I , I , JA , JA , I JA I JA
Cisco

Webex WFO Vodič za instalaciju u oblaku

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: 10. srpnja 2020.
Zadnje ažuriranje: 03. listopada 2025.

Sjedište za Amerike
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operativni sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO OVDJE NAVEDENO JAMSTVO, SVE DATOTEKE DOKUMENTA I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA DANI SU „KAKVI JESU" SA SVIM NEDOSTACIMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane softverske kopije ovog dokumenta smatraju se nekontroliranima. Pogledajte trenutnu mrežnu verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese i telefonski brojevi navedeni su na web-mjestu Cisco na www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logo žigovi su ili registrirani žigovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Da biste pogledali popis zaštitnih znakova Cisco, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

© 2000.-2025. Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Uvod 7

Lokalizacija i podržani jezici 9

Konfiguracija sustava 15

Podržana okruženja 17

Podržani telefoni 17

Tvrdi telefoni 17

Podržani kodeci 17

Korištenje više mekih telefona 17

Podržani mobilni uređaji 18

Komponente ruba 19

Webex WFO Pametna radna površina 20

O Webex WFO Pametnoj radnoj površini 20

Povezivanje klijenta s pametnom radnom površinom 21

Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine 22

Korištenje priključaka pametne radne površine 24

Metapodaci kontakata pametne radne površine 26

Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine 27

Testiranje pametne radne površine 30

Upravljanje pametnom radnom površinom 33

Aplikacija za upravljanje snimanjem 34

Webex WFO podatkovni poslužitelj 36

Sistemski preduvjeti 39

Hardver za stolna računala 39

Softver za stolna računala 40

.NET Framework 40

Preglednicima 40

Dodatak/proširenje analitike za stolna računala 40

Adobe Acrobat čitač 41

Stolni softver i snimanje zvuka 41

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku 41

Tanki klijentski poslužitelji 42

Instaliranje tankog klijentskog poslužitelja 43

Korištenje priključka 44

Rubne komponente 45

Komponente podatkovnog poslužitelja 45

Šifriranje datoteke 50

Pravila lozinke 50

Provjera autentičnosti 51

Metode snimanja platforme 51

Podržani načini snimanja po platformi 51

Snimanje Sonus pristupnika 55

Instalacija 75

Instaliranje podatkovnog poslužitelja 75

Preduvjeti 75

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta 76

Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata 76

Korisnici Cisco Unified Call Managera 77

Instaliranje pametne radne površine 78

Ručna instalacija 80

Instalacija pomoću GPO-a 80

Instaliranje pametne radne površine pomoću tihih parametara naredbi 81

Repliciranje instalacije pomoću desktop imageinga 81

Pritisni povratni kodovi instalacije 82

Alat za provjeru klijenta 83

Kontrole snimanja 84

Uklanjanje 87

Deinstalacija pametne radne površine Webex WFO 87

Deinstalacija pomoću GPO-a 87

Deinstalirajte Smart Desktop pomoću tihih parametara naredbi 88

Uvod

Webex WFO je vrlo skalabilna, višenamjenska platforma za optimizaciju Workforce (WFO). Uključuje mogućnost snimanja poziva, upravljanja kvalitetom, upravljanja Workforce i analitike.

Ovaj dokument objašnjava kako instalirati Webex WFO u cloud okruženju.

Lokalizacija i podržani jezici

Različite komponente aplikacije Webex WFO podržavaju različite jezike. Jezična podrška primjenjuje se na ove elemente:

- Korisničko sučelje
  - QM, WFM, Analytics i uvidi
  - Obuka u proizvodu
- Dokumentacija
  - Mrežna pomoć
  - PDF vodiči
- Analitika
  - Transkripcija: pretraživanje govora u tekst i transkripciju.
  - Redakcija transkripcije: uklonite osobne identifikacijske podatke iz transkripata.
  - Sažetak interakcije: Sažetak audio kontakta na temelju transkripta kontakta.
  - Učitavanja fraze: Identifikacija unaprijed definiranih fraza. Webex WFO identificira učitavanja fraza na temelju transkripcija kontakata od govora do teksta.
  - Sentiment: tekstualna analiza naklonosti.
  - Predviđanja: Predviđanja strojnog učenja rezultata evaluacije i neto rezultata promotora.
  - Tekst: analitika za chat, e-poštu, bilješke agenta i društvene medije.
  - Aktualne teme: Automatska identifikacija kontaktnog razloga i otkrivanje novih tema.

- Automatski QM: automatska procjena 100% kontakata vaše tvrtke ili ustanove.
- Oznake umjetne inteligencije: automatska primjena unaprijed definiranih oznaka na temelju svrhe i sadržaja kontakta.

Komponente Webex WFO dostupne su na tim jezicima.

Jezik	UI	Mobilni telefon	Analitika										U-Proizvod Obuka	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija Redakcija*	Interakcija Sažetak	Fraza Hitov	Predviđanj	Tekstualno	Trending Teme	Auto QM	Napredan Mišljenje	AI Tags		
Arapski (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malezijska Bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Pojednostavljena	x						x						Ograničen	
Tradicionalni kineski (zh-	x						x						Ograničen	
Danski (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	
Nizozemski	Ograničen		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	

Jezik	UI	Mobilna aplikacija	Analitika										U-Proizvod Obuka	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija interakcije*	Redakcija Sažetak	Učitavanja	Predviđanja	Analitika teksta	Aktualne teme	Automat	Napredni osjećaji	AI Tags		
Engleski (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australski engleski (en-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Europski engleski (en-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singapurski engleski (en-SG)			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Južnoafrički engleski (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Britanski engleski (en-GB)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Američki engleski	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jezik	UI	Mobilna aplikacija	Analitika										U-Proizvod Obuka	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija interakcije*	Redakcija Sažetak	Učitavanja	Predviđanja	Analitika teksta	Aktualne teme	Automat	Napredni osjećaji	AI Tags		
(en-US)														
Finski (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	
Francuski (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	Ograničen
Kanadski francuski (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	Ograničen
Njemački (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	Ograničen
Talijanski (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	
Japanski (ja)	x						x						Ograničen	
Korejski (ko)	x						x						Ograničen	
Norveški (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	
Poljski (pl)	Ograničen		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	

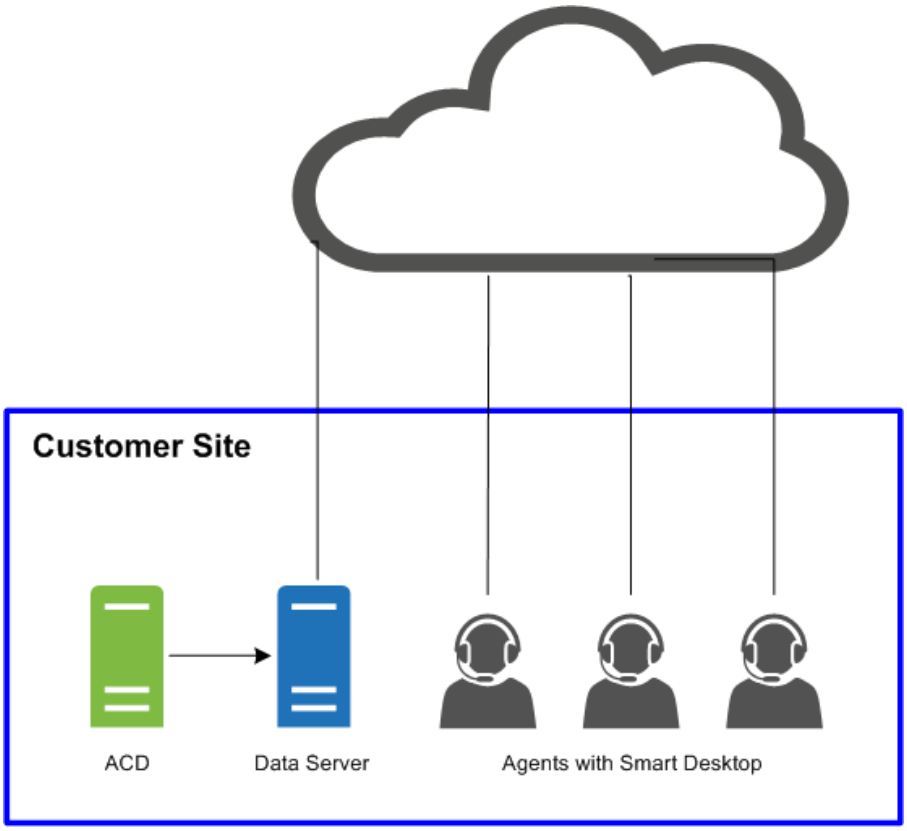
Jezik	UI	Mobilni telefon	Analitika										U-Proizvod Obuka	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija Redakcija*	Interakcija Sažetak	Fraza Hitov	Predviđanj	Tekstualno	Trending Teme	Auto QM	Napredan Mišljenje	AI Tags		
Portugalski	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeno	
brazilski portugalski	x		x		x	x	x						Ograničeno	
Ruski (ru)	Ograničeno						x							
Španjolski	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Ograničeno	Ograničeno
Meksički španjolski (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Švedski (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeno	

* Neki podržani jezici mogu zahtijevati dodatnu konfiguraciju za implementaciju Webex WFO. Posavjetujte se s podrškom kako biste bili sigurni da je jezik koji želite prepisati konfiguriran za vas.

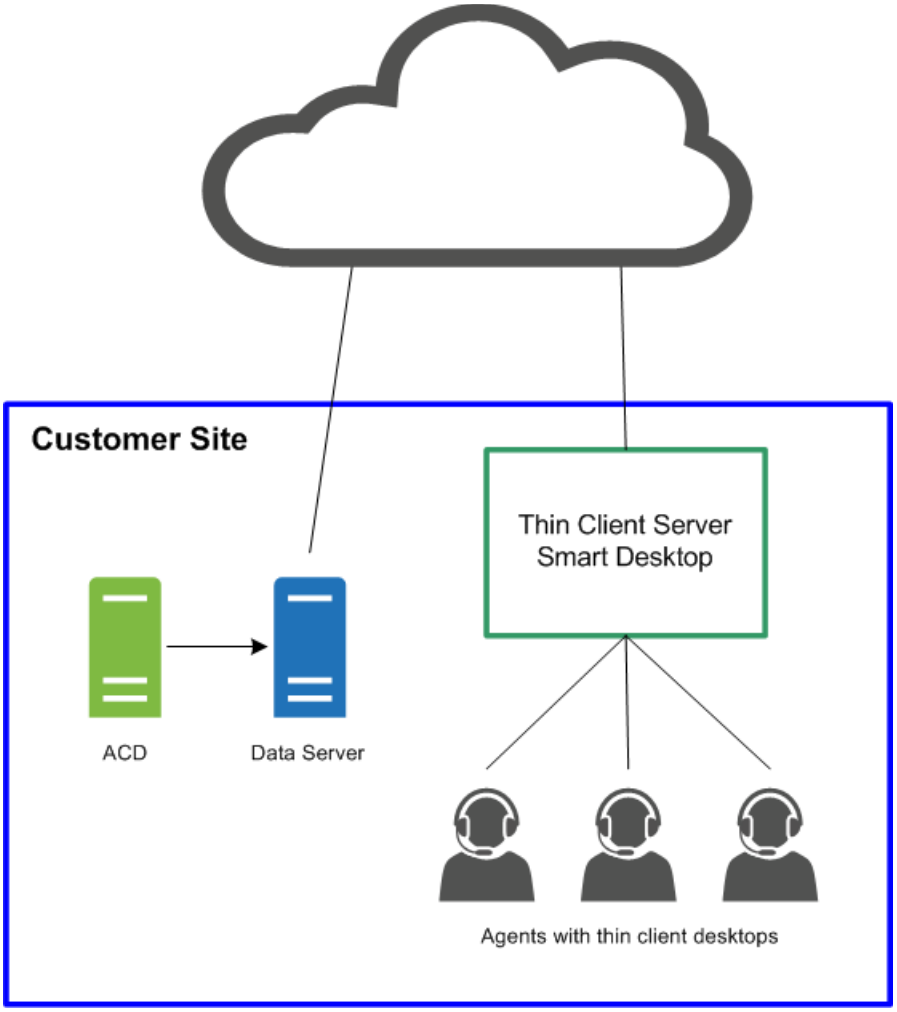
Dodavanje dodatnih jezika ili proširivanje trenutne ponude zahtijeva suradnju s Cisco. Dodatne informacije zatražite od predstavnika računa.

Konfiguracija sustava

Ovaj dijagram prikazuje tipičnu Webex WFO implementaciju u oblaku.



Ovaj dijagram prikazuje tipičnu Webex WFO implementaciju oblaka s tankim klijentskim okruženjem.


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

Podržana okruženja

Webex WFO podržava brojna okruženja i tehnologije.

Najnovije podržane informacije o kompatibilnosti potražite na adresi www.cisco.com.

Podržani telefoni

Webex WFO podržava sljedeće telefone.

Tvrdi telefoni

Pogledajte Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix za popis podržanih Cisco tvrdih telefona.

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

Podržani kodeci

Webex WFO podržava sljedeće kodeke:

- G711
- G722
- G729

NAPOMENA Veličina paketa kodeka mora biti najmanje 20 ms kako bi se osigurala upotrebljiva kvaliteta zvuka.

Korištenje više mekih telefona

Ako istovremeno koristite više mekih telefona, meki telefoni ne smiju se vezati za broj lokalnog priključka koji odgovara bilo kojem broju priključka konfiguriranom na stranici Globalne postavke (Upravljanje aplikacijama > QM> Konfiguracija Globalne postavke > SIP Postavke). Na primjer, ako je broj priključka unesen pod
SIP Postavke su 5060, tada nijedan od vaših mekih telefona ne može koristiti lokalni priključak vezan za priključak broj 5060 ako namjeravate istovremeno koristiti više mekih telefona.

Pokrenite mekani telefon, prijavite se ako je potrebno, a zatim upotrijebite jedan od ovih alata za pregled mrežnih veza za taj proces ID. Ako bilo koja mrežna veza prikazuje lokalni priključak koji odgovara bilo kojem od brojeva priključaka konfiguriranih na stranici Globalne postavke, morate učiniti nešto od sljedećeg:

- Koristite mekani telefon sami, bez drugih mekih telefona koji se koriste u isto vrijeme.
- Konfigurirajte meki telefon tako da ne koristi jedan od navedenih priključaka.

Da biste potvrdili korištenje priključka, koristite alat koji nadzire mrežne veze kao što su netstat (u naredbenom retku koristite parametre-anob), TCPView ili CurrPorts.

Podržani mobilni uređaji

Agenti mogu pristupiti ograničenoj verziji Webex WFO na mobilnom uređaju kao što je pametni telefon ili tablet unosom URL-a Webex WFO u preglednik uređaja. Agent se automatski preusmjerava na mobilnu verziju Webex WFO, gdje se agent prijavljuje kao i obično.

NAPOMENA Mobilni uređaj mora moći pristupiti mreži na kojoj je instaliran Webex WFO.

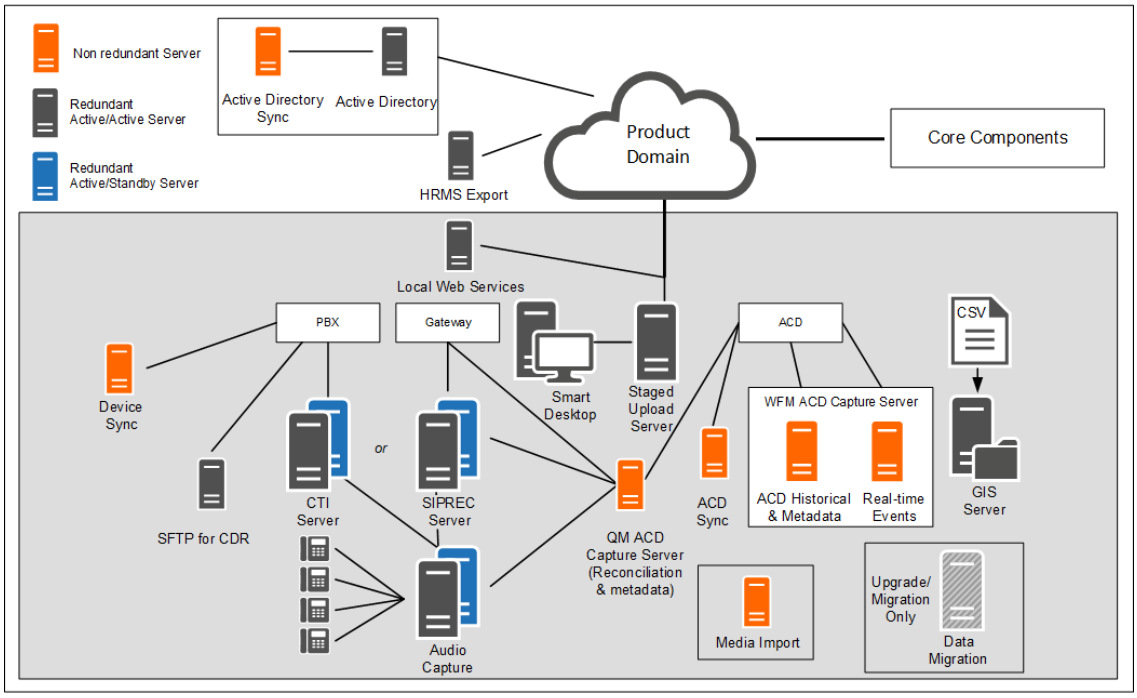
Agenti također mogu pregledavati svoje rasporede izvan posla putem klijenta e-pošte ili aplikacije kalendara na mobilnom uređaju ili osobnom računalu. Klijent e-pošte ili aplikacija kalendara prikazuje raspored onako kako se pojavljuje u sučelju Webex WFO čitanjem podatkovne datoteke iCalendar iz usluge WFM iCalendar.

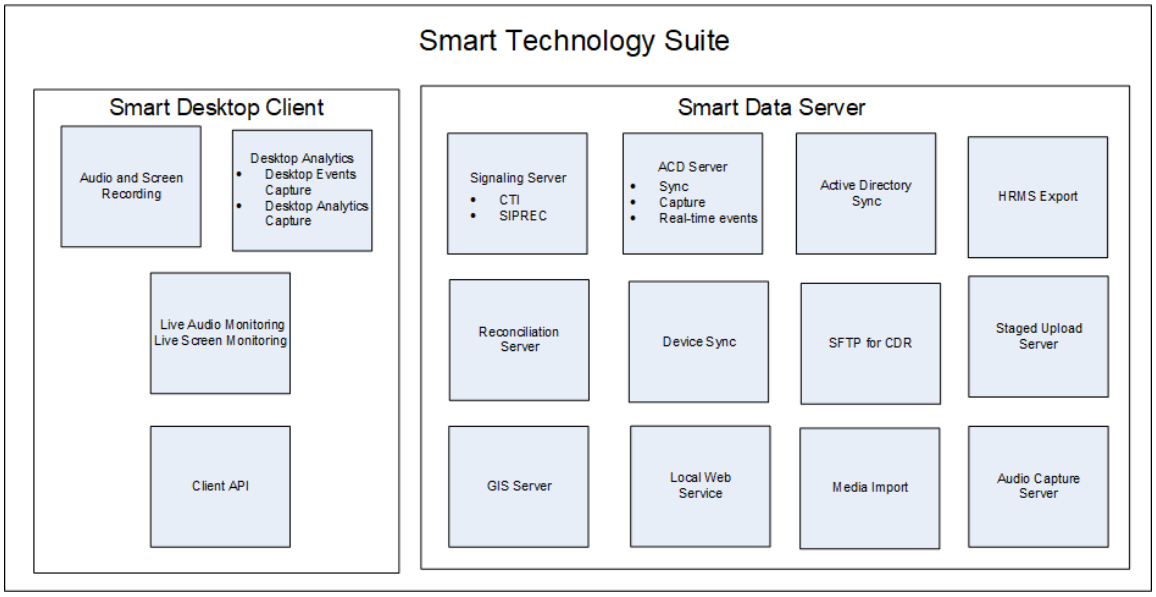
Sljedeći klijenti i uređaji podržani su za prikaz rasporeda izvan posla:

- Apple uređaji kao što su iPhone ili iPad (zajedno s aplikacijom Apple Kalendar)
- Microsoft Outlook
- Android uređaje kao što su tablet ili telefon (zajedno s aplikacijom kalendara koja može čitati .ics datoteku)

Komponente ruba

Komponente Webex WFO Edge obično se implementiraju na lokalnom ili udaljenom web-mjestu za korisnike. Komponente u cjelini sastoje se od Webex WFO paketa pametne tehnologije.





Webex WFO Pametna radna površina

Webex WFO Smart Desktop snima sve korisničke podatke (to jest, audio snimanje, snimanje zaslona, aktivnosti radne površine i metapodatke poziva) na radnoj površini agenta. Webex WFO Smart Desktop instaliran je na radnim površinama agenta u kontaktnom centru ili na poslužitelju na kojem se nalazi podržani tanki klijent. Instalacijski program za pametnu radnu površinu mora se preuzeti sa stranice Webex WFO Upravljanje aplikacijama > administracija > preuzimanja.

O Webex WFO Pametnoj radnoj površini

Podaci koje bilježi Smart Desktop mogu se razlikovati ovisno o vašoj licenci i dozvolama dostupnim u aplikaciji Webex WFO. Instalacijski program za pametnu radnu površinu morate preuzeti s programa Za upravljanje aplikacijama > globalnu administraciju > > preuzimanja (pogledajte Preuzimanje pametne radne površine). Za preglednik vam je potrebno i proširenje Desktop Analytics.

Audio snimanje pomoću pametne radne površine ovisi o vrstama snimanja. Rješenja kontakt centra kao usluge (CCaaS) snimaju zvuk i šalju datoteku nakon dovršetka kontakta. Rješenja koja hostira korisnik šalju protokole SIP i RTP jer je kontakt aktivan. Webex WFO izvodi snimke zaslona pomoću Agent Desktop a snimke se prenose nakon dovršetka poziva.

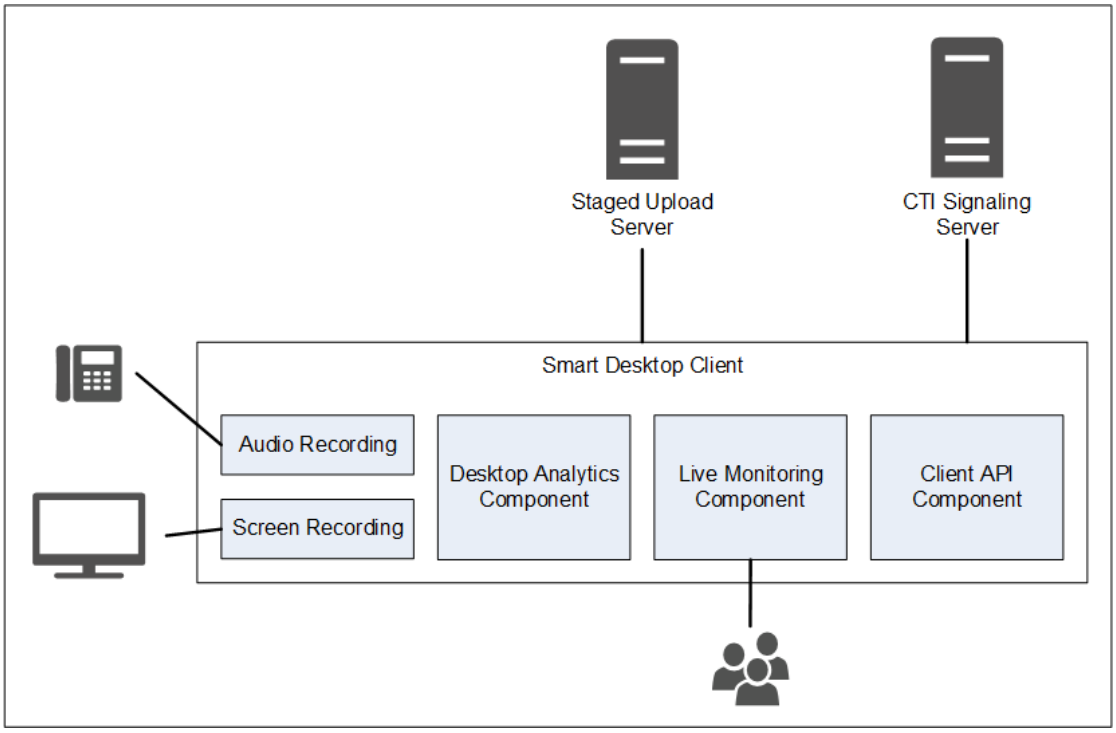
Pametna radna površina ima sljedeće komponente.

- Audio i zaslonsko snimanje — Ova komponenta snima pozive agenta.
- Analitika radne površine – ova komponenta pruža analitičke podatke o snimkama Agent Desktop.

- Nadzor zvuka uživo i nadzor zaslona uživo – te komponente omogućuju nadzornicima slušanje zvuka agenta i prikaz zaslona agenta u stvarnom vremenu. Nadzor agenta i nadzor radne površine dvije su vrste nadzora za pametnu radnu površinu.

  Nadzor agenta – značajka za administratore i nadzornike koja im omogućuje praćenje zvuka i zaslona agenata u stvarnom vremenu.

  Nadzor radne površine — Značajka koja administratorima omogućuje pregled aktivnih i instaliranih verzija pametne radne površine korisnika na PC-jevima, postavljanje razina zapisnika i daljinsko preuzimanje zapisnika radi otklanjanja poteškoća.



Povezivanje klijenta s pametnom radnom površinom

U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezivost s klijentom pametne radne površine:

Komponenta	Povezuje se s	Ulazi/izlazi
Audio i zaslonsko snimanje	Računalo agenta	Audio i zaslonski podaci telefona
Analitika radne površine	Računalo agenta	Audio i zaslonski podaci telefona
Praćenje uživo	Računala drugih agenata	Zvučni i zaslonski podaci drugih agenata na telefonu

Poveži se s poslužiteljem	Ulazi/izlazi
Postupni prijenos	Podaci za kontakt (audio i zaslonske snimke i metapodaci)

Pomoću veza u nastavku prijeđite na različite teme pametne radne površine u ovom dokumentu.

- Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine
- Hardver za stolna računala
- Korištenje priključaka pametne radne površine
- Metapodaci kontakata pametne radne površine
- Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine
- Instaliranje pametne radne površine
- Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku
- Testiranje pametne radne površine
- Upravljanje pametnom radnom površinom
- Aplikacija za upravljanje snimanjem

Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine

Pogledajte Tanki klijentski poslužitelji za više informacija i razmatranja kada koristite tanki klijentski poslužitelj i Pametnu radnu površinu.

Pogledajte matricu kompatibilnosti proizvoda Webex WFO za podržane operacijske sustave Windows za stolna računala i podržane web-preglednike.

Propusnost i veličina snimanja radne površine

- Snimanje zvuka na radnoj površini: 0.5 MB/min
- Snimanje zaslona: 1.5 MB/min po monitoru

PRIMJER : Ako jedan agent prima trideset poziva dnevno s prosječnim vremenom razgovora od 5 minuta po pozivu, izračun snimanja zvuka na radnoj površini bio bi: 0,5 MB/min x 5 minuta x 30 poziva = 75 MB.
Snimanje snimanja zaslona, ako agent ima 3 zaslona, bilo bi: 1.5 MB/min x 5 minuta x 30 poziva x 3 zaslona = 675 MB.

Pogledajte hardver radne površine za posebne preduvjete za NIC, prostor na disku, CPU, memoriju i .NET Framework.

Sredinama

Uz računala koja zadovoljavaju minimalne preduvjete operacijskog sustava, podržana su i sljedeća okruženja.

- Infrastruktura virtualnog desktopa (VDI)
- Terminalski poslužitelji
- Citrix
- Okruženje agenta treće strane
- AWS radni prostor

> **NAPOMENA** Ako vaša tvrtka ili ustanova koristi VDI-jeve, terminalske poslužitelje ili Citrix rješenja, podijelite sljedeće podatke s predstavnikom Cisco računa tijekom postupka instalacije:
> Vrijeme prekida
> Nakon završetka kontakta, broj računala, broj poslužitelja i opće specifikacije o vašim poslužiteljima.
> Terminalski poslužitelji i Citrix rješenja ne podržavaju značajku automatskog ažuriranja Webex WFO.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop zahtijeva .NET Framework 4.5 za značajke Webex WFO Analytics. Ako .NET Framework nije instaliran, Webex WFO ne može snimiti događaje preglednika kao dio podataka alata Desktop Analytics. .NET Framework možete preuzeti s http://www.microsoft.com/en-nas/download/details.aspx?ID=30653.

Antivirusna izuzimanja skeniranja u stvarnom vremenu

Cisco preporučuje isključivanje sljedećih direktorija Cisco iz antivirusnog skeniranja u stvarnom vremenu kako bi se osiguralo da se značajke pametne radne površine izvode prema očekivanjima.

- 64-bitna verzija - C:\Programske datoteke (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bitna verzija - C:\Programske datoteke (x86)\Zajedničke datoteke\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitni - C:\Program Files\Calabrio JEDAN\Računalo*
- 32-bitni - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Zahtjevi za zaštitni zid

Webex WFO mora biti na bijeloj listi i mora mu biti odobren pristup putem vanjskog vatrozida vaše organizacije.

Razmatranja web preglednika

Svaki preglednik koji koristite mora dopuštati preuzimanje datoteka. Blokatori skočnih prozora moraju biti onemogućeni.

Dodaci za preglednik

Pogledajte "Dodatak/proširenje za analitiku računala" u Sistemski zahtjevi za više informacija. Cisco preporučuje upravljanje proširenjima/dodacima putem Windows GPO-a kako biste osigurali da sve ovisne značajke rade kako je zamišljeno.

Ako korisnici imaju i Microsoft Edge i Google Chrome preglednike, Cisco preporučuje instaliranje proširenja preglednika na oba preglednika. Instaliranje na jedan preglednik rezultira time da Webex WFO ne može prikupljati podatke iz drugog preglednika koji nema tu ekstenziju.

VAŽNO Prije instaliranja najnovije verzije morate deinstalirati starije verzije preglednika.

Proxy

- Smart Desktop je svjestan proxyja. Pokušava koristiti proxy koji otkrije.
- Ako se koristi internetski proxy, Smart Desktop zahtijeva da proxy podržava sigurne web socket veze.
- Sve proxy veze moraju dopustiti softveru Smart Desktop povezivanje s Cisco Cloudom na portu 80/443.

Korištenje porta pametne radne površine

Informacije o portu za Webex WFO komponente Smart Desktopa navedene su u nastavku.

Općenito, port 80 i port 443 prema web poslužitelju moraju biti otvoreni za povezivanje s Webex WFO za sve integracije u oblaku s Webex WFO. Točni zahtjevi za portove razlikuju se ovisno o vašem modelu implementacije u oblaku.

Rješenja hostirana od strane korisnika

Za rješenja koja hostiraju korisnici pogledajte donju tablicu. Primjeri rješenja koje hostiraju korisnici uključuju Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager i druge.

Prik	Ko	Izvor	Odredište
Pametna radna površina			

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 80, 443	Praćenje zvuka uživo (WebRTC)	Zvuk Hvatanje Poslužitelj*, Računalo agenta	Nadzornikov preglednik	
UDP 39500 - 43500	Snimka RTP	Telefon, Glasovni pristupnik**	Zvuk Hvatanje Poslužitelj	
UDP 49152 - 65535	Praćenje zvuka uživo (RTP)	Zvuk Hvatanje Poslužitelj*, Računalo agenta	Nadzornikov preglednik	
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Zvuk Hvatanje Poslužitelj*, Računalo agenta	Signalizacija Poslužitelj	

*Arhitektura mrežnog snimanja

Arhitektura snimanja putem pristupnika

CCaaS rješenja

Za CCaaS rješenja (kontaktnog centra kao usluge) pogledajte donju tablicu.

Prik	Ko	Izvor	Odredište
Pametna radna površina			
TCP 80, 443	Praćenje zaslona uživo Agentov	PC	Nadzorniko v preglednik

Cloud STUN/TURN

Za Cloud STUN/TURN portove pogledajte donju tablicu.

Priključak	Korištenje	Veze
Pametna radna površina		
TCP 80, 443	Putem websocketa	Signalni poslužitelj
TCP 6379	Administracija STUN/TURN putem administratora sustava u Webex WFO.	Konfiguracija
UDP 49152 - 65535	Mediji (audio i video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Mediji (audio i video)	SRTP (nije peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP otkrivanje adrese

Metapodaci kontakta za Smart Desktop

Sljedeća tablica navodi dostupne metapodatke kontakata Smart Desktopa koji se koriste za svaki način snimanja:

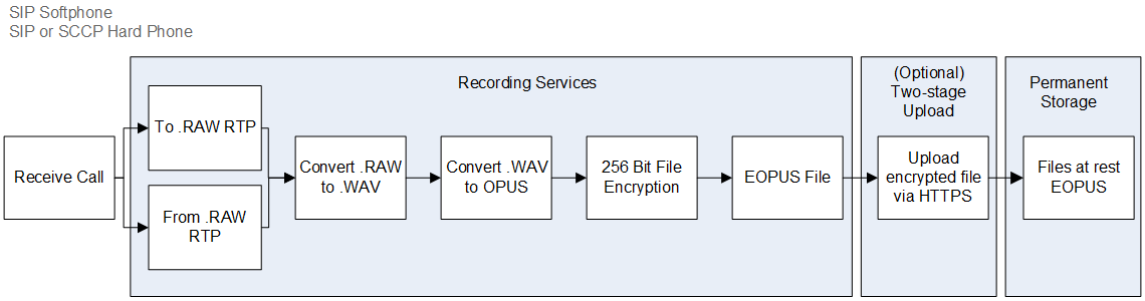
Metapodaci kontakta	SIP Signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Zapisivanje
ID poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu pružiti podatke u stvarnom vremenu DCC API
ANI (Poziv)	X	X	Oslanja se na treću stranu pružiti podatke u stvarnom vremenu DCC API
DNIS (Pozvan)	X	X	Oslanja se na treću stranu pružiti podatke u stvarnom vremenu DCC API
Linija/Proširenje			Oslanja se na treću stranu pružiti podatke u stvarnom vremenu DCC API
Smjer poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu pružiti podatke u stvarnom vremenu DCC API

Metapodaci kontakta	SIP Signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Zapisivanje
Pridruženi kontakt ID	X		Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
Vrsta snimanja	X	X	X
Trajanje	X	X	Temelji se na segmentu, osim ako se ne koristi join_start
MAC adresa	X	X	
Korisnik (pomoću prijave u sustav Windows ID)	X	X	X
Datum/vrijeme poziva	X	X	X

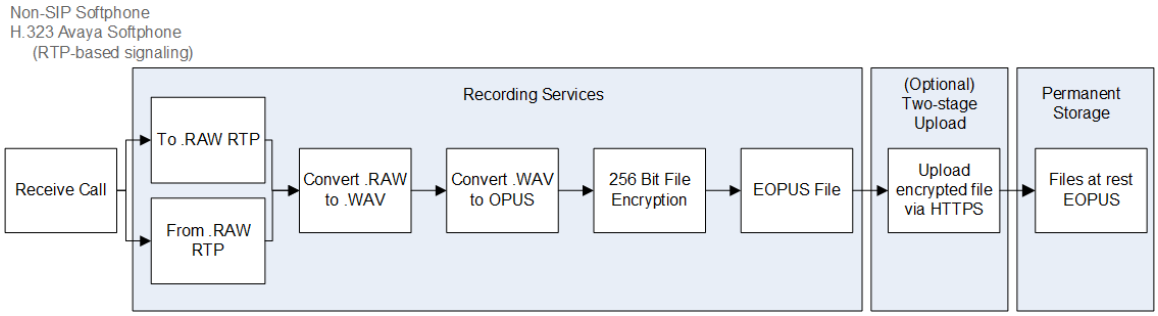
Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine

Ova tema uključuje dijagrame koji opisuju tijek podataka pametne radne površine.

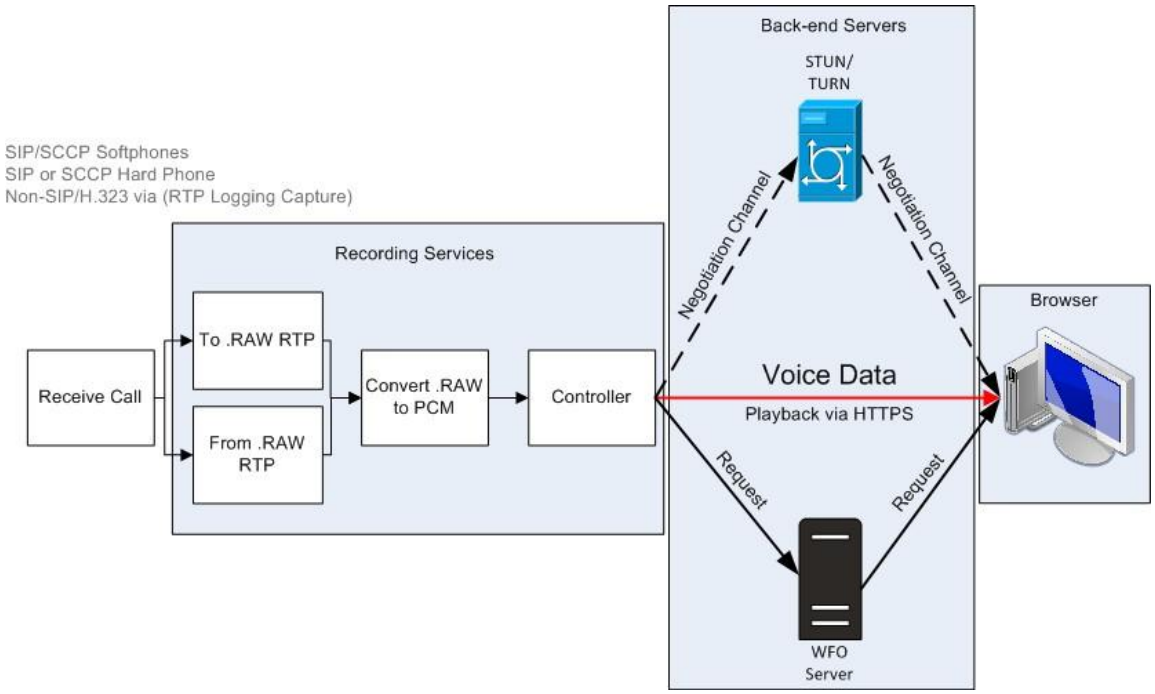
Signalizacija pametne radne površine SIP/SCCP



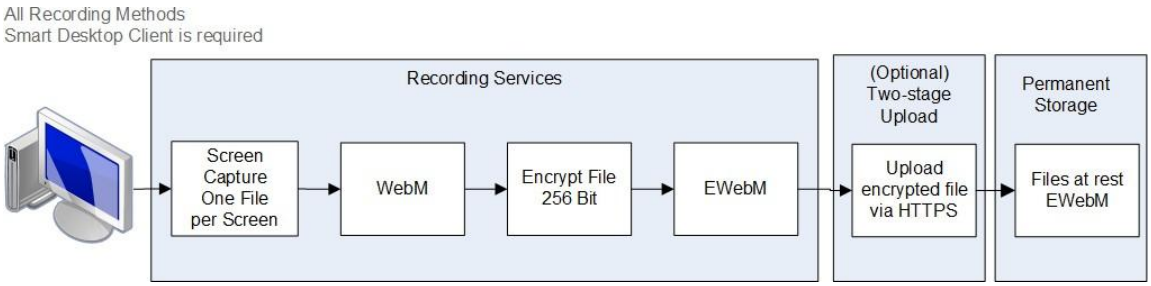
Zapisivanje na pametnoj radnoj površini RTP



Nadzor zvuka uživo na pametnoj radnoj površini

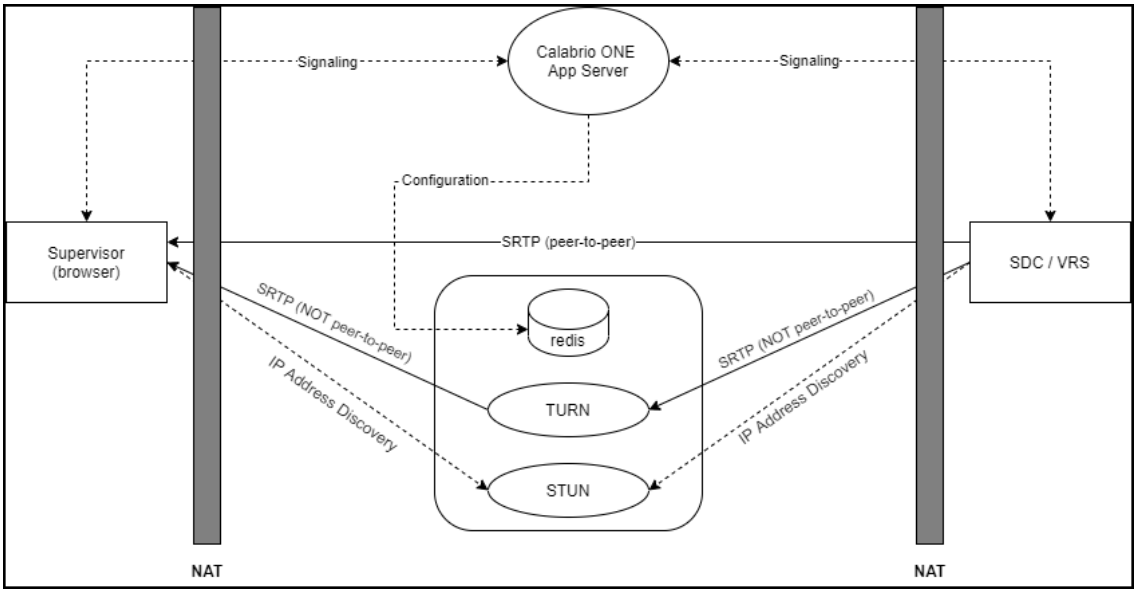


Nadzor zaslona uživo na pametnoj radnoj površini



NAPOMENA Zaslon pametne radne površine i audio snimanje koriste AES 256-bitnu enkripciju ako se snimanje odvija unutar Webex WFO.

Veze za nadzor uživo pametne radne površine



Veza	Priključci	Protokol	Bilješke
Signalizacija	80, 443	TCP	Po websocketu
Konfiguracija	6379	TCP	Administracija STUN/TURN pomoću uloge administratora sustava u Webex WFO
SRTP (peer-to-ravnopravni)	49152–65535	UDP	Audio i vizualni mediji

Veza	Priključci	Protokol	Bilješke
SRTP (nije peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio i vizualni mediji
IP Otkrivanje adrese	3478	UDP i TCP	—

Testiranje pametne radne površine

Kada instalirate Smart Desktop (pogledajte Instaliranje pametne radne površine) i analitiku radne površine (pročitajte članak Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku), slijedite ove korake da biste provjerili radi li implementacija pametne radne površine ispravno.

Preduvjeti

- Prijava u prozor (**Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **korisnici**) mora biti u formatu [Domain\WindowsNTID]. Ako dodate prijavu u prozor nakon instalacije pametne radne površine, morate ponovno pokrenuti Smart Desktop ili njegove usluge radne površine.
- Agentu su dodijeljene sljedeće dozvole. Dozvole se nalaze u **odjeljku Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **Uloge**.
  - Snimi analitiku radne površine
  - Hvatanje kontakata
  - Zaslon za snimanje
  - Snimi glas
  - Nadzor zaslona uživo
  - Nadzor zvuka uživo
  - Snimanje na zahtjev (RTP signalizacija)
  - Snimanje događaja na radnoj površini

  NAPOMENA Rješenja za kontakt centar kao uslugu (CCaaS) ne podržavaju nadzor zvuka uživo.
- U pregledniku je pokrenuto proširenje Desktop Analytics.

Postupci

Provjerite jesu li na računalu pokrenuti ispravni procesi

1. Otvorite **Upravitelj zadataka**.
2. Provjerite izvode li se procesi DesktopRecordServer i DesktopRecordProcess u upravitelju **zadataka**. Ako DesktopRecordProcess nije pokrenut, provjerite jeste li ispravno unijeli prijavu u prozor kako je opisano u preduvjetima.

3. Provjerite je li ciSaasDesktopRecord pokrenut u upravitelju **zadataka**.

4. **Otvorite aplikaciju Usluge** na računalu i provjerite je li pokrenut Calabrio ONE Smart Desktop Record Service .

Provjerite prepoznaje li Webex WFO vaše računalo

Idite na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** >Desktop Monitoring. Ako ispod stupca Status vidite zeleni krug, to znači da ste povezani, a instalirana verzija pametne radne površine aktivna je verzija.

Pobrinite se da Webex WFO prepoznaje agente koji koriste Pametnu radnu površinu

1. Idite na **Nadzor** aplikacija > **Global** > **Monitoring** > **Agent.**
2. Možete nadzirati zaslon agenta ako je agentova ikona za nadzor zaslona crna. Ako je ikona crna, agent na pc-ju ima pokrenut Smart Desktop Client s točnim dozvolama.
3. Zvuk agenta možete nadzirati ako je agentova ikona za nadzor zvuka Je crna. Ako je ikona crna, agent je konfiguriran za snimanje radne površine, ima pokrenut Smart Klijent na pc-ju s ispravnim dozvolama, konfiguriran je za snimanje poslužitelja i dodijeljen je nadziranom uređaju na stranici Pridruživanja uređaja.

4. Kliknite ikonu za nadzor zaslona agenta da biste otvorili prozor za nadzor zaslona uživo.
5. U prozoru nadzora zaslona uživo kliknite **Zaslon** da biste započeli sesiju nadzora. Kliknite **Zvuk** Pratiti poziv agenta. Zvuk možete čuti samo ako je agent u aktivnom pozivu.

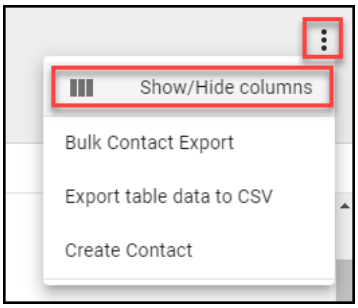
Upućivanje testnog poziva

1. Telefonirajte s radne površine agenta.
2. U Webex WFO kliknite **Interakcije**.
3. Provjerite možete li pronaći snimku poziva.
4. Dvokliknite snimku da biste reproducirali poziv i snimku zaslona, ako je primjenjivo.

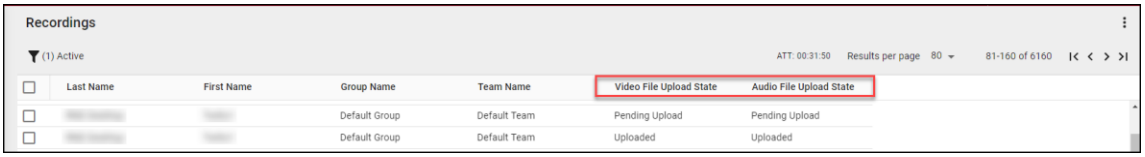
   Ako se ploča za snimanje zaslona ne pojavljuje ili je prazna, provjerite je li blokator skočnih prozora u pregledniku onemogućen.

Pregled statusa prijenosa videosnimljenih i audiosnimljenih kontakata

1. Pomaknite se do **interakcija.**
2. Kliknite ikonu **Mogućnosti** popisa u gornjem desnom kutu stranice.
3. Kliknite **Pokaži/sakrij stupce**. Pojavit će se prozor Prikaži/sakrij stupce.



4. Kliknite **Audio datoteka, Stanje prijenosa** i Videodatoteka Stanje prijenosa **ako su navedeni** u odjeljku **Skriveni stupci**.
5. Kliknite **Primijeni.** Sada možete lako vidjeti čekaju li video i audio datoteke prijenos ili su uspješno prenesene.



6. Dvokliknite kontakt da biste pregledali audio i zaslonske snimke povezane s pozivom.

Upravljanje pametnom radnom površinom

Cisco preporučuje ažuriranje Pametne radne površine kvartalno. Webex WFO podržava proces ažuriranja koji ne prekida.

Bez obzira odlučite li automatsko ažuriranje ili ažuriranja kojima upravlja korisnik, ažuriranja se pokreću tiho i bez prekida na snimkama ili kontaktima. Postojeća i ažurirana verzija pametne radne površine pokreću se usporedno dok se ne provede postupak prijave u sustav Windows. Nadzor radne površine administratorima omogućuje pregled aktivnih i instaliranih verzija pametne radne površine korisnika na PC-jevima, postavljanje razina zapisivanja i daljinsko preuzimanje zapisnika radi otklanjanja poteškoća.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Administratori bi se trebali upoznati s nadzorom radne površine kako bi provjerili status i verzije pametne radne površine u cijeloj tvrtki ili ustanovi.

Automatsko ažuriranje

Webex WFO ima značajku automatskog ažuriranja koja se može omogućiti ili onemogućiti u bilo kojem trenutku navigacijom do **Upravljanja** aplikacijama> **administracija** > **globalne postavke**. Na stranici Globalne postavke upotrijebite gumb Omogući automatsko ažuriranje **klijenta** da biste omogućili ili onemogućili značajku automatskog ažuriranja.

Ako je omogućeno, kada se korisnik prijavi na računalo na kojem se izvodi Pametna radna površina, računalo provjerava je li dostupno novo ažuriranje za preuzimanje.

Ažuriranje kojim upravlja klijent

Ažuriranja možete gurati pomoću upravljanog softverskog pritiska (na primjer, GPO-a ili LANDeska).

> **NAJBOLJA PRAKSA Pravila** vaše tvrtke ili ustanove trebala bi zahtijevati od agenata da se odjave s računala na kraju smjene. Ova se radnja može automatizirati pomoću GPO postavki.

Najbolji primjeri iz prakse za prijenos snimki na Webex WFO

Dobivanje audio i zaslonskih snimaka s radne površine korisnika što je prije moguće osigurava dostupnost snimaka za reprodukciju nakon snimanja poziva. Postoje opcije za premještanje snimaka s radne površine korisnika odmah ili u određeno vrijeme. Odluka o tome kada prenijeti snimke je suradnja između poslovnog i IT osoblja uzimajući u obzir potrebe za pristupačnošću zvuka i zaslona računa, propusnost i pohranu. Cisco preporučuje dolje navedene procese prijenosa.

- Trenutni prijenos pomoću tijekova rada QM – taj postupak osigurava da je snimka dostupna za reprodukciju nakon snimanja poziva i da se prostor za pohranu ne troši pretjerano na računalu agenta. Cisco preporučuje da konfigurirate snimke za trenutni prijenos s računala agenta na

Webex WFO ako su WAN i LAN propusnost dovoljne. **Koristite stranicu Administracija** tijeka rada u **upravljanju** aplikacijama za obavljanje trenutnih prijenosa.

- Odgođeni prijenos pomoću tijekova rada QM – taj proces možete konfigurirati tako da se odvija nakon radnog vremena. Audio i/ili zaslonske snimke prenose se u određeno vrijeme. Nakon što prenesete snimke, možete ih preuzeti na zahtjev. **Koristite stranicu Administracija** tijeka rada u **upravljanju** aplikacijama da biste izvršili odgođene prijenose.
- Trenutni prijenos pomoću regionalnih postavki insceniranog prijenosa Webex WFO Data Servera – ako je internetska propusnost zabrinjavajuća, pristup postupnog prijenosa može ublažiti vanjski WAN promet tijekom radnog vremena. Ova mogućnost zahtijeva da konfigurirate postavke postupnog prijenosa Cisco Data Servera (dodatne informacije potražite u člancima Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja i konfiguriranje postupnog prijenosa). Taj postupak osigurava da se pozivi tijekom dana premještaju s PC-ja na lokalnu pohranu. U određeno vrijeme nakon sati, snimke se prenose. Nakon što prenesete snimke, možete ih preuzeti na zahtjev. Konfigurirajte "Regionalne postavke postupnog prijenosa poslužitelja podataka" na stranici konfiguracije poslužitelja podataka u upravljanju aplikacijama za izvođenje postupnih prijenosa.

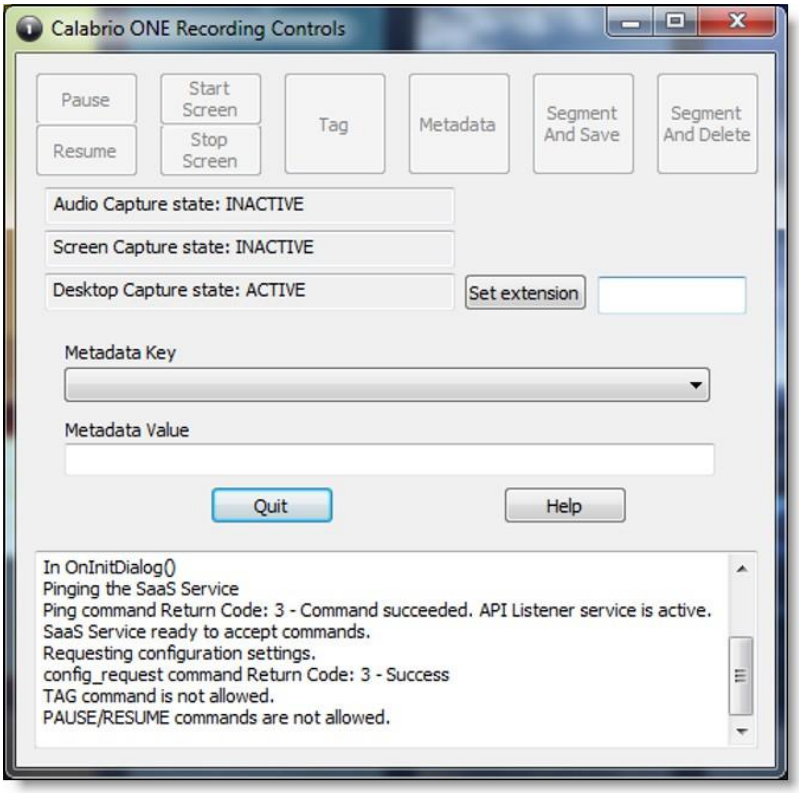
Aplikacija za upravljanje snimanjem

Webex WFO Kontrole snimanja samostalna je web aplikacija koja vam omogućuje pokretanje, pauziranje, nastavak i zaustavljanje snimanja zvuka, zaslona i pritiska na tipke za aktivne pozive. Također možete označiti pozive i dodati im metapodatke.

Da biste pokrenuli kontrole snimanja, s izbornika Start odaberite **Calabrio ONE Recording Controls** . Da biste zatvorili kontrole snimanja, kliknite **Zatvori**.

Agenti mogu koristiti aplikaciju za kontrole snimanja na radnoj površini, poznatu i kao aplikacija Desktop Capture and Controller (DCC), za kontrolu snimaka i Insert metapodataka sa svojih stolnih računala. Aplikacija za kontrole snimanja instalirana je s Pametnom radnom površinom. Pojavljuje se na popisu Program u odjeljku Cisco na radnoj površini agenta nakon instalacije pametne radne površine.

Aplikacija za upravljanje snimanjem prikazana je u nastavku:



Ispravne uloge i dozvole agentima mora dodijeliti administrator klijenta prije nego što agenti mogu koristiti aplikaciju kontrola snimaka.

Aplikacija kontrole snimanja omogućuje korisnicima sljedeće:

- Označavanje aktivnog poziva ili najnovijeg snimanja poziva
- Snimanje poziva
- Pauziranje i nastavak snimanja zvuka
- Pokretanje snimanja poziva
- Odbacivanje prethodno snimljenog zvuka i zaslona za poziv
- Brisanje snimke aktivnog poziva – nakon završetka poziva ne možete izbrisati snimku
- Prijava ili odjava radi snimanja hotelijerstva
- Dodavanje metapodataka aktivnom pozivu ili posljednjem pozivu
- Pokretanje ili zaustavljanje audio i zaslonskog snimanja aktivnog poziva
- Pokretanje ili zaustavljanje snimanja zaslona

Aplikacija za kontrole snimaka podržava sljedeće vrste snimaka:

- Snimanje radne površine
- Mrežno snimanje

Pogledajte "Kontrole snimanja API" u Referentnom vodiču API za informacije o DCC naredbama.

Webex WFO podatkovni poslužitelj

Podatkovni poslužitelj Webex WFO odgovoran je za funkcije kao što su sinkronizacija ACD i postupni prijenosi. Administrator klijenta može instalirati podatkovni poslužitelj za jednog klijenta ili administrator sustava može instalirati osnovni podatkovni poslužitelj i konfigurirati ga kao zajednički podatkovni poslužitelj za više klijenata.

> **NAPOMENA** Ako se podatkovni poslužitelj mora povezati putem web-proxyja, svi Webex WFO servisi koji se na njemu izvode moraju se izvoditi kao računi za prijavu u sustav Windows s postavkama proxy poslužitelja. Prilikom konfiguriranja poslužitelja podataka sa
> Proxy poslužitelj, servis Data Server mora biti konfiguriran tako da radi kao lokalni administrator.
> Webex WFO ne podržava korištenje PAC skripti za povezivanje s internetom.

Usluge instalirane pomoću softvera Data Server su sljedeće.

- CTI signalizacijska usluga
- Podatkovni poslužitelj
- Web-servisi podatkovnog poslužitelja
- Servis za mrežno snimanje
- Usluga SIPREC

U Webex WFO slijede funkcije podatkovnog poslužitelja, njihovi opisi i usluga s kojom se usklađuju.

- Regionalni podatkovni poslužitelj ACD Postavke sinkronizacije — Koristi se za sinkronizaciju informacija o korisniku i timu s podržanog ACD (Webex WFO podatkovnog poslužitelja).
- Snimanje postavki poslužitelja za snimanje — Koristi se za okruženja za snimanje zvuka rubnog poslužitelja ili pristupnika (SBC). Primarni signalni servis (CTI ili SIPREC) dodjeljuje pozive za snimanje poslužitelja u algoritmu za zaokruživanje (Webex WFO Network Recording Service).
- Regionalni poslužitelj podataka Mjesto GIS datoteke — Koristi se za uvoz vanjskih metapodataka kontakata iz CSV datoteke u Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Snimanje postavki poslužitelja siprec signalizacije – koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje metapodataka za snimke poziva. Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnih pristupnika (kontroler granice sesije) (Webex WFO SIPREC usluga).
- Snimanje CTI Postavke signalnog poslužitelja — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje metapodataka za snimanje poziva. Usluga CTI signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnog poslužitelja (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regionalne postavke prijenosa u fazama poslužitelja podataka – koriste se za lokalno prikupljanje podataka o kontaktima korisnika pametne radne površine i povremeno učitavanje datoteka na komponente Webex WFO u oblaku (Webex WFO Data Server).
- Regionalni poslužitelj podataka ACD Postavke snimanja — Koristi se za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih putem pristupnika (Webex WFO Data Server).
- Regionalne postavke događaja u stvarnom vremenu poslužitelja podataka – koriste se za snimanje povijesnih podataka ACD u stvarnom vremenu za metapodatke WFM i ACD za prilaganje kontaktima poziva kao prilagođenim metapodacima (Webex WFO Data Server).
- Regionalne postavke usklađivanja podatkovnog poslužitelja — Usklađivanje je proces koji povezuje korijenske snimke pristupnika, koje imaju ograničene podatke o pozivima, s dodatnim podacima o pozivima koji uključuju povezivanje s ispravnim agentom (Webex WFO Data Server).
- Active Directory Sync — Omogućuje Webex WFO podudaranje i sinkronizaciju Webex WFO korisnika s Active Directory korisnicima (Webex WFO Data Server).
- Postavke sinkronizacije uređaja s podatkovnim poslužiteljem – Omogućuje sinkronizaciju uređaja putem podatkovnog poslužitelja. Ti se uređaji zatim mogu pridružiti korisnicima, grupama snimaka i vrstama snimaka pomoću stranice Pridruživanja uređaja u upravljanju aplikacijama (Webex WFO Data Server).
- Postavke lokalne web-usluge — Omogućuje integraciju API na ovom podatkovnom poslužitelju. Ako je omogućeno, imate mogućnost omogućiti sljedeće:
    - Cisco IP Phone Kontrole usluga – omogućuje kontrole snimanja s podržanih uređaja Cisco s Ciscom.
    - Pojednostavljene kontrole snimanja API — Omogućuje vam korištenje izvorne provjere autentičnosti poslužitelja podataka za Cisco kontrole snimanja.
- HRMS konfiguracija — Omogućuje podatkovnom poslužitelju izvoz podataka u sustav upravljanja ljudskim resursima (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- Konfiguracija SFTP — Omogućuje konfiguriranje poslužitelja SFTP (Webex WFO Data Server).

- Postavke poslužitelja za uvoz medija — Omogućuje uvoz datoteka snimanja s vanjskog mjesta (Webex WFO Data Server).

Sistemski preduvjeti

U sljedećim odjeljcima navedeni su minimalni sistemski preduvjeti za Webex

WFO. Najnovije podržane informacije o kompatibilnosti potražite na adresi

www.cisco.com.

Hardver za stolna računala

Hardverski preduvjeti za Webex WFO radne površine su sljedeći:

Hardver radne površine	
NIC	100 Mbit NIC NIC-ovi moraju podržavati promiskuitetni način rada. Konfigurirajte postavke napajanja sustava Windows da biste onemogućili "Dopusti računalu TURN da isključi ovaj uređaj radi uštede energije" na karticama mrežnog sučelja.
Disku	20 GB Pohrana za snimanje glasa (MB) = broj snimki × prosječna duljina poziva × 0,5 MB u minuti **BILJEŠKA** Ova se formula temelji na brzini prijenosa zvuka od 64 kbps (kilobita u sekundi). [(64 kb/s × 60 sek) ÷ 8 bita] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB u minuti Pohrana snimanja zaslona (MB) = broj snimki × prosječna duljina poziva × 1,5 MB u minuti **NAPOMENA** Zahtjevi za pohranu za snimke zaslona ovise o tri čimbenika: duljini snimanja, razlučivosti monitora i broju monitora koji se snimaju. Ovdje prikazana vrijednost temelji se na jednom monitoru. Svaki dodatni monitor snima se zasebno, tako da

Hardver radne površine	
	Ovu formulu morate primijeniti na svaki monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 ili noviji
Memorija	2 GB

Softver za stolna računala

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop zahtijeva .NET Framework 4.5 za značajke Webex WFO Analytics. Ako .NET Framework nije instaliran, Webex WFO ne može snimiti događaje preglednika kao dio podataka alata Desktop Analytics. .NET Framework možete preuzeti s http://www.microsoft.com/en-nas/download/details.aspx?ID=30653.

Preglednicima

Svaki preglednik koji koristite mora dopustiti preuzimanje datoteka. Blokatori skočnih prozora moraju biti onemogućeni.

Dodatak/proširenje analitike za stolna računala

Korisnici koji administriraju polja za Desktop Analytics putem stranice Upravitelj polja u Webex WFO i radne površine agenta na kojima je instalirana pametna radna površina moraju imati omogućeno proširenje/dodatak preglednika Calabrio Analytics. Dodatak je potreban ne samo za označavanje polja u pregledniku, već i za praćenje web aktivnosti agenta unutar preglednika.

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku Firefox

Kada se prvi put prijavite na Webex WFO pomoću Firefoxa, vidjet ćete dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Browser Extension. Odaberite **Dopusti ovu instalaciju** , a zatim kliknite **Nastavi**. Daljnje radnje nisu potrebne.

Omogućivanje dodatka Desktop Analytics u kombinaciji Microsoft Edge Chromium

U pregledniku Edge Chromium idite na dodatak https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf i kliknite **Dodaj u Chrome**.

Omogućivanje dodatka Za analitiku radne površine u Chromeu

Proširenje za Chrome može se preuzeti ili instalirati putem postavki GPO-a. Preuzmite i instalirajte dodatak Calabrio Analytics, verzija 0.2.0.4. Dodatak se nalazi na:

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

NAPOMENA Ako klik na vezu ne uspije, kopirajte URL i zalijepite ga u preglednik.

Adobe Acrobat čitač

Adobe Reader potreban je za otvaranje izvezenih PDF datoteka i korisničke dokumentacije. Besplatno preuzimanje Acrobat Readera dostupno je na www.adobe.com.

VAŽNO Poznati su problemi s verzijama Adobe Readera koje koriste značajku Sigurnost (poboljšana). Ako namjeravate koristiti značajku Desktop Analytics, morate prijeći **na Sigurnost (poboljšano)** u odjeljku **Preference** u Adobe Readeru, poništiti omogući zaštićeni **način pri pokretanju**
i **Poboljšana sigurnost** kliknite **Da** za poruke upozorenja, a zatim kliknite **OK** da biste spremili promjene. Kada završite, ponovno pokrenite Adobe Reader da bi promjene stupile na snagu. Ako Adobe Reader nije ispravno konfiguriran, Desktop Analytics neće moći snimati događaje povezane s Adobe Readerom.

Stolni softver i snimanje zvuka

Da bi Smart Desktop mogao pravilno detektirati i snimati zvuk, potrebna je mogućnost otkrivanja i snimanja određenih mrežnih protokola (kao što su SIP, SCCP i RTP). Svaki softver pokrenut na PC-ju koji ometa, preusmjerava ili na drugi način skriva mrežni promet uzrokovat će neispravno funkcioniranje pametne radne površine.

PRIMJER : Klijent SonicWall VPN s omogućenim laganim filtrom Deterministic Network Enhancer (DNE) uzrokuje preusmjeravanje odlaznog mrežnog prometa s mrežnog prilagodnika Koje koristi Smart Desktop. U tom slučaju DNE lagani filtar mora biti onemogućen kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje Pametne radne površine.

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku

Pametna radna površina mora biti instalirana na računalu i aktivirana prije označavanja polja. Korisnici koji imaju dozvolu za administriranje polja za analitiku radne površine pomoću stranice Upravitelj polja i na stolnim računalima agenata na kojima je instalirana pametna radna površina moraju imati odgovarajući dodatak preglednika Desktop Analytics konfiguriran za preglednik koji koriste.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
    - Analytics Essentials
    - Analytics Enterprise

    - Analitika radne površine
- Pametna radna površina instalirana je i aktivirana na računalu.

Postupci

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku Firefox

Kada se prvi put prijavite na Webex WFO pomoću Firefoxa, vidjet ćete dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Proširenje preglednika Albario. Odaberite **Dopusti ovu instalaciju** , a zatim kliknite **Nastavi**. Daljnje radnje nisu potrebne.

Omogućivanje dodatka Desktop Analytics u kombinaciji Microsoft Edge Chromium

U pregledniku Edge Chromium idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdfi kliknite Dodaj u Chrome **.**

Omogućivanje dodatka Za analitiku radne površine u Chromeu

Proširenje za Chrome može se preuzeti ili instalirati putem postavki GPO-a. Preuzmite i instalirajte Calabrio Analytics Plug-in, verzija 0.2.0.4. Dodatak se nalazi na:

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

NAPOMENA Ako klik na vezu ne uspije, kopirajte URL i zalijepite ga u preglednik.

Srodne teme

"Instaliranje Webex WFO Smart Desktop" u Vodiču *za instalacijuWebex WFO*

Tanki klijentski poslužitelji

BILJEŠKA podržava Citrix XenApp instaliran samo na podržanom Windows poslužitelju.

Kada koristite tanki klijentski poslužitelj, imajte na umu:

- Tanki klijenti koji koriste pametnu radnu površinu zahtijevaju sesiju udaljene radne površine za snimanje svih korisničkih podataka (snimanje zvuka, zaslona i radne površine). Ako nema sesije udaljene radne površine, instalirajte Smart Desktop na radne površine agenta da biste snimili sve korisničke podatke na radnoj površini dok je korisnik prijavljen.
- Konfigurirajte tijekove rada da koriste trenutni prijenos za zaslon i glas kako biste bili sigurni da su sve snimke dostupne.

- Ako koristite Smart Desktop u svrhu snimanja, tanki klijentski poslužitelj zahtijeva dodatne resurse poslužitelja za snimanje zaslona. Zahtjevi resursa razlikovat će se ovisno o stvarnom dizajnu i možda će biti potrebni neki detaljni dizajni hardvera koje bi Cisco trebao pregledati prije implementacije.
- Ako koristite virtualnu sliku i ona ima pristup vašem lokalnom NIC-u, možete koristiti Pametnu radnu površinu za snimanje na strani agenta.

Instaliranje tankog klijentskog poslužitelja

Instalirajte Citrix, XenApp ili Windows Terminal Services prema dokumentaciji proizvoda.

Koristite sljedeće postavke potrebne za podršku audio i screen snimanja i snimanja funkcija reprodukcije u Webex WFO:

Područje	Obzir
Preglednik	▪ Uključite podržani preglednik na tanke implementacije klijentskog poslužitelja. Tanki klijentski poslužitelji moraju sadržavati podržani preglednik za pristup Webex WFO. ▪ Objavite preglednik lokalno na svakom poslužitelju. ▪ Provjerite dopuštaju li sigurnosne postavke preglednika krajnjim korisnicima reprodukciju snimaka putem tankog klijenta.
Sjednice	Ograničite broj istodobnih sesija po korisniku na jednu sesiju.
Klijent za pametnu radnu površinu	▪ Za klijentske usluge Citrix morate instalirati i Smart Desktop Klijent na tankom klijentskom poslužitelju, kako bi snimio aktivnosti korisnika na radnoj površini (Desktop Analytics) i telefonske pozive, koristeći podržani meki telefon. ▪ Smart Desktop Client se povezuje s platformom Webex WFO koristeći jedinstvenu prijavu u domenu/Windows sustav korisnika.

Korištenje porta

Zahtjevi za portove za WFO komponente Webex navedeni su u nastavku.

Općenito, port 80 i port 443 prema web poslužitelju moraju biti otvoreni za povezivanje s Webex WFO za sve integracije u oblaku s Webex WFO. Točni zahtjevi za portove razlikuju se ovisno o vašem modelu implementacije u oblaku.

Rubne komponente:

- Pametna radna površina

Komponente podatkovnog poslužitelja:

- Podatkovni poslužitelj—ACD Sinkronizacija: Avaya CM s Contact Center Elite
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: CCaaS integracije
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: CUCM Mrežno snimanje
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Poslužitelj podataka—GIS
- Poslužitelj podataka - snimanje/snimanje
- Poslužitelj podataka—Signalizacija: CTI
- Poslužitelj podataka—Signalizacija: CTI, Avaya Snimanje upravitelja komunikacije s aurom
- Poslužitelj podataka—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Snimanje mreže
- Poslužitelj podataka - signalizacija: SIPREC

Rubne komponente

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
Pametna radna površina				
UDP 49152–65535	Praćenje zvuka uživo—RTP Praćenje zaslona uživo—RDP stream	Računalo agenta	Nadzornikov preglednik	—
TCP 52102	Komunikacija između podatkovnih poslužitelja Cisco CTI i SDC-a	Pametna radna površina	Poslužitelj podataka	

Komponente podatkovnog poslužitelja

Prik	Ko	Izvor	Odredište	Bilješ
Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: CCaaS integracije				
TCP 443	Komunikacija između CCaaS integracija i sljedećih postavki na poslužitelju podataka: Postavke snimanja regionalnog poslužitelja podataka ACD, Postavke signalnog poslužitelja snimanja CTI i Postavke snimanja regionalnog poslužitelja podataka ACD	—	—	—
Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: CUCM Mrežno snimanje				
TCP 22	Komunikacija između konfiguracije SFTP i postavki usklađivanja regionalnog podatkovnog poslužitelja na podatkovnom poslužitelju i usluge naplate CUCM	SFTP, Poslužitelj podataka	CUCM Naplata Usluga	—

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 8443	Komunikacija između CUCM AXL i regionalnog podatkovnog poslužitelja ACD Postavke sinkronizacije na podatkovnom poslužitelju	Poslužitelj podataka	CUCM AXL	—
Podatkovni poslužitelj—ACD Sinkronizacija: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između Cisco Unified CCE AW SQL poslužitelja Baza podataka i regionalni poslužitelj podataka ACD Postavke sinkronizacije na Poslužitelj podataka	Poslužitelj podataka	Cisco Unified CCE AWDB SQL Baza podataka poslužitelja	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između Cisco Unified CCE HDS SQL poslužitelja Postavke usklađivanja baze podataka i oba regionalna podatkovna poslužitelja i postavke snimanja regionalnog poslužitelja podataka ACD na podacima Poslužitelj	Poslužitelj podataka	Cisco Unified CCE HDS SQL Baza podataka poslužitelja	—
TCP 42027	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCE CTI (Side A) i postavke signalnog poslužitelja za snimanje CTI na podacima Poslužitelj	Poslužitelj podataka	Cisco Unified CCE CTI Usluga (Strana A)	Strana A je zadana ako se koristi PG1. Luke će variraju ovisno o tome koji PG koristite. Serverski port CTI konfiguriran je u Unified CCE ACD Konfiguracija.
TCP 43027	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCE CTI (Side B) i postavke signalnog poslužitelja za snimanje CTI na podacima Poslužitelj	Poslužitelj podataka	Cisco Unified CCE CTI Usluga (Strana B)	Strana B je zadana ako se koristi PG1. Luke će variraju ovisno o tome koji PG koristite. Serverski port CTI konfiguriran je u Unified CCE ACD Konfiguracija.
Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: Cisco Unified CCX				

TCP 1504	Komunikacija između Unified CCX Informix baze podataka i	Poslužitelj podataka	Unified CCX	—

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
	i postavke sinkronizacije regionalnog poslužitelja podataka ACD i regionalne Poslužitelj podataka ACD Postavke snimanja		Informix baza podataka	
TCP 12028	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCX CTI (Side A) i postavke signalnog poslužitelja za snimanje CTI na podacima Poslužitelj	Poslužitelj podataka	Cisco Unified CCX CTI Usluga (Strana A)	Strana A zadano. Ovo je RMCM TCP port konfiguriran u Unified CCX Parametri sustava. Poslužitelj CTI Port konfiguriran u Unified CCX ACD Konfiguracija.
TCP 12028	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCX CTI (Side B) i postavke signalnog poslužitelja za snimanje CTI na podacima Poslužitelj	Poslužitelj podataka	Cisco Unified CCX CTI Usluga (Strana B)	Strana B zadana. Ovo je RMCM TCP port konfiguriran u Unified CCX Parametri sustava. Poslužitelj CTI Port konfiguriran u Unified CCX ACD Konfiguracija.
Poslužitelj podataka—GIS				
—	—	—	—	Iako GIS ne sluša izravno na port, datoteke je potrebno kopirati na Poslužitelj podataka. Ako je kopiranje završeno putem FTP koriste se portovi 20 i 21.
Poslužitelj podataka - snimanje/snimanje				
UDP 39500–43500	Snimka RTP	Telefon ili glas pristupnik	Snimanje zvuka (Poslužitelj zapisa)	—

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
AŽURIRANJE 49152–65535	Praćenje zvuka uživo—RTP	Snimanje zvuka (Poslužitelj zapisa)	Nadzornikov preglednik	—
Poslužitelj podataka—Signalizacija: CTI				
TCP 443	Signalni poslužitelj	Signalni poslužitelj	Cisco API	—
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Snimanje zvuka (poslužitelji za snimanje) ili klijenti Smart Desktopa	Signalni poslužitelj	—
TCP 52103	Hazelcast	Signalni poslužitelj partner	Signalni poslužitelj	—
Poslužitelj podataka—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Snimanje mreže				
TCPi 2748	JTAPI signalizacija	Signalni poslužitelj	Ujedinjeno CM izdavači i pretplatnici	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signaliziranje od Unified CM	Bilo koji Unified CM Publisher ili pretplatnik	Signalni poslužitelj	Nije sigurno
TCP 5060	Signalni poslužitelj	primarni signalizacijski poslužitelj	sekundarni signalizacijski poslužitelj	Dvosmjerno

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 5061	Sigurna SIP signalizacija od Unified CM	Bilo koji Unified CM Publisher ili pretplatnik	Signalni poslužitelj	Siguran. Obično se koristi samo kada je sustav konfiguriran za SRTP.
Poslužitelj podataka - signalizacija: SIPREC				
TCP 443	Cisco API upiti	Signalni poslužitelj	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija s pristupnika	Pristupnik	Signalni poslužitelj	—
TCP 59106	Snimanje signalizacije	Snimanje zvuka (poslužitelji za snimanje)	Signalni poslužitelj	—
TCP 59107	Hazelcast	Partnerski poslužitelj za signalizaciju	Signalni poslužitelj	—

Šifriranje datoteke

Mediji i podaci su šifrirani iz sigurnosnih razloga. Webex WFO koristi ključ za dešifriranje snimljenih razgovora s korisnicima. Ključ za šifriranje nalazi se u bazi podataka. Svaki stanar ima svoj vlastiti ključ za šifriranje. Ključevi za šifriranje mogu se ažurirati.

Pravila o lozinkama

Zahtjevi za složenost lozinke

Lozinke moraju biti u skladu sa sljedećim pravilima.

- Mora imati najmanje 8 znakova.
- Mora sadržavati barem jedno od svakog od sljedećeg.

  Velika slova
  Mala slova
  Brojevi 0-9
  Posebni znakovi ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Ne smije sadržavati vaše ime ili adresu e-pošte.

NAPOMENA Lozinke ne istječu.

Autentifikacija

Prema zadanim postavkama, autentifikacija korisnika i lozinke se upravljaju pomoću Webex WFO. U sustavima koji se sinkroniziraju s ACD, korisnici se stvaraju i njima se upravlja u ACD, iako i dalje možete stvarati korisnike u Webex WFO.

Možete se odlučiti za korištenje autentifikacije putem jezika za označavanje sigurnosnih tvrdnji (SAML). SAML vam omogućuje korištenje vanjskog pružatelja identiteta (IdP) za provjeru autentičnosti korisničkih imena i lozinki. Ova metoda provjere autentičnosti korisnika i upravljanja lozinkama obično se naziva "jednokratna prijava".

Metode snimanja platforme

Ova tema opisuje kako možete konfigurirati Webex WFO s raznim platformama kontaktnih centara.

Podržane metode snimanja prema platformi

Sljedeća tablica opisuje kako platforme kontaktnih centara podržavaju snimanje.

BILJEŠKA

Webex WFO podržava SRTP samo sa sljedećim metodama snimanja:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Platforma	Metoda snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Ugrađeno snimanje mreže putem mosta	JTAPI	Registrira se kod upravitelja poziva za događaje JTAPI
Cisco	Snimanje s računala	JTAPI	Registrira se kod upravitelja poziva za događaje JTAPI
Cisco	Pristupnik (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registrira se s CUBE-om za SIPREC signalizaciju
Cisco	Pametni klijent za stolna računala	IP Komunikator (SIP/SCCP)	SCCP poruke izvan radne površine

Platforma	Metoda snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Pametni klijent za stolna računala	Jabber (SIP/SCCP)	Njuška SIP/SCCP poruke izvan radne površine
Cisco	Pametni klijent za stolna računala	Cisco IP Tvrdi telefon (SIP/SCCP)	Njuška SIP/SCCP poruke izvan radne površine
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatizirani uvoz	CWCC Analizator API	Analizator ankete CWCC za obradu nakon poziva CDR i naknadnu obradu
ACME	Pristupnik (ACME paketi)	SIPREC	Registrira se s ACME za SIPREC signalizaciju
SONUS	Pristupnik (SONUS)	SIPREC	Registrira se sa SONUS-om za SIPREC signalizaciju

Cisco Metode snimanja glasa

Sljedeća tablica pruža informacije o integraciji vrsta snimanja i signalizacije koje podržava i testira Cisco:

			Mediji	Pametna radna površina	Zvuk uživo
Metoda snimanja	**Signalizacija**	**Opis**	**Strujanje**	**Snimanje zaslona**	**Monitor**
Mreža Snimanje- Ugrađeni most (BIB)	JTAPI	Registrira se kod CUCM/JTAPI Događaja	BIB—Mediji Streamirano s Phone	Da (Pametno Klijent za stolna računala Zahtijeva CTI Veza)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent – IP Komunikator	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP poruke isključene Računalo/Softfon	Medijski tok zarobljen izravno na radna površina	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent – Jabber	SIP/SCCP	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok zarobljen izravno na	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem

Metoda snimanja	Signalizacija	Opis	Mediji Strujanje	Pametna radna površina Snimanje zaslona	Zvuk uživo Monitor
			radna površina		WebRTC
Pametna radna površina Klijent – Cisco IP Telefon (Daisy Okovan)	SIP/SCCP	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok zarobljen izravno na radna površina	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pristupnik (CUBE)	SIPREC	Registrira se kod KOCKA za SIPREC Signalizacija	SIPREC – Forkiranje medija od Cisco KOCKA	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Ne
Skupni kontakt Uvezi	API Na temelju	Registrira se kod KOCKA za SIPREC Signalizacija	Automatizirano uvoz od nešifrirano .WAV i povezan kontakt datoteke metapodataka u rasutom stanju	N/A – Datoteke Šifrirano i Uvozni	Ne

Integracije snimanja glasa Legacy Five9

Sljedeća tablica pruža informacije o integraciji tipova snimanja i signalizacije koje podržava i testira Five9. To se posebno odnosi na naslijeđenu Five9 integraciju, a ne na Five9 ARU ili Five9 VCC s VoiceStreamom.

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Pametni zaslon radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor

Pametni klijent za stolna računala	Kafka CTI	Webex WFO Platforma se registrira na Five9 Kafka događajima API	Medijski stream snimljen izravno na	Da (Pametni klijent za stolna računala)	Da (Pametni klijent za stolna računala) putem WebRTC

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Pametni zaslon radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor
			radna površina – POST nazovite CDR i Pomirenje obrada redigira i umeće događaje temeljeno na Kafki događaji poziva		
Pametna radna površina Klijent	Agent Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP poruke isključene Računalo/Softfon	Medijski tok zarobljen izravno na radna površina – POST nazovi CDR i Pomirenje obrada redigira i umeće događaje temeljeno na Kafki događaji poziva	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Agent Five9 Radna površina Alat (ADT) - Kafka CTI	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok zarobljen izravno na radna površina – POST nazovi CDR i Pomirenje obrada redigira i umeće događaje	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC

		temeljeno na Kafki događaji poziva

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Pametni zaslon radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor
Pametna radna površina Klijent	Five9 Java Agent Stolno računalo - Kafka CTI	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok zarobljen izravno na radna površina – POST nazovi CDR i Pomirenje obrada redigira i umeće događaje temeljeno na Kafki događaji poziva	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Five9 VCC Uvezi	Five9/Webex WFO Integracija u oblak Uvoz Five9 VCC-a audio snimke u Webex WFO Oblak	N/A – Uvoz Samo	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Ne

Sonus Gateway snimanje

Cisco podržava otpornost za Sonus Gateway snimanje.

Morate dodati Sonus SIP pravila za manipulaciju porukama (SMM) u zaglavlja SIP i SIPREC INVITE u Cisco-Guidu kako bi Sonus SBC radio s QM. To omogućuje QM usklađivanje poziva sa zapisima Cisco Unified CM CDR. Pravila će učiniti sljedeće:

- Za pozive koji dolaze u SBC bez zaglavlja "Cisco-Guid", SMM će stvoriti Cisco-Guid koristeći 4 heksadecimalna skupa znakova iz postojećeg Call-ID-a. Svaka n-torka će se pretvoriti u 10-znamenkasti decimalni broj s 0, koji će biti odvojen crticama od Cisco-Guid-a.
- Za pozive koji već sadrže Cisco-Guid zaglavlje, zaglavlje će ostati kakvo jest.

BILJEŠKA **Bilješka:** Cisco_Guid NEĆE biti prepisan novim Cisco-Guid-om kreiranim za

Call-ID.

- SIPREC pozivnica za snimač sadržavat će zaglavlje Cisco-Guid koje odgovara gore navedenom Cisco-Guid-u.

Pravila moraju biti povezana s vašim snimljenim trunk-om i trunk-om Unified CM koji koristi vaš Unified CM. Ova pravila trebate stvoriti samo jednom. Ako stvorite nove zone i trankove, možete ponovno upotrijebiti ova pravila.

Za konfiguriranje Sonus Session Border kontrolera za korištenje s QM:

1. Iz Sonusovog sučelja naredbenog retka (CLI) stvorite i omogućite SMM pravila
    a. Izradite i omogućite Unified CM dolazna SMM pravila. Vidjeti Primjer pravila za dolazni SMM za Unified CM za više informacija.
    b. Dodajte Unified CM pravila za odlazni SMM. Za više informacija pogledajte Primjer pravila za odlazni SMM za Unified CM .
    c. Dodajte pravila za izlazni SMM snimač. Za više informacija pogledajte Primjer pravila za izlazne SMM poruke za Snimač .
2. Pomoću Sonus CLI-ja omogućite SIPREC za SIP potpisni port u zoni koja sadrži vaš Unified CM trunk.
3. Pomoću Sonus CLI-ja ili Navigatora stvorite SIP Trunk grupu za QMov Sonus SIPREC poslužitelj. Dodijelite prefiks Ingress IP adresi IP računala QM koje pokreće "Uslugu praćenja i snimanja Sonus SIPREC".
4. Pomoću Sonus CLI/Navigacije dodijelite SMM pravila svojim trunkovima na sljedeći način:
    a. Dodijelite UCM_INBOUND SMM ulaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama vašeg Unified CM trunk-a.
    b. Dodijelite UCM_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama vašeg Unified CM trunk-a.
    c. Dodijelite RECORDER_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama za Sonus SIPREC trunk QM.
5. Pomoću Sonus PSX-a stvorite IP signalnu peer grupu za QMov Sonus SIPREC poslužitelj. Dodijelite prefiks Ingress IP adresi IP računala QM koje pokreće "Uslugu praćenja i snimanja Sonus SIPREC".
6. Pomoću Sonus PSX-a stvorite Trunk grupu za Sonus SIPREC poslužitelj QMa. Koristite potpuno isto ime koje ste koristili u koraku 3.

7. Pomoću Sonus PSX-a stvorite profil snimača za svoj QM Sonus SIPREC server. Dodijelite IP4 adresu računalu QM koje pokreće "Uslugu praćenja i snimanja Sonus SIPREC", postavite broj porta na 5060.
8. Koristite Sonus PSX za stvaranje kriterija snimanja poziva.

Primjer dolaznih SSM pravila za Unified CM

konfigurirati

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 applyMatchHeader sve
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 1 tip poruka
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 1 poruka messageTypes sve
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 tip zaglavlje
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 naziv zaglavlja Cisco-Guid
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 zaglavlje uvjet postoji
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 tip zaglavlje
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija pohrana
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 zaglavljeInfo poljeVrijednost
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz tip zaglavlja
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz vrijednosti Cisco-Guid
postavi profile signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na tip varijablu
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravila 1 akcija 1 na varijabilnuVrijednost var1
set profili signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader jedan
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1 vrsta

poruka

set profili signalizacija sipAdaptorProfil poruka UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 1
messageTypes zahtjev

set profili signalizacija sipAdaptorProfil poruka UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 1
metodeTipovi poziv

set signalizacija profila poruka sipAdaptorProfile UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 1
stanje postoji

set signalizacija profila zaglavlja sipAdaptorProfile UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 2 tip

set signalizacija profila sipAdaptorProfile naziv
zaglavlja From UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 2

set profili signaliziraju postojanje uvjeta zaglavlja
sipAdaptorProfile UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 2

set signalizacija profila varijabla sipAdaptorProfile

set signalizacija profila sipAdaptorProfile varijabla UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 3 tip
uvjet postoji

set signalizacija profila sipAdaptorProfile varijabla UCM_ULAZ pravilo 2 kriterij 3
variableID var1

set parametar sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1 tip 3
signalizacije profila

set dodavanje operacije sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1
signalizacije profila

set generički parametar sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1
signalizacije profila

set signalizacija profila tip sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1 iz
varijabla

set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1 iz
varijablaVrijednost var1

set parametar sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1 do tip
signalizacije profila

set signalizacija profila sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravil 2 akcijski 1 vrednovati
cisco-guid
obvezu

set signalizacija profila sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogućeno commit

Primjer pravila za izlazni SMM za Unified CM

konfigurirati

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 kriterij 1 upišite poruku

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 1 poruka poruka Vrste zahtjeva

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 1 kriterij 1 metoda porukeVrste pozivaju

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND zaglavlje kriterija 1 tipa 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 1 2 naziv zaglavlja cisco-guid

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2 uvjet zaglavlja nema

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 varijabla vrste akcija 1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 spremište operacija

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrijednosti vrste

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 iz vrijednosti cisco-guid

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 za upis varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na varijabilnuVrijednost var1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 1 vrsta poruka

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 2 poruka 1 poruka porukaVrste zahtjeva

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 2 1 metoda porukeVrste pozivaju

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 2 vrsta varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND postoji varijabilni uvjet pravila 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 pravila 2

varijabla ID varijable var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 3 vrste zaglavlje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 3 naziv zaglavlja call-id
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND postoji kriterij 2 kriterij 3 uvjet zaglavlja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 zaglavlje vrste akcija 1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 spremište operacija akcija 1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 zaglavljeInfo poljeVrijednost
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 iz vrste zaglavlje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrijednosti call-id
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na varijabilnuVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 na varijabilnuVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regexp niz @.*
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 spremište operacija
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 od

Varijabla vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 iz varijableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 do varijabilnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 do varijablnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regexp niz _.*
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija varijabla vrste 5
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 do varijablnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regexp niz .*_
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 operacija regappend
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od

vrijednost 000000000
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 do varijabilnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regexp niz ^
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 varijabla vrste 7
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 operacija regappend
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 od vrijednosti 000000000
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 za upis varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 do varijablnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regexp niz ^
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 operacija regpredel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 do varijablnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regexp niz .....$
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 vrsta

varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 operacija regpredel

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 za upis varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 do varijabilnaVrijednost var3

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 regexp niz .....$

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 regexp matchInstance jedan

postavljanje varijable signalizacije profila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 10 tip

postavljanje profila signaliziranje operacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 10

dodavanje Postavljanje vrijednosti sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 10 od

vrste signalizacije profila postavljanje signalne sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 10 od

vrijednosti profila - postavljanje varijable tipa sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 10 do

signalizacije profila postavljanje profila koji sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 10 do

signaliziraju varijabluVrijednost var2 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 11 tip

postavljanje varijable signalizacije profila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 11

postavljanje profila signaliziranje operacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 11 od

dodavanje postavljanje varijable tipa sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 11 od

signalizacije profila postavljanje profila koji sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 11 do

signaliziraju varijabluVrijednost var3 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 11 do

postavljanje varijable tipa signalizacije profila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 12 tip

postavljanje profila koji signaliziraju varijabluVrijednost var2 sipAdaptorProfile UCM_OUTBOU pravil 2 akcija 12

postavljanje varijable

signalizacije profila

postavljanje signalizacije profila

spremište operacija							
postavljanje varijable tipa signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12	od
postavljanje profila koji signaliziraju	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12	od
varijabluVrijednost var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12	do
postavljanje varijable tipa signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12	do
postavljanje profila koji signaliziraju	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	13	tip
varijabluVrijednost var3							
postavljanje varijable signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	13	
postavljanje profila signaliziranje operacija	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	13	od
dodavanje Postavljanje vrijednosti	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	13	od
vrste signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	13	do
postavljanje signalne vrijednosti profila -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	13	do
postavljanje varijable tipa signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	14	tip
postavljanje profila koji signaliziraju	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	14	
varijabluVrijednost var2							
postavljanje varijable signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	14	od
postavljanje profila signaliziranje operacija	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	14	od
dodavanje postavljanje varijable tipa	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	14	do
signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	14	do
postavljanje profila koji signaliziraju	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	15	tip
varijabluVrijednost var3							
postavljanje varijable tipa signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	15	
postavljanje profila koji signaliziraju	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravil	2	akcija	15	
varijabluVrijednost var2							

postavljanje zaglavlja
signalizacije profila
postavljanje profila
signaliziranje operacija
dodaj
postavljanje signalizacije profila

Položaj zaglavlja posljednji

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 iz varijable tipa

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 iz varijableValue var2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 za upis zaglavlja

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 za vrednovanje Cisco-Guida

počiniti

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stanje omogućeno počiniti

Primjer izlaznih SMM pravila za snimač

sklopiti kompjuter

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile applyMatchHeader sve RECORDER_OUTBOUND pravilo 1

postavljanje profila koji signaliziraju poruku vrste sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile poruka porukaUpisuje sve RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile vrsta messageBody RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile porukaBody uvjet regex-match RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile porukaBody regexp niz cisco-guid=.* set profiles signalizacija sipAdaptorProfile porukaBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 vrsta porukaTijelo

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija regstore

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 iz vrste messageBody

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1

iz porukeBodyValue sve
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na varijabluVrijednost var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regexp niz "cisco-guid=.*?(? =; oznaka)"
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regexp matchInstance posljednji
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 varijabla vrste akcija 2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz varijable vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz varijableValue var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 do varijablnaVrijednost var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 regexp niz cisco-guid=
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 vrsta zaglavlje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 operacija dodaj
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 zaglavljePozicija zadnja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 iz vrste varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 iz varijableValue var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 za upis zaglavlja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 za vrednovanje Cisco-Guida
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 2 1

Upišite poruku

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 poruka porukaTypes zahtjev

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 metoda porukeVrste pozivaju

postavljanje profila koji signaliziraju zaglavlje vrste RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 sipAdaptorProfile

postavljanje profila koji signaliziraju RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 sipAdaptorProfile naziv zaglavlja cisco-guid

postavljanje profila koji signaliziraju da je stanje RECORDER_OUTBO pravil 2 kriterij 2 zaglavlja sipAdaptorProfile odsutno

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 varijabla vrste akcija 1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 spremište operacija akcija 1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrijednosti vrste

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrijednosti cisco-guid

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 za unos varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 do varijablnaVrijednost var1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 applyMatchHeader sve

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 3 kriterij 3 poruka vrste 1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 pravilo 1 poruka porukaUpisuje sve

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 3 pravilo 3 vrsta porukaBody

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 poruka Body uvjet regex-podudaranje

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 poruka 2 porukaBody regexp niz cisco-guid=.*

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 poruka 2 porukaBody regexp numMatch podudaranje

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1

Varijabla vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 spremište operacija
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 od vrijednosti cisco-guid
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 za upis varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 do varijabilnaVrijednost var10
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 4 kriterij 1 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterij 4 varijabilni uvjet 1 nema
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 4 pravilo 4 varijabla 1 varijabla ID varijable var10
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 vrsta porukaBody
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 operacija regstore
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 iz vrste messageBody
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 iz porukeBodyValue sve
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 na varijabilnuVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 regexp niz <callid>.*</callid>
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 do

Varijabla vrste

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 do varijablnaVrijednost var2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regexp niz <callid>

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regexp matchInstance jedan

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 vrsta varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 operacija regdel

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 za unos varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 do varijabilnaVrijednost var2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regexp niz @.*

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regexp matchInstance jedan

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 vrsta varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 spremište operacija

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz varijable vrste

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz varijableValue var2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 za tip varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 do varijablnaVrijednost var3

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 varijabla vrste akcija 5

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 operacija regdel

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 za unos varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 do

variableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 regexp niz _.*
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 za tip varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 do varijabilnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 regexp niz .*_
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 operacija regappend
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 od vrijednosti 000000000
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 za upis varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 do varijablnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 regexp niz ^
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 varijabla vrste action 8
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 operacija regappend
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8

Vrijednost vrste pošiljatelja

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 od vrijednosti 000000000

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 za unos varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 do varijabilnaVrijednost var3

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 regexp niz ^

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 regexp matchInstance jedan

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 varijabla vrste akcija 9

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 operacija regpredel

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 za unos varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 do varijabilnaVrijednost var2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 regexp niz .....$

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 regexp matchInstance jedan

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 vrsta varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 operacija regpredel

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 za tip varijable

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 do varijableValue var3

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 regexp niz .....$

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 regexp matchInstance jedan

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 vrsta varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11

Dodavanje operacije
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 od vrijednosti -
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 do varijableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dodavanje operacije akcija 12
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 iz varijable vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 iz varijableValue var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 za tip varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 do varijabilnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 spremište operacija
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 iz vrstevarijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 iz varijableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 za tip varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 do varijabilnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 dodavanje operacije
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14

Vrijednost vrste pošiljatelja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 od vrijednosti -
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 za tipvarijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 do varijableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 operacija dodatak
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 iz varijable tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 iz varijableValue var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 za tip varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 za varijabluVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 zaglavlje vrste akcija 16
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 dodavanje
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 zaglavljePozicija zadnja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 iz varijable tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 iz varijableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 za upis zaglavlja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 za vrednovanje Cisco-Guida
počiniti
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stanje omogućeno počiniti

Instalacija

Ovaj odjeljak opisuje kako instalirati različite komponente Webex WFO.

Instaliranje podatkovnog poslužitelja

Administrator klijenta može instalirati podatkovni poslužitelj za singe klijent ili administrator sustava može instalirati osnovni podatkovni poslužitelj i konfigurirati ga kao zajednički podatkovni poslužitelj za više klijenata. Nakon što instalirate Webex WFO Data Server, možete ga dodatno konfigurirati na stranici Data Server Configuration u odjeljku Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > konfiguracija sustava > konfiguracija podatkovnog poslužitelja.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Korisnici s rubnim uređajima trebali bi postaviti redoviti raspored preuzimanja i nadogradnje svojih Webex WFO podatkovnih poslužitelja na najnoviju verziju softvera Webex WFO. Obično svaki oblak
> Implementacija uključuje novu verziju softvera Webex WFO Data Server koji korisnici mogu preuzeti sa svog klijenta.

Ako vaša tvrtka ili ustanova ima neku od sljedećih integracija, pogledajte vodič za integraciju ACD za dodatne konfiguracije podatkovnog poslužitelja specifične za ACD.

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

Preduvjeti

Ako se podatkovni poslužitelj mora povezati putem web-proxyja, svaki servis podatkovnog poslužitelja mora biti konfiguriran za korištenje računa usluge. To utječe na sljedeće Windows servise:

- Webex WFO CTI signalizacijska usluga
- Webex WFOData poslužitelj
- Usluga mrežnog snimanja Webex WFO
- Webex WFO SIPREC usluga
- Webex WFO Web-servisi podatkovnog

poslužitelja Preduvjete za korištenje priključka

potražite u članku Korištenje priključka.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta

Administrator klijenta može instalirati podatkovni poslužitelj za jednog klijenta.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta

1. S poslužitelja na koji želite instalirati podatkovni poslužitelj otvorite preglednik i prijavite se na Webex WFO pomoću vjerodajnica administratora klijenta.
2. Na **stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama** > Administracija > Preuzimanja) kliknite odgovarajuću vezu da biste preuzeli instalacijski program za podatkovni poslužitelj.
3. Slijedite upute.

Testiranje podatkovnog poslužitelja

1. Prijavite se na Webex WFO kao administrator klijenta.
2. Na stranici Nadzor agenta **(Upravljanje aplikacijama > Nadzor > Nadzor agenata) odaberite podatkovni poslužitelj iz odjeljka Zapisnici poslužitelja podataka i kliknite** Dohvati zapisnike **.** Ako je zahtjev zapisnika uspješan, podatkovni poslužitelj je povezan.

   NAPOMENA: To može potrajati nekoliko minuta.

Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata

Administrator sustava može konfigurirati podatkovni poslužitelj za zajedničko korištenje s više klijenata. Svaki put kada se zajednički podatkovni poslužitelj ažurira (na primjer, kada mu se doda novi klijent), morate ažurirati njegovu konfiguraciju. To čini datoteka Data Server Updater koja se generira kada spremite promjene i odlučite preuzeti konfiguraciju.

Da bi konfigurirao podatkovni poslužitelj za više klijenata, administrator sustava mora instalirati osnovni podatkovni poslužitelj, a zatim konfigurirati osnovni podatkovni poslužitelj kao zajednički podatkovni poslužitelj. Administratori sustava mogu preuzeti osnovni podatkovni poslužitelj na stranici Upravljanje aplikacijama > preuzimanjima ili na stranici Upravljanje aplikacijama > zajedničkom podatkovnom poslužitelju.

Instaliranje osnovnog podatkovnog poslužitelja

Prvo što morate učiniti je preuzeti i instalirati poslužitelj osnovnih podataka. Ovaj osnovni podatkovni poslužitelj postaje dijeljeni podatkovni poslužitelj kada je konfiguriran. Možete instalirati više baznih podatkovnih poslužitelja.

1. U **odjeljku Preuzmi bazni podatkovni poslužitelj** kliknite **Calabrio ONE Data Server**. Time se datoteka preuzima CalabrioONEDataServerSetup.exe na računalo.
2. Dvokliknite izvršnu datoteku da biste pokrenuli čarobnjak za postavljanje podatkovnog poslužitelja.
3. Slijedite upute čarobnjaka da biste dovršili instalaciju.

Konfiguriranje osnovnog podatkovnog poslužitelja

Zatim konfigurirajte osnovni podatkovni poslužitelj da postane dijeljeni podatkovni poslužitelj.

1. Odaberite **Dodajte novu konfiguraciju na podatkovni poslužitelj**.

   > **NAPOMENA** Da biste uredili postojeću konfiguraciju, odaberite **Uređivanje postojeće konfiguracije** podatkovnog poslužitelja i odaberite podatkovni poslužitelj koji želite urediti.

2. Ispunite polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Naziv poslužitelja	Unesite naziv poslužitelja podataka.
Calabrio ONE poslužitelj koji	Unesite adresu IP ili naziv glavnog računala poslužitelja Webex WFO Hostira uslugu Data Server.
Priključak	Unesite broj priključka poslužitelja na kojem se nalazi usluga podatkovnog poslužitelja. Zadani priključak je 443.
Dostupno	Popis dostupnih klijenata.
Dodijeljen	Popis klijenata dodijeljenih ovoj usluzi poslužitelja podataka.

3. Kliknite **Spremi/preuzmi konfiguraciju** da biste spremili konfiguraciju i preuzeli uslužni program za konfiguriranje (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) na računalo.

   > **NAPOMENA** Možete i kliknuti **Spremi** da biste spremili konfiguraciju bez preuzimanja uslužnog programa za konfiguraciju. To možete učiniti ako niste dovršili konfiguriranje poslužitelja podataka, ali želite spremiti nepotpunu konfiguraciju.

4. Dvokliknite izvršnu datoteku uslužnog programa za konfiguriranje da biste pokrenuli čarobnjak za postavljanje ažuriranja poslužitelja podataka.
5. Slijedite upute u čarobnjaku da biste dovršili konfiguraciju poslužitelja dijeljenih podataka.

Korisnici Cisco Unified Call Managera

Ako koristite Cisco Unified Call Manager (UCM) za prikupljanje CDR-ova putem SFTP, možda ćete morati postaviti svojstvo sustava Data Server Service za usklađivanje algoritama za razmjenu ključeva (kex) između Webex WFO i podržanih verzija Cisco UCM.

Ovi kex algoritmi ne zahtijevaju dodatnu konfiguraciju:

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

Ovi algoritmi zahtijevaju dodatnu konfiguraciju:

- diffie-Hellman-Group14-sha1
- diffie-Hellman-Group1-Sha1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Postavite svojstvo sustava Data Server Service na određivanje dopuštenih kex algoritama

1. Na poslužitelju CDR SFTP dođite do
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Otvorite datoteku dataGatheringService.properties.
3. Pronađite liniju koja počinje sa **service4j.jvmOptions** i dodajte sljedeći tekst na kraj retka: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Spremite datoteku i ponovno pokrenite uslugu Webex WFO Data Server.

NAPOMENA Ako nadogradite na noviju verziju Cisco UCM koja ne podržava nijedan od ovih kex algoritama, morate ponovno konfigurirati ovo svojstvo sustava kako biste naveli nove podržane algoritme.

Instaliranje pametne radne površine

Webex WFO Smart Desktop može se instalirati na računalo agenta na bilo koji od tri načina:

- Ručno na računalu svakog agenta
- Korištenje skripti objekta pravila grupe (GPO)
- Korištenje parametara tihih naredbi

NAPOMENA Ako želite da Smart Desktop snima analitiku radne površine, uloga agenta mora imati omogućenu dozvolu "Snimi analitiku radne površine" prije instalacije pametne radne površine. Ako je dozvola
Nije omogućeno, dodaci za snimanje nisu instalirani na klijentskoj radnoj površini.

Dodatna razmatranja

- Ako želite koristiti značajku Analitike radne površine ili pauzirati i nastaviti, potreban vam je dodatak/proširenje za Analitiku radne površine.
- Proširenja preglednika za Chrome i Edge moraju se implementirati putem GPO-a ili bilo kojeg drugog postupka koji koristi lokalni IT odjel. Proširenja preglednika potrebna su za analitiku i pauziranje i nastavak.
- Cisco pruža osnovnu exe datoteku. Odgovornost je klijenata da pretvore datoteku u MSI.
- Ako instalirate putem SCCM-a ili Microsoft Endpoint Configuration Managera, vi, klijent, odgovorni ste za izradu paketa za implementaciju.
- Cisco nudi mogućnost automatskog ažuriranja softvera. Ako vaš tim za pakiranje upravlja verzijama za stolna računala ili Microsoft Endpoint Configuration Manager i ometaju automatska ažuriranja, Cisco može TURN značajku automatskog ažuriranja, a vaš tim može preuzeti novu verziju softvera svakih tri do šest mjeseci i implementirati je pritiskom paketa.
- Vaš tim može promijeniti upite u softveru Microsoft kako ne bi upravljao brojevima verzija ili jedinstvenim identifikatorima ako grupa želi održavati automatska ažuriranja.

  > **NAPOMENA** Automatska ažuriranja moraju biti isključena ako vaša tvrtka ili ustanova koristi Citrix ili terminalske poslužitelje. Ne postoji način da se odvoje različita okruženja.

- Ako nadograđujete s Webex WFO verzije 11.5 na lokaciji Webex WFO Cloud, tada su vam potrebna tri testna stroja. Jedan je stroj za ručnu instalaciju. Drugi stroj je za automatsku instalaciju na čist stroj. Treći je stroj za postojeću verziju 11.5 Webex WFO za testiranje paketa za deinstalaciju koji je izradio vaš IT tim i instalacijskog paketa za Webex WFO Cloud. Isporučite inženjeru implementacije popis svih paketa instaliranih na stroju, uključujući proširenja preglednika. Surađujte sa svojim IT timom kako biste uklonili sav softver Webex WFO verzije 11.5 prije instaliranja oblaka Webex WFO.
  - Ako vaša tvrtka ili ustanova mijenja dobavljače iz drugog rješenja za upravljanje angažmanom Workforce (WEM) (kao što su Verint ili Nice) u Webex WFO, tada surađujte sa svojim IT timom kako biste deinstalirali izvorni softver na trećem testnom stroju i implementirali automatizirani paket koji je izgradio vaš tim.
- Ako nadograđujete lokalnu verziju 11.5 na noviju verziju 11.5, morate ponovno preuzeti novu verziju Pametne radne površine i ponovno je rasporediti.

Ručna instalacija

Koristite ovaj postupak za ručnu instalaciju Pametne radne površine na računalo agenta ili na tanki klijentski poslužitelj. Prije instalacije provjerite jesu li svi preglednici zatvoreni, a koristite Upravitelj zadataka provjerite da vaši preglednici ne rade u pozadini.

Ručna instalacija pametne radne površine

1. S računala agenta ili tankog klijentskog poslužitelja prijavite se na Webex WFO pomoću administratorskih vjerodajnica.
2. Na stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > > preuzimanja) kliknite **vezu Calabrio ONE Smart Desktop** installer. Webex WFO nudi .exe datoteku za ručnu instalaciju.
3. Kada se to od vas zatraži, prihvatite licenčni ugovor s krajnjim korisnikom (EULA).
4. Pokrenite instalacijski program i slijedite upute čarobnjaka za instalaciju.
5. Ako se to od vas zatraži, potvrdite okvir Aktiviraj i kliknite **Završi**.
6. Nakon pokretanja instalacijskog programa za Pametnu radnu površinu ponovno pokrenite sustav.
7. Pokrenite alat za provjeru klijenta. Dodatne informacije potražite u alatu za provjeru klijenta.
8. Testirajte pametnu radnu površinu. Dodatne informacije potražite u odjeljku Testiranje pametne radne površine .

Instalacija pomoću GPO-a

Objekt pravila grupe (GPO) je zbirka postavki koje definiraju kako će sustav izgledati i kako će se ponašati za definiranu grupu korisnika. Microsoft nudi programski dodatak koji vam omogućuje korištenje konzole za upravljanje pravilima grupe Microsoft za definiranje različitih opcija, uključujući opcije skripti. Pogledajte Push Installation Return Codes po potrebi nakon guranja klijenta.

Implementacija pametne radne površine pomoću GPO-a

1. Prijavite se u Webex WFO pomoću administratorskih vjerodajnica.
2. Na stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > > preuzimanja) kliknite **vezu Calabrio ONE Smart Desktop** installer. Webex WFO nudi .exe datoteku za ručnu instalaciju.
3. Kada se to od vas zatraži, prihvatite licenčni ugovor s krajnjim korisnikom (EULA).
4. Kopirajte **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** iz mape Preuzimanja i zalijepite ga na mjesto zajedničkog korištenja poslužitelja.

5. Stvorite skupnu skriptu za pokretanje instalacijskog programa koji sadrži sljedeću skriptu:

   <naziv glavnog računala ili IP adresa mjesta zajedničkog korištenja poslužitelja>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <NazivKlijenta>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Pokrenite uređivač za upravljanje pravilima grupe i prijeđite na Computer Configuration > Policies > Windows Settings > Scripts (Startup/Shutdown) i dodajte skupnu skriptu.

Instaliranje pametne radne površine pomoću tihih parametara naredbi

Tihi parametri omogućuju instalaciju pogreške Webex WFO pomoću sučelja naredbenog retka. Mogućnosti potražite u odjeljku "Parametri naredbenog retka za postavljanje" u https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline . Najčešće korištene naredbe uključuju sljedeće.

- /KLADA
- /VERYSILENT
- /AKTIVIRATI
- /NORESTART
- /NONPCAP

Repliciranje instalacije pomoću desktop imageinga

Nakon što instalirate servis Smart Desktop Record Service na jedno računalo pomoću jednog od prethodnih načina instalacije (pogledajte Ručna instalacija ili Instalacija pomoću GPO-a), tu instalaciju možete replicirati na više računala stvaranjem generičke slike sustava koja se može koristiti u više hardverskih dizajna. Kada je pametna radna površina instalirana na računalo radi snimanja, moraju se ukloniti neke informacije koje će omogućiti pokretanje slike na različitim računalima bez izazivanja problema.

Preporučena metoda: Cisco kuka za pripremu sustava

Da biste uklonili podatke specifične za PC iz instalacije sustava Windows i "generalizirali" ih tako da se mogu instalirati na različita računala, preporučujemo da koristite Cisco kuku za pripremu sustava (sysprep). Sysprep je alat za pripremu sustava Microsoft koji se koristi za pripremu slike sustava za implementaciju na više računala.

Sysprep priprema instalaciju sustava Windows (klijentski i Windows Server) za snimanje, što vam omogućuje snimanje prilagođene instalacije. Kuka za sysprep instalirana je s Pametnom radnom površinom i automatski se registrira u sustavu. Kada pokrenete sysprep, on automatski poziva sve kuke registrirane u sustavu.

Sekundarna metoda: ručno konfiguriranje slike

Ako ne možete koristiti sysprep, prije implementacije te slike na dodatna računala morate ručno izvršiti sljedeće korake za bilo koju sliku na kojoj je instaliran servis za snimanje pametne radne površine.

VAŽNO Ako odaberete izvođenje ovih koraka, često provjeravajte ovaj dokument kako biste bili u toku s promjenama ovih koraka.

1. Zaustavite servis Smart Desktop Record (Pametna radna površina).
2. Otvorite mapu "log" u kojoj je instaliran servis za snimanje pametne radne površine (prema zadanim postavkama to je C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) i uklonite sve datoteke koje ne sadrže riječ "postinstall".
3. Uklonite sve podmape (uključujući njihov sadržaj) iz mape "log".
4. Otvorite "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" i uklonite sve datoteke osim "Install.ini" i "sysproperties.cfg."
5. Uklonite sve podmape (uključujući njihov sadržaj) iz mape "config".
6. Otvorite "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" i izbrišite sve datoteke i podmape (uključujući njihov sadržaj). Mapa "snimke" mora biti prazna.
7. Otvorite "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" i izbrišite sve datoteke i podmape (uključujući njihov sadržaj). Mapa "komadi" mora biti prazna.

   NAPOMENA: Mapa "komadi" možda ne postoji. Ako mapa "komadi" ne postoji, možete preskočiti ovaj korak.

Pritisni povratni kodovi instalacije

Kada koristite metodu automatske instalacije (kao što je GPO), primit ćete povratne kodove koji ukazuju na uspjeh ili neuspjeh instalacije. Mogući kodovi povrata opisani su u nastavku.

Šifra povrata	Opis
0	Uspješna instalacija
1	Instalacija nije uspjela

Osim toga, događaji će se zapisati u zapisnik događaja sustava Windows. Detalj događaja navest će opis onoga što se dogodilo. Bit će napisana tri različita ID-a događaja. Sam događaj sadržavat će više detalja, ali općenito ID-ovi označavaju sljedeće:

Događaj ID	Opis
8080	Uspješna instalacija

Događaj ID	Opis
8081	Instalacija nije uspjela
8084	Informativna poruka

Pojedinosti za uspješnu ili neuspjelu instalaciju zapisivat će se u zapisnik događaja sustava Windows i u zapisnike sadržane u mapi omota u mapi za instalaciju Smart Desktop Client.

Alat za provjeru klijenta

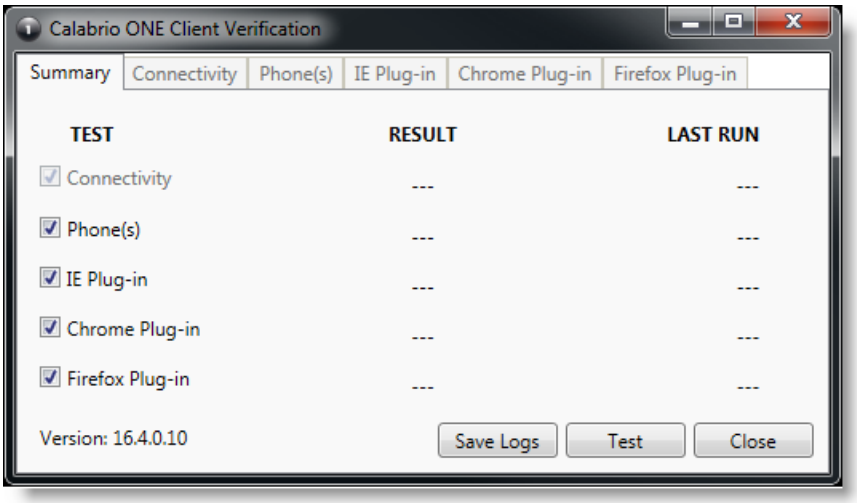
Alat za provjeru klijenta testira klijentsko računalo kako bi osigurao da su povezivost s poslužiteljima i telefonom prikladni za pokretanje pametne radne površine. Instalira se kada je instalirana pametna radna površina. Alat provodi razne testove i prijavljuje rezultate kao prolaz ili neuspjeh.

Pokretanje alata za provjeru klijenta

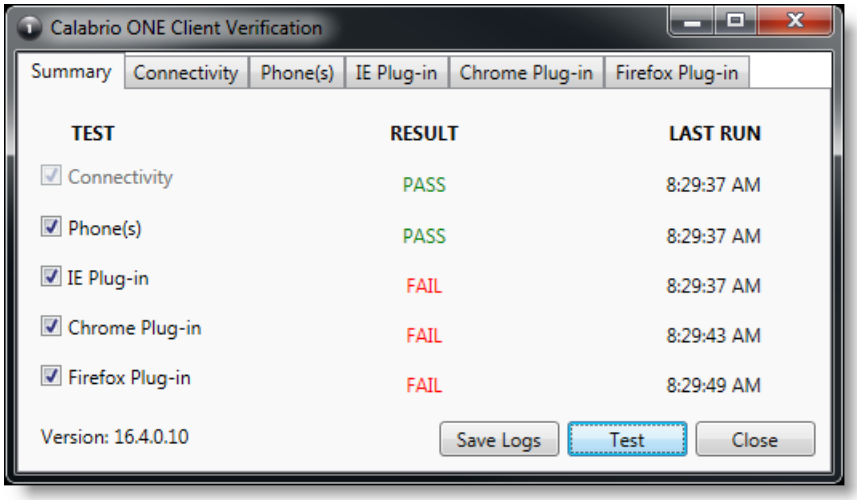
1. Nakon instalacije pametne radne površine idite u sljedeću mapu na klijentskom računalu:

   C:\Programske datoteke (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

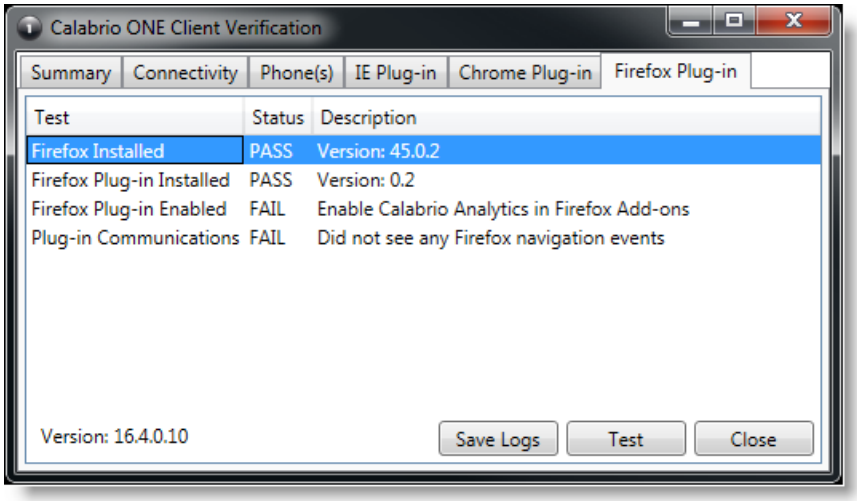
2. Dvokliknite **ClientDiag.exe**. Pokreće se alat za provjeru klijenta.



3. Prema zadanim postavkama odabrani su svi testovi. Kliknite **Testiraj**.
4. Alat prijavljuje rezultate testa kao prolaz ili neuspjeh.



5. Za svaki test postoji Tab u kojem su prikazani detalji testa. Ako test ne uspije, pojedinosti o Tab pružit će smjernice o tome što nije u redu.



6. Ako je potrebno, možete kliknuti **Spremi zapisnike** da biste zakopčali zapisnike za postinstalaciju i pametnu radnu površinu da biste lakše prepoznali probleme. Zapisnici se automatski zatvaraju u datoteku s nazivom Clientlogs.zip.

Kontrole snimanja

Samostalna aplikacija Kontrole snimanja automatski se instalira s Pametnom radnom površinom. Kontrole snimanja omogućuju agentu pokretanje, pauziranje, nastavak i zaustavljanje snimanja zvuka, zaslona i pritiska tipki za aktivne pozive, kao i označavanje poziva i dodavanje metapodataka u njih.

Korištenje kontrola snimanja nije obavezno.

NAPOMENA Aplikacija Kontrole snimanja nije podržana u određenim implementacijama CCaaS dobavljača.

Izvršna datoteka kontrola snimanja instalirana je ovdje:

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

U izborniku Start aplikacija nosi naziv Webex WFORecording Controls i prema zadanim je postavkama pod Webex WFO.

Uklanjanje

Sljedeće teme opisuju kako deinstalirati komponente Webex WFO.

Deinstalacija Webex WFO Pametne radne površine

NAPOMENA: Da biste deinstalirali Smart Desktop, morate se prijaviti kao administrator.

1. Na radnoj površini ili tankom klijentskom poslužitelju na kojem je instalirana pametna radna površina otvorite upravljačku ploču sustava Windows.
2. Pokrenite uslužni program Add or Remove Programs.
3. S popisa odaberite aplikaciju koju želite ukloniti i kliknite **Deinstaliraj**.

   Ako namjeravate ponovno instalirati Smart Desktop nakon potpunog uklanjanja starije verzije (čista instalacija), provjerite jesu li se strukture mapa za pohranu snimaka uklonile prije instaliranja nove verzije.
4. Ponovo pokrenite radnu površinu ili tanki klijentski poslužitelj.

Deinstalacija pomoću GPO-a

Objekt pravila grupe (GPO) je zbirka postavki koje definiraju kako će sustav izgledati i kako će se ponašati za definiranu grupu korisnika. Microsoft nudi programski dodatak koji vam omogućuje korištenje konzole za upravljanje pravilima grupe Microsoft za definiranje različitih opcija, uključujući opcije skripti.

1. Stvorite skupnu skriptu za pokretanje instalacijskog programa koji sadrži sljedeću skriptu:

   <C:\Programske datoteke (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /VERYSILENT /NORESTART>
2. Pokrenite uređivač za upravljanje pravilima grupe i prijeđite na Computer Configuration > Policies > Windows Settings > Scripts (Startup/Shutdown) i dodajte skupnu skriptu.

VAŽNO To će prisiliti sve otvorene preglednike da se zatvore. Ako se preglednici ponovno otvore prije dovršetka deinstalacije, deinstalacija možda neće uspjeti i potrebno ju je ponovno pokrenuti.

Deinstalirajte Smart Desktop pomoću tihih parametara naredbi

Tihi parametri omogućuju deinstalaciju Webex WFO pomoću sučelja naredbenog retka. Mogućnosti potražite u odjeljku "Parametri naredbenog retka za deinstalaciju deinstaliranja" u https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline .