Webex vodič za instalaciju WFO oblaka

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: 10. srpnja 2020.
Zadnje ažuriranje: 28. veljače 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 Ciscovoj web stranici 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. Popis Ciscovih zaštitnih znakova potražite na sljedećoj adresi: 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 13

Podržana okruženja 15

Podržani telefoni 15

Tvrdi telefoni 15

Podržani kodeci 15

Korištenje više mekih telefona 15

Podržani mobilni uređaji 16

Komponente ruba 17

Webex WFO pametna radna površina 18

O Webex WFO pametnoj radnoj površini 18

Povezivanje klijenta s pametnom radnom površinom 19

Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine 20

Korištenje priključaka pametne radne površine 22

Metapodaci kontakata pametne radne površine 24

Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine 25

Testiranje pametne radne površine 28

Upravljanje pametnom radnom površinom 31

Aplikacija za upravljanje snimanjem 32

Webex WFO podatkovni poslužitelj 34

Sistemski preduvjeti 37

Hardver za stolna računala 37

Softver za stolna računala 38

.NET Framework 38

Preglednicima 38

Dodatak/proširenje analitike za stolna računala 38

Adobe Acrobat čitač 39

Stolni softver i snimanje zvuka 39

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku 39

Tanki klijentski poslužitelji 40

Instaliranje tankog klijentskog poslužitelja 41

Korištenje priključka 42

Rubne komponente 43

Komponente podatkovnog poslužitelja 43

Šifriranje datoteke 48

Pravila lozinke 48

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 Webex WFO pametna radna površina 87

Deinstalacija pomoću GPO-a 87

Deinstalirajte Smart Desktop pomoću tihih parametara naredbi 88

Uvod

Webex WFO je vrlo skalabilna platforma za optimizaciju radne snage s više stanara (WFO). Uključuje mogućnost snimanja poziva, upravljanja kvalitetom, upravljanja radnom snagom i analitike.

Ovaj dokument objašnjava kako instalirati Webex WFO u okruženju u oblaku.

Lokalizacija i podržani jezici

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

- Korisničko sučelje
  - QM, WFM, Analytics i Uvidi
  - Obuka u proizvodu
- Dokumentacija
  - Mrežna pomoć
  - PDF vodiča
- Analitika
  - Transkripcija: pretraživanje govora u tekst i transkripciju.
  - Sažetak interakcije: Sažetak audio kontakta na temelju transkripta kontakta.
  - Učitavanja fraze: Identifikacija unaprijed definiranih fraza. Webex WFO identificira učitavanja fraza na temelju transkripcija kontakata pretvaranjem govora u tekst.
  - 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.

Komponente Webex WFO dostupne su na tim jezicima.

Jezik	UI	Mobilni telefon App	Obuka u proizvodu	Analitika								Dokumentacija
				Transkripcija*	Sažetak interakcije	Učitavanja fraze	Mišljenje	Predviđanja	Analitika teksta	Aktualne teme	Automatsko QM	
Arapski (ar-AR)				x	x	x		x				
Pojednostavljeni kineski (zh)	x		Ograničen									
Tradicionalni kineski (zh-TW)	x		Ograničen									
Danski (da)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			
Nizozemski (nl)	Ograničen		Ograničen	x	x	x		x	x			
Engleski (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Australski engleski (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Južnoafrički engleski (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Britanski engleski (en-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Američki engleski (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jezik	UI	Mobilni telefon App	Obuka u proizvodu	Analitika								Dokumentacija
				Transkripcija*	Sažetak interakcije	Učitavanja fraze	Mišljenje	Predviđanja	Analitika teksta	Aktualne teme	Automatsko QM	
Finski (fi)	x		Ograničen	x	x	x		x				
Francuski (fr)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			Ograničen
Kanadski francuski (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Njemački (de)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			Ograničen
Talijanski (it)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			
Japanski (ja)	x		Ograničen									
Korejski (ko)	x		Ograničen									
Norveški (nb)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			
Poljski (pl)	Ograničen		Ograničen	x	x	x		x	x			
Portugalski (pt)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			
brazilski portugalski (pt-BR)	x		Ograničen	x	x	x		x	x			

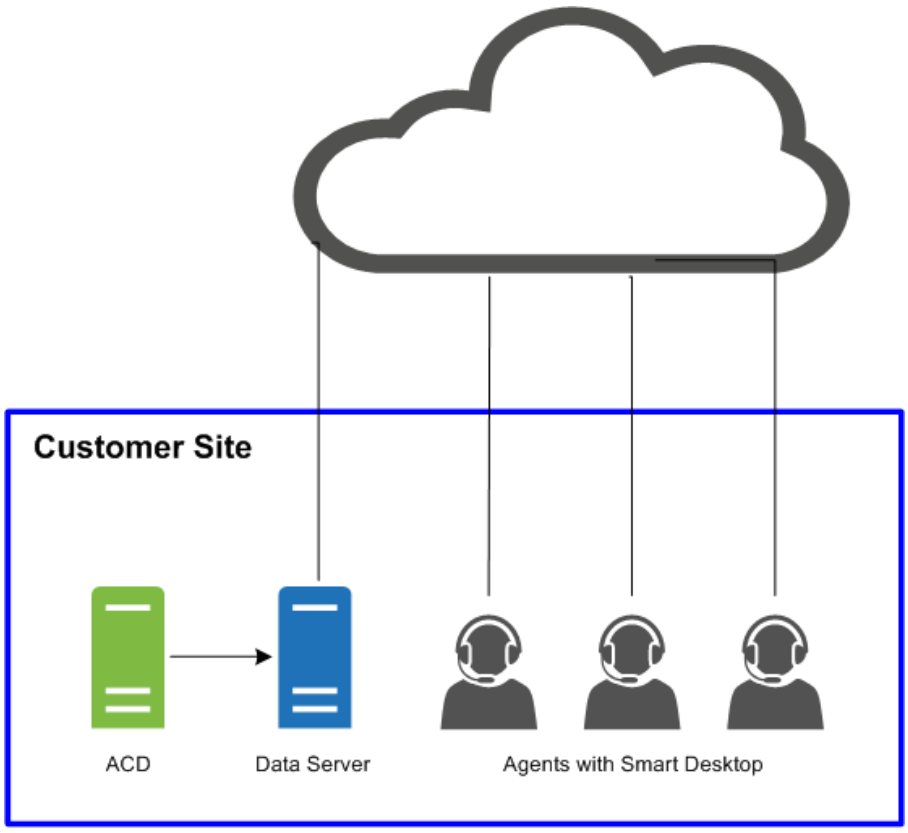
Jezik	UI	Mobilni telefon	U proizvodu	Analitika								Dokumentacija
				Transkripcija*	Interakcija Sažetak	Fraza Hitov	Mišljenje	Predviđanj	Tekstualno	Trending Teme	Automats	
Ruski (ru)	Ograničen											
Španjolski	x		Ograničen	x	x	x		x	x			Ogranič
Meksički španjolski (es-MX)				x	x	x		x	x			
..	x		Ogranič	x	x	x		x	x			

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

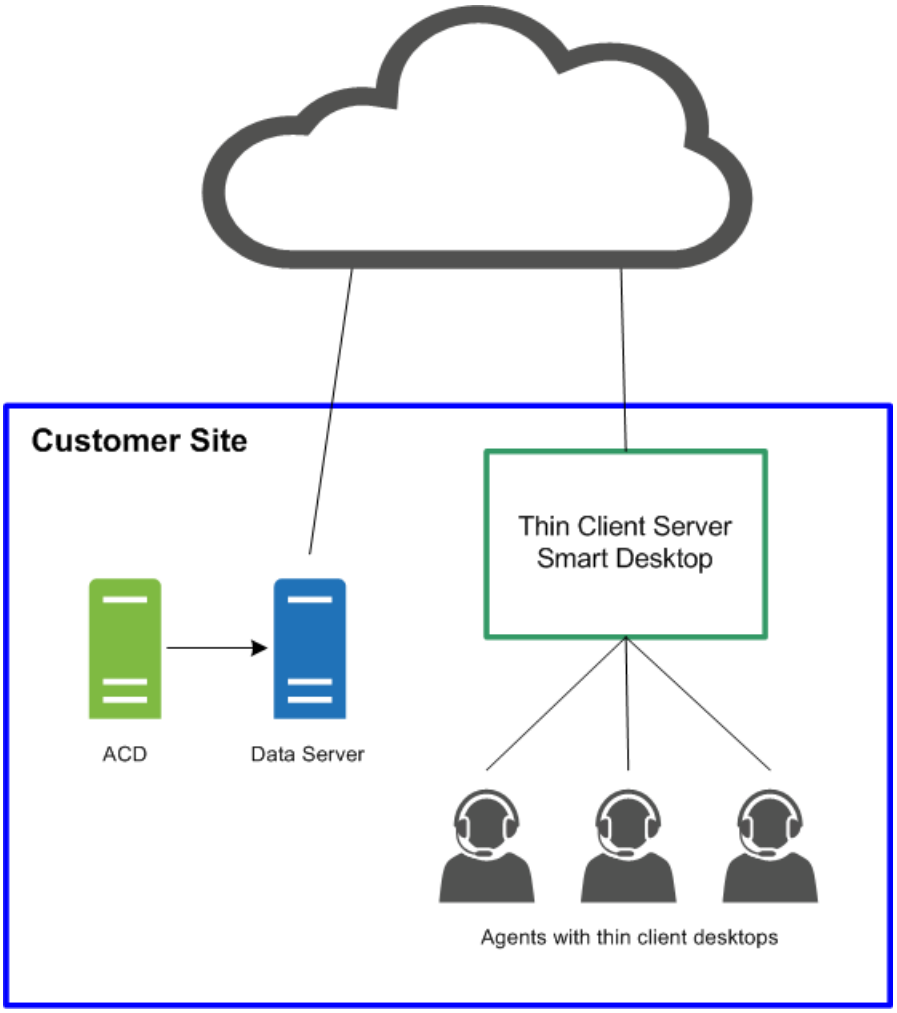
Dodavanje dodatnih jezika ili proširenje trenutne ponude zahtijeva suradnju s Ciscom. Dodatne informacije zatražite od predstavnika računa.

Konfiguracija

Ovaj dijagram prikazuje tipičnu Webex implementaciju WFO oblaka.



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


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

Podržana

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 ID procesa. 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 Webex WFO URL-a u preglednik uređaja. Agent se automatski preusmjerava na mobilnu verziju WFO-Webex, gdje se agent prijavljuje kao i obično.

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

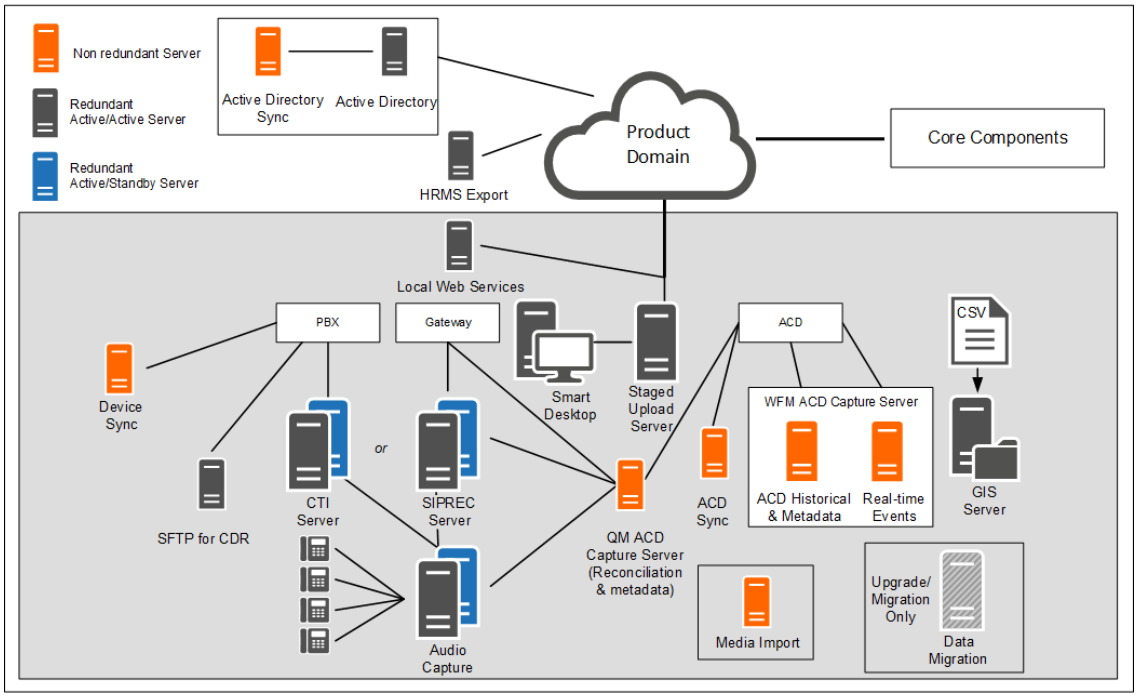
Agenti također mogu pregledavati svoje rasporede izvan posla putem klijenta e-pošte ili aplikacije kalendara na mobilnom uređaju ili osobnom računalu. Klijent e-pošte ili aplikacija kalendara prikazuje raspored onako kako se pojavljuje u Webex WFO sučelju čitanjem iCalendar podatkovne datoteke iz WFM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

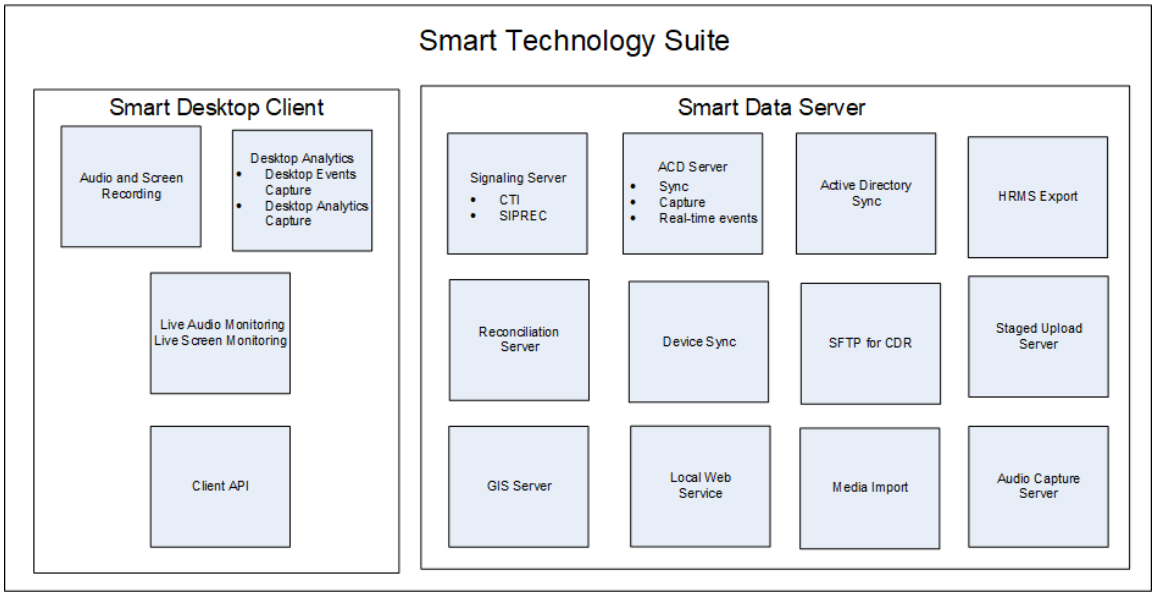
Sljedeći klijenti i uređaji podržani su za prikaz rasporeda izvan posla:

- Apple uređaji kao što su iPhone ili iPad (zajedno s aplikacijom Apple Kalendar)
- Microsoft Outlook
- Android uređaji 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 Pametna radna površina snima sve korisničke podatke (to jest, snimanje zvuka, snimanje zaslona, aktivnosti radne površine i metapodatke poziva) na radnoj površini agenta. Webex WFO Smart Desktop instaliran je na stolnim računalima 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 upravljanje WFO 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 Webex WFO-u. 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 hostiraju klijenti šalju SIP i RTP protokole jer je kontakt aktivan. Webex WFO izvodi snimke zaslona pomoću radne površine agenta, a snimke se prenose nakon dovršetka poziva.

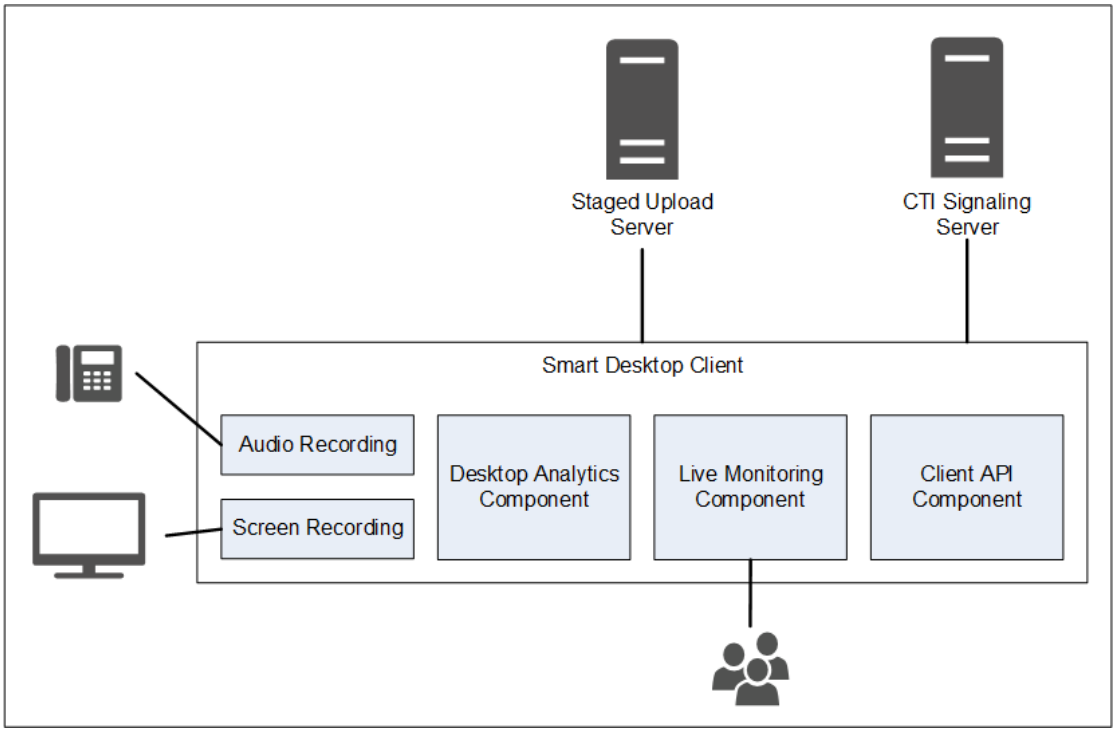
Pametna radna površina ima sljedeće komponente.

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

- 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:

Sastavni dio	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 Webex WFO Matricu kompatibilnosti proizvoda 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 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-ove, terminalske poslužitelje ili Citrix rješenja, podijelite sljedeće informacije s predstavnikom Cisco računa tijekom postupka instalacije: Vrijeme završetka
>
> 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-a.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop zahtijeva .NET Framework 4.5 za Webex značajke 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 Cisco imenika 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-bitna verzija - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitna verzija - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Preduvjeti vatrozida

Webex WFO mora biti uvršten na bijelu listu i mora mu biti odobren pristup putem vanjskog vatrozida vaše tvrtke ili ustanove.

Razmatranja web-preglednika

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

Dodaci preglednika

Dodatne informacije potražite u odjeljku "Dodatak/proširenje za analitiku radne površine" u odjeljku Preduvjeti sustava. Cisco preporučuje upravljanje proširenjima/dodacima putem GPO-a sustava Windows kako biste bili sigurni da sve zavisne značajke rade kako su dizajnirane.

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

VAŽNO Prije instalacije najnovije verzije morate deinstalirati starije verzije preglednika.

Opunomoćenik

- Pametna radna površina svjesna je proxyja. Pokušava koristiti proxy koji otkrije.
- Ako se koristi internetski proxy, Smart Desktop zahtijeva da proxy podržava sigurne veze s web utičnicama.
- Sve proxy veze moraju omogućiti softveru Smart Desktop povezivanje s Cisco Cloudom na priključku 80/443.

Korištenje priključaka pametne radne površine

Podaci o priključku za Webex komponente WFO Pametne radne površine navedeni su u nastavku.

Općenito, priključak 80 i priključak 443 na web poslužitelj moraju biti otvoreni za povezivanje s WFO-om Webex za sve integracije u oblaku s WFO-Webex. Točni zahtjevi za priključke razlikuju se ovisno o modelu implementacije u oblaku.

Rješenja koja hostiraju klijenti

Rješenja koja vode klijenti potražite u tablici u nastavku. Primjeri rješenja koja hostiraju korisnici uključuju Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Upravitelj komunikacija i još mnogo toga.

Prik	Up	Izvor	Odredište
Pametna radna površina			

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 80, 443	Nadzor zvuka uživo (WebRTC)	zvuk Hvatanje Poslužitelj* Računalo agenta	Nadzornici preglednik	
UDP 39500 - 43500	Snimanje RTP	Telefon Glasovni veža**	zvuk Hvatanje Poslužitelj	
UDP 49152 - 65535	Nadzor zvuka uživo (RTP)	zvuk Hvatanje Poslužitelj* Računalo agenta	Nadzornici preglednik	
TCP 52102	Snimanje signalizacije	zvuk Hvatanje Poslužitelj* Računalo agenta	Signalizacija Poslužitelj	

*Mrežna arhitektura snimanja

**Arhitektura snimanja pristupnika

CCaaS rješenja

Pogledajte donju tablicu za (kontakt centar kao usluga) CCaaS rješenja.

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
Pametna radna površina				
TCP 80, 443	Nadzor zaslona uživo	Preglednik nadzornika agenta	Računala	

Omamljivanje u oblaku/TURN

U donjoj tablici potražite STUN/TURN priključke u oblaku.

Priključak	Upotrijebi	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	Medijski sadržaji (audiozapisi i videozapisi)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Medijski sadržaji (audiozapisi i videozapisi)	SRTP (ne peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP otkrivanje adrese

Metapodaci kontakata pametne radne površine

U sljedećoj su tablici navedeni dostupni metapodaci kontakata pametne radne površine koji se koriste za svaki način snimanja:

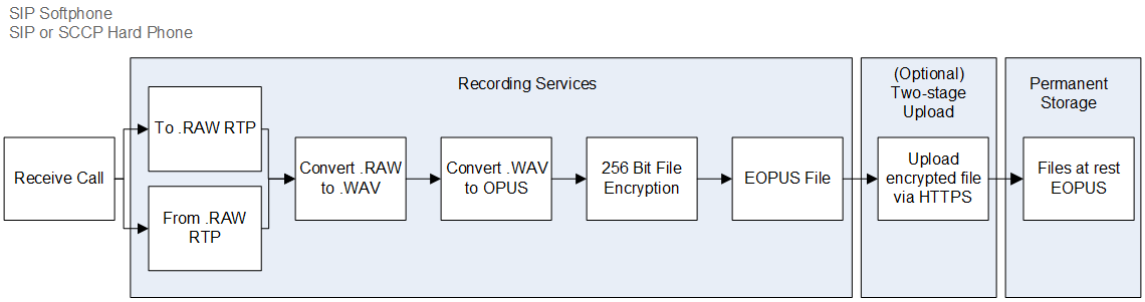
Metapodaci kontakta	SIP signalizacija	SCCP signalizacija	RTP zapisivanje
ID poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
ANI (pozivanje)	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
DNIS (pozvan)	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
Redak/proširenje			Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
Smjer poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu

Metapodaci kontakta	SIP signalizacija	SCCP signalizacija	RTP zapisivanje
ID pridruženog kontakta	X		Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC-u 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 (prema ID-u za prijavu u Sustav Windows)	X	X	X
Datum/vrijeme poziva	X	X	X

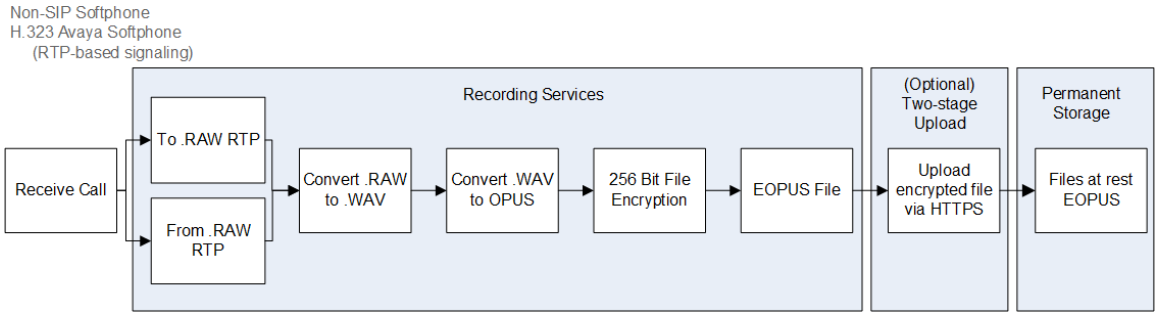
Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine

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

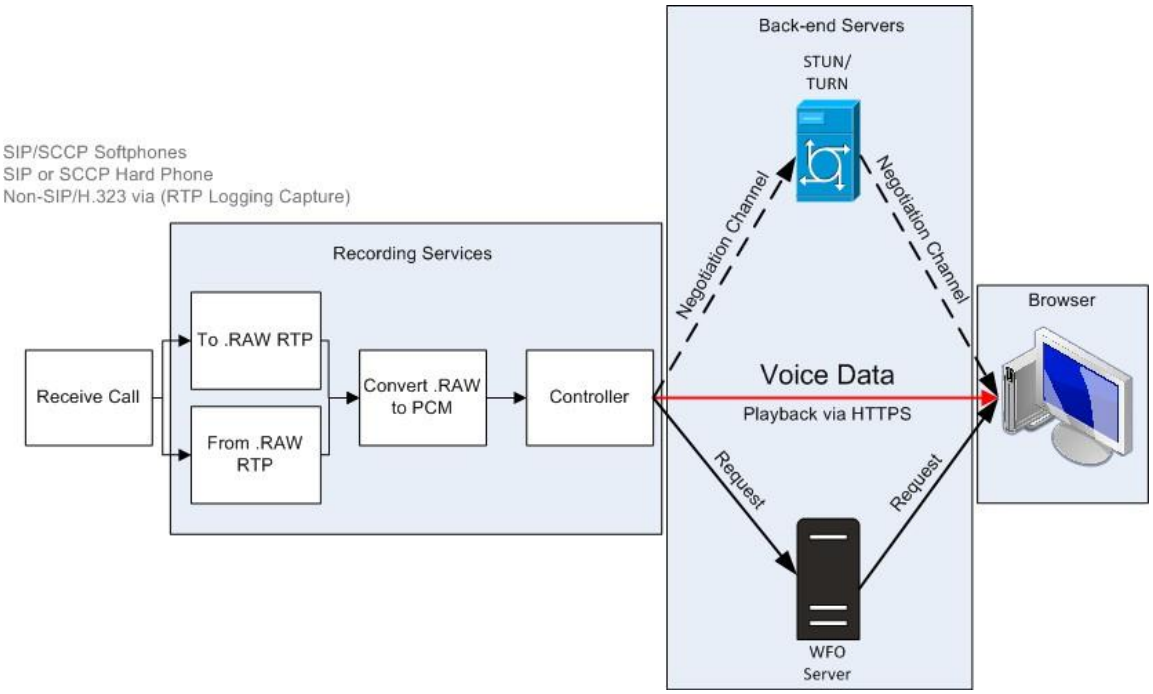
SIP/SCCP signalizacija pametne radne površine



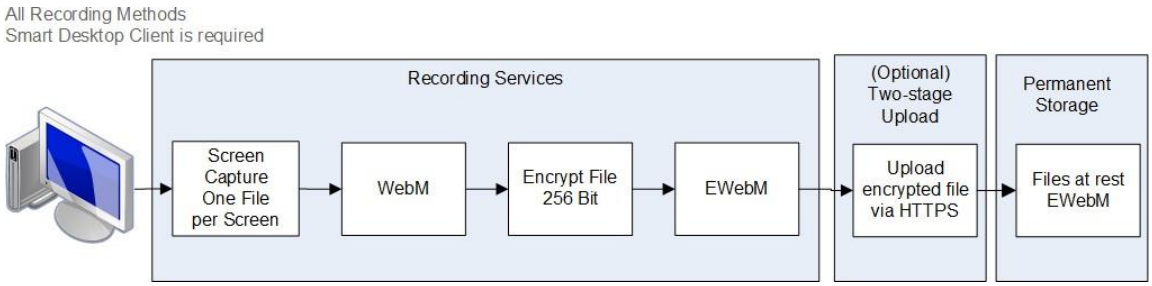
Zapisivanje RTP pametne radne površine



Nadzor zvuka uživo na pametnoj radnoj površini

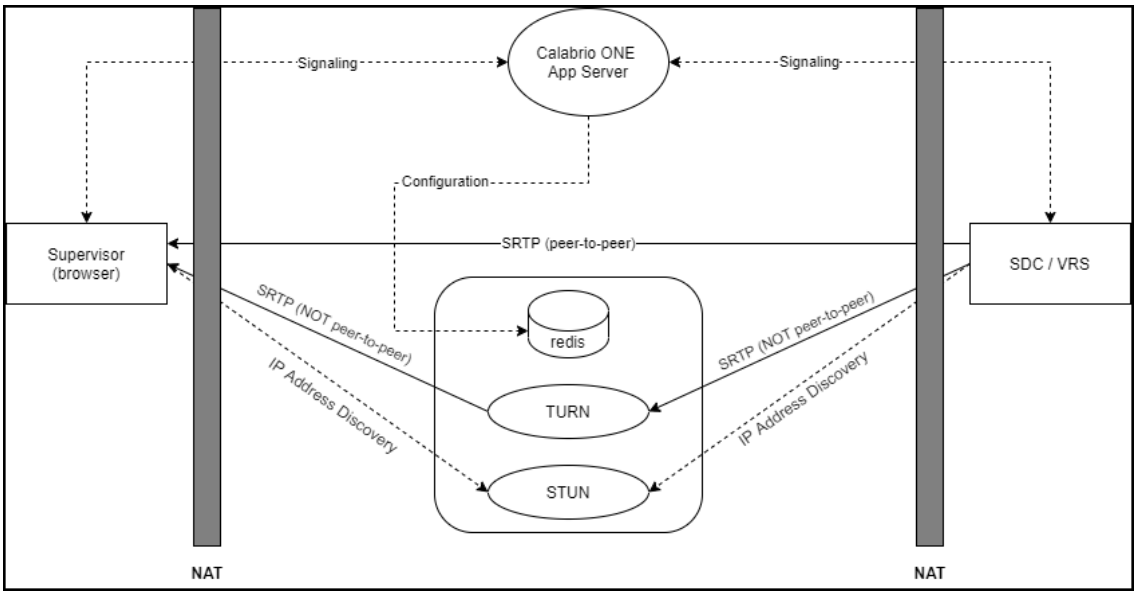


Nadzor zaslona uživo na pametnoj radnoj površini



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

Veze za nadzor uživo pametne radne površine



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

Veza	Priključci	Protokol	Bilješke
SRTP (ne peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio i vizualni mediji
Otkrivanje IP 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 WFO Webex 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 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.

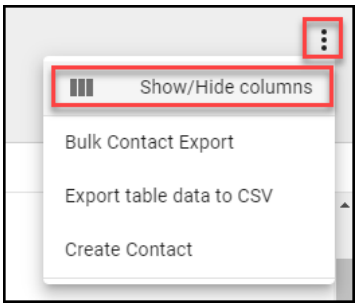
Upućivanje testnog poziva

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

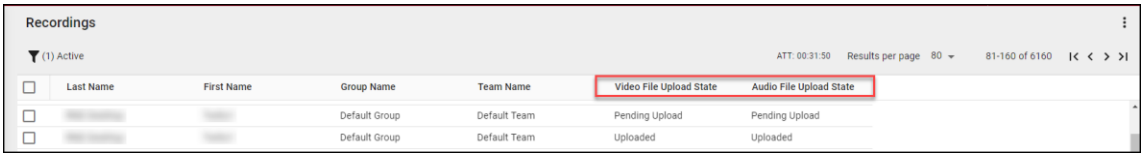
   Ako se ploča za snimanje zaslona ne pojavljuje ili je prazna, provjerite je li blokator skočnih prozora u pregledniku onemogućen.

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 da ažurirate Smart Desktop kvartalno. Webex WFO podržava postupak 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 **Upravljanje** 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.

Najbolje prakse za prijenos snimaka 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 postupke prijenosa.

- Trenutni prijenos pomoću QM tijekova rada – 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 QM tijekova rada – 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** za izvođenje odgođenih prijenosa.
- Trenutačno učitavanje pomoću Webex regionalnih postavki postupnog učitavanja WFO Data Servera—Ako je propusnost interneta problem, pristup postupnog učitavanja može ublažiti vanjski WAN promet tijekom radnog vremena. Ova opcija zahtijeva da konfigurirate postavke postupnog učitavanja Cisco podatkovnog poslužitelja (pogledajte Konfiguracija podatkovnog poslužitelja i Konfiguracija postupnog učitavanja za više). Ovaj proces osigurava premještanje poziva s računala na lokalnu pohranu tijekom dana. U određeno vrijeme nakon radnog vremena, snimke se učitavaju. Nakon što su vaše snimke učitane, možete ih preuzeti na zahtjev. Konfigurirajte "Postavke postupnog učitavanja regionalnog poslužitelja podataka" na stranici konfiguracije poslužitelja podataka u Upravljanju aplikacijama za izvođenje postupnog učitavanja.

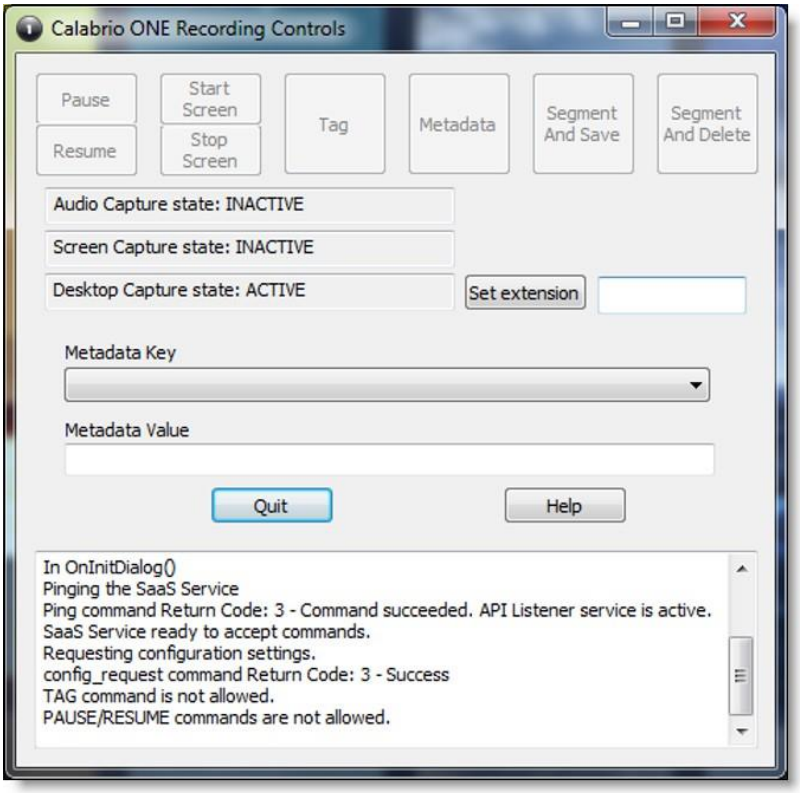
Aplikacija za kontrolu snimanja

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

Za pokretanje kontrola snimanja odaberite **Calabrio ONE kontrole snimanja** iz vašeg izbornika Start. Za zatvaranje kontrola snimanja kliknite **Odustani**.

Agenti mogu koristiti aplikaciju za kontrolu snimanja Smart Desktop, također poznatu kao aplikacija Desktop Capture and Controller (DCC), za kontrolu snimanja i umetanje metapodataka sa svojih radnih površina. Aplikacija za kontrolu snimanja instalirana je uz Smart Desktop. Pojavljuje se na popisu programa pod Cisco na radnoj površini agenta nakon instaliranja Smart Desktopa.

Aplikacija za kontrolu snimanja prikazana je u nastavku:



Administrator stanara mora dodijeliti ispravne uloge i dopuštenja agentima prije nego što agenti mogu koristiti aplikaciju za kontrolu snimanja.

Aplikacija za kontrolu snimanja omogućuje korisnicima sljedeće:

- Označite aktivni poziv ili snimku posljednjeg poziva
- Snimanje poziva
- Pauzirajte i nastavite snimanje zvuka
- Započnite snimanje poziva
- Odbacite prethodno snimljeni zvuk i ekran za poziv
- Izbrišite snimku za aktivni poziv—nakon završetka poziva ne možete izbrisati snimku
- Prijavite se ili odjavite za snimanje hotela
- Dodajte metapodatke aktivnom pozivu ili posljednjem pozivu
- Pokrenite ili zaustavite snimanje zvuka i zaslona aktivnog poziva
- Pokrenite ili zaustavite snimanje zaslona

Aplikacija za kontrolu snimanja podržava sljedeće vrste snimanja:

- Snimanje na radnoj površini
- Mrežno snimanje

Pogledajte "Kontrole snimanja API" u *API Referentni vodič* za informacije o DCC naredbama.

Webex WFO poslužitelj podataka

Webex WFO Data Server odgovoran je za funkcije kao što su ACD sinkronizacija i postupna učitavanja. Administrator stanara može instalirati Data Server za jednog stanara ili administrator sustava može instalirati osnovni Data Server i konfigurirati ga kao dijeljeni Data Server za više stanara.

> **NAPOMENA** Ako se podatkovni poslužitelj mora povezati putem web proxyja, sve Webex WFO usluge koje se izvode na njemu moraju se izvoditi kao Windows računi za prijavu s proxy postavkama. Prilikom konfiguriranja poslužitelja podataka s a
> Proxy poslužitelj, usluga poslužitelja podataka mora biti konfigurirana za rad kao lokalni administrator. Webex WFO ne podržava korištenje PAC skripti za povezivanje na internet.

Usluge instalirane sa softverom poslužitelja podataka su sljedeće.

- CTI Usluga signalizacije
- Poslužitelj podataka
- Web usluge poslužitelja podataka
- Usluga mrežnog snimanja
- SIPREC servis

U Webex WFO, sljedeće su funkcije poslužitelja podataka, njihovi opisi i usluga s kojom su usklađeni.

- Regionalni poslužitelj podataka ACD Postavke sinkronizacije — Koristi se za sinkronizaciju informacija o korisniku i timu s podržanog ACD (Webex WFO poslužitelja podataka).
- Postavke poslužitelja za snimanje snimanja — koristi se za okruženja za audio snimanje rubnog poslužitelja ili pristupnika (SBC). Primarna usluga signalizacije (CTI ili SIPREC) dodjeljuje pozive poslužiteljima za snimanje u kružnom algoritmu (Webex WFO mrežna usluga snimanja).
- Lokacija GIS datoteke regionalnog poslužitelja podataka — Koristi se za uvoz vanjskih metapodataka o kontaktu iz CSV datoteke u Webex WFO (Webex WFO poslužitelj podataka).

- Snimanje postavki SIPREC Signaling Servera — Koristi se za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i snimanje metapodataka za snimanje poziva. Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnog pristupnika (granični kontroler sesije) (Webex WFO SIPREC usluga).
- Snimanje CTI Postavke poslužitelja za signalizaciju — koristi se za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i snimanje metapodataka za snimke poziva. CTI Usluga signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnog poslužitelja (Webex WFO CTI Usluga signalizacije).
- Postavke postupnog učitavanja regionalnog podatkovnog poslužitelja — koriste se za lokalno prikupljanje podataka o kontaktima od korisnika Smart Desktopa i povremeno učitavanje datoteka u Webex WFO komponente u oblaku (Webex WFO podatkovni poslužitelj).
- Regionalni poslužitelj podataka ACD Postavke snimanja — Koristi se za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih putem pristupnika (Webex WFO poslužitelj podataka).
- Postavke događaja u stvarnom vremenu regionalnog poslužitelja podataka— koriste se za snimanje povijesnih i ACD podataka u stvarnom vremenu za WFM i ACD metapodatke za prilaganje kontaktima poziva kao prilagođene metapodatke (Webex WFO poslužitelj podataka).
- Postavke usklađivanja regionalnog podatkovnog poslužitelja — Usklađivanje je proces koji povezuje korijenske snimke pristupnika, koji imaju ograničene podatke o pozivima, s dodatnim podacima o pozivima koji uključuju povezivanje s ispravnim agentom (Webex WFO poslužitelj podataka).
- Active Directory Sync — Omogućuje Webex WFO da uskladi i sinkronizira Webex WFO korisnike s Active Directory korisnicima (Webex WFO Data Server).
- Postavke sinkronizacije uređaja poslužitelja podataka — Omogućuje vam sinkronizaciju uređaja putem poslužitelja podataka. Ti se uređaji zatim mogu pridružiti korisnicima, grupama snimaka i vrstama snimaka pomoću stranice Pridruživanja uređaja u upravljanju aplikacijama (Webex WFO podatkovnom poslužitelju).
- Postavke lokalne web-usluge — Omogućuje API integraciju na ovom podatkovnom poslužitelju. Ako je omogućeno, imate mogućnost omogućiti sljedeće:
    - Cisco IP Phone kontrole usluga – omogućuje kontrole snimanja s podržanih Cisco uređaja.
    - Pojednostavljene kontrole snimanja API — Omogućuje vam upotrebu izvorne provjere autentičnosti poslužitelja podataka za Cisco kontrole snimanja.
- HRMS konfiguracija — Omogućuje podatkovnom poslužitelju izvoz podataka u sustav upravljanja ljudskim resursima (HRMS) (Webex WFO podatkovni poslužitelj).
- SFTP Konfiguracija — Omogućuje konfiguraciju SFTP poslužitelja (Webex WFO podatkovnog poslužitelja).

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

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 stolna računala 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 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 bitova] ÷ 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 Webex značajke 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 Analitiku radne površine putem stranice Upravitelj polja u Webex WFO-u i stolnim računalima agenta s instaliranom pametnom radnom površinom moraju imati omogućeno proširenje/dodatak za preglednik 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 WFO Webex 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 Za analitiku radne površine u pregledniku 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 otkrivati 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 izlaznog 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 WFO Webex 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 Za analitiku radne površine u pregledniku Microsoft Edge Chromium

U pregledniku Edge Chromium idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/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 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 pametne radne površine" u *Webex Vodič za instalaciju WFO-a*

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 mogu zahtijevati neke detaljne dizajne 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 WFO-u Webex. ▪ 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. ▪ Klijent pametne radne površine povezuje se s WFO platformom Webex pomoću jedinstvene domene\Windows prijave korisnika.

Korištenje priključka

Zahtjevi priključka za Webex WFO komponenti navedeni su u nastavku.

Općenito, priključak 80 i priključak 443 na web poslužitelj moraju biti otvoreni za povezivanje s WFO-om Webex za sve integracije u oblaku s WFO-Webex. Točni zahtjevi za priključke razlikuju se ovisno o modelu implementacije u oblaku.

Rubne komponente:

- Pametna radna površina

Komponente podatkovnog poslužitelja:

- Data Server – ACD Sync: Avaya CM s Elite kontaktnim centrom
- Podatkovni poslužitelj – ACD Sinkronizacija: CCaaS integracije
- Podatkovni poslužitelj – ACD sinkronizacija: CUCM mrežno snimanje
- Data Server—ACD Sync: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Podatkovni poslužitelj – ACD Sinkronizacija: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Data Server—GIS
- Podatkovni poslužitelj – snimanje/snimanje
- Data Server—Signalizacija: CTI
- Data Server—Signaling: CTI, Avaya Aura Communication Manager Recording
- Data Server—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Snimanje mreže
- Data Server—Signalizacija: SIPREC

Rubne komponente

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
Pametna radna površina				
UDP 49152–65535	Nadzor zvuka uživo – RTP Nadzor zaslona uživo – RDP stream	Računalo agenta	Nadzorni preglednik	—
TCP 52102	Komunikacija između Cisco CTI podatkovnih poslužitelja i SDC-a	Pametna radna površina	Podatkovni poslužitelj	

Komponente podatkovnog poslužitelja

Prik	Up	Izvor	Odredište	Bilješ
Podatkovni poslužitelj – ACD Sinkronizacija: CCaaS integracije				
TCP 443	Komunikacija između CCaaS integracija i sljedećih postavki na podatkovnom poslužitelju: regionalne postavke snimanja ACD podatkovnog poslužitelja, postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju i regionalne postavke snimanja ACD podatkovnog poslužitelja	—	—	—
Podatkovni poslužitelj – ACD sinkronizacija: CUCM mrežno snimanje				
TCP 22	Komunikacija između konfiguracije SFTP i regionalnih postavki usklađivanja podatkovnog poslužitelja na poslužitelju podataka i CUCM usluzi naplate	SFTP, Podatkovni poslužitelj	CUCM naplata Usluga	—

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 8443	Komunikacija između CUCM AXL i regionalnog podatkovnog poslužitelja ACD postavke sinkronizacije na podatkovnom poslužitelju	Podatkovni poslužitelj	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 podatkovni poslužitelj ACD postavke sinkronizacije na Podatkovni poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE AWDB SQL Baza podataka poslužitelja	—
TCP 1433. TCP 1434.	Komunikacija između Cisco Unified CCE HDS SQL poslužitelja Baze podataka i regionalne postavke usklađivanja podatkovnog poslužitelja i regionalni poslužitelj podataka ACD postavki snimanja podataka Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE HDS SQL Baza podataka poslužitelja	—
TCP 42027	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCE CTI (bočna strana) a) i postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju podataka na podacima Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE CTI servis (strana A)	Zadana strana A ako koristite PG1. Portovi će razlikuju se ovisno o tome koji PG koristite. Priključak CTI poslužitelja konfiguriran u Unified CCE ACD konfiguracija.
TCP 43027	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCE CTI (bočna strana) b) i postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju podataka na podacima Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE CTI servis (strana B)	Zadana strana B ako koristite PG1. Portovi će razlikuju se ovisno o tome koji PG koristite. Priključak CTI poslužitelja konfiguriran u Unified CCE ACD konfiguracija.

Podatkovni poslužitelj – ACD Sinkronizacija: Cisco Unified CCX				
TCP 1504.	Komunikacija između Unified CCX baze podataka Informix i	Podatkovni poslužitelj	Unified CCX	—

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
	i regionalni podatkovni poslužitelj ACD postavke sinkronizacije i regionalni Postavke snimanja ACD podatkovnog poslužitelja		Informix baza podataka	
TCP 12028	Komunikacija između Cisco Unified CCX CTI usluge (bočna strana a) i postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju podataka na podacima Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCX CTI servis (strana A)	Zadana strana A. Ovo je RMCM TCP priključak konfiguriran u Unified CCX Parametri sustava. CTI poslužitelj Priključak konfiguriran u Unified CCX ACD konfiguracija.
TCP 12028	Komunikacija između Cisco Unified CCX CTI usluge (bočna strana b) i postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju podataka na podacima Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCX CTI servis (strana B)	Zadana strana B. Ovo je RMCM TCP priključak konfiguriran u Unified CCX Parametri sustava. CTI poslužitelj Priključak konfiguriran u Unified CCX ACD konfiguracija.
Data Server—GIS				
—	—	—	—	Dok GIS ne sluša izravno na port, datoteke treba kopirati na podatkovni poslužitelj. Ako je kopiranje završeno Putem FTP koriste se priključci 20 i 21.
Podatkovni poslužitelj – snimanje/snimanje				
UDP 39500–43500	Snimanje RTP	Telefon ili glas veža	Snimanje zvuka (Poslužitelj zapisa)	—

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
UPD 49152–65535	Nadzor zvuka uživo – RTP	Snimanje zvuka (poslužitelj zapisa)	Nadzorni preglednik	—
Data Server—Signalizacija: CTI				
TCP 443	Signalni poslužitelj	Signalni poslužitelj	Cisco API	—
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Snimanje zvuka (poslužitelji za snimanje) ili klijenti pametne radne površine	Signalni poslužitelj	—
TCP 52103	Hazelcast	Partner signalnog poslužitelja	Signalni poslužitelj	—
Data Server—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Snimanje mreže				
TCP 2748	JTAPI signalizacija	Signalni poslužitelj	Objedinjena CM izdavača i pretplatnika	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz Unified CM	Bilo koji Unified CM izdavač ili pretplatnik	Signalni poslužitelj	Nije sigurno
TCP 5060	Signalni poslužitelj	primarni signalni poslužitelj	sekundarni signalni poslužitelj	Dvosmjerno

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 5061	Sigurna SIP signalizacija od Unified CM	Bilo koji Unified CM izdavač ili pretplatnik	Signalni poslužitelj	Siguran. Obično se koristi samo kada je sustav konfiguriran za SRTP.
Data Server—Signalizacija: SIPREC				
TCP 443	Cisco API upite	Signalni poslužitelj	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz pristupnika	Gateway	Signalni poslužitelj	—
TCP 59106	Snimanje signalizacije	Snimanje zvuka (poslužitelji za snimanje)	Signalni poslužitelj	—
TCP 59107	Hazelcast	Partner signalnog poslužitelja	Signalni poslužitelj	—

Šifriranje datoteke

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

Pravila lozinke

Preduvjeti za složenost lozinke

Preduvjeti za složenost lozinke temelje se na Microsoftovim pravilima za lozinke: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Sljedeća pravila primjenjuju se prilikom stvaranja ili uređivanja korisnika ili promjene ili ponovnog postavljanja lozinke.

- Lozinke ne mogu sadržavati bijele razmake (praznine).
- Lozinke moraju imati najmanje osam znakova. Minimalnu duljinu može konfigurirati administrator.
- Lozinke moraju sadržavati znakove iz tri od sljedeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A – Z Velika slova Unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova Unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Brojevi	0–9
Posebni znakovi	Sljedeći znakovi dopušteni su za lozinku baze podataka klijenta: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Za sve ostale lozinke dopušteni su sljedeći znakovi: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ta se pravila primjenjuju samo ako konfigurirate lozinku kojom upravlja WFO Webex. Ako korisnik unese lozinku za vanjski sustav koji ne kontrolira Webex WFO, WFO Webex neće provjeriti lozinku (na primjer, konfiguracija ACD).

NAPOMENA: Korisnik se može stvoriti bez lozinke (ručno ili automatski putem ACD sinkronizacije). Korisnik bez lozinke ne može se prijaviti. Taj korisnik mora koristiti vezu "Zaboravljena lozinka" i postaviti
lozinka.

Provjera autentičnosti

Prema zadanim postavkama, provjerom autentičnosti korisnika i lozinkama upravlja se 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 SAML (Security Assertion Markup Language) provjere autentičnosti. SAML vam omogućuje korištenje vanjskog davatelja identiteta (IdP) za provjeru autentičnosti korisničkih imena i lozinki. Ova metoda provjere autentičnosti korisnika i upravljanja lozinkama obično se naziva "jedinstvena prijava".

Metode snimanja platforme

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

Podržani načini snimanja po platformi

Sljedeća tablica opisuje kako platforme kontaktnog centra podržavaju snimanje snimanja.

BILJEŠKA

Webex WFO podržava SRTP samo sa sljedećim metodama snimanja:

- Acme paket
- Cisco Unified CM

Platforma	Način snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Snimanje ugrađene mreže mostova	JTAPI	Registrira se kod upravitelja poziva za JTAPI događaje
Cisco	Snimanje na radnoj površini	JTAPI	Registrira se kod upravitelja poziva za JTAPI događaje
Cisco	Pristupnik (Cisco Unified Border Element — KOCKA)	SIPREC	Registri s CUBE za SIPREC signalizaciju
Cisco	Klijent za pametnu radnu površinu	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP poruka izvan radne površine

Platforma	Način snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Klijent za pametnu radnu površinu	Jabber (SIP/SCCP)	Njuška SIP/SCCP poruke s radne površine
Cisco	Klijent za pametnu radnu površinu	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Njuška SIP/SCCP poruke s radne površine
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatizirani uvoz	CWCC analizator API	Analizator ankete CWCC za obradu CDR-a nakon poziva i obradu nakon poziva
ACME	Pristupnik (ACME paketa)	SIPREC	Registri s ACME za signalizaciju SIPREC-a
SONUS	Pristupnik (SONUS)	SIPREC	Registrira se kod SONUS-a za SIPREC signalizaciju

Načini snimanja Cisco Voicea

U sljedećoj su tablici navedene informacije o integraciji vrsta i signalizacija koje podržava Cisco i koje su testirane:

			Medij	Pametna radna površina	Zvuk uživo
Način snimanja	**Signalizacija**	**Opis**	**Potok**	**Snimanje zaslona**	**Monitor**
Mreža Snimanje— Ugrađeni most (BIB)	JTAPI	Registrira se kod CUCM/JTAPI Događaja	BIB—Mediji Strujanje iz Phone	Da (Pametno Klijent za stolna računala Potreban je CTI Veza)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent – IP Communicator	SIP/SCCP	Nadzor SIP/SCCP poruke isključene Stolno/softphone	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent - Jabber	SIP/SCCP	Nadzire SIP/SCCP Poruke isključene	Medijski tok Zarobljeni	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina

				Metode snimanja
	Radna površina	izravno na		Klijent) putem

Način snimanja	Signalizacija	Opis	Medij Potok	Pametna radna površina Snimanje zaslona	Zvuk uživo Monitor
			radna površina		WebRTC
Pametna radna površina Klijent – Cisco IP Telefon (Tratinčica) Okovan)	SIP/SCCP	Nadzire SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pristupnik (KOCKA)	SIPREC	Registrira se kod KOCKA za SIPREC Signalizacija	SIPREC – Medijski forking iz Cisca KOCKA	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Ne
Skupni kontakt Uvezi	API utemeljeno	Registrira se kod KOCKA za SIPREC Signalizacija	Automatiziran uvoz Unencrypted . WAV i pridružene kontakt datoteke metapodataka u rasutom stanju	N/A – datoteke Šifrirano i Uvezen	Ne

Naslijeđene integracije snimanja glasa Five9

Sljedeća tablica sadrži informacije o integraciji vrsta snimanja i signalizacije koje podržavaju Five9 i testiraju ih. Posebno se odnosi na naslijeđeni Five9integration, a ne Five9 ARU ili Five9 VCC s VoiceStreamom.

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametne radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor

Metode snimanja					
Klijent za pametnu radnu površinu	Kafka CTI	Webex WFO platforma registrira se s Five9 Kafka događaja API	Media Stream snimljen izravno na	Da (klijent pametne radne površine)	Da (Smart Desktop Client) putem WebRTC-a

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametne radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor
			radna površina – objava poziv CDR i Pomirenje prerada redaktura i Umeće događaje na temelju Kafke događaji poziva		
Pametna radna površina Klijent	Five9 Agent Radna površina Plus (ADP) - Kafka CTI	Nadzor SIP/SCCP poruke isključene Stolno/softphone	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina – objava poziv CDR i Pomirenje prerada redaktura i Umeće događaje na temelju Kafke događaji poziva	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Five9 Agent Radna površina Alat (ADT) - Kafka CTI	Nadzire SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina – objava poziv CDR i Pomirenje prerada redaktura i Umeće događaje na temelju Kafke	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC

	događaji poziva

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametne radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor
Pametna radna površina Klijent	59 Java Agent Radna površina-Kafka CTI	Nadzire SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina – objava poziv CDR i Pomirenje prerada redaktura i Umeće događaje na temelju Kafke događaji poziva	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Pet VCC Uvezi	59/Webex WFO Integracija oblaka u Uvezi pet virtualnih kreditnih kartica audiosnimke u Webex WFO oblak	N/A – uvoz Samo	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Ne

Snimanje Sonus pristupnika

Cisco podržava otpornost sonus gateway snimanja.

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

- Za pozive koji dolaze u SBC bez zaglavlja "Cisco-Guid", SMM će stvoriti Cisco-Guid pomoću 4 šesterokutne torke iz izlaznog ID-a poziva. Svaka n-torka pretvorit će se u 10-znamenkasti 0 podstavljeni decimalni broj koji će biti odvojen crticama na od Cisco-Guida.
- Za pozive koji već sadrže Cisco-Guid zaglavlje, zaglavlje će ostati kakvo jest.

NAPOMENA : Cisco_Guid NEĆE biti prebrisan novim Cisco-Guid-om stvorenim Call-

ID-om.

- SIPREC Poziv na snimač sadržavat će Cisco-Guid zaglavlje koje odgovara gore navedenom Cisco-Guidu.

Pravila moraju biti povezana sa snimljenim prtljažnikom i Unified CM prtljažnikom koji koristi vaš Unified CM. Ta pravila trebate stvoriti samo jednom. Ako stvarate nove zone i debla, možete ponovno koristiti ta pravila.

Za konfiguriranje kontrolera granice Sonus sesije za korištenje s QM:

1. Iz sučelja naredbenog retka Sonus (CLI) stvorite i omogućite SMM pravila
    a. Stvorite i omogućite Unified CM ulazna SMM pravila. Dodatne informacije potražite u odjeljku Primjer ulaznih SMM pravila za Unified CM .
    b. Dodajte Unified CM izlazna SMM pravila. Dodatne informacije potražite u odjeljku Primjer izlaznih SMM pravila za Unified CM .
    c. Dodajte izlazna SMM pravila snimača. Dodatne informacije potražite u odjeljku Primjer izlaznih SMM pravila za snimač .
2. Koristite Sonus CLI kako biste omogućili SIPREC za SIp Sig priključak u zoni koja sadrži vaš Unified CM prtljažnik.
3. Upotrijebite Sonus CLI ili Navigator za stvaranje Sip Trunk grupe za QM poslužitelj Sonus SIPREC. Dodijelite prefiks Ulaza IP IP na QM stroju koji koristi "Nadzor i snimanje usluge Sonus SIPREC".
4. Koristite Sonus CLI/Navigation kako biste dodijelili SMM pravila svojim deblima na sljedeći način:
    a. Dodijelite UCM_INBOUND SMM ulaznom profilu adaptera za manipulaciju signalne poruke Unified CM prtljažnika.
    b. Dodijelite UCM_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalizacijskom porukom Unified CM prtljažnika.
    c. Dodijelite RECORDER_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalizacijskom porukom za prtljažnik Sonus SIPREC QM.
5. Koristite Sonus PSX za stvaranje IP signalne grupe iste kategorije za QM poslužitelj Sonus SIPREC. Dodijelite prefiks Ulaza IP IP na QM stroju koji koristi "Nadzor i snimanje usluge Sonus SIPREC".
6. Koristite Sonus PSX za stvaranje trunk grupe za Sonus SIPREC poslužitelj QM. Koristite isti naziv koji ste koristili u koraku 3.

7. Koristite Sonus PSX za izradu profila snimača za svoj QM Sonus SIPREC poslužitelj. Dodijelite IP4 adresu QM računalu sa sustavom "Nadzor i snimanje Sonus SIPREC usluge", postavite broj priključka na 5060.
8. Koristite Sonus PSX za izradu kriterija za snimanje poziva.

Primjer ulaznih SSM pravila za Unified CM

sklopiti kompjuter

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 applyMatchHeader sve

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 1 vrsta poruka

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij pravila 1 poruka 1 poruka porukaUpisuje sve

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND zaglavlje kriterija 1 tipa 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij pravila 1 2 naziv zaglavlja Cisco-Guid

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND postoji kriterij 1 kriterij 2 uvjet zaglavlja

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 zaglavlje vrste akcije 1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 radnja 1 radnja pohrana

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 headerInfo fieldValue

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 radnja 1 iz type header

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 radnja 1 iz vrijednosti Cisco-Guid

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 radnja 1 za tip varijablu

set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 radnju 1 do variableValue var1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader jedan

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1 tip

poruka							
set profili signalizacija sipAdaptorProfile poruka messageTypes zahtjev		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	1	
set profili signalizacija sipAdaptorProfile poruka methodTypes invite		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	1	
set profili koji signaliziraju postojanje stanja poruke sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	1	
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile zaglavlje		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	2	tip
set profili koji signaliziraju naziv zaglavlja sipAdaptorProfile From		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	2	
set profili koji signaliziraju postojanje uvjeta zaglavlja sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	2	
set profili signalizacija sipAdaptorProfile varijabla							
set profili koji signaliziraju stanje varijable sipAdaptorProfile postoji		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	3	tip
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile varijablu variableID var1		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	3	
set profila signalizacijski parametar	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	akcijski	1	tip
postaviti profile signaliziranje operacije	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	akcijski	1	
dodati skup profila koji signaliziraju paramType generički	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	akcijski	1	iz
set profili signalizacija tip varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	akcijski	1	iz
set profila signaliziranje varijableValue var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	akcijski	1	do tipkati
set parametar signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	pravil	2	akcijski	1	vrednovati
postaviti profile koji signaliziraju cisco-guid počiniti							
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogućeno predaju							

Primjer izlaznih SMM pravila za Unified CM

konfigurirati

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1 vrsta poruke

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1 poruka messageTypes zahtjev

postaviti profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1 message methodTypes invite

postavljeni profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2 tip zaglavlja

postavljeni profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2 naziv zaglavlja cisco-guid

postavljeni profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2 uvjet zaglavlja odsutan

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

postavi profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 action 1 operation store

postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 iz vrijednosti tipa

postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 action 1 iz vrijednosti cisco-guid

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

postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 action 1 to variableValue var1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 vrsta poruke

postavi profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 poruka messageTypes zahtjev

postaviti profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 message methodTypes invite

postaviti profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 varijabla tipa

postavljeni profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 varijabla uvjet postoji

postavi profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2

varijabla variableID var1
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 3 zaglavlje tipa
postavi profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 3 zaglavlje ime poziv-id
postavljeni profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 3 uvjet zaglavlja postoji
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 type header
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 operation store
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 headerInfo fieldValue
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 iz zaglavlja tipa
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 od vrijednosti call-id
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 to variableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 operacija regdel
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 to variableValue var2
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 regexp niz @.*
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 regexp matchInstance one
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 operation store
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 od

varijabla tipa
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 iz varijableValue var2
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 to variableValue var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 operacija regdel
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 to variableValue var2
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 regexp niz _.*
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 regexp matchInstance one
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 operacija regdel
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 to variableValue var3
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 regexp niz .*_
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 regexp matchInstance one
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 operacija ponovno dodavanje
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 iz vrijednosti tipa
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 6 from

vrijednost 000000000
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 6 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 6 to variableValue var2
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 6 regexp niz ^
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 6 regexp matchInstance one
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 operation regappend
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 iz vrijednosti tipa
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 from value 000000000
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 to variableValue var3
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 regexp niz ^
postavi profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 7 regexp matchInstance one
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 varijabla tipa
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 operacija regpredel
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 8 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 8 to variableValue var2
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 8 regexp niz .....$
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 8 regexp matchInstance one
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 tip

varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 operacija regpredel
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 9 za tip varijable
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 9 to variableValue var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 9 regexp niz .....$
postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 9 regexp matchInstance one

set profiles signalna varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	10	tip
postaviti profile signaliziranje operacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	10	
dodati set profile signaliziranje	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	10	iz
vrste vrijednosti postavljanje signalne	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	10	iz
vrijednosti profila - set profiles tip signalizacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	10	do
varijabla postaviti profile koji	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	10	do
signaliziraju variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	11	tip
set profiles signalna varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	11	
postaviti profile signalizacija operacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	11	iz
dodati set profiles tip signalizacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	11	iz
varijabla postaviti profile koji	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	11	do
signaliziraju variableValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	11	do
set profiles tip signalizacije varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	12	tip
postaviti profile koji signaliziraju variableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	12	

set profiles signalna

varijabla

postaviti profile signalizacija

operacija trgovine							
set profiles tip signalizacije varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	12	iz
postaviti profile koji signaliziraju variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	12	iz
var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	12	do
set profiles tip signalizacije varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	12	do
postaviti profile koji signaliziraju variableValue var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	13	tip
set profiles signalna varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	13	
postaviti profile signaliziranje operacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	13	iz
dodati set profile signaliziranje	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	13	iz
vrste vrijednosti postavljanje signalne	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	13	do
vrijednosti profila - set profiles tip signalizacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	13	do
varijabla postaviti profile koji signaliziraju variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	14	tip
var2 set profiles signalna varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	14	
postaviti profile signalizacija operacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	14	iz
dodati set profiles tip signalizacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	14	iz
varijabla postaviti profile koji signaliziraju variableValue	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	14	do
var3 set profiles tip signalizacije varijabla	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	14	do
postaviti profile signalizacije varijableValue var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	15	tip
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcijski	15	
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravil	2	akcijski	15	

set profiles signalno

zaglavlje

postaviti profile

signalizacija operacija

dodati

postaviti profile signalizacija

headerPosition zadnji

postaviti profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcijski 15 iz varijable tipa

postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 15 iz varijableValue var2

postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 15 za upisivanje zaglavlja

postavite profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 15 za vrijednost Cisco-Guid

počiniti

postaviti profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stanje omogućeno

predanje

Primjer izlaznih SMM pravila za Snimač

konfigurirati

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile applyMatchHeader sve RECORDER_OUTBOUND pravilo 1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile type poruka RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1

set profili signalizacija sipAdaptorProfile poruka messageTypes sve RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile type messageBody RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile messageBody uvjet regex-match RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

set profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 tip messageBody

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 1 operacija registracija

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 1 od type messageBody

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1

iz messageBodyValue sve
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 1 za tip varijablu
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnju 1 do variableValue var1
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regexp string "cisco-guid=.*?(?=;tag)"
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regexp matchInstance last
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 tip varijabla
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 operacija regdel
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 2 iz type varijable
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 2 iz varijableValue var1
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 za tip varijablu
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnju 2 na variableValue var1
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 regexp niz cisco-guid=
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 tip zaglavlje
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 operacija dodavanje
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 zaglavljePozicija zadnja
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 4 iz type varijable
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 4 iz variableValue var1
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnja 4 za tip zaglavlje
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 radnju 4 na vrijednost Cisco-Guid
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1

upišite poruku

set profili signalizacija sipAdaptorProfile poruka messageTypes zahtjev RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile message methodTypes invite RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile type header RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2

set profili signalizacija sipAdaptorProfile naziv zaglavlja cisco-guid RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2

set profili koji signaliziraju stanje zaglavlja sipAdaptorProfile odsutno RECORDER_OUTBO pravil 2 kriterij 2

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 tip varijabla

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 radnja 1 radnja pohrana

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 radnja 1 od type vrijednost

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 radnja 1 iz vrijednosti cisco-guid

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 radnja 1 za tip varijablu

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 radnju 1 na variableValue var1

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 applyMatchHeader sve

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 1 tip poruka

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 1 poruka messageTypes sve

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 tip messageBody

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 messageBody uvjet regex-match

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 messageBody regexp niz cisco-guid=.*

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 messageBody regexp numMatch match

set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1

vrsta varijabla
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 radnja 1 radnja pohrana
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 radnja 1 od type vrijednost
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 radnja 1 iz vrijednosti cisco-guid
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 radnja 1 za tip varijablu
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 radnju 1 na variableValue var10
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterij 1 tip varijabla
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterij 1 varijabla uvjet odsutan
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterij 1 varijabla varijablaID var10
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 tip messageBody
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnja 1 operacija registracija
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnja 1 od type messageBody
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnja 1 iz messageBodyValue sve
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnja 1 za tip varijablu
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnju 1 do variableValue var2
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnja 1 regexp niz <callid>.*</callid>
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 regexp matchInstance one
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 tip varijabla
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 operacija regdel
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnja 2 za

vrsta varijabla
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnju 2 na variableValue var2
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regexp niz<callid>
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regexp matchInstance one
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 tip varijabla
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 operacija regdel
postavi profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnju 3 za tip varijablu
set profile koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 radnju 3 na variableValue var2
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regexp niz @.*
set profili koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regexp matchInstance one
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 podatkovni poslužitelj, možete ga dodatno konfigurirati na stranici Data Server Configuration u Upravljanju 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 Webex WFO softvera. 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 tog 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 signalno-sigurnosna služba
- Webex WFO podatkovni poslužitelj
- Webex servis za mrežno snimanje WFO-a
- Webex WFO SIPREC usluga
- Webex web-servisi WFO 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 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	Unesite adresu IP ili naziv glavnog računala WFO poslužitelja Webex koji 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 razmjene ključeva (kex) između Webex WFO-a i podržanih verzija Cisco UCM-a.

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 SFTP CDR poslužitelju 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 Webex servis WFO podatkovnog poslužitelja.

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 Managerom i ometaju automatska ažuriranja, Cisco može isključiti značajku automatskog ažuriranja, a vaš tim može preuzeti novu verziju softvera svakih tri do šest mjeseci i implementirati je guranjem 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 lokalne WFO verzije 11.5 Webex na 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 stroj je za postojeću verziju 11.5 Webex WFO za testiranje paketa deinstalacije koji je izgradio 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 Webex WFO Cloud.
  - Ako vaša tvrtka ili ustanova mijenja dobavljače iz drugog rješenja za upravljanje angažmanom radne snage (WEM) (kao što su Verint ili Nice) u Webex WFO, tada radite sa svojim IT timom na deinstalaciji izvornog softvera na trećem testnom stroju i implementaciji automatiziranog paketa 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 pruža .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 dodatni alat za program koji vam omogućuje korištenje Microsoftove konzole za upravljanje pravilima grupe za definiranje različitih mogućnosti, uključujući mogućnosti 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 pruža .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 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: Ciscova kuka za pripremu sustava

Da biste uklonili podatke specifične za računalo iz instalacije sustava Windows i "generalizirali" ih tako da se mogu instalirati na različita računala, preporučujemo da koristite Ciscovu kuku za pripremu sustava (sysprep). Sysprep je Microsoftov alat za pripremu sustava 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:

ID događaja	Opis
8080	Uspješna instalacija

ID događaja	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

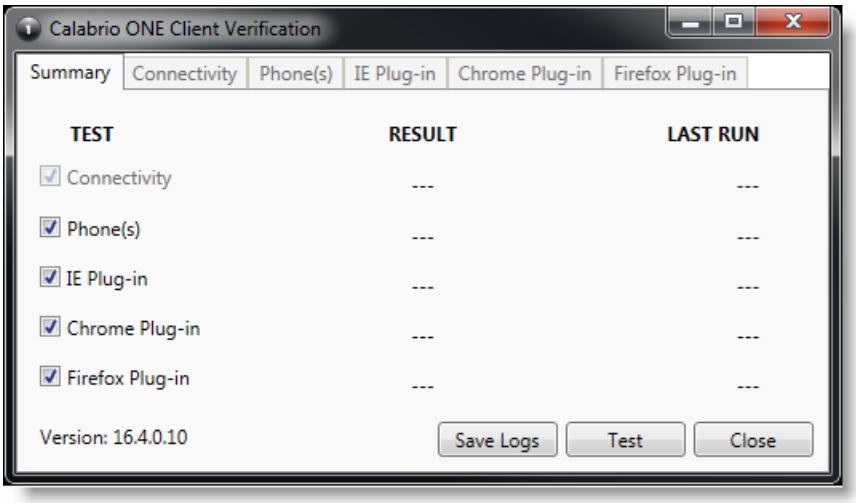
Alat za provjeru klijenta testira klijentsko računalo kako bi osigurao da su povezivost s poslužiteljima i telefonom prikladni za pokretanje pametne radne površine. Instalira se kada je instalirana pametna radna površina. Alat provodi razne testove i prijavljuje rezultate kao prolaz ili neuspjeh.

Pokretanje alata za provjeru klijenta

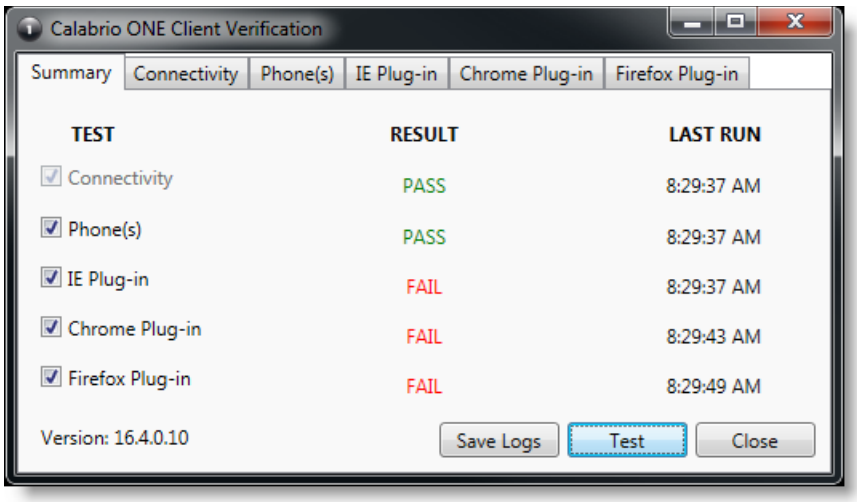
1. Nakon instalacije pametne radne površine idite u sljedeću mapu na klijentskom računalu:

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

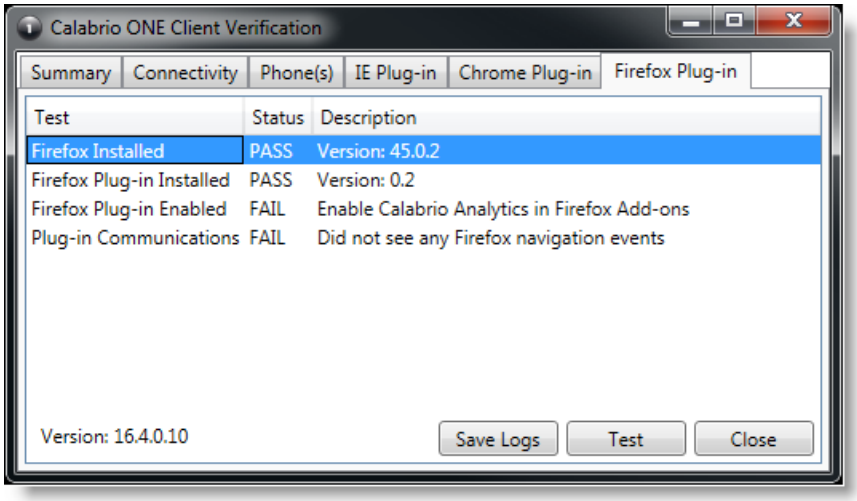
2. Dvokliknite **ClientDiag.exe**. Pokreće se alat za provjeru klijenta.



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



5. Za svaki test postoji kartica na kojoj su prikazani detalji testa. Ako test ne uspije, pojedinosti na kartici 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 je nazvana Webex WFORecording Controls i prema zadanim je postavkama pod Webex WFO.

Uklanjanje

Sljedeće teme opisuju kako deinstalirati Webex WFO komponenti.

Deinstalacija Webex WFO pametna radna površina

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 dodatni alat za program koji vam omogućuje korištenje Microsoftove konzole za upravljanje pravilima grupe za definiranje različitih mogućnosti, uključujući mogućnosti 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 .