-Webex WFO ייצא את אנשי הקשר.

יַרחוֹן — בחר את היום בחודש, ולאחר מכן בחר את השעה באותו יום שבה Webex WFO ייצא את אנשי הקשר.

6. נְקִישָׁה לִיצוֹר .

כשאתה יוצר ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה מתוזמנת, הפונקציה Webex WFO שומרת את הייצוא. כדי לערוך את הייצוא, לחץ על ייצוא אנשי קשר שנשמר Tab ובחר את הייצוא מהרשימה הנפתחת שם קובץ הייצוא שנשמר .

הערה הייצוא המתוזמן הראשון (שבועי או חודשי) חייב להתרחש לאחר ההפעלה המתוכננת הבאה של משימת רענון דינמי של האפליקציה. אחרת, הייצוא המתוכנן הראשון לא יתרחש,
למרות שיצוא עתידי כן יעשה זאת. כברירת מחדל, משימת רענון דינמי של אפליקציות פועלת כל חמש עשרה דקות. צור קשר עם מנהל המערכת שלך כדי לאמת לוח זמנים זה.

ייצוא אנשי קשר באופן מיידי

1. בדף האינטראקציות, צור ושמור קבוצת מסננים.

חשוב עליך להגדיר במלואם את כל המסננים שאתה מוסיף לקבוצת המסננים שלך. אם לא תגדיר את כל המסננים במלואם, ייצוא ההקשר בכמות גדולה ייכשל.

דוגמה אתה מוסיף את המסנן **Predictive Net Promoter Score** לקבוצת המסננים שלך. אתה בוחר שווה מהרשימה הנפתחת האופרטור אך אינך מזין מספר בשדה ציון . אי הגדרה מלאה של מסנן זה תגרום לכישלון בייצוא אנשי הקשר בכמות גדולה.

2. לחץ על הסמל אפשרויות רשימה , ולאחר מכן לחץ על ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה.
3. לחץ על ייצוא חדש Tab.
4. הגדר את הייצוא כמתואר להלן.

שם ייצוא — הזן שם לקובץ ייצוא אנשי הקשר בכמות גדולה.

חיפוש שמור — בחר את קבוצת המסננים השמורה שלך.

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

סוג קובץ שמע/מסך — בחר את פורמט הקובץ שבו Webex WFO מייצא קבצי שמע ווידאו.

- פורמטי שמע/וידאו — בחר את פורמט הקובץ שבו יש לייצא את מדיית האודיו/וידאו. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות אודיו והקלטות מסך.
- פורמטי שמע בלבד—בחר את פורמט הקובץ שבו יש לייצא את מדיית השמע בלבד. זמין רק עבור אנשי קשר עם הקלטות שמע.
- ללא — בחר תמלולים בלבד כדי לייצא תמלולים בלבד.

פורמט פלט תמלול — בחר את פורמט הקובץ שבו ברצונך לייצא נתוני תמלול של Analytics: JSON או XML. אם תבחר ללא, Webex 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 לייצוא קשר בכמות גדולה

Cisco דורש שתבחר סוג רישיון לייצוא אנשי קשר בכמות גדולה.

- רישיון סטנדרטי—ייצוא עד 1,000 אנשי קשר מדי יום דרך ממשק המשתמש.
- רישיון ביצועים—ייצוא אנשי קשר בכמות גדולה על ידי הגדרת מספר משימות ייצוא אנשי קשר מעת לעת במהלך כל יום.

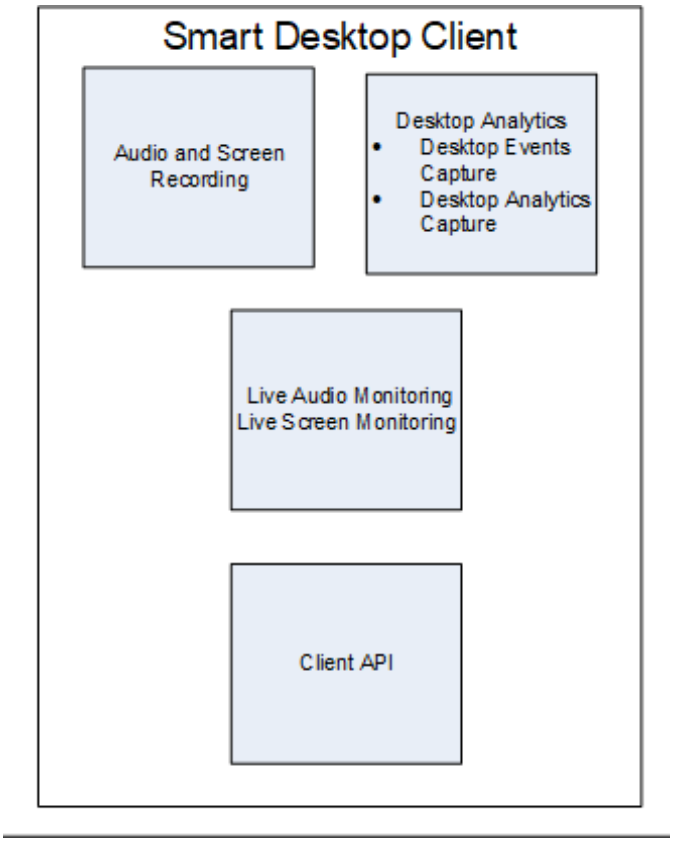
הערה כברירת מחדל, כל אצוות ייצוא מוגבלת ל-10,000 לכל עבודה, כאשר המספר המקסימלי של אנשי קשר ליום הוא 40,000 עם רישיון Performance. אם יש צורך בהגדלה של אלה למגבלות, אנא צרו קשר עם השירותים המקצועיים Cisco או עם שירותי התמיכה Cisco.

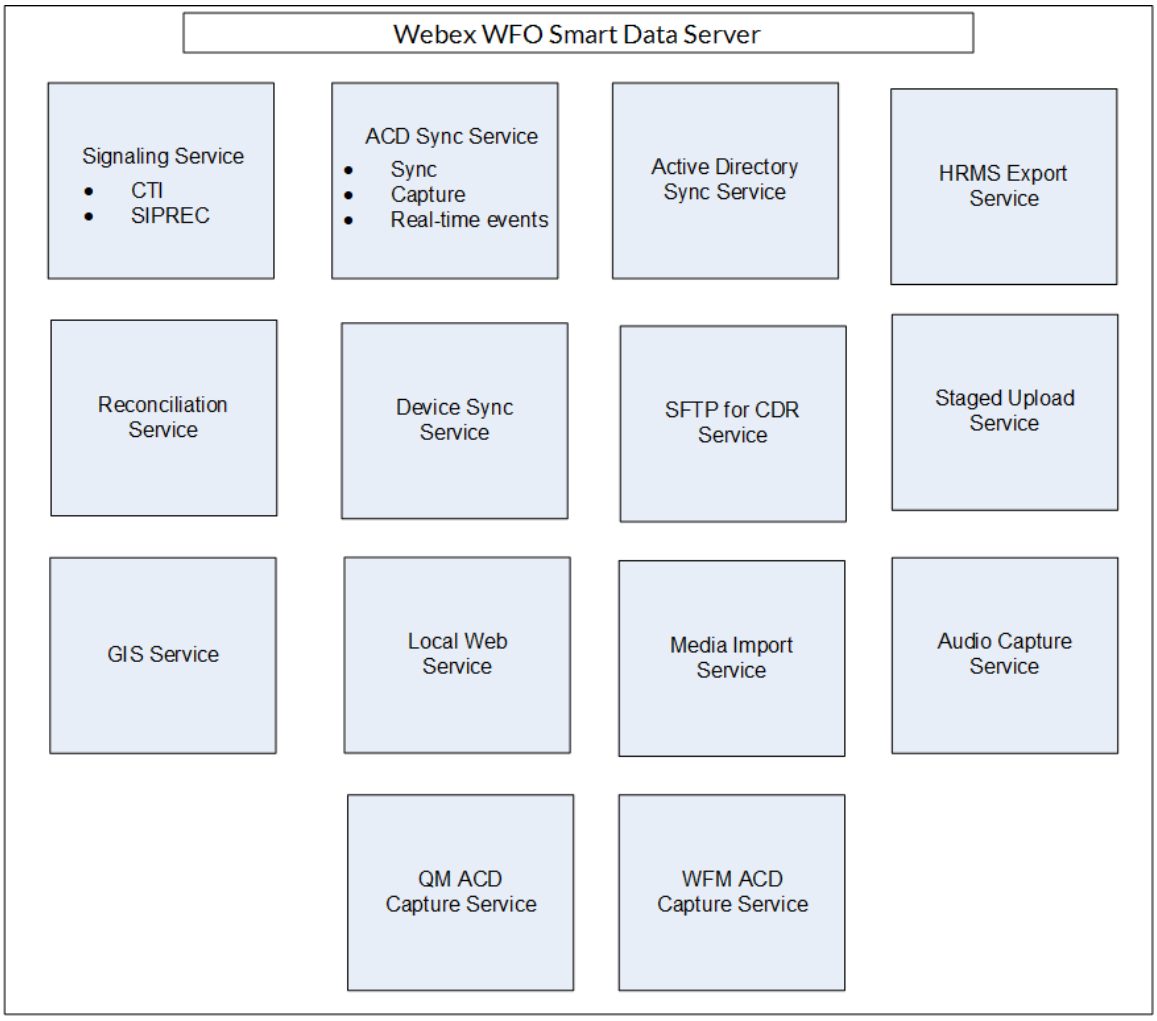
אחסון וגישה לקבצי אנשי קשר בכמות גדולה

Webex WFO מייצא ומאחסן קבצי אנשי קשר בכמות גדולה בתיקיית ייצוא במיקום האחסון החיצוני שתגדיר (ראה ניהול יישומים > כללי > תצורת מערכת > אחסון חיצוני).

רכיבי קצה

רכיבי הקצה Webex WFO מורכבים מ-Webex WFO Smart Desktop Client. Webex WFO שולחן עבודה חכם מאפשר לך לצפות בסטטוס של נציג, להאזין לשיחה ולצפות במסך הנציג בזמן אמת. שרת הנתונים Webex WFO הוא רכיב אופציונלי בהתאם למודל שילוב הענן שלך.





Webex WFO שרת נתונים

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

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

השירותים המותקנים עם תוכנת שרת הנתונים הם כדלקמן.

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

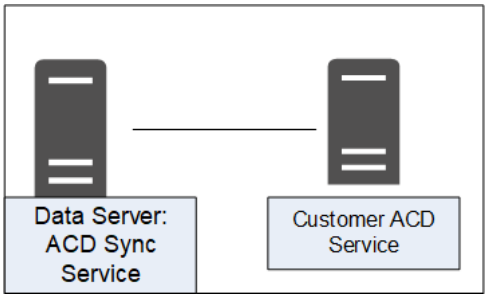
ב-Webex WFO, להלן הפונקציות של שרת הנתונים, התיאורים שלהן והשירות שאליו הן מתאימות.

- הגדרות סנכרון של שרת נתונים אזורי ACD - משמש לסנכרון מידע על משתמשים וצוותים משרת נתונים נתמך ACD (Webex WFO).
- הגדרות שרת לכידת הקלטה - משמש עבור סביבות הקלטת שמע של שרת קצה או שער (SBC). שירות האיתות העיקרי (CTI או SIPREC) מקצה קריאות לשרתי לכידה באלגוריתם Round-Robin (Webex WFO שירות הקלטת רשת).
- מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי - משמש לייבוא מטא-נתונים של אנשי קשר חיצוניים מקובץ CSV לתוך Webex WFO (שרת נתונים Webex WFO).
- הקלטת הגדרות שרת איתות SIPREC - משמש למעקב אחר אירועי התחלה וסיום ולכידת מטא-נתונים עבור הקלטות שיחות. שירות איתות SIPREC משמש עבור סביבות הקלטה של שער קצה (בקר גבול סשן) (שירות SIPREC Webex WFO).
- הגדרות שרת איתות CTI - משמש למעקב אחר אירועי התחלה וסיום ולכידת מטא-נתונים עבור הקלטות שיחות. שירות איתות CTI משמש עבור סביבות הקלטה של שרתי קצה (Webex WFO CTI שירות איתות).
- הגדרות העלאה מדורגת של שרת נתונים אזורי - משמשות לאיסוף נתוני קשר מקומי ממשתמשי Smart Desktop ולהעלאת הקבצים מעת לעת לרכיבי Webex WFO בענן (Webex WFO שרת נתונים).
- שרת נתונים אזורי ACD הגדרות לכידה - משמש ללכידת מטא-נתונים מותאמים אישית וליישום שיחות שהתקבלו דרך שער (Webex WFO שרת נתונים).
- הגדרות אירוע בזמן אמת של שרת נתונים אזורי - משמש ללכידת נתונים היסטוריים ובזמן אמת ACD עבור מטא-נתונים WFM ו- ACD לצירוף לאנשי קשר של שיחות כמטא-נתונים מותאמים אישית (Webex WFO Data Server).
- הגדרות התאמה של שרת נתונים אזורי - התאמה היא תהליך המחבר הקלטות שורש של שער, בעלות נתוני שיחה מוגבלים, עם נתוני שיחה נוספים הכוללים שיוך לסוכן הנכון (Webex WFO Data Server).

- Active Directory סנכרון — מאפשר ל-Webex WFO להתאים ולסנכרן משתמשי Webex WFO עם משתמשי Active Directory (שרת נתונים Webex WFO).
- הגדרות סנכרון התקנים של שרת נתונים - מאפשר לך לסנכרן התקנים דרך שרת הנתונים. לאחר מכן ניתן לשייך מכשירים אלה למשתמשים, קבוצות הקלטות וסוגי הקלטות באמצעות דף שיוכי מכשירים בניהול יישומים (Webex WFO Data Server).
- הגדרות שירות אינטרנט מקומי - מאפשרות שילוב API בשרת נתונים זה. אם זה מופעל, יש לך אפשרות להפעיל את הדברים הבאים:
  - Cisco IP Phone בקרות שירותים — מאפשר בקרות הקלטה התומכות ב-Cisco ממכשירים נתמכים Cisco.
  - בקרות הקלטה פשוטות API — מאפשר לך להשתמש באימות שרת נתונים מקורי עבור בקרות הקלטה Cisco.
- תצורת HRMS — מאפשרת לשרת הנתונים לייצא נתונים למערכת ניהול משאבי אנוש (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP תצורה — מאפשר לך להגדיר את שרת SFTP שלך (Webex WFO שרת נתונים).
- הגדרות שרת ייבוא מדיה - מאפשר ייבוא קבצי הקלטה ממיקום חיצוני (Webex WFO שרת נתונים).

Webex שירות הסנכרון של WFOACD

שירות הסינכרון ACD משמש לסינכרון מידע על משתמשים וצוותים מקובץ ACD נתמך. תהליך הסנכרון פועל כל עשר דקות כדי לעדכן את כל השינויים שבוצעו בקובץ ACD לתוך קובץ Webex WFO.



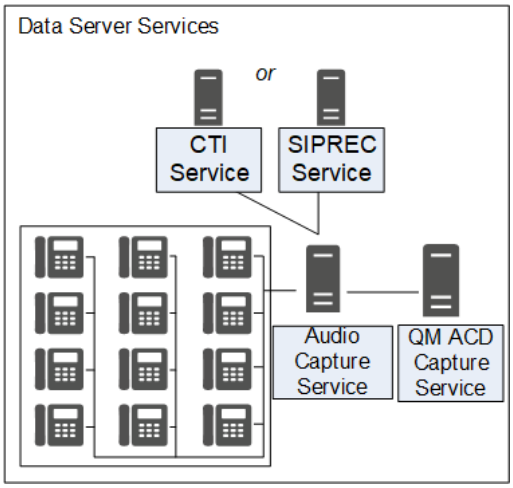
ACD קישוריות שירות הסנכרון

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות הסינכרון ACD:

התחברות לשירות	כניסות/פלטים
שירות ACD של הדייר	עדכונים למידע על סוכן או צוות ACD

Webex WFO שירות לכידת אודיו

Webex WFO משתמש בשירות לכידת שמע עבור סביבות הקלטת שמע של שרת קצה או שער (SBC). ניתן לשייך אותו לאשכולות. שירות האיתות הראשי (CTI או SIPREC) מקצה קריאות לשרתי לכידה באלגוריתם Round-Robin. ניתן להגדיר שירותי לכידת שמע כפעיל/פעיל או פעיל/המתנה.



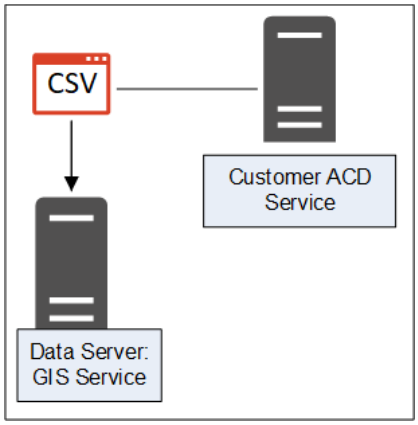
קישוריות שירות לכידת אודיו

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות לכידת האודיו:

התחברות לשירות	כניסות/פלטים
שירות CTI	מקבל איתותים ללכידת אודיו
שירות SIPREC	מקבל איתותים ללכידת אודיו

Webex WFO שירות GIS

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



קישוריות שירותי GIS

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות ה-GIS:

התחברות לשירות	כניסות/פלטים
שירות ACD לשוכרים	עדכונים למידע על סוכן או צוות ACD
קובץ חיצוני .CSV	מקור קובץ שטוח חיצוני לעדכוני מידע של סוכנים או צוותים. יכול להיות קובץ בודד או מספר קבצים

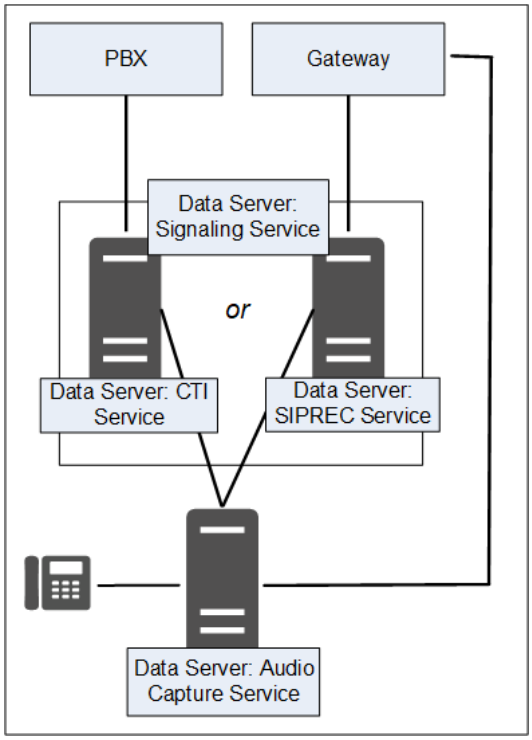
שירות Webex WFO איתות

שירות האיתות שלך יכול להיות CTI או SIPREC:

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

ניתן להגדיר את השירות CTI או את השירות SIPREC לצורך יתירות.

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



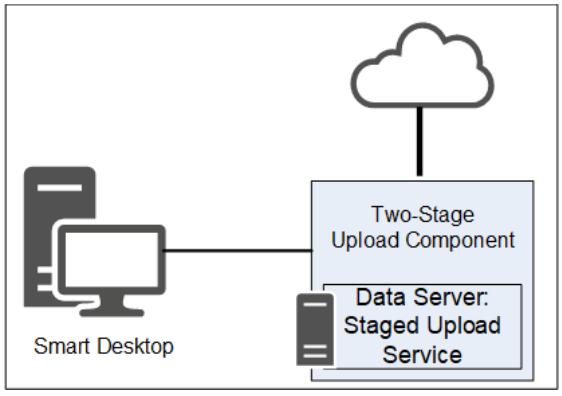
קישוריות שירות איתות

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות האיתות:

סוג	התחברות לשירות
CTI	שירות מרכזיה
	שירות לכידת אודיו
SIPREC	שירות לכידת שמע של
	Gateway/SBC QM ACD
	שירות לכידת שמע

Webex WFO שירות העלאה מדורגת

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



רכיב העלאה דו-שלבי

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

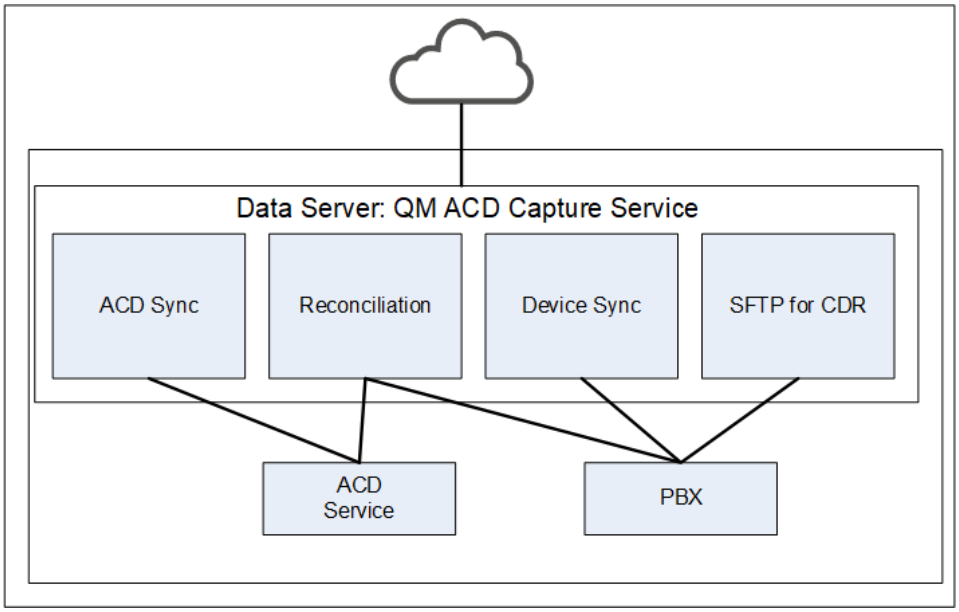
חיבור שירות העלאה מדורג

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות ההעלאה המדורגת:

התחבר לשירות	קלטים/פלטים
שירות ACD של השוכר	עדכונים למידע על סוכן או צוות ACD

Webex WFO QM ACD שירות לכידה

Webex WFO משתמש בשירות הלכידה QM ACD כדי ללכוד מטא-דאטה מותאמים אישית וליישב שיחות שמתקבלות דרך שער.



רכיבי שירות הלכידה QM ACD

שירות הלכידה QM ACD מורכב מארבעה רכיבים:

- רכיב לכידה היסטורית QM ACD
- רכיב לכידת זמן אמת QM ACD
- רכיב לכידת GIS QM

רכיב לכידת היסטוריה QM ACD

רכיב QM ACD Historical Capture לוכד מטא-דאטה ונתוני התאמה מותאמים אישית מה-ACD.

רכיב לכידה בזמן אמת QM ACD

רכיב QM ACD Real-Time Capture לוכד נתוני מגע.

רכיב לכידת GIS QM

רכיב לכידת GIS QM מייבא מטא-דאטה חיצונית של QM אנשי קשר.

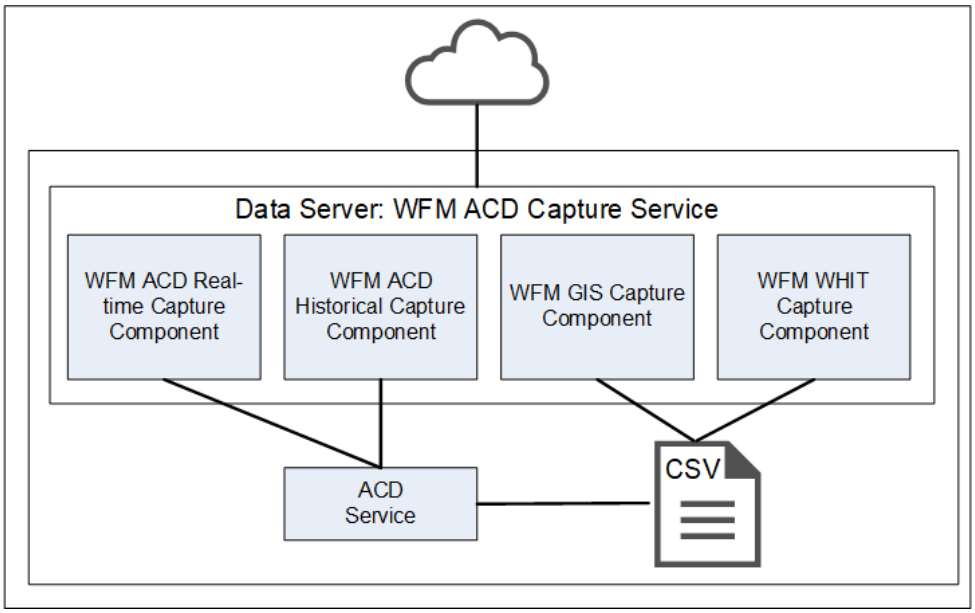
חיבוריות לשירות לכידת השירות QM ACD

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות הלכידה QM ACD:

התחבר לשירות	קלטים/פלטים
שירות ACD של הדיירים	עדכונים למידע על סוכן או צוות ACD

Webex WFO WFM ACD שירות לכידה

שירות הלכידה Webex WFO WFM ACD לוכד נתוני ACD היסטוריים ובזמן אמת עבור מטא-דאטה של WFM ו-ACD לחיבור לאנשי שיחות כמטא-דאטה מותאם אישית.



WFM ACD רכיבי שירות הלכידה

שירות הלכידה WFM ACD מורכב מארבעה רכיבים:

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

WFM ACD רכיב לכידה היסטורית

רכיב WFM ACD Historical Capture לוכד נתוני ACD היסטוריים ובזמן אמת עבור WFM וכן מטא-דאטה ACD לחיבור לאנשי קשר שיחה כמטא-דאטה מותאמים אישית.

WFM ACD רכיב לכידה בזמן אמת

רכיב WFM ACD Real-Time Capture לוכד נתוני מגע.

WFM רכיב לכידת GIS

רכיב WFM GIS Capture לוכד נתוני ACD מ-ACDs לא ישירים.

WFM רכיב לכידת WHIT

רכיב WFM WHIT Capture מאפשר לייבא נתוני ACD היסטוריים.

WFM ACD לכידת קישוריות לשירות

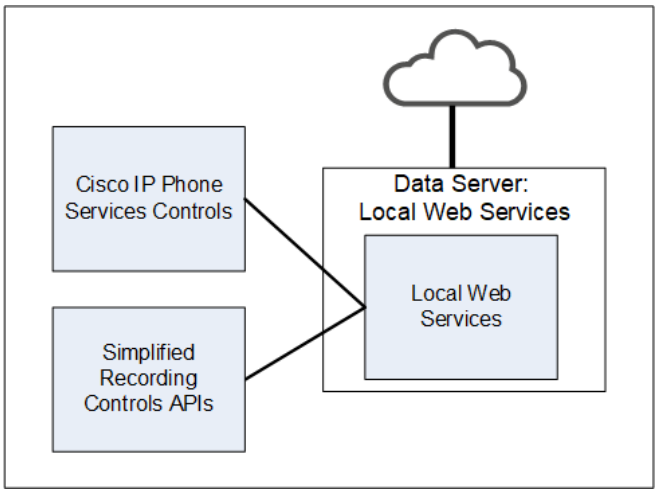
הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית לשירות הלכידה WFM ACD:

התחבר לשירות	קלטים/פלטים
שירות ACD של הדיירים	עדכונים למידע על סוכן או צוות ACD

Webex WFO שירות שירותי רשת מקומיים

שירות שרת הנתונים Webex WFO Local Web Services מאפשר שליטה בהקלטה ואימות שרת נתונים מקומי.

הערה: שירות שירותי הרשת המקומיים אינו נתמך בפריסות ספקי CCaaS.



רכיבי שירות שירותי רשת מקומיים

שירות שירותי הרשת המקומיים מורכב משני רכיבים:

- רכיב בקרת שירותים Cisco IP Phone
- רכיב בקרות הקלטה מפושטות API

רכיב בקרות שירותים Cisco IP Phone

רכיב בקרות השירותים Cisco IP Phone מאפשר שליטה בהקלטה Cisco ממכשירי Cisco הנתמכים.

רכיב בקרות הקלטה מפושטות API

רכיב Simplified Recording Controls API מאפשר שימוש באימות Data Server מקורי עבור בקרות ההקלטה Cisco.

קישוריות שירותי רשת 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 Cisco
Cisco IP Phone בקרות שירותים	מאפשר אימות שרת נתונים מקורי עבור פקדי הקלטה 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 לקבוע את תצורתו בדף תצורת שרת נתונים תחת ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים.

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

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

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

דרישות מוקדמות

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

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

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 אל Webex WFO באמצעות אישורי מנהל הדייר.
2. בדף הורדות (ניהול יישומים > ניהול > הורדות), לחץ על הקישור המתאים כדי להוריד את תוכנית ההתקנה של שרת הנתונים.
3. פעל בהתאם להנחיות.

בדיקת שרת הנתונים

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

הערה פעולה זו עשויה להימשך מספר דקות.

התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים

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

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

התקנת שרת הנתונים הבסיסי

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

1. במקטע הורד שרת נתונים בסיסי, לחץ על **Calabrio ONE Data Server**. פעולה זו מורידה את CalabrioONEDataServerSetup.exe הקובץ למחשב שלך.

2. לחץ פעמיים על קובץ ההפעלה כדי להפעיל את אשף הגדרת שרת הנתונים.
3. בצע את ההוראות באשף כדי להשלים את ההתקנה.

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

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

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

2. מלא את השדות כמוגדר בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
שם שרת	הזן שם עבור שרת הנתונים.
שרת Calabrio ONE	הזן את כתובת IP או את שם המארח של שרת Webex WFO 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 מנהל שיחות Cisco Unified

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

אלגוריתמי kex אלה אינם דורשים תצורה נוספת:

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

אלגוריתמים אלה דורשים תצורה נוספת:

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

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

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

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

Webex WFO שולחן עבודה חכם

Webex WFO שולחן העבודה החכם לוכד את כל נתוני המשתמש (כלומר, הקלטת שמע, הקלטת מסך, פעילות שולחן עבודה ומטא נתונים של שיחות) על שולחן העבודה של הסוכן. Webex WFO שולחן העבודה החכם 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 שולחן עבודה חכם

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

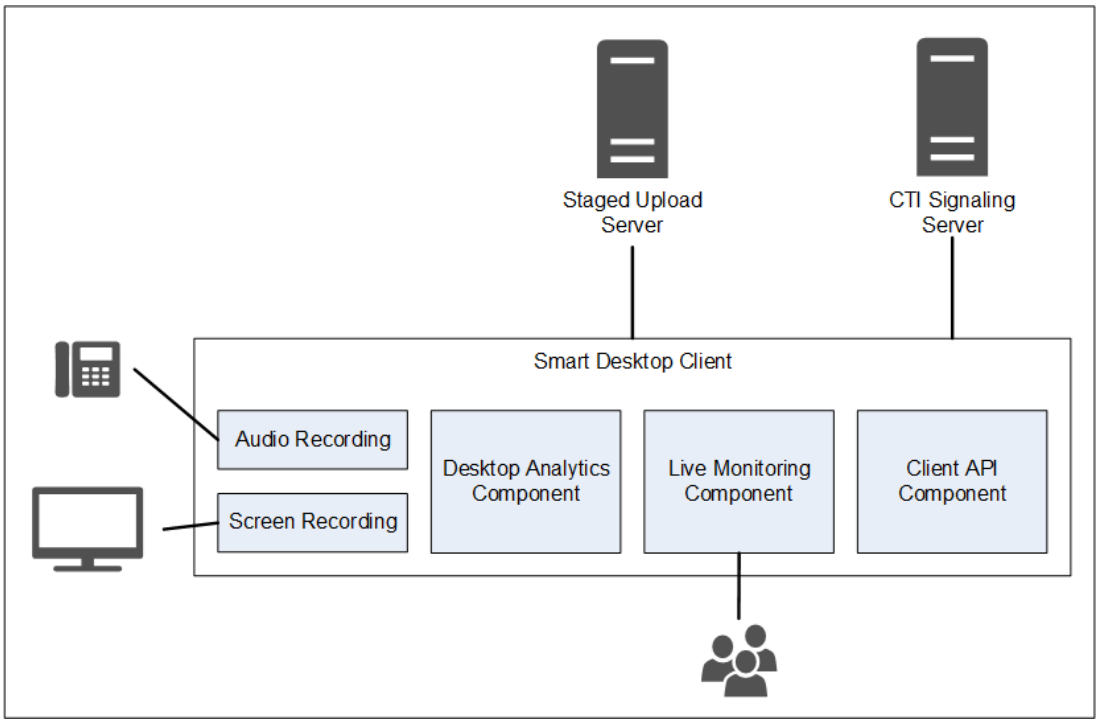
הקלטת שמע באמצעות Smart Desktop תלויה בסוגי ההקלטה. פתרונות מרכז שירות כשירות (CCaaS) מקליטים שמע ושולחים את הקובץ לאחר השלמת איש הקשר. פתרונות המתארחים על-ידי הלקוח שולחים פרוטוקולים SIP ו- RTP מכיוון שאיש הקשר חי. Webex WFO מבצעת הקלטות מסך באמצעות Agent Desktop וההקלטות מועלות לאחר השלמת שיחה.

שולחן העבודה החכם כולל את הרכיבים הבאים.

- הקלטת שמע ומסך — רכיב זה מקליט שיחות סוכן.
- ניתוח מחשבים שולחניים — רכיב זה מספק נתוני ניתוח על הקלטות Agent Desktop.
- ניטור שמע חי וניטור מסך חי - רכיבים אלה מאפשרים למפקחים להאזין לאודיו של סוכן ולצפות במסך של סוכן בזמן אמת. ניטור סוכנים וניטור שולחן עבודה הם שני סוגי הניטור עבור שולחן עבודה חכם.

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

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



קישוריות לקוח שולחן עבודה חכם

הטבלה הבאה מפרטת את הקישוריות הבסיסית ללקוח שולחן העבודה החכם:

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

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

לנווט לנושאים שונים של שולחן העבודה החכם במסמך זה.

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

דרישות ושיקולים של שולחן עבודה חכם

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

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

לכידת שולחן עבודה רוחב פס וגודל

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

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

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

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

סביבות

הסביבות הבאות נתמכות בנוסף למחשבים העומדים בדרישות מערכת ההפעלה המינימליות.

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

הערה אם הארגון שלך משתמש ברכיבי VDI, שרתי מסוף או פתרונות Citrix, שתף את המידע הבא עם נציג חשבון Cisco שלך במהלך תהליך ההתקנה: זמן סיום

לאחר סיום איש קשר, מספר המכונות, מספר השרתים ומפרטים כלליים אודות השרתים שלך.

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

.NET Framework

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

אי הכללות סריקה בזמן אמת של אנטי-וירוס

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

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

דרישות חומת אש

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

שיקולי דפדפן אינטרנט

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

תוספים לדפדפן

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

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

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

פרוקסי

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

חומרת שולחן עבודה

דרישות החומרה עבור שולחנות עבודה Webex WFO הן כדלקמן:

חומרה שולחנית	
NIC	כרטיס ממשק רשת (NIC) של 100 מגה בייט כרטיסי ממשק רשת חייבים לתמוך במצב מופקר. קבע את תצורת הגדרות צריכת החשמל של Windows כדי להשבית את האפשרות "אפשר למחשב TURN כבוי מהתקן זה כדי לחסוך בחשמל" בכרטיסי ממשק הרשת.
שטח דיסק	20 ג'יגה בייט אחסון הקלטות קוליות (MB) = מספר הקלטות × אורך שיחה ממוצע × 0.5 MB לדקה הערה נוסחה זו מבוססת על קצב סיביות שמע של 64 kbps (קילו-סיביות לשנייה). 1024 KB = 0.468 MB ÷ [(60 שניות × 64 kbps) ÷ 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 צגים מוקלטים. הערך המוצג כאן מבוסס על צג יחיד. כל צג נוסף נרשם בנפרד, כך שעליך להחיל נוסחה זו עבור כל צג.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 או טוב יותר
זכרון	2 ג'יגה בייט

שימוש ביציאת שולחן עבודה חכם

פרטי היציאה עבור רכיבי Webex WFO Smart Desktop מפורטים להלן.

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

פתרונות המתארחים אצל הלקוח

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

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

*ארכיטקטורת הקלטת רשת

**ארכיטקטורת הקלטת שער

פתרונות **CCaaS**

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

יציא	לה	הערות	יעד	מקור
שולחן עבודה חכם				

יציאה	שימוש	מקור	יעד	הערות
TCP 80, 443	ניטור מסך חי	סוכנים: מחשב אישי	הדפדפן של המפקח	

Cloud STUN/TURN

עיין בטבלה הבאה עבור יציאות Cloud STUN/TURN.

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

מטה-נתונים של אנשי קשר בשולחן העבודה החכם

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

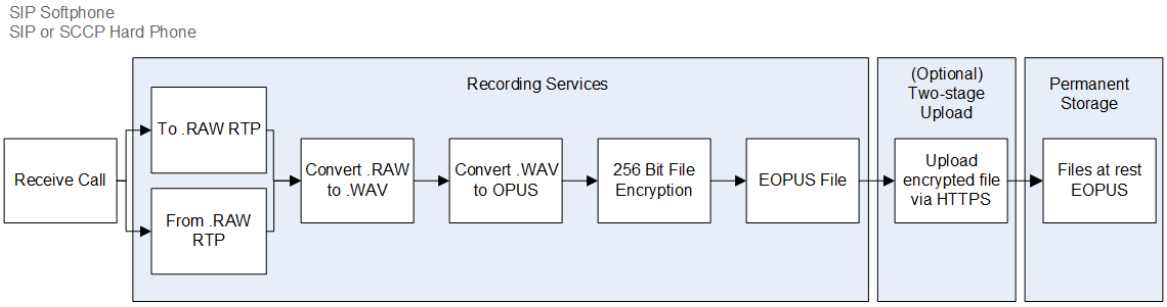
מטה-נתונים של אנשי קשר	**SIP** איתות	**SCCP** איתות	**RTP** רישום
ID שיחה	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל- DCC API
ANI (שיחות)	X	X	מסתמך על צד שלישי כדי לספק נתונים בזמן אמת ל- DCC API

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

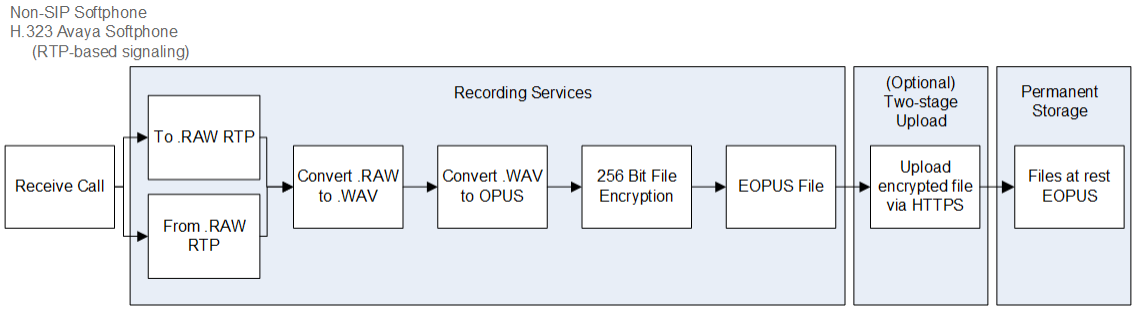
לכידת שולחן עבודה חכם דיאגרמות זרימת נתונים

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

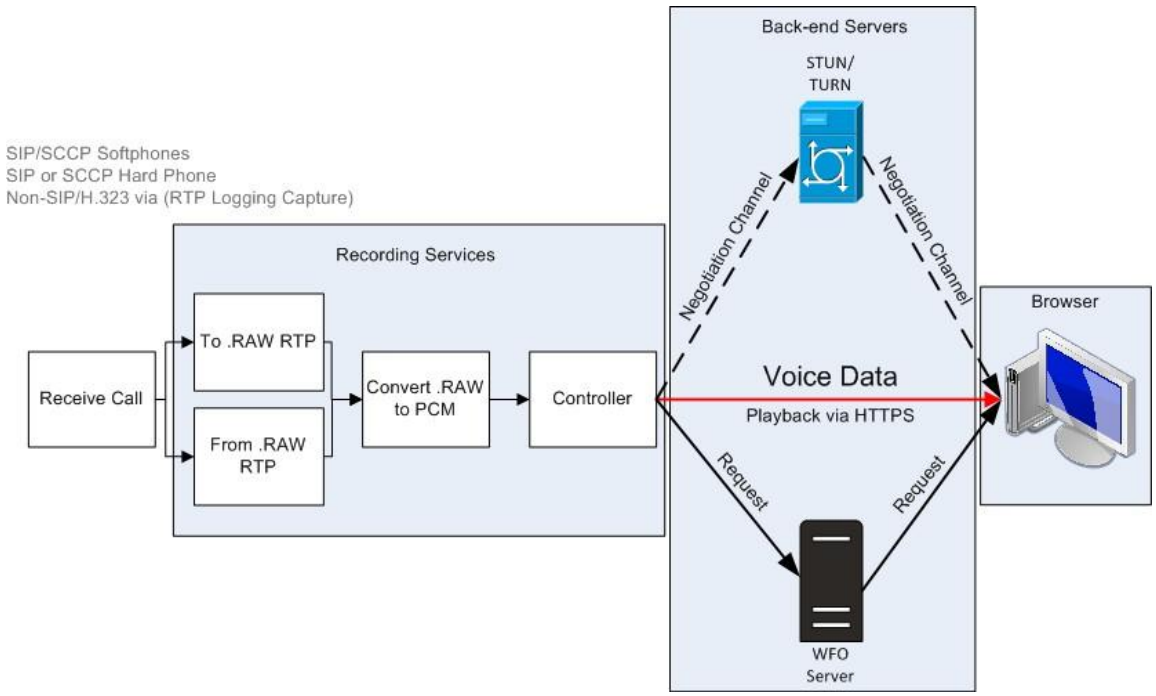
שולחן עבודה חכם **SIP/SCCP** איתות



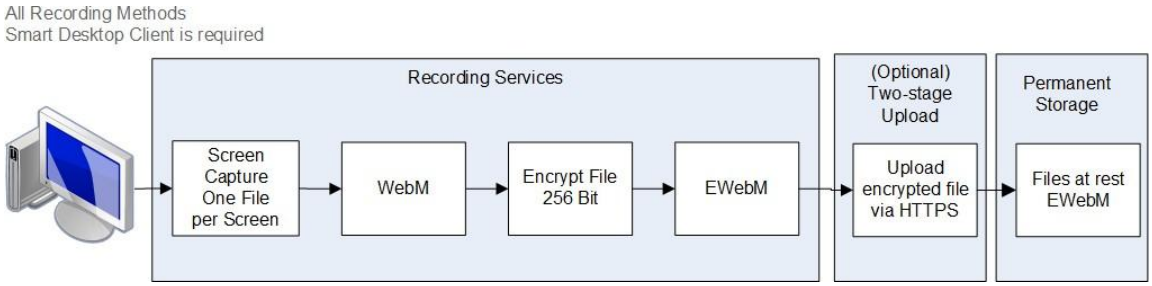
שולחן עבודה חכם **RTP** רישום



ניטור שמע חי של שולחן עבודה חכם

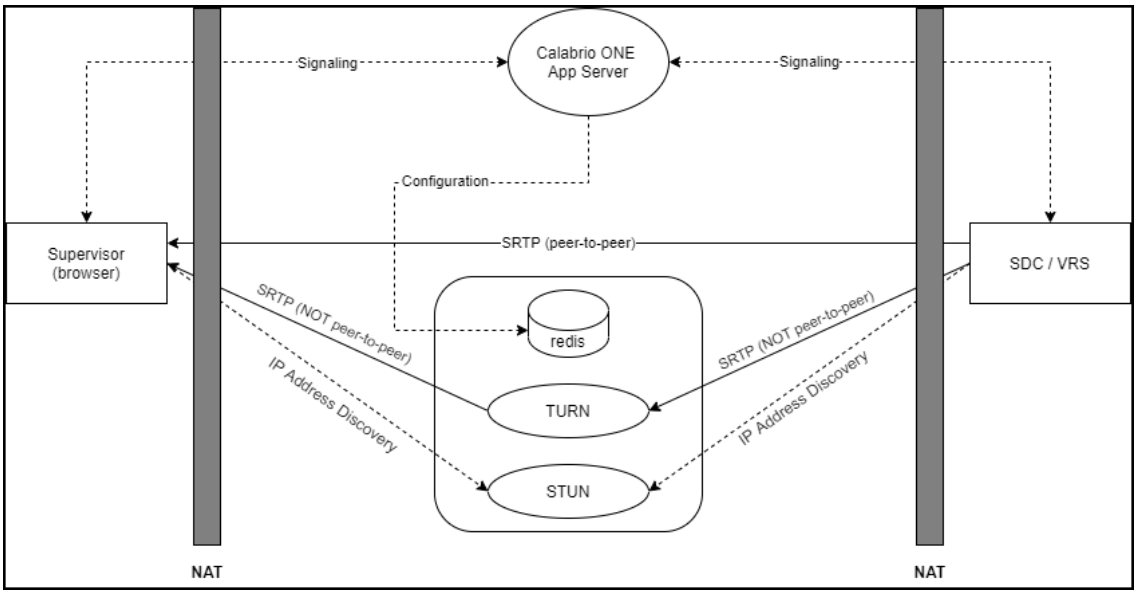


ניטור מסך חי של שולחן עבודה חכם



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

חיבורי ניטור חי של שולחן עבודה חכם



חיבור	יציאות	פרוטוקול	הערות
איתות	80, 443	TCP	על ידי websocket
תצורה	6379	TCP	ניהול STUN/TURN באמצעות תפקיד מנהל מערכת ב- Webex WFO
SRTP (עמית אל-עמית)	49152–65535	UDP	מדיה קולית וחזותית
SRTP (לא עמית לעמית)	49152–65535	UDP	מדיה קולית וחזותית
IP גילוי כתובת	3478	UDP ו-TCP	—

בדוק את Smart Desktop

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

דרישות מוקדמות

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

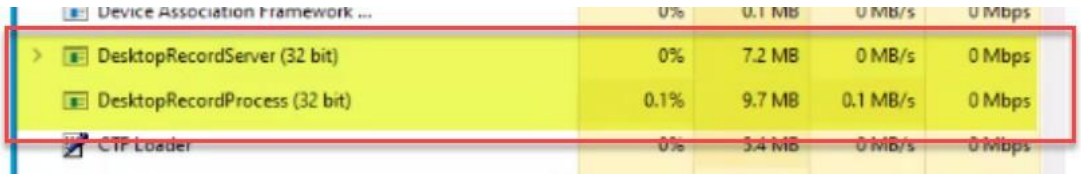
הערה פתרונות מרכז קשר כשירות (CCaaS) אינם תומכים בניטור שמע חי.

- ההרחבה 'ניתוח מחשבים שולחניים' פועלת בדפדפן שלך.

הליכים

ודא שהתהליכים הנכונים פועלים במחשב שלך

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



3. ודא ש - ciSaasDesktopRecord פועל במנהל המשימות.

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

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

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

1. נווט אל ניהול יישומים> ניטור גלובלי > ניטור > סוכן.
2. באפשרותך לנטר מסך של סוכן אם סמל 👁 ניטור המסך של הסוכן שחור. אם הסמל שחור, לסוכן יש לקוח שולחן עבודה חכם הפועל במחשב שלו עם ההרשאות המתאימות.
3. באפשרותך לנטר שמע של סוכן אם סמל ניטור השמע של הסוכן הוא שחור. אם הסמל שחור, הסוכן מוגדר להקלטת שולחן עבודהSmart Client , פועל במחשב שלו עם ההרשאות המתאימות, מוגדר להקלטת שרת ומוקצה למכשיר מנוטר בדף שיוכי התקנים.
4. לחץ על סמל 👁 ניטור המסך של הסוכן כדי לפתוח את חלון ניטור המסך החי.
5. בחלון ניטור המסך החי, לחץ על מסך כדי להתחיל את הפעלת הניטור. לחץ על שמע כדי לפקח על שיחת הסוכן. ניתן לשמוע שמע רק אם הסוכן נמצא בשיחה פעילה.

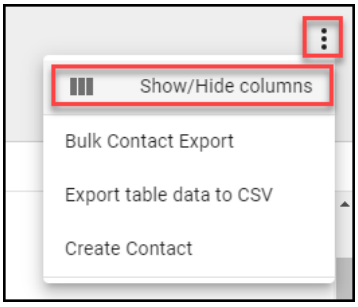
ביצוע שיחת בדיקה

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

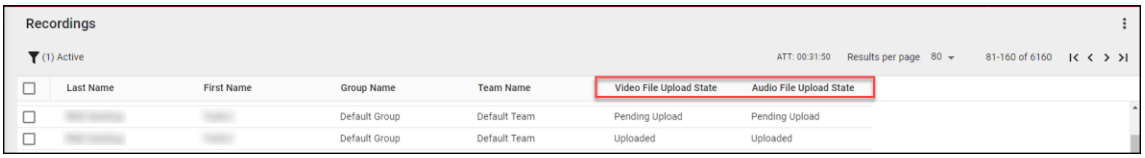
אם החלונית Screen Recording אינה מופיעה או ריקה, ודא שחוסם הפריטים המוקפצים בדפדפן מושבת.

סקור את מצב ההעלאה של אנשי קשר שהוקלטו בווידאו ובשמע

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



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



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

ניהול שולחן עבודה חכם

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

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

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

עדכון אוטומטי

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

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

עדכון מנוהל על-ידי הלקוח

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

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

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

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

- העלאה מיידית באמצעות זרימות עבודה QM - תהליך זה מבטיח שההקלטה תהיה זמינה להפעלה לאחר הקלטת השיחה ושטח האחסון לא יתכלה יתר על המידה במחשב הסוכן. Cisco ממליצה להגדיר הקלטות להעלאה מיידית ממחשב הסוכן ל- Webex WFO אם רוחב הפס של WAN ו- LAN מספיק. השתמש בדף 'ניהול זרימת עבודה' ב'ניהול יישומים' כדי לבצע העלאות מיידיות.

- העלאה מושהית באמצעות זרימות עבודה QM - באפשרותך להגדיר 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 שרת הנתונים Cisco (ראה קביעת תצורה של 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. להגדיר

Regional Data Server Staged Upload Settings"" בדף Data Server Configuration ב-Application Management 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 שיש לבדוק על-ידי Cisco 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 השמעה והקלטה של שמע ומסך ב- Webex WFO:

אזור	התחשבות
דפדפן	■ כלול דפדפן נתמך בפריסות שרת לקוח רזה. שרתי לקוח רזים חייבים לכלול דפדפן נתמך כדי לגשת Webex WFO. ■ 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 Webex WFO באמצעות הכניסה הייחודית של המשתמש.

התקנה

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

התקנת שולחן עבודה חכם

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

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

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

שיקולים נוספים

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

- הצוות שלך יכול לשנות את השאילתות בתוכנת Microsoft כך שלא ינהל מספרי גירסאות או מזהים ייחודיים אם הקבוצה מעוניינת לשמור עדכונים אוטומטיים.

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

- אם אתה משדרג מ- Webex WFO גרסה 11.5 מקומית לענן, Webex WFO אתה זקוק לשלוש מכונות בדיקה. מחשב אחד מיועד להתקנה ידנית. המכונה השנייה מיועדת להתקנה אוטומטית במכונה נקייה. המחשב השלישי מיועד לגרסה הקיימת 11.5 של Webex WFO כדי לבדוק את חבילת הסרת ההתקנה שנבנתה על ידי צוות ה- IT שלך ואת חבילת ההתקנה עבור Webex WFO Cloud. ספק למהנדס היישום רשימה של כל החבילות המותקנות במחשב, כולל תוספי דפדפן. עבוד עם צוות ה- IT שלך כדי להסיר את כל התוכנות Webex WFO גירסה 11.5 לפני התקנת Webex WFO Cloud.

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

התקנה ידנית

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

התקנת **Smart Desktop** באופן ידני

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

התקנה באמצעות GPO

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

פריסת שולחן עבודה חכם באמצעות **GPO**

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

   <שם מארח או כתובת IP של מיקום שיתוף שרת>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP
6. הפעל את עורך ניהול המדיניות הקבוצתית ונווט אל מדיניות > של תצורת מחשב > הגדרות Windows > קבצי Script (הפעלה/כיבוי) והוסף את קובץ ה- Script של האצווה.

שכפול התקנה באמצעות הדמיה שולחנית

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

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

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

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

שיטה משנית: הגדרת התמונה באופן ידני

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

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

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

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

קודי החזרת התקנה בדחיפה

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

קוד החזרה	תיאור
0	התקנה מוצלחת
1	התקנה שנכשלה

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

אירוע ID	תיאור
8080	התקנה מוצלחת
8081	התקנה שנכשלה
8084	הודעת מידע

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

כלי אימות לקוח

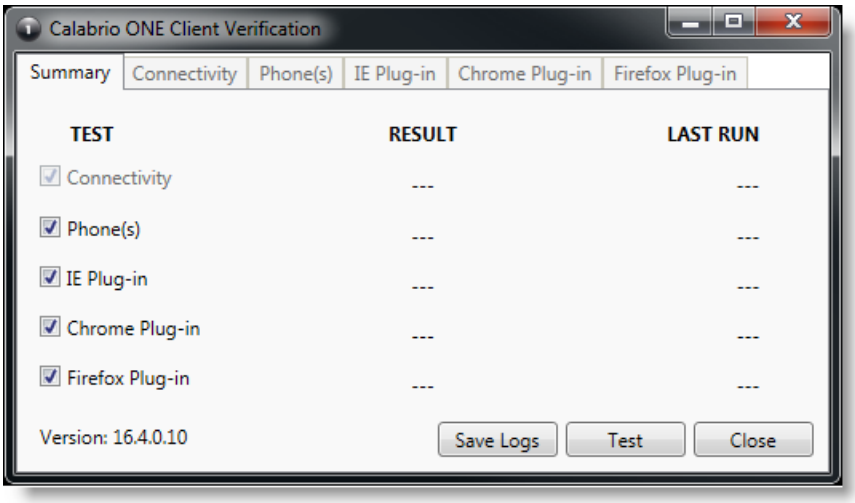
כלי אימות הלקוח בודק את מחשב הלקוח כדי לוודא שהקישוריות עם השרתים והטלפון מתאימה להפעלת שולחן עבודה חכם. הוא מותקן כאשר שולחן עבודה חכם מותקן. הכלי מריץ בדיקות שונות ומדווח על תוצאות כמעבר או ככישלון.

הפעל את כלי אימות הלקוח

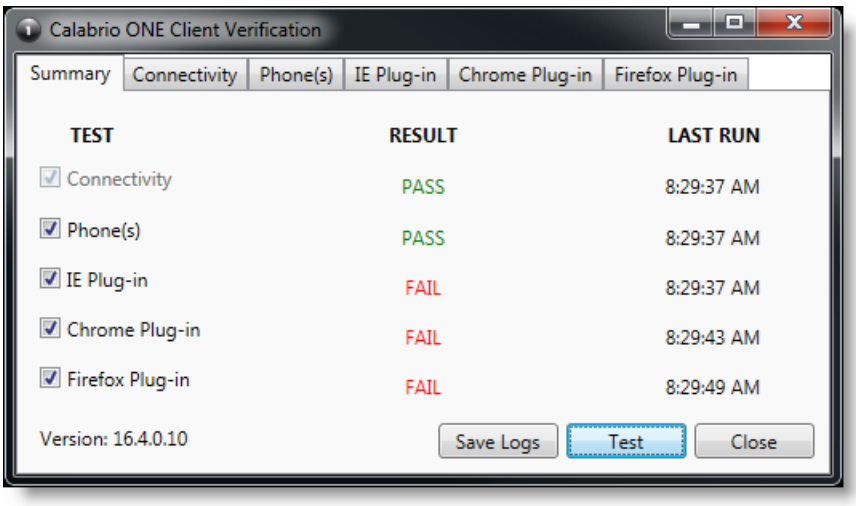
1. לאחר התקנת Smart Desktop, נווט אל התיקיה הבאה במחשב הלקוח:

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

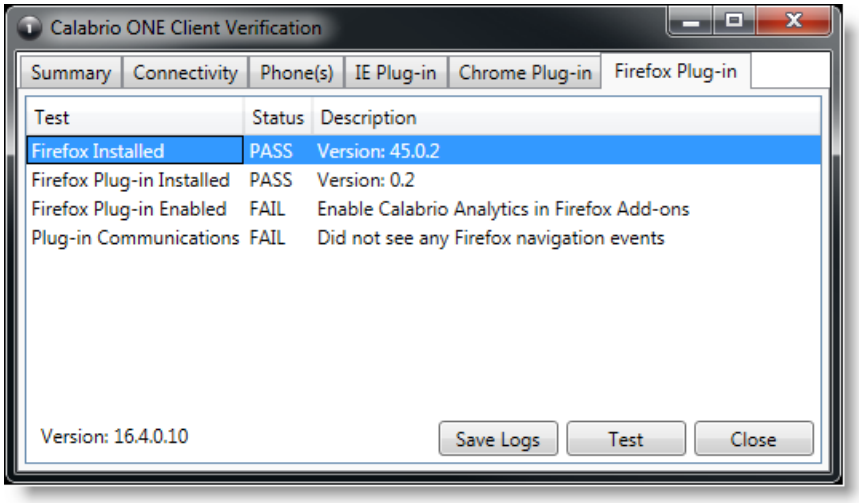
2. לחץ פעמיים על **ClientDiag.exe**. כלי אימות הלקוח מופעל.



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



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



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

פקדי הקלטה

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

השימוש בפקדי הקלטה הוא אופציונלי.

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

קובץ ההפעלה של פקדי ההקלטה מותקן כאן:

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

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

התקנת שרת הנתונים

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

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

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

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

דרישות מוקדמות

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

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

נתונים לקבלת דרישות לשימוש בנמלים, ראה

שימוש בנמלים.

התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד

מנהל דיירים יכול להתקין את שרת הנתונים עבור דייר יחיד.

התקנת שרת הנתונים עבור דייר יחיד

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

בדיקת שרת הנתונים

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

הערה פעולה זו עשויה להימשך מספר דקות.

התקנת שרת הנתונים עבור דיירים מרובים

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

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

התקנת שרת הנתונים הבסיסי

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

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

קביעת תצורה של שרת הנתונים הבסיסי

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

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

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

2. מלא את השדות כמוגדר בטבלה הבאה.

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

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

   הערה באפשרותך גם ללחוץ על שמור כדי לשמור את התצורה מבלי להוריד את כלי השירות לקביעת 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 מנהל שיחות Cisco Unified

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

אלגוריתמי kex אלה אינם דורשים תצורה נוספת:

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

אלגוריתמים אלה דורשים תצורה נוספת:

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

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

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

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

להסרת

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

הסרת ההתקנה של Webex WFO Smart Desktop

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

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

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

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

הסרת התקנה באמצעות GPO

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

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

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

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

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

דיאגרמות זרימה של העברת נתונים

נושא זה כולל דיאגרמות הממחישות את הדברים הבאים:

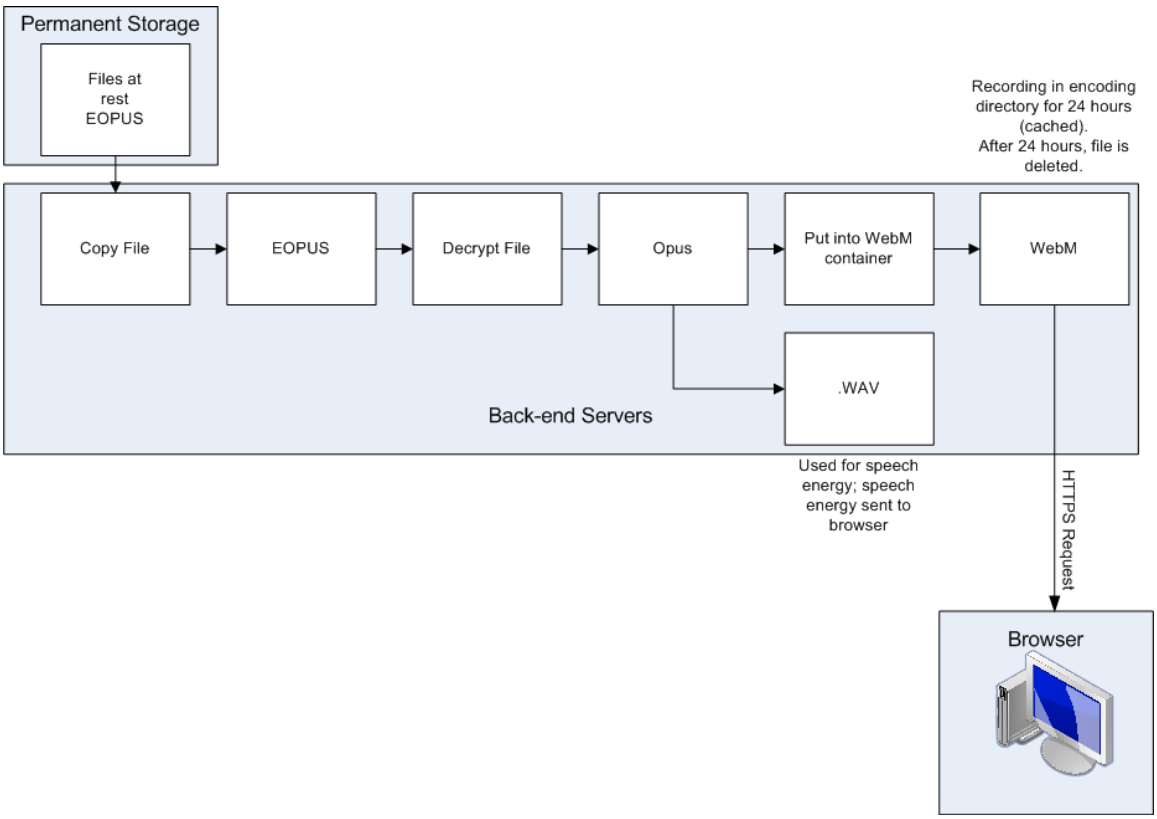
- Webex WFO לכידת הקלטה והשמעה
- Webex WFO זרימת נתונים של Analytics
- Webex WFO זרימת נתוני אחסון
- Webex WFO הצפנת הקלטה
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

הקלטה, לכידה והשמעה של דיאגרמות זרימת נתונים

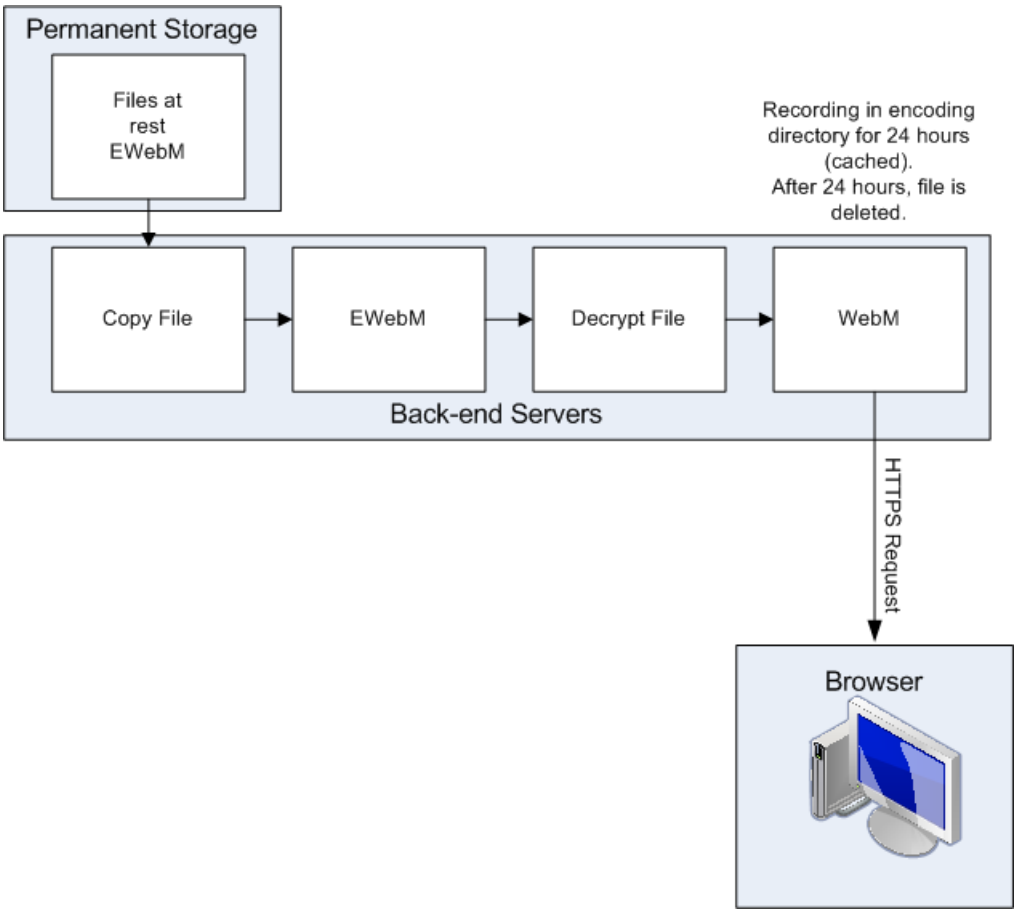
נושא זה מתאר את התהליך של הפעלת הקלטות אנשי קשר.

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

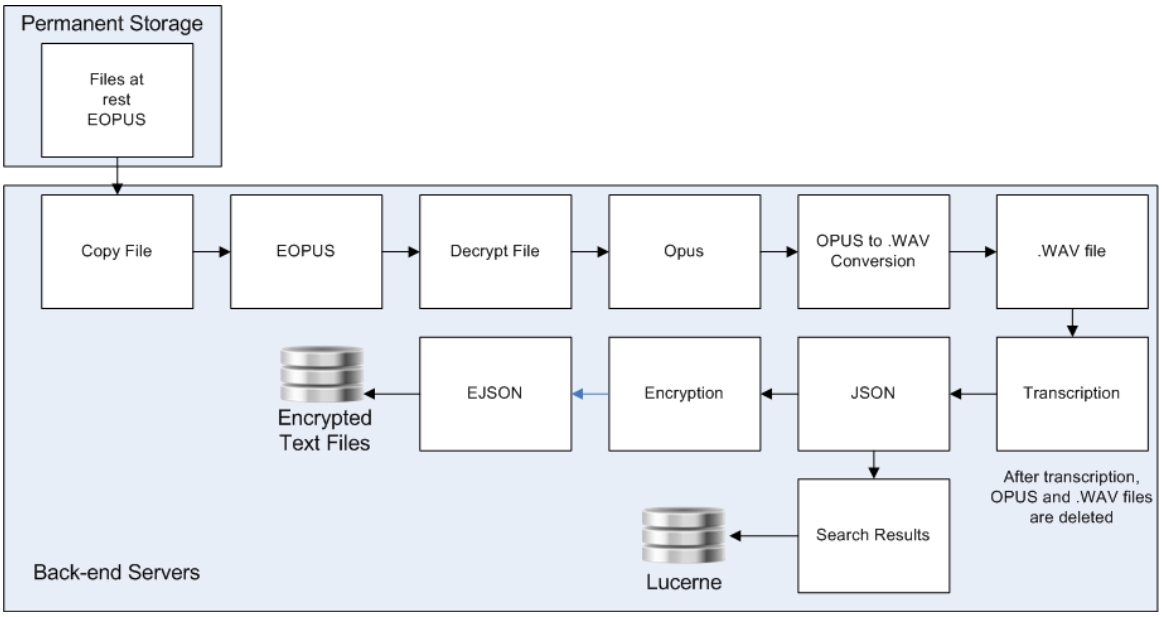
דיאגרמת זרימת נתוני הפעלת מסך



דיאגרמת זרימת נתונים של Analytics

נושא זה מתאר את זרימת הנתונים לעיבוד נתוני Analytics.

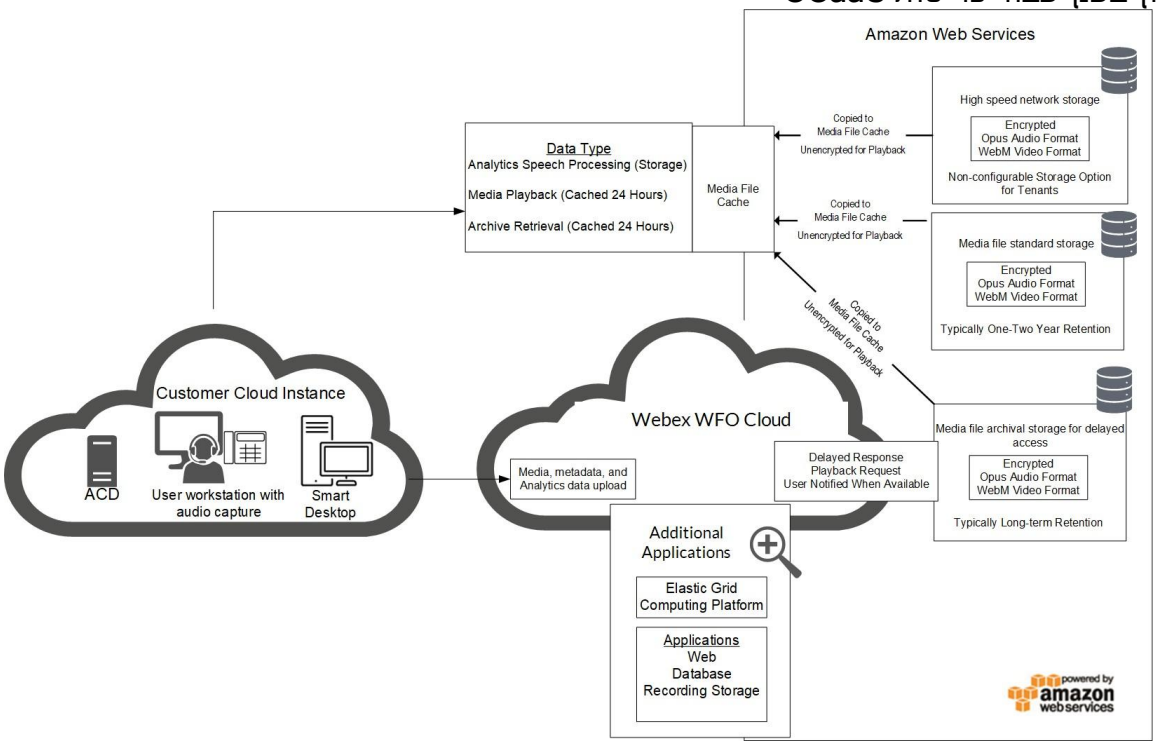
דיאגרמת זרימת נתונים של ניתוח תמלול דיבור



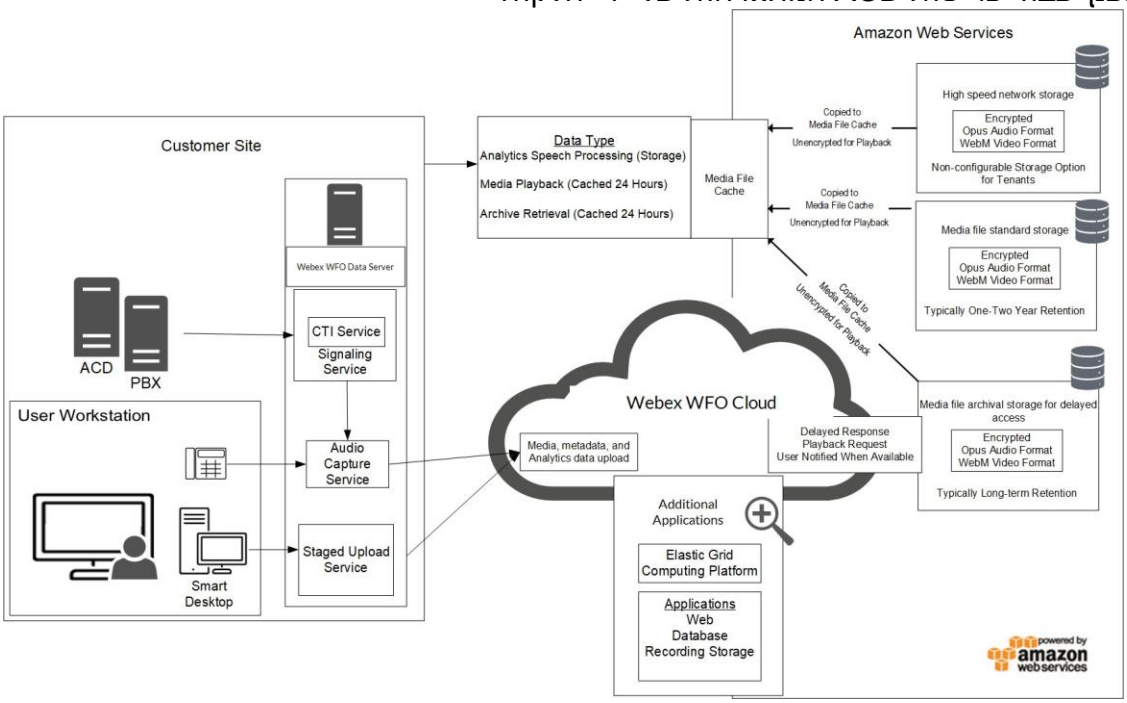
דיאגרמות זרימת נתונים של אחסון בענן

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

אחסון בענן עבור פריסות CCaaS

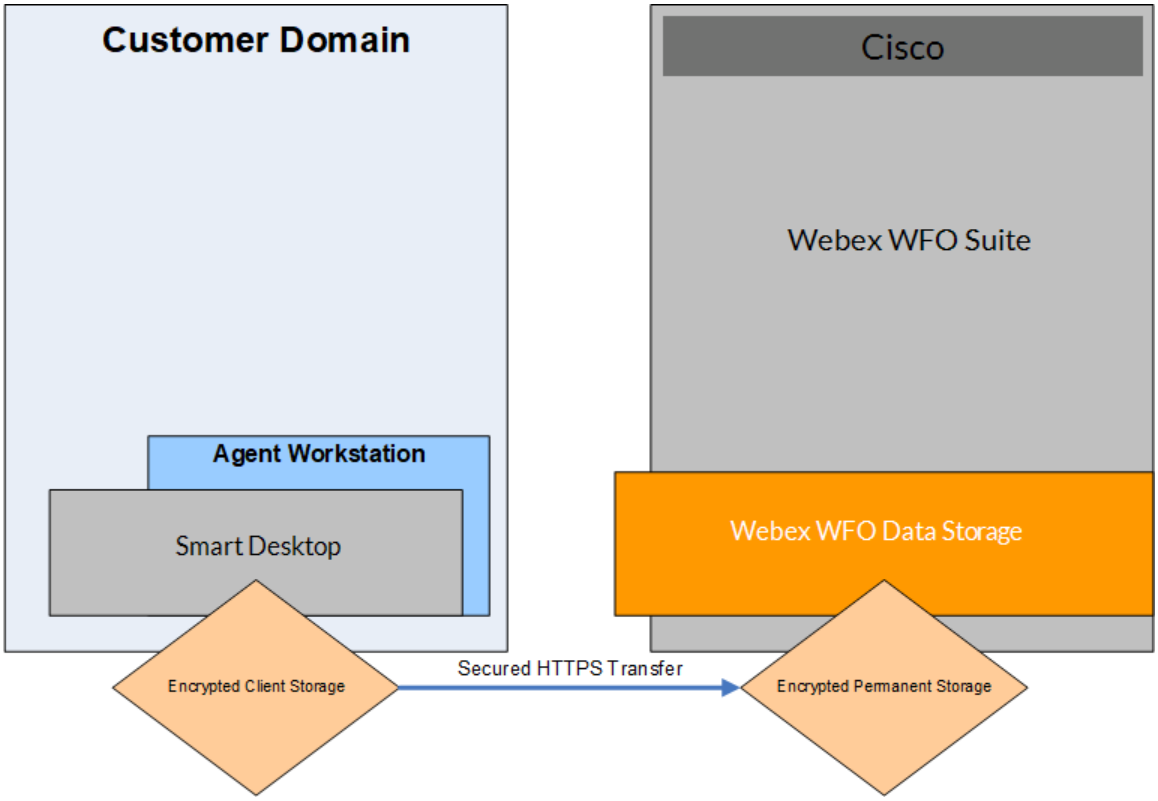


אחסון בענן עבור פריסות ACD המתארחות על-ידי הלקוח



הצפנת הקלטה

הדיאגרמה הבאה מתארת את הצפנת ההקלטות ב- Webex WFO.



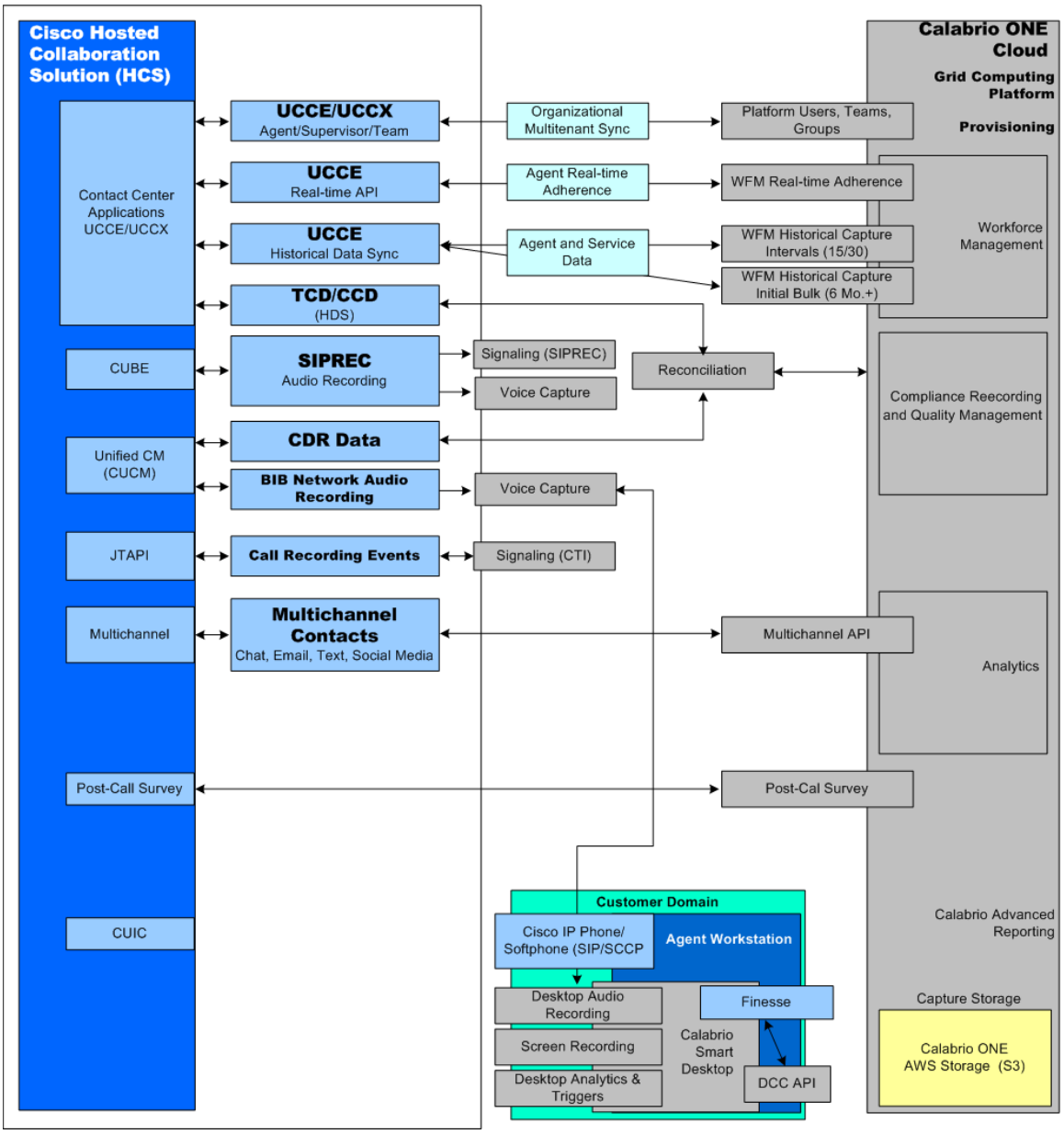
כל הנתונים מוצפנים ומועברים באמצעות HTTPS/SSL מאובטח מהנחת הלקוח ל- Webex WFO לעיבוד ואחסון.

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

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 ב- Webex WFO, שגם ל- Webex WFO Cloud Operations אין גישה אליה.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

פלטפורמת Webex WFO משתלבת עם Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) עבור Unified CCE באותו אופן שבו היא משתלבת עם פתרון Cisco Unified CCE יחיד. 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 Webex WFO יכול להתחבר למופעים מרובים של Cisco Unified CCE כדי לסנכרן מידע אודות סוכן, מפקח וצוות באופן עצמאי על-ידי הלקוח.



שיטות לכידת פלטפורמה

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

שיטות לכידה נתמכות לפי פלטפורמה

הטבלה הבאה מתארת כיצד פלטפורמות מרכז שירות תומכות בלכידת הקלטות.

הערה

Webex WFO תומך SRTP בשיטות הלכידה הבאות בלבד:

- מנה ACME
- Cisco Unified CM

פלטפורמה	שיטת לכידה	איתות	תיאור איתות
Cisco	הקלטת רשת גשר מובנית	JTAPI	הרשמה עם מנהל השיחות לאירועי JTAPI
Cisco	הקלטה שולחנית	JTAPI	הרשמה עם מנהל השיחות לאירועי JTAPI
Cisco	שער (Cisco Unified Border Element—קיוב)	SIPREC	נרשם עם קיוב לאיתות SIPREC
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	IP Communicator (SIP/SCCP)	הודעות SCCP מחוץ לשולחן העבודה
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	ג'אבר (SIP/SCCP)	רחרחרוח SIP/SCCP הודעות מחוץ לשולחן העבודה
Cisco	לקוח שולחן עבודה חכם	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	רחרחנים SIP/SCCP הודעות מחוץ לשולחן העבודה
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	ייבוא אוטומטי	CWCC אנלייזר API	סקר CWCC Analyzer עבור CDR לאחר שיחה ועיבוד לאחר שיחה
ACME	שער	SIPREC	נרשם עם ACME עבור SIPREC

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

Cisco שיטות לכידת קול

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

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

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	קפקא CTI	Webex WFO רישומי פלטפורמות עם חמש9 קפקא אירועים API	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא אירועי שיחה	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	סוכן Five9 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
	קפקא CTI		ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו 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) קפקא CTI	צגים SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא אירועי שיחה	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC
שולחן עבודה חכם לָקוּחַ	חמשJava 9 נציג שולחן עבודה- קפקא CTI	צגים SIP/SCCP הודעות כבויות שולחן עבודה	זרם מדיה שנתפסו ישירות על שולחן עבודה – POST התקשרו CDR ו פיוס עיבוד עריכה ו הוספת אירועים מבוסס על קפקא	כן (חכם שולחן עבודה לקוח)	כן (חכם שולחן עבודה לקוח) באמצעות WebRTC

שמע חי צג	מסך שולחן עבודה	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 תומך בגמישות עבור Sonus Gateway Recording.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 בתא 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 הקידומת Ingress IP לכתובת IP של המחשב QM שבו פועל " Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".

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

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

8. השתמש ב-Sonus PSX כדי ליצור קריטריונים להקלטת שיחות.

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

להגדיר

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 applyMatchHeader הכל

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 1 סוג הודעה

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 1 קריטריון 2 כותרת סוג

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

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 כותרת סוג

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

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

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

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_INBOUND כלל 2 החלMatchHeader אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל UCM_INBOUND כלל 2 קריטריון 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

פרמטרי sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 פעולה 1 סוג

הגדרת פרופילים, איתות פעולה,

הוסף sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 פעולה 1

הגדרת פרופילי איתות

sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 פעולה 1 ParamType

הגדרת פרופיל משתנה סוג איתות

הגדרת פרופיל משתנה איתות עלי sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 פעולה 1 מ var1

פרמטרי sipAdaptor פרופיל 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 מצב sipAdaptor פרופיל UCM_INBOUND כלל 2 פעולה 1 פרופיל מצב 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

הודעה messageסוגי בקשות

הגדרת פרופילים המאותתים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 קריטריון 1 סוג הודעה פרופילסוגי הזמנה

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptor כותרת הפרופיל sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND

הגדרת פרופילים המאותתים על sipAdaptor שם כותרת הפרופיל Cisco-Guid

הגדרת פרופילים המאותתים על מצב כותרת sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 1 קריטריון 2 נמען

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

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 regexp matchInstance 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 regexp matchInstance 4 אחד

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 משתנה סוג פעולה 5

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 5 פעולה Regdel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 5 למשתנה סוג

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

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

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

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 פעולה regappend

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

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 regexp 6

מחרוזת^

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 6 regexp matchInstance 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- var3 variableValue

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 מחרוזת regexp ^

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 7 regexp matchInstance 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- var2 variableValue

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 8 מחרוזת regexp $

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 8 regexp matchInstance 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 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 9 מחרוזת regexp $

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

הגדרת sipAdaptorפרופילים UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 סוג

הגדרת פרופילי איתות פעולת צירוף

הגדרת sipAdaptorצירוף סו UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10

הגדרת ערך איתות פרופילים -

הגדרת sipAdaptorכותרת איתות UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 מ

הגדרת פרופיל משתנה איתותערך

var2 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 מ

הגדרת משתנה איתות פרופילים

הגדרת sipAdaptorפרופיל צירו UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 ל

הגדרת פרופיל משתנה סוג איתות

הגדרת sipAdaptorכותרת ערך UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 10 ל

var3

הגדרת sipAdaptorכותרת איתות UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 סוג

הגדרת פרופיל משתנה איתותערך

var2 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11

הגדרת משתנה איתות פרופילים

הגדרת sipAdaptorפרופיל צירוף UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 מ

פרופילים

הגדרת sipAdaptorכותרת איתות UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 מ

הגדרת פרופיל משתנה איתותערך

var2 sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 ל

הגדרת איתות פרופילים

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 11 ל

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12 סוג

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12 מ

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12 מ

sipAdaptorפרופיל UCM_OUTBOUND כלל 2 פעולה 12 ל

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

הקלד כותרת עליונה

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

לבצע

הגדרת פרופילים המאותתים על מצב sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND מופעל Commit

דוגמה לכללי **SMM** יוצאים עבור המקליט

להגדיר

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND

הכל applyMatchHeader

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorהודעת פרופילסוגי הכל

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor הודעת פרופילמצב גוף

sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 סוג הודעהגוף

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 regstore

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך הקלד

messageBody

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptor פרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 מתוך

הכל messageBodyValue

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 למשתנה סוג

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 1 regexp

matchInstance אחרון

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 פעולת Regdel

הגדרת פרופילים המסמנת sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 ממשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 מתוך

variableValue var1

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 למשתנה סוג

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 2 מחרוזת regexp

=cisco-guid

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 סוג כותרת

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 הוסף

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 1 פעולה 4 header מיקום 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- var1 variableValue

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 פעולה regstore

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

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

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 1 למשתנה סוג

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

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

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

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 משתנה סוג

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 2 פעולה regdel

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 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 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 5מופע regexp match

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 regexp match 7מופע

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 פעולה Regpredel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 ל- variableValue var2

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 9 מחרוזת regexp

..... $

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

אחד

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 משתנה סוג פעולה 10

הגדרת פרופילים איתות sipAdaptorפרופיל RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 פעולה Regpredel

הגדרת פרופילים המסמנים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 למשתנה סוג

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 ל-

variableValue var3

הגדרת פרופילים המאותתים sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND כלל 4 פעולה 10 מחרוזת

regexp ..... $

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

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