I , I , JA , JA , I JA I JA
CISCO

Webex WFO vodič za dizajn i instalaciju

Za implementacije s novim WFM

Prvi put objavljeno: 20. srpnja 2021.
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 9

Lokalizacija i podržani jezici 11

Pregled 15

CCaaS model implementacije 15

Model implementacije ACD koji hostira korisnik 15

Pregled provjere autentičnosti 17

Tijek procesa provjere autentičnosti 17

Zahtjevi sustava 19

Preglednicima 19

Propusnost mreže 19

Razni zahtjevi 19

Podržana okruženja 19

Softver za stolna računala 19

.NET Framework 19

Preglednicima 20

Dodatak/proširenje analitike za stolna računala 20

Adobe Acrobat čitač 20

Stolni softver i snimanje zvuka 21

Usklađenost s PCI DSS-om 21

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku 21

Šifriranje datoteke 23

Pravila lozinke 23

Rješenja kontinuiteta poslovanja 23

Geo-replikacija 23

Zone dostupnosti 24

Korištenje priključka 25

CCaaS priključci 25

Priključci za ACD koje hostiraju klijenti 26

Rubne komponente 27

Komponente podatkovnog poslužitelja 28

O pohrani 33

Konfiguracija administratora 33

Razine pohrane 34

Ponude za pohranu 35

Skupni uvoz i izvoz podataka 37

Skupni izvoz kontakata 37

Preduvjeti za licenciranje za izvoz masovnih kontakata 40

Pohranjivanje datoteka skupnih kontakata i pristup njima 40

Rubne komponente 42

Webex WFO podatkovni poslužitelj 43

Webex servis za sinkronizaciju WFO ACD 45

Povezivanje servisa za sinkronizaciju ACD 45

Webex servis WFO za snimanje zvuka 46

Povezivanje servisa za snimanje zvuka 46

Webex WFO GIS usluga 46

Povezivanje s GIS uslugom 47
Webex WFO signalizacijska usluga 47
Povezivost signalno-sigurnosnog servisa 48
Webex servis za postupni prijenos WFO-a 48
Komponenta prijenosa u dvije faze 49
Povezivanje s uslugom postupnog prijenosa 49
Webex WFO QM ACD Capture usluga 49
QM ACD komponente usluge hvatanja 50
QM ACD komponenta povijesnog snimanja 50
QM ACD komponenta snimanja u stvarnom vremenu 50
QM GIS Capture komponenta 50
Povezivanje servisa QM ACD snimanje 50
Webex WFO WFM ACD Capture usluga 51
WFM ACD komponente usluge hvatanja 51
Komponenta povijesnog snimanja WFM ACD 51
WFM ACD komponenta snimanja u stvarnom vremenu 51
WFM GIS komponenta hvatanja 51
WFM komponenta WHIT Capture 51
Povezivanje servisa WFM ACD snimanje 52
Webex servis lokalnih web-servisa WFO 52
Komponente lokalnog servisa web-usluga 52
Komponenta kontrola Cisco IP Phone usluga 52
Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenti 52
Povezivanje s uslugom lokalnih web-usluga 53

Instaliranje podatkovnog poslužitelja 53
Preduvjeti 53
Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta 54
Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata 54
Korisnici Cisco Unified Call Managera 55
Webex WFO pametna radna površina 56
O Webex WFO pametnoj radnoj površini 56
Povezivanje klijenta s pametnom radnom površinom 58
Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine 58
Hardver za stolna računala 61
Korištenje priključaka pametne radne površine 61
Metapodaci kontakata pametne radne površine 63
Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine 64
Testiranje pametne radne površine 67
Upravljanje pametnom radnom površinom 70
Tanki klijentski poslužitelji 73
Instaliranje tankog klijentskog poslužitelja 73
Instalacija 75
Instaliranje pametne radne površine 75
Ručna instalacija 76
Instalacija pomoću GPO-a 77
Repliciranje instalacije pomoću desktop imageinga 77
Pritisni povratni kodovi instalacije 78
Alat za provjeru klijenta 79

Kontrole snimanja 80

Instaliranje podatkovnog poslužitelja 81

Preduvjeti 81

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta 82

Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata 82

Korisnici Cisco Unified Call Managera 83

Uklanjanje 85

Deinstalacija Webex WFO pametna radna površina 85

Deinstalacija pomoću GPO-a 85

Dijagrami toka prijenosa podataka 87

Snimanje dijagrama toka snimljenih i reprodukcijskih podataka 87

Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka 87

Dijagram tijeka podataka za reprodukciju zaslona 89

Dijagram toka podataka analyticsa 89

Dijagram tijeka podataka analitike transkripcije govora 90

Dijagrami toka podataka za pohranu podataka u oblaku 90

Pohrana u oblaku za CCaaS implementacije 91

Pohrana u oblaku za implementacije ACD koje organizira korisnik 91

Šifriranje snimanja 92

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 93

Metode snimanja platforme 94

Podržani načini snimanja po platformi 94

Snimanje Sonus pristupnika 98

Uvod

Webex WFO *vodič za dizajn i instalaciju* pruža pregled strukture i komponenti Webex WFO-a u oblaku na visokoj razini i objašnjava kako instalirati Webex WFO u cloud okruženju. Konkretnije pojedinosti o podržanim integracijama potražite u dostupnim vodičima za integraciju.

Vodič je dizajniran za Cisco inženjere implementacije i podrške, zaposlenike Cisco prodajnog inženjeringa, partnere i kupce; međutim, Cisco razvoj, marketing, prodaja i drugi zaposlenici u cijeloj organizaciji također bi ga mogli smatrati korisnim.

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	x	Ograničen									
Tradicionalni kineski (zh-TW)	x	x	Ograničen									
Danski (da)	x	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	x	Ograničen	x	x	x		x				
Francuski (fr)	x	x	x	x	x	x		x	x			Ograničen
Kanadski francuski (fr-CA)	x	x		x	x	x		x	x			Ograničen
Njemački (de)	x	x	Ograničen	x	x	x		x	x			Ograničen
Talijanski (it)	x	x	Ograničen	x	x	x		x	x			
Japanski (ja)	x	x	x									
Korejski (ko)	x	x	x									
Norveški (nb)	x	x	Ograničen	x	x	x		x	x			
Poljski (pl)	Ograničen		Ograničen	x	x	x		x	x			
Portugalski (pt)	x	x	Ograničen	x	x	x		x	x			
brazilski portugalski (pt-BR)	x	x	x	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	x										
Španjolski	x	x	x	x	x	x		x	x			Ogranič
Meksički španjolski (es-MX)				x	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 Ciscovom tehničkom 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.

Pregled

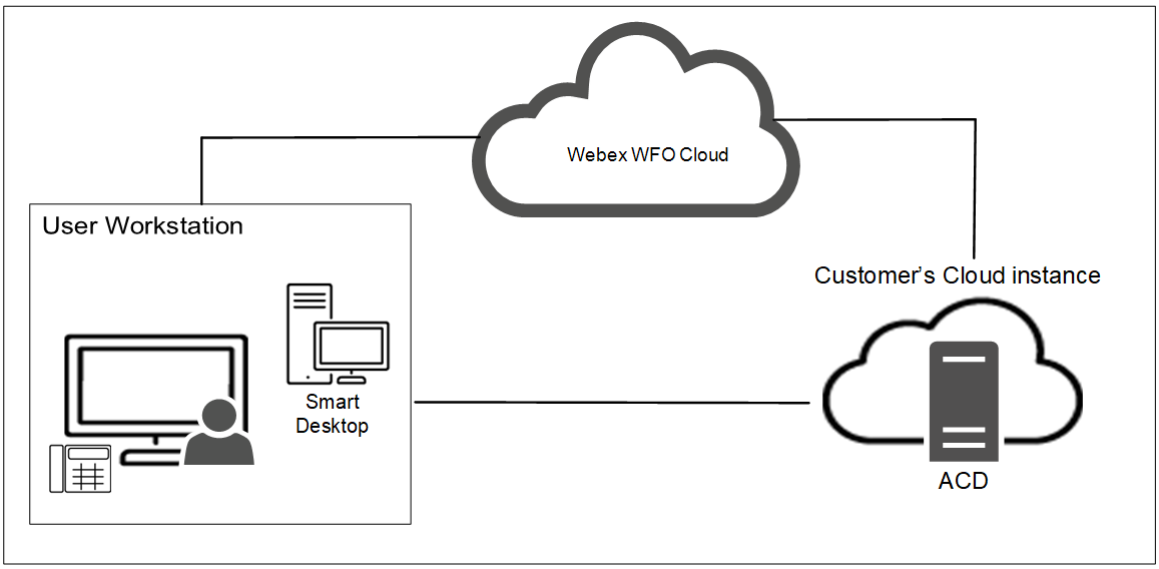
Cijeli Webex WFO Suite nalazi se u oblaku, koji pokreću Amazon Web Services i Microsoft Azure. Podaci se kreću između WFO oblak Webex a, korisničkih radnih stanica i ACD vaše tvrtke ili ustanove.

Webex WFO podržava dvije općenite vrste modela implementacije u oblaku. Vaš model dizajna ACD oblaka može odgovarati bilo kojoj od dvije kategorije opisane u nastavku, ovisno o ACD je vaša tvrtka ili ustanova integrirala s WFO-om Webex. Ta dva modela su Kontaktni centar kao usluga (CCaaS) i ACD-ovi koje hostiraju korisnici.

Informacije koje se nalaze u *Webex WFO Cloud Design and Installation Guide* primjenjive su na oba modela oblaka, osim ako nije posebno navedeno.

CCaaS model implementacije

CCaaS modeli implementacije omogućuju davatelju CCaaS usluga hostiranja ACD usluga i infrastrukture u oblaku. To može smanjiti troškove operativne tehnologije i slučajeva podrške. Detaljnije detalje o ovom modelu saznajte u temama o korištenju i skladištenju priključaka.



Model implementacije ACD koji hostira korisnik

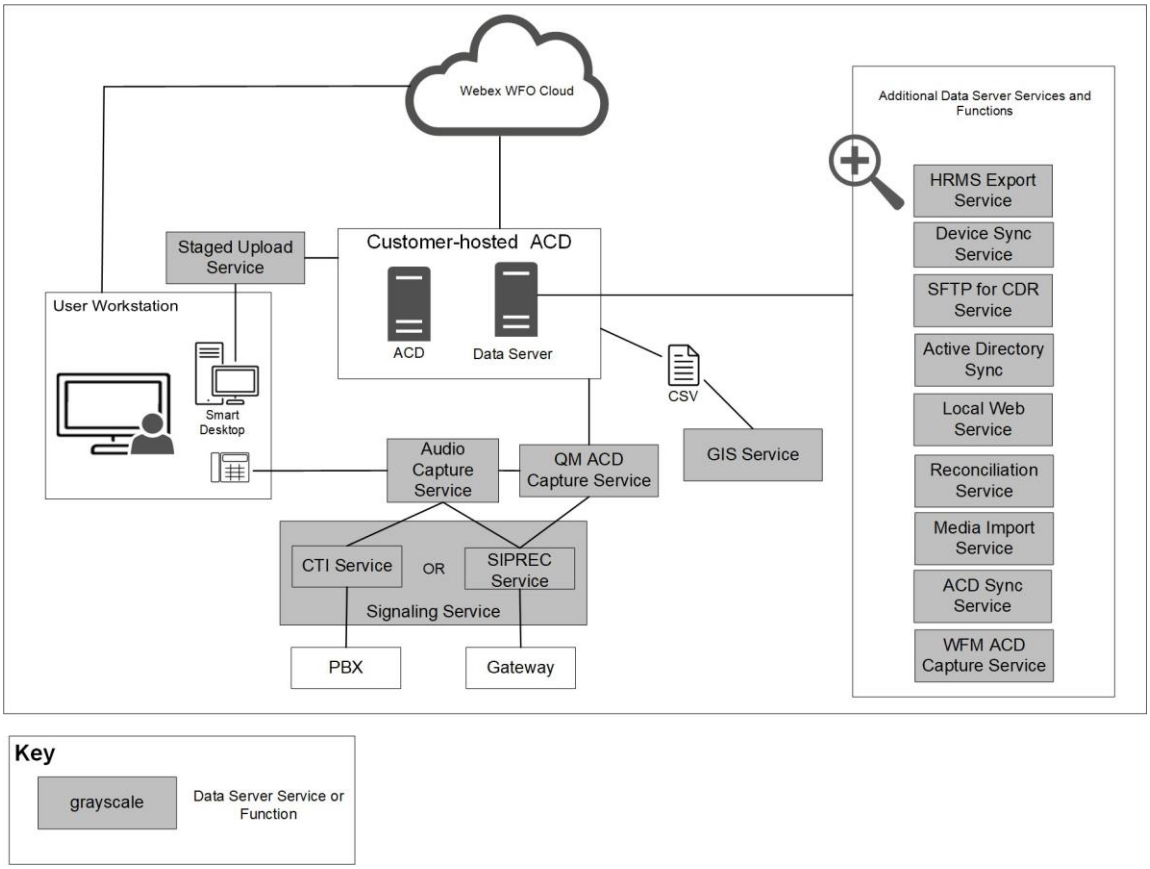
S ACD-ovima koje hostira korisnik, ACD infrastruktura živi na korisničkoj lokaciji zajedno s Webex WFO podatkovnim poslužiteljem koji se koristi za prosljeđivanje podataka na i iz ACD koje hostira korisnik.

Webex WFO podaci

Poslužitelj i ACD koje hostiraju klijenti zatim te podatke prosljeđuju Webex WFO Cloud. Saznajte detaljnije

Na ovom modelu u temama o upotrebi priključka, rubnim komponentama i spremištu.

> **NAPOMENA** Na donjem dijagramu kupac isporučuje uređaje ACD, PBX i Gateway. Ti se uređaji povezuju s različitim komponentama Webex WFO proizvoda, ali nisu dio Webex WFO proizvod.



Pregled provjere autentičnosti

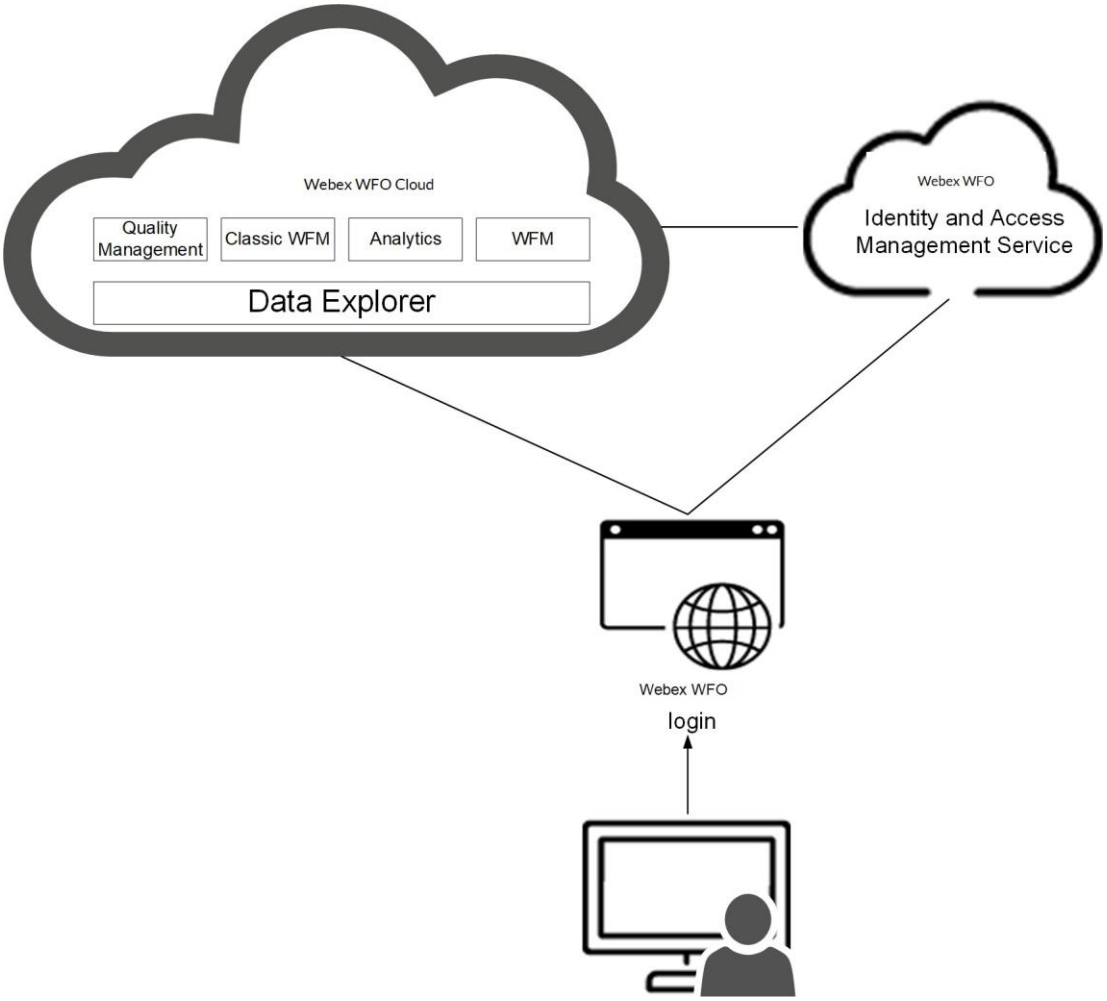
Autentifikacija provjerava identitet svakoga tko se poveže s WFO-Webex. Webex WFO omogućuje dvije metode autentifikacije korisnika u sustavu. Te su metode Webex zadana provjera autentičnosti WFO-a i jedinstvena prijava pomoću jezika za označavanje sigurnosnih potvrda (SAML). Kada se korisnici prijave, prolaze kroz Webex WFO uslugu upravljanja identitetom i pristupom (IAM). Nakon što Cisco provjeri autentičnost korisnika, korisnik može pristupiti svim područjima Webex WFO paketa na temelju njihovih dopuštenja.

Svim autentificiranjem poznatih korisničkih identiteta upravlja Webex WFO I am usluga. Autorizacijom se bave vaši Webex WFO proizvodi. Kada koristite SAML, Webex WFO djeluje kao davatelj usluga (poslužitelj resursa), a davatelj identiteta klijenta (IdP) koristi se za povezivanje korisnika s Webex WFO oblak. Korisnik mora postojati u Webex WFO-u da bi se prijavio kod davatelja identiteta korisnika.

Tijek procesa provjere autentičnosti

Koraci u postupku provjere autentičnosti

1. Korisnik pristupa Webex WFO-u. Ako imaju sesiju, prelaze na Webex WFO-a. Ako ne, preusmjeravaju se na uslugu provjere autentičnosti WFO I Webex.
2. Ako korisnik ima sesiju u Webex usluge provjere autentičnosti WFO I sam, odmah se preusmjerava natrag Webex WFO gdje Webex WFO uspostavlja sesiju za korisnika.
3. Ako korisnik nije imao Webex WFO Ja sam autentificirana sesija, od njega će se zatražiti da unese svoju adresu e-pošte.
4. Pod pretpostavkom da adresa e-pošte pripada samo jednom Webex WFO korisniku, korisnik je ili preusmjeren na korisnički IdP putem SAML ili se od korisnika traži da unese svoju lozinku u Webex WFO I am autentifikacijskom uslugom, ovisno o tome kako je kupac konfigurirao autentificiranje.
5. Kada je korisnik uspješno provjerio autentičnost, od njega će se zatražiti da odabere klijenta ako pripada većem broju ili se odmah preusmjerava natrag Webex WFO gdje se stvara sesija.


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

Zahtjevi sustava

Webex WFO napomene sadrže najnovije informacije o promjenama sistemskih zahtjeva, kompatibilnosti, ispravaka grešaka i novih značajki. Dostupni su arhivi prošlih bilješki o izdanju.

Preglednicima

Webex WFO-u pristupa se putem interneta, koristeći moderne verzije web preglednika Chrome, Edge ili Firefox i udaljenih stolnih računala. Svaki korisnik treba jedinstvenu adresu e-pošte koja postaje njegovo korisničko ime.

Propusnost mreže

Generirani audio medijski podaci koji se prenose Webex WFO za obradu i pohranu zahtijevaju dostupnost propusnosti mreže. Kako biste osigurali da nema prekida prijenosa, glasovne komunikacije ili bilo koje druge korisničke aplikacije, toplo se preporučuje da izračunate procijenjenu potrošnju propusnosti na temelju formula u nastavku i shvatite kako će to utjecati na vašu mrežu.

- Vrijeme snimanja = (# korisnika) × (# poziva po korisniku dnevno) × (prosječna duljina poziva (minute))
- Propusnost prijenosa = audio snimke = 0,48 MB × vrijeme snimanja
- Propusnost prijenosa zaslona iznosi 1,5 MB minuti po monitoru.

Razni zahtjevi

Podržana okruženja

Webex WFO podržava brojna okruženja i tehnologije.

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

Softver za stolna računala

.NET Framework

Webex WFO Pametna radna površina zahtijeva .NET Framework 4.5 za značajku Analytics. Ako nije instaliran, Webex WFO ne može snimiti događaje preglednika kao dio podataka Desktop Analyticsa. Možete preuzeti
.NET Framework od http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Preglednicima

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

Dodatak/proširenje analitike za stolna računala

Korisnici koji administriraju polja za Desktop Analytics putem stranice Field Manager u Webex WFO-u i stolnim računalima agenta s instaliranom pametnom radnom površinom moraju imati omogućeno proširenje/dodatak za preglednik Cisco 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 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.

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.

Usklađenost s PCI DSS-om

NAPOMENA Webex WFO v10.3 i noviji podržava TLS v1.2 i amortizirao je TLS v1.1.

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*

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

Lozinke moraju biti u skladu sa sljedećim pravilima.

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

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

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

NAPOMENA Lozinke ne istječu.

Rješenja kontinuiteta poslovanja

Webex WFO pruža visoku dostupnost i redundanciju u implementacijama oblaka pomoću dvije metode, geo-replikacije za Azure dijelove Webex WFO Clouda i zona dostupnosti za AWS dijelove Webex WFO Cloud.

Geo-replikacija

Geo-replikacija osigurava visoku razinu kontinuiteta poslovanja jer smanjuje vrijeme oporavka i ograničava gubitak podataka povezan s oporavkom u malo vjerojatnom slučaju gubitka cijelog podatkovnog centra. Geo replikacija replicira predane transakcije u primarnoj bazi podataka u sekundarnu bazu podataka u drugom podatkovnom centru. Maksimalna količina nedavnih ažuriranja podataka koju usluga gubi pri oporavku nakon ometajućeg događaja (kao što je izgubljeni podatkovni centar) naziva se cilj točke oporavka (RPO). Za geo-replikaciju, RPO je 15 minuta, u usporedbi s tjednom za standardno rješenje.

Zone dostupnosti

Regija u Amazon Web Services (AWS) ima više zona dostupnosti. Zone dostupnosti smještene unutar AWS regija potpuno su neovisni podatkovni centri. Zone dostupnosti imaju suvišnu snagu i mrežnu vezu niske latencije unutar AWS regije u kojoj se nalaze. To znači da su zone dostupnosti potpuno izolirane od kvarova u drugim zonama dostupnosti. Stoga se zone dostupnosti mogu koristiti za postizanje visoke dostupnosti bez napuštanja regije jer svaka regija ima ugrađenu redundanciju.

Korištenje priključka

Preduvjeti priključka za Webex komponente ruba WFO-a i neobavezne Webex komponente WFO podatkovnog poslužitelja 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:

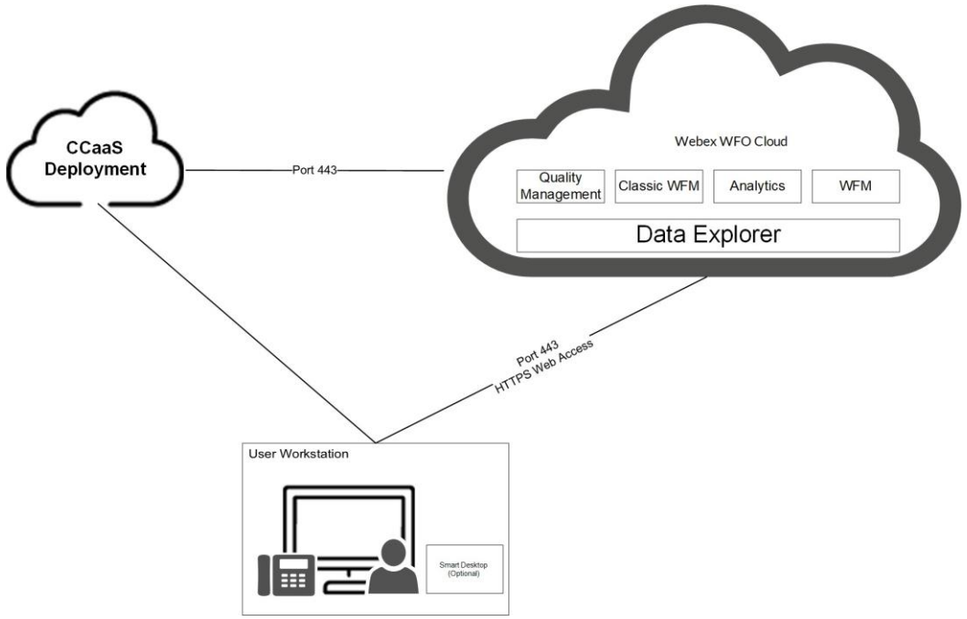
- Pametna radna površina

Komponente podatkovnog poslužitelja:

- 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—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Snimanje mreže
- Data Server—Signalizacija: SIPREC

CCaaS priključci

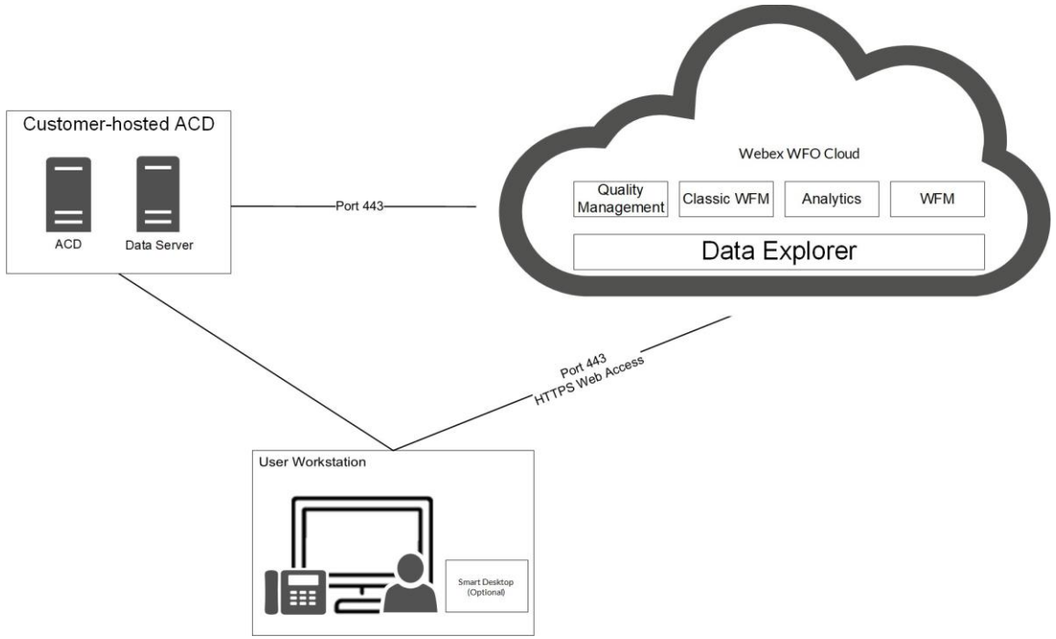
Integracije CCaaS modela implementacije zahtijevaju otvaranje priključka 443. Zahtjevi za Port 80 preusmjeravaju se na 443 kao HTTPS zahtjevi.



Priključci za ACD koje hostiraju klijenti

Integracije modela implementacije koje hostira korisnik zahtijevaju otvaranje priključka 443. Zahtjevi za Port 80 preusmjeravaju se na 443 kao HTTPS zahtjevi.

Osim priključaka 80 i 443, integracije implementacije ACD koje organiziraju korisnici također zahtijevaju otvaranje priključka 1433. Port 1433 omogućuje povezivanje s SQL bazom podataka.



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 usluge naplate	—
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 Server baze podataka i regionalnih podatkovnih poslužitelja ACD postavkama sinkronizacije na podatkovnom poslužitelju	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE AWDB SQL Baza podataka poslužitelja	—
TCP 1433. TCP 1434.	Komunikacija između Cisco Unified CCE HDS SQL Server baze podataka i regionalnih postavki usklađivanja podatkovnog poslužitelja	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
	i regionalni poslužitelj podataka ACD postavki snimanja podataka Poslužitelj		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 i regionalni podatkovni poslužitelj ACD postavke sinkronizacije i regionalni Postavke snimanja ACD podatkovnog poslužitelja	Podatkovni poslužitelj	Unified CCX 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	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified	Zadana strana B. Ovo je RMCM

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
	b) i postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju na podatkovnom poslužitelju		CCX CTI servis (strana B)	TCP priključak konfiguriran u parametrima sustava Unified CCX. Priključak CTI poslužitelja konfiguriran u konfiguraciji Unified CCX ACD.
Data Server—GIS				
—	—	—	—	Iako GIS ne sluša izravno na portu, datoteke je potrebno kopirati na podatkovni poslužitelj. Ako se kopiranje vrši putem FTP, koriste se priključci 20 i 21.
Podatkovni poslužitelj – snimanje/snimanje				
UDP 39500–43500	Snimanje RTP	Telefonski ili glasovni pristupnik	Snimanje zvuka (poslužitelj za snimanje)	—
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 pametna radna površina	Signalni poslužitelj	—

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
		klijentima		
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
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	—

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 59106	Snimanje signalizacije	Snimanje zvuka (poslužitelji za snimanje)	Signalni poslužitelj	—
TCP 59107	Hazelcast	Partner signalnog poslužitelja	Signalni poslužitelj	—

O pohrani

Važno je napomenuti razliku u potrebnoj vrsti pohrane u Webex WFO.

Pohrana medija trajna je pohrana medijskih datoteka. Pogodan je za dugotrajnu pohranu i ne koristi se za reprodukciju, osim ako je mrežna pohrana velike brzine također konfigurirana za korištenje iste lokacije.

Brza mrežna pohrana odnosi se na mrežu velike brzine koja se koristi za pohranu privremenih datoteka, mjesto mapa na kojem se odvija sva operativna obrada i gdje se pohranjuju podaci analitike (Lucene). To uključuje obradu masovnog izvoza, lokaciju Lucene indeksa, pretvorbu medija, reprodukciju medija i datoteke koje sustav briše nakon 24 sata tijekom dana, osim analitike.

> **NAPOMENA** Analitičke datoteke pohranjuju se u mrežnu pohranu velike brzine, ali nisu uključene u brisanje datoteka od strane sustava tijekom dana.

Kada se zatraži poziv za reprodukciju, sustav povlači datoteku iz trajne pohrane i smješta je u privremeni direktorij unutar razine mrežne pohrane velike brzine za trenutni pristup. Odatle obavlja transkodiranje i streaming.

Konfiguracija administratora

Prilikom prve **konfiguracije sustava na stranici Mjesto pohrane administratora sustava konfigurira se zadano mjesto** za pohranu medija.

> **NAPOMENA** Tijekom početnog postavljanja **Zadana lokacija za pohranu medija** je vaša brza mrežna pohrana i lokacija za pohranu medija. Potrebne su daljnje radnje za odvajanje brze mrežne pohrane i pohrane medija na različite lokacije. Mreža i lokacije za pohranu medija drastično su se smanjile
> Različite izvedbene karakteristike. Zbog toga se ne preporučuje odabir obje opcije kao zadane lokacije za pohranu jer može dovesti do problema s performansama.

Konfigurirajte odvojene lokacije za pohranu mreže i medija

1. Prije stvaranja bilo kojeg stanara, idite na portal administratora sustava > Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sustava > Mjesto pohrane.
2. Kliknite **Stvori novu lokaciju za pohranu**.
3. Da biste stvorili mjesto za pohranu na mreži velike brzine, unesite jedinstveni naziv u polje **Naziv** .
4. Na padajućem popisu Vrsta odaberite **Mreža (trenutni pristup)**.
5. U odjeljku **Zadane postavke** odaberite potvrdni okvir **Mreža** .

6. Konfigurirajte preostala polja **Konfiguracija mrežne pohrane** .
7. Kliknite **Spremi**.
8. Za stvaranje lokacije za pohranu medija vratite se na Upravljanje aplikacijama > Mjesto pohrane.
9. Kliknite **Stvori novu lokaciju za pohranu**.
10. Za stvaranje lokacije za pohranu medija unesite jedinstveni naziv u polje **Naziv** .
11. Na padajućem popisu Vrsta, **Mreža (trenutni pristup)** je unaprijed odabrana.
12. U odjeljku **Defaults** odaberite potvrdni okvir **Mediji** .
13. Konfigurirajte preostala polja **Konfiguracija mrežne pohrane** .
14. Kliknite **Spremi**.

NAJBOLJA PRAKSA Izbrišite početnu **zadanu lokaciju pohrane medija** nakon što se konfiguriraju nove lokacije za pohranu mreže i medija.

Konfigurirajte Tenant Storage

Provedite ovaj postupak kada kreirate novog stanara s portala administratora sustava.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Administracija stanara > Stanari.
2. Unutar odjeljka Mjesto pohrane pronađite zadanu lokaciju za pohranu na mreži velike brzine i potvrdite okvir **Dostupno** .
3. Pronađite zadanu lokaciju za pohranu medija i odaberite potvrdni okvir **Dostupno** i **Zadano** potvrdni okvir.
4. Kliknite **Spremi**.
5. Za provjeru valjanosti prijavite se u zakupca i idite na Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sustava > Profili pohrane.
6. Kliknite padajući popis **Lokacija pohrane** . Mreža i lokacije za pohranu medija pojavljuju se na padajućem popisu.

   NAPOMENA Nemojte odabrati mrežnu pohranu za profil pohrane.

Razine pohrane

Postoje tri razine pohrane podataka o kontaktima:

- Amazon S3 (Immediate Access) — Amazon S3 pohrana (standard) koristi se za kratkoročnu pohranu (12-24 mjeseca) svakodnevnog operativnog sadržaja, kao što su medijske datoteke (glas i zaslon) i povijesni podaci za izvješćivanje, predviđanje i planiranje. Stope odgovora na zahtjeve korisnika mogu biti

Gotovo odmah za nekoliko sekundi, ali može malo varirati ovisno o količini podataka ili vrsti podataka koji se traže.

- Amazon S3 Shared (Immediate Access) — Slično Amazon S3 razini pohrane osim što više stanara pohranjuje svoje podatke unutar iste Amazon S3 kante za pohranu u mapi specifičnoj zakupca.
- Mreža (Trenutni pristup) — Mrežna pohrana (performanse) koristi se za medijski sadržaj vođen korisnikom, Analytics i Datamart sadržaj. Ovo je mreža za pohranu podataka (SAN) ili poslužitelj datoteka. Omogućuje gotovo trenutnu stopu odgovora na zahtjeve korisnika. Ovi podaci ostaju stalni tijekom vremenskog razdoblja definiranog tijekovima rada, nakon čega se brišu. Po izboru, administratori mogu odrediti lokaciju za postupno učitavanje, koja čuva podatke prije nego što ih učita na dugoročnu lokaciju za pohranu podataka u stvarnom vremenu.

Također možete odabrati da treća strana pohranjuje vaše podatke nakon što im istekne razdoblje zadržavanja. Nakon što su podaci pohranjeni, brišu se iz Webex WFO. Kada dohvaćate pohranjene podatke, morate koristiti druge aplikacije osim Webex WFO da ih pregledate.

- Zakupci - Koristite odjeljak Lokacija pohrane zakupca na stranici Zakupci za dodjelu i definiranje lokacije pohrane za svakog zakupca.

Ponude za pohranu

Webex WFO Cloud koristi inteligentne razine za pohranu s jedinstvenom cijenom po GB mjesečno za vašu ukupnu upotrebu. Nove datoteke i datoteke kojima se nedavno pristupalo dostupne su odmah. Starije datoteke kojima se nedavno nije pristupalo dohvaćaju se iz malo sporije razine pohrane na koju su možda premještene. Starijim datotekama obično je potrebno samo nekoliko sekundi da se dohvate.

Skupni uvoz i izvoz podataka

U ovoj se temi opisuju načini uvoza podataka u WFO i izvoza podataka iz Webex WFO-a.

Masovni uvoz i izvoz podataka putem WFO-Webex

Webex WFO omogućuje uvoz i izvoz nekoliko vrsta podataka. U nastavku je opisano koji se podaci mogu uvesti i izvesti te kako se mogu uvoziti i izvoziti. Podatkovne datoteke koje se uvoze ili izvoze u CSV obliku. Moguće je uvesti i izvesti sljedeće vrste podataka:

- Globalno, možete uvoziti i izvoziti korisnike, timove i grupe.
- U Analyticsu možete uvoziti i izvoziti fraze i aplikacije.
- U odjeljku Upravljanje kvalitetom možete uvoziti i izvoziti obrasce za evaluaciju te izvoziti podatke o kontaktima.

NAPOMENA Izvoz korijenskih snimki masovnog kontakta nije podržan.

Uvoz i izvoz API-ja

Ti API-ji otkrivaju krajnje točke slične REST-u za uvoz i izvoz podataka:

- Uvoz API—Omogućuje dohvaćanje informacija o pozadinskim modelima objekata (polja pozadinskog modela i vrste povezane s tim poljima) i uvoz tih podataka iz CSV datoteka u te pozadinske modele
- Izvoz API – omogućuje dohvaćanje podataka iz pozadinskih modela u CSV formatu.

Dodatne informacije potražite u Referentnom vodiču za WFO Webex API WFO.

Skupni izvoz kontakata

Podatke za više kontakata možete izvesti pomoću mogućnosti Masovni izvoz kontakata na padajućem popisu mogućnosti stranice Interakcije. Izvezene datoteke pohranjuju se u odgovarajuće imenovane mape na vanjskom mjestu za pohranu. Vanjska pohrana može se konfigurirati tako da omogućuje trenutni ili trenutni pristup. Dodatne informacije o vanjskoj pohrani potražite u odjeljku "Konfiguriranje profila za pohranu" u korisničkom priručniku za WFO za Webex.

NAPOMENA Kontakti i metapodaci izvoze se kao CSV datoteke.

Zakazivanje ponavljajućeg masovnog izvoza kontakata

1. Na stranici Interakcije kreirajte i spremite skup filtara.

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurirati sve filtre koje dodajete u skup filtara. Ako ne konfigurirate u potpunosti sve filtre, izvoz masovnog konteksta neće uspjeti.

   PRIMJER : U skup filtara **dodajete filtar Predictive Net Motor Score** . Na padajućem popisu Operator odabirete **Jednako, ali ne unosite broj u** polje Rezultat **.** Nije u potpunosti konfiguriran ovaj filtar uzrokovat će neuspjeh izvoza masovnog kontakta.

2. Kliknite ikonu **Mogućnosti** , a zatim **Izvoz** masovnih kontakata.
3. Kliknite karticu **Novi izvoz** .
4. Konfigurirajte izvoz kako je definirano u donjim opisanim poljima.

   Naziv izvoza – unesite naziv datoteke za izvoz masovnog kontakta.

   Spremljeno pretraživanje – odaberite spremljeni skup filtara.

   Mjesto pohrane – odaberite vanjsko mjesto za pohranu na koje želite izvesti kontakte.

   Vrsta medija – odaberite format datoteke u koji Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/video formati** – odaberite format datoteke u koji treba izvesti audio/videomedij. Dostupno samo za kontakte sa audio i zaslonskim snimkama.
   - **Formati** samo za zvuk – odaberite format datoteke u koji bi se trebao izvoziti medij samo za zvuk. Dostupno samo za kontakte sa audiosnimkama.
   - Nema— Odaberite **Samo transkripcije** samo za izvoz transkripcija.

   Analitički izlazni format – odaberite format datoteke u koji želite izvesti podatke transkripcije analyticsa: JSON ili XML. Ako odaberete **Nema**, WFO ne izvozi Webex podatke o transkripciji Analyticsa. Odaberite **Ništa** da biste izvezli samo CSV datoteku s metapodacima.

5. Odaberite **Pošalji zakazani izvoz**, a zatim zakažite izvoz kako je opisano u nastavku.

   Tjedno – odaberite jedan ili više dana u tjednu, a zatim odaberite vrijeme onih dana kada će WFO izvesti kontakte Webex njih.

   Mjesečno – odaberite dan u mjesecu, a zatim odaberite vrijeme tog dana kada će WFO izvesti kontakte Webex kontakte.

6. Kliknite **Stvori**.

Kada kreirate zakazani izvoz masovnih kontakata, WFO Webex sprema izvoz. Da biste uredili izvoz, kliknite **karticu Spremljeni izvoz** kontakata i odaberite izvoz s padajućeg popisa Naziv **spremljene** izvozne datoteke.

> **NAPOMENA** Prvi zakazani izvoz (tjedni ili mjesečni) mora se dogoditi nakon sljedećeg zakazanog pokretanja zadatka dinamičkog osvježavanja aplikacije. Inače, prvi planirani izvoz neće se dogoditi,
> Iako budući izvoz hoće. Prema zadanim postavkama zadatak dinamičkog osvježavanja aplikacije traje svakih petnaest minuta. Da biste provjerili ovaj raspored, obratite se administratoru sustava.

Odmah izvezite kontakte

1. Na stranici Interakcije kreirajte i spremite skup filtara.

> **VAŽNO** Morate u potpunosti konfigurirati sve filtre koje dodajete u skup filtara. Ako ne konfigurirate u potpunosti sve filtre, izvoz masovnog konteksta neće uspjeti.

> **PRIMJER** : U skup filtara **dodajete filtar Predictive Net Motor Score** . Na padajućem popisu Operator odabirete **Jednako, ali ne unosite broj u** polje Rezultat **.** Nije u potpunosti konfiguriran ovaj filtar uzrokovat će neuspjeh izvoza masovnog kontakta.

2. Kliknite ikonu **Mogućnosti** , a zatim **Izvoz** masovnih kontakata.
3. Kliknite karticu **Novi izvoz** .
4. Konfigurirajte izvoz na način opisan u nastavku.

Naziv izvoza – unesite naziv datoteke za izvoz masovnog kontakta.

Spremljeno pretraživanje – odaberite spremljeni skup filtara.

Mjesto pohrane – odaberite vanjsko mjesto za pohranu na koje želite izvesti kontakte.

Vrsta medija – odaberite format datoteke u koji Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

- **Audio/video formati** – odaberite format datoteke u koji treba izvesti audio/videomedij. Dostupno samo za kontakte sa audio i zaslonskim snimkama.
- **Formati** samo za zvuk – odaberite format datoteke u koji bi medij samo za zvuk trebao biti izvezen. Dostupno samo za kontakte sa audiosnimkama.
- Nema— Odaberite **Samo transkripcije** samo za izvoz transkripcija.

Analitički izlazni format – odaberite format datoteke u koji želite izvesti podatke transkripcije analyticsa: JSON ili XML. Ako odaberete **Nema**, WFO ne izvozi Webex podatke o transkripciji Analyticsa. Odaberite **Ništa** da biste izvezli samo CSV datoteku s metapodacima.

5. Odaberite **Odmah** pošalji izvoz.
6. Kliknite **Stvori**.

Preduvjeti za licenciranje za izvoz masovnih kontakata

Cisco zahtijeva da odaberete vrstu licence za masovni izvoz kontakata.

- **Standardna licenca** – izvozite do 1000 kontakata dnevno putem korisničkog sučelja.
- **Licenca za** performanse – masovno izvozite kontakte tako da povremeno konfigurirate više poslova izvoza kontakata tijekom svakog dana.

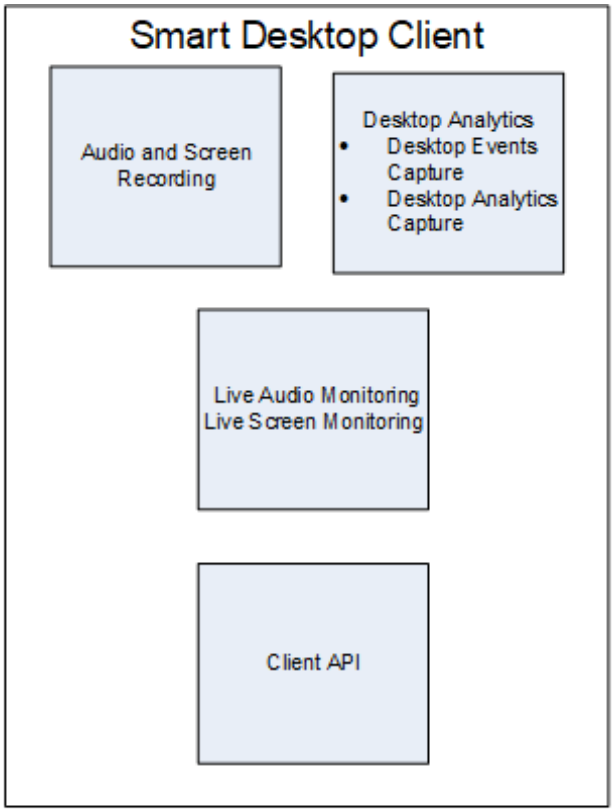
NAPOMENA Prema zadanim postavkama, svaka grupa izvoza ograničena je na 10.000 po poslu, s maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno od 40.000 s licencom za izvedbu. Ako postoji potreba za njihovim povećanjem
Ograničenja, obratite se Cisco Professional Services ili Cisco Support Services.

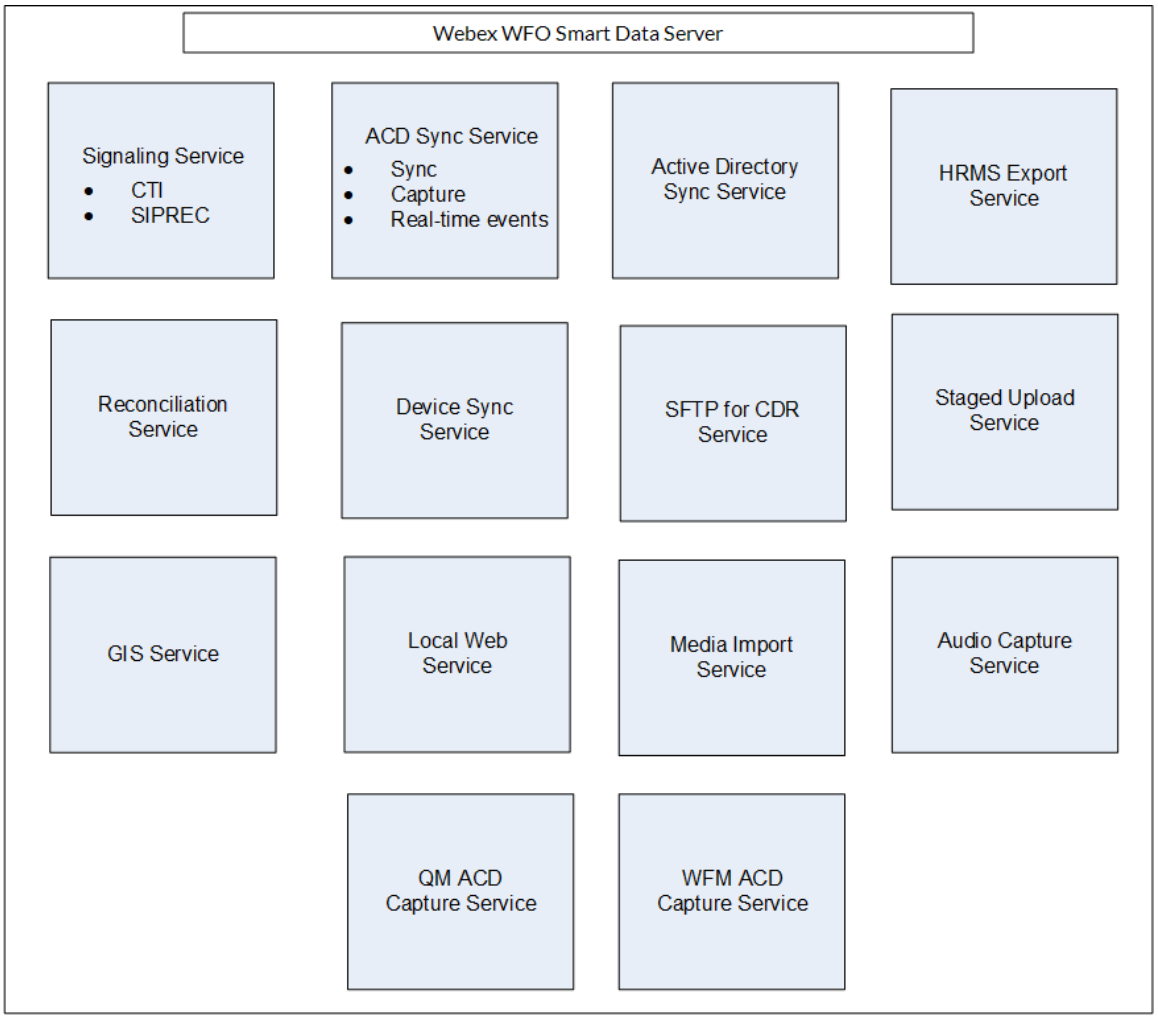
Pohranjivanje datoteka skupnih kontakata i pristup njima

Webex WFO izvozi i pohranjuje datoteke skupnih kontakata u mapu Izvozi na vanjskom mjestu za pohranu koje konfigurirate (pogledajte Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > Konfiguracija sustava > Vanjska pohrana).

Rubne komponente

Webex WFO rubne komponente sastoje se od Webex WFO klijenta za pametnu radnu površinu. Webex WFO Pametna radna površina omogućuje vam pregled statusa agenta, slušanje poziva i pregled zaslona agenta u stvarnom vremenu. Webex WFO podatkovni poslužitelj neobavezna je komponenta ovisno o modelu integracije u oblak.





Webex WFO podatkovni poslužitelj

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

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

Usluge instalirane pomoću softvera Data Server su sljedeće.

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

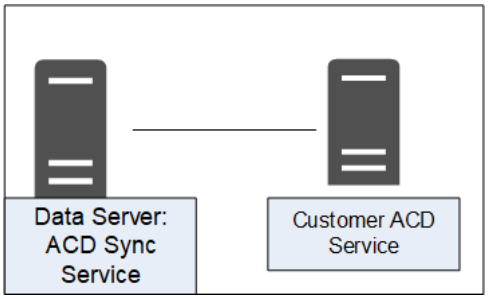
U Webex WFO-u slijede funkcije podatkovnog poslužitelja, njihovi opisi i usluga s kojom se usklađuju.

- Regionalni poslužitelj podataka ACD postavke sinkronizacije — Koristi se za sinkronizaciju informacija o korisniku i timu s podržanog ACD (Webex WFO podatkovnog poslužitelja).
- Snimanje postavki poslužitelja za snimanje — Koristi se za okruženja za snimanje zvuka rubnog poslužitelja ili pristupnika (SBC). Primarni signalni servis (CTI ili SIPREC) dodjeljuje pozive za snimanje poslužitelja u algoritmu kružnog dodjeljivanja (Webex WFO Usluga mrežnog snimanja).
- Mjesto GIS datoteke regionalnog podatkovnog poslužitelja — Koristi se za uvoz vanjskih metapodataka kontakta iz CSV datoteke u Webex WFO (Webex WFO podatkovni poslužitelj).
- Snimanje postavki poslužitelja siprec signalizacije – koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje metapodataka za snimke poziva. Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnih pristupnika (kontroler granice sesije) (Webex WFO SIPREC usluge).
- Snimanje CTI postavki signalizacijskog poslužitelja – koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje metapodataka za snimke poziva. Usluga CTI signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnih poslužitelja (Webex WFO CTI signalizacijska usluga).
- Postavke postupnog prijenosa na regionalni podatkovni poslužitelj – koristi se za lokalno prikupljanje podataka o kontaktima korisnika pametne radne površine i povremeno učitavanje datoteka na Webex WFO komponenti u oblaku (Webex WFO podatkovnom poslužitelju).
- Regionalni poslužitelj podataka ACD postavke snimanja — Koristi se za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih putem pristupnika (Webex WFO podatkovnog poslužitelja).
- Regionalne postavke događaja u stvarnom vremenu poslužitelja podataka – koriste se za snimanje povijesnih ACD podataka u stvarnom vremenu za WFM i ACD metapodataka za prilaganje kontaktima poziva kao prilagođenih metapodataka (Webex WFO podatkovnom poslužitelju).
- Regionalne postavke usklađivanja poslužitelja podataka — Usklađivanje je proces koji povezuje korijenske snimke pristupnika, koje imaju ograničene podatke o pozivima, s dodatnim podacima poziva koji uključuju povezivanje s ispravnim agentom (Webex WFO podatkovni poslužitelj).

- Sinkronizacija servisa Active Directory – omogućuje Webex WFO podudaranje i sinkronizaciju Webex WFO korisnicima s korisnicima servisa Active Directory (Webex WFO podatkovni poslužitelj).
- Postavke sinkronizacije uređaja s podatkovnim poslužiteljem – Omogućuje sinkronizaciju uređaja putem podatkovnog poslužitelja. Ti se uređaji zatim mogu pridružiti korisnicima, grupama snimaka i vrstama snimaka pomoću stranice Pridruživanja uređaja u upravljanju aplikacijama (Webex WFO 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).

Webex servis za sinkronizaciju WFO ACD

Usluga ACD Sync koristi se za sinkronizaciju informacija o korisniku i timu iz podržanog ACD. Postupak sinkronizacije pokreće se svakih deset minuta da bi se sve promjene izvršene u ACD ažurirale u Webex WFO.



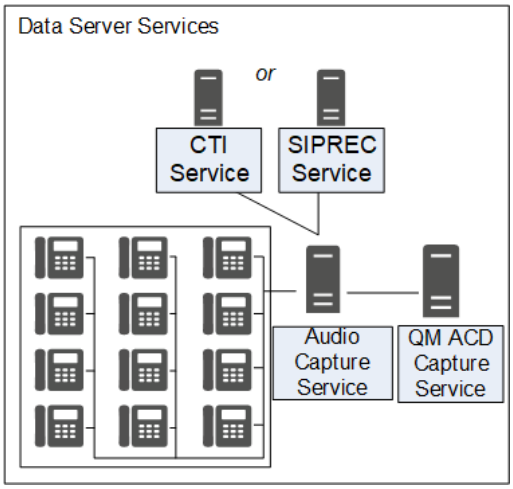
Povezivanje servisa za sinkronizaciju ACD

U sljedećoj se tablici navodi osnovna povezivost sa servisom ACD Sync:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
Servis za ACD klijenta	Ažuriranja informacija o ACD agentu ili timu

Webex servis WFO za snimanje zvuka

Webex WFO koristi uslugu snimanja zvuka za okruženja za snimanje zvuka rubnog poslužitelja ili pristupnika (SBC). Može se dodijeliti klasterima. Primarni signalni servis (CTI ili SIPREC) dodjeljuje pozive za snimanje poslužitelja u algoritmu za zaokruživanje. Usluge snimanja zvuka mogu se konfigurirati kao aktivne/aktivne ili aktivne/u stanju pripravnosti.



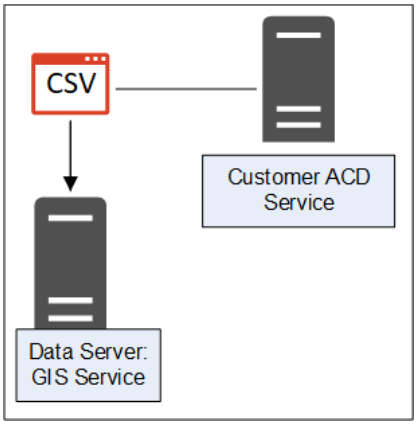
Povezivanje servisa za snimanje zvuka

U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezivost s uslugom snimanja zvuka:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
CTI usluga	Prima signale za snimanje zvuka
SIPREC usluga	Prima signale za snimanje zvuka

Webex WFO GIS usluga

Koristite uslugu generičkog sučelja (GIS) za uvoz metapodataka vanjskih kontakata iz . CSV datoteku u Webex WFO.



Povezivanje s GIS uslugom

U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezivost s GIS uslugom:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
Servis za ACD klijenta	Ažuriranja informacija o ACD agentu ili timu
Vanjski. CSV datoteka	Vanjski izvor plošnih datoteka za ažuriranja informacija o agentu ili timu Može biti jedna ili više datoteka

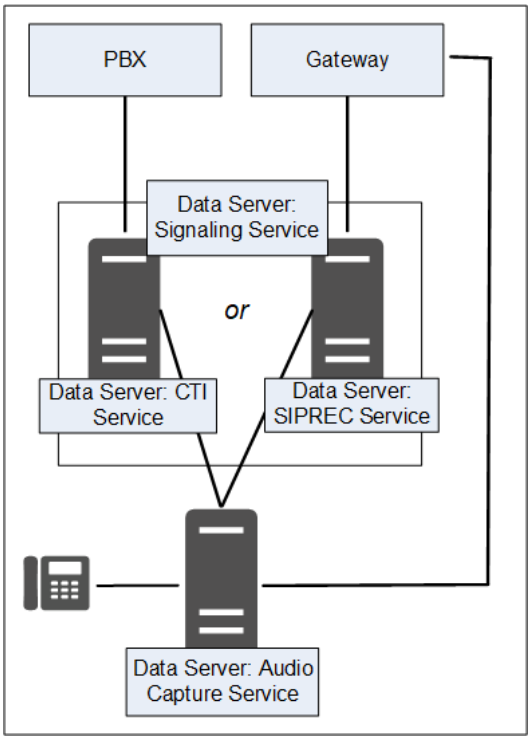
Webex WFO signalizacijska usluga

Vaša signalno-sigurnosna usluga može biti CTI ili SIPREC:

- Usluga CTI signalizacije koristi se za okruženja snimanja rubnog poslužitelja, za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje metapodataka CTI za snimanje poziva.
- Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja snimanja edge gateway (SBC) za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje SIPREC metapodataka za snimanje poziva.

Možete konfigurirati CTI ili SIPREC usluge za redundanciju.

NAPOMENA Usluga snimanja zvuka može se povezati samo s jednom telefonskom grupom koja uključuje uslugu CTI ili SIPREC.



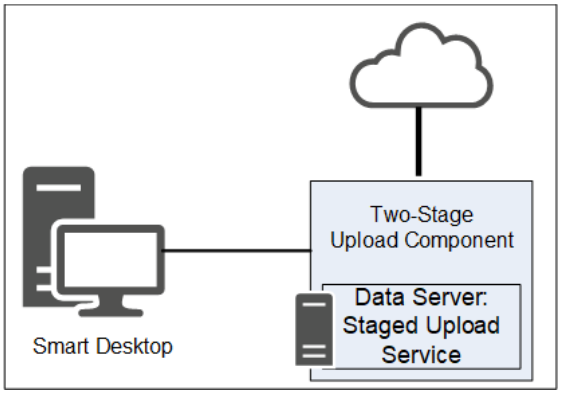
Povezivost signalno-sigurnosnog servisa

U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezivost s uslugom signalizacije:

Vrsta	Povezivanje sa servisom
CTI	PBX usluga
	Usluga snimanja zvuka
SIPREC	Usluga snimanja zvuka
	pristupnika/SBC usluge
	QM ACD Capture

Webex servis za postupni prijenos WFO-a

Usluga Webex WFO Staged Upload prikuplja podatke o kontaktima lokalno od korisnika Smart Desktop Klijenta i povremeno prenosi datoteke na Webex WFO komponenti u oblaku.



Komponenta prijenosa u dvije faze

Komponenta dvostupanjskog prijenosa omogućuje povremeno slanje podataka s podatkovnog poslužitelja na Webex osnovne WFO komponente.

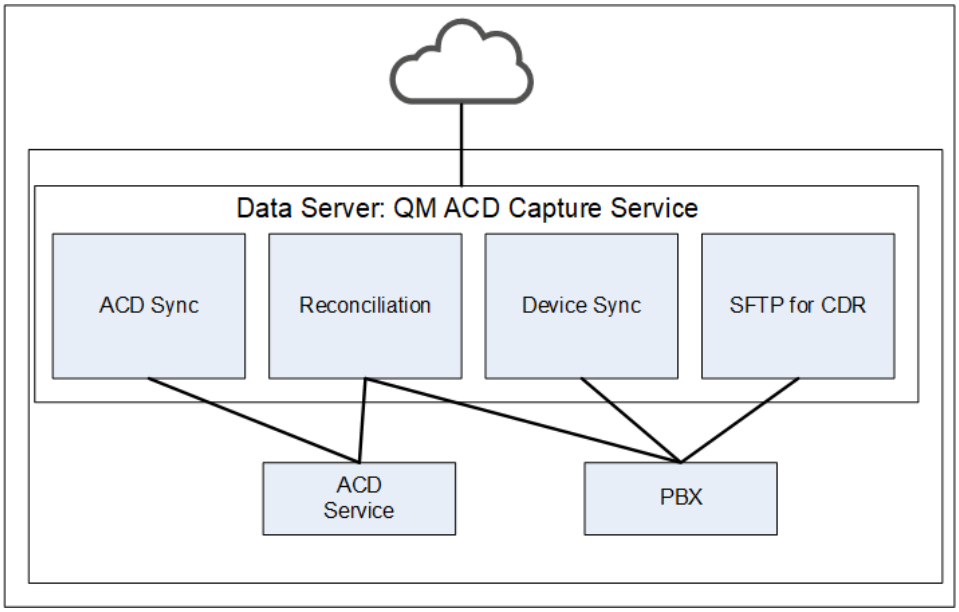
Povezivanje s uslugom postupnog prijenosa

U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezivost s uslugom postupnog prijenosa:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
Servis za ACD klijenta	Ažuriranja informacija o ACD agentu ili timu

Webex WFO QM ACD Capture usluga

Webex WFO koristi uslugu QM ACD Capture za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih putem pristupnika.



QM ACD komponente usluge hvatanja

Usluga QM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

- QM ACD komponenta povijesnog snimanja
- QM ACD komponenta snimanja u stvarnom vremenu
- QM komponenta hvatanja GIS-a

QM ACD komponenta povijesnog snimanja

Komponenta QM ACD Historical Capture bilježi prilagođene metapodatke i podatke o usklađivanju iz ACD.

QM ACD komponenta snimanja u stvarnom vremenu

Komponenta QM ACD snimanje u stvarnom vremenu bilježi podatke o kontaktima.

QM GIS Capture komponenta

Komponenta QM GIS Capture uvozi vanjske metapodatke QM kontakta.

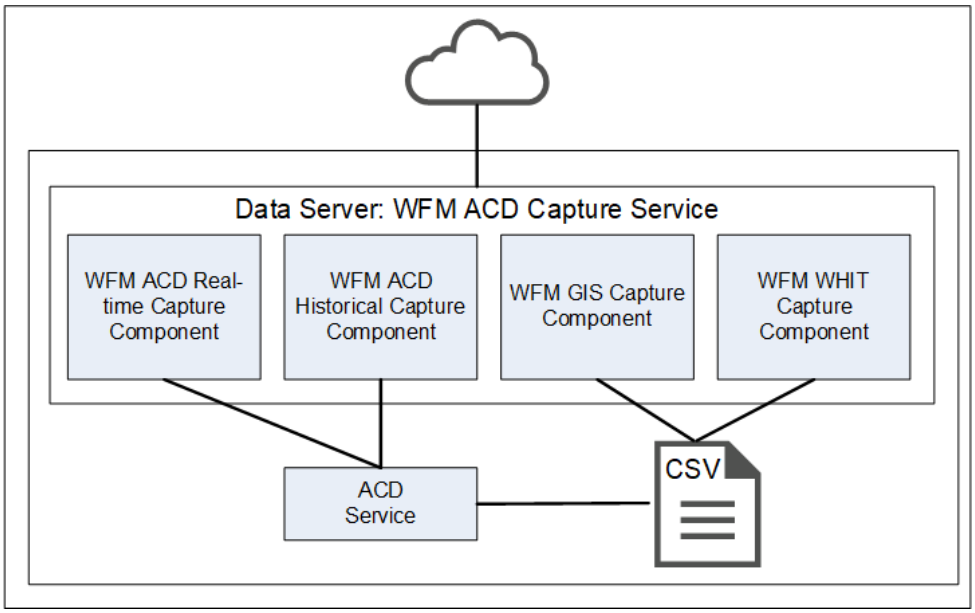
Povezivanje servisa QM ACD snimanje

U sljedećoj se tablici navodi osnovna povezivost s uslugom QM ACD Snimanje:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
Servis za ACD klijenta	Ažuriranja informacija o ACD agentu ili timu

Webex WFO WFM ACD Capture usluga

Usluga Webex WFO WFM ACD Capture bilježi povijesne podatke ACD u stvarnom vremenu za WFM i ACD metapodatke koje treba priložiti kontaktima poziva kao prilagođene metapodatke.



WFM ACD komponente usluge hvatanja

Usluga WFM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

- WFM ACD komponenta povijesnog snimanja
- WFM ACD komponenta snimanja u stvarnom vremenu
- WFM komponenta hvatanja GIS-a
- WFM komponenta snimanja WHIT-a

Komponenta povijesnog snimanja WFM ACD

Komponenta WFM ACD Historical Capture bilježi povijesne podatke ACD u stvarnom vremenu za WFM kao i ACD metapodatke koje treba priložiti kontaktima poziva kao prilagođene metapodatke.

WFM ACD komponenta snimanja u stvarnom vremenu

Komponenta WFM ACD snimanje u stvarnom vremenu bilježi podatke o kontaktima.

WFM GIS komponenta hvatanja

Komponenta WFM GIS Capture bilježi ACD podatke iz neizravnih ACD-ova.

WFM komponenta WHIT Capture

Komponenta WFM WHIT Capture omogućuje uvoz povijesnih ACD podataka.

Povezivanje servisa WFM ACD snimanje

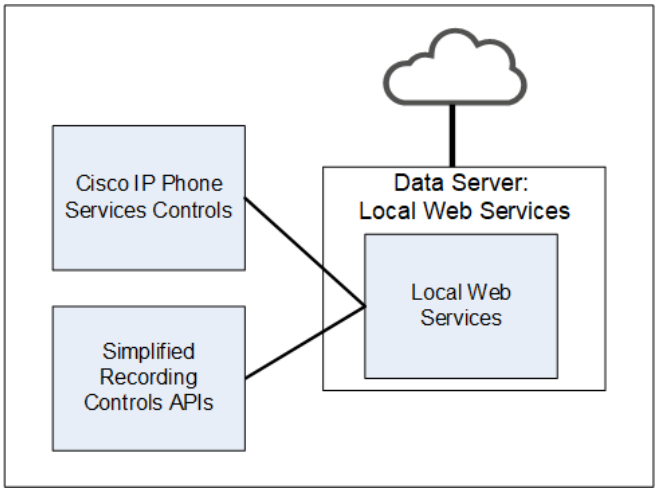
U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezivost s uslugom WFM ACD Snimanje:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
Servis za ACD klijenta	Ažuriranja informacija o ACD agentu ili timu

Webex servis lokalnih web-servisa WFO

Webex servis WFO Local Web Services Data Server omogućuje kontrole snimanja i provjeru autentičnosti izvornog podatkovnog poslužitelja.

NAPOMENA Servis lokalnih web-usluga nije podržan u implementacijama CCaaS dobavljača.



Komponente lokalnog servisa web-usluga

Usluga lokalnih web-usluga sastoji se od dvije komponente:

- Komponenta kontrola Cisco IP Phone usluga
- Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenti

Komponenta kontrola Cisco IP Phone usluga

Komponenta Cisco IP Phone Services Controls omogućuje Cisco kontrole snimanja s podržanih Cisco uređaja.

Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenti

Komponenta API pojednostavljenih kontrola snimanja omogućuje upotrebu izvorne provjere autentičnosti podatkovnog poslužitelja za Cisco kontrole snimanja.

Povezivanje s uslugom lokalnih web-usluga

U sljedećoj je tablici navedena osnovna povezanost s uslugom lokalnih web-usluga:

Povezivanje sa servisom	Ulazi/izlazi
Pojednostavljene kontrole snimanja API	Provjera autentičnosti podatkovnog poslužitelja za Cisco kontrole snimanja
Kontrole Cisco IP Phone usluga	Dopušta provjeru autentičnosti izvornog podatkovnog poslužitelja za Cisco kontrole snimanja

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

Za preduvjete korištenja priključka pogledajte 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.

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.

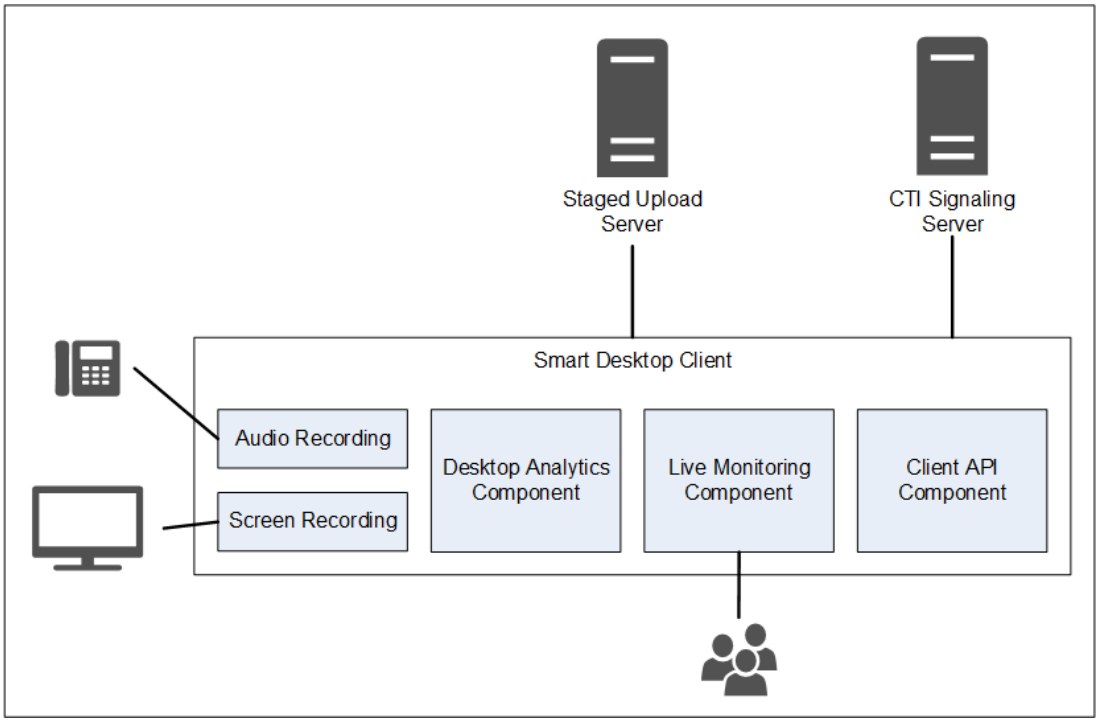
Audio snimanje pomoću pametne radne površine ovisi o vrstama snimanja. Rješenja kontakt centra kao usluge (CCaaS) snimaju zvuk i šalju datoteku nakon dovršetka kontakta. Rješenja koja hostiraju klijenti šalju SIP i RTP protokole jer je kontakt aktivan. Webex WFO izvodi snimke zaslona pomoću radne površine 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.

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 morate primijeniti ovu formulu za svaki monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 ili noviji
Memorija	2 GB

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.

Priključak	Upotrijebi	Izvor	Odredište	Bilješke
Pametna radna površina				
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:

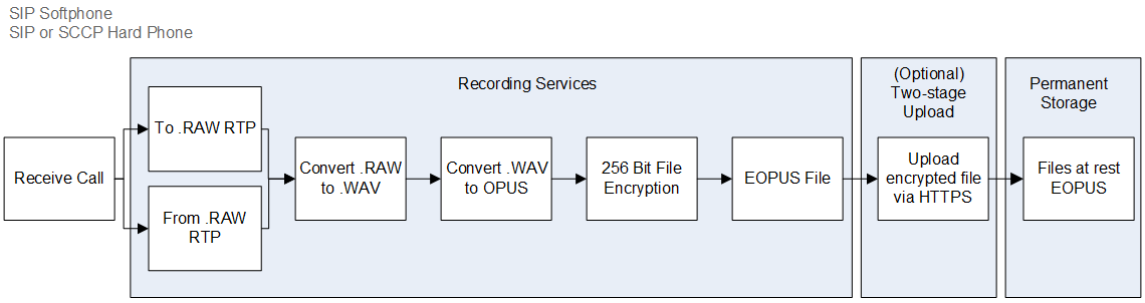
Metapodaci kontakta	SIP signalizacija	SCCP signalizacija	RTP zapisivanje
ID poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
ANI (pozivanje)	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
DNIS (pozvan)	X	X	Oslanja se na treću stranu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

Metapodaci kontakta	SIP signalizacija	SCCP signalizacija	RTP zapisivanje
Smjer poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC-u API
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

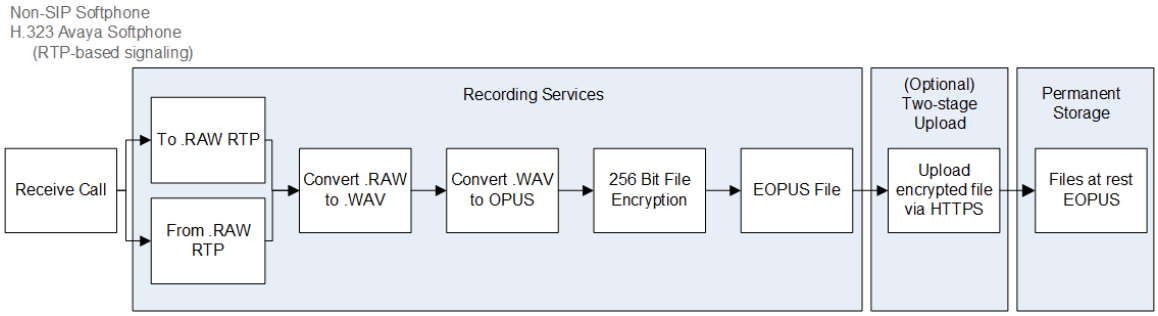
Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine

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

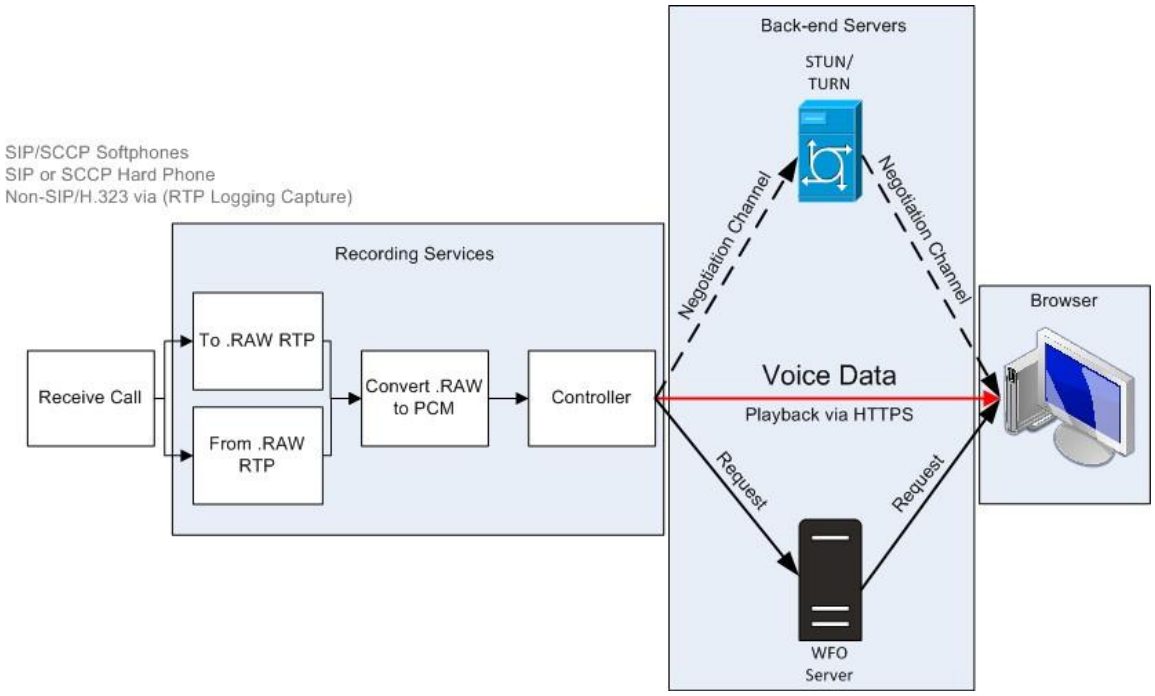
SIP/SCCP signalizacija pametne radne površine



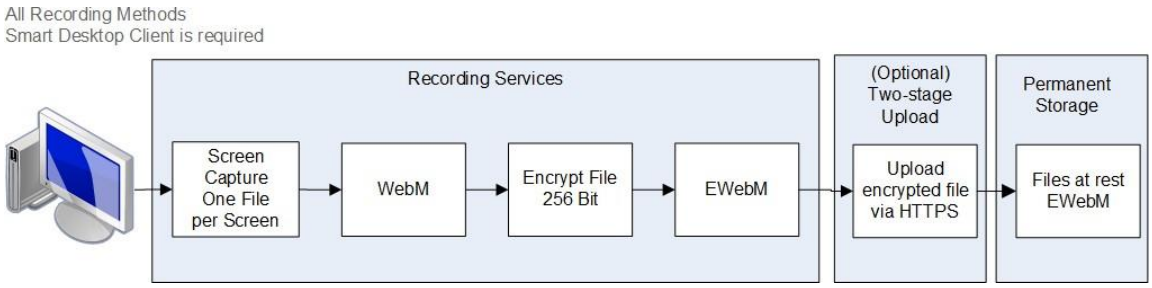
Zapisivanje RTP pametne radne površine



Nadzor zvuka uživo na pametnoj radnoj površini

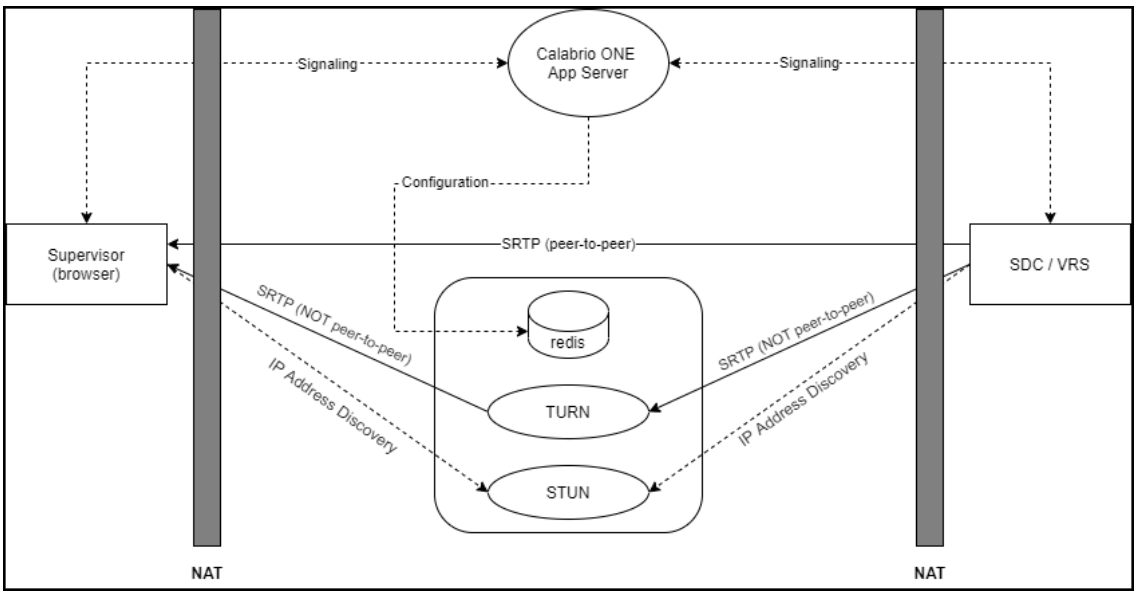


Nadzor zaslona uživo na pametnoj radnoj površini



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.

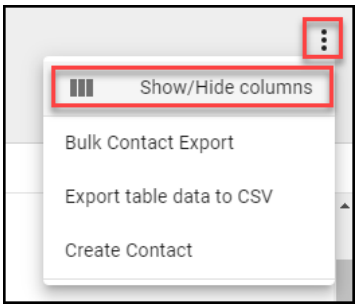
Upućivanje testnog poziva

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.

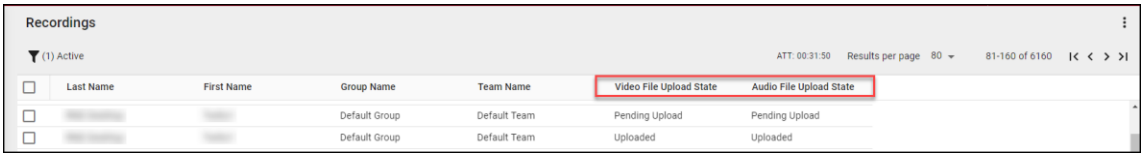
   Ako se ploča za snimanje zaslona ne pojavljuje ili je prazna, provjerite je li blokator skočnih prozora u pregledniku onemogućen.

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

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 implementacije poslužitelja tankog klijenta. Poslužitelji tankog klijenta moraju sadržavati podržani preglednik za pristup Webex WFO. ▪ Objavite preglednik lokalno na svakom poslužitelju. ▪ Osigurajte da sigurnosne postavke preglednika dopuštaju krajnjim korisnicima reprodukciju snimaka putem tankog klijenta.
Sjednice	Ograničite broj istodobnih sesija po korisniku na jednu sesiju.

Površina	Obzir
Smart Desktop klijent	▪ Za klijentske usluge Citrix morate također instalirati Smart Desktop Klijent na poslužitelju tankog klijenta, kako bi se zabilježila radna površina korisnika (Desktop Analytics) i telefonski pozivi, koristeći podržani softverski telefon. ▪ Smart Desktop Client povezuje se s Webex WFO platformom koristeći jedinstvenu domenu\Windows prijavu korisnika.

Instalacija

Ovaj odjeljak opisuje kako instalirati različite komponente Webex WFO.

Instalacija Smart Desktop

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 bilježi analitiku radne površine, uloga agenta mora imati omogućenu dozvolu "Snimanje analitike radne površine" prije instaliranja Smart Desktopa. Ako je dopuštenje
Nije omogućeno, dodaci za snimanje nisu instalirani na radnoj površini klijenta.

Dodatna razmatranja

- Potreban vam je dodatak/proširenje za Desktop Analytics ako želite koristiti značajku Desktop Analytics ili pauzirati i nastaviti.
- Proširenja preglednika za Chrome i Edge moraju se implementirati putem GPO-a ili bilo kojeg drugog procesa koji koristi lokalni IT odjel. Proširenja preglednika potrebna su za analitiku te pauziranje i nastavak.
- Cisco osigurava osnovnu exe datoteku. Korisnik je odgovoran za pretvaranje datoteke u MSI.
- Ako instalirate putem SCCM-a ili Microsoft Endpoint Configuration Managera, vi ste, korisnik, odgovorni za izradu paketa za implementaciju.
- Cisco nudi opciju automatskog ažuriranja softvera. Ako vaš tim za pakiranje upravlja verzijama za stolna računala ili Microsoft Endpoint Configuration Manager i oni ometaju automatska ažuriranja, Cisco može isključiti značajku automatskog ažuriranja i vaš tim može preuzeti novu verziju softvera svaka tri do šest mjeseci i implementirati je putem push paketa.

- Vaš tim može promijeniti upite u Microsoftovom softveru tako da ne upravljaju brojevima verzija ili jedinstvenim identifikatorima ako grupa želi održavati automatska ažuriranja.

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

- Ako nadograđujete s Webex WFO verzije 11.5 on-premise na Webex WFO Cloud, tada su vam potrebna tri testna stroja. Jedan stroj je za ručnu instalaciju. Drugi stroj je za automatsku instalaciju na čisti stroj. Treći stroj je za postojeću verziju 11.5 Webex WFO za testiranje paketa za deinstalaciju koji je napravio vaš IT tim i instalacijskog paketa za Webex WFO Cloud. Inženjeru za implementaciju dostavite popis svih paketa instaliranih na stroju, uključujući proširenja preglednika. Surađujte sa svojim IT timom kako biste uklonili sav Webex WFO softver verzije 11.5 prije instaliranja Webex WFO Cloud.

  - Ako vaša organizacija mijenja dobavljača s drugog rješenja za upravljanje angažmanom radne snage (WEM) (kao što je Verint ili Nice) na Webex WFO, tada surađujte sa svojim IT timom kako biste deinstalirali izvorni softver na trećem testnom stroju i implementirali automatizirani paket koji je napravio vaš tim.

Ručna instalacija

Koristite ovu proceduru za ručnu instalaciju Smart Desktopa na računalo agenta ili na poslužitelj tankog klijenta. Provjerite jesu li svi preglednici zatvoreni prije instalacije i koristite Upravitelj zadataka kako biste osigurali da vaši preglednici ne rade u pozadini.

Ručno instalirajte Smart Desktop

1. S računala agenta ili poslužitelja tankog klijenta prijavite se na Webex WFO pomoću administratorskih vjerodajnica.
2. Na stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama > Globalno > Administracija > Preuzimanja), kliknite vezu programa za instaliranje **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO pruža .exe datoteku za ručnu instalaciju.
3. Prihvatite Licencni ugovor s krajnjim korisnikom (EULA) kada se to od vas zatraži.
4. Pokrenite instalacijski program i slijedite upute čarobnjaka za instalaciju.
5. Odaberite potvrdni okvir **Aktiviraj** ako se to od vas zatraži i kliknite **Završi**.
6. Nakon što pokrenete instalacijski program za Smart Desktop, ponovno pokrenite sustav.
7. Pokrenite alat za provjeru klijenta. Pogledajte Alat za provjeru klijenta za više informacija.
8. Testirajte Smart Desktop. Pogledajte Test Smart Desktop za više informacija.

Instalacija pomoću GPO-a

Objekt pravila grupe (GPO) skup je postavki koje definiraju kako će sustav izgledati i kako će se ponašati za definiranu grupu korisnika. Microsoft nudi programski dodatak koji vam omogućuje korištenje Microsoftove upravljačke konzole pravila grupe za definiranje različitih opcija, uključujući opcije skripti. Odnosi se na Push instalacijski povratni kodovi prema potrebi nakon guranja klijenta.

Implementirajte Smart Desktop koristeći GPO

1. Prijavite se na Webex WFO pomoću administratorskih vjerodajnica.
2. Na stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama > Globalno > Administracija > Preuzimanja), kliknite **Pametna radna površina Calabrio ONE** veza za instalaciju. Webex WFO nudi .exe datoteku za ručnu instalaciju.
3. Prihvatite licencni ugovor s krajnjim korisnikom (EULA) kada se to od vas zatraži.
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 hosta ili IP adresa lokacije zajedničkog korištenja poslužitelja>\CalabrioONEDesktopSetup_
       <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP
   ```

6. Pokrenite uređivač za upravljanje pravilnikom grupe i idite na Konfiguracija računala > Pravila > Postavke sustava Windows > skripte (pokretanje/isključivanje) i dodajte skupnu skriptu.

Repliciranje instalacije pomoću snimanja radne površine

Nakon što instalirate uslugu 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 PC-jeva stvaranjem generičke slike sustava koja se može koristiti u više hardverskih dizajna. Kada je Smart Desktop instaliran na PC za snimanje, moraju se ukloniti neke informacije koje će omogućiti pokretanje slike na različitim PC-jevima bez izazivanja problema.

Preporučena metoda: Ciscova kuka za pripremu sustava

Da biste uklonili informacije 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 (Windows klijent i Windows Server) za snimanje, omogućujući vam snimanje prilagođene instalacije. Kuka sysprep instalirana je sa Smart Desktopom i automatski se registrira u sustavu. Kada pokrenete sysprep, on automatski poziva sve udice registrirane u sustavu.

Sekundarna metoda: ručno konfigurirajte sliku

Ako ne možete koristiti sysprep, morate ručno izvršiti sljedeće korake za bilo koju sliku na kojoj je instaliran servis Smart Desktop Record Service prije implementacije te slike na dodatna računala.

VAŽNO Ako odlučite izvesti ove korake, često provjeravajte ovaj dokument da biste bili u tijeku sa svim promjenama ovih koraka.

1. Zaustavite uslugu snimanja pametne radne površine.
2. Otvorite mapu "log" u kojoj je instaliran Smart Desktop Record Service (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 "dnevnik".
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 "chunks" mora biti prazna.

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

Push kodovi za povrat instalacije

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

Povratni kod	Opis
0	Uspješna instalacija
1	Neuspjela instalacija

Osim toga, događaji će se zapisivati u zapisnik događaja sustava Windows. Detalji događaja navode opis onoga što se dogodilo. Napisat će se tri različita ID-a događaja. Sam događaj sadržavat će više detalja, ali općenito ID-ovi označavaju sljedeće:

ID događaja	Opis
8080	Uspješna instalacija
8081	Neuspjela instalacija
8084	Informativna poruka

Pojedinosti o uspješnoj ili neuspjeloj instalaciji zapisat će se u zapisnik događaja sustava Windows i u zapisnike sadržane u mapi omotača u instalacijskoj mapi klijenta Smart Desktop.

Alat za provjeru klijenata

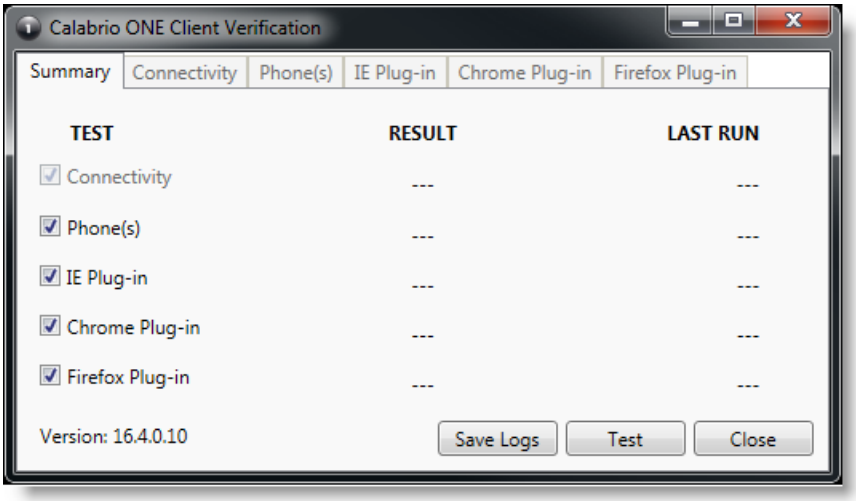
Alat za provjeru klijenta testira klijentsko računalo kako bi se osiguralo da je veza s poslužiteljima i telefonom prikladna za pokretanje Smart Desktopa. Instalira se kada je instalirana Smart Desktop. Alat pokreće razne testove i izvještava o rezultatima kao prolaznim ili neuspješnim.

Pokrenite alat za provjeru klijenta

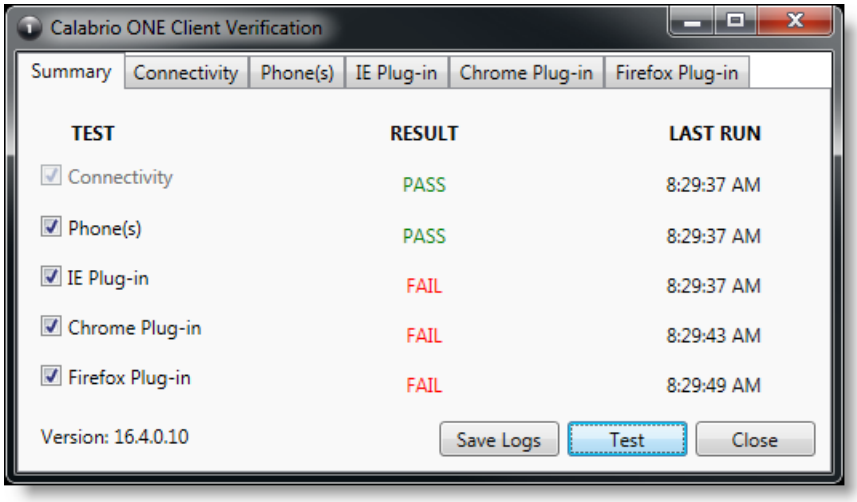
1. Nakon instalacije aplikacije Smart Desktop idite na sljedeću mapu na klijentskom računalu:

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

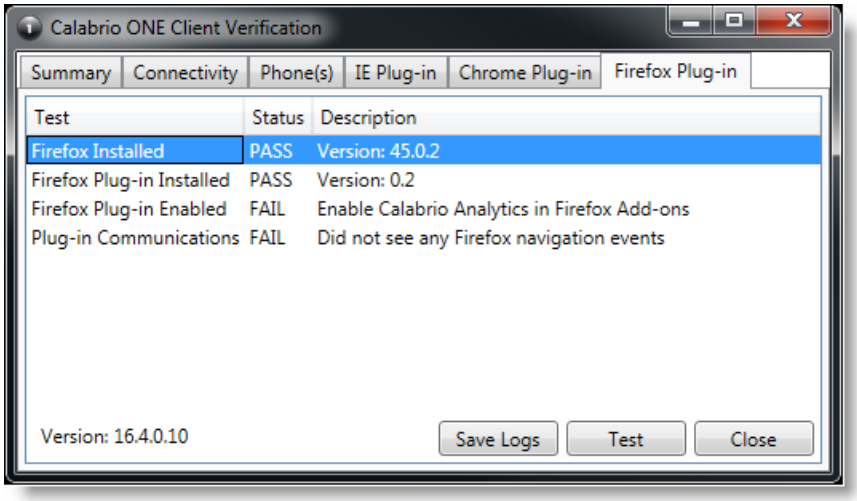
2. Dvaput kliknite **ClientDiag.exe**. Pokreće se alat za provjeru klijenta.



3. Prema zadanim postavkama odabrani su svi testovi. Kliknite Test .
4. Alat izvještava o rezultatima testa kao prolazne ili neuspješne.



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 komprimirali zapisnike za Postinstall i Smart Desktop da biste lakše identificirali probleme. Zapisnici se automatski komprimiraju u datoteku pod nazivom Clientlogs.zip.

Kontrole snimanja

Samostalna aplikacija Kontrole snimanja automatski se instalira sa Smart Desktopom. Kontrole snimanja omogućuju agentu da pokrene, pauzira, nastavi i zaustavi snimanje zvuka, zaslona i pritisaka na tipke za aktivne pozive, kao i da označi pozive i doda im metapodatke.

Korištenje kontrola snimanja nije obavezno.

NAPOMENA : Aplikacija Recording Controls nije podržana s određenim implementacijama dobavljača CCaaS-a.

Izvršna datoteka Kontrole snimanja instalirana je ovdje:

C:\Program Files (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.

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.

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.

Dijagrami toka prijenosa podataka

Ova tema uključuje dijagrame koji ilustriraju sljedeće:

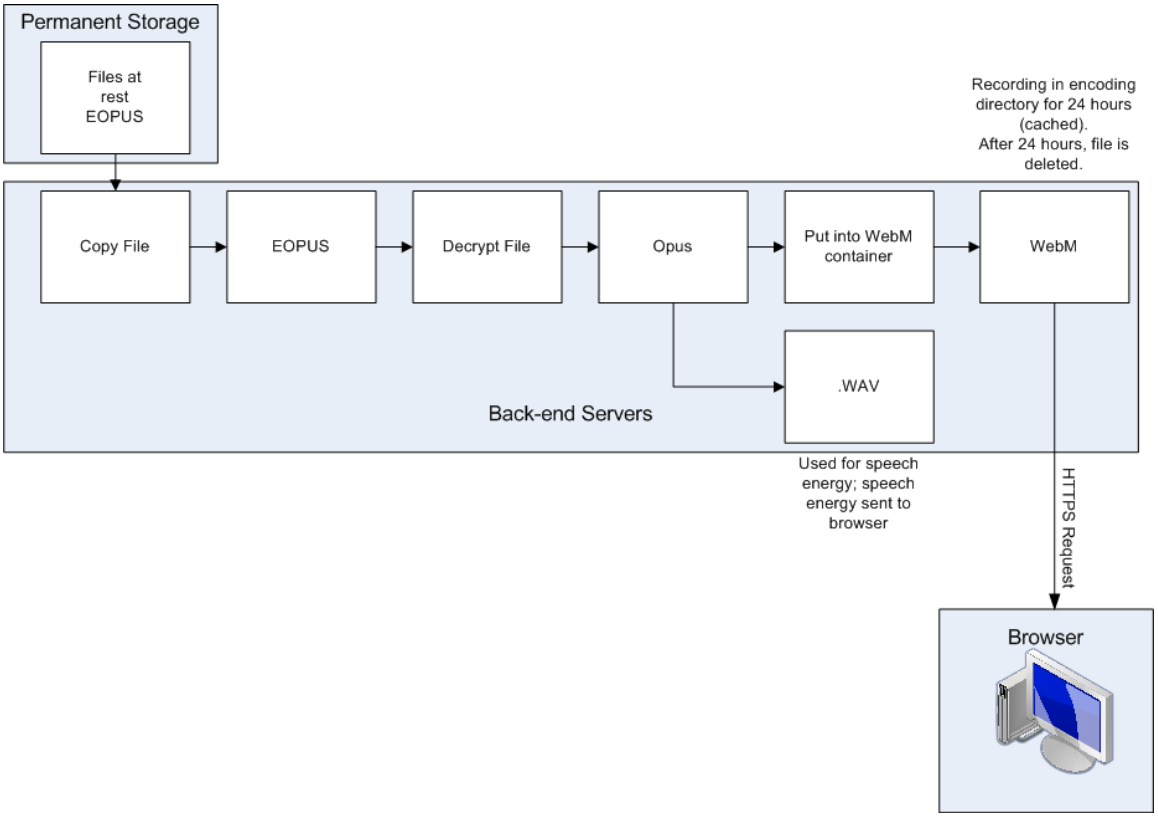
- Webex snimanje i reprodukcija WFO snimanja
- Webex protok podataka WFO Analyticsa
- Webex protok podataka za pohranu WFO
- Webex WFO šifriranje snimanja
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Snimanje dijagrama toka snimljenih i reprodukcijskih podataka

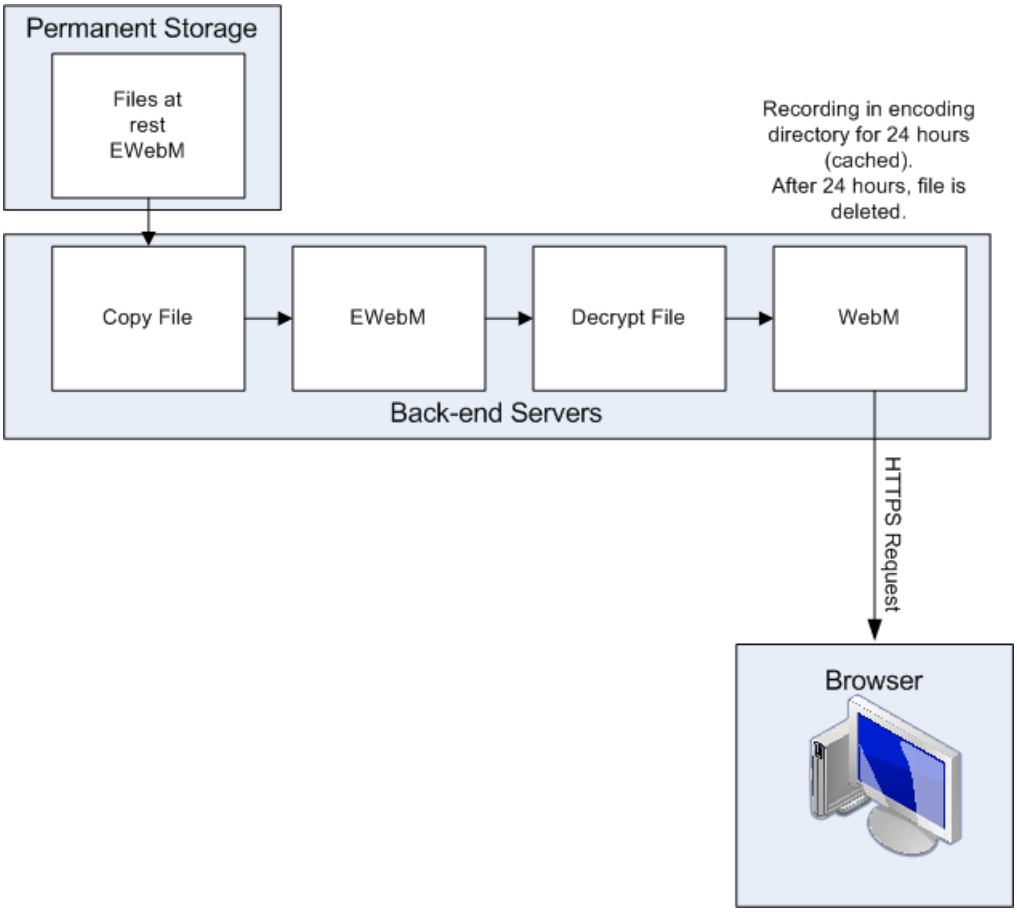
Ova tema opisuje postupak reprodukcije snimki kontakata.

Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka

Tijekom reprodukcije, audio datoteke i datoteke za snimanje zaslona kopiraju se iz trajne pohrane i stavljaju u sigurnu mrežnu pohranu u oblaku, dešifriraju i obrađuju za reprodukciju . Datoteke se istovremeno dešifriraju i osiguravaju putem mrežne pohrane i HTTPS-a.


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

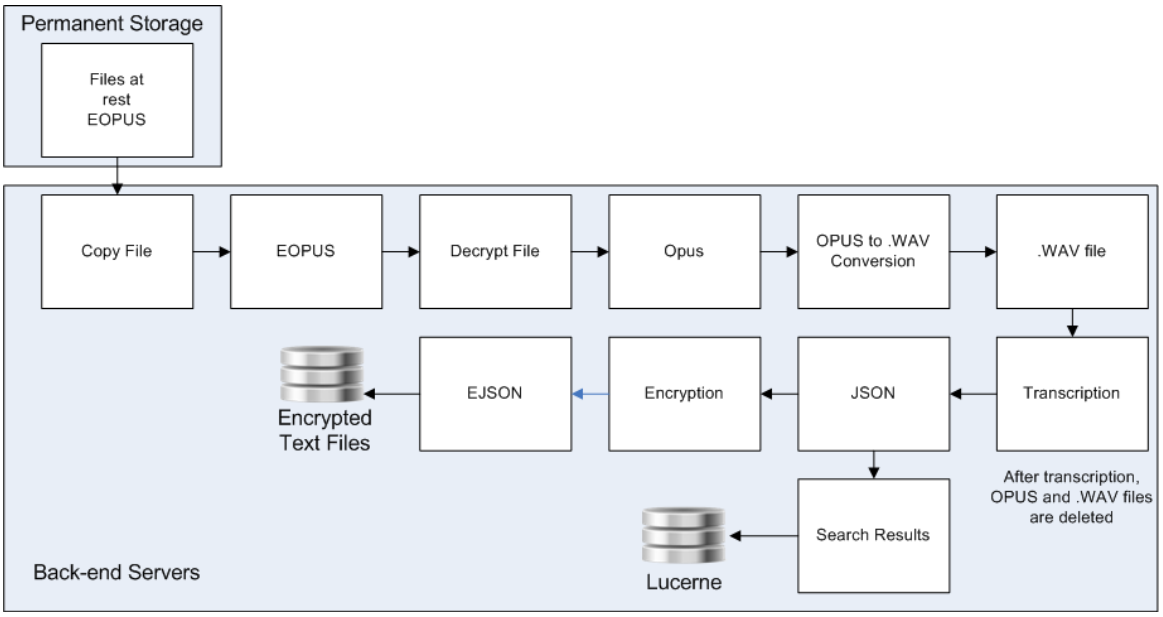
Dijagram tijeka podataka za reprodukciju zaslona



Dijagram toka podataka analyticsa

U ovoj se temi opisuje protok podataka za obradu Analytics podataka.

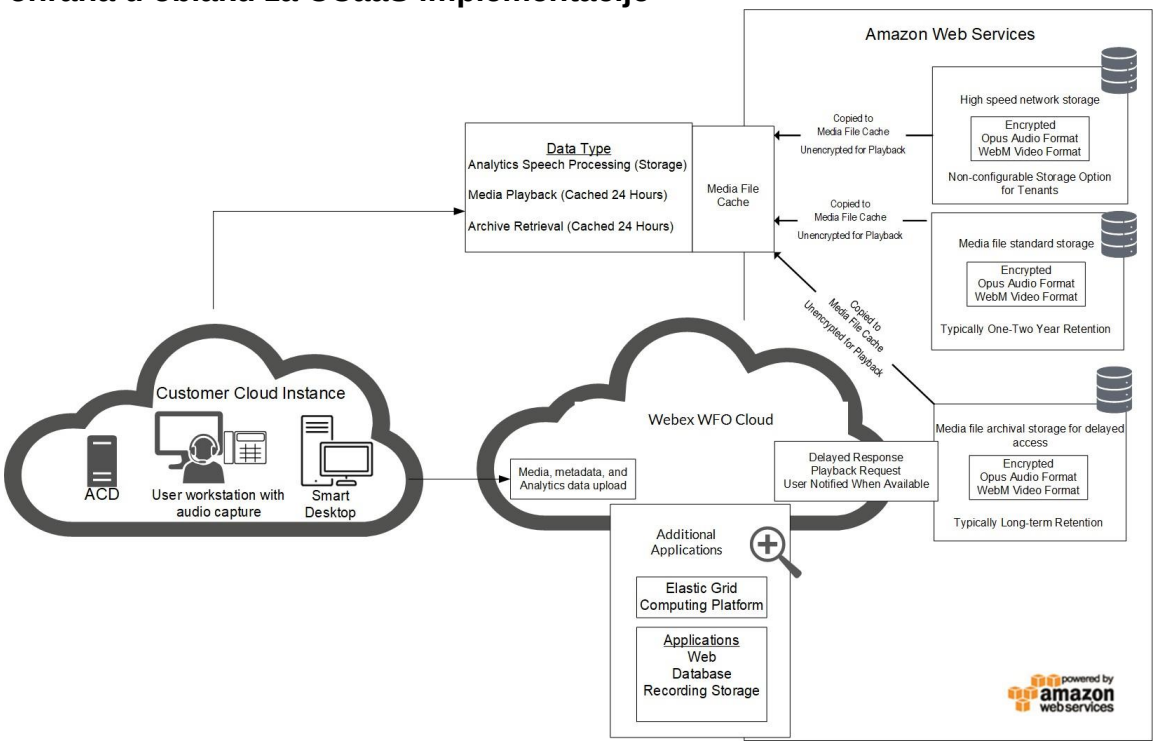
Dijagram tijeka podataka analitike transkripcije govora



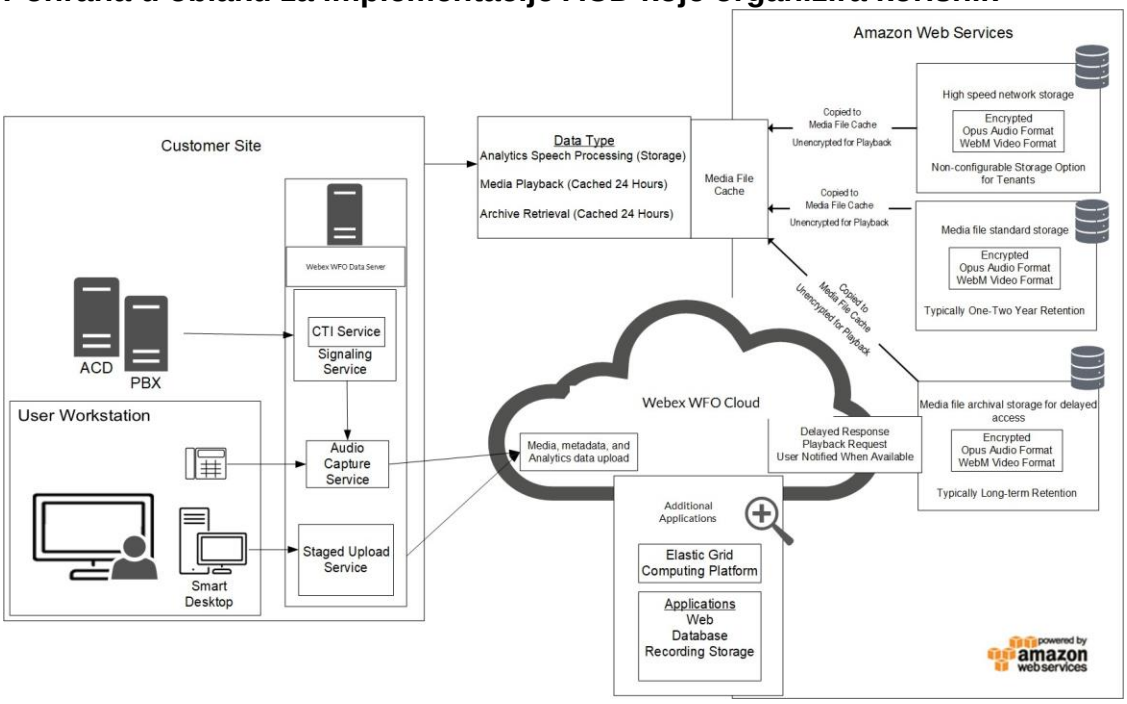
Dijagrami toka podataka za pohranu podataka u oblaku

Ova tema opisuje protok podataka za pohranu podataka o kontaktima u Webex WFO-u za CCaaS i implementacije koje hostiraju klijenti.

Pohrana u oblaku za CCaaS implementacije

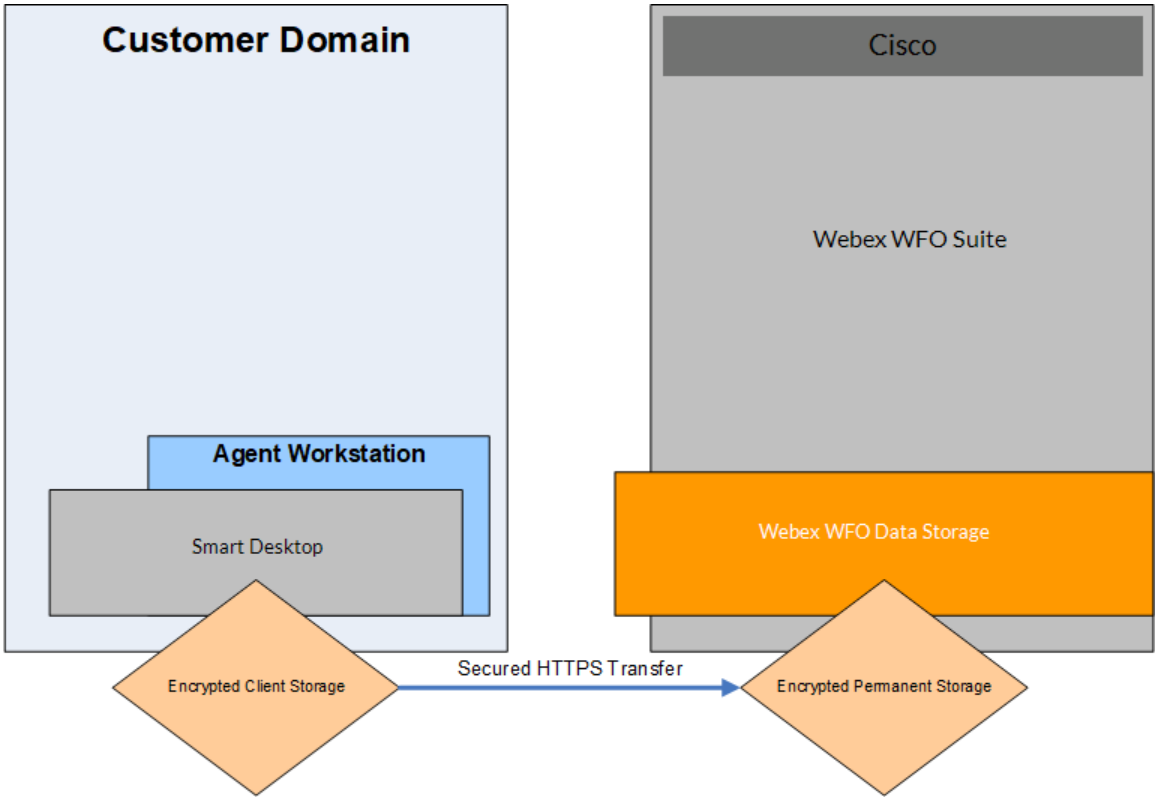


Pohrana u oblaku za implementacije ACD koje organizira korisnik



Šifriranje snimanja

Sljedeći dijagram opisuje šifriranje snimki u Webex WFO.



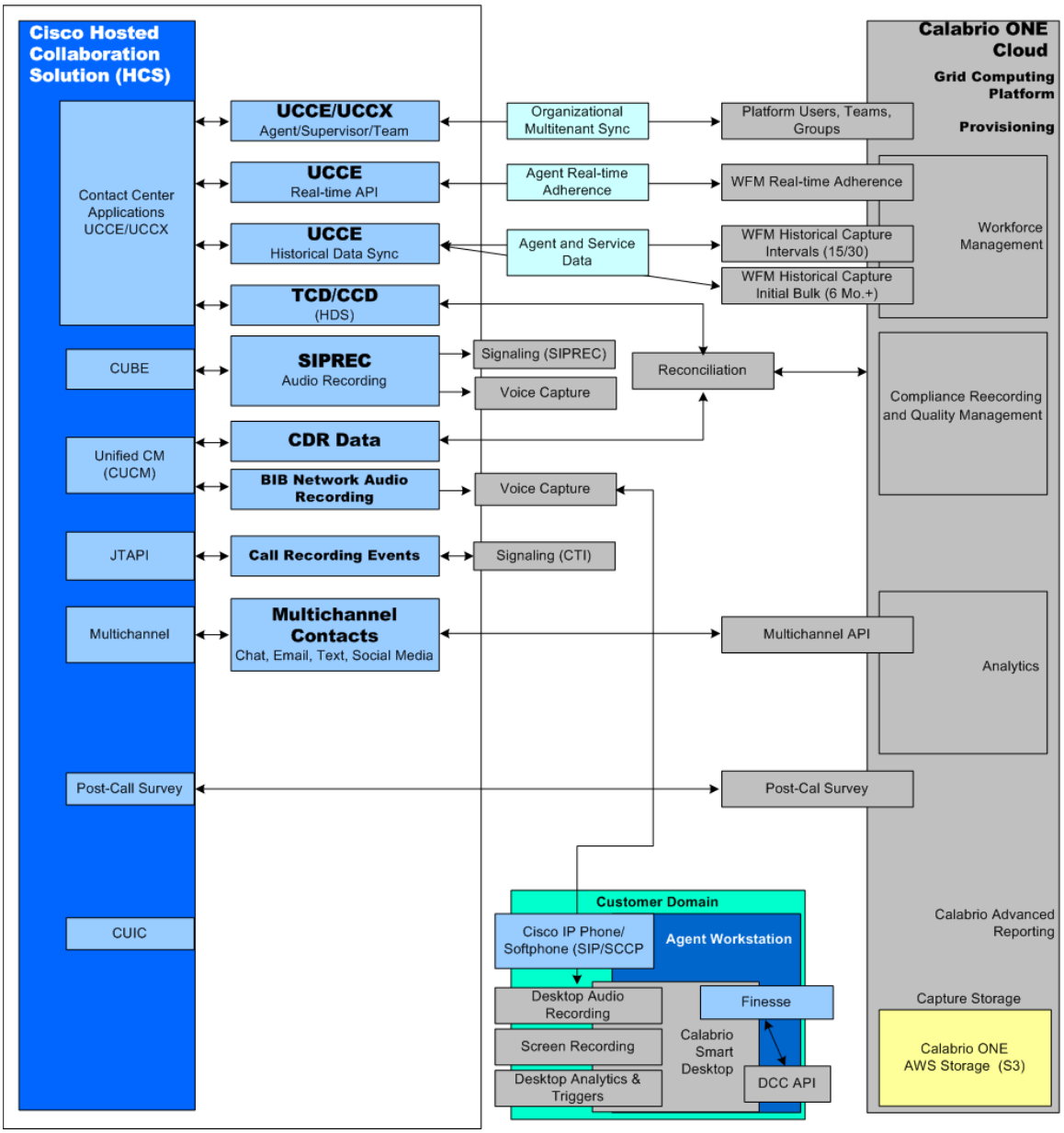
Svi se podaci šifriraju i prevoze putem zaštićenog HTTPS/SSL iz korisničke premise na Webex WFO za obradu i pohranu.

U implementacijama u oblaku dostupna metoda šifriranja je RSA-2048 (s asimetričnim ključevima) i AES-256 za medije koje je snimio Webex WFO.

U implementacijama WFO-a u oblaku Webex samo klijent (ne Webex WFO Cloud Operations) kontrolira tipke koje se koriste za šifriranje snimaka, a ti se ključevi pohranjuju u bazu podataka klijenta. Osim toga, drugi sloj šifriranja ugrađen je u WFO, Webex kojem Webex WFO Cloud Operations također nema pristup.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO platforma integrira se s Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) za Unified CCE na isti način na koji se integrira s jednim Cisco Unified CCE rješenjem. Webex WFO može se povezati s pojedinačnim instancama Cisco HCS Unified CCE kako bi stvorio višenamjensko rješenje. Svaka je veza specifična za ciljanog kupca i segmentirana od drugih klijenata. Webex WFO podatkovni poslužitelj može se povezati s više instanci Cisco Unified CCE za sinkronizaciju informacija agenta, nadzornika i tima neovisno o klijentu.



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
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	Gateway	SIPREC	Registri pri ACME za SIPREC

Platforma	Način snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
	(ACME paketa)		signalizacija
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 Radna površina	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina	Da (Pametno Klijent za stolna računala)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem 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	SIPREC –	Da (Pametno	Ne

	KOCKA za SIPREC	Medijski forking	Klijent za stolna računala)
	Signalizacija	iz Cisca	
		KOCKA	

Način snimanja	Signalizacija	Opis	Medij Potok	Pametna radna površina Snimanje zaslona	Zvuk uživo Monitor
Skupni kontakt	API utemeljeno	Registrira se kod	Automatiziran	N/A – datoteke	Ne
Uvezi		KOCKA za SIPREC Signalizacija	uvoz Unencrypted . WAV i pridružene kontakt datoteke metapodataka u rasutom stanju	Šifrirano i Uvezen	

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
Pametna radna površina Klijent	Kafka CTI	Webex WFO Registri platformi s Five9 Kafka Događaji API	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	Five9 Agent	Nadzor SIP/SCCP	Medijski tok	Da (Pametno	Da (Pametno

površina					
Klijent	Radna površina Plus (ADP) -	poruke isključene Stolno/softphone	Zarobljeni	Radna površina Klijent)	Radna površina Klijent) putem

Vrsta snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametne radne površine Hvatanje	Zvuk uživo Monitor
	Kafka CTI		izravno na radna površina – objava poziv CDR i Pomirenje prerada redaktura i Umeće događaje na temelju Kafke događaji poziva		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 događaji poziva	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
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	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC

	Umeće događaje na temelju Kafke

Vrsta snimanja		Opis		Zaslon pametne radne površin	Zvuk uživo Monitor
			Događaji poziva		
Klijent za pametnu radnu površinu	Uvoz pet virtualnih skrivenih kredita	Pet Webex WFO integracija u oblaku za uvoz pet VCC audio zapisa u Webex WFO oblak	N/A – samo uvoz	Da (Pametno z radne površine Klijent)	Be

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

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 zaglavljeInfo poljeVrijednost

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz vrste zaglavlje

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrijednosti Cisco-Guid

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na varijablnuVrijednost var1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader one

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1 vrsta poruka

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij pravila 2 poruka 1 poruka porukaTypes zahtjev

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij pravila 2 1

postoji uvjet poruke

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND zaglavlje pravila 2 tipa 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij 2 kriterij 2 naziv zaglavlja Iz

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij 2 kriterij 3 vrsta varijabla

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND postoji varijabilni uvjet pravila 2 kriterij 3

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kriterij pravila 2 3 varijabla varijablaId var1

postavljanje parametra signalizacije profila sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 akcija 1 tip

postavljanje profila signaliziranje operacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 akcija 1

dodaj postavljanje profila koji signaliziraju paramType generički sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 akcija 1

postavljanje varijable tipa signalizacije profila sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 akcija 1 od

postavljanje profila signaliziranje varijableValue var1 sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 akcija 1 za upisivanje

postavljanje parametra signalizacije profila sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 akcija 1 do

postavljanje profila koji signaliziraju cisco-guid počiniti

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogućeno počiniti

Primjer izlaznih SMM pravila za Unified CM

sklopiti kompjuter

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 1 1

poruka porukaVrste zahtjeva

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1 metoda porukeVrste pozivaju

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

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

postavljanje profila koji signaliziraju da je stanje UCM_OUTBO pravil 1 kriterij 2 zaglavlja sipAdaptorProfile odsutno

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND postoji varijabilni uvjet pravila 2

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 2 varijabla 2 varijabla ID var1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 3 vrste zaglavlje

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 3 naziv zaglavlja call-id

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kriterij pravila 2 3

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

variableValue var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 do varijablnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regexp niz _.*
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija varijabla vrste 5
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 do varijablnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regexp niz .*_
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 operacija regappend
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od vrijednosti 000000000
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 do varijabilnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regexp

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

variableValue var3

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

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

postavljanje varijable signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	10 tip
postavljanje profila signaliziranje operacija	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	10
dodavanje Postavljanje vrijednosti	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	10 od
vrste signalizacije profila postavljanje signalne	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	10 od
vrijednosti profila - postavljanje varijable tipa	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	10 do
signalizacije profila postavljanje profila koji	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	10 do
signaliziraju varijabluVrijednost var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	11 tip
postavljanje varijable signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	11
postavljanje profila signaliziranje operacija	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	11 od
dodavanje postavljanje varijable tipa	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	11 od
signalizacije profila postavljanje profila koji	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	11 do
signaliziraju varijabluVrijednost var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	11 do
postavljanje varijable tipa signalizacije profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12 tip
postavljanje profila koji signaliziraju	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12
varijabluVrijednost var2 postavljanje varijable	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12 od
signalizacije profila postavljanje profila	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12 od
signalizacija spremište operacija	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	akcija	12 do

postavljanje varijable tipa

signalizacije profila
postavljanje profila koji
signaliziraju
varijabluVrijednost var2
postavljanje signalizacije profila

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

zaglavljePozicija zadnjeg
seta profili signaliziranje
vrsta varijabla
postavljanje profila koji
signaliziraju
varijabluVrijednost var2
postavljanje signalizacije profila

vrsta zaglavlje

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

počiniti

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stanje omogućeno počiniti

Primjer izlaznih SMM pravila za snimač

sklopiti kompjuter

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 applyMatchHeader sve

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

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

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

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

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

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

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

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 iz porukeBodyValue sve

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

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na varijabluVrijednost var1

postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1

Regexp niz "Cisco-GUID=.*? (?=; oznaka)"
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regexp matchInstance posljednji
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 varijabla vrste akcija 2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz varijable vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz varijableValue var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 do varijablnaVrijednost var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 regexp niz cisco-guid=
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 vrsta zaglavlje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 operacija dodaj
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 zaglavljePozicija zadnja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 iz vrste varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 iz varijableValue var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 za upis zaglavlja
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 za vrednovanje Cisco-Guida
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 1 vrsta poruka
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 2 poruka 1 poruka porukaTypes zahtjev
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 2 pravilo 1 metoda porukeVrste pozivaju
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 2 pravila 2

vrsta zaglavlje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 2 pravilo 2 naziv zaglavlja cisco-guid
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 2 kriterij 2 uvjet zaglavlja odsutan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 varijabla vrste akcija 1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 spremište operacija akcija 1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrijednosti cisco-guid
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 do varijablnaVrijednost var1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 applyMatchHeader sve
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 3 kriterij 3 poruka vrste 1
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 pravilo 1 poruka porukaUpisuje sve
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij 3 pravilo 3 vrsta porukaBody
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 poruka Body uvjet regex-podudaranje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 poruka 2 porukaBody regexp niz cisco-guid=.*
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kriterij pravila 3 poruka 2 porukaBody regexp numMatch podudaranje
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 spremište operacija
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 od vrijednosti vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1

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

regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 do varijabilnaVrijednost var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regexp niz @.*
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 vrsta varijabla
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 spremište operacija
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz varijable vrste
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz varijableValue var2
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 za tip varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 do varijablnaVrijednost var3
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 varijabla vrste akcija 5
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 operacija regdel
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 za unos varijable
postavljanje profila koji signaliziraju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 do varijabilnaVrijednost 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

Varijabla vrste
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 od vrijednosti vrste
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

variableValue 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 operacija dodavanje
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

Da biste upisali varijablu:

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 od vrijednosti vrste

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

u varijabilnuVrijednost 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