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: 03. listopada 2025.

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

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

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

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

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

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

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

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese i telefonski brojevi navedeni su na Cisco 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. Da biste pogledali popis zaštitnih znakova Cisco, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

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

Sadržaj

Sadržaj 3

Uvod 9

Lokalizacija i podržani jezici 11

Pregled 17

CCaaS model implementacije 17

ACD model implementacije koji je presustavio korisnik 17

Pregled provjere autentičnosti 19

Tijek procesa provjere autentičnosti 19

Zahtjevi sustava 21

Preglednicima 21

Propusnost mreže 21

Razni zahtjevi 21

Podržana okruženja 21

Softver za stolna računala 21

.NET Framework 21

Preglednicima 22

Dodatak/proširenje analitike za stolna računala 22

Adobe Acrobat čitač 22

Stolni softver i snimanje zvuka 23

Usklađenost s PCI DSS-om 23

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku 23

Šifriranje datoteke 25

Pravila lozinke 25
Rješenja kontinuiteta poslovanja 25
Geo-replikacija 25
Zone dostupnosti 26
Korištenje priključka 27
CCaaS priključci 27
ACD priključci koje hostiraju klijenti 28
Rubne komponente 29
Komponente podatkovnog poslužitelja 30
O pohrani 35
Konfiguracija administratora 35
Razine pohrane 36
Ponude za pohranu 37
Skupni uvoz i izvoz podataka 39
Skupni izvoz kontakata 39
Preduvjeti za licenciranje za izvoz masovnih kontakata 42
Pohranjivanje datoteka skupnih kontakata i pristup njima 42
Rubne komponente 44
Webex WFO podatkovni poslužitelj 45
Servis za sinkronizaciju Webex WFO ACD 47
Povezivanje servisa ACD sinkronizacije 47
Usluga Webex WFO Audio Capture 48
Povezivanje servisa za snimanje zvuka 48
Webex WFO GIS usluga 48

Povezivanje s GIS uslugom 49
Webex WFO Signalizacijska usluga 49
Povezivost signalno-sigurnosnog servisa 50
Usluga postupnog prijenosa Webex WFO 50
Komponenta prijenosa u dvije faze 51
Povezivanje s uslugom postupnog prijenosa 51
Usluga Webex WFO QM ACD Capture 51
QM ACD Uhvati komponente usluge 52
QM ACD Komponenta povijesnog snimanja 52
QM ACD Komponenta snimanja u stvarnom vremenu 52
QM GIS Capture komponenta 52
QM ACD Povezivanje usluge snimanja 52
Usluga Webex WFO WFM ACD Capture 53
WFM ACD Komponente usluge hvatanja 53
WFM ACD Komponenta povijesnog snimanja 53
WFM ACD Komponenta snimanja u stvarnom vremenu 53
WFM GIS Capture komponenta 53
WFM WHIT komponenta snimanja 53
WFM ACD Povezivanje s uslugom hvatanja 54
Webex WFO Servis lokalnih web-usluga 54
Komponente lokalnog servisa web-usluga 54
Komponenta Cisco IP Phone Services Controls 54
Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta 54
Povezivanje s uslugom lokalnih web-usluga 55

Instaliranje podatkovnog poslužitelja 55
Preduvjeti 55
Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta 56
Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata 56
Korisnici programa Cisco Unified Call Manager 57
Webex WFO Pametna radna površina 58
O Webex WFO pametnoj radnoj površini 58
Povezivanje klijenta s pametnom radnom površinom 60
Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine 60
Hardver za stolna računala 63
Korištenje priključaka pametne radne površine 63
Metapodaci kontakata pametne radne površine 65
Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine 66
Testiranje pametne radne površine 69
Upravljanje pametnom radnom površinom 72
Tanki klijentski poslužitelji 75
Instaliranje tankog klijentskog poslužitelja 75
Instalacija 77
Instaliranje pametne radne površine 77
Ručna instalacija 78
Instalacija pomoću GPO-a 79
Repliciranje instalacije pomoću desktop imageinga 79
Pritisni povratni kodovi instalacije 80
Alat za provjeru klijenta 81

Kontrole snimanja 82
Instaliranje podatkovnog poslužitelja 83
Preduvjeti 83
Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta 84
Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata 84
Korisnici Cisco Unified Call Managera 85
Uklanjanje 87
Deinstalacija Webex WFO Pametne radne površine 87
Deinstalacija pomoću GPO-a 87
Dijagrami toka prijenosa podataka 89
Snimanje dijagrama toka snimljenih i reprodukcijskih podataka 89
Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka 89
Dijagram tijeka podataka za reprodukciju zaslona 91
Dijagram toka podataka analyticsa 91
Dijagram tijeka podataka analitike transkripcije govora 92
Dijagrami toka podataka za pohranu podataka u oblaku 92
Pohrana u oblaku za CCaaS implementacije 93
Pohrana u oblaku za implementacije ACD koje organizira korisnik 93
Šifriranje snimanja 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Metode snimanja platforme 96
Podržani načini snimanja po platformi 96
Snimanje Sonus pristupnika 100

Uvod

Vodič *za* dizajn i instalaciju Webex WFO pruža pregled strukture i komponenti Webex WFO u oblaku na visokoj razini te 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 razvojni, marketinški, prodajni i drugi zaposlenici u cijeloj organizaciji također bi ga mogli smatrati korisnim.

Lokalizacija i podržani jezici

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

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

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

Komponente Webex WFO dostupne su na ovim jezicima.

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

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

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

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

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

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

Pregled

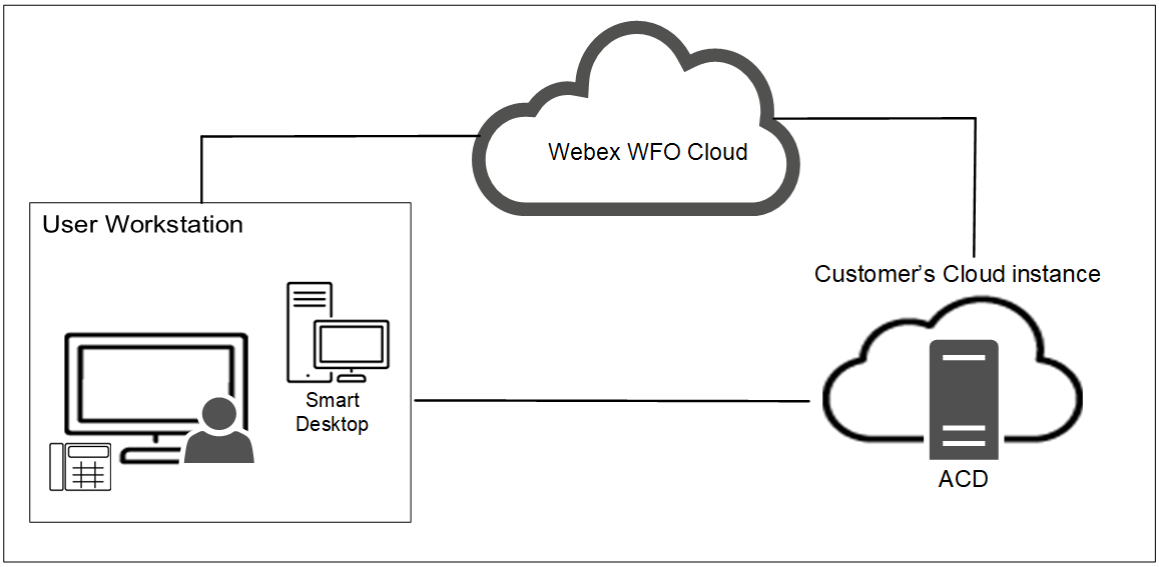
Cijeli Webex WFO Suite nalazi se u oblaku koji pokreću Amazon Web Services i Microsoft Azure. Podaci se kreću između oblaka Webex WFO, radnih stanica korisnika i ACD vaše tvrtke ili ustanove.

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

Informacije koje se nalaze u vodiču za dizajn i instalaciju oblaka Webex WFO primjenjive su na oba modela oblaka, osim ako nije izričito navedeno.

CCaaS model implementacije

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



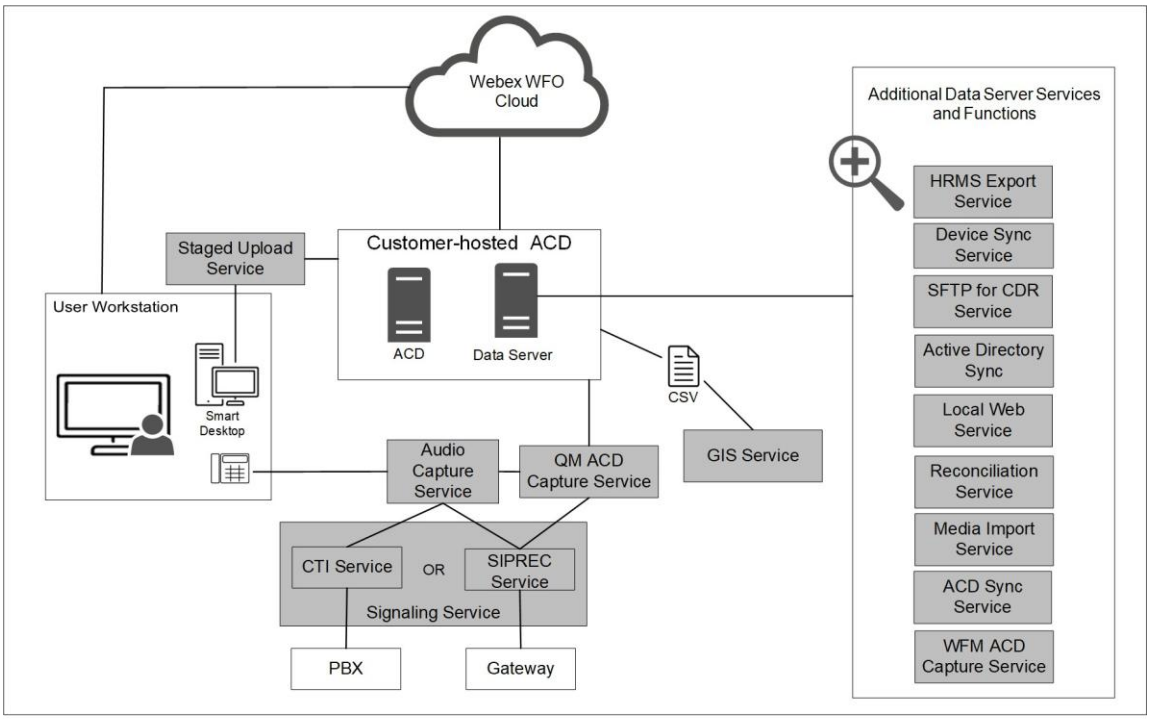
ACD model implementacije koji je presuo korisnik

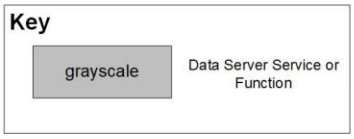
S ACD-ovima koje hostira korisnik, infrastruktura ACD živi na korisničkoj web-lokaciji zajedno s Webex WFO podatkovnim poslužiteljem koji se koristi za prosljeđivanje podataka na ACD koju hostira korisnik i s njega. Podaci Webex WFO

Poslužitelj i ACD koje hostiraju klijenti zatim te podatke prosljeđuju u 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 proizvoda Webex WFO, ali nisu dio
> Proizvod Webex WFO.





Pregled provjere autentičnosti

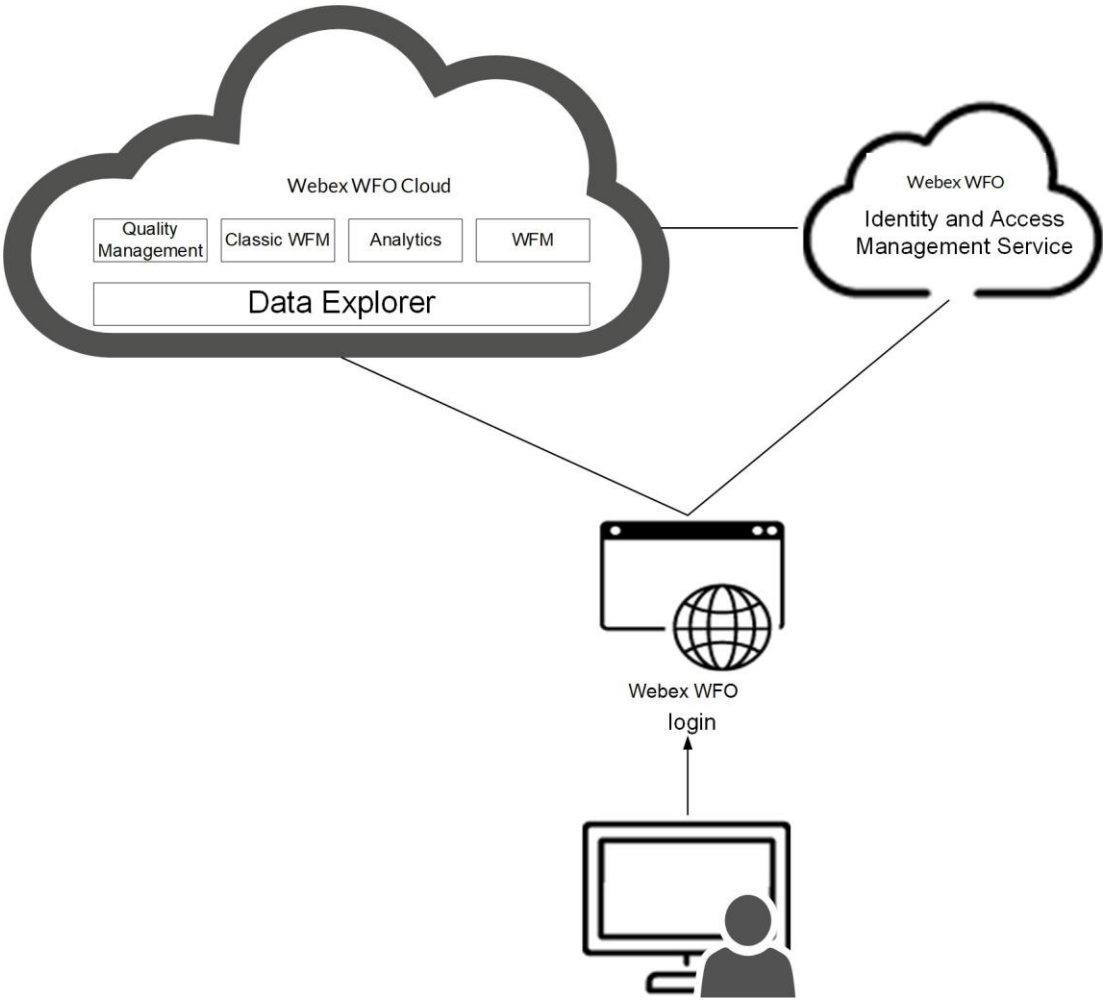
Provjera autentičnosti provjerava identitet svih korisnika koji se povezuju s Webex WFO. Webex WFO omogućuje dvije metode autentifikacije korisnika u sustavu. Te su metode Webex WFO zadana provjera autentičnosti i jedinstvena prijava pomoću jezika za označavanje sigurnosnih potvrda (SAML). Kada se korisnici prijave, prolaze kroz uslugu provjere autentičnosti Webex WFO Identity and Access Management (IAM). Nakon što Cisco provjeri autentičnost korisnika, korisnik može pristupiti svim područjima paketa Webex WFO na temelju njihovih dozvola.

Svim autentificiranjem poznatih korisničkih identiteta upravlja usluga Webex WFO I AM. 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 da bi se prijavio kod davatelja identiteta korisnika.

Tijek procesa provjere autentičnosti

Koraci u postupku provjere autentičnosti

1. Korisnik pristupa Webex WFO. Ako imaju sesiju, prelaze na Webex WFO. Ako ne, preusmjeravaju se na uslugu provjere autentičnosti Webex WFO I AM.
2. Ako korisnik ima sesiju u usluzi provjere autentičnosti Webex WFO I AM, odmah se preusmjerava natrag na Webex WFO gdje Webex WFO uspostavlja sesiju za korisnika.
3. Ako korisnik nije imao sesiju autentifikacije Webex WFO I AM, od njega će se zatražiti da unese svoju adresu e-pošte.
4. Pod pretpostavkom da adresa e-pošte pripada samo jednom korisniku Webex WFO, korisnik je ili preusmjeren na korisnikov IdP putem SAML ili se od korisnika traži da unese svoju lozinku u uslugu provjere autentičnosti Webex WFO I AM, ovisno o tome kako je klijent konfigurirao autentifikacije.
5. Kada korisnik uspješno provjeri autentičnost, od njega će se zatražiti da odabere klijenta ako pripada većem broju korisnika ili se odmah preusmjerava natrag na Webex WFO gdje je sesija stvorena.


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 o izdanju sadrže najnovije informacije o promjenama zahtjeva sustava, kompatibilnosti, ispravcima pogrešaka i novim značajkama. Dostupni su arhivi prošlih bilješki o izdanju.

Preglednicima

Webex WFO se pristupa 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 na 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 minute 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 Za pametnu radnu površinu potreban je .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 Analitiku radne površine putem stranice Upravitelj polja u Webex WFO i radne površine agenta na kojima je instalirana pametna radna površina 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 Webex WFO pomoću Firefoxa, vidjet ćete dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Browser Extension. Odaberite **Dopusti ovu instalaciju** , a zatim kliknite **Nastavi**. Daljnje radnje nisu potrebne.

Omogućivanje dodatka Desktop Analytics u kombinaciji Microsoft Edge Chromium

U pregledniku Edge Chromium idite na dodatak https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf 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 detektirati i snimati zvuk, potrebna je mogućnost otkrivanja i snimanja određenih mrežnih protokola (kao što su SIP, SCCP i RTP). Svaki softver pokrenut na PC-ju koji ometa, preusmjerava ili na drugi način skriva mrežni promet uzrokovat će neispravno funkcioniranje pametne radne površine.

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

Usklađenost s PCI DSS-om

NAPOMENA Webex WFO v10.3 i noviji podržava TLS v1.2 i amortizirala 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 za stolna računala
- Smart Desktop je instaliran i aktiviran na vašem računalu.

Postupci

Omogućite proširenje Desktop Analytics u Firefoxu

Prvi put kada se prijavite na Webex WFO pomoću Firefoxa, vidjet ćete dijaloški okvir koji vas upućuje da instalirate Calabrio Browser Extension. Odaberite **Dopusti ovu instalaciju** i kliknite **Nastavi**. Nije potrebna daljnja radnja.

Omogućite dodatak Desktop Analytics u Microsoft Edge Chromiumu

U Edge Chromiumu idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf i kliknite **Dodaj u Chrome**.

Omogućite dodatak Desktop Analytics u Chromeu

Chromeovo proširenje može se preuzeti ili instalirati putem postavki GPO-a. Preuzmite i instalirajte dodatak Calabrio Analytics, verziju 0.2.0.4. Dodatak se nalazi na:

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

NAPOMENA Ako klik na poveznicu ne funkcionira, kopirajte URL i zalijepite ga u preglednik.

Povezane teme

"Instaliranje Webex WFO Smart Desktopa" u Vodiču za instalaciju Webex WFO

Šifriranje datoteke

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

Pravila o lozinkama

Zahtjevi za složenost lozinke

Lozinke moraju biti u skladu sa sljedećim pravilima.

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

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

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

NAPOMENA Lozinke ne istječu.

Rješenja za kontinuitet poslovanja

Webex WFO pruža visoku dostupnost i redundanciju u cloud implementacijama koristeći dvije metode, geo-replikaciju za Azure dijelove Webex WFO Clouda i zone dostupnosti za AWS dijelove Webex WFO Clouda.

Geo-replikacija

Georeplikacija pruža visoku razinu kontinuiteta poslovanja jer smanjuje vrijeme oporavka i ograničava gubitak podataka povezan s oporavkom u malo vjerojatnom slučaju gubitka cijelog podatkovnog centra. Geografska replikacija replicira potvrđene transakcije iz primarne baze podataka u sekundarnu bazu podataka u drugom podatkovnom centru. Maksimalna količina nedavnih ažuriranja podataka koju usluga gubi prilikom oporavka nakon remetilačkog događaja (kao što je gubitak podatkovnog centra) naziva se ciljna točka 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 koje se nalaze unutar AWS regija su potpuno neovisni podatkovni centri. Zone dostupnosti imaju redundantnu snagu i mrežnu povezivost 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 porta

Zahtjevi za portove za rubne komponente Webex WFO i opcionalne komponente poslužitelja podataka Webex WFO navedeni su u nastavku.

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

Rubne komponente:

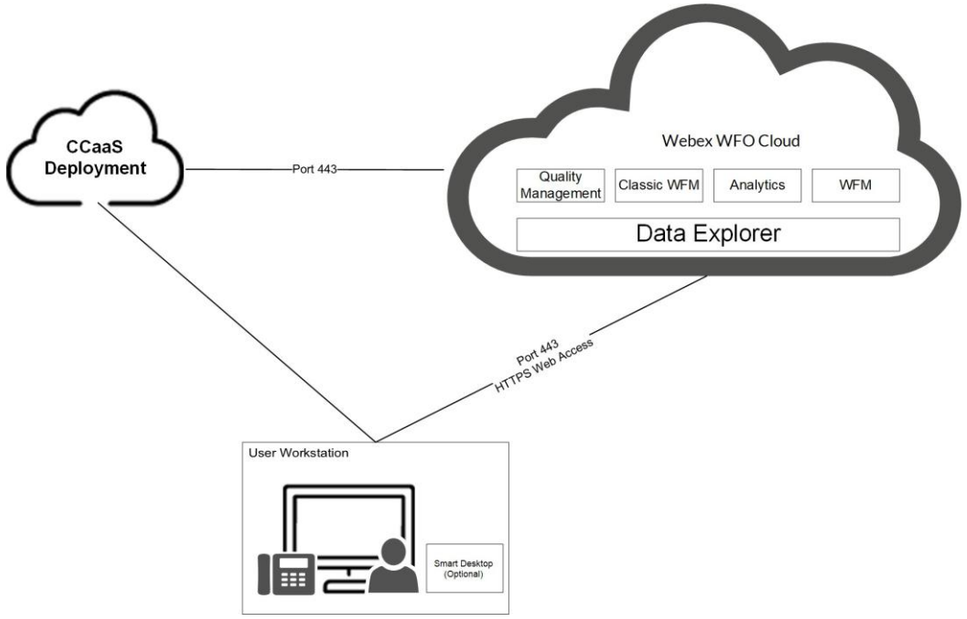
- Pametna radna površina

Komponente podatkovnog poslužitelja:

- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: CCaaS integracije
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: CUCM Mrežno snimanje
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Poslužitelj podataka—ACD Sinkronizacija: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Poslužitelj podataka—GIS
- Podatkovni poslužitelj – snimanje/snimanje
- Data Server—Signalizacija: CTI
- Data Server—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Mrežno snimanje
- Data Server—Signalizacija: SIPREC

CCaaS priključci

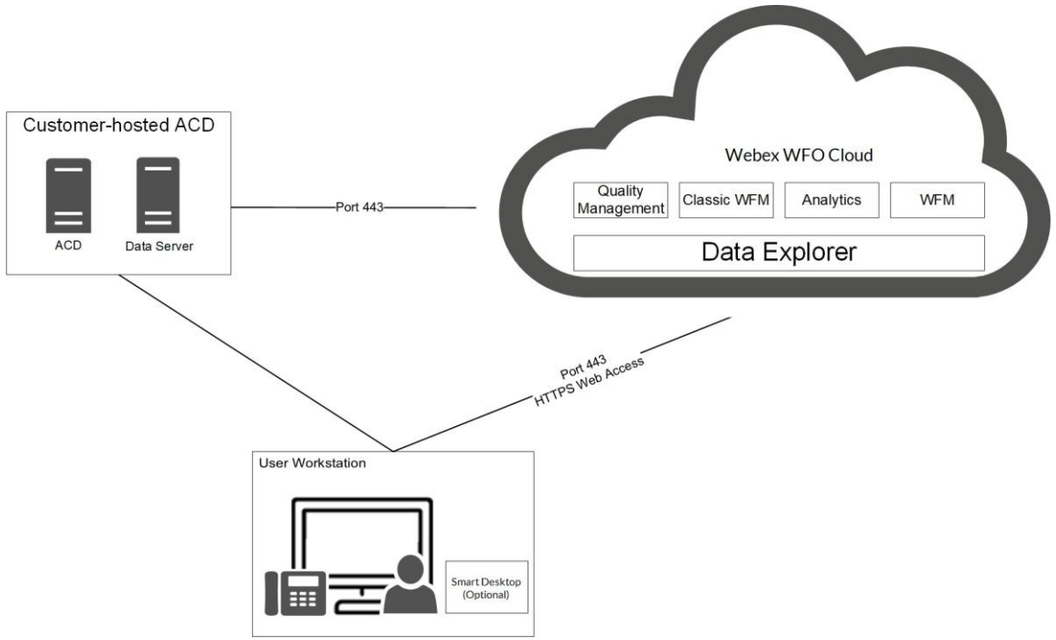
Integracije CCaaS modela implementacije zahtijevaju otvaranje priključka 443. Zahtjevi za Port 80 preusmjeravaju se na 443 kao HTTPS zahtjevi.



Priključci 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. Priključak 1433 omogućuje povezivanje s bazom podataka SQL.



Rubne komponente

Priključak	Korištenje	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 poslužitelja podataka i SDC-a	Pametna radna površina	Podatkovni poslužitelj	

Komponente podatkovnog poslužitelja

Prik	Ko	Izvor	Odredište	Bilješ
Podatkovni poslužitelj – ACD Sinkronizacija: CCaaS integracije				
TCP 443	Komunikacija između CCaaS integracija i sljedećih postavki na podatkovnom poslužitelju: regionalne postavke snimanja poslužitelja podataka ACD, snimanje CTI postavki signalnog poslužitelja i regionalne postavke snimanja podatkovnog poslužitelja ACD	—	—	—
Podatkovni poslužitelj – ACD Sinkronizacija: CUCM Mrežno snimanje				
TCP 22	Komunikacija između konfiguracije SFTP i regionalnih postavki usklađivanja podatkovnog poslužitelja na podatkovnom poslužitelju i usluge naplate CUCM	SFTP, Podatkovni poslužitelj	CUCM usluga naplate	—
TCP 8443	Komunikacija između postavki sinkronizacije CUCM AXL i regionalnog podatkovnog poslužitelja ACD na podatkovnom poslužitelju	Podatkovni poslužitelj	CUCM AXL	—
Podatkovni poslužitelj – ACD sinkronizacija: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između baze podataka Cisco Unified CCE AW SQL Server i regionalnih podatkovnih poslužitelja ACD Postavke sinkronizacije na podatkovnom poslužitelju	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE AWDB SQL Baza podataka poslužitelja	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između baze podataka Cisco Unified CCE HDS SQL Server i regionalnih postavki usklađivanja podatkovnog poslužitelja	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
	i regionalne postavke snimanja podataka ACD poslužitelja podataka Poslužitelj		Baza podataka poslužitelja	
TCP 42027	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCE CTI (bočna a) i snimanje CTI postavki signalnog poslužitelja na podacima Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified Usluga CCE CTI (strana A)	Zadana strana A ako koristite PG1. Portovi će razlikuju se ovisno o tome koji PG koristite. Priključak poslužitelja CTI konfiguriran u Konfiguracija Unified CCE ACD.
TCP 43027	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCE CTI (Bočna b) i snimanje CTI postavki signalnog poslužitelja na podacima Poslužitelj	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified Usluga CCE CTI (strana B)	Zadana strana B ako koristite PG1. Portovi će razlikuju se ovisno o tome koji PG koristite. Priključak poslužitelja CTI konfiguriran u Konfiguracija Unified CCE ACD.
Data Server—ACD Sync: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikacija između Unified CCX Informix baze podataka i Regionalne postavke sinkronizacije poslužitelja ACD i regionalne Postavke snimanja ACD podatkovnog poslužitelja	Podatkovni poslužitelj	Unified CCX Informix baza podataka	—
TCP 12028	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCX CTI (bočna a) i snimanje CTI postavki signalnog poslužitelja 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. Poslužitelj CTI Priključak konfiguriran u Unified CCX

				Konfiguracija ACD.
TCP 12028	Komunikacija između usluge Cisco Unified CCX CTI (Bočna	Podatkovni poslužitelj	Cisco Unified	Zadana strana B. Ovo je RMCM

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
	b) i snimanje CTI postavki signalnog poslužitelja na podatkovnom poslužitelju		CCX CTI servis (strana B)	TCP priključak konfiguriran u parametrima sustava Unified CCX. Priključak poslužitelja CTI 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	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
		klijentima		
TCP 52103	Hazelcast	Partner signalnog poslužitelja	Signalni poslužitelj	—
Data Server—Signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Mrežno snimanje				
TCP 2748	JTAPI signalizacija	Signalni poslužitelj	Ujedinjen CM izdavači i pretplatnici	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija od Unified CM	Bilo koji Unified CM Publisher 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 Publisher 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	Veža	Signalni poslužitelj	—

Priključak	Korištenje	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 zadano **mjesto** za pohranu medija je mjesto za mrežnu pohranu i pohranu medija velike brzine. Potrebno je daljnje djelovanje kako bi se odvojila brza mrežna pohrana i pohrana medija na različite lokacije. Mrežna i medijska mjesta za pohranu sadržaja drastično su
> Različite karakteristike izvedbe. Zbog toga se ne preporučuje odabir obje mogućnosti kao zadanog mjesta za pohranu jer to može dovesti do problema s performansama.

Konfiguriranje zasebnih mrežnih i medijskih mjesta za pohranu

1. Prije stvaranja klijenta idite na portal administratora sustava > upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > mjesto pohrane.
2. Kliknite Stvorite **novo mjesto** za pohranu.
3. Da biste stvorili mjesto mrežne pohrane velike brzine, unesite jedinstveni naziv u **polje Naziv** .
4. Na padajućem popisu Vrsta odaberite **Mreža (trenutni pristup)**.
5. U odjeljku **Zadano** potvrdite okvir **Mreža** .

6. Konfigurirajte preostala **polja konfiguracije** mrežne spremišta.
7. Kliknite **Spremi**.
8. Da biste stvorili mjesto za pohranu medija, vratite se na upravljanje aplikacijama > mjesto pohrane.
9. Kliknite Stvorite **novo mjesto** za pohranu.
10. Da biste stvorili mjesto za pohranu medija, unesite jedinstveni naziv u **polje Naziv** .
11. Na padajućem popisu **Vrsta unaprijed je odabrana mreža (trenutni pristup).**
12. U odjeljku **Zadano** potvrdite okvir **Medijski** sadržaj.
13. Konfigurirajte preostala **polja konfiguracije** mrežne spremišta.
14. Kliknite **Spremi**.

NAJBOLJA PRAKSA Nakon konfiguriranja novih mjesta za pohranu na mreži i medijima izbrišite početno **zadano mjesto** za pohranu medijskih sadržaja.

Konfiguriranje spremišta klijenta

Provedite ovaj postupak prilikom stvaranja novog klijenta s portala administratora sustava.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > administraciju klijenta > klijente.
2. U odjeljku Mjesto pohrane pronađite zadano mjesto mrežne pohrane velike brzine i potvrdite **okvir Dostupno** .
3. Pronađite zadano mjesto za pohranu medija i potvrdite okvir **Dostupno** i **Zadano** .
4. Kliknite **Spremi**.
5. Da biste provjerili valjanost, prijavite se na klijent i idite na Upravljanje aplikacijama > konfiguraciji sustava > profilima za pohranu.
6. **Kliknite padajući popis Mjesto** pohrane. Mrežna i medijska mjesta za pohranu pojavljuju se na padajućem popisu.

   NAPOMENA Nemojte odabrati Mrežnu pohranu za profil za pohranu.

Razine pohrane

Postoje tri razine pohrane podataka za kontakt:

- Amazon S3 (Neposredni pristup) — 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 zakazivanje. Stope odaziva na korisničke zahtjeve mogu biti

Gotovo neposredno u sekundama, ali se može neznatno razlikovati ovisno o količini podataka ili vrsti podataka koji se traže.

- Amazon S3 Shared (Neposredni pristup) - Slično razini pohrane Amazon S3, osim što više stanara pohranjuje svoje podatke unutar iste kante za pohranu Amazon S3 u mapu specifičnu za stanara.
- Mreža (trenutni pristup) – Mrežna pohrana (performanse) upotrebljava se za medijski sadržaj koji pokreću korisnici, Analytics i Datamart sadržaj. Ovo je mreža prostora za pohranu (SAN) ili datotečni poslužitelj. Pruža gotovo trenutnu stopu odgovora na zahtjeve korisnika. Ti su podaci rezidentni za vremensko razdoblje definirano tijekom rada, nakon čega se pročišćavaju. Po želji, administratori mogu odrediti mjesto postupnog prijenosa koje sadrži podatke prije nego što ih prenesu na dugoročno mjesto za pohranu podataka u stvarnom vremenu.

Također možete odabrati da treća strana pohrani vaše podatke nakon što dođe do kraja razdoblja zadržavanja. Nakon što se podaci pohrane, čiste se od Webex WFO. Kada dohvaćate pohranjene podatke, morate koristiti aplikacije koje nisu Webex WFO da biste ih pregledali.

- Klijenti - Upotrijebite odjeljak Mjesto pohrane klijenta na stranici Klijenti da biste dodijelili i definirali mjesto pohrane za svakog klijenta.

Ponude za pohranu

Webex WFO Oblak koristi inteligentno slojevitost za pohranu s jednom cijenom po GB mjesečno za vašu ukupnu potrošnju. Nove datoteke i datoteke kojima je nedavno pristupljeno dostupne su odmah. Starije datoteke kojima se nedavno nije pristupalo dohvaćaju se s nešto sporijeg sloja za pohranu na koji su možda premještene. Dohvaćanje starijih datoteka obično traje samo nekoliko sekundi.

Skupni uvoz i izvoz podataka

Ova tema opisuje metode za uvoz podataka u Webex WFO i izvoz podataka iz baze podataka Webex WFO.

Skupni uvoz i izvoz podataka putem Webex WFO

Webex WFO vam omogućuje uvoz i izvoz nekoliko vrsta podataka. U nastavku je opisano koji se podaci mogu uvoziti i izvoziti te kako se mogu uvoziti i izvoziti. Datoteke podataka koje se uvoze ili izvoze su u formatu CSV. Sljedeće vrste podataka mogu se uvoziti i izvoziti:

- Globalno možete uvoziti i izvoziti korisnike, timove i grupe.
- U Analyticsu možete uvoziti i izvoziti fraze i aplikacije.
- U Upravljanju kvalitetom možete uvoziti i izvoziti obrasce za evaluaciju te izvoziti kontaktne podatke.

BILJEŠKA Skupni izvoz kontakata iz korijenskih zapisa nije podržan.

API-ji za uvoz i izvoz

Ovi API-ji pružaju REST-slične krajnje točke za uvoz i izvoz podataka:

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

Pogledajte *Webex WFO API Vodič za referencu* za više informacija.

Skupni izvoz kontakata

Podatke za više kontakata možete izvesti pomoću opcije Skupni izvoz kontakata na padajućem popisu opcija stranice Interakcije. Izvezene datoteke pohranjuju se u odgovarajuće imenovane mape na vanjskoj lokaciji za pohranu. Vanjska pohrana može se konfigurirati tako da omogućuje trenutni ili trenutni pristup. Za više informacija o vanjskoj pohrani pogledajte "Konfiguriranje profila pohrane" u korisničkom priručniku Webex WFO.

BILJEŠKA Kontakti i metapodaci izvoze se kao CSV datoteke.

Zakazivanje ponavljajućeg skupnog izvoza kontakata

1. Na stranici Interakcije stvorite i spremite skup filtara.

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurirati sve filtere koje dodajete u svoj skup filtera. Ako ne konfigurirate sve filtere u potpunosti, masovni izvoz kontakata neće uspjeti.

   PRIMJER Dodajete **Prediktivni Net Promoter Score** filter u vaš skup filtera. Vi birate **Jednako** od **Operater** padajući popis, ali nemojte unositi broj u **Postići** polje. Nepotpuna konfiguracija ovog filtra uzrokovat će neuspjeh masovnog izvoza kontakata.

2. Kliknite na **Opcije popisa** ikonu, a zatim kliknite **Skupni izvoz kontakata** .
3. Kliknite na **Novi izvoz** Tab.
4. Konfigurirajte izvoz kako je definirano u dolje opisanim poljima.

   Izvoz naziva — Unesite naziv za datoteku za masovni izvoz kontakata.

   Spremljeno pretraživanje — Odaberite spremljeni skup filtera.

   Mjesto pohrane — Odaberite vanjsku lokaciju za pohranu na koju želite izvesti kontakte.

   Vrsta audio/zaslonske datoteke — Odaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/video formati** — Odaberite format datoteke u kojem treba izvesti audio/video medij. Dostupno samo za kontakte sa snimkama zvuka i zaslona.
   - **Samo audio formati** — Odaberite format datoteke u kojem treba izvesti samo audio medij. Dostupno samo za kontakte sa audio snimkama.
   - **Ništa** — Odaberite **Samo transkripcije** za izvoz samo transkripcija.

   Izlazni format transkripta — Odaberite format datoteke u kojem želite izvesti podatke transkripcije usluge Analytics: JSON ili XML. Ako odaberete **Ništa**, Webex WFO ne izvozi nikakve podatke transkripcije iz Analyticsa. Odaberite **Ništa** izvoziti 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 tim danima kada će Webex WFO izvesti kontakte.

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

6. Klik **Stvoriti** .

Kada kreirate planirani skupni izvoz kontakata, Webex WFO sprema izvoz. Za uređivanje izvoza kliknite na **Izvoz spremljenih kontakata** Tab i odaberite izvoz iz **Naziv spremljene izvozne datoteke** padajući popis.

> **BILJEŠKA** Prvi planirani izvoz (tjedni ili mjesečni) mora se dogoditi nakon sljedećeg planiranog pokretanja zadatka App Dynamic Refresher. U suprotnom, prvi planirani izvoz se neće dogoditi,
> Iako će budući izvoz. Zadano je da se zadatak Dinamičkog osvježivača aplikacije pokreće svakih petnaest minuta. Obratite se administratoru sustava kako biste provjerili ovaj raspored.

Odmah izvezi kontakte

1. Na stranici Interakcije stvorite i spremite skup filtara.

   > **VAŽNO** Morate u potpunosti konfigurirati sve filtere koje dodajete u svoj skup filtera. Ako ne konfigurirate sve filtere u potpunosti, izvoz skupnog konteksta neće uspjeti.

   > **PRIMJER** Dodajete filtar **Predictive Net Promoter Score** u svoj skup filtara. Odabrali ste **Jednako** s padajućeg popisa **Operator** , ali niste unijeli broj u polje **Rezultat** . Nepotpuna konfiguracija ovog filtra uzrokovat će neuspjeh masovnog izvoza kontakata.

2. Kliknite ikonu **Opcije popisa** , a zatim kliknite **Skupni izvoz kontakata**.
3. Kliknite na **Novi izvoz** Tab.
4. Konfigurirajte izvoz kako je opisano u nastavku.

   Naziv izvoza — Unesite naziv za datoteku za masovni izvoz kontakata.

   Spremljeno pretraživanje — Odaberite spremljeni skup filtara.

   Mjesto pohrane — Odaberite vanjsku lokaciju pohrane na koju želite izvesti kontakte.

   Vrsta audio/zaslonske datoteke — Odaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Formati zvuka/videa** — Odaberite format datoteke u kojem treba izvesti audio/video medij. Dostupno samo za kontakte sa snimkama zvuka i zaslona.
   - **Samo audio formati**—Odaberite format datoteke u kojem treba izvesti samo audio medijski sadržaj. Dostupno samo za kontakte sa audio snimkama.
   - **Ništa** — Odaberite **Samo transkripcije** za izvoz samo transkripcija.

Izlazni format transkripta — Odaberite format datoteke u kojem želite izvesti podatke transkripcije usluge Analytics: JSON ili XML. Ako odaberete **Ništa**, Webex WFO ne izvozi nikakve podatke transkripcije iz Analyticsa. Odaberite **Ništa** za izvoz samo datoteke CSV s metapodacima.

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

Zahtjevi za licenciranje za masovni izvoz kontakata

Cisco zahtijeva odabir vrste licence za skupni izvoz kontakata.

- **Standardna licenca**—Izvoz do 1000 kontakata dnevno putem korisničkog sučelja.
- **Licenca za performanse**—Izvoz kontakata u skupnom obliku konfiguriranjem više zadataka izvoza kontakata periodično tijekom svakog dana.

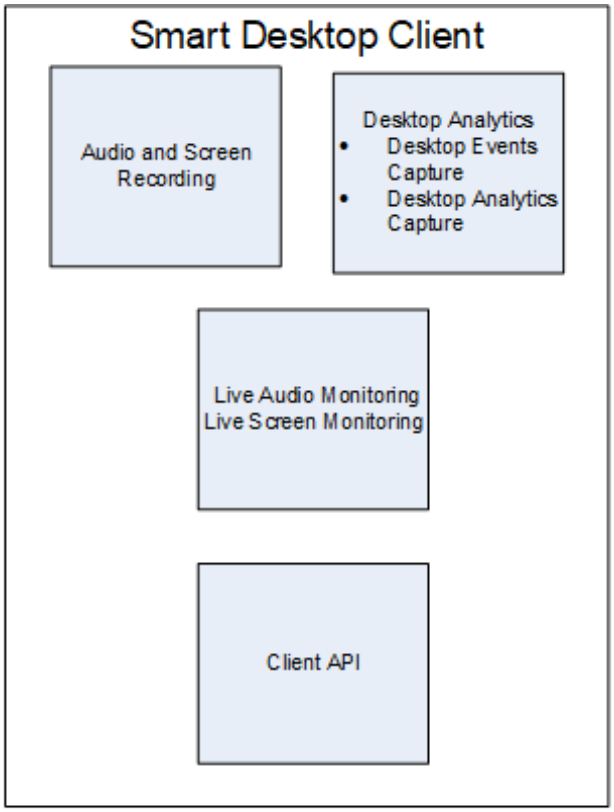
NAPOMENA Prema zadanim postavkama, svaka serija izvoza ograničena je na 10 000 po poslu, s maksimalnim ukupnim brojem kontakata dnevno od 40 000 s licencom Performance. Ako postoji potreba za povećanjem ovih
Ograničenja, obratite se stručnim službama Cisco ili službi za podršku Cisco.

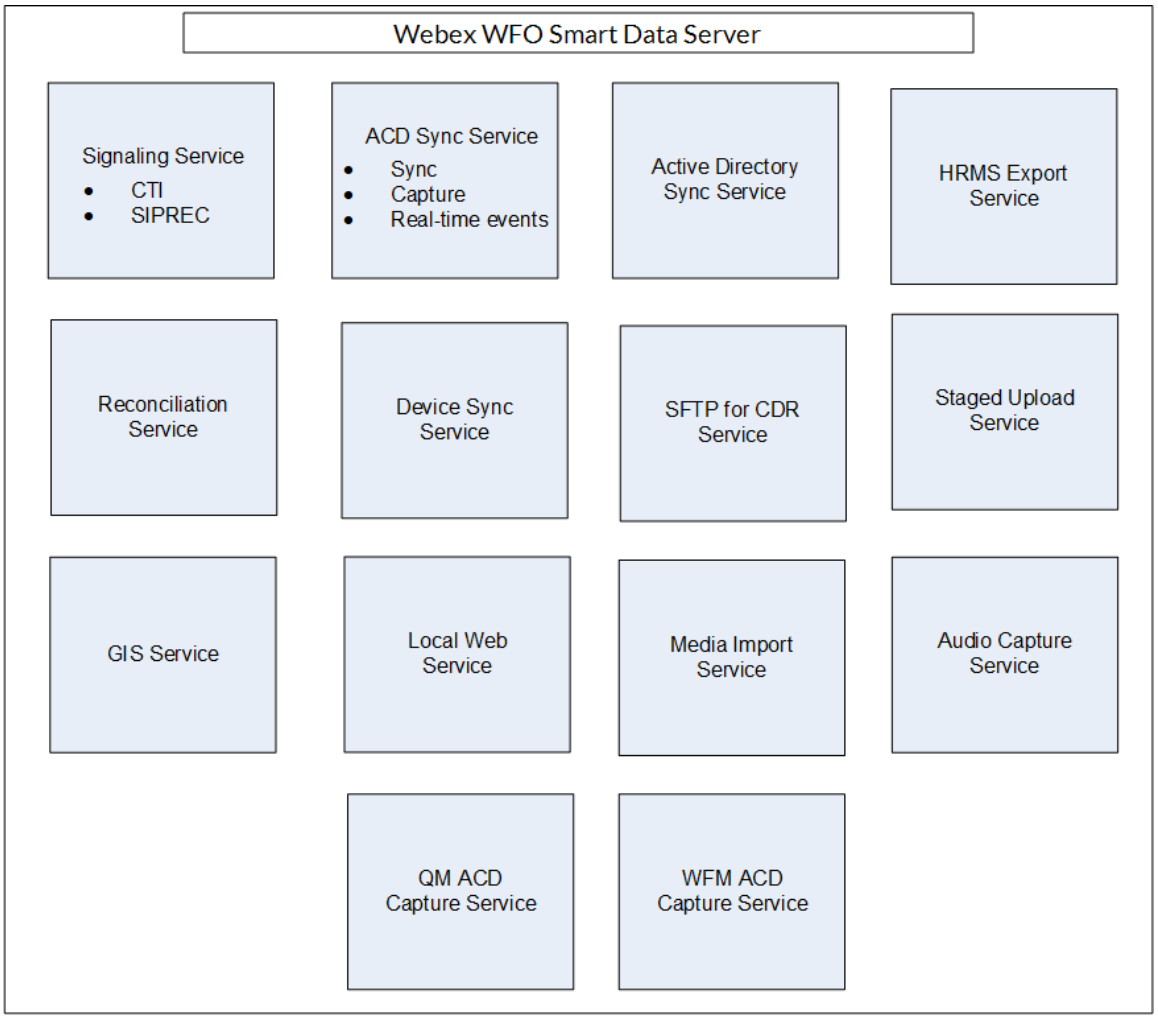
Pohranjivanje i pristup skupnim datotekama kontakata

Webex WFO izvozi i pohranjuje skupne datoteke kontakata u mapu Izvozi na lokaciji vanjske pohrane koju konfigurirate (pogledajte Upravljanje aplikacijama > Globalno > Konfiguracija sustava > Vanjska pohrana).

Rubne komponente

Rubne komponente Webex WFO sastoje se od klijenta Smart Desktop Webex WFO. Webex WFO Pametna radna površina omogućuje vam pregled statusa agenta, slušanje poziva i pregled zaslona agenta u stvarnom vremenu. Webex WFO Poslužitelj podataka je opcionalna komponenta ovisno o vašem modelu integracije s oblakom.





Webex WFO Poslužitelj podataka

Poslužitelj podataka Webex WFO odgovoran je za funkcije kao što su sinkronizacija ACD i postupni prijenosi. Administrator zakupnika može instalirati Data Server za jednog zakupnika ili administrator sustava može instalirati osnovni Data Server i konfigurirati ga kao dijeljeni Data Server za više zakupnika.

NAPOMENA Ako se podatkovni poslužitelj mora spojiti putem web proxyja, sve Webex WFO usluge koje se na njemu izvode moraju se pokretati kao Windows računi za prijavu s postavkama proxyja. Prilikom konfiguriranja podatkovnog poslužitelja s

Proxy poslužitelj, usluga Poslužitelj podataka mora biti konfigurirana za pokretanje kao lokalni administrator. Webex WFO ne podržava korištenje PAC skripti za spajanje na internet.

Usluge instalirane sa softverom Data Server su sljedeće.

- CTI Signalna usluga
- Poslužitelj podataka
- Web usluge podatkovnog poslužitelja
- Usluga snimanja mreže
- SIPREC usluga

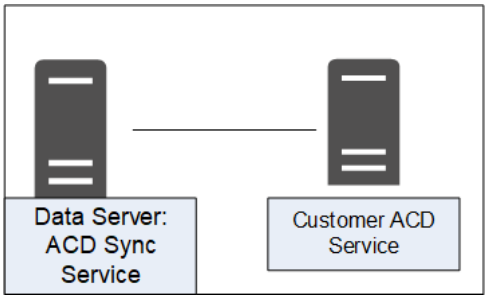
U Webex WFO, sljedeće su funkcije Poslužitelja podataka, njihovi opisi i usluga s kojom su usklađene.

- Regionalni podatkovni poslužitelj ACD Postavke sinkronizacije — Koristi se za sinkronizaciju korisničkih i timskih podataka s podržanog ACD (Webex WFO podatkovnog poslužitelja).
- Postavke poslužitelja za snimanje snimanja — Koristi se za okruženja snimanja zvuka na rubnim poslužiteljima ili pristupnicima (SBC). Primarna signalizacijska usluga (CTI ili SIPREC) dodjeljuje pozive poslužiteljima za snimanje u kružnom algoritmu (Webex WFO Usluga snimanja mreže).
- Lokacija GIS datoteke regionalnog podatkovnog poslužitelja — Koristi se za uvoz metapodataka vanjskih kontakata iz datoteke CSV u Webex WFO (poslužitelj podataka Webex WFO).
- Postavke SIPREC signalnog poslužitelja za snimanje — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje metapodataka za snimke poziva. SIPREC signalizacijska usluga koristi se za okruženja snimanja na rubnom pristupniku (kontroler granice sesije) (Webex WFO SIPREC usluga).
- Postavke signalnog poslužitelja za snimanje CTI — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje metapodataka za snimke poziva. Za okruženja snimanja na rubnim poslužiteljima koristi se signalna usluga CTI (signalna usluga Webex WFO CTI).
- Postavke postupnog prijenosa regionalnog podatkovnog poslužitelja — Koristi se za lokalno prikupljanje kontaktnih podataka od korisnika Smart Desktopa i periodično učitavanje datoteka na komponente Webex WFO u oblaku (Webex WFO podatkovni poslužitelj).
- Regionalni poslužitelj podataka ACD Postavke snimanja — Koristi se za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih putem pristupnika (Webex WFO poslužitelj podataka).
- Postavke događaja u stvarnom vremenu regionalnog podatkovnog poslužitelja – koriste se za bilježenje povijesnih i podataka u stvarnom vremenu ACD za metapodatke WFM i ACD za prilaganje kontaktima poziva kao prilagođeni metapodaci (poslužitelj podataka Webex WFO).
- Postavke usklađivanja regionalnog podatkovnog poslužitelja — Usklađivanje je proces koji povezuje snimke korijenskog pristupnika, koje imaju ograničene podatke o pozivima, s dodatnim podacima o pozivima koji uključuju povezanost s ispravnim agentom (Webex WFO podatkovni poslužitelj).

- Active Directory Sinkronizacija — Omogućuje Webex WFO usklađivanje i sinkronizaciju korisnika Webex WFO s korisnicima Active Directory (poslužitelj podataka Webex WFO).
- Postavke sinkronizacije uređaja podatkovnog poslužitelja — Omogućuje vam sinkronizaciju uređaja putem podatkovnog poslužitelja. Ti se uređaji zatim mogu povezati s korisnicima, grupama snimanja i vrstama snimanja pomoću stranice Povezivanje uređaja u Upravljanju aplikacijama (Webex WFO poslužitelj podataka).
- Postavke lokalne web usluge — Omogućuje integraciju API na ovom podatkovnom poslužitelju. Ako je omogućeno, imate mogućnost omogućiti sljedeće:
  - Cisco IP Phone Kontrole usluga — Omogućuje kontrole snimanja omogućene od strane Cisco uređaja s podržanih Cisco uređaja.
  - Pojednostavljene kontrole snimanja API — Omogućuje vam korištenje izvorne autentifikacije podatkovnog poslužitelja za Cisco kontrole snimanja.
- Konfiguracija HRMS-a — Omogućuje poslužitelju podataka izvoz podataka u sustav za upravljanje ljudskim resursima (HRMS) (Webex WFO poslužitelj podataka).
- SFTP Konfiguracija — Omogućuje vam konfiguriranje vašeg SFTP poslužitelja (Webex WFO poslužitelja podataka).
- Postavke poslužitelja za uvoz medija — Omogućuje uvoz datoteka snimanja s vanjske lokacije (Webex WFO poslužitelj podataka).

Webex Usluga sinkronizacije WFOACD-a

Usluga sinkronizacije ACD koristi se za sinkronizaciju korisničkih i timskih podataka iz podržanog ACD. Proces sinkronizacije pokreće se svakih deset minuta kako bi se ažurirale sve promjene napravljene u ACD u Webex WFO.



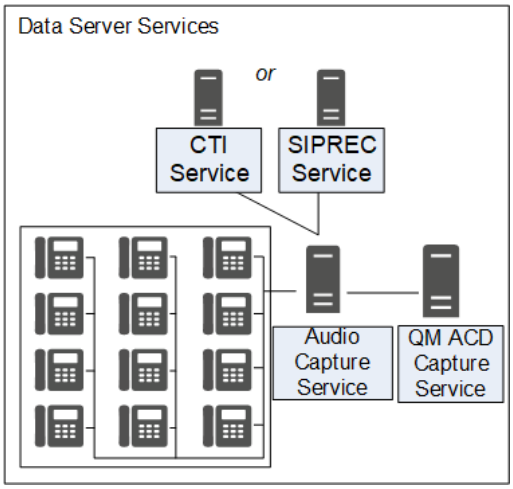
ACD Povezivanje usluge sinkronizacije

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s uslugom sinkronizacije ACD:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
Usluga za najmoprimce ACD	Ažuriranja informacija o agentu ili timu ACD

Webex WFO Usluga snimanja zvuka

Webex WFO koristi uslugu snimanja zvuka za okruženja snimanja zvuka na rubnim poslužiteljima ili pristupnicima (SBC). Može se dodijeliti klasterima. Primarna signalizacijska usluga (CTI ili SIPREC) dodjeljuje pozive poslužiteljima za snimanje u kružnom algoritmu. Usluge snimanja zvuka mogu se konfigurirati kao aktivne/aktivne ili aktivne/u stanju pripravnosti.



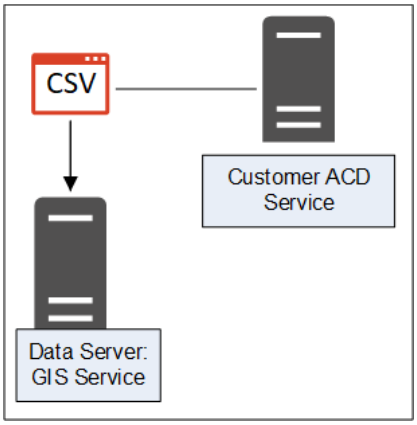
Povezivanje usluge snimanja zvuka

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s uslugom snimanja zvuka:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
CTI usluga	Prima signale za snimanje zvuka
SIPREC usluga	Prima signale za snimanje zvuka

Webex WFO GIS usluga

Pomoću usluge Generic Interface Service (GIS) uvezite metapodatke vanjskih kontakata iz datoteke .CSV u Webex WFO.



Povezivanje GIS usluga

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s GIS uslugom:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
Usluga za najmoprimce ACD	Ažuriranja informacija o agentu ili timu ACD
Vanjska datoteka .CSV	Vanjski izvor ravnih datoteka za ažuriranja informacija o agentima ili timu. Može biti jedna ili više datoteka.

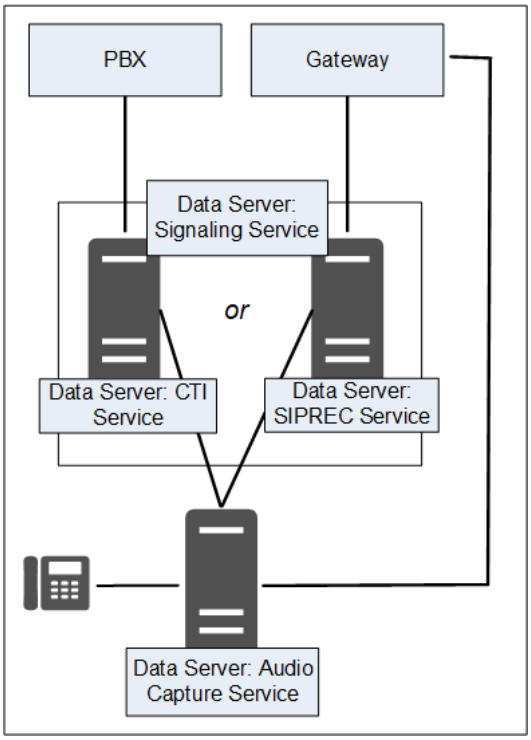
Webex WFO Usluga signalizacije

Vaša signalna usluga može biti CTI ili SIPREC:

- Usluga signalizacije CTI koristi se za okruženja snimanja na rubnim poslužiteljima, za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te za bilježenje metapodataka CTI za snimke poziva.
- SIPREC signalizacijska usluga koristi se za okruženja snimanja na rubnim pristupnicima (SBC) za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja te snimanje SIPREC metapodataka za snimke poziva.

Možete konfigurirati usluge CTI ili SIPREC za redundanciju.

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



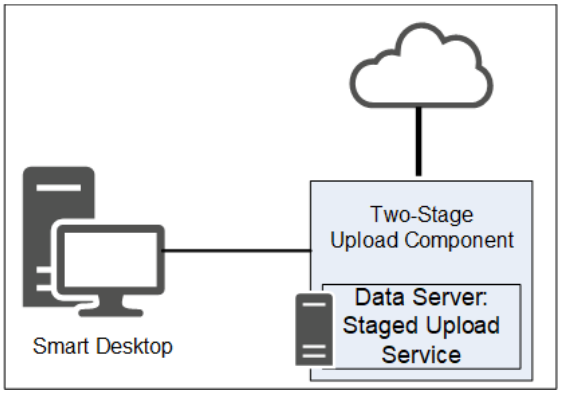
Povezivanje signalne usluge

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost sa uslugom signalizacije:

Vrsta	Poveži se s uslugom
CTI	PBX usluga
	Usluga snimanja zvuka
SIPREC	Usluga Gateway/SBC
	Usluga snimanja zvuka
	QM ACD Usluga snimanja

Webex WFO Usluga postupnog prijenosa

Usluga postupnog prijenosa Webex WFO lokalno prikuplja podatke o kontaktima od korisnika Smart Desktop Clienta i periodički prenosi datoteke na komponente Webex WFO u oblaku.



Komponenta za prijenos u dvije faze

Komponenta Dvofaznog prijenosa omogućuje vam periodično slanje podataka s podatkovnog poslužitelja na ključne komponente Webex WFO.

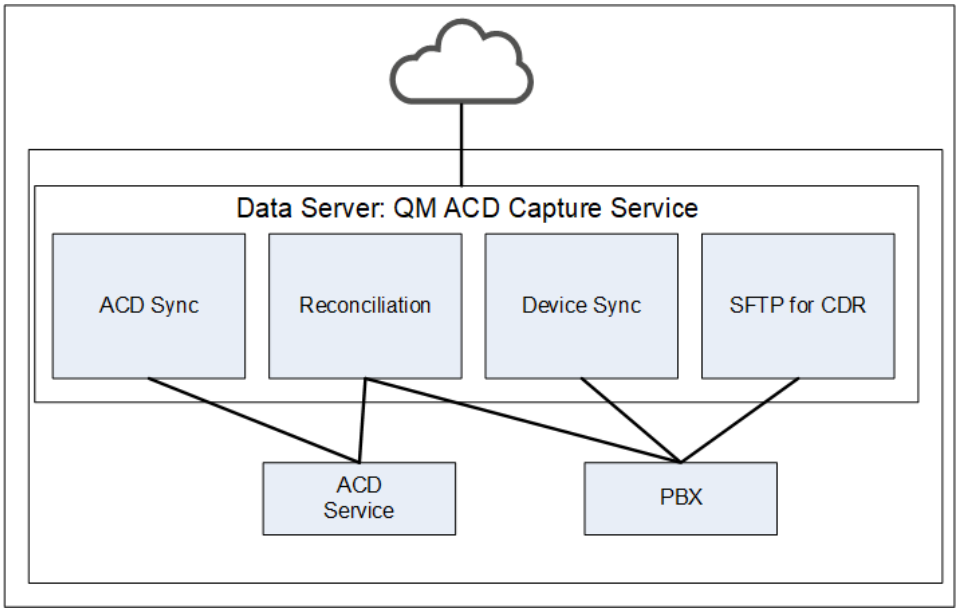
Povezivanje usluge postupnog prijenosa

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s uslugom postupnog prijenosa:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
Usluga za najmoprimce ACD	Ažuriranja informacija o agentu ili timu ACD

Webex WFO QM ACD Usluga snimanja

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



QM ACD Komponente usluge snimanja

Usluga snimanja QM ACD sastoji se od četiri komponente:

- QM ACD Komponenta povijesnog snimanja
- QM ACD Komponenta za snimanje u stvarnom vremenu
- QM Komponenta za snimanje GIS-a

QM ACD Komponenta povijesnog snimanja

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

QM ACD Komponenta za snimanje u stvarnom vremenu

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

QM Komponenta GIS snimanja

Komponenta GIS Capture QM uvozi vanjske metapodatke kontakta QM.

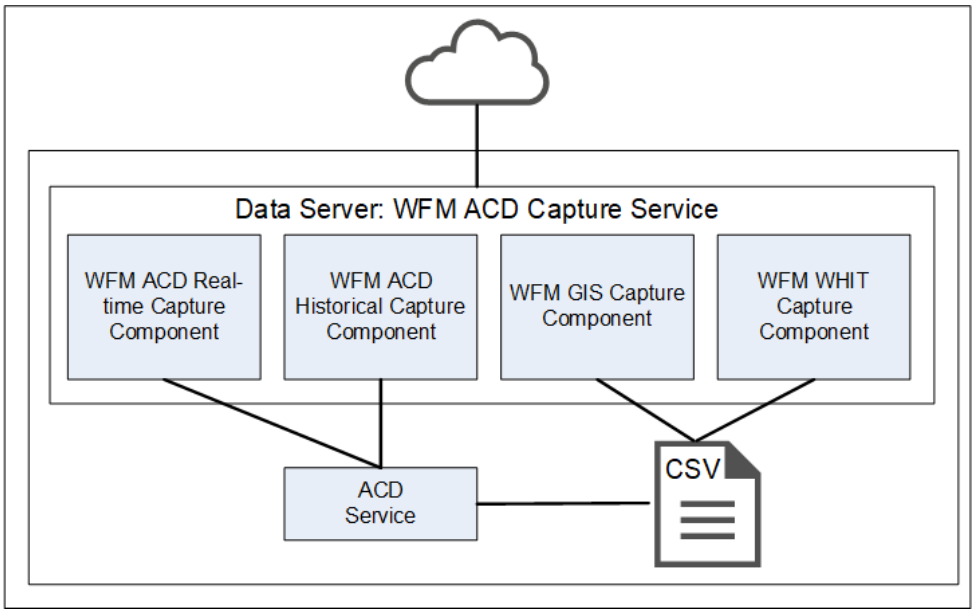
QM ACD Povezivanje usluge snimanja

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s uslugom snimanja QM ACD:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
ACD usluga stanara	Ažuriranja informacija o agentu ili timu ACD

Webex WFO WFM ACD Usluga snimanja

Usluga snimanja Webex WFO WFM ACD bilježi povijesne i podatke u stvarnom vremenu ACD za metapodatke WFM i ACD kako bi se priložila kontaktima poziva kao prilagođeni metapodaci.



WFM ACD Komponente usluge snimanja

Usluga snimanja WFM ACD sastoji se od četiri komponente:

- WFM ACD Komponenta povijesnog snimanja
- WFM ACD Komponenta za snimanje u stvarnom vremenu
- WFM Komponenta za snimanje GIS-a
- WFM BIJELA komponenta za snimanje

WFM ACD Komponenta povijesnog snimanja

Komponenta WFM ACD Historical Capture bilježi povijesne i podatke u stvarnom vremenu ACD za WFM, kao i metapodatke ACD za prilaganje kontaktima poziva kao prilagođene metapodatke.

WFM ACD Komponenta za snimanje u stvarnom vremenu

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

WFM Komponenta GIS snimanja

Komponenta GIS snimanja WFM prikuplja podatke ACD iz neizravnih ACD-ova.

WFM BIJELA komponenta za snimanje

Komponenta WFM WHIT Capture omogućuje vam uvoz povijesnih podataka ACD.

WFM ACD Povezivanje usluge snimanja

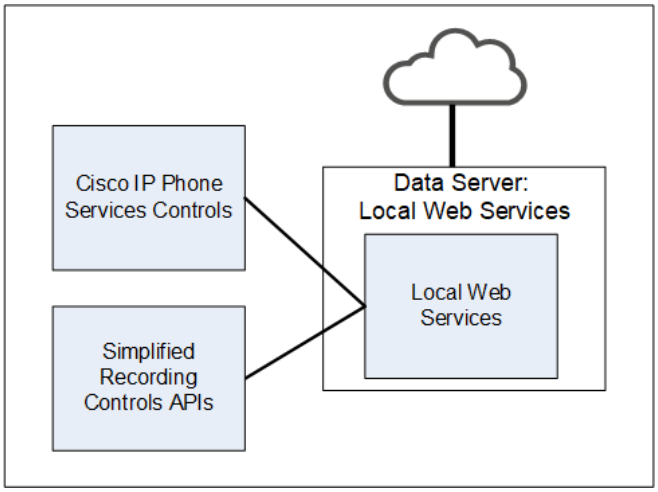
Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s uslugom snimanja WFM ACD:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
Usluga za najmoprimce ACD	Ažuriranja informacija o agentu ili timu ACD

Webex WFO Usluga lokalnih web usluga

Usluga Webex WFO Lokalni web servisi podatkovnog poslužitelja omogućuje kontrole snimanja i izvornu autentifikaciju podatkovnog poslužitelja.

BILJEŠKA Usluga Lokalni web servisi nije podržana kod implementacija CCaaS dobavljača.



Komponente servisa lokalnih web servisa

Usluga Lokalnih web servisa sastoji se od dvije komponente:

- Cisco IP Phone Komponenta Kontrole usluga
- Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta

Cisco IP Phone Komponenta Kontrole usluga

Komponenta Kontrole usluga Cisco IP Phone omogućuje kontrole snimanja Cisco s podržanih uređaja Cisco.

Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta

Komponenta Pojednostavljene kontrole snimanja API omogućuje korištenje izvorne autentifikacije podatkovnog poslužitelja za kontrole snimanja Cisco.

Povezivanje usluga lokalnih web servisa

Sljedeća tablica navodi osnovnu povezivost s uslugom Lokalni web servisi:

Poveži se s uslugom	Ulazi/Izlazi
Pojednostavljene kontrole snimanja API	Autentifikacija podatkovnog poslužitelja za kontrole snimanja Cisco
Cisco IP Phone Kontrole usluga	Omogućuje izvornu autentifikaciju podatkovnog poslužitelja za kontrole snimanja Cisco

Instaliranje podatkovnog poslužitelja

Administrator zakupnika može instalirati Poslužitelj podataka za jednog zakupnika ili administrator sustava može instalirati Osnovni poslužitelj podataka i konfigurirati ga kao dijeljeni poslužitelj podataka za više zakupnika. Nakon što instalirate Webex WFO podatkovni poslužitelj, možete ga dodatno konfigurirati na stranici Konfiguracija podatkovnog poslužitelja u Upravljanje aplikacijama > Globalno > Konfiguracija sustava > Konfiguracija podatkovnog poslužitelja.

NAJBOLJA PRAKSA Korisnici s rubnim uređajima trebali bi postaviti redoviti raspored za preuzimanje i nadogradnju svojih Webex WFO podatkovnih poslužitelja na najnoviju verziju softvera Webex WFO. Tipično, svaki oblak

Implementacija uključuje novu verziju softvera Webex WFO Data Server koju korisnici mogu preuzeti od svog zakupnika.

Ako vaša organizacija ima neku od sljedećih integracija, pogledajte vodič za integraciju ACD za dodatne konfiguracije podatkovnih 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, svaka usluga podatkovnog poslužitelja mora biti konfigurirana za korištenje servisnog računa. To utječe na sljedeće Windows servise:

- Webex WFO CTI Signalna usluga
- Webex WFOData poslužitelj
- Webex WFO Usluga snimanja mreže
- Webex WFO SIPREC usluga
- Webex WFO Web usluge podatkovnog poslužitelja

Za zahtjeve korištenja porta pogledajte Korištenje porta.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog zakupnika

Administrator zakupnika može instalirati Data Server za jednog zakupnika.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog zakupnika

1. S poslužitelja na koji želite instalirati podatkovni poslužitelj otvorite preglednik i prijavite se na Webex WFO koristeći administratorske vjerodajnice zakupnika.
2. Na stranici **Preuzimanja** (Upravljanje aplikacijama > Administracija > Preuzimanja) kliknite odgovarajuću poveznicu za preuzimanje instalacijskog programa za Data Server.
3. Slijedite upute.

Testirajte podatkovni poslužitelj

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

   NAPOMENA Ovo može potrajati nekoliko minuta.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za više zakupaca

Administrator sustava može konfigurirati podatkovni poslužitelj tako da ga dijeli više korisnika. Svaki put kada se ažurira Poslužitelj dijeljenih podataka (na primjer, kada mu se doda novi zakupnik), morate ažurirati njegovu konfiguraciju. To se radi pomoću datoteke Data Server Updater koja se generira kada spremite promjene i odaberete preuzimanje konfiguracije.

Za konfiguriranje podatkovnog poslužitelja za više zakupaca, administrator sustava mora instalirati osnovni podatkovni poslužitelj, a zatim konfigurirati osnovni podatkovni poslužitelj kao dijeljeni podatkovni poslužitelj. Administratori sustava mogu preuzeti Poslužitelj osnovnih podataka na stranici Upravljanje aplikacijama > Preuzimanja ili na stranici Upravljanje aplikacijama > Poslužitelj dijeljenih podataka.

Instalirajte poslužitelj osnovnih podataka

Prvo što morate učiniti je preuzeti i instalirati Base Data Server. Ovaj osnovni podatkovni poslužitelj postaje dijeljeni podatkovni poslužitelj kada se konfigurira. Možete instalirati više poslužitelja osnovnih podataka.

1. U odjeljku **Preuzimanje baznog podatkovnog poslužitelja** kliknite **Calabrio ONE podatkovni poslužitelj**. Ovim se datoteka CalabrioONEDataServerSetup.exe preuzima na vaše računalo.

2. Dvaput kliknite izvršnu datoteku da biste pokrenuli čarobnjaka za postavljanje podatkovnog poslužitelja.
3. Slijedite upute u čarobnjaku za dovršetak instalacije.

Konfigurirajte poslužitelj osnovnih podataka

Zatim konfigurirajte osnovni poslužitelj podataka da postane dijeljeni poslužitelj podataka.

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

   > **NAPOMENA** Za uređivanje postojeće konfiguracije odaberite **Uredi postojeću konfiguraciju podatkovnog poslužitelja** i odaberite podatkovni poslužitelj koji želite urediti.

2. Ispunite polja kako je definirano u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Naziv poslužitelja	Unesite naziv za podatkovni poslužitelj.
Calabrio ONE poslužitelj	Unesite IP adresu ili naziv hosta Webex WFO poslužitelja koji Hostira uslugu podatkovnog poslužitelja.
Priključak	Unesite broj porta poslužitelja koji hostira uslugu podatkovnog poslužitelja. Zadani port je 443.
Dostupno	Popis dostupnih najmoprimaca.
Dodijeljeno	Popis zakupaca dodijeljenih ovoj usluzi podatkovnog poslužitelja.

3. Kliknite **Spremi/Preuzmi konfiguraciju** za spremanje konfiguracije i preuzimanje uslužnog programa za konfiguraciju (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) na svoje računalo.

   > **NAPOMENA** Možete i kliknuti **Spremi** za spremanje konfiguracije bez preuzimanja uslužnog programa za konfiguraciju. To možete učiniti ako niste završili s konfiguriranjem poslužitelja podataka, ali želite spremiti nepotpunu konfiguraciju.

4. Dvaput kliknite izvršnu datoteku uslužnog programa za konfiguraciju da biste pokrenuli čarobnjaka za postavljanje ažuriranja poslužitelja podataka.
5. Slijedite upute u čarobnjaku za dovršetak konfiguracije dijeljenog podatkovnog poslužitelja.

Cisco Unified Korisnici Upravitelja poziva

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

Ovi kex algoritmi ne zahtijevaju dodatnu konfiguraciju:

- ecdh-sha2-nistp521
- ecdh-sha2-nistp384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

Ovi algoritmi zahtijevaju dodatnu konfiguraciju:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-group1-sha1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Postavite svojstvo sustava Data Server Service kako biste odredili dopuštene kex algoritme

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

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

Webex WFO Pametna radna površina

Webex WFO Pametna radna površina snima sve korisničke podatke (to jest, snimanje zvuka, snimanje zaslona, aktivnost 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 WFO Upravljanje aplikacijama > Administracija > preuzimanja.

O Webex WFO Pametnoj radnoj površini

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

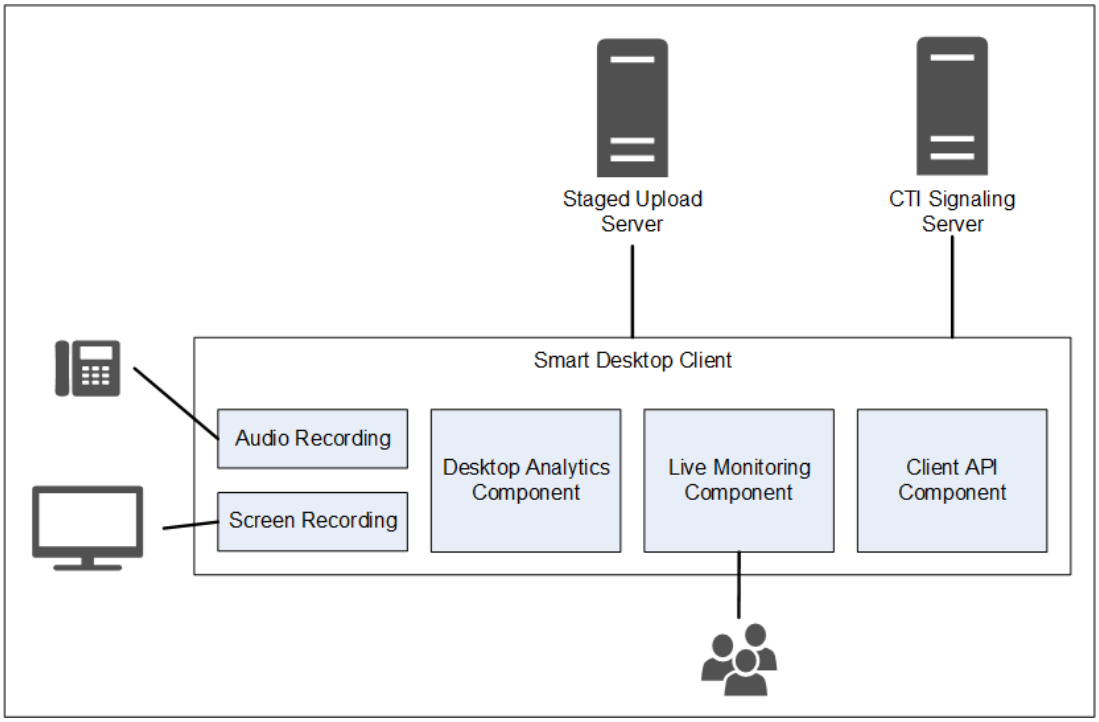
Audio snimanje pomoću pametne radne površine ovisi o vrstama snimanja. Rješenja kontakt centra kao usluge (CCaaS) snimaju zvuk i šalju datoteku nakon dovršetka kontakta. Rješenja koja hostira korisnik šalju protokole SIP i RTP jer je kontakt aktivan. Webex WFO izvodi snimke zaslona pomoću Agent Desktop,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

Pametna radna površina ima sljedeće komponente.

- Audio i zaslonsko snimanje — Ova komponenta snima pozive agenta.
- Analitika radne površine – ova komponenta pruža analitičke podatke o snimkama Agent Desktop.
- Nadzor zvuka uživo i nadzor zaslona uživo – te komponente omogućuju nadzornicima slušanje zvuka agenta i prikaz zaslona agenta u stvarnom vremenu. Nadzor agenta i nadzor radne površine dvije su vrste nadzora za pametnu radnu površinu.

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

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



Povezivanje klijenta s pametnom radnom površinom

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

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

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

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

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

Preduvjeti i razmatranja pametne radne površine

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

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

Propusnost i veličina snimanja radne površine

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

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

Snimanje snimanja zaslona, ako agent ima 3 zaslona, bilo bi: 1,5 MB/min x 5 minuta x 30 poziva x 3 zaslona = 675 MB.

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

Sredinama

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

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

NAPOMENA Ako vaša tvrtka ili ustanova koristi VDI-jeve, terminalske poslužitelje ili Citrix rješenja, podijelite sljedeće podatke s predstavnikom računa Cisco tijekom postupka instalacije: Vrijeme prekida

Nakon završetka kontakta, broj računala, broj poslužitelja i opće specifikacije o vašim poslužiteljima.

Terminalski poslužitelji i Citrix rješenja ne podržavaju značajku automatskog ažuriranja Webex WFO.

.NET Framework

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

Antivirusna izuzimanja skeniranja u stvarnom vremenu

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

- 64-bitna verzija - C:\Programske datoteke (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bitna verzija - C:\Programske datoteke (x86)\Zajedničke datoteke\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-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 odobren im je 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 da upravljate proširenjima/dodacima putem Windows GPO-a 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 Cloud na priključku 80/443.

Hardver za stolna računala

Hardverski preduvjeti za Webex WFO radne površine su sljedeći:

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

Općenito, priključak 80 i priključak 443 na web-poslužitelj moraju biti otvoreni za povezivanje s Webex WFO za sve integracije u oblaku s Webex WFO. 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	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
Pametna radna površina				
TCP 80, 443	Nadzor zvuka uživo (WebRTC)	Audio Hvatanje Poslužitelj* Računalo agenta	Nadzornici preglednik	
UDP 39500 - 43500	Snimanje RTP	Telefon Glasovni veža**	Audio Hvatanje Poslužitelj	
UDP 49152 - 65535	Nadzor zvuka uživo (RTP)	Audio Hvatanje Poslužitelj* Računalo agenta	Nadzornici preglednik	
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Audio Hvatanje Poslužitelj* Računalo agenta	Signalizacija Poslužitelj	

*Mrežna arhitektura snimanja

**Arhitektura snimanja pristupnika

CCaaS rješenja

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

Prik	Ko	Izvor	Odredište
Pametna radna površina			

Priključak	Korištenje	Izvor	Odredište	Bilješke
TCP 80, 443	Nadzor zaslona uživo Agentov	PC	Nadzorni preglednik	

Omamljivanje u oblaku/TURN

U tablici u nastavku potražite STUN/TURN priključke u oblaku.

Priključak	Korištenje	Veze
Pametna radna površina		
TCP 80, 443	Putem websocketa	Signalni poslužitelj
TCP 6379	STUN/TURN administracija 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 (nije ravnopravno)
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:

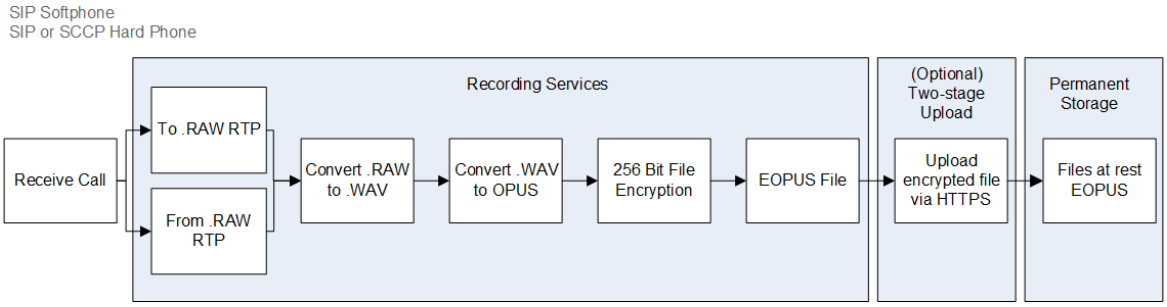
Metapodaci kontakta	SIP signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Zapisivanje
ID poziva	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API
ANI (pozivanje)	X	X	Oslanja se na treću stranu za pružanje podataka u stvarnom vremenu DCC API

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

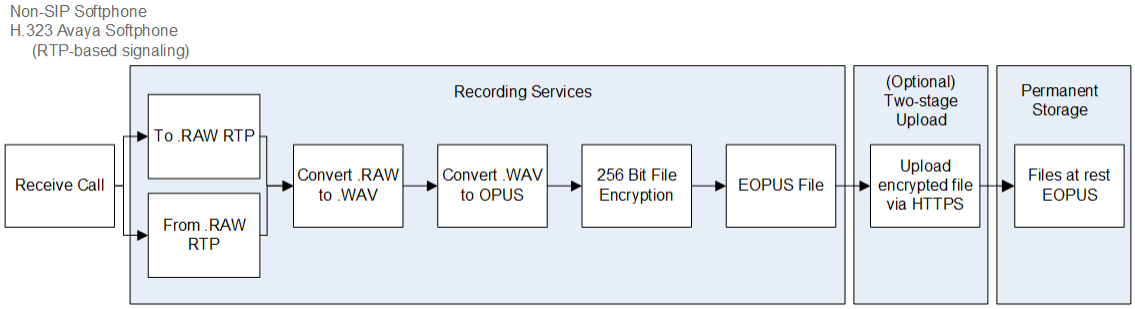
Dijagrami toka podataka za snimanje pametne radne površine

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

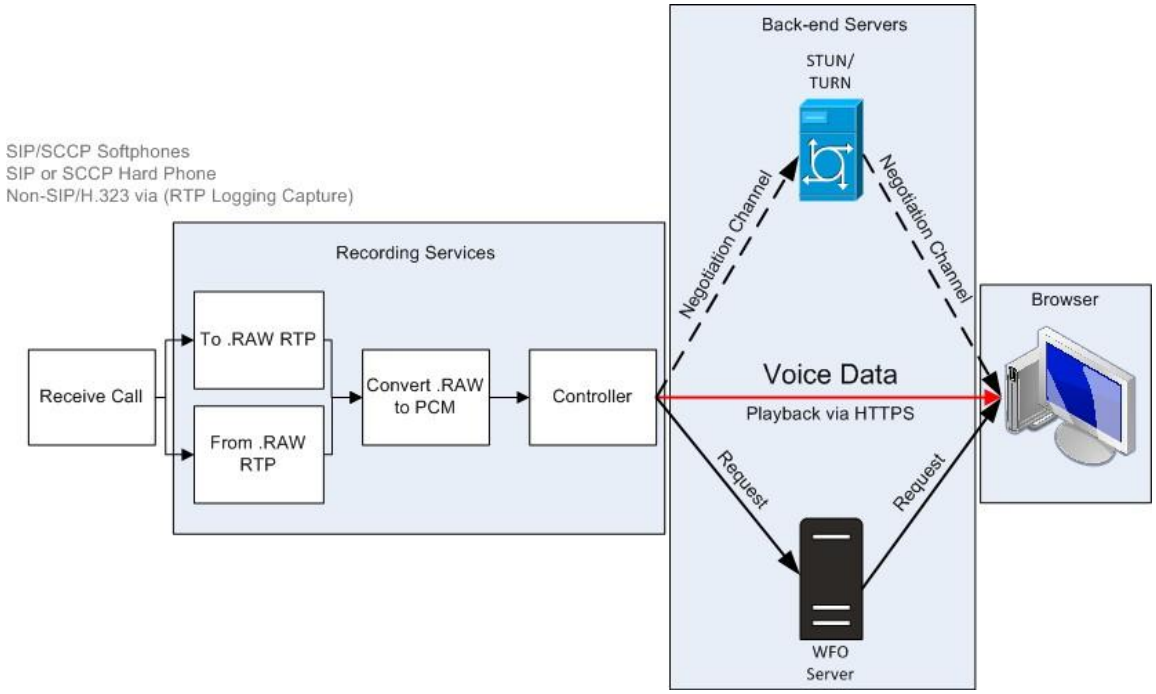
Signalizacija pametne radne površine SIP/SCCP



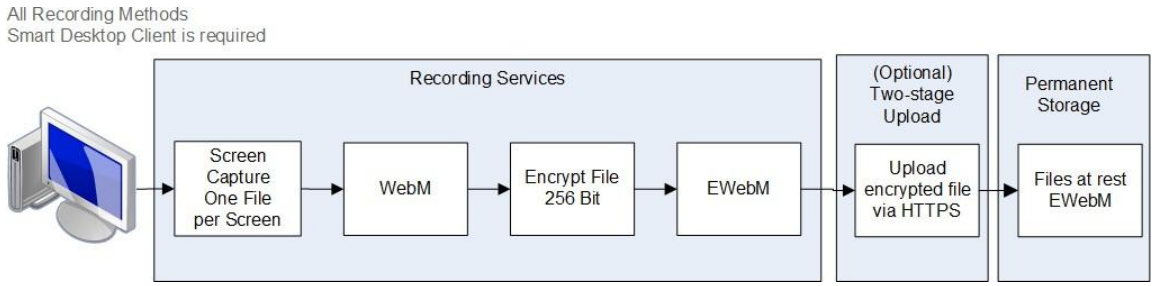
Pametna radna površina RTP zapisivanje



Nadzor zvuka uživo na pametnoj radnoj površini

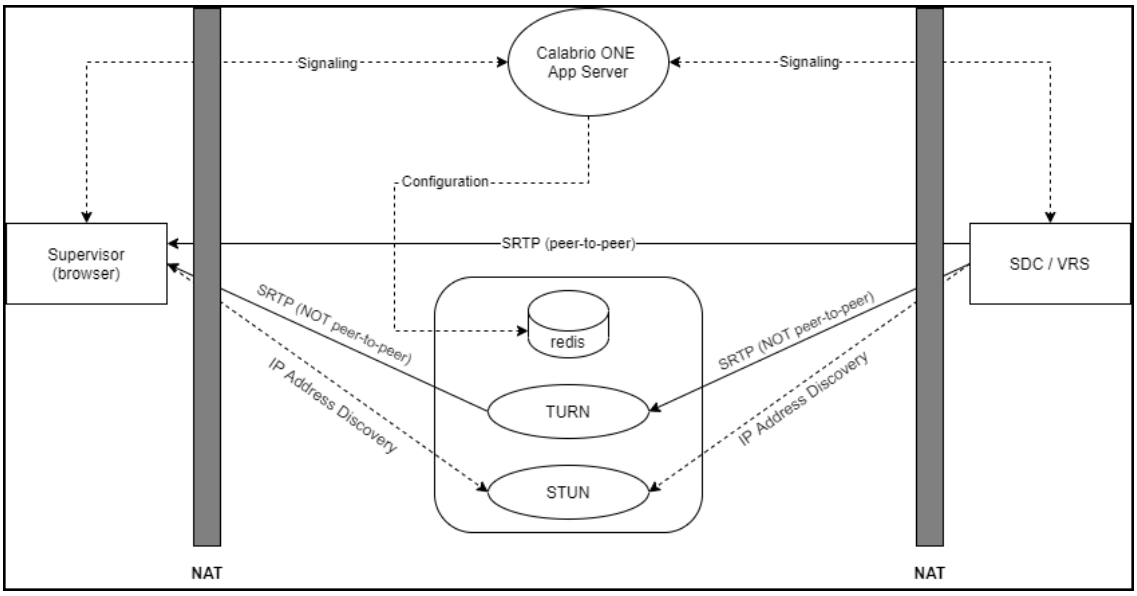


Nadzor zaslona uživo na pametnoj radnoj površini



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

Veze za nadzor uživo pametne radne površine



Veza	Priključci	Protokol	Bilješke
Signalizacija	80, 443	TCP	Po websocketu
Konfiguracija	6379	TCP	Administracija STUN/TURN pomoću uloge administratora sustava u Webex WFO
SRTP (peer-to-ravnopravni)	49152–65535	UDP	Audio i vizualni mediji
SRTP (nije peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio i vizualni mediji
IP Otkrivanje adrese	3478	UDP i TCP	—

Testiranje pametne radne površine

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

Preduvjeti

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

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

Postupci

Provjerite jesu li na računalu pokrenuti ispravni procesi

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

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

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

Provjerite prepoznaje li Webex WFO vaše računalo

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

Provjerite prepoznaje li Webex WFO agente koji koriste Pametnu radnu površinu

1. Idite na **Nadzor** aplikacija > **Global** > **Monitoring** > **Agent.**
2. Možete nadzirati zaslon agenta ako je agentova ikona za nadzor zaslona crna. Ako je ikona crna, agent na pc-ju ima pokrenut Smart Desktop Client s točnim dozvolama.
3. Zvuk agenta možete nadzirati ako je agentova ikona za nadzor zvuka Je crna. Ako je ikona crna, agent je konfiguriran za snimanje radne površine, ima pokrenut Smart Klijent na pc-ju s ispravnim dozvolama, konfiguriran je za snimanje poslužitelja i dodijeljen je nadziranom uređaju na stranici Pridruživanja uređaja.
4. Kliknite ikonu za nadzor zaslona agenta da biste otvorili prozor za nadzor zaslona uživo.
5. U prozoru nadzora zaslona uživo kliknite **Zaslon** da biste započeli sesiju nadzora. Kliknite **Zvuk** Pratiti poziv agenta. Zvuk možete čuti samo ako je agent u aktivnom pozivu.

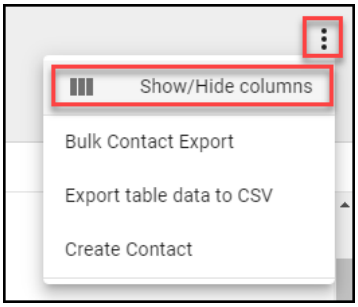
Upućivanje testnog poziva

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

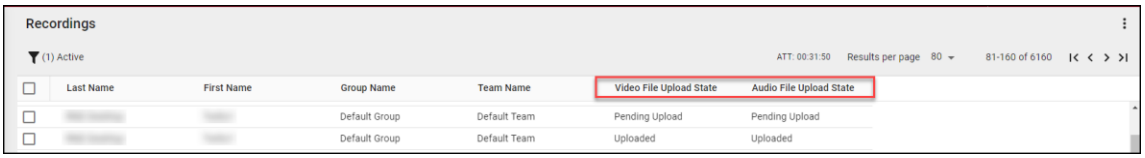
   Ako se ploča za snimanje zaslona ne pojavljuje ili je prazna, provjerite je li blokator skočnih prozora u pregledniku onemogućen.

Pregled statusa prijenosa videosnimljenih i audiosnimljenih kontakata

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



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



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

Upravljanje pametnom radnom površinom

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

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

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

Automatsko ažuriranje

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

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

Ažuriranje kojim upravlja klijent

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

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

Najbolji primjeri iz prakse za prijenos snimki na Webex WFO

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

- Trenutni prijenos pomoću tijekova rada QM – taj postupak osigurava da je snimka dostupna za reprodukciju nakon snimanja poziva i da se prostor za pohranu ne troši pretjerano na računalu agenta. Cisco preporučuje da konfigurirate snimke za trenutni prijenos s računala agenta na Webex WFO ako je dovoljna propusnost WAN-a i LAN-a. **Koristite stranicu Administracija** tijeka rada u **upravljanju** aplikacijama za obavljanje trenutnih prijenosa.
- Odgođeni prijenos pomoću tijekova rada QM – taj proces možete konfigurirati tako da se odvija nakon radnog vremena. Audio i/ili zaslonske snimke prenose se u određeno vrijeme. Nakon što prenesete snimke, možete ih preuzeti na zahtjev. **Koristite stranicu Administracija** tijeka rada u **upravljanju** aplikacijama da biste izvršili odgođene prijenose.
- Trenutni prijenos pomoću regionalnih postavki insceniranog prijenosa Webex WFO Data Servera – ako je internetska propusnost zabrinjavajuća, pristup postupnog prijenosa može ublažiti vanjski WAN promet tijekom radnog vremena. Ova mogućnost zahtijeva da konfigurirate postavke postupnog prijenosa Cisco Data Servera (dodatne informacije potražite u člancima Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja i Konfiguriranje postupnog prijenosa). Taj postupak osigurava da se pozivi tijekom dana premještaju s PC-ja na lokalnu pohranu. U određeno vrijeme nakon sati, snimke se prenose. Nakon što prenesete snimke, možete ih preuzeti na zahtjev. Konfiguriraj

"Regionalne postavke prijenosa postavljenog 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 možda će biti potrebni neki detaljni dizajni hardvera koje bi Cisco trebao pregledati prije implementacije.
- Ako koristite virtualnu sliku i ona ima pristup vašem lokalnom NIC-u, možete koristiti Pametnu radnu površinu za snimanje na strani agenta.

Instaliranje tankog klijentskog poslužitelja

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

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

Područje	Obzir
Preglednik	▪ Uključite podržani preglednik na tanke implementacije klijentskog poslužitelja. Tanki klijentski poslužitelji moraju sadržavati podržani preglednik za pristup Webex WFO. ▪ Objavite preglednik lokalno na svakom poslužitelju. ▪ Provjerite dopuštaju li sigurnosne postavke preglednika krajnjim korisnicima reprodukciju snimaka putem tankog klijenta.
Sjednice	Ograničite broj istodobnih sesija po korisniku na jednu sesiju.

Područje	Obzir
Klijent za pametnu radnu površinu	▪ Za klijentske usluge Citrix morate instalirati i Smart Desktop Klijent na tankom klijentskom poslužitelju, kako bi snimio aktivnosti korisnika na radnoj površini (Desktop Analytics) i telefonske pozive, koristeći podržani meki telefon. ▪ Klijent pametne radne površine povezuje se s Webex WFO platformom pomoću jedinstvene domene\Windows prijave korisnika.

Instalacija

Ovaj odjeljak opisuje kako instalirati različite komponente Webex WFO.

Instaliranje pametne radne površine

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

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

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

Dodatna razmatranja

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

- Vaš tim može promijeniti upite u softveru Microsoft kako ne bi upravljao brojevima verzija ili jedinstvenim identifikatorima ako grupa želi održavati automatska ažuriranja.

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

- Ako nadograđujete s Webex WFO verzije 11.5 na lokaciji Webex WFO Cloud, tada su vam potrebna tri testna stroja. Jedan je stroj za ručnu instalaciju. Drugi stroj je za automatsku instalaciju na čist stroj. Treći stroj namijenjen je postojećoj verziji 11.5 od Webex WFO za testiranje paketa za deinstalaciju koji je izgradio vaš IT tim i instalacijskog paketa za Webex WFO Cloud. Isporučite inženjeru implementacije popis svih paketa instaliranih na stroju, uključujući proširenja preglednika. Surađujte sa svojim IT timom kako biste uklonili sav softver Webex WFO verzije 11.5 prije instaliranja oblaka Webex WFO.

  - Ako vaša tvrtka ili ustanova mijenja dobavljače iz drugog rješenja za upravljanje angažmanom Workforce (WEM) (kao što su Verint ili Nice) u Webex WFO, tada surađujte sa svojim IT timom kako biste deinstalirali izvorni softver na trećem testnom stroju i implementirali automatizirani paket koji je izradio vaš tim.

Ručna instalacija

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

Ručna instalacija pametne radne površine

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

Instalacija pomoću GPO-a

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

Implementacija pametne radne površine pomoću GPO-a

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

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

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

Repliciranje instalacije pomoću desktop imageinga

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

Preporučena metoda: Cisco kuka za pripremu sustava

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

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

Sekundarna metoda: ručno konfiguriranje slike

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

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

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

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

Pritisni povratni kodovi instalacije

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

Šifra povrata	Opis
0	Uspješna instalacija
1	Instalacija nije uspjela

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

Događaj ID	Opis
8080	Uspješna instalacija
8081	Instalacija nije uspjela
8084	Informativna poruka

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

Alat za provjeru klijenta

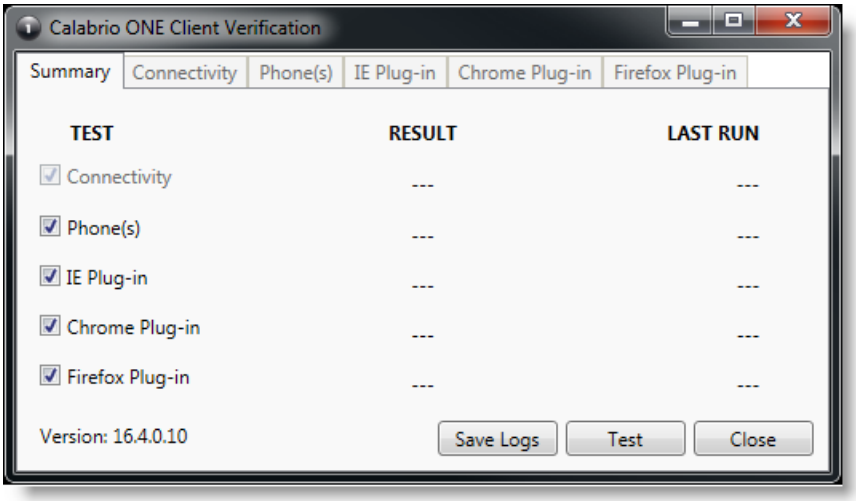
Alat za provjeru klijenta testira klijentsko računalo kako bi osigurao da su povezivost s poslužiteljima i telefonom prikladni za pokretanje pametne radne površine. Instalira se kada je instalirana pametna radna površina. Alat provodi razne testove i prijavljuje rezultate kao prolaz ili neuspjeh.

Pokretanje alata za provjeru klijenta

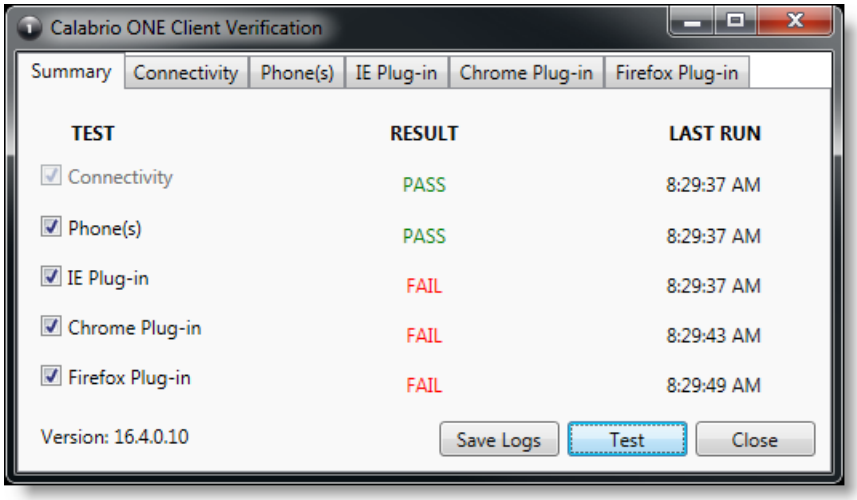
1. Nakon instalacije pametne radne površine idite u sljedeću mapu na klijentskom računalu:

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

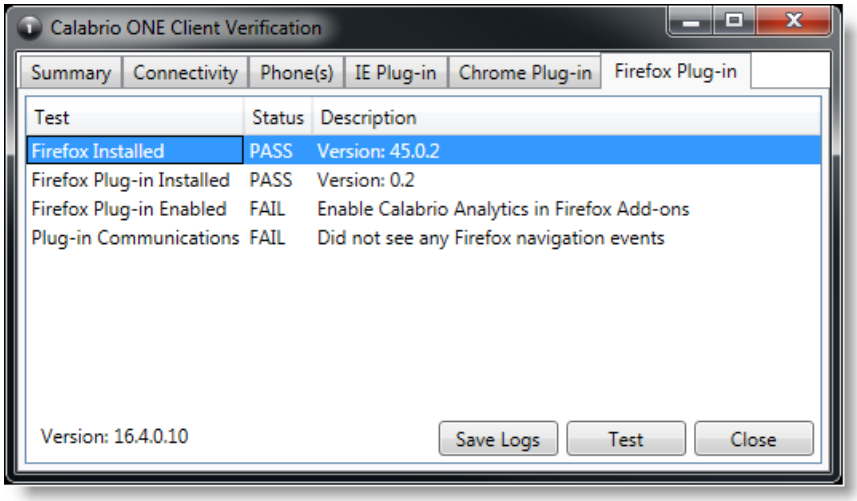
2. Dvokliknite **ClientDiag.exe**. Pokreće se alat za provjeru klijenta.



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



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



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

Kontrole snimanja

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

Korištenje kontrola snimanja nije obavezno.

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

Izvršna datoteka kontrola snimanja instalirana je ovdje:

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

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

Instaliranje podatkovnog poslužitelja

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

NAJBOLJA PRAKSA Korisnici s rubnim uređajima trebali bi postaviti redoviti raspored preuzimanja i nadogradnje svojih Webex WFO podatkovnih poslužitelja na najnoviju verziju 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 ACD za dodatne konfiguracije podatkovnog poslužitelja specifične za ACD.

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

Preduvjeti

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

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

poslužitelja Preduvjete za korištenje priključka

potražite u članku Korištenje priključka.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta

Administrator klijenta može instalirati podatkovni poslužitelj za jednog klijenta.

Instalirajte podatkovni poslužitelj za jednog klijenta

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

Testiranje podatkovnog poslužitelja

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

   NAPOMENA: To može potrajati nekoliko minuta.

Instalacija podatkovnog poslužitelja za više klijenata

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

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

Instaliranje osnovnog podatkovnog poslužitelja

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

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

Konfiguriranje osnovnog podatkovnog poslužitelja

Zatim konfigurirajte osnovni podatkovni poslužitelj da postane dijeljeni podatkovni poslužitelj.

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

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

2. Ispunite polja definirana u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Naziv poslužitelja	Unesite naziv poslužitelja podataka.
Calabrio ONE poslužitelj	Unesite adresu IP ili naziv glavnog računala poslužitelja Webex WFO 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 za razmjenu ključeva (kex) između Webex WFO i podržanih verzija Cisco UCM.

Ovi kex algoritmi ne zahtijevaju dodatnu konfiguraciju:

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

Ovi algoritmi zahtijevaju dodatnu konfiguraciju:

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

Postavite svojstvo sustava Data Server Service na određivanje dopuštenih kex algoritama

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

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

Uklanjanje

Sljedeće teme opisuju kako deinstalirati komponente Webex WFO.

Deinstalacija Webex WFO Pametne radne površine

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

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

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

Deinstalacija pomoću GPO-a

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

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

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

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

Dijagrami toka prijenosa podataka

Ova tema uključuje dijagrame koji ilustriraju sljedeće:

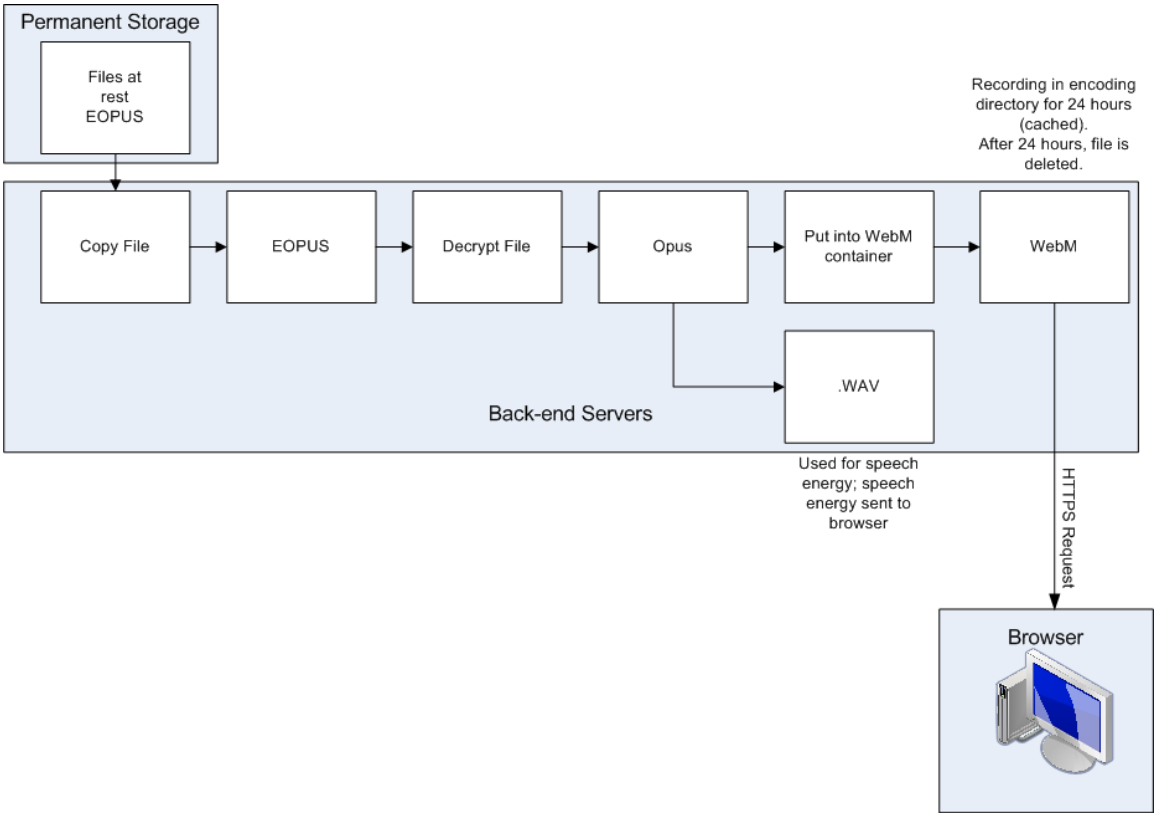
- Webex WFO snimanje i reprodukcija
- Webex WFO Protok podataka Analyticsa
- Webex WFO protok podataka za pohranu
- Webex WFO šifriranje snimanja
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Snimanje dijagrama toka snimljenih i reprodukcijskih podataka

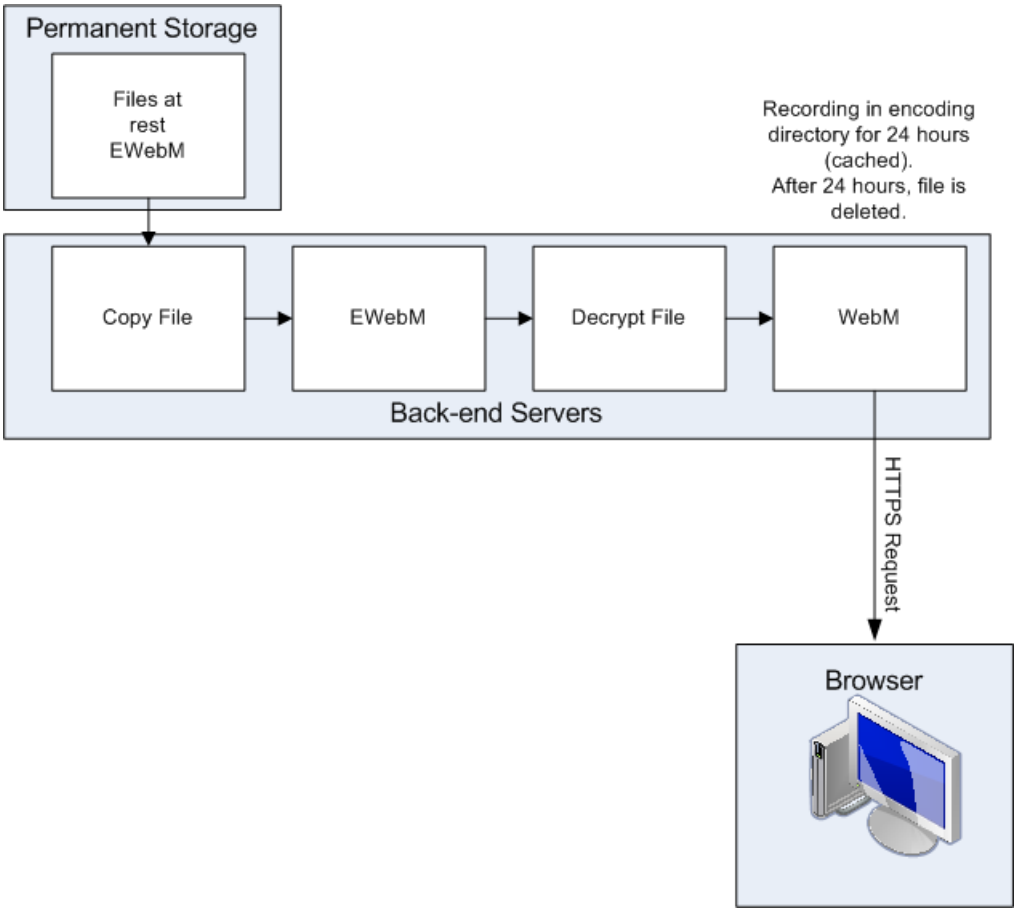
Ova tema opisuje postupak reprodukcije snimki kontakata.

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

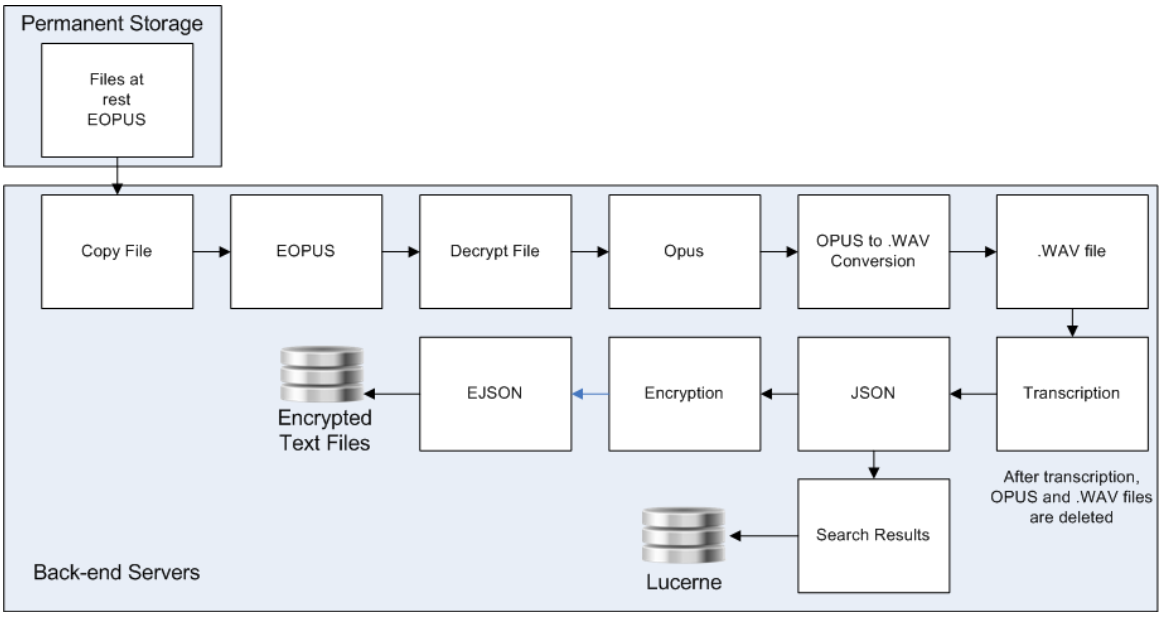
Dijagram tijeka podataka za reprodukciju zaslona



Dijagram toka podataka analyticsa

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

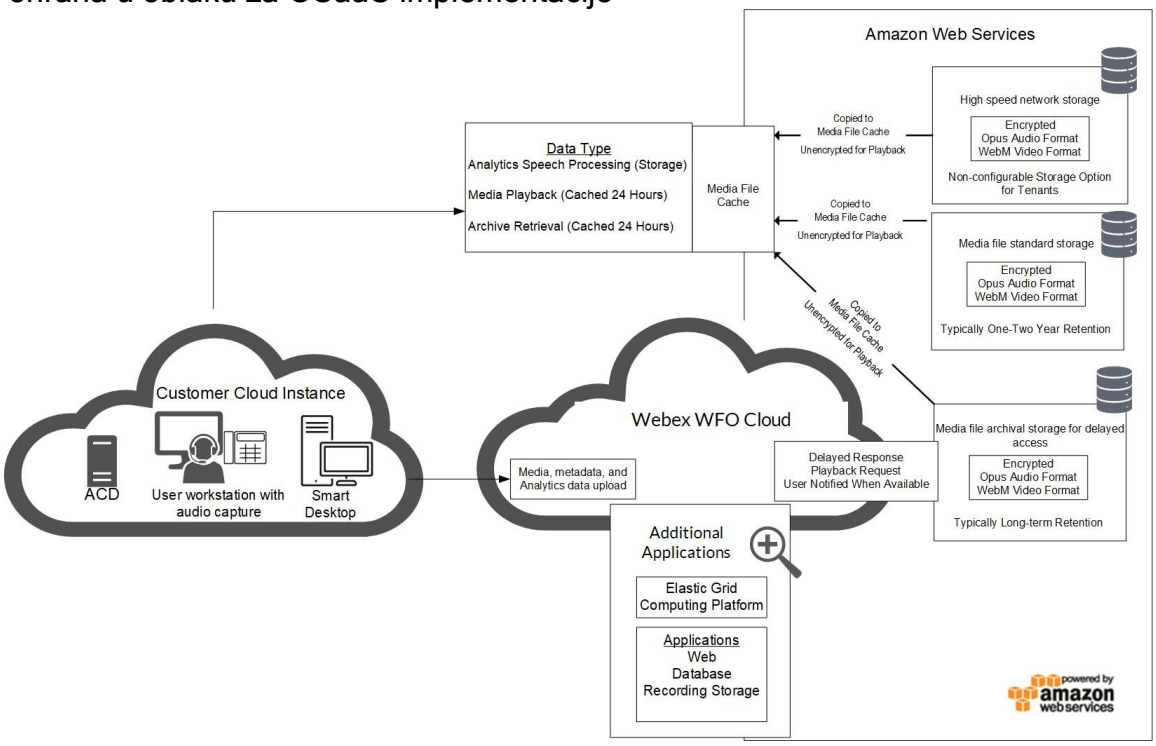
Dijagram tijeka podataka analitike transkripcije govora



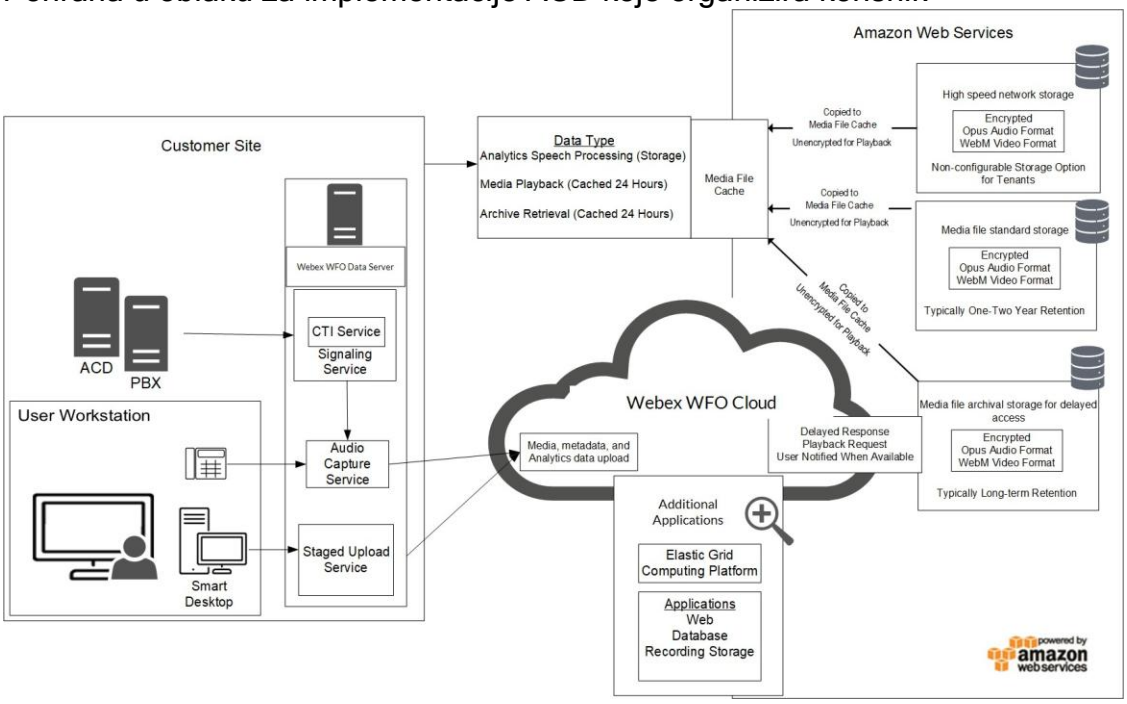
Dijagrami toka podataka za pohranu podataka u oblaku

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

Pohrana u oblaku za CCaaS implementacije

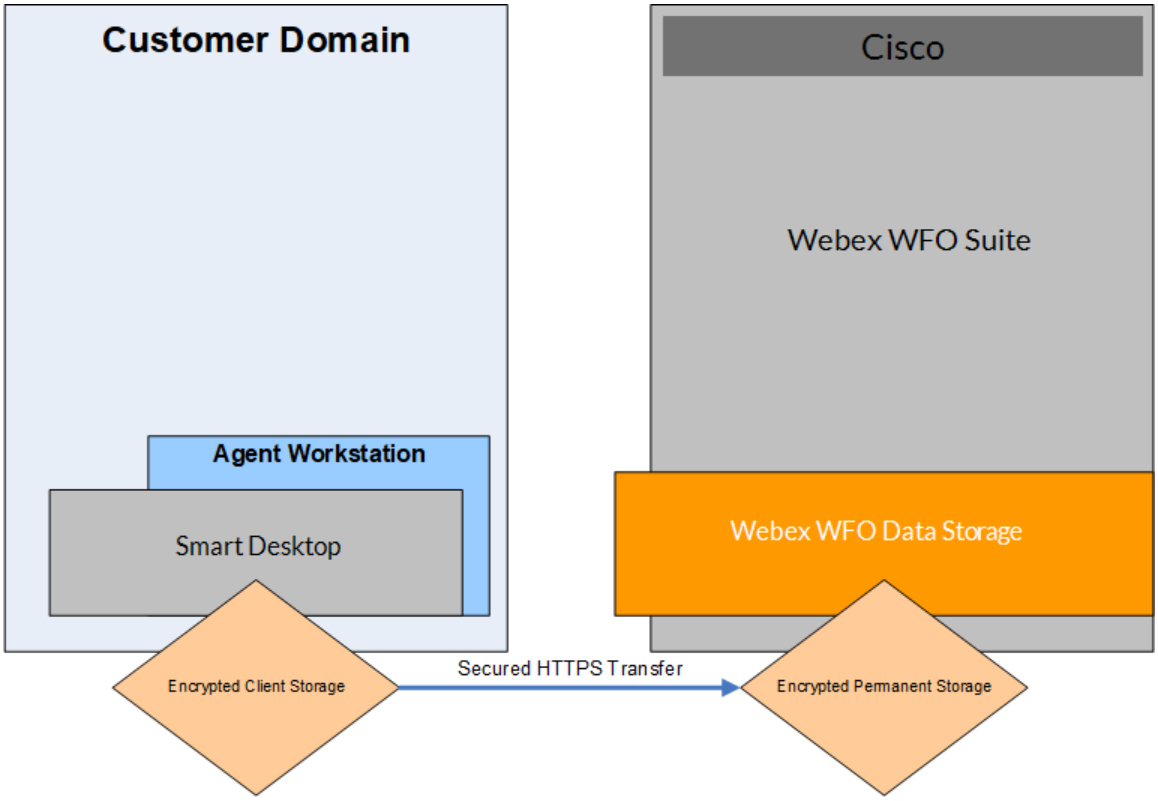


Pohrana u oblaku za implementacije ACD koje organizira korisnik



Šifriranje snimanja

Sljedeći dijagram opisuje šifriranje snimki u aplikaciji Webex WFO.



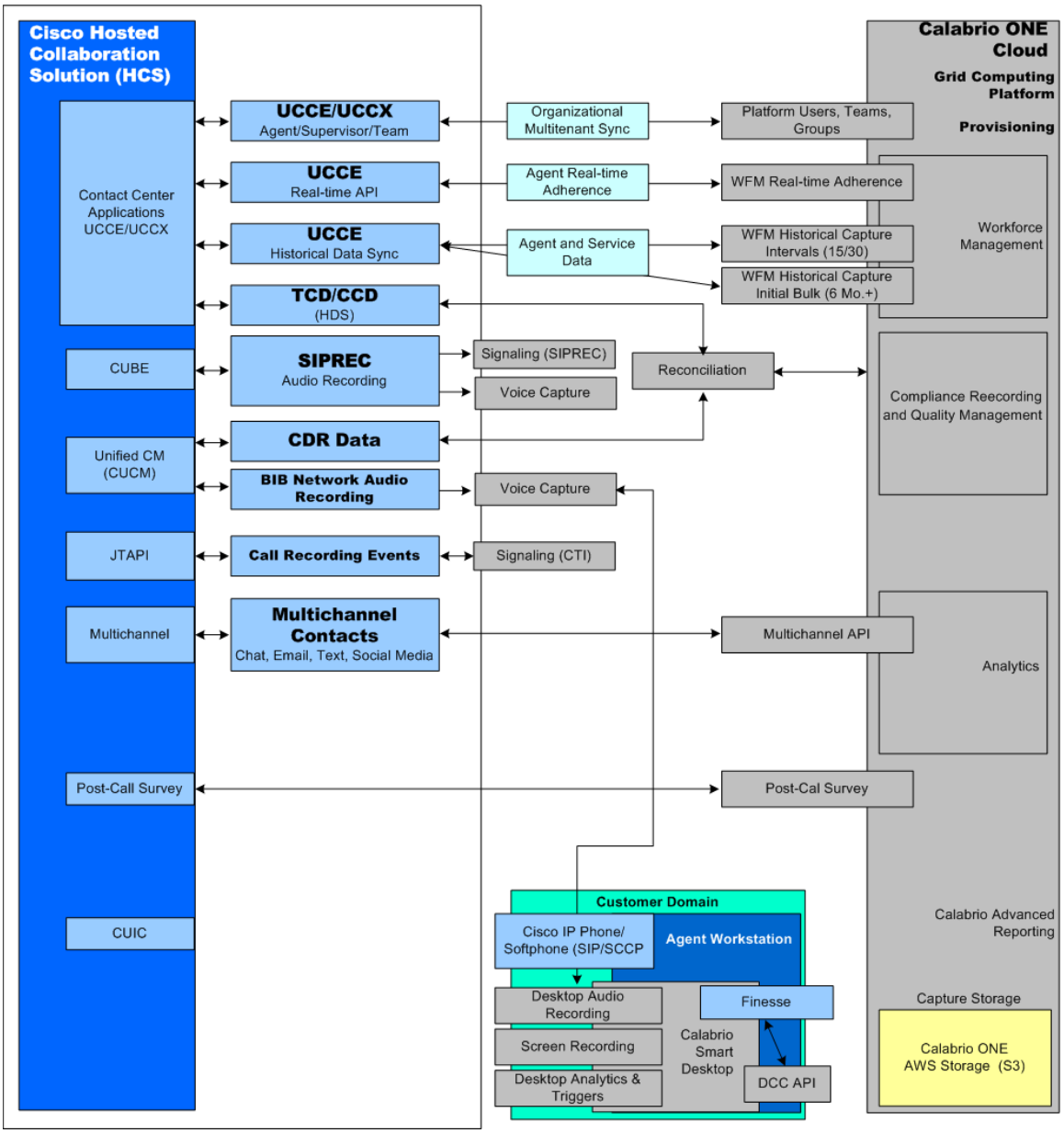
Svi se podaci šifriraju i prenose putem zaštićenog HTTPS/SSL iz korisničke premise u Webex WFO za obradu i pohranu.

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

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

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Platforma Webex WFO integrira se s Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) za Unified CCE na isti način na koji se integrira s jednim rješenjem Cisco Unified CCE. Webex WFO se može 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. Poslužitelj podataka Webex WFO može se povezati s više instanci Cisco Unified CCE za neovisnu sinkronizaciju agenta, nadzornika i tima po korisniku.



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:

- Paket ACME
- 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 poruke 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 nakon poziva CDR i obradu nakon poziva
ACME	Veža	SIPREC	Registrira se na ACME za SIPREC

Platforma	Način snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
	(ACME paketi)		signalizacija
SONUS	Pristupnik (SONUS)	SIPREC	Registrira se kod SONUS-a za SIPREC signalizaciju

Cisco Načini snimanja glasa

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

			Mediji	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 Zahtijeva 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	Monitori 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	Monitori 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 Signalizacija	Medijski forking od Cisco KOCKA	Klijent za stolna računala)

Način snimanja	Signalizacija	Opis	Mediji Potok	Pametna radna površina Snimanje zaslona	Zvuk uživo Monitor
Skupni kontakt	API na temelju	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 – POST Nazovite 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 – POST 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	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina – POST nazovite CDR i Pomirenje prerada redaktura i Umeće događaje na temelju Kafke događaji poziva	Da (Pametno Radna površina Klijent)	Da (Pametno Radna površina Klijent) putem WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Pet Java Agent Radna površina- Kafka CTI	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radna površina	Medijski tok Zarobljeni izravno na radna površina – POST Nazovite 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	Integracija oblaka s pet i Webex WFO za uvoz pet VCC audio zapisa u oblak Webex WFO	N/A – samo uvoz	Da (Pametno z radne površine Klijent)	Be

Snimanje Sonus pristupnika

Cisco podržava otpornost za Sonus Gateway snimanje.

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

- Za pozive koji dolaze u SBC bez zaglavlja "Cisco-Guid", SMM će stvoriti Cisco-Guid 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 ID-om poziva stvorenim Cisco-Guidom.

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

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

Konfiguriranje kontrolera granice Sonus sesije za upotrebu 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. Pomoću Sonus CLI ili Navigatora stvorite SIP Trunk Group za QM Sonus SIPREC poslužitelj. Dodijelite prefiks Ingress IP adresi IP stroja QM na kojem se izvodi "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 vašeg debla Unified CM.
    b. Dodijelite UCM_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalizacijske poruke debla Unified CM.
    c. Dodijelite RECORDER_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalizacijskom porukom za prtljažnik Sonus SIPREC QM.
5. Koristite Sonus PSX za stvaranje IP Signaling Peer grupe za Sonus SIPREC poslužitelj QM. Dodijelite prefiks Ingress IP adresi IP stroja QM na kojem se izvodi "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. Upotrijebite Sonus PSX za izradu profila snimača za svoj QM Sonus SIPREC poslužitelj. Dodijelite IP4 adresu računalu QM koje pokreće "Uslugu praćenja i snimanja Sonus SIPREC", postavite broj porta na 5060.
8. Koristite Sonus PSX za stvaranje kriterija snimanja poziva.

Primjer dolaznih SSM pravila za Unified CM

konfigurirati

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 applyMatchHeader sve

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 1 tip poruka

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

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 tip zaglavlje

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 naziv zaglavlja Cisco-Guid

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 zaglavlje uvjet postoji

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 tip zaglavlje

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija pohrana

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 zaglavljeInfo poljeVrijednost

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz tip zaglavlja

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz vrijednosti Cisco-Guid

postavi profile signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na varijablu tipa

postavite profile signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na varijabilnuVrijednost var1

set profili signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader jedan

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1 tip poruka

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

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1 poruka methodTypes pozivnica

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1

stanje poruke postoji

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 2 tip zaglavlje

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 2 zaglavlje naziv From

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 2 zaglavlje uvjet postoji

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 3 tip varijabla

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 3 varijabla uvjet postoji

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 3 varijabla variableID var1

set parametar signalizacije profila sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1 tip

set dodavanje operacije signalizacije profila sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1

set generički parametar signalizacije profila sipAdaptorProfil UCM_ULAZ pravilo 2 akcijski 1

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

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

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

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

set signalizacija profila sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogućeno

commit

Primjer pravila za izlazni SMM za Unified CM

konfigurirati

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 kriterij 1 upišite poruku

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 kriterij 1

zahtjev za vrstu poruke

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_IZLAZ pravilo 1 kriterij 1 poruka methodTypes invite

postavljanje profila signalizacije zaglavlja UCM_IZLAZ pravilo 1 kriterij 2 tip sipAdaptorProfile

postavljanje profila signalizacija naziv zaglavlja UCM_IZLAZ pravilo 1 kriterij 2 sipAdaptorProfile cisco-guid

signalizacija postavljenih profila za odsutnost UCM_IZLAZ pravil 1 kriterij 2 uvjeta zaglavlja sipAdaptorProfile

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 akcijski 1 varijabla tipa

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 akcijski 1 trgovina operacija

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 akcijski 1 od vrijednosti tipa

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 akcijski 1 iz vrijednosti cisco-guid

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 akcijski 1 upisati varijablu

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 akcijski 1 na varijabluValue var1

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 kriterij 1 upišite poruku

postavljanje profila signalizacije pravila sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 kriterij 1 zahtjev za vrstu poruke

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 poruka vrste metoda poziv

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 varijabla tipa

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 varijabla uvjet postoji

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 varijabla variableID var1

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 3 tip zaglavlja

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 3 naziv zaglavlja pozivni ID

postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 3

uvjet zaglavlja postoji
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 tip zaglavlja
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 operacija pohrana
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 zaglavljeInfo poljeVrijednost
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 iz zaglavlja tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 iz vrijednosti call-id
postavljanje profila signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na varijabluValue var2
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 operacija regdel
postavljanje profila signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 na varijabluValue var2
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regexp string @.*
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 operacija pohrana
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 iz varijable tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 iz varijableValue var2
postavljanje profila signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 za

varijablaVrijednost var3
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4
varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4
operacija regdel
postavljanje profila signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 za varijablu
tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 na
varijabluValue var2
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regexp
string _.*
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regexp
matchInstance jedan
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5
varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5
operacija regdel
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 na
varijabluValue var3
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regexp
niz .*_
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regexp
matchInstance jedan
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6
varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6
operacija ponovno dodavanje
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 iz
vrijednosti tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 iz
vrijednosti 000000000
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 na
varijabluValue var2
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regularni izraz

niz ^
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 operacija ponovno dodavanje
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 iz vrijednosti tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 iz vrijednosti 000000000
postavljanje profila signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 na varijabluValue var3
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regexp niz ^
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regexp matchInstance jedan
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 varijabla tipa
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 operacija regpredel
postavljanje profila signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 za varijablu tipa
postavljanje profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 na varijabluValue var2
postavljanje profila signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regexp niz .....$
postavljanje profila signalizacija 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