Webex WFO Cloud telepítési útmutató

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. július 10.
Utolsó frissítés: 2025. október 03.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553 NETTÓ (6387)
Telefax: 408 527-0882

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK. A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléc tömörítésének Cisco általi megvalósítása egy olyan program adaptációja, amelyet a University of California, Berkeley (UCB) fejlesztett ki a UNIX operációs rendszer UCB által kifejlesztett nyilvános változatának részeként. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

TEKINTET NÉLKÜL A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT BÁRMILYEN EGYÉB JÓTÁLLÁSRA, AZ ILYEN SZÁLLÍTÓK ÖSSZES DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT „ADOTT ÁLLAPOTBAN”, „MINDEN HIBÁJUKKAL EGYÜTT” BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, ILLETVE A FORGALMAZÁSBÓL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

A jelen dokumentum minden nyomtatott példánya és elektronikus változatának minden másolati példánya nem ellenőrzöttnek tekintendő. A legújabb verziót az aktuális online verzió tartalmazza.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyen található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyek listájának megtekintéséhez látogasson el erre az URL-re: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Bevezetés 7

Lokalizáció és támogatott nyelvek 9

Rendszerkonfiguráció 15

Támogatott környezetek 17

Támogatott telefonok 17

Kemény telefonok 17

Támogatott kodekek 17

Több puha telefon használata 17

Támogatott mobileszközök 18

Peremhálózati összetevők 19

Webex WFO Intelligens asztal 20

A Webex WFO Smart Desktop bemutatása 20

Intelligens asztali ügyfélkapcsolat 21

Az intelligens asztal követelményei és szempontjai 22

Intelligens asztali port használata 24

Intelligens asztali névjegyek metaadatai 26

Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok 27

A Smart Desktop tesztelése 30

Intelligens asztal kezelése 33

Felvételvezérlő alkalmazás 34

Webex WFO Adatszerver 36

Rendszerkövetelmények 39

Asztali hardver 39

Asztali szoftver 40

NET-keretrendszer 40

Böngészők 40

Asztali elemzés beépülő modul/bővítmény 40

Adobe Acrobat Reader 41

Asztali szoftver és hangrögzítés 41

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben 41

Vékony kliens szerverek 42

A vékonykliens-kiszolgáló telepítése 43

Porthasználat 44

Peremhálózati összetevők 45

Adatkiszolgáló-összetevők 45

Fájltitkosítás 50

Jelszó-irányelv 50

Hitelesítés 51

Platform rögzítési módszerek 51

Támogatott rögzítési módszerek platform szerint 51

Sonus átjáró felvétel 55

Telepítés 75

Az adatkiszolgáló telepítése 75

Előfeltételek 75

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz 76

Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz 76

Cisco Unified Call Manager felhasználók 77

A Smart Desktop telepítése 78

Kézi telepítés 80

Telepítés csoportházirend-objektum használatával 80

Telepítse a Smart Desktop alkalmazást csendes parancsparaméterekkel 81

Telepítés replikálása asztali lemezkép használatával 81

Leküldéses telepítési visszatérési kódok 82

Ügyfél-ellenőrző eszköz 83

Felvételi vezérlők 84

Eltávolítás 87

A(z) Webex WFO Smart Desktop eltávolítása 87

Eltávolítás csoportházirend-objektum használatával 87

Távolítsa el a Smart Desktop alkalmazást csendes parancsparaméterekkel 88

Bevezetés

A Webex WFO egy nagymértékben skálázható, több-bérlős Workforce optimalizálási (WFO) platform. Ez magában foglalja a hívásrögzítés, a minőségirányítás, a Workforce menedzsment és az elemzés elvégzésének képességét.

Ez a dokumentum a Webex WFO felhőalapú környezetben történő telepítését ismerteti.

Lokalizáció és támogatott nyelvek

A Webex WFO különböző összetevői különböző nyelveket támogatnak. A nyelvi támogatás ezekre az elemekre vonatkozik:

- Felhasználói felület
  - QM, WFM, Analytics és Insights
  - Terméken belüli képzés
- Dokumentáció
  - Online súgó
  - PDF útmutatók
- Analytics
  - Átírás: Beszédfelismerés és átíráskeresés.
  - Átírás kivonása: Személyazonosításra alkalmas információk eltávolítása az átiratokból.
  - Interakció összegzése: Egy hangkapcsolat összegzése a partner átirata alapján.
  - Kifejezéstalálatok: Előre definiált kifejezések azonosítása. A Webex WFO a kontaktok beszédfelismerési átiratai alapján azonosítja a kifejezéstalálatokat.
  - Hangulat: Szövegalapú hangulatelemzés.
  - Előrejelzések: Az értékelési pontszámok és a nettó promóter pontszámok gépi tanulási előrejelzései.
  - Szöveg: Csevegés, e-mail, ügynöki jegyzetek és közösségi média elemzése.
  - Felkapott témák: A kapcsolatfelvétel okának automatikus azonosítása és a felmerülő témák észlelése.

- Automatikus QM: A szervezet kapcsolattartóinak 100%-ának automatikus kiértékelése.
- AI címkék: Előre definiált címkék automatikus alkalmazása a kapcsolat célja és tartalma alapján.

A Webex WFO összetevői ezeken a nyelveken érhetők el.

Nyelv	UI	Mobil App	Analytics										Ban-Termék Képzés	Dokumentáció
			Transzkripció*	Transzkripció Rövidítés*	Kölcsönhatás	Frázis Talál	Előrejelzés	Szöveg Analytics	Trend Témák	Auto QM	Haladó Hangulat	AI Cím		
Arab (ar-AR)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malajziai Bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Egyszerűsített	x						x						Korláto	
Hagyományos kínai (zh-TW)	x						x						Korláto	
dán (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korláto	
holland	Korláto		x		x	x	x		x	x	x	x	Korláto	

Nyelv	UI	Mobil alkalmazás	Analytics										Ban-Termék Képzés	Dokumentáció
			Transzkripció*	Transzkripció kivonása*	Interakció	Kifejezésta	Előrejelzések	Szövegelemzés	Népszerű témakö	Automat	Speciális hangulat	AI Címkék		
Magyar (hu)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ausztrál angol (hu-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Európai angol (hu-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
szingapúri angol (hu-SG)			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Dél-afrikai angol (en-ZA)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Egyesült Királyság Magyar			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Amerikai Magyar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

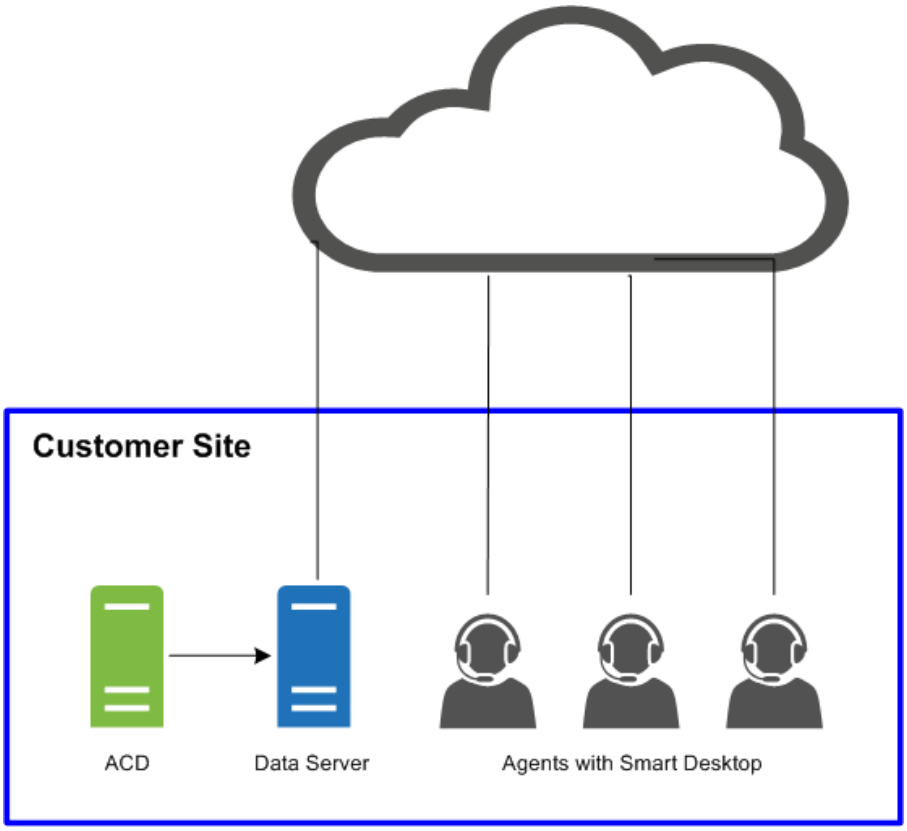
Nyelv	UI	Mobil alkalmazás	Analytics										Ban-Termék Képzés	Dokumentáció
			Transzkripció*	Transzkripció kivonása*	Interakció	Kifejezésta	Előrejelzések	Szövegelemzés	Népszerű témakö	Automat	Speciális hangulat	AI Címkék		
(hu)														
Finn (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	
francia (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	Korlátolt
Kanadai francia (fr-CA)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	Korlátolt
Német (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	Korlátolt
Olasz (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	
Japán (ja)	x						x						Korlátolt	
Koreai (ko)	x						x						Korlátolt	
norvég (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	
lengyel (pl)	Korlátolt		x		x	x	x		x	x	x	x	Korlátolt	

Nyelv	UI	Mobil App	Analytics										Ban-Termék Képzés	Dokumentáció
			Transzkripció*	Transzkripció Rövidítés*	Kölcsönhatás	Frázis Talál	Előrejelzés	Szöveg Analytics	Trend Témák	Auto QM	Haladó Hangulat	AI Cím		
Portugál Elnök úr!	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korláto	
Brazil (portugál) (pt-BR)	x		x		x	x	x						Korláto	
Orosz (ru)	Korláto						x							
Spanyol (es)	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Korláto	Korláto
Mexikói spanyol (es-MX)			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Svéd (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Korláto	

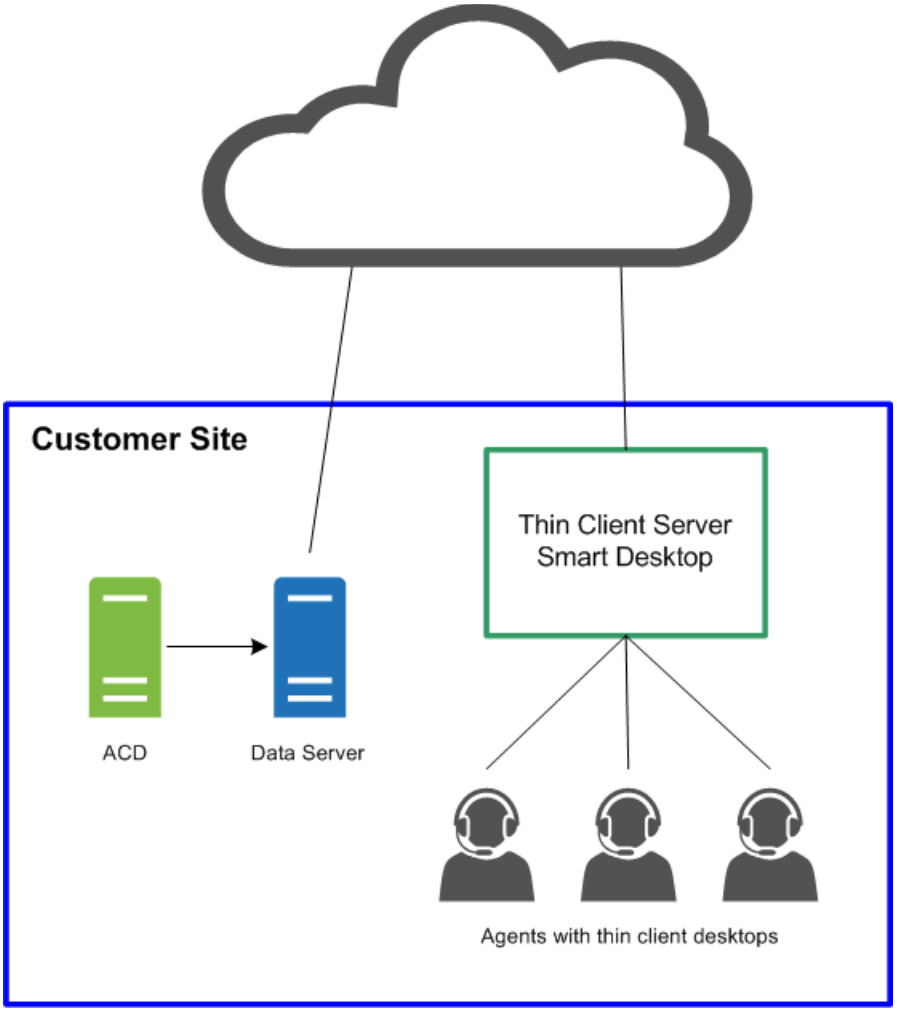
* Egyes támogatott nyelvek további konfigurációt igényelhetnek a Webex WFO implementációhoz. Forduljon az ügyfélszolgálathoz, és győződjön meg arról, hogy az átírni kívánt nyelv konfigurálva van az Ön számára. További nyelvek hozzáadásához vagy a jelenlegi kínálat bővítéséhez együttműködésre van szükség a Cisco-vel. További információért forduljon ügyfélképviselőjéhez.

Rendszerkonfiguráció

Ez az ábra egy tipikus Webex WFO felhőbeli üzemelő példányt mutat be.



Ez az ábra egy tipikus Webex WFO felhőalapú üzembe helyezést mutat be vékony ügyfélkörnyezettel.


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

Támogatott környezetek

A Webex WFO számos környezetet és technológiát támogat.

A legújabb támogatott kompatibilitási információkért látogasson el ide: www.cisco.com.

Támogatott telefonok

A Webex WFO a következő telefonokat támogatja.

Kemény telefonok

A támogatott Cisco merevlemezek listáját a Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix webhelyen találja.

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

Támogatott kodekek

A Webex WFO a következő kodekeket támogatja:

- G711
- G722
- G729

MEGJEGYZÉS: A használható hangminőség biztosításához a kodekcsomag méretének legalább 20 ms-nak kell lennie.

Több puha telefon használata

Ha egyszerre több puha telefont használ, a puha telefonok nem köthetnek olyan helyi portszámhoz, amely megegyezik a Általános beállítások lapon megadott portszámok egyikével sem (Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > Általános beállítások > SIP beállítások). Például, ha a portszám a SIP A beállítások 5060, akkor egyik puha telefon sem használhatja az 5060-as portszámhoz kötött helyi portot, ha egyszerre több puha telefont kíván használni.

Indítsa el a puha telefont, jelentkezzen be, ha szükséges, majd használja az alábbi eszközök egyikét a folyamat hálózati kapcsolatainak megtekintéséhez ID. Ha a hálózati kapcsolatok bármelyike olyan helyi portot mutat, amely megfelel a Globális beállítások lapon megadott portszámok bármelyikének, tegye a következők egyikét:

- Használja egyedül a szoftveres telefont, és ne használjon egyszerre más szoftveres telefont.
- Konfigurálja úgy a szoftveres telefont, hogy ne használja a felsorolt portok egyikét sem.

A porthasználat ellenőrzéséhez használjon hálózati kapcsolatokat figyelő eszközt, például a netstat (a parancssorban használja a parameters-anob parancsot), a TCPView vagy a CurrPorts eszközt.

Támogatott mobileszközök

Az ügynökök a Webex WFO korlátozott verzióját érhetik el mobileszközön, például okostelefonon vagy táblagépen, ha beírják a Webex WFO URL-címet az eszköz böngészőjébe. Az ügynököt a rendszer automatikusan átirányítja a Webex WFO mobil verziójára, ahol a szokásos módon jelentkezik be.

MEGJEGYZÉS: A mobileszköznek hozzá kell férnie ahhoz a hálózathoz, ahol a Webex WFO telepítve van.

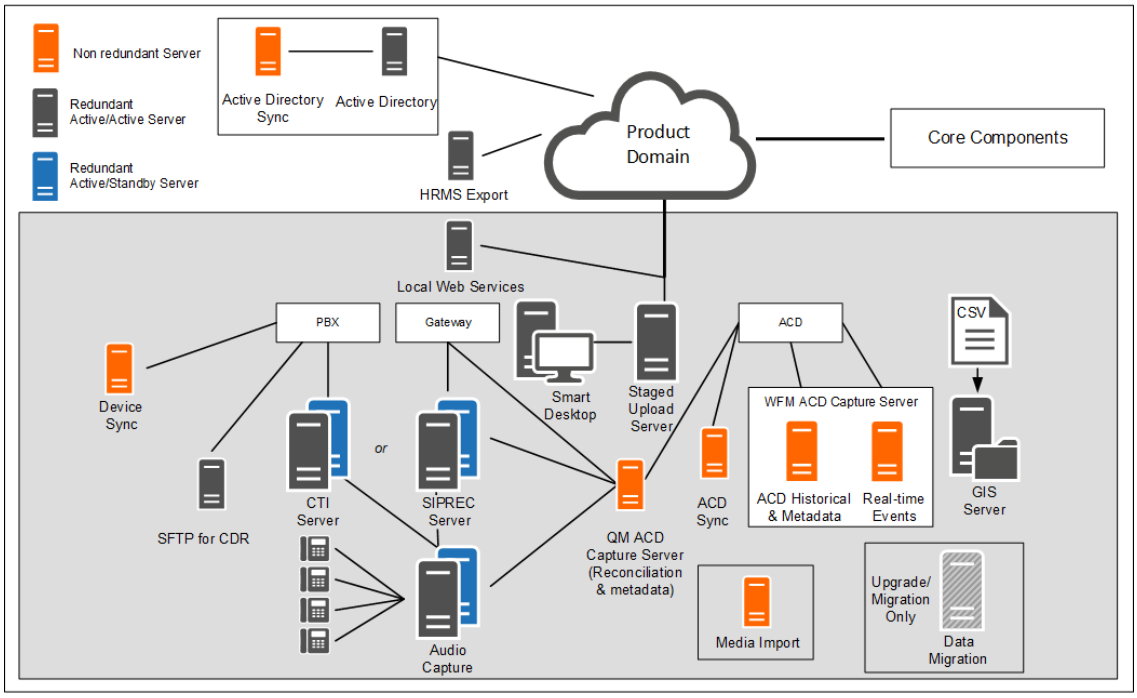
Az ügynökök munkán kívül is megtekinthetik időbeosztásukat egy e-mail kliensen vagy naptáralkalmazáson keresztül mobileszközön vagy személyi számítógépen. A levelezőprogram vagy a naptáralkalmazás a Webex WFO felületen megjelenő ütemezést a WFM iCalendar szolgáltatás iCalendar adatfájljának olvasásával jeleníti meg.

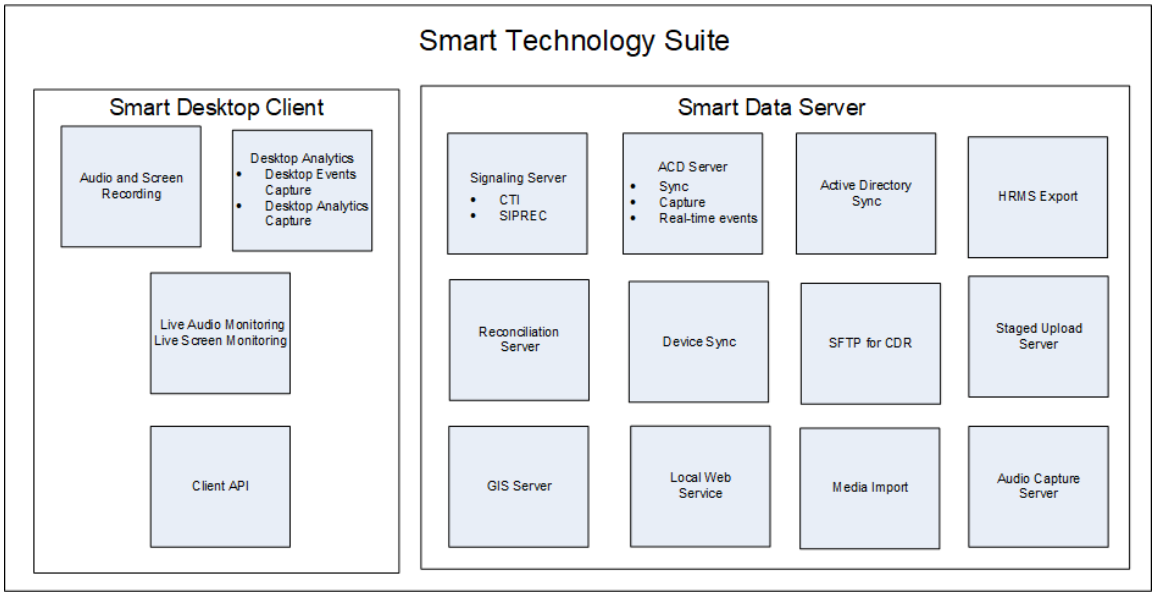
A következő ügyfelek és eszközök támogatottak a munkán kívüli ütemezések megtekintéséhez:

- Apple-eszközök, például iPhone vagy iPad (az Apple Naptár alkalmazással együtt)
- Microsoft Outlook
- Android eszközök, például táblagép vagy telefon (egy .ics fájl olvasására képes naptáralkalmazással együtt)

Peremhálózati összetevők

A Webex WFO Edge összetevők általában egy helyszíni vagy távoli ügyfélhelyen vannak telepítve. Az összetevők egésze alkotja a Webex WFO Smart Technology Suite-ot.





Webex WFO Intelligens asztal

Webex WFO A Smart Desktop rögzíti az összes felhasználói adatot (azaz a hangfelvételt, a képernyőfelvételt, az asztali tevékenységet és a hívás metaadatait) az ügynök asztalán. Webex WFO A Smart Desktop telepítve van az ügynök asztalokra a kapcsolattartó központban vagy egy olyan kiszolgálóra, amely támogatott vékony klienst üzemeltet. A Smart Desktop telepítőt le kell tölteni a Webex WFO alkalmazáskezelés > adminisztráció > Letöltések oldaláról.

A Webex WFO Smart Desktop bemutatása

A Smart Desktop által rögzített adatok a Webex WFO engedélyezett licencétől és engedélyeitől függően változhatnak. Töltse le a Smart Desktop telepítőt az Alkalmazáskezelés > a Globális > adminisztráció > Letöltések (lásd: A Smart Desktop letöltése) pontból. A böngészőhöz a Asztali elemzés bővítményre is szüksége lesz.

A Smart Desktop használatával történő hangfelvétel a felvétel típusától függ. A Contact Center as a Service (CCaaS) megoldások hangot rögzítenek, és a kapcsolatfelvétel befejezése után elküldik a fájlt. Az ügyfél által üzemeltetett megoldások SIP és RTP protokollt küldenek, mert a kapcsolat élő. A Webex WFO képernyőfelvételeket készít a Agent Desktop hashtaggel, és a felvételek feltöltése a hívás befejezése után történik.

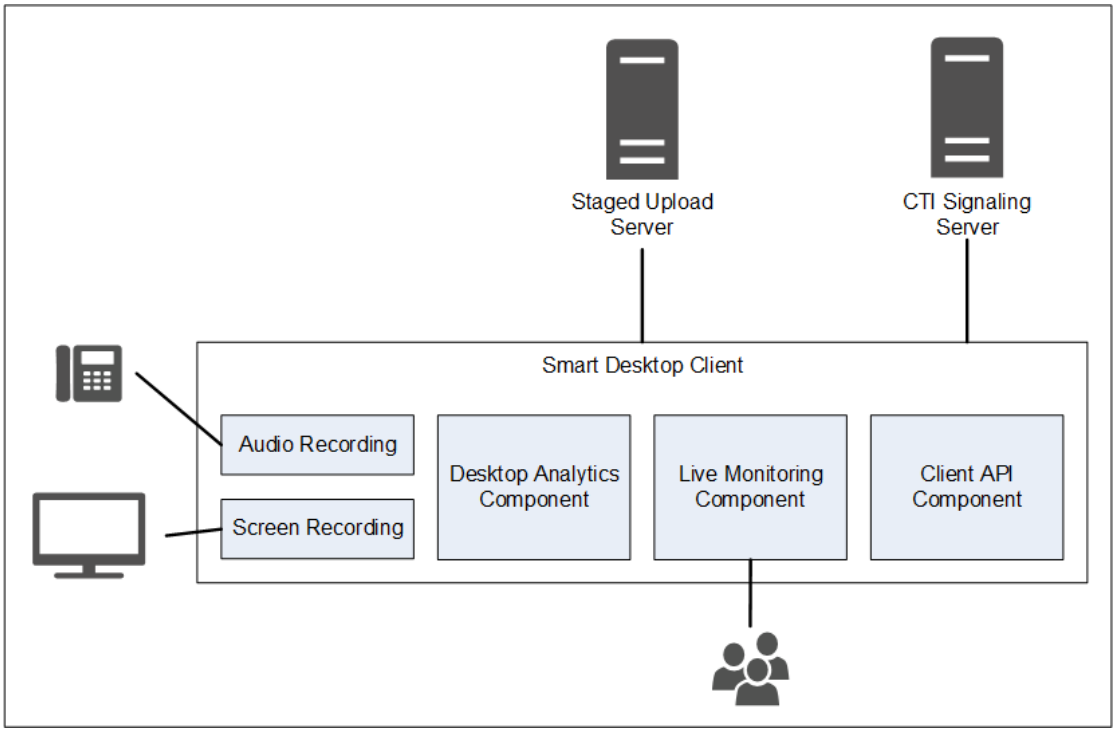
A Smart Desktop a következő összetevőkkel rendelkezik.

- Hang- és képernyőfelvétel — Ez az összetevő rögzíti az ügynökhívásokat.
- Asztali elemzés – Ez az összetevő elemzési adatokat biztosít a Agent Desktop felvételekről.

- Élő hangfigyelés és élő képernyőfigyelés — Ezek az összetevők lehetővé teszik a felügyelők számára, hogy meghallgassák az ügynök hangját és valós időben megtekintsék az ügynök képernyőjét. Az ügynökfigyelés és az asztali figyelés a Smart Desktop két figyelési típusa.

  Ügynökfigyelés — Adminisztrátorok és felügyelők számára készült funkció, amely lehetővé teszi számukra, hogy valós időben figyeljék az ügynökök hangját és képernyőjét.

  Asztalfigyelés — Olyan funkció, amely lehetővé teszi a rendszergazdák számára, hogy megtekintsék a felhasználók aktív és telepített Smart Desktop verzióit a számítógépükön, beállítsák a naplózási szinteket, és távolról letöltsék a naplókat hibaelhárítás céljából.



Intelligens asztali ügyfélkapcsolat

Az alábbi táblázat felsorolja az intelligens asztali ügyfélhez való alapvető kapcsolódást:

Komponens	Csatlakozik a következőkhöz:	Bemenetek/kimenetek
Hang- és képernyőfelvétel	Ügynök számítógépe	A telefon hang- és képernyőadatai
Asztali elemzés	Ügynök számítógépe	A telefon hang- és képernyőadatai
Élő megfigyelés	Más ügynökök számítógépei	Más ügynökök telefonjának hang- és képernyőadatai

Csatlakozás kiszolgálóhoz	Bemenetek/kimenetek
Szakaszos feltöltés	Kapcsolattartási adatok (hang- és képernyőfelvételek,

metaadatok) Az alábbi hivatkozások segítségével navigálhat a jelen dokumentum különböző Smart

Desktop témaköreihez.

- Az intelligens asztal követelményei és szempontjai
- Asztali hardver
- Intelligens asztali port használata
- Intelligens asztali névjegyek metaadatai
- Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok
- A Smart Desktop telepítése
- Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben
- A Smart Desktop tesztelése
- Intelligens asztal kezelése
- Felvételvezérlő alkalmazás

Az intelligens asztal követelményei és szempontjai

A vékony kliens kiszolgáló és a Smart Desktop használatával kapcsolatos további információkért és szempontokért lásd: Vékony kliens kiszolgálók .

Tekintse meg a Webex WFO termékkompatibilitási táblázatot a támogatott Windows asztali operációs rendszerekről és webböngészőkről.

Asztali rögzítés sávszélessége és méretezése

- Asztali hangrögzítés: 0,5 MB/perc
- Képernyőfelvétel: 1,5 MB/perc monitoronként

> **PÉLDA:** Ha egy ügynök naponta harminc hívást fogad, és átlagosan 5 perc beszélgetési időt vesz fel hívásonként, akkor az asztali hangfelvétel kiszámítása a következő lesz: 0,5 MB/perc x 5 perc x 30 hívás = 75 MB.
> A képernyőfelvétel felvétele, ha az ügynöknek 3 képernyője van, a következő lenne: 1,5 MB/perc x 5 perc x 30 hívás x 3 képernyő = 675 MB.

A hálózati adapterrel, a lemezterülettel, a CPU memóriával és a .NET-keretrendszerrel kapcsolatos konkrét

követelményekért lásd: Asztali hardver .

Környezetben

A minimális operációsrendszer-követelményeknek megfelelő számítógépek mellett a következő környezetek támogatottak.

- Virtuális asztali infrastruktúra (VDI)
- Terminálkiszolgálók
- Citrix
- Harmadik fél ügynök környezete
- AWS-munkaterület

MEGJEGYZÉS Ha szervezete VDI-ket, terminálkiszolgálókat vagy Citrix-megoldásokat használ, a telepítési folyamat során ossza meg a következő információkat a Cisco ügyfélképviselőjével: Befejezési idő

A kapcsolat megszűnése után a gépek száma, a kiszolgálók száma és a kiszolgálók általános specifikációi.

A terminálkiszolgálók és a Citrix megoldások nem támogatják a Webex WFO automatikus frissítési funkcióját.

NET-keretrendszer

Webex WFO A Smart Desktop használatához a .NET Framework 4.5 szükséges a Webex WFO Analytics funkcióihoz. Ha a .NET-keretrendszer nincs telepítve, a Webex WFO nem tudja rögzíteni a böngészőeseményeket a Asztali elemzés részeként. NET-keretrendszert innen töltheti le# http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Víruskereső valós idejű vizsgálati kizárások

A Cisco azt javasolja, hogy zárja ki a következő Cisco könyvtárakat a víruskereső valós idejű vizsgálatából, hogy a Smart Desktop funkciói a várt módon fussanak.

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

Tűzfalra vonatkozó követelmények

Webex WFO engedélyezőlistára kell tenni, és hozzáférést kell biztosítani számára a szervezet külső tűzfalán keresztül.

A webböngészővel kapcsolatos szempontok

Minden használt böngészőnek engedélyeznie kell a fájlletöltést. Az előugró ablakok blokkolását le kell tiltani.

Böngésző bővítmények

További információt a Rendszerkövetelmények "Asztali elemzés beépülő modul/bővítmény" című részében talál . Cisco azt javasolja, hogy a bővítményeket/beépülő modulokat a Windows csoportházirend-objektumon keresztül kezelje, hogy minden függő szolgáltatás megfelelően működjön.

Ha a felhasználók Microsoft Edge és Google Chrome böngészővel is rendelkeznek, a Cisco azt javasolja, hogy mindkét böngészőre telepítse a böngészőbővítményt. Az egyik böngészőre való telepítés azt eredményezi, hogy a Webex WFO nem tud adatokat gyűjteni a másik böngészőből, amely nem rendelkezik a kiterjesztéssel.

FONTOS : A legújabb verzió telepítése előtt el kell távolítania a böngésző régebbi verzióit.

Helyettes

- A Smart Desktop proxykompatibilis. Olyan proxyt próbál használni, amelyet észlel.
- Internetproxy használata esetén a Smart Desktop megköveteli, hogy a proxy támogassa a biztonságos webes szoftvercsatorna-kapcsolatokat.
- Minden proxykapcsolatnak lehetővé kell tennie, hogy a Smart Desktop szoftver csatlakozzon a Cisco felhőhöz a 80/443-as porton.

Intelligens asztali port használata

A Webex WFO Smart Desktop összetevők portinformációi alább találhatók.

Általában a webkiszolgáló 80-as és 443-as portjának nyitva kell lennie a Webex WFO-hez való csatlakozáshoz a Webex WFO-vel való összes felhőintegrációhoz. A pontos portkövetelmények a felhőbeli üzembe helyezési modelltől függően változnak.

Felhasználó által üzemeltetett megoldások

Az ügyfél által üzemeltetett megoldásokért tekintse meg az alábbi táblázatot. Az ügyfél által üzemeltetett megoldások közé tartozik például a Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager stb.

Port	Ha	Forrás	Célhely
Intelligens asztal			

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 80, 443	Élő hangfigyelés (WebRTC)	Hanganyag Elfog Kiszolgáló* Ügynök számítógépe	Felügyelő böngésző	
UDP 39500 - 43500	Felvétel RTP	Telefon Hívás Átjáró**	Hanganyag Elfog Szerver	
UDP 49152 - 65535	Élő hangfigyelés (RTP)	Hanganyag Elfog Kiszolgáló* Ügynök számítógépe	Felügyelő böngésző	
TCP 52102	Jelzés rögzítése	Hanganyag Elfog Kiszolgáló* Ügynök számítógépe	Jelző Szerver	

*Hálózati felvételi architektúra

**Átjáró rögzítési architektúra

CCaaS megoldások

Tekintse meg az alábbi táblázatot a (contact center mint szolgáltatás) CCaaS megoldásokhoz.

Port	Ha	Forrás	Célhely
Intelligens asztal			
TCP 80, 443	Élő képernyő figyelés Ügynök	PC	Felügyelő böngészője

Felhő kábítás/TURN

Tekintse meg az alábbi táblázatot a Cloud STUN/TURN portokról.

Port	Használ	Kapcsolatok
Intelligens asztal		
TCP 80, 443	Websocketen keresztül	Jelzőkiszolgáló
TCP 6379	STUN/TURN adminisztráció rendszergazdán keresztül a Webex WFO-ben.	Konfiguráció
UDP 49152 - 65535	Média (hang és videó)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Média (hang és videó)	SRTP (nem peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP Címfelderítés

Intelligens asztali névjegyek metaadatai

A következő táblázat felsorolja az egyes rögzítési módokhoz használt Smart Desktop névjegyek elérhető metaadatait:

Kapcsolat metaadatai	SIP Jelzés	SCCP Jelzés	RTP Naplózás
Hívóazonosító	X	X	Harmadik félre támaszkodik valós idejű adatok biztosítása a következőkhöz: DCC API
ANI (hívás)	X	X	Harmadik félre támaszkodik valós idejű adatok biztosítása a következőkhöz: DCC API
DNIS (hívott)	X	X	Harmadik félre támaszkodik valós idejű adatok biztosítása a következőkhöz: DCC API
Vonal/mellék			Harmadik félre támaszkodik valós idejű adatok biztosítása a következőkhöz: DCC API

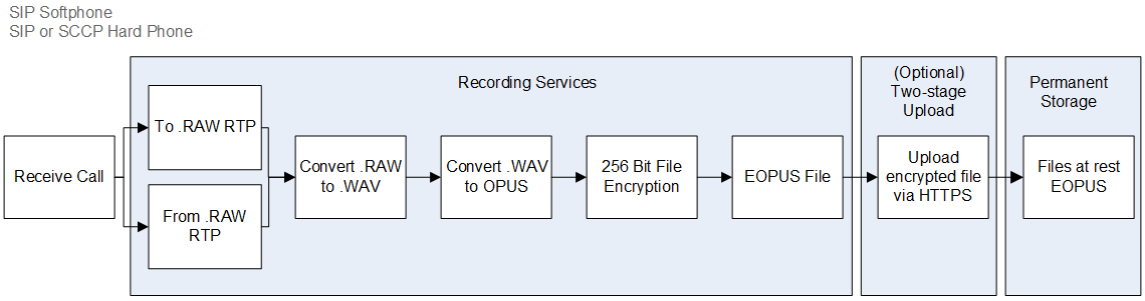
A hívások iránya	X	X	Harmadik félre támaszkodik valós idejű adatok biztosítása a következőkhöz: DCC API

Kapcsolat metaadatai	SIP Jelzés	SCCP Jelzés	RTP Naplózás
Társult kapcsolattartó ID	X		Harmadik félre támaszkodik, hogy valós idejű adatokat szolgáltasson a DCC API számára
Felvétel típusa	X	X	X
Időtartam	X	X	Szegmens alapú, kivéve, ha join_start használ
MAC-cím	X	X	
Felhasználó (Windows bejelentkezés által ID)	X	X	X
Hívás dátuma/ideje	X	X	X

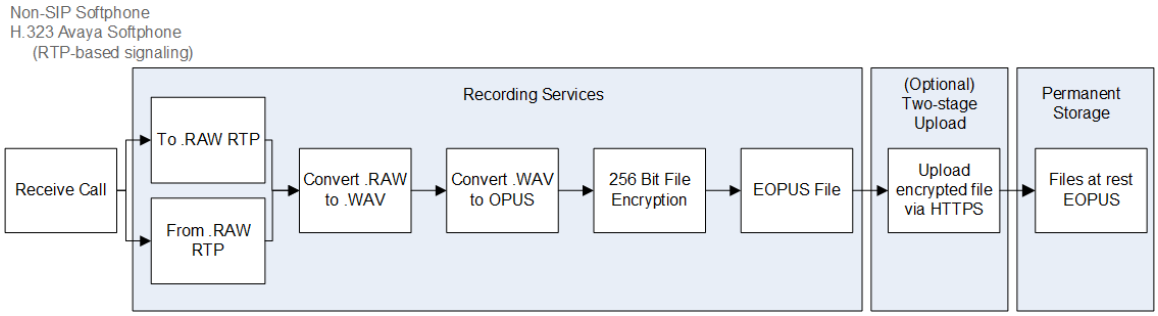
Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok

Ez a témakör a Smart Desktop adatfolyamot leíró diagramokat tartalmaz.

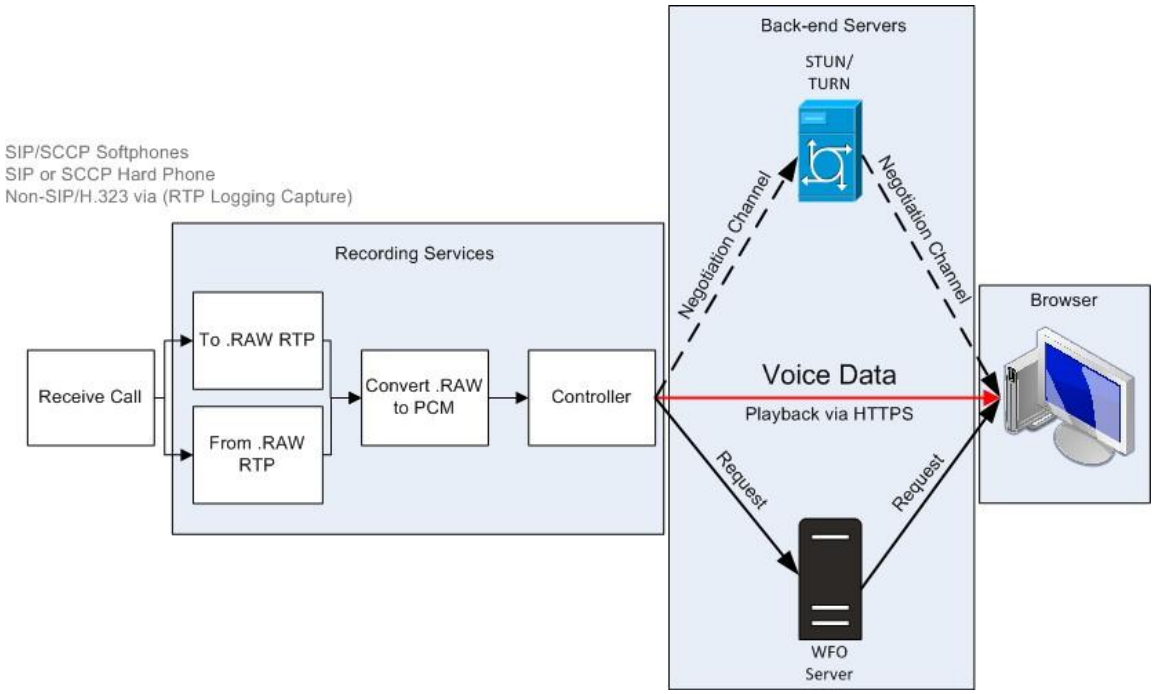
Smart Desktop SIP/SCCP jelzés



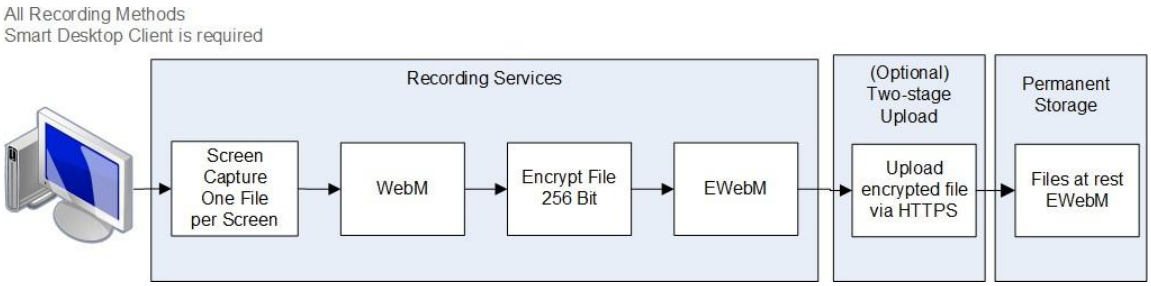
Smart Desktop RTP Naplózás



Intelligens asztali élő hangfigyelés

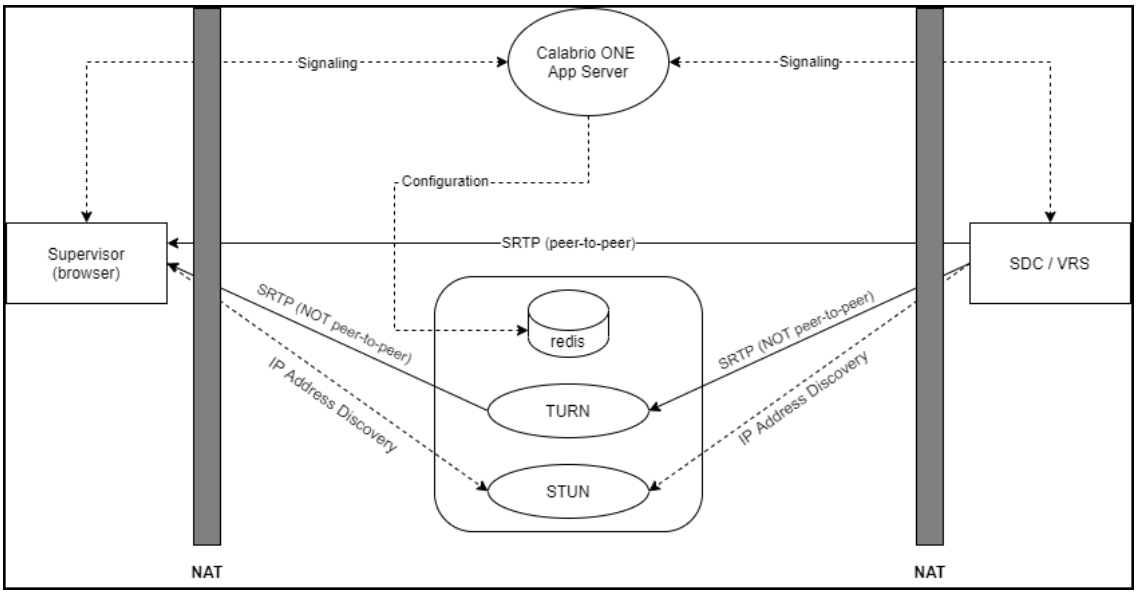


Intelligens asztali élő képernyőfigyelés



MEGJEGYZÉS: A Smart Desktop képernyő- és hangfelvétel AES 256 bites titkosítást használ, ha a felvétel a Webex WFO rendszeren belül történik.

Smart Desktop Live Monitoring kapcsolatok



Kapcsolat	Portok	Protokoll	Megjegyzés
Jelző	80, 443	TCP	Websocket által
Konfiguráció	6379	TCP	STUN/TURN adminisztráció rendszergazdai szerepkörrel a Webex WFO
SRTP (peer-to-társ)	49152–65535	UDP	Audio- és vizuális média

Kapcsolat	Portok	Protokoll	Megjegyzés
SRTP (nem peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio- és vizuális média
IP Címfelderítés	3478	UDP és TCP	—

A Smart Desktop tesztelése

A Smart Desktop (lásd: A Smart Desktop telepítése) és az asztali elemzés (lásd: A Desktop Analytics bővítmény engedélyezése a böngészőben) telepítése után kövesse az alábbi lépéseket, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a Smart Desktop implementációja megfelelően működik.

Előfeltételek

- Az ablak bejelentkezésének (Alkalmazáskezelés> Felhasználói konfiguráció > Felhasználók **) formátumúnak kell** lennie. Ha a Smart Desktop telepítése után hozzáadja az ablak bejelentkezési adatait, újra kell indítania a Smart Desktop alkalmazást vagy annak asztali szolgáltatásait.
- Az ügynök a következő engedélyekkel rendelkezik a szerepköréhez rendelve. Az engedélyek itt találhatók: **Alkalmazáskezelés** > **Felhasználói konfiguráció** > **Szerepkörök**.
  - Asztali elemzés rögzítése
  - Névjegyek rögzítése
  - Felvétel képernyő
  - Hangfelvétel
  - Élő képernyőfigyelés
  - Élő hangfigyelés
  - Igény szerinti rögzítés (RTP jelzés)
  - Asztali események rögzítése

  MEGJEGYZÉS: A Contact Center as a Service (CCaaS) megoldások nem támogatják az élő hangfigyelést.
- A Asztali elemzés bővítmény a böngészőben fut.

Eljárások

Győződjön meg arról, hogy a megfelelő folyamatok futnak a számítógépen

1. Nyissa meg a **Feladatkezelőt**.
2. Ellenőrizze, hogy a DesktopRecordServer és a DesktopRecordProcess folyamatok futnak-e a Feladatkezelőben . Ha a DesktopRecordProcess nem fut, ellenőrizze, hogy helyesen adta-e meg az ablak bejelentkezési adatait az előfeltételek között leírtak szerint.

3. Ellenőrizze, hogy a ciSaasDesktopRecord fut-e a Feladatkezelőben .

4. Nyissa meg a Szolgáltatások **alkalmazást a számítógépén, és ellenőrizze, hogy fut-e** a Calabrio ONE Smart Desktop Record szolgáltatás .

Győződjön meg arról, hogy a Webex WFO felismeri a számítógépet

Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Figyelés > Desktop figyelés elemre . Ha egy zöld kört lát az Állapot oszlop alatt, az azt jelenti, hogy csatlakozott, és a Smart Desktop telepített verziója az aktív verzió.

Győződjön meg arról, hogy a Webex WFO felismeri az ügynököket a Smart Desktop használatával

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Figyelés > Ügynökfigyelés **elemre**.
2. Figyelheti egy ügynök képernyőjét, ha az ügynök képernyőfigyelési ikonja fekete. Ha az ikon fekete, akkor az ügynöknek a megfelelő engedélyekkel rendelkező Smart Desktop Client fut a számítógépén.
3. Figyelheti az ügynök hangját, ha az ügynök hangfigyelési ikonja fekete. Ha az ikon fekete, akkor az ügynök asztali felvételre van konfigurálva, az intelligens ügyfél a megfelelő engedélyekkel fut a számítógépen, konfigurálva van a kiszolgálói felvételhez, és hozzá van rendelve egy figyelt eszközhöz az Eszköztársítások lapon.

4. Kattintson az ügynök képernyőfigyelési ikonjára az élő képernyő figyelési ablakának megnyitásához.

5. Az élő képernyő figyelése ablakban kattintson **a Képernyő** elemre a figyelési munkamenet elindításához. Kattintson az Audio elemre

   Gombra az ügynök hívásának figyeléséhez. Csak akkor hallhat hangot, ha az ügynök aktív hívást folytat.

Teszthívás kezdeményezése

1. Telefonhívás kezdeményezése egy ügynök asztaláról.

2. A Webex WFO ablakban kattintson az Interakciók **elemre**.

3. Ellenőrizze, hogy megtalálja-e a hívás felvételét.

4. Kattintson duplán a felvételre a hívás és a képernyőfelvétel lejátszásához, ha van ilyen.

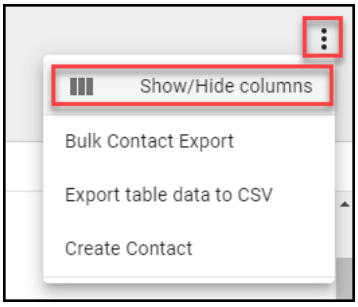
   Ha a Képernyőfelvétel panel nem jelenik meg vagy üres, ellenőrizze, hogy a böngésző előugró ablakok blokkolása le van-e tiltva.

A videó- és hangfelvétellel rögzített névjegyek feltöltési állapotának áttekintése

1. Navigáljon az Interakciók **részhez**.

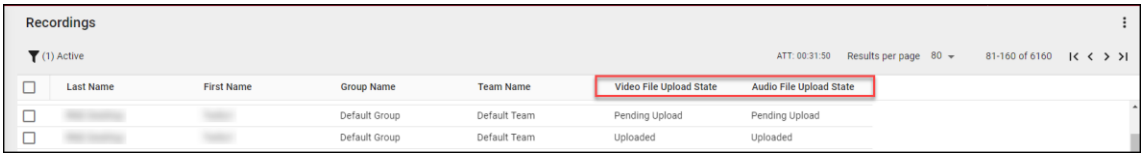
2. Kattintson a **Listák beállításai** ikonra az oldal jobb felső sarkában.

3. Kattintson az Oszlopok megjelenítése/elrejtése **elemre**. Megjelenik az Oszlopok megjelenítése/elrejtése ablak.



4. Kattintson a Hangfájl feltöltésének állapota **és** a Videofájl feltöltésének állapota **elemre** , ha ezek szerepelnek a Rejtett oszlopok **alatt**.

5. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Most már könnyen láthatja, hogy a video- és audiofájlok feltöltésre várnak-e, vagy sikeresen feltöltődtek-e.



6. Kattintson duplán egy névjegyre a híváshoz kapcsolódó hang- és képernyőfelvételek megtekintéséhez.

Intelligens asztal kezelése

A Cisco azt javasolja, hogy negyedévente frissítse a Smart Desktop alkalmazást. Webex WFO támogatja a megszakítás nélküli frissítési folyamatot.

Akár az automatikus frissítést, akár az ügyfél által kezelt frissítéseket választja, a frissítések csendesen, a felvételek vagy a névjegyek megszakítása nélkül futnak. A Smart Desktop meglévő és frissített verziója egymás mellett fut, amíg a Windows bejelentkezési folyamat meg nem történik. Az asztalfigyelés lehetővé teszi a rendszergazdák számára, hogy megtekintsék a felhasználók Smart Desktop aktív és telepített verzióit a számítógépükön, beállítsák a naplózási szinteket, és távolról letöltsék a naplókat hibaelhárítás céljából.

> **BEVÁLT GYAKORLAT** : A rendszergazdáknak meg kell ismerkedniük az asztali figyeléssel, hogy ellenőrizzék a Smart Desktop állapotát és verzióit a szervezetben.

Automatikus frissítés

A Webex WFO automatikus frissítési funkcióval rendelkezik, amely bármikor engedélyezhető vagy letiltható az **Alkalmazáskezelés** > **Adminisztráció** > **Általános beállítások** menüpontban. A Globális beállítások lapon az **Automatikus ügyfélfrissítés** engedélyezése gombbal engedélyezheti vagy letilthatja az automatikus frissítési funkciót.

Ha engedélyezve van, amikor egy felhasználó bejelentkezik egy Smart Desktop alkalmazást futtató számítógépre, a számítógép ellenőrzi, hogy van-e letölthető új frissítés.

Felhasználó által felügyelt frissítés

A frissítéseket felügyelt szoftverleküldéssel (például csoportházirend-objektum vagy LANDesk) küldheti le.

> **BEVÁLT GYAKORLAT** : A szervezet szabályzatának elő kell írnia, hogy az ügynökök műszakjuk végén jelentkezzenek ki a számítógépükről. Ez a művelet a csoportházirend-objektum beállításaival automatizálható.

A felvételek Webex WFO helyre való feltöltésének bevált módszerei

A hang- és képernyőfelvételek mielőbbi lekérése a felhasználó asztaláról biztosítja, hogy a felvételek a hívás rögzítése után is lejátszhatók legyenek. Lehetőség van a felvételek azonnali vagy meghatározott időpontban történő eltávolítására a felhasználó asztaláról. A felvételek feltöltésének időpontjára vonatkozó döntés az üzleti és az informatikai személyzet együttműködése, figyelembe véve a fiók hang- és képernyő-hozzáférhetőségi igényeit, sávszélességét és tárhelyét. Cisco az alább felsorolt feltöltési folyamatokat javasolja.

- Azonnali feltöltés QM munkafolyamatokkal – Ez a folyamat biztosítja, hogy a felvétel a hívás rögzítése után lejátszható legyen, és az ügynök számítógépen ne merüljön fel túlságosan a tárhely. Cisco azt javasolja, hogy konfigurálja úgy a felvételeket, hogy azonnal feltöltsék őket az ügynök számítógépéről a

Webex WFO ha a WAN és LAN sávszélesség elegendő. Az Alkalmazáskezelés **Munkafolyamat-felügyelet** lapján azonnali feltöltéseket hajthat végre.

- Késleltetett feltöltés QM-munkafolyamatok használatával – Ezt a folyamatot beállíthatja úgy, hogy munkaidő után történjen. A hang- és/vagy képernyőfelvételek feltöltése meghatározott időpontban történik. A felvételek feltöltése után igény szerint letöltheti őket. Használja az **Alkalmazáskezelés** Munkafolyamat-felügyelet lapját a késleltetett feltöltések végrehajtásához.
- Azonnali feltöltés a Webex WFO adatkiszolgáló regionális szakaszos feltöltési beállításainak használatával – Ha az internetes sávszélesség aggodalomra ad okot, a szakaszos feltöltési megközelítés csökkentheti a külső WAN-forgalmat munkaidőben. Ehhez a beállításhoz konfigurálnia kell a Cisco adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításait (további információkért lásd: Az adatkiszolgáló konfigurálása és a Szakaszos feltöltés konfigurálása). Ez a folyamat biztosítja, hogy a hívások a nap folyamán a számítógépről a helyi tárolóra kerüljenek. Egy meghatározott időpontban, órák után a felvételek feltöltésre kerülnek. A felvételek feltöltése után igény szerint letöltheti őket. Konfigurálja a "Regionális adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításait" az Alkalmazáskezelés Adatkiszolgáló konfigurációja lapján szakaszos feltöltések végrehajtásához.

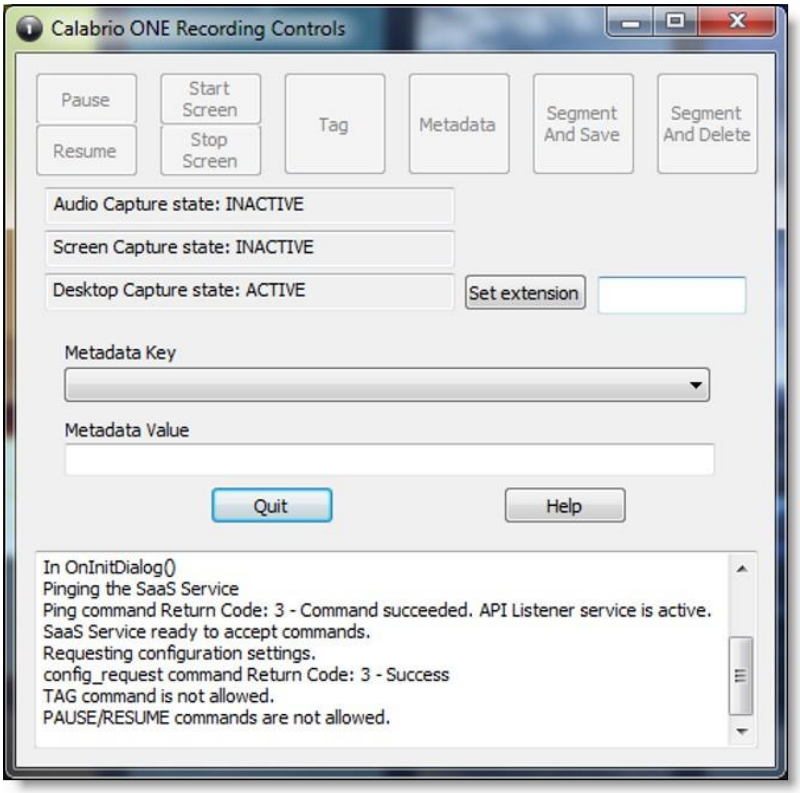
Felvételvezérlő alkalmazás

Webex WFO A Recording Controls egy önálló webalkalmazás, amely lehetővé teszi az aktív hívások hang-, képernyő- és billentyűleütés-rögzítésének elindítását, szüneteltetését, folytatását és leállítását. A hívásokat címkézheti is, és metaadatokat adhat hozzájuk.

A Felvételvezérlők elindításához válassza **a Start menü Calabrio ONE felvételvezérlők** parancsát. A Felvételvezérlők bezárásához kattintson a Kilépés **gombra**.

Az ügynökök a Smart Desktop felvételvezérlő alkalmazással, más néven Desktop Capture and Controller (DCC) alkalmazással vezérelhetik a felvételeket és a Insert metaadatokat az asztalukról. A felvételvezérlő alkalmazás a Smart Desktop alkalmazással van telepítve. A Smart Desktop telepítése után megjelenik a Program listában a Cisco alatt az ügynök asztalán.

A felvételvezérlő alkalmazás az alábbiakban látható:



A bérlői rendszergazdának meg kell adnia a megfelelő szerepköröket és engedélyeket az ügynököknek, mielőtt az ügynökök használhatnák a felvételvezérlő alkalmazást.

A felvételvezérlő alkalmazás lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy a következőket tegyék:

- Aktív hívás vagy a legutóbbi hívásfelvétel címkézése
- Hívások rögzítése
- A hangfelvétel szüneteltetése és folytatása
- Hívás rögzítésének indítása
- A híváshoz korábban rögzített hang és képernyő elvetése
- Az aktív hívás felvételének törlése – a hívás befejezése után a felvétel nem törölhető
- Jelentkezzen be vagy ki a szállodai felvételhez
- Metaadatok hozzáadása aktív híváshoz vagy a legutóbbi híváshoz
- Aktív hívás hang- és képernyőfelvételének elindítása vagy leállítása
- Indítsa el vagy állítsa le a képernyőfelvételt

A felvételvezérlő alkalmazás a következő felvételi típusokat támogatja:

- Asztali felvétel
- Hálózati felvétel

A DCC parancsokkal kapcsolatos információkért lásd a "Recording Controls API" című részt a *API referencia útmutatóban* .

Webex WFO Adatszerver

A Webex WFO adatkiszolgáló felelős az olyan funkciókért, mint a ACD szinkronizálás és a szakaszos feltöltések. A bérlői rendszergazda telepítheti az adatkiszolgálót egyetlen bérlő számára, vagy a rendszergazda telepíthet egy alap adatkiszolgálót, és konfigurálhatja megosztott adatkiszolgálóként több bérlő számára.

> MEGJEGYZÉS: Ha az adatkiszolgálónak webproxyn keresztül kell csatlakoznia, akkor a rajta futó összes Webex WFO szolgáltatásnak proxybeállításokkal rendelkező Windows bejelentkezési fiókként kell futnia. Ha az adatkiszolgálót egy
> Proxykiszolgálón, az Adatkiszolgáló szolgáltatást úgy kell konfigurálni, hogy helyi rendszergazdaként fusson. A Webex WFO nem támogatja a PAC-parancsfájlok használatát az internethez való csatlakozáshoz.

A Data Server szoftverrel telepített szolgáltatások a következők.

- CTI Jelzési szolgáltatás
- Adatszerver
- Adatszerver webszolgáltatások
- Hálózati rögzítési szolgáltatás
- SIPREC szolgáltatás

A Webex WFO-ben az adatkiszolgáló funkciói, azok leírása és a hozzájuk igazodó szolgáltatás a következő.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Felhasználói és csapatinformációk szinkronizálására szolgál egy támogatott ACD (Webex WFO Data Server) kiszolgálóról.
- Recording Capture Server Settings (Felvételrögzítési kiszolgáló beállításai) – Peremhálózati kiszolgáló vagy átjáró (SBC) hangrögzítési környezetekhez használatos. Az elsődleges jelzőszolgáltatás (CTI vagy SIPREC) ciklikus multiplexelési algoritmussal (Webex WFO Network Recording Service) rendeli hozzá a hívásokat a kiszolgálók rögzítéséhez.
- Regional Data Server GIS File Location — Külső kapcsolat metaadatainak importálására szolgál egy CSV fájlból a Webex WFO (Webex WFO Data Server) fájlba.

- SIPREC jelzőszerver beállításainak rögzítése — Az indítási és leállítási események nyomon követésére és a hívásfelvételek metaadatainak rögzítésére szolgál. A SIPREC jelzési szolgáltatás peremhálózati átjáró (munkamenethatár-vezérlő) rögzítési környezetekhez (Webex WFO SIPREC szolgáltatás) használatos.
- Recording CTI Signaling Server Settings (Jelzőszerver beállításai) — Az indítási és leállítási események nyomon követésére és a hívásfelvételek metaadatainak rögzítésére szolgál. A CTI jelzésszolgáltatást peremhálózati kiszolgálói rögzítési környezetekhez használják (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regionális adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításai — A Smart Desktop felhasználóktól helyileg gyűjtik a kapcsolattartási adatokat, és rendszeres időközönként feltöltik a fájlokat a felhőben lévő Webex WFO összetevőkbe (Webex WFO adatkiszolgáló).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Egyéni metaadatok rögzítésére és az átjárón (Webex WFO Data Server) keresztül érkező hívások egyeztetésére szolgál.
- Regionális adatkiszolgáló valós idejű eseménybeállításai — A WFM és ACD metaadatok korábbi és valós idejű ACD adatainak rögzítésére szolgál, amelyeket egyéni metaadatokként csatolhat a híváskapcsolatokhoz (Webex WFO Data Server).
- Regionális adatkiszolgáló-egyeztetési beállítások – Az egyeztetés egy olyan folyamat, amely összekapcsolja a korlátozott hívásadatokkal rendelkező átjárógyökér-felvételeket a megfelelő ügynökkel (Webex WFO adatkiszolgálóval való társítást tartalmazó további hívásadatokkal.
- Active Directory szinkronizálás — Lehetővé teszi a Webex WFO számára a Webex WFO felhasználók és a Active Directory felhasználók (Webex WFO Data Server) egyeztetését és szinkronizálását.
- Adatkiszolgáló-eszköz szinkronizálási beállításai – Lehetővé teszi az eszközök szinkronizálását az adatkiszolgálón keresztül. Ezeket az eszközöket ezután felhasználókhoz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz lehet társítani az Alkalmazáskezelés (Webex WFO Data Server) Eszköztársítások lapján.
- Helyi webszolgáltatás beállításai — API integrációt tesz lehetővé ezen az adatkiszolgálón. Ha engedélyezve van, engedélyezheti a következőket:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Engedélyezi a Cisco által támogatott felvételvezérlőket a támogatott Cisco eszközökről.
    - Egyszerűsített rögzítésvezérlők API — Lehetővé teszi a natív adatkiszolgáló-hitelesítés használatát a Cisco rögzítésvezérlőkhöz.
- HRMS-konfiguráció — Lehetővé teszi, hogy az adatkiszolgáló adatokat exportáljon egy humánerőforrás-kezelő rendszerbe (HRMS) (Webex WFO adatkiszolgáló).
- SFTP konfiguráció — Lehetővé teszi a SFTP kiszolgáló (Webex WFO adatkiszolgáló) konfigurálását.

- Médiaimportálási kiszolgáló beállításai — Lehetővé teszi a felvételi fájlok importálását külső helyről (Webex WFO adatkiszolgáló).

Rendszerkövetelmények

A következő szakaszok a Webex WFO minimális rendszerkövetelményeit sorolják

fel. A legújabb támogatott kompatibilitási információkért látogasson el ide:

www.cisco.com.

Asztali hardver

A Webex WFO asztali számítógépek hardverkövetelményei a következők:

Asztali hardver	
NIC	100 Mbit hálózati kártya A hálózati adaptereknek támogatniuk kell a válogatás nélküli módot. Konfigurálja a Windows energiagazdálkodási beállításait úgy, hogy letiltsa a "Engedélyezze a számítógép számára, hogy TURN ki ezt az eszközt az energiatakarékosság érdekében" beállítást a hálózati interfészkártyákon.
Lemezterület	20 GB Hangfelvétel tárolása (MB) = felvételek száma × átlagos híváshossz × 0,5 MB percenként **JEGYZET** Ez a képlet 64 kb/s (kilobit/másodperc) hangátviteli sebességen alapul. [(64 kb/s × 60 másodperc) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB/perc Képernyőfelvétel tárolása (MB) = felvételek száma × átlagos híváshossz × 1,5 MB percenként MEGJEGYZÉS A képernyőfelvételek tárolási követelményei három tényezőtől függenek: a felvétel hosszától, a monitor felbontásától és a számtól a rögzített monitorok száma. Az itt látható érték egyetlen monitoron alapul. Minden további monitor külön kerül rögzítésre, így

Asztali hardver	
	Ezt a képletet minden monitorra alkalmaznia kell.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 vagy jobb
Emlékezet	2 GB

Asztali szoftver

NET-keretrendszer

Webex WFO A Smart Desktop használatához a .NET Framework 4.5 szükséges a Webex WFO Analytics funkcióihoz. Ha a .NET-keretrendszer nincs telepítve, a Webex WFO nem tudja rögzíteni a böngészőeseményeket a Asztali elemzés részeként. NET-keretrendszert innen töltheti le# http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Böngészők

Minden használt böngészőnek engedélyeznie kell a fájlletöltést. Az előugró ablakok blokkolását le kell tiltani.

Asztali elemzés beépülő modul/bővítmény

Azoknak a felhasználóknak, akik a Asztali elemzés mezőit a Webex WFO Field Manager oldalán keresztül felügyelik, valamint azoknak az ügynökasztaloknak, amelyeken telepítve van a Smart Desktop, engedélyezniük kell a Calabrio Analytics böngészőbővítményt/beépülő modult. A beépülő modulra nemcsak a böngészőben lévő mezők megjelöléséhez van szükség, hanem az ügynök böngészőn belüli webes tevékenységének figyeléséhez is.

Engedélyezze a Desktop Analytics kiterjesztést a Firefoxban

Amikor először jelentkezik be a Webex WFO oldalra a Firefox böngészővel, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítésére szólítja fel. Válassza a Telepítés **engedélyezése lehetőséget** , majd kattintson a Folytatás **gombra**. Nincs szükség további lépésekre.

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

Az Edge Chromiumban lépjen a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf oldalra, és kattintson a Hozzáadás a Chrome-hoz **lehetőségre**.

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

A Chrome-bővítmény letölthető vagy telepíthető a csoportházirend-objektum beállításain keresztül. Töltse le és telepítse a Calabrio Analytics beépülő modul 0.2.0.4-es verzióját. A beépülő modul a következő helyen található:

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

MEGJEGYZÉS Ha a hivatkozásra való kattintás nem működik, másolja ki az URL-címet, és illessze be a böngészőbe.

Adobe Acrobat Reader

Az exportált PDF fájlok és a felhasználói dokumentációk megnyitásához Adobe Reader szükséges. Az Acrobat Reader ingyenesen letölthető a www.adobe.com címről .

FONTOS : Ismert problémák vannak a Biztonság (fokozott) funkciót használó Adobe Reader verziókkal. Ha az Asztali elemzés funkciót tervezi használni, navigálnia kell a **Biztonság (fokozott)** elemre az Adobe Reader Beállítások **területén** , és törölje a jelet a **Védett mód engedélyezése indításkor jelölőnégyzetből**
és **a Fokozott biztonság** jelölőnégyzeteket, kattintson az Igen **gombra** a figyelmeztető üzenetekhez, majd kattintson az OK gombra a módosítások mentéséhez. Ha végzett, indítsa újra az Adobe Reader alkalmazást, hogy a módosítások érvénybe lépjenek. Ha az Adobe Reader nincs megfelelően konfigurálva, az Asztali elemzés nem tudja rögzíteni az Adobe Readerrel kapcsolatos eseményeket.

Asztali szoftver és hangrögzítés

Annak érdekében, hogy a Smart Desktop megfelelő telefonfelismerést és hangrögzítést hajtson végre, bizonyos hálózati protokollok (például SIP, SCCP és RTP) észlelésének és rögzítésének képessége szükséges. A számítógépen futó bármely szoftver, amely zavarja, átirányítja vagy más módon elrejti a hálózati forgalmat, a Smart Desktop nem fog megfelelően működni.

PÉLDA: A SonicWall VPN ügyfél, amelyen engedélyezve van a Deterministic Network Enhancer (DNE) egyszerűsített szűrő, a kimenő hálózati forgalmat átirányítja a hálózati adapterről Amelyet a Smart Desktop használ. Ebben az esetben a DNE könnyű szűrőt le kell tiltani a Smart Desktop megfelelő működéséhez.

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben

A Smart Desktop alkalmazást telepíteni kell a számítógépre, és aktiválni kell a mezők megjelölése előtt. Azoknak a felhasználóknak, akik engedéllyel rendelkeznek az Asztali elemzés mezőinek felügyeletére a Field Manager oldalon és az ügynökök asztalain, ahol a Smart Desktop telepítve van, rendelkezniük kell a megfelelő Asztali elemzés böngésző beépülő modullal, amely konfigurálva van az általuk használt böngészőhöz.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika

    - Asztali elemzés

- A Smart Desktop telepítve és aktiválva van a számítógépen.

Eljárások

Engedélyezze a Desktop Analytics kiterjesztést a Firefoxban

Amikor először jelentkezik be a Webex WFO oldalra a Firefox böngészővel, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítésére szólítja fel. Válassza a Telepítés **engedélyezése lehetőséget** , majd kattintson a Folytatás **gombra**. Nincs szükség további lépésekre.

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

Az Edge Chromiumban lépjen a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf oldalra, és kattintson a Hozzáadás a Chrome-hoz **elemre**.

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

A Chrome-bővítmény letölthető vagy telepíthető a csoportházirend-objektum beállításain keresztül. Töltse le és telepítse a Calabrio Analytics beépülő modul 0.2.0.4-es verzióját. A beépülő modul a következő helyen található:

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

MEGJEGYZÉS Ha a hivatkozásra való kattintás nem működik, másolja ki az URL-címet, és illessze be a böngészőbe.

Kapcsolódó témakörök

"A Webex WFO Smart Desktop telepítése" a *Webex WFO telepítési útmutatóban*

Vékony kliens szerverek

JEGYZET támogatja a Citrix XenApp-ot, amely csak támogatott Windows-kiszolgálóra van telepítve.

Vékony kliens szerver használata esetén vegye figyelembe:

- A Smart Desktop alkalmazást használó vékony kliensek távoli asztali munkamenetet igényelnek az összes felhasználói adat (hang-, képernyő- és asztali felvétel) rögzítéséhez. Ha nincs távoli asztali munkamenet, telepítse a Smart Desktopot az ügynökasztalokra, hogy rögzítse az összes felhasználói adatot az asztalon, miközben a felhasználó be van jelentkezve.
- Konfigurálja a munkafolyamatokat úgy, hogy az azonnali feltöltést képernyőre és hangra is használják, hogy minden felvétel elérhető legyen.

- Ha a Smart Desktop alkalmazást felvételi célokra használja, a vékony kliens kiszolgálónak további kiszolgálói erőforrásokra van szüksége a képernyőfelvételekhez. Az erőforrás-követelmények a tényleges kialakítástól függően változnak, és részletes hardverterveket igényelhetnek, amelyeket az üzembe helyezés előtt a Cisco-nek kell felülvizsgálnia.
- Ha virtuális képet használ, és az hozzáfér a helyi hálózati adapterhez, használhatja a Smart Desktop alkalmazást az ügynökoldali felvételhez.

A vékonykliens-kiszolgáló telepítése

Telepítse a Citrixet, a XenAppot vagy a Windows terminálszolgáltatásokat a termékdokumentációnak megfelelően.

Használja a következő beállításokat, amelyek a hang- és képernyőfelvétel, valamint a felvétel lejátszási funkcióinak támogatásához szükségesek a Webex WFO:

Terület	Megfontolás
Böngésző	▪ A vékony ügyfélkiszolgálók telepítéséhez használjon támogatott böngészőt. A vékony kliens szervereknek támogatott böngészővel kell rendelkezniük a Webex WFO eléréséhez. ▪ Tegye közzé a böngészőt helyileg az egyes kiszolgálókon. ▪ Győződjön meg arról, hogy a böngésző biztonsági beállításai lehetővé teszik a végfelhasználók számára a felvételek lejátszását a vékony kliensen keresztül.
Ülés munkamenetre.	Korlátozza a felhasználónkénti egyidejű munkamenetek számát egyetlen
Intelligens asztali ügyfél alkalmazást is	▪ A Citrix ügyfélszolgáltatásokhoz telepítenie kell a Smart Desktop Ügyfél a vékony ügyfélkiszolgálón, a felhasználói asztali tevékenységek (Asztali elemzés) és a telefonhívások rögzítéséhez egy támogatott szoftveres telefon használatával. ▪ Az intelligens asztali ügyfél a felhasználó egyedi tartomány\Windows-bejelentkezésével csatlakozik a Webex WFO platformhoz.

Porthasználat

A Webex WFOcomponents portkövetelményeit az alábbiakban soroljuk fel.

Általában a webkiszolgáló 80-as és 443-as portjának nyitva kell lennie a Webex WFO-hez való csatlakozáshoz a Webex WFO-vel való összes felhőintegrációhoz. A pontos portkövetelmények a felhőbeli üzembe helyezési modelltől függően változnak.

Peremhálózati összetevők:

- Intelligens asztal

Adatkiszolgáló-összetevők:

- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Avaya CM a Contact Center Elite-tel
- Adatkiszolgáló—ACD szinkronizálás: CCaaS-integrációk
- Adatkiszolgáló—ACD szinkronizálása: CUCM Hálózati felvétel
- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Adatkiszolgáló – GIS
- Adatkiszolgáló – rögzítés/rögzítés
- Adatszerver – jelzés: CTI
- Adatszerver — Jelzés: CTI, Avaya Aura Communication Manager felvétel
- Adatszerver – jelzés: CTI, Cisco Unified Communications Manager Hálózati felvétel
- Adatkiszolgáló – jelzésátvitel: SIPREC

Peremhálózati összetevők

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
Intelligens asztal				
UDP 49152–65535	Élő hangfigyelés—RTP Élő képernyő figyelése – RDP-adatfolyam	Ügynök számítógépe	Felügyelő böngészője	—
TCP 52102	Kommunikáció a Cisco CTI adatszerverek és az SDC között	Intelligens asztal	Adatszerver	

Adatkiszolgáló-összetevők

Port	Ha	Forrás	Célhely	Megj
Adatkiszolgáló—ACD szinkronizálás: CCaaS-integrációk				
TCP 443	Kommunikáció a CCaaS-integrációk és az adatkiszolgáló következő beállításai között: Regional Data Server ACD Capture Settings, Recording CTI Signaling Server Settings, és Regional Data Server ACD Capture Settings	—	—	—
Adatkiszolgáló—ACD szinkronizálása: CUCM Hálózati felvétel				
TCP 22	Kommunikáció az adatkiszolgáló SFTP konfigurációja és a regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai, valamint a CUCM számlázási szolgáltatás között	SFTP, Adatszerver	CUCM Számlázás Szolgáltatás	—

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 8443	Kommunikáció a CUCM AXL és a regionális adatszerver között ACD Beállítások szinkronizálása az adatkiszolgálón	Adatszerver	CUCM AXL	—
Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikáció a Cisco Unified CCE AW SQL szerver között Az adatbázis és a regionális adatkiszolgáló ACD szinkronizálja a beállításokat a Adatszerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Kiszolgáló adatbázis	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikáció a Cisco Unified CCE HDS SQL szerver között Adatbázis- és mindkét regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai és a Regional Data Server ACD Capture Settings on the Data Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE HDS SQL Kiszolgáló adatbázis	—
TCP 42027	Kommunikáció a Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (Side a) és a CTI jelzőszerver beállításainak rögzítése az adatokon Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (A oldal)	Az A oldal alapértelmezett PG1 használata esetén. A portok változtassa meg attól függően, hogy milyen PG-t használ. A CTI-kiszolgáló portja a Unified CCE ACD Konfiguráció.
TCP 43027	Kommunikáció a Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (Side b) és a CTI jelzőszerver beállításainak rögzítése az adatokon Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (B oldal)	A B oldal alapértelmezett PG1 használata esetén. A portok változtassa meg attól függően, hogy milyen PG-t használ. A CTI-kiszolgáló portja a Unified CCE ACD Konfiguráció.
Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified CCX				

TCP 1504	Kommunikáció a Unified CCX Informix adatbázis és a	Adatszerver	Unified CCX	—

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
	mind a Regional Data Server ACD Sync Settings, mind a Regional Adatszerver ACD rögzítési beállítások		Informix adatbázis	
TCP 12028	Kommunikáció a Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (Side a) és a CTI jelzőszerver beállításainak rögzítése az adatokon Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (A oldal)	"A" oldal: Alapértelmezett. Ez az RMCM TCP port a Unified CCX-ben konfigurálva Rendszerparaméterek. A CTI-kiszolgáló A Unified CCX ACD Konfiguráció.
TCP 12028	Kommunikáció a Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (Side b) és a rögzítő CTI jelzőszerver beállításait az adatokon Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (B oldal)	B oldal alapértelmezett. Ez az RMCM TCP port Unified CCX-ben konfigurálva Rendszerparaméterek. A CTI-kiszolgáló A Unified CCX ACD Konfiguráció.
Adatkiszolgáló – GIS				
—	—	—	—	Míg a GIS nem hallgat közvetlenül egy portra, a fájlokat át kell másolni az adatkiszolgáló. Ha a másolás megtörtént A FTP-n keresztül a 20-as és 21-es portot használják.
Adatkiszolgáló – rögzítés/rögzítés				
UDP 39500–43500	Felvétel RTP	Telefon vagy hang Átjáró	Hangrögzítés (Rekordkiszolgáló)	—

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
UPD 49152–65535	Élő hangfigyelés—RTP	Hangrögzítés (Record Server)	Felügyelő böngészője	—
Adatszerver – jelzés: CTI				
TCP 443	Jelzőkiszolgáló	Jelzőkiszolgáló	Cisco API	—
TCP 52102	Jelzés rögzítése	Audio Capture (Record Servers) vagy Smart Desktop kliensek	Jelzőkiszolgáló	—
TCP 52103	Mogyoróöntvény	Signaling Server partner	Jelzőkiszolgáló	—
Adatszerver – jelzés: CTI, Cisco Unified Communications Manager Hálózati felvétel				
TCP 2748	JTAPI jelzés	Jelzőkiszolgáló	Egységes CM Kiadók és előfizetők	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés a Unified CM-től	Bármely Unified CM Publisher vagy előfizető	Jelzőkiszolgáló	Nem biztonságos
TCP 5060	Jelzőkiszolgáló	elsődleges jelzőkiszolgáló	másodlagos jelzőkiszolgáló	Kétirányú

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 5061	Biztonságos SIP jelzés innen: Unified CM	Bármely Unified CM Publisher vagy előfizető	Jelzőkiszolgáló	Biztonságos. Általában csak akkor használatos, ha a rendszer SRTP értékre van konfigurálva.
Adatkiszolgáló – jelzésátvitel: SIPREC				
TCP 443	Cisco API lekérdezések	Jelzőkiszolgáló	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés az átjáróból	Átjáró	Jelzőkiszolgáló	—
TCP 59106	Jelzés rögzítése	Audio Capture (rögzítőszerverek)	Jelzőkiszolgáló	—
TCP 59107	Mogyoróöntvény	Signaling Server partner	Jelzőkiszolgáló	—

Fájltitkosítás

Az adathordozók és az adatok biztonsági okokból titkosítva vannak. Webex WFO egy kulcsot használ a rögzített ügyfélbeszélgetések visszafejtéséhez. A titkosítási kulcs az adatbázisban található. Minden bérlő saját titkosítási kulccsal rendelkezik. A titkosítási kulcsok frissíthetők.

Jelszó-irányelv

A jelszó összetettségére vonatkozó követelmények

A jelszavaknak meg kell felelniük az alábbi szabályoknak.

- Legalább 8 karakterből kell állnia.
- Az alábbiak közül legalább egyet tartalmaznia kell.

  Nagybetűk
  Kisbetűk
  Számok 0-9
  Különleges karakterek ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Nem tartalmazhatja az Ön nevét vagy e-mail címét.

MEGJEGYZÉS: A jelszavak nem járnak le.

Hitelesítés

Alapértelmezés szerint a felhasználói hitelesítés és jelszavak kezelése a Webex WFO használatával történik. A ACD jellel szinkronizáló rendszerekben a felhasználók létrehozása és kezelése a ACD formátumban történik, bár a felhasználók továbbra is létrehozhatók a Webex WFO.

Választhatja a Security Assertion Markup Language (SAML) hitelesítés használatát. A SAML lehetővé teszi külső identitásszolgáltató (IdP) használatát a felhasználónevek és jelszavak hitelesítéséhez. Ezt a felhasználói hitelesítési és jelszókezelési módszert általában "egyszeri bejelentkezésnek" nevezik.

Platform rögzítési módszerek

Ez a témakör bemutatja, hogyan konfigurálhatja a Webex WFO különböző ügyfélszolgálati platformokkal.

Támogatott rögzítési módszerek platform szerint

Az alábbi táblázat ismerteti, hogy a contact center platformok hogyan támogatják a felvételrögzítést.

JEGYZET

A Webex WFO csak a következő rögzítési módszerekkel támogatja a SRTP funkciót:

- ACME csomag
- Cisco Unified CM

Peron	Rögzítési módszer	Jelző	Jelzés leírása
Cisco	Beépített hídhálózati felvétel	JTAPI	Regisztrál a híváskezelőben a JTAPI eseményekre
Cisco	Asztali felvétel	JTAPI	Regisztrál a híváskezelőben a JTAPI eseményekre
Cisco	Átjáró (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Regisztrálások a CUBE-ban SIPREC jelzésekhez
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	IP Kommunikátor (SIP/SCCP)	SCCP üzenetek az asztalon kívül

Peron	Rögzítési módszer	Jelző	Jelzés leírása
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	Jabber (SIP/SCCP)	Szippantja az SIP/SCCP üzeneteket az asztalon kívül
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Szippantja az SIP/SCCP üzeneteket az asztalon kívül
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatikus importálás	CWCC Elemző API	Poll CWCC Analyzer hívás utáni CDR és hívás utáni feldolgozáshoz
ACME	Átjáró (ACME csomagok)	SIPREC	ACME regiszterek SIPREC jelzésekhez
SZONUSZ	Átjáró (SONUS)	SIPREC	Regisztrál a SONUS-nál SIPREC jelzésekhez

Cisco Hangrögzítési módszerek

Az alábbi táblázat a Cisco által támogatott és tesztelt rögzítési típusok és jelzések integrálásáról nyújt tájékoztatást:

Rögzítési módszer	Jelző	Leírás	Média Patak	Intelligens asztal Képernyő rögzítése	Élő hang Monitor
Hálózat Felvétel— Beépített híd (BIB)	JTAPI	Regisztrál a következővel: CUCM/JTAPI Események	BIB – Média Adatfolyam innen: Telefon	Igen (Smart Asztali ügyfél Szükséges CTI Kapcsolat)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél – IP Kommunikátor	SIP/SCCP	Figyelő: SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztali/Softphone	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztal	Igen (Smart Asztali kliens)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél – Jabber	SIP/SCCP	Monitorok SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztal	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be	Igen (Smart Asztali kliens)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül

Rögzítési módszer	Jelző	Leírás	Média Patak	Intelligens asztal Képernyő rögzítése	Élő hang Monitor
			asztal		WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél - Cisco IP Telefon (százszorszép Láncolt)	SIP/SCCP	Monitorok SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztal	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztal	Igen (Smart Asztali kliens)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Átjáró (CUBE)	SIPREC	Regisztrál a következővel: CUBE a SIPREC-hez Jelző	SIPREC – Média forkolás tól Cisco KOCKA	Igen (Smart Asztali kliens)	Nem
Tömeges kapcsolat Importálás	API alapú	Regisztrál a következővel: CUBE a SIPREC-hez Jelző	Automatizált behozatal Titkosítatlan . WAV és Kapcsolódó érintkezés metaadatfájlok ömlesztve	N/A – Fájlok Titkosított és Importált	Nem

Régi Five9 Voice Capture integrációk

Az alábbi táblázat a Five9 által támogatott és tesztelt rögzítési típusok és jelzések integrálásával kapcsolatos információkat tartalmaz. Kifejezetten a régi Five9integrációra utal, nem pedig a Five9 ARU vagy a Five9 VCC with VoiceStreamre.

Rögzítés típusa	Jelző	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitor
Intelligens asztali ügyfél	Kafka CTI	Webex WFO A platform regisztrál a Five9 Kafka eseményekre API	Közvetlenül a következőn rögzített médiastream	Igen (intelligens asztali ügyfél)	Igen (Smart Desktop Client) a WebRTC-on

keresztül

Rögzítés típusa	Jelző	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitor
			asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be Kafka alapján Hívási események		
Intelligens asztal Ügyfél	Five9 ügynök Asztali Plus (ADP) - Kafka CTI	Figyelő SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztali/Softphone	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be Kafka alapján Hívási események	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél	Five9 ügynök Asztal Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitorok SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztal	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC

	Kafka alapján
	Hívási események

Rögzítés típusa	Jelző	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitor
Intelligens asztal Ügyfél	Öt9 Java Ügynök Asztal- Kafka CTI	Monitorok SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztal	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be Kafka alapján Hívási események	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél	Five9 VCC Importálás	Five9/Webex WFO Felhőintegráció Five9 virtuális merevlemez importálása hangfelvételek Webex WFO Felhő	N/A – Importálás Csak	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Nem

Sonus átjáró felvétel

Cisco támogatja a Sonus átjáró rögzítésének rugalmasságát.

Ahhoz, hogy a Sonus SBC működjön a QM verzióval, hozzá kell adnia a Sonus SIP üzenetmanipulációs (SMM) szabályait a Cisco-Guid SIP és SIPREC INVITE fejlécéhez. Ez lehetővé teszi a QM számára, hogy összeegyeztesse a hívásokat a Cisco Unified CM CDR rekordokkal. A szabályok a következőket teszik:

- Az SBC-be "Cisco-Guid" fejléc nélkül érkező hívások esetében az SMM létrehoz egy Cisco-Guid azonosítót a kilépő hívásazonosító 4 hexadecimális rekordjának használatával. Minden rekord 10 jegyű 0 párnázott decimális számmá alakul, amelyet kötőjelek választanak el a Cisco-Guidtól.
- Azoknál a hívásoknál, amelyek már tartalmaznak Cisco-Guid fejlécet, a fejléc változatlan marad.

MEGJEGYZÉS Megjegyzés: A Cisco_Guid NEM írja felül egy új hívóazonosítóval létrehozott Cisco-Guid.

- A SIPREC meghívó a felvevőhöz tartalmaz egy Cisco-Guid fejlécet, amely megegyezik a fenti Cisco-Guid fejléccel.

A szabályokat társítani kell a rögzített törzshöz és a Unified CM által használt Unified CM törzshöz. Ezeket a szabályokat csak egyszer kell létrehoznia. Ha új zónákat és törzseket hoz létre, ezeket a szabályokat újra felhasználhatja.

A Sonus munkamenethatár-vezérlők konfigurálása a QM-vel való használatra:

1. A Sonus parancssori felületén (CLI) hozza létre és engedélyezze az SMM szabályokat
    a. Hozza létre és engedélyezze a Unified CM bejövő SMM-szabályokat. További [információ: Példa a bejövő SMM-szabályokra a Unified CM](#) .
    b. Adja hozzá a Unified CM kimenő SMM-szabályokat. További [információ: Példa a Unified CM kimenő SMM-szabályaira](#) .
    c. Adja hozzá a felvevő kimenő SMM-szabályait. További információkért lásd: [Példa a felvevő](#) kimenő SMM-szabályaira.
2. A Sonus CLI használatával engedélyezze a SIPREC-et a SIP Sig porthoz a Unified CM trönköt tartalmazó zónában.
3. Használja a Sonus CLI-t vagy navigátort egy SIP trönkcsoport létrehozásához a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá a bejövő forgalom IP előtagját a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM gép IP címéhez.
4. Használja a Sonus CLI/navigációt SMM szabályok hozzárendeléséhez a trönkökhöz az alábbiak szerint:
    a. Rendelje hozzá UCM_INBOUND SMM-et a Unified CM trönk Signaling Message Manipulation adapter bemeneti profiljához.
    b. Rendelje hozzá UCM_OUTBOUND SMM-et a Unified CM trönk Signaling Message Manipulation adapter kimeneti profiljához.
    c. Rendelje hozzá RECORDER_OUTBOUND SMM-et a QM Sonus SIPREC trönkének Signaling Message Manipulation adapter kimeneti profiljához.
5. A Sonus PSX segítségével hozzon létre egy IP jelzőtárscsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá a bejövő forgalom IP előtagját a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM számítógép IP címéhez.
6. Használja a Sonus PSX-et egy trönkcsoport létrehozásához a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Használja pontosan ugyanazt a nevet, amelyet a 3. lépésben használt.

7. Használja a Sonus PSX-et egy felvevőprofil létrehozásához a QM Sonus SIPREC szerverhez. Rendelje hozzá az IP4-címet a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM készülékhez, állítsa a portszámot 5060-ra.
8. A Sonus PSX segítségével hívásrögzítési feltételeket hozhat létre.

Példa a Unified CM bejövő SSM-szabályaira

konfigurál

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály applyMatchHeader all

Profilok beállítása Jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. kritérium Üzenet típusa

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. kritérium üzenetÖsszes típusa

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály 2 . kritérium Típusfejléc

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály 2. kritérium fejléc neve Cisco-Guid

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 2. kritérium fejlécfeltétel fennáll

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. művelet típusa Fejléc

set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. művelet műveleti tároló

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. művelet headerInfo fieldValue

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. művelete a típusfejlécből

sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. műveletének beállítása a Cisco-Guid értékből

állítsa be a profilok jelzését sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. művelete változó beírásához

állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály 1. műveletét változóValue var1 értékre

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 2. szabály applyMatchHeader one

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 1 . kritérium típus

üzenet							
set profiles signaling sipAdapterProfile message messageTypes kérés		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	1	
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile üzenetmódszerMeghívótípusok		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	1	
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile üzenetfeltétel létezik		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	1	
set profiles signaling sipAdapterProfile fejléc		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	2	típus
set profiles signaling sipAdapterProfile fejléc neve Feladó		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	2	
set profiles signaling sipAdapterorProfile fejlécfeltétel létezik		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	2	
set profiles signaling sipAdapterorProfile változó		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	3	típus
set profiles signaling sipAdapterorProfile változó feltétel létezik		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	3	
set profiles signaling sipAdapterorProfile változó variableID var1		UCM_INBOUND	szabály	2	kritérium	3	
Profilok jelzési paraméterének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	típus
Profilok beállítása Jelzési művelet Hozzáadás	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
beállított profilok jelzés paramType általános	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	tól
set profiles signaling variableValue var1	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	tól
Profilok jelzési paraméterének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	gépelni
Cisco-GUID jelzést tartalmazó profilok beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOU	szabá	2	akció	1	Érték
elkövet							
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND állapot engedélyezett véglegesítés							

Példa a Unified CM kimenő SMM-szabályaira

konfigurál

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1. kritérium Üzenet típusa

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1. kritérium üzenettípusok kérése

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1 . kritérium üzenetmódszerTípusok meghívás

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 2 . kritérium Típusfejléc

set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 2. kritérium Fejléc neve Cisco GUID

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 2. kritérium fejlécfeltétel hiányzik

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1. művelet típus változó

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1. művelet műveleti tároló

sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 1. szabály 1. műveletének beállítása típusértékből

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1 . művelete a Cisco GUID értékből

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1 . művelete változó beírásához

állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1 . műveletét változóValue var1 értékre

Profilok beállítása Jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1. kritérium Üzenet típusa

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . kritérium messageTypes kérés

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . kritérium üzenetmódszerTípusok meghívás

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2. kritérium típusváltozó

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2 . kritérium változó feltétel létezik

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2. kritérium

változó variableID var1
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . kritérium Típusfejléc
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3. kritérium Fejlécnév Hívóazonosító
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . kritérium fejlécfeltétel fennáll
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1. művelet típusa Fejléc
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . művelet műveleti tárolója
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . művelet headerInfo fieldValue
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . művelete a típusfejlécből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . művelete a hívásazonosító értékből
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 1 . műveletét változóValue var2 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2. művelet típus változó
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2. művelet Művelet regdel
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2 . művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2 . műveletét változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2 . művelet : regexp karakterlánc @.*
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 2. művelet regexp matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . művelet műveleti tároló
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . művelete

típus változó
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . művelete a variableValue var2-ből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . műveletét változóValue var3 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 4. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 4 . művelet Regdel művelet
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 4 . művelete változó beírására
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 4 . műveletének beállítását változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 4. művelet regexp karakterlánc _.*
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 4 . művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 5. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 5. művelet Regdel művelet
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 5 . művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 5 . műveletét változóValue var3 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 5. művelet regexp karakterlánc .*_
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 5 . művelet regexp matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6 . művelet típusváltozó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 6. művelet művelet Regappend
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6 . művelete típusértékből
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6 . művelete

érték 000000000
sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6 . műveletének beállítása változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6 . műveletének beállítását
változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6. művelet regexp
karakterlánc ^
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6. művelet regexp
matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7 . művelet művelet
regappend
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7 . művelete
típusértékből
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7 . műveletét az értékből
000000000
sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7 . műveletének beállítása változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7 . műveletének beállítását
változóValue var3 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7. művelet regexp
karakterlánc ^
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7. művelet regexp
matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 8. művelet típusváltozó
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 8 . művelet :
Regpredel művelet
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 8 . művelete változó
beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 8 . műveletét változóValue var2
értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 8. művelete regexp
karakterlánc .....$
set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 8 . művelet regexp
matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 9 . művelet típusa

változó

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 9. művelet Regpredel művelet

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 9 . művelete változó beírásához

állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 9 . műveletét változóValue var3 értékre

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 9. művelete regexp karakterlánc .....$

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 9. művelet regexp matchInstance one

Profilok jelzési változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	10 típus
Profilok beállítása Jelzésművelet hozzáfűzése	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	10
Profilok jelzéstípus értékének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	10 tól
Profilok jelzési értékének beállítása -	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	10 tól
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	10 hoz
profilok beállítása signaling variableValue var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	10 hoz
Profilok jelzési változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	11 típus
Profilok beállítása Jelzésművelet hozzáfűzése	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	11
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	11 tól
profilok beállítása jelzés változóValue var3	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	11 tól
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	11 hoz
profilok beállítása signaling variableValue var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	11 hoz
Profilok jelzési változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12 típus
Profilok jelzésének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOU	szabá	2	akció	12

Műveleti áruház						
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12 tól
profilok beállítása signaling variableValue var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12 tól
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12 hoz
profilok beállítása jelzés változóValue var3	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12 hoz
Profilok jelzési változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13 típus
Profilok beállítása Jelzésművelet hozzáfűzése	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13
Profilok jelzéstípus értékének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13 tól
Profilok jelzési értékének beállítása -	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13 tól
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13 hoz
profilok beállítása signaling variableValue var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13 hoz
Profilok jelzési változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14 típus
Profilok beállítása Jelzésművelet hozzáfűzése	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14 tól
profilok beállítása jelzés változóValue var3	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14 tól
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14 hoz
profilok beállítása signaling variableValue var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14 hoz
Profilok beállítása Jelzőfej	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15 típus
Profilok beállítása Jelzési művelet Hozzáadás	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15
Profilok jelzésének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOU	szabá	2	akció	15

headerPosition last

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 15 . művelete a Type változóból

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 15 . művelete a variableValue var2-ből

set profiles signaling sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2. szabály 15 . művelete a fejléc beírásához

sipAdapterorProfile jelzés beállítása UCM_OUTBOUND 2. szabály 15 . műveletének beállítása a Cisco-Guid értékéhez

elkövet

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND állapot engedélyezett véglegesítés

Példa a felvevő kimenő SMM-szabályaira

konfigurál

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile applyMatchHeader all	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1		
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfil típusa üzenet	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1	kritérium	1
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfil üzenetüzenetAz összes típusa	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1	kritérium	1
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfil típusa messageBody	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1	kritérium	2
set profiles signaling sipAdapterProfile messageBody condition regex-match	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1	kritérium	2
set profiles signaling sipAdapterorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.*	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1	kritérium	2
set profiles signaling sipAdapterProfile messageBody regexp numMatch match	RECORDER_OUTBOUND	szabály	1	kritérium	2

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet Írja be a messageBody parancsot

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet művelete regstore

set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete a messageBody típusból

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete

from messageBodyValue all
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. műveletét változóValue var1 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet regexp karakterlánc "cisco-guid=.*?(? =; címkét)"
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet: regexp matchInstance last
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelet típus változó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelet Regdel művelet
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelete típusváltozóból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelete a variableValue var1-ből
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. műveletét változóValue var1 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelet: regexp karakterlánc Cisco-GUID=
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelet típusa Fejléc
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelet Művelet Hozzáadás
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelet headerPozíció utolsó
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelete típusváltozóból
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelete a variableValue var1-ből
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. műveletének beírása a fejléc beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. műveletét a Cisco-Guid értékéhez
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. kritérium

Írja be az üzenetet

set profiles signaling sipAdapterProfile message RECORDER_OUTBOUND szabály 2 kritérium 1 messageTypes kérés

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 2 kritérium 1 üzenetmódszerMeghívótípusok

set profiles signaling sipAdapterProfile type header RECORDER_OUTBOUND szabály 2 kritérium 2

set profiles signaling sipAdapterorProfile fejléc neve cisco-guid RECORDER_OUTBOUND szabály 2 kritérium 2

set profiles signaling sipAdapterorProfile fejlécfeltétel hiányzik RECORDER_OUTBOUND szabály 2 kritérium 2

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet típus változó

set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet műveleti tároló

Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelete típusértékből

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelete a Cisco GUID értékből

set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelete változó beírásához

állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. műveletét változóValue var1 értékre

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály applyMatchHeader all

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. kritérium Üzenet típusa

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. kritérium üzenetTípus összes

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2 . kritérium típus messageBody

set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody feltétel regex-match

set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. feltétel messageBody regexp string cisco-guid=.*

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody regexp numMatch match

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelete

típus változó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelet műveleti tároló
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelete típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelete a Cisco GUID értékből
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. műveletét változóValue var10 értékre
beállított profilok jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. kritérium típusváltozó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. kritérium Változó feltétel hiányzik
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. kritérium változó variableID var10
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1 . művelet Írja be a messageBody parancsot
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelet Regstore művelet
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelete a messageBody típusból
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelete a messageBodyValue all-ból
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. műveletét változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelet: regexp karakterlánc <callid>.*</callid>
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2 . művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. művelet Regdel művelet
állítsa be a sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. műveletét

típus változó
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. műveletét változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. művelet regexp karakterlánc <callid>
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. művelet regexp matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3 . művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet Regdel művelet
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. műveletét változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet: regexp karakterlánc @.*
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet regexp matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelet típus változó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelet műveleti tároló
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelete típusváltozóból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelete a variableValue var2-ből
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. műveletének beállítását változóValue var3 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet REGDEL művelet
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. műveletét a következőre:

variableValue var2
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet regexp karakterlánc _.*
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. művelet Regdel művelet
sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. műveletének beállítása változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. műveletének beállítását változóValue var3 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. művelet regexp karakterlánc .*_
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelet művelet regappend
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelete típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelete a 000000000 értékből
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. műveletének beállítását változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelet regexp karakterlánc ^
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 7. művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelet művelet regappend
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelete

Típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelete a 000000000 értékből
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. műveletét változóValue var3 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelet regexp karakterlánc ^
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 9. művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 9. művelet Regpredel művelet
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 9. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 9. műveletének beállítását változóValue var2 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 9. művelet regexp karakterlánc .. $
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 9. művelet regexp matchInstance one
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 10. művelet típusváltozó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 10. művelet Regpredel művelet
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 10. művelete változó beírása
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 10. műveletét változóValue var3 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 10. művelet regexp karakterlánc .. $
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 10. művelet regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11 . művelet típus változó
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete

Művelet hozzáfűzése
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete értékből -
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. műveletét változóValue var2 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 12 . művelet típusváltozó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 12. művelet Művelet hozzáfűzés
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 12. művelete a típusváltozóból
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 12. művelete a variableValue var3-ból
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 12. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 12. műveletének beállítását változóValue var2 értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 13. művelet típus változó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 13. művelet Műveleti tároló
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 13. művelete típusváltozóból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 13. művelete a variableValue var2-ből
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 13. művelete változó beírása
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 13. művelete változóValue var3 értékre
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14 . művelet típus változó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelet Művelet Hozzáfűzés
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelete

Típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelete értékből -
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelete változó beírása
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelete változóValue var2 értékre
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 15 . művelet típus változó
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 15. művelet Művelet hozzáfűzés
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 15. művelete típusváltozóból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 15. művelete a variableValue var3-ból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 15. művelete változó beírása
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 15. művelete to variableValue var2
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16 . művelet típus fejléc
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16. művelet Művelet Hozzáadás
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16. művelet headerPosition last
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16. művelete a Type változóból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16. művelete a variableValue var2-ből
sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16. műveletének beállítása a fejléc beírásához
sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 16. műveletének beállítása a Cisco-Guid értékéhez
elkövet
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND állapot engedélyezett véglegesítése

Telepítés

Ez a szakasz a Webex WFO különböző összetevőinek telepítését ismerteti.

Az adatkiszolgáló telepítése

A bérlői rendszergazda telepítheti az adatkiszolgálót egyetlen bérlő számára, vagy a rendszergazda telepíthet egy alap adatkiszolgálót, és konfigurálhatja megosztott adatkiszolgálóként több bérlő számára. A Webex WFO adatkiszolgáló telepítése után tovább konfigurálhatja azt az Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja párbeszédpanel Adatkiszolgáló konfigurálása lapján.

> **BEVÁLT GYAKORLAT** A peremhálózati eszközökkel rendelkező felhasználóknak rendszeres ütemezést kell beállítaniuk a Webex WFO adatkiszolgálók letöltéséhez és frissítéséhez a Webex WFO szoftver legújabb verziójára. Általában minden felhő
> Az üzembe helyezés tartalmazza a Webex WFO Data Server szoftver új verzióját, amelyet a felhasználók letölthetnek a bérlőjükből.

Ha a szervezet rendelkezik az alábbi integrációk bármelyikével, tekintse meg a ACD integrációs útmutatóját a ACD-re jellemző további adatkiszolgáló-konfigurációkért.

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

Előfeltételek

Ha egy adatkiszolgálónak webproxyn keresztül kell csatlakoznia, minden adatkiszolgáló-szolgáltatást szolgáltatásfiók használatára kell konfigurálni. Ez a következő Windows-szolgáltatásokat érinti:

- Webex WFO CTI Jelzési szolgáltatás
- Webex WFOData szerver
- Webex WFO Hálózati felvételi szolgáltatás
- Webex WFO SIPREC szolgáltatás
- Webex WFO Adatkiszolgáló

webszolgáltatások A porthasználati

követelményekről a Porthasználat című

témakörben olvashat.

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz

A bérlői rendszergazda egyetlen bérlő számára telepítheti az adatkiszolgálót.

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz

1. Azon a kiszolgálón, amelyre telepíteni szeretné az adatkiszolgálót, nyisson meg egy böngészőt, és jelentkezzen be a Webex WFO szolgáltatásba bérlői rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A **Letöltések** lapon (Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a megfelelő hivatkozásra a Data Server telepítőjének letöltéséhez.
3. Kövesse az utasításokat.

Az adatkiszolgáló tesztelése

1. Jelentkezzen be a Webex WFO bérlői rendszergazdaként.
2. Az **Ügynökfigyelés** lapon (Alkalmazáskezelés > figyelés > Ügynökfigyelés) válassza ki az Adatkiszolgálót az Adatkiszolgáló-naplók szakaszban, majd kattintson a Naplók **lekérése elemre**. Ha a naplókérés sikeres, az adatkiszolgáló csatlakozik.

   MEGJEGYZÉS: Ez eltarthat néhány percig.

Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz

A rendszergazda beállíthatja, hogy egy adatkiszolgálót több bérlő osztozzon rajta. Minden alkalommal, amikor egy megosztott adatkiszolgálót frissítenek (például amikor új bérlőt adnak hozzá), frissítenie kell a konfigurációját. Ezt a Data Server Updater fájl végzi, amely akkor jön létre, amikor menti a módosításokat, és úgy dönt, hogy letölti a konfigurációt.

Ha egy adatkiszolgálót több bérlő számára szeretne konfigurálni, a rendszergazdának telepítenie kell egy alapadat-kiszolgálót, majd az alapadat-kiszolgálót megosztott adatkiszolgálóként kell konfigurálnia. A rendszergazdák az Alkalmazáskezelés > Letöltések vagy az Alkalmazáskezelés > megosztott adatkiszolgáló oldalról tölthetnek le alapadat-kiszolgálót.

Az alapadat-kiszolgáló telepítése

Az első dolog, amit meg kell tennie, az alapadat-kiszolgáló letöltése és telepítése. Ez az alapadat-kiszolgáló a konfiguráláskor megosztott adatkiszolgálóvá válik. Több alapadat-kiszolgálót is telepíthet.

1. A Download Base Data Server (Alapadat-kiszolgáló **letöltése) részben kattintson a** Calabrio ONE Data Server (Calabrio ONE adatkiszolgáló) elemre . Ezzel letölti a fájlt CalabrioONEDataServerSetup.exe a számítógépre.
2. Kattintson duplán a végrehajtható fájlra az Adatkiszolgáló telepítővarázslójának elindításához.
3. A telepítés befejezéséhez kövesse a varázsló utasításait.

Az alapadat-kiszolgáló konfigurálása

Ezután konfigurálja az alapadat-kiszolgálót megosztott adatkiszolgálóvá.

1. Válassza az Új konfiguráció hozzáadása az adatkiszolgálóhoz **lehetőséget**.

   MEGJEGYZÉS: Meglévő konfiguráció szerkesztéséhez válassza a Meglévő adatkiszolgáló-konfiguráció **szerkesztése lehetőséget** , majd válassza ki a szerkeszteni kívánt adatkiszolgálót.

2. Töltse ki a mezőket az alábbi táblázatban meghatározottak szerint.

Mező	Leírás
Kiszolgáló neve	Adja meg az adatkiszolgáló nevét.
Calabrio ONE szerver állomásnevét, amely	Adja meg annak a Webex WFO-kiszolgálónak a IP-címét vagy üzemelteti az Adatkiszolgáló szolgáltatást.
Port	Adja meg az Adatkiszolgáló szolgáltatást futtató kiszolgáló portszámát. Az alapértelmezett port a 443-as.
Elérhető	Az elérhető bérlők listája.
Hozzárendelt	Az Adatkiszolgáló szolgáltatáshoz rendelt bérlők listája.

3. Kattintson a Konfiguráció **mentése/letöltése gombra** a konfiguráció mentéséhez és a konfigurációs segédprogram (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) letöltéséhez a számítógépre.

   MEGJEGYZÉS: A Mentés **gombra** kattintva a konfigurációs segédprogram letöltése nélkül is mentheti a konfigurációt. Ezt akkor érdemes választania, ha még nem fejezte be az adatkiszolgáló konfigurálását, de menteni szeretné a befejezetlen konfigurációt.

4. Kattintson duplán a konfigurációs segédprogram végrehajtható fájljára az Adatkiszolgáló-frissítő telepítővarázslójának elindításához.

5. Kövesse a varázsló utasításait a megosztott adatkiszolgáló konfigurálásának befejezéséhez.

Cisco Unified Call Manager felhasználók

Ha a Cisco Unified Call Manager (UCM) használatával gyűjti a CDR-eket a SFTP-n keresztül, előfordulhat, hogy be kell állítania az Adatkiszolgáló-szolgáltatás rendszertulajdonságot a Webex WFO és a Cisco UCM támogatott verziói közötti kulcscsere-algoritmusok (kex) egyeztetéséhez.

Ezek a kex algoritmusok nem igényelnek további konfigurációt:

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

Ezek az algoritmusok további konfigurációt

igényelnek:

- Diffie-Hellman-csoport14-SHA1
- diffie-hellman-csoport1-sha1
- diffie-hellman-csoport-csere-sha1

Állítsa be az Adatkiszolgáló-szolgáltatás rendszertulajdonságot az engedélyezett kex-algoritmusok megadásához

1. A CDR SFTP kiszolgálón navigáljon a C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Kiszolgáló\konfiguráció
2. Nyissa meg a dataGatheringService.properties fájlt.
3. Keresse meg a service4j.jvmOptions **kezdetű sort** , és adja hozzá a következő szöveget a sor végéhez: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Mentse a fájlt, és indítsa újra a Webex WFO Data Server szolgáltatást.

MEGJEGYZÉS: Ha a Cisco UCM olyan újabb verziójára frissít, amely egyik kex algoritmust sem támogatja, újra kell konfigurálnia ezt a rendszertulajdonságot az új támogatott algoritmusok megadásához.

A Smart Desktop telepítése

Webex WFO A Smart Desktop háromféle módon telepíthető az ügynök számítógépére:

- Manuálisan az egyes ügynökök számítógépén
- Csoportházirend-objektum (GPO) parancsfájljainak használata
- Csendes parancsok paramétereinek használata

MEGJEGYZÉS Ha azt szeretné, hogy a Smart Desktop rögzítse az asztali elemzéseket, az ügynök szerepkörnek engedélyeznie kell a "Capture Desktop Analytics" engedélyt a Smart Desktop telepítése előtt. Ha az engedély

Ha nincs engedélyezve, a rögzítési beépülő modulok nincsenek telepítve az ügyfélasztalra.

További szempontok

- Szüksége lesz egy Asztali elemzés beépülő modulra/bővítményre, ha használni szeretné a Asztali elemzés funkciót, vagy szüneteltetni és folytatni szeretné.
- A Chrome és az Edge böngészőbővítményeit csoportházirend-objektumon vagy a helyi informatikai részleg által használt bármely más folyamaton keresztül kell telepíteni. Az elemzéshez, valamint a szüneteltetéshez és a folytatáshoz böngészőbővítményekre van szükség.
- Cisco biztosítja az alap exe fájlt. Az ügyfelek felelőssége, hogy a fájlt MSI-re konvertálják.
- Ha SCCM-en vagy Microsoft Endpoint Configuration Manageren keresztül telepít, Ön, az ügyfél felelős a csomag üzembe helyezéshez való felépítéséért.
- Cisco lehetőséget kínál a szoftver automatikus frissítésére. Ha a csomagolási csapat kezeli az asztali verziókat vagy a Microsoft Endpoint Configuration Managert, és zavarják az automatikus frissítéseket, a Cisco TURN kikapcsolhatja az automatikus frissítési funkciót, és a csapat három-hat havonta letöltheti a szoftver új verzióját, és csomagküldéssel telepítheti azt.
- Csapata módosíthatja a Microsoft szoftver lekérdezéseit, hogy ne kezeljék a verziószámokat vagy az egyedi azonosítókat, ha a csoport fenn kívánja tartani az automatikus frissítéseket.

  > MEGJEGYZÉS: Az automatikus frissítéseket ki kell kapcsolni, ha a szervezet Citrix- vagy terminálkiszolgálókat használ. Nincs mód a különböző környezetek elkülönítésére.

- Ha a Webex WFO 11.5-ös verziójáról frissít a Webex WFO Cloudra, akkor három tesztgépre van szüksége. Az egyik gép kézi telepítésre szolgál. A második gép automatikus telepítésre szolgál egy tiszta gépre. A harmadik gép a Webex WFO meglévő 11.5-ös verziójához tartozik, hogy tesztelje az informatikai csapat által készített eltávolítási csomagot és a Webex WFO Cloud telepítőcsomagját. Adja meg a végrehajtó mérnöknek a gépre telepített összes csomag listáját, beleértve a böngészőbővítményeket is. A Webex WFO Cloud telepítése előtt az informatikai csapattal együttműködve távolítsa el az összes Webex WFO 11.5-ös verziójú szoftvert.
  - Ha szervezete egy másik Workforce elkötelezettség-kezelési (WEM) megoldásról (például Verint vagy Nice) Webex WFO-re módosítja a szállítókat, akkor az informatikai csapattal együttműködve távolítsa el az eredeti szoftvert egy harmadik tesztgépről, és telepítse a csapat által készített automatizált csomagot.
- Ha a 11.5-ös helyszíni verziót a 11.5-ös újabb verzióra frissíti, akkor újra le kell töltenie a Smart Desktop új verzióját, és újra telepítenie kell.

Kézi telepítés

Ezzel az eljárással manuálisan telepítheti a Smart Desktop alkalmazást egy ügynök számítógépére vagy egy vékony kliens kiszolgálóra. A telepítés előtt győződjön meg arról, hogy az összes böngésző be van zárva, és a Feladatkezelő segítségével győződjön meg arról, hogy a böngészők nem futnak a háttérben.

Telepítse manuálisan a Smart Desktop alkalmazást

1. Az ügynök számítógépéről vagy a vékony ügyfélkiszolgálóról jelentkezzen be a Webex WFO helyre rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A Letöltések oldalon (Application Management > Global > Administration > Downloads) kattintson a **Calabrio ONE Smart Desktop** telepítő hivatkozásra. A Webex WFO .exe fájlt biztosít a kézi telepítéshez.
3. Amikor a rendszer kéri, fogadja el a végfelhasználói licencszerződést (EULA).
4. Futtassa a telepítőt, és kövesse a telepítővarázsló utasításait.
5. Ha a rendszer kéri, jelölje be az Aktiválás **jelölőnégyzetet, majd kattintson a** Befejezés **gombra**.
6. A Smart Desktop telepítő futtatása után indítsa újra a rendszert.
7. Futtassa az ügyfél-ellenőrző eszközt. További információ: Ügyfél-ellenőrző eszköz .
8. Tesztelje a Smart Desktop alkalmazást. További információkért lásd: A Smart Desktop tesztelése.

Telepítés csoportházirend-objektum használatával

A csoportházirend-objektum (GPO) olyan beállítások gyűjteménye, amelyek meghatározzák, hogyan nézzen ki egy rendszer, és hogyan viselkedjen a felhasználók egy meghatározott csoportja számára. A Microsoft egy program beépülő modult biztosít, amely lehetővé teszi, hogy a Microsoft Management Console csoportházirenddel különböző beállításokat adjon meg, beleértve a parancsfájlok beállításait is. Szükség esetén tekintse meg a leküldéses telepítési visszatérési kódokat az ügyfél leküldése után.

Smart Desktop telepítése csoportházirend-objektum használatával

1. Jelentkezzen be a Webex WFO számítógépre rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A Letöltések oldalon (Application Management > Global > Administration > Downloads) kattintson a **Calabrio ONE Smart Desktop** telepítő hivatkozásra. A Webex WFO .exe fájlt biztosít a kézi telepítéshez.
3. Amikor a rendszer kéri, fogadja el a végfelhasználói licencszerződést (EULA).
4. Másolja ki **a CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** fájlt a Letöltések mappából, és illessze be a kiszolgálómegosztás helyére.

5. Hozzon létre egy kötegelt parancsfájlt a telepítő futtatásához, amely tartalmazza a következő parancsfájlt:

   <A kiszolgálómegosztás helyének állomásneve vagy IP címe>\CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Indítsa el a Csoportházirendkezelés-szerkesztőt, keresse meg a Számítógép konfigurációja > házirendek > A Windows beállításai > parancsfájlok (indítás/leállítás) elemet, és adja hozzá a kötegelt parancsfájlt.

Telepítse a Smart Desktop alkalmazást csendes parancsparaméterekkel

A csendes paraméterek lehetővé teszik a Webex WFO telepítését a parancssori felület használatával. Lásd a "Parancssori paraméterek beállítása" részt a https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline részben a lehetőségekért. A leggyakrabban használt parancsok közé tartoznak a következők.

- /NAPLÓ
- /VERYSILENT
- /AKTIVÁL
- /NORESTART
- /NONPCAP

Telepítés replikálása asztali lemezkép használatával

Miután telepítette a Smart Desktop Record Service szolgáltatást egy számítógépre az előző telepítési módszerek egyikével (lásd: Kézi telepítés vagy Telepítés csoportházirend-objektum használatával), a telepítést több számítógépre is replikálhatja egy általános rendszerkép létrehozásával, amely több hardvertervben is használható. Amikor a Smart Desktop képalkotás céljából telepítve van a számítógépre, bizonyos információkat el kell távolítani, amelyek lehetővé teszik a kép futtatását különböző számítógépeken anélkül, hogy problémákat okoznának.

Ajánlott módszer: Cisco's System Preparation horog

Ha el szeretné távolítani a PC-specifikus információkat egy Windows-telepítésből, és "általánosítani" szeretné azokat, hogy különböző számítógépekre is telepíthető legyen, javasoljuk a Cisco rendszer-előkészítési (sysprep) horogjának használatát. A Sysprep a Microsoft rendszer-előkészítő eszköze, amellyel rendszerképet készíthet több számítógépre történő telepítéshez.

A Sysprep előkészíti a Windows-telepítést (Windows-ügyfél és Windows Server) a képalkotáshoz, lehetővé téve a testreszabott telepítés rögzítését. A sysprep hook a Smart Desktop alkalmazással települ, és automatikusan regisztrálódik a rendszerben. A sysprep futtatásakor az automatikusan meghívja a rendszerben regisztrált összes hookot.

Másodlagos módszer: A rendszerkép manuális konfigurálása

Ha nem tudja használni a sysprep eszközt, manuálisan kell végrehajtania a következő lépéseket minden olyan lemezkép esetében, amelyen telepítve van a Smart Desktop Record Service szolgáltatás, mielőtt a lemezképet

további számítógépekre telepítené.

FONTOS : Ha úgy dönt, hogy végrehajtja ezeket a lépéseket, gyakran térjen vissza ehhez a dokumentumhoz, hogy naprakész legyen a lépések változásairól.

1. Állítsa le a Smart Desktop Record szolgáltatást.
2. Nyissa meg a "log" mappát, ahová a Smart Desktop Record Service telepítve van (alapértelmezés szerint ez a C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log), és távolítson el minden olyan fájlt, amely nem tartalmazza a "postinstall" szót.
3. Távolítsa el az összes almappát (beleértve azok tartalmát is) a "napló" mappából.
4. Nyissa meg a "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" mappát, és távolítsa el az összes fájlt, kivéve a "Install.ini" és a "sysproperties.cfg" fájlt.
5. Távolítsa el az összes almappát (beleértve azok tartalmát is) a "config" mappából.
6. Nyissa meg a "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" mappát, és törölje az összes fájlt és almappát (beleértve azok tartalmát is). A "felvételek" mappának üresnek kell lennie.
7. Nyissa meg a "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" mappát, és törölje az összes fájlt és almappát (azok tartalmával együtt). Az "adattömbök" mappának üresnek kell lennie.

   MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy az "adattömbök" mappa nem létezik. Ha az "adattömbök" mappa nem létezik, kihagyhatja ezt a lépést.

Leküldéses telepítési visszatérési kódok

Leküldéses telepítési módszer (például csoportházirend-objektum) használata esetén a telepítés sikerességét vagy sikertelenségét jelző visszatérési kódok jelennek meg. A lehetséges visszatérési kódok leírása az alábbiakban található.

Visszatérési kód	Leírás
0	Sikeres telepítés
1	Sikertelen telepítés

Emellett az események a Windows eseménynaplójába is bekerülnek. Az esemény részletei felsorolják a történtek leírását. Három különböző eseményazonosító lesz megírva. Maga az esemény további részleteket tartalmaz, de az azonosítók általában a következőket jelzik:

Esemény ID	Leírás
8080	Sikeres telepítés

Esemény ID	Leírás
8081	Sikertelen telepítés
8084	Tájékoztató üzenet

A sikeres vagy sikertelen telepítés részletei bekerülnek mind a Windows eseménynaplójába, mind a Smart Desktop Client telepítési mappájában található burkoló mappában található naplókba.

Ügyfél-ellenőrző eszköz

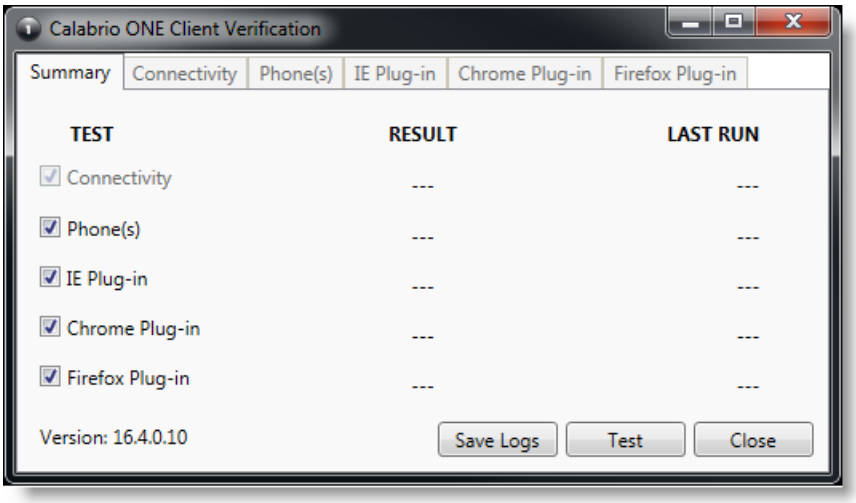
Az Ügyfél-ellenőrzés eszköz teszteli az ügyfélszámítógépet annak biztosítása érdekében, hogy a kiszolgálókkal és a telefonnal való kapcsolat alkalmas legyen a Smart Desktop futtatására. A Smart Desktop telepítésekor települ. Az eszköz különböző teszteket futtat, és az eredményeket sikeres vagy sikertelen eredményként jelenti.

Az ügyfél-ellenőrző eszköz futtatása

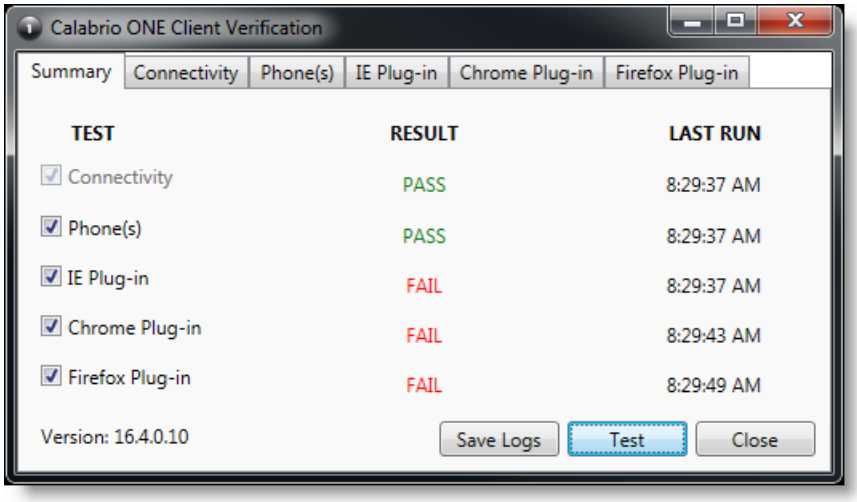
1. A Smart Desktop telepítése után keresse meg a következő mappát az ügyfélszámítógépen:

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

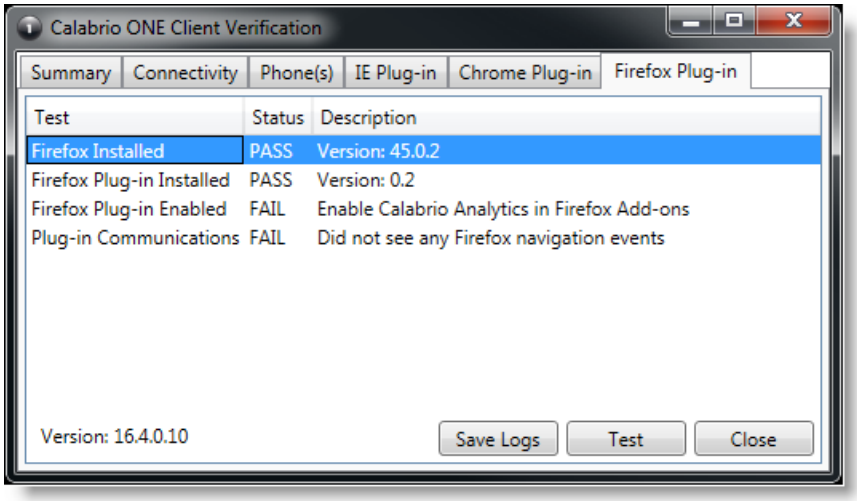
2. Kattintson duplán **ClientDiag.exe**. Elindul az ügyfél-ellenőrző eszköz.



3. Alapértelmezés szerint az összes teszt ki van választva. Kattintson a Teszt gombra .
4. Az eszköz a teszt eredményeit sikeres vagy sikertelen állapotként jelenti.



5. Minden teszthez Tab tartozik, ahol a teszt részletei megjelennek. Ha a teszt sikertelen, a Tab részletei útmutatást nyújtanak arról, hogy mi a probléma.



6. Ha szükséges, a Naplók **mentése gombra** kattintva tömörítheti a Postinstall és a Smart Desktop naplóit a problémák azonosításához. A naplók automatikusan egy Clientlogs.zip nevű fájlba lesznek tömörítve.

Felvételi vezérlők

A Recording Controls önálló alkalmazás automatikusan települ a Smart Desktop alkalmazásba. A Rögzítésvezérlők lehetővé teszik az ügynök számára, hogy elindítsa, szüneteltesse, folytassa és leállítsa az aktív hívások hang-, képernyő- és billentyűleütés-rögzítését, valamint címkézze a hívásokat és metaadatokat adjon hozzájuk.

A Felvételvezérlők használata opcionális.

> MEGJEGYZÉS: A Recording Controls alkalmazás nem támogatott bizonyos CCaaS-szállítói telepítések esetén.

A Recording Controls futtatható fájl itt van telepítve:

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

A Start menüben az alkalmazás neve Webex WFORecording Controls, és alapértelmezés szerint a Webex WFO alatt található.

Eltávolítás

A következő témakörök a Webex WFO összetevők eltávolítását ismertetik.

A(z) Webex WFO Smart Desktop eltávolítása

MEGJEGYZÉS: A Smart Desktop eltávolításához rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

1. Az asztalon vagy a vékony kliens kiszolgálón, ahol a Smart Desktop telepítve van, nyissa meg a Windows Vezérlőpultját.
2. Indítsa el a Programok telepítése és törlése segédprogramot.
3. A listából válassza ki az eltávolítani kívánt alkalmazást, majd kattintson az Eltávolítás **gombra**.

   Ha egy régebbi verzió teljes eltávolítása (tiszta telepítés) után kívánja újratelepíteni a Smart Desktop alkalmazást, az új verzió telepítése előtt ellenőrizze, hogy a rögzítési tárolómappa struktúrái eltávolításra kerültek-e.
4. Indítsa újra az asztalt vagy a vékonykliens-kiszolgálót.

Eltávolítás csoportházirend-objektum használatával

A csoportházirend-objektum (GPO) olyan beállítások gyűjteménye, amelyek meghatározzák, hogyan nézzen ki egy rendszer, és hogyan viselkedjen a felhasználók egy meghatározott csoportja számára. A Microsoft egy program beépülő modult biztosít, amely lehetővé teszi, hogy a Microsoft Management Console csoportházirenddel különböző beállításokat adjon meg, beleértve a parancsfájlok beállításait is.

1. Hozzon létre egy kötegelt parancsfájlt a telepítő futtatásához, amely tartalmazza a következő parancsfájlt:

   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /VERYSILENT /NORESTART>
2. Indítsa el a Csoportházirendkezelés-szerkesztőt, keresse meg a Számítógép konfigurációja > házirendek > A Windows beállításai > parancsfájlok (indítás/leállítás) elemet, és adja hozzá a kötegelt parancsfájlt.

FONTOS : Ezzel az összes megnyitott böngészőt bezárja. Ha az eltávolítás befejezése előtt újra megnyitja a böngészőket, előfordulhat, hogy az eltávolítás sikertelen lesz, és újra kell indítani.

Távolítsa el a Smart Desktop alkalmazást csendes parancsparaméterekkel

A csendes paraméterek lehetővé teszik a Webex WFO eltávolítását a parancssori felület használatával. Lásd az "Uninstaller Command Line Parameters" részt a https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline-ben a lehetőségekért.