Webex WFO Cloud telepítési útmutató

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. július 10.
Utolsó frissítés: 2025. február 28.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
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 webhelyén 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 védjegyeinek listáját itt tekintheti meg: 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

Rendszerbeállítások 13

Támogatott környezetek 15

Támogatott telefonok 15

Kemény telefonok 15

Támogatott kodekek 15

Több puha telefon használata 15

Támogatott mobileszközök 16

Peremhálózati összetevők 17

Webex WFO Smart Desktop 18

A Webex WFO Smart Desktop bemutatása 18

Intelligens asztali ügyfélkapcsolat 19

Az intelligens asztal követelményei és szempontjai 20

Intelligens asztali port használata 22

Intelligens asztali névjegyek metaadatai 24

Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok 25

A Smart Desktop tesztelése 28

Intelligens asztal kezelése 31

Felvételvezérlő alkalmazás 32

Webex WFO adatkiszolgáló 34

Rendszerkövetelmények **37**

Asztali hardver 37

Asztali szoftver 38

NET-keretrendszer 38

Böngészők 38

Asztali elemzés beépülő modul/bővítmény 38

Adobe Acrobat Reader 39

Asztali szoftver és hangrögzítés 39

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben 39

Vékony kliens szerverek 40

A vékonykliens-kiszolgáló telepítése 41

Porthasználat 42

Peremhálózati összetevők 43

Adatkiszolgáló-összetevők 43

Fájltitkosítás 48

Jelszó-irányelv 48

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

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

Ez a dokumentum azt ismerteti, hogyan telepítheti Webex WFO-t felhőalapú környezetben.

Lokalizáció és támogatott nyelvek

A WFO különböző összetevői Webex 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
- Elemzés
  - Átírás: Beszédfelismerés és átíráskeresés.
  - Interakció összegzése: Egy hangkapcsolat összegzése a partner átirata alapján.
  - Kifejezéstalálatok: Előre definiált kifejezések azonosítása. Webex WFO a névjegyek beszéd-szöveg átírása 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.

A Webex WFO összetevői ezeken a nyelveken érhetők el.

Nyelv	UI	Mobil App	Terméken belüli képzés	Elemzés								Dokumentáció
				Transzkripció*	Interakció összefoglalása	Kifejezéstalálatok	Hangulat	Előrejelzések	Szövegelemzés	Népszerű témakörök	Automatikus QM	
Arab (ar-AR)				x	x	x		x				
Egyszerűsített kínai (zh)	x		Korlátolt									
Hagyományos kínai (zh-TW)	x		Korlátolt									
dán (da)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			
holland (nl)	Korlátolt		Korlátolt	x	x	x		x	x			
Magyar (hu)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Ausztrál angol (hu-AU)				x	x	x	x	x	x			
Dél-afrikai angol (hu-HU)				x	x	x	x	x	x			
UK English (hu)				x	x	x	x	x	x	x	x	
US English (hu)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

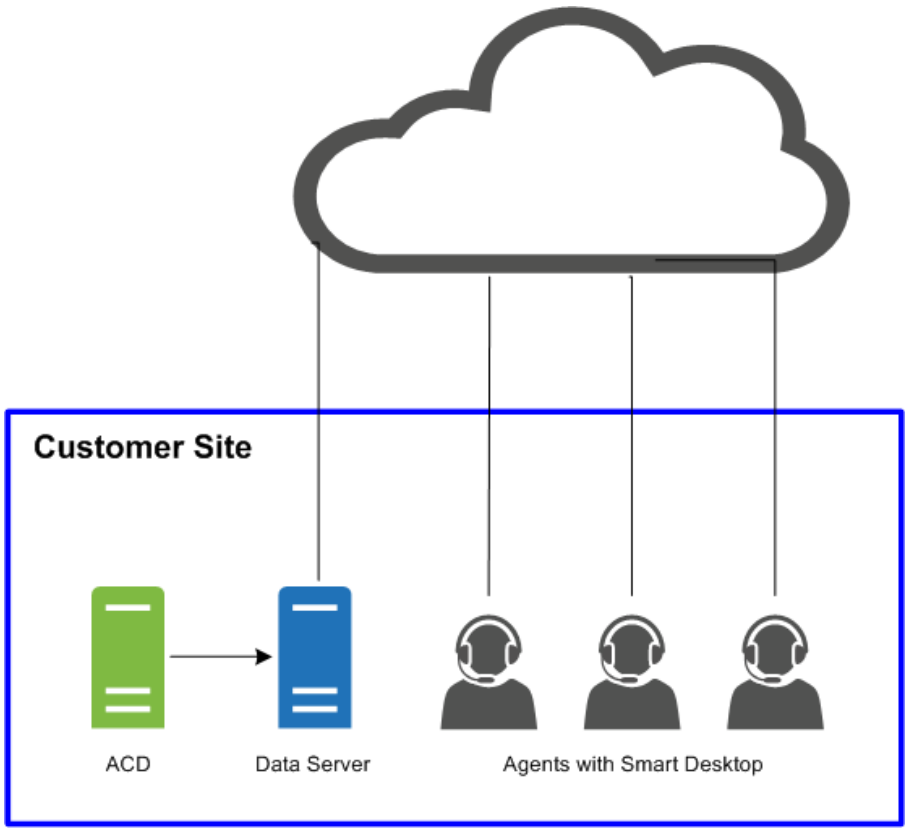
Nyelv	UI	Mobil App	Terméken belüli képzés	Elemzés								Dokumentáció
				Transzkripció*	Interakció összefoglalása	Kifejezéstalálatok	Hangulat	Előrejelzések	Szövegelemzés	Népszerű témakörök	Automatikus QM	
Finn (fi)	x		Korlátolt	x	x	x		x				
francia (fr)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			Korlátolt
Kanadai francia (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Német (de)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			Korlátolt
Olasz (it)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			
Japán (ja)	x		Korlátolt									
Koreai (ko)	x		Korlátolt									
norvég (nb)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			
lengyel (pl)	Korlátolt		Korlátolt	x	x	x		x	x			
portugál (pt)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			
Brazil (portugál) (pt-BR)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			

Nyelv	UI	Mobil App	Terméken belüli	Elemzés								Dokumentáció
					Kölcsönhatás Transzkripció*	Frázis Talál	Hangulat	Előrejelzés	Szöveg Elemzés	Trend Témák	Automati	
Orosz (ru)	Korlátolt											
Spanyol (es)	x		Korlátolt	x	x	x		x	x			Korláto
Mexikói spanyol (es-MX)				x	x	x		x	x			
Svéd (sv)	x		Korláto	x	x	x		x	x			

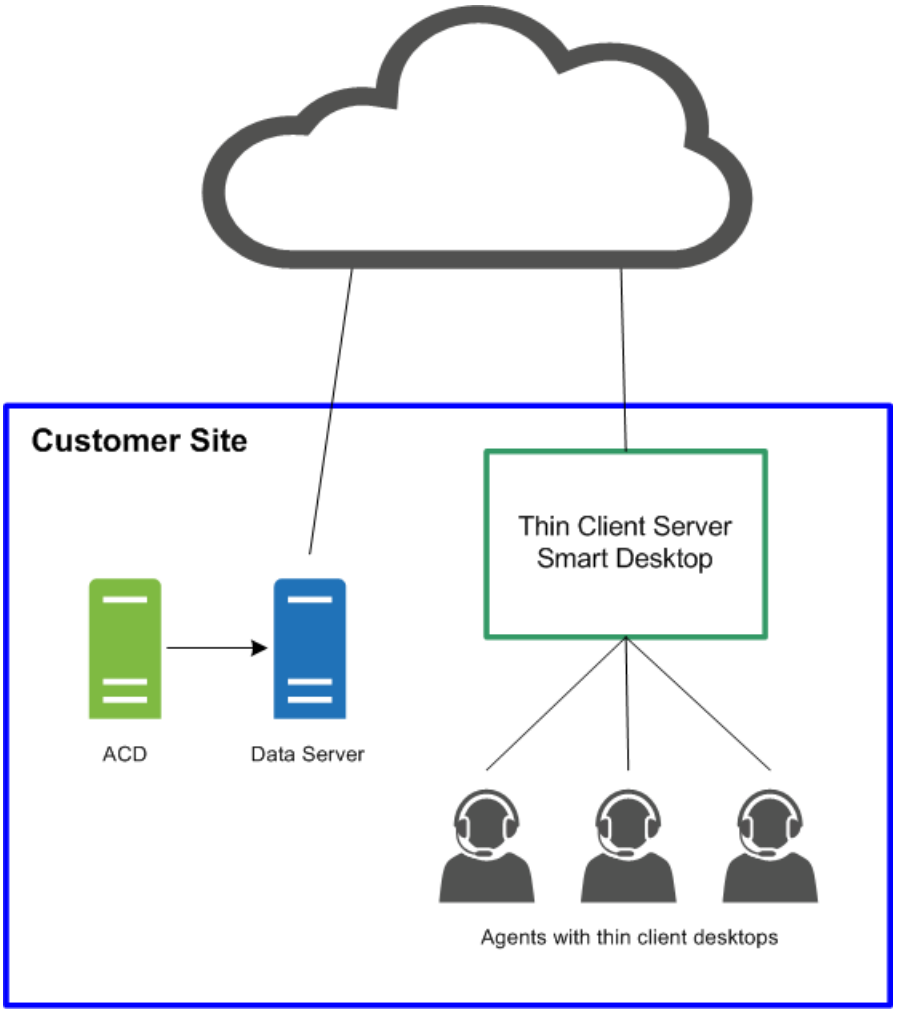
* Egyes támogatott nyelvek további konfigurálást igényelhetnek a Webex WFO implementációhoz. Forduljon az ügyfélszolgálathoz, és győződjön meg arról, hogy az átírni kívánt nyelv konfigurálva van az Ön számára. További nyelvek hozzáadásához vagy a jelenlegi kínálat bővítéséhez a Cisco együttműködésére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

Rendszerbeállítá

Ez az ábra a WFO felhőbeli üzembe helyezésének tipikus Webex mutatja be.



Ez az ábra egy tipikus Webex WFO felhőtelepítést mutat be vékony ügyfélkörnyezettel.


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

Támogatott

Webex WFO számos környezetet és technológiát támogat.

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

Támogatott telefonok

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

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

Indítsa el a szoftveres telefont, szükség esetén jelentkezzen be, majd az alábbi eszközök egyikével tekintse meg az adott folyamatazonosító hálózati kapcsolatait. 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 WFO korlátozott verzióját érhetik el Webex mobileszközön, például okostelefonon vagy táblagépen, ha beírják a Webex WFO URL-címét az eszköz böngészőjébe. Az ügynököt a rendszer automatikusan átirányítja Webex WFO mobil verziójára, ahol az ügynök a szokásos módon jelentkezik be.

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

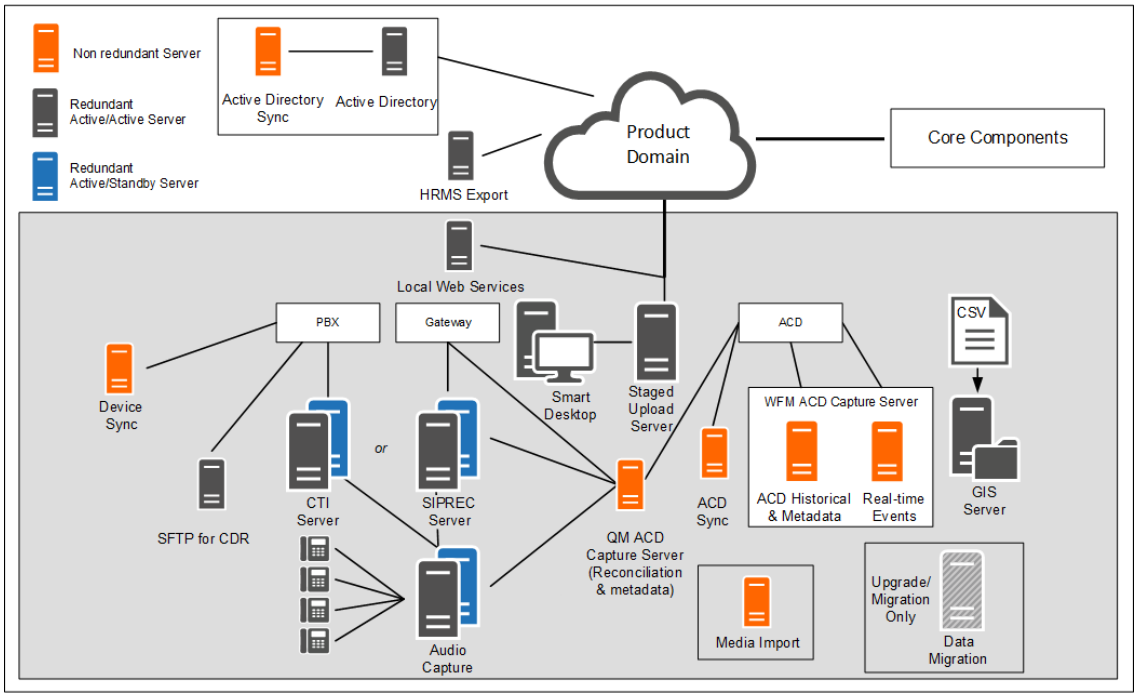
Az ügynökök munkán kívül is megtekinthetik időbeosztásukat egy e-mail kliensen vagy naptáralkalmazáson keresztül mobileszközön vagy személyi számítógépen. A levelezőprogram vagy a naptáralkalmazás úgy jeleníti meg az ütemezést, ahogyan az a Webex WFO felületén megjelenik a WFM iCalendar szolgáltatás iCalendar adatfájljának beolvasásával.

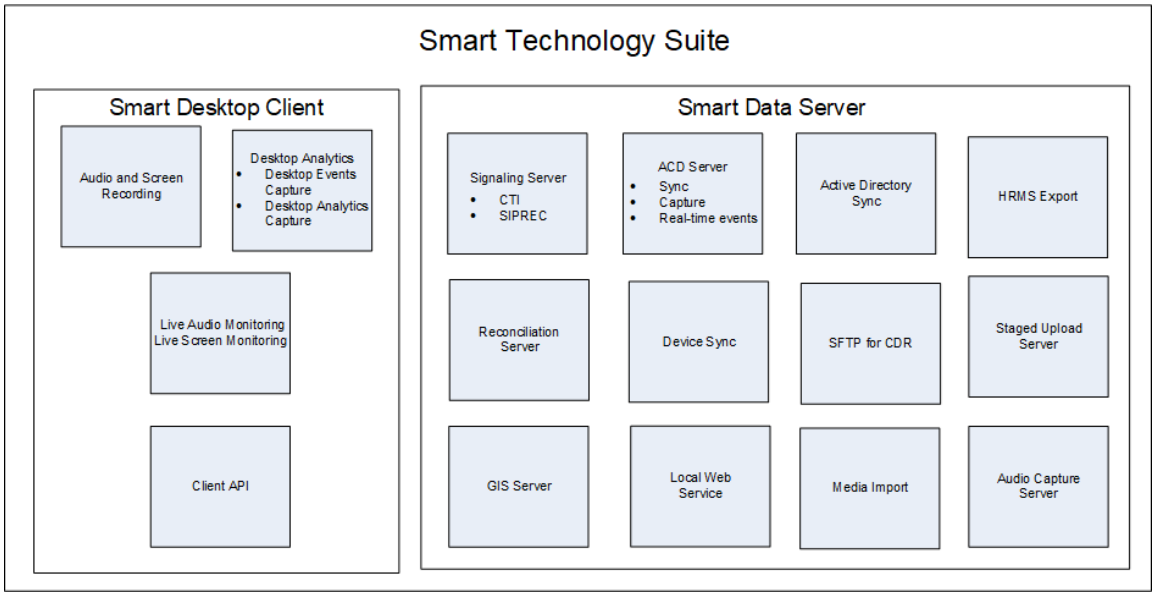
A következő ügyfelek és eszközök támogatottak a munkán kívüli ütemezések megtekintéséhez:

- Apple-eszközök, például iPhone vagy iPad (az Apple Naptár alkalmazással együtt)
- Microsoft Outlook
- Android-eszközök, például táblagép vagy telefon (.ics fájlok 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 Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop rögzíti az összes felhasználói adatot (azaz a hangfelvételt, a képernyőfelvételt, az asztali tevékenységet és a hívás metaadatait) az ügynök asztalán. Webex WFO Smart Desktop a contact center ügynöki asztalaira vagy egy támogatott vékony klienst futtató kiszolgálóra van telepítve. 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 az Webex WFO-ban engedélyezett licenctől és engedélyektől 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-protokollokat küldenek, mert a kapcsolat élő. Webex WFO képernyőfelvételeket készít az ügynökasztal segítségével, és a felvételeket a hívás befejezése után tölti fel.

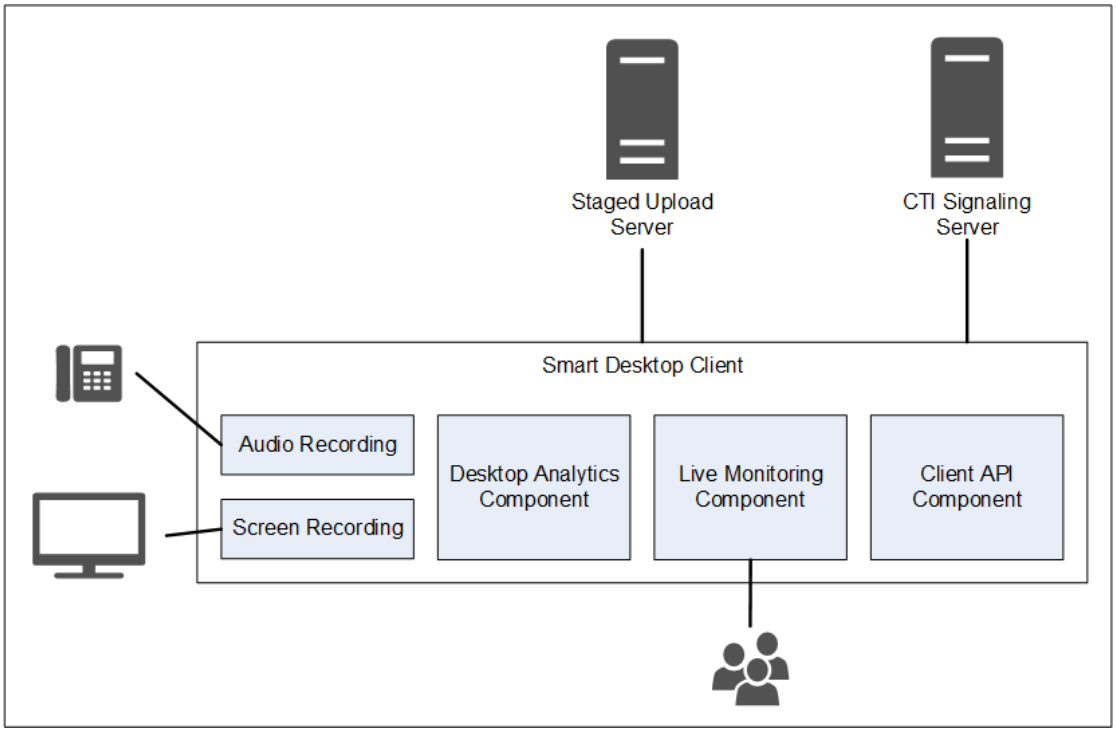
A Smart Desktop a következő összetevőkkel rendelkezik.

- Hang- és képernyőfelvétel — Ez az összetevő rögzíti az ügynökhívásokat.
- Asztali elemzés – Ez az összetevő elemzési adatokat biztosít az ügynök asztali felvételeiről.

- 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:

Alkatrész	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 táblázatát 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 idő hívásonként, akkor az asztali hangfelvétel kiszámítása a következő lenne: 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, a 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 Webex WFO automatikus frissítési funkcióját.

NET-keretrendszer

Webex WFO Smart Desktop használatához a .NET Framework 4.5 szükséges a WFO Analytics Webex funkcióihoz. NET-keretrendszer nincs telepítve, 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 a következő Cisco könyvtárakat zárják ki a víruskeresők 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-t 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 . A Cisco azt javasolja, hogy a bővítményeket/beépülő modulokat a Windows csoportházirend-objektumon keresztül kezelje, így biztosítva, 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 történő telepítés azt eredményezi, hogy 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 a 80/443-as porton keresztül csatlakozzon a Cisco Cloud szolgáltatáshoz.

Intelligens asztali port használata

A WFO Smart Desktop Webex összetevőinek portinformációi az alábbiakban találhatók.

Általában a webkiszolgáló 80-as és 443-as portjának nyitva kell lennie a WFO-hoz való csatlakozáshoz Webex Webex WFO-val 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, a Cisco Unified Contact Center Express Avaya a Communication Manager stb.

Port	Ha	Forrás	Célhely
Intelligens asztal			

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 80, 443	Élő hangfigyelés (WebRTC)	Hang Elfog Kiszolgáló* Ügynök számítógépe	Felügyelő böngésző	
UDP 39500 - 43500	Felvétel RTP	Telefon Hívás Átjáró**	Hang Elfog Szerver	
UDP 49152 - 65535	Élő hang monitorozás (RTP)	Hang Elfog Kiszolgáló* Ügynök számítógépe	Felügyelő böngésző	
TCP 52102	Jelzés rögzítése	Hang 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	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
Intelligens asztal				
TCP 80, 443	Élő képernyő figyelés	Az ügynök PC felügyelőjének böngészője		

Felhő kábítás/TURN

A Cloud STUN/TURN portokat lásd az alábbi táblázatban.

Port	Használat	Kapcsolatok
Intelligens asztal		
TCP 80, 443	Websocketen keresztül	Jelzőkiszolgáló
TCP 6379	STUN/TURN adminisztráció a Webex WFO rendszergazdáján keresztül.	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 naplózása
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

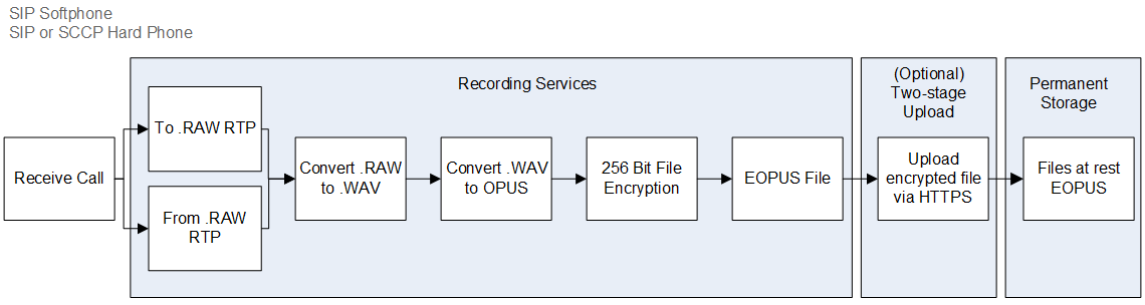
A hívások iránya	X	X	Harmadik félre támaszkodik valós idejű adatok biztosítása a következőkhöz: DCC API

Kapcsolat metaadatai	SIP jelzés	SCCP jelzés	RTP naplózása
Társított kapcsolattartó azonosítója	X		Harmadik félre támaszkodik, hogy valós idejű adatokat biztosítson 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 bejelentkezési azonosító alapján)	X	X	X
Hívás dátuma/ideje	X	X	X

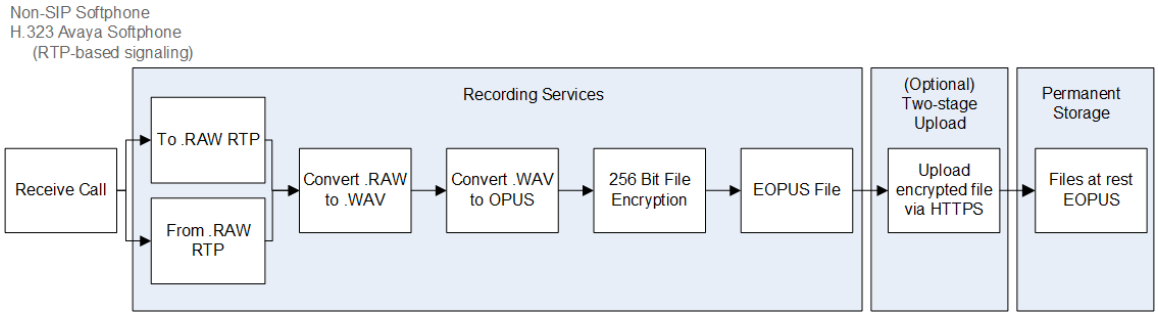
Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok

Ez a témakör a Smart Desktop adatfolyamot leíró diagramokat tartalmaz.

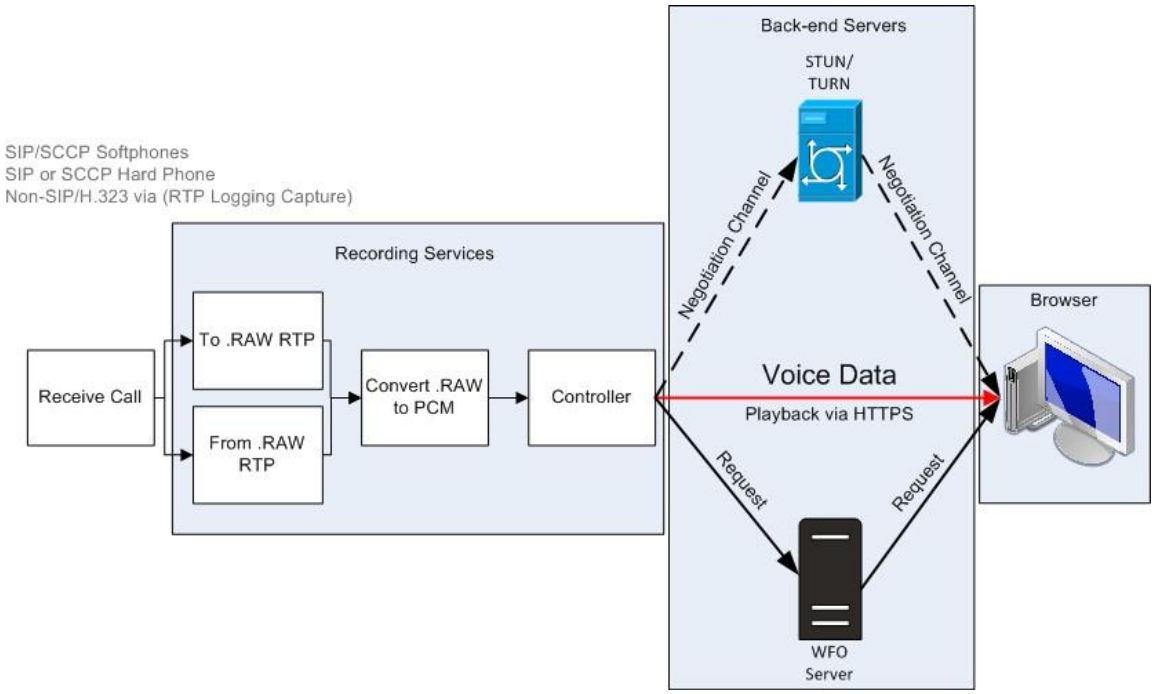
Intelligens asztali SIP/SCCP jelzés



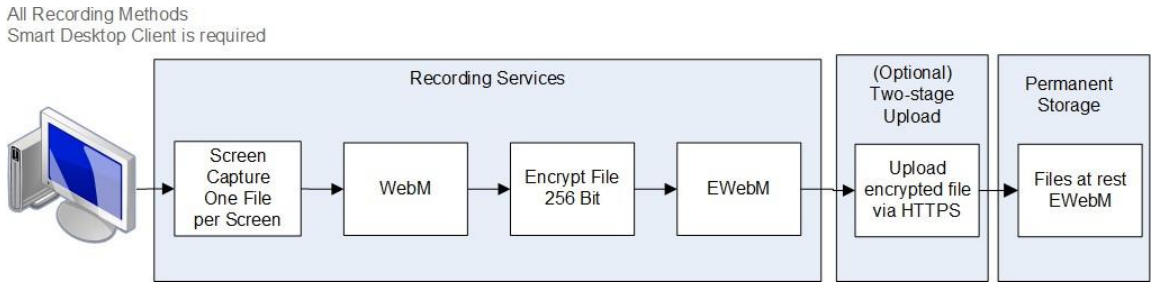
Smart Desktop RTP naplózása



Intelligens asztali élő hangfigyelés

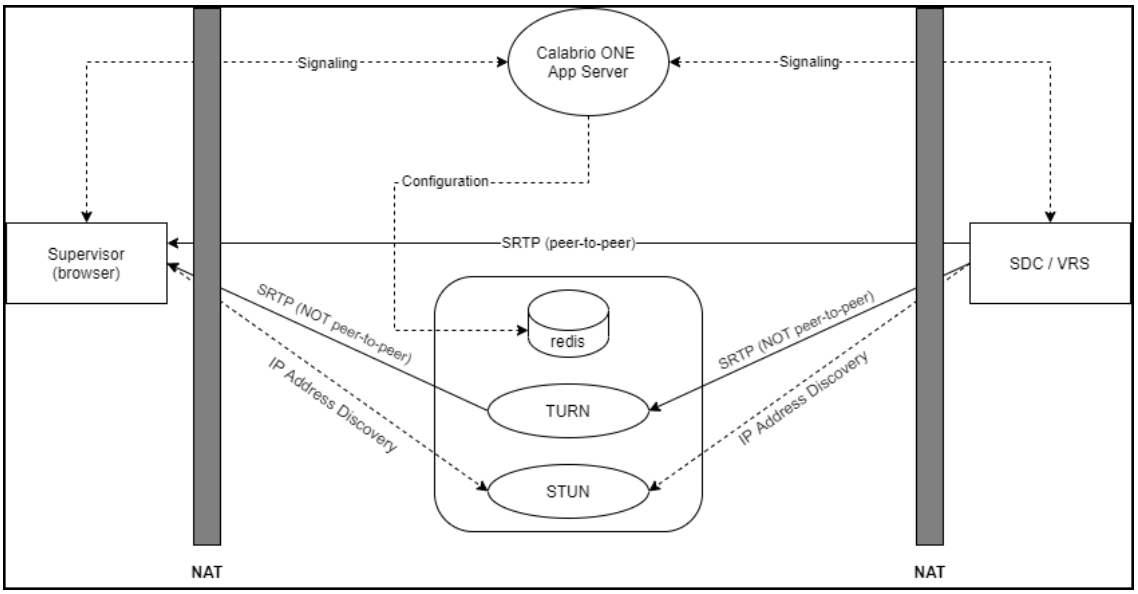


Intelligens asztali élő képernyőfigyelés



MEGJEGYZÉS: A Smart Desktop képernyője és hangfelvétele AES 256 bites titkosítást használ, ha a felvétel Webex WFO-n belül történik.

Smart Desktop Live Monitoring kapcsolatok



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

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

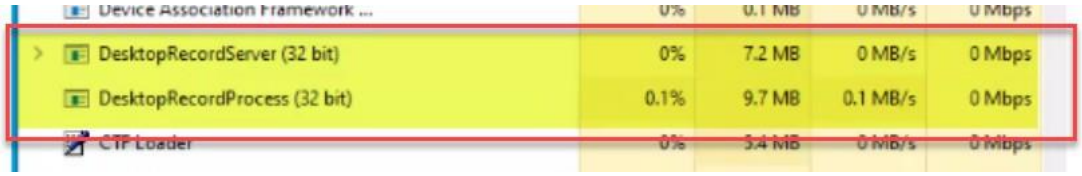
- Az ablak bejelentkezésének (Alkalmazáskezelés> Felhasználói konfiguráció > Felhasználók **) formátumúnak kell** lennie. Ha a Smart Desktop telepítése után hozzáadja az ablak bejelentkezési adatait, újra kell indítania a Smart Desktop alkalmazást vagy annak asztali szolgáltatásait.
- Az ügynök a következő 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 Webex a Windows operációs rendszer felismeri a számítógépet

Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Figyelés > Asztali figyelés **lapra**. 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 Webex a WFO felismeri az ügynököket a Smart Desktop használatával

1. Lépjen az **Alkalmazáskezelés** > **Globális** > **Figyelés** > **Ügynökfigyelés lapra**.
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.

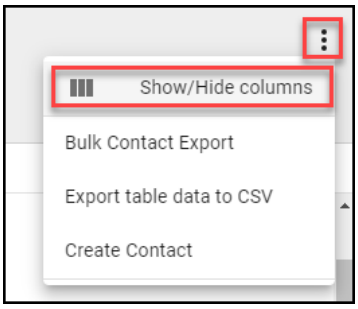
Teszthívás kezdeményezése

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.

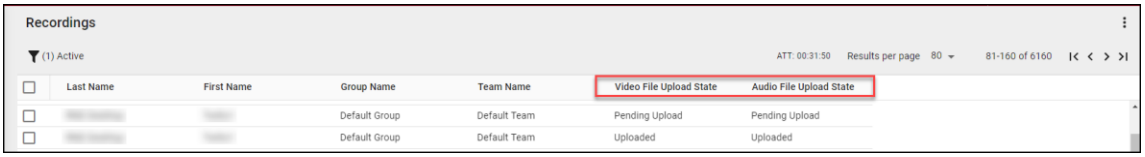
   Ha a Képernyőfelvétel panel nem jelenik meg vagy üres, ellenőrizze, hogy a böngésző előugró ablakok blokkolása le van-e tiltva.

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

Webex WFO rendelkezik egy automatikus frissítési funkcióval, amely bármikor engedélyezhető vagy letiltható a **Alkalmazáskezelés** > **Felügyelet** > **Globális beállítások**. 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.

Gyakorlati tanácsok felvételek Webex WFO-ba való feltöltéséhez

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. A Cisco az alább felsorolt feltöltési folyamatokat javasolja.

- Azonnali feltöltés QM munkafolyamatok használatával – Ez a folyamat biztosítja, hogy a felvétel a hívás rögzítése után lejátszható legyen, és az ügynök számítógép ne foglalja le túlságosan a tárhelyet. A Cisco azt javasolja, hogy állítsa be a felvételeket úgy, hogy azok azonnal feltöltődjenek az ügynök számítógépéről a

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

- Késleltetett feltöltés QM munkafolyamatok használatával – Beállíthatja, hogy ez a folyamat munkaidőn túl 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 Data Server 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 Data Server szakaszos feltöltési beállításait (további információkért lásd: Az adatkiszolgáló konfigurálása és 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.

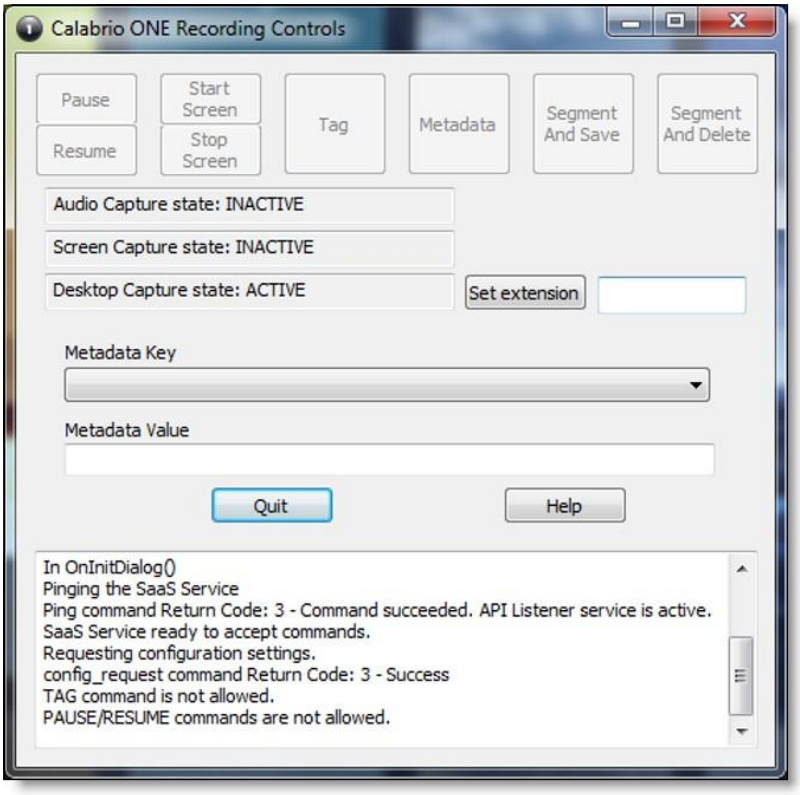
Felvételvezérlő alkalmazás

Webex WFO Recording Controls egy önálló webalkalmazás, amely lehetővé teszi az aktív hívások hang-, képernyő- és billentyűleütés-felvételének 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 metaadatokat szúrhatnak be 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 *API Referencia útmutató* "Rögzítésvezérlők API" című részét.

Webex WFO adatkiszolgáló

A Webex WFO adatkiszolgáló felelős az olyan funkciókért, mint a ACD szinkronizálása 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 Webex rajta futó összes WFO-szolgáltatásnak proxybeállításokkal rendelkező Windows bejelentkezési fiókként kell futnia. Ha az adatkiszolgálót egy Proxykiszolgálón, az Adatkiszolgáló szolgáltatást úgy kell konfigurálni, hogy helyi rendszergazdaként fusson. 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 WFO-ban Webex következők az adatkiszolgáló funkciói, azok leírása és a szolgáltatás, amelyhez igazodnak.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Felhasználói és csapatinformációk szinkronizálására szolgál egy támogatott ACD (Webex WFO Data Server).
- 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 hálózati rögzítési szolgáltatással) rendeli hozzá a hívásokat a kiszolgálók rögzítéséhez.
- Regional Data Server GIS File Location — Külső kapcsolat metaadatainak importálására szolgál egy CSV fájlból 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 szolgáltatást peremhálózati átjáró (munkamenethatár-vezérlő) rögzítési környezetekhez (Webex WFO SIPREC szolgáltatás) használják.
- Rögzítés CTI jelzőszerver beállításai — Az indítási és leállítási események nyomon követésére, valamint 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 származó kapcsolattartási adatok helyi összegyűjtésére és a fájlok rendszeres feltöltésére szolgál a felhőben lévő Webex WFO összetevőkbe (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Egyéni metaadatok rögzítésére és átjárón (Webex WFO Data Server) keresztül fogadott hívások egyeztetésére szolgál.
- Regionális adatkiszolgáló valós idejű eseménybeállításai — Korábbi és valós idejű ACD adatok rögzítésére szolgál WFM és ACD metaadatokhoz, amelyeket egyéni metaadatokként csatolhat a híváskapcsolatokhoz (Webex WFO Data Server).
- Regionális adatkiszolgáló-egyeztetési beállítások – Az egyeztetés egy olyan folyamat, amely összekapcsolja a korlátozott hívásadattal rendelkező átjárógyökér-felvételeket a megfelelő ügynökkel (Webex WFO-adatkiszolgálóval) való társítást tartalmazó további hívásadatokkal.
- Active Directory-szinkronizálás – Lehetővé teszi, hogy Webex WFO egyeztetje és szinkronizálja Webex WFO-felhasználókat az Active Directory-felhasználókkal (Webex WFO-adatkiszolgáló).
- 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 — Lehetővé teszi a API integrációját ezen az adatkiszolgálón. Ha engedélyezve van, engedélyezheti a következőket:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Lehetővé teszi a Cisco által támogatott felvételvezérlők használatát a támogatott Cisco eszközökről.
    - Egyszerűsített rögzítésvezérlők API — Lehetővé teszi a natív adatkiszolgáló-hitelesítés használatát a Cisco felvételvezérlőihez.
- 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 adatkiszolgálóról).

Rendszerkövetelmények

A következő szakaszok a Webex WFO minimális rendszerkövetelményeit sorolják

fel. A legújabb támogatott kompatibilitási információkért látogasson el ide:

www.cisco.com.

Asztali hardver

Az 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 számítógépnek, hogy kikapcsolja ezt az eszközt az energiatakarékosság érdekében" beállítást a hálózati interfészkártyákon.
Lemezterület	20 GB Hangfelvétel tárolása (MB) = felvételek száma × hívások átlagos hossza × 0,5 MB/perc **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/perc 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 Smart Desktop használatához a .NET Framework 4.5 szükséges a WFO Analytics Webex funkcióihoz. NET-keretrendszer nincs telepítve, 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 WFO Webex 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 Webex WFO-ba a Firefox használatával, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítését kéri. 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 dokumentáció 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 kliens, 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 Webex WFO-ba a Firefox használatával, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítését kéri. 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 WFO Smart Desktop Webex 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 erőforrásigény a tényleges kialakítástól függően változik, és részletes hardverterveket igényelhet, amelyeket a Cisco-nak a telepítés előtt felül kell vizsgálnia.
- 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 Webex WFO-ban:

Terület	Megfontolás
Böngésző	▪ A vékony ügyfélkiszolgálók telepítéséhez használjon támogatott böngészőt. A vékony kliens kiszolgálóknak támogatott böngészővel kell rendelkezniük 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 WFO összetevők portkövetelményeit az alábbiakban soroljuk fel.

Általában a webkiszolgáló 80-as és 443-as portjának nyitva kell lennie ahhoz, hogy Webex WFO-hoz csatlakozzon a WFO-val való összes felhőintegrációhoz Webex WFO-val. A pontos portkövetelmények a felhőbeli üzembe helyezési modelltől függően változnak.

Peremhálózati összetevők:

- Intelligens asztal

Adatkiszolgáló-összetevők:

- Adatszerver – ACD Sync: Avaya CM a Contact Center Elite-tel
- Adatszerver – ACD Sync: CCaaS-integrációk
- Adatszerver – ACD Sync: 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 – jelzésátvitel: CTI Cisco Unified Communications Manager hálózati rögzítés
- Adatkiszolgáló – jelzésátvitel: SIPREC

Peremhálózati összetevők

Port	Használat	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
Adatszerver – ACD Sync: CCaaS-integrációk				
TCP 443	Kommunikáció a CCaaS-integrációk és az adatkiszolgáló következő beállításai között: Regionális adatszerver ACD rögzítési beállítások, Rögzítési CTI jelzéskiszolgáló beállításai és Regionális adatszerver ACD rögzítési beállításai	—	—	—
Adatszerver – ACD Sync: CUCM hálózati felvétel				
TCP 22	Kommunikáció a SFTP konfigurációja és a regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai között az adatkiszolgálón és a CUCM számlázási szolgáltatásban	SFTP, Adatszerver	CUCM számlázás Szolgáltatás	—

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 8443	A CUCM AXL és a regionális adatszerver közötti kommunikáció ACD szinkronizálási beállítások az adatkiszolgálón	Adatszerver	CUCM AXL	—
Adatszerver – ACD Sync: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikáció a Cisco Unified CCE AW SQL Server 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 Server között Adatbázis- és mindkét regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai és a regionális adatkiszolgáló-ACD adatrögzítési beállítások az adatokon Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE HDS SQL Kiszolgáló adatbázis	—
TCP 42027	A Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás közötti kommunikáció (Side a) valamint az adatok rögzítése CTI jelzőszerver beállításai 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	A Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás közötti kommunikáció (Side b) és az adatok rögzítése CTI jelzőszerver beállításai 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	Az Unified CCX Informix adatbázis és a	Adatszerver	Unified CCX	—

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
	mind a Regional Data Server ACD Sync Settings, mind a Regional Adatszerver ACD rögzítési beállítások		Informix adatbázis	
TCP 12028	A Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás közötti kommunikáció (Side a) valamint az adatok rögzítése CTI jelzőszerver beállításai Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (A oldal)	"A" oldal: Alapértelmezett. Ez az RMCM TCP Unified CCX konfigurált port Rendszerparaméterek. A CTI kiszolgáló A Unified CCX konfigurált port ACD konfiguráció.
TCP 12028	A Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás közötti kommunikáció (Side b) és az adatok rögzítése CTI jelzőszerver beállításai Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (B oldal)	B oldal alapértelmezett. Ez az RMCM TCP Unified CCX konfigurált port Rendszerparaméterek. A CTI kiszolgáló A Unified CCX konfigurált port ACD konfiguráció.
Adatkiszolgáló – GIS				
—	—	—	—	Míg a GIS nem hallgat közvetlenül egy portra, a fájlokat át kell másolni az adatkiszolgáló. Ha a másolás megtörtént 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	Használat	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 – jelzésátvitel: CTI Cisco Unified Communications Manager hálózati rögzítés				
TCP 2748	JTAPI jelzés	Jelzőkiszolgáló	Egységesített CM kiadók és előfizetők	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés a Unified CM-től	Bármely Unified CM kiadó vagy előfizető	Jelzőkiszolgáló	Nem biztonságos
TCP 5060	Jelzőkiszolgáló	elsődleges jelzőkiszolgáló	másodlagos jelzőkiszolgáló	Kétirányú

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 5061	Biztonságos SIP-jelzés a Unified CM-től	Bármely Unified CM kiadó vagy előfizető	Jelzőkiszolgáló	Biztonságos. Általában csak akkor használatos, ha a rendszer SRTP konfigurálva van.
Adatkiszolgáló – jelzésátvitel: SIPREC				
TCP 443	Cisco API-lekérdezések	Jelzőkiszolgáló	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-jelzés az átjárótól	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 jelszó összetettségére vonatkozó követelmények a Microsoft jelszószabályzatán alapulnak: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

A következő szabályok érvényesek felhasználó létrehozásakor vagy szerkesztésekor, illetve jelszó módosításakor vagy visszaállításakor.

- A jelszavak nem tartalmazhatnak szóközöket (üres helyeket).
- A jelszavaknak legalább nyolc karakter hosszúnak kell lenniük. A minimális hosszt a rendszergazda állíthatja be.
- A jelszavaknak az alábbi négy kategória közül háromból kell karaktereket tartalmazniuk:

Kategória	Leírás
Nagybetűk	A-Z Nagybetűs Unicode karakterek: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Kisbetűk	A–Z Kisbetűs unicode karakterek: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers (Számok)	0–9
Speciális karakterek	A bérlői adatbázis jelszavaként a következő karakterek engedélyezettek: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | A következő karakterek engedélyezettek az összes többi jelszóhoz: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ezek a szabályok csak akkor érvényesek, ha olyan jelszót állít be, amelyet Webex WFO vezérel. Ha egy felhasználó olyan külső rendszer jelszavát adja meg, amelyet nem Webex WFO felügyel, Webex a Windows ablakkezelő nem érvényesíti a jelszót (például ACD konfigurációt).

MEGJEGYZÉS: Egy felhasználó jelszó nélkül is létrehozható (manuálisan vagy automatikusan ACD szinkronizálással). A jelszó nélküli felhasználó nem tud bejelentkezni. A felhasználónak az "Elfelejtett jelszó" hivatkozást kell használnia, és be kell állítania egy
jelszó.

Hitelesítés

Alapértelmezés szerint a felhasználói hitelesítés és a jelszavak kezelése Webex WFO használatával történik. A ACD szinkronizáló rendszerekben a felhasználók létrehozása és kezelése a ACD történik, bár továbbra is létrehozhat felhasználókat Webex WFO-ban.

Választhatja a Security Assertion Markup Language (SAML) hitelesítés használatát. SAML lehetővé teszi, hogy külső identitásszolgáltatót (IdP) használjon 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 Webex WFO-t különböző contact center platformokkal.

Támogatott rögzítési módszerek platform szerint

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

JEGYZET

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

- Acme csomag
- Cisco Unified CM

Platform	Rögzítési módszer	Jelző	Jelzés leírása
Cisco	Beépített hídhálózati felvétel	JTAPI	Regisztrálás a híváskezelőben JTAPI eseményekhez
Cisco	Asztali felvétel	JTAPI	Regisztrálás a híváskezelőben JTAPI eseményekhez
Cisco	Átjáró (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Regisztrálások a CUBE-ban SIPREC jelzésekhez
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	IP kommunikátor (SIP/SCCP)	SCCP üzeneteket az asztalon kívül

Platform	Rögzítési módszer	Jelző	Jelzés leírása
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	Jabber (SIP/SCCP)	SIP/SCCP üzenetek szippantása az asztalon kívül
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	Cisco IP merevlemez (SIP/SCCP)	SIP/SCCP üzenetek szippantása az asztalon kívül
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatikus importálás	CWCC analizátor API	Poll CWCC Analyzer hívás utáni CDR-hez és hívás utáni feldolgozáshoz
ACME	Átjáró (ACME csomagok)	SIPREC	Regisztrál a ACME-nél 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 Monitorozás
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 Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél – IP Kommunikátor	SIP/SCCP	SIP/SCCP figyelése Üzenetek kikapcsolva Asztali/Softphone	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztal	Igen (Smart Asztali kliens)	Igen (Smart Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél – Jabber	SIP/SCCP	SIP/SCCP monitorok Üzenetek kikapcsolva Asztali	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be	Igen (Smart Asztali kliens)	Igen (Smart Asztali Ügyfél) keresztül

Rögzítési módszer	Jelző	Leírás	Média Patak	Intelligens asztal Képernyő rögzítése	Élő hang Monitorozás
			asztal		WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél – Cisco IP Telefon (százszorszép Láncolt)	SIP/SCCP	SIP/SCCP monitorok Üzenetek kikapcsolva Asztali	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztal	Igen (Smart Asztali kliens)	Igen (Smart Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Átjáró (CUBE)	SIPREC	Regisztrál a következővel: CUBE a SIPREC-hez Jelző	SIPREC – Média forkolás a Cisco-tól KOCKA	Igen (Smart Asztali kliens)	Nincs
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	Nincs

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 Monitorozás
Intelligens asztali ügyfél	Kafka CTI	Webex WFO Platform regisztrál a Five9 Kafka Events API	Media Stream rögzített közvetlenül	Igen (Smart Desktop Client)	Igen (Smart Desktop Client) a WebRTC-n

keresztül

Rögzítés típusa	Jelzés	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitorozás
			desktop – Post hívja a CDR-t és Egyeztetés feldolgozás szerkeszti és eseményeket szúr be Kafka alapján hívás eseményeket		
Smart Desktop Ügyfél	Five9 ügynök Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP üzenetek kikapcsolva Asztali/Softphone	Médiafolyam elfogták közvetlenül rá desktop – Post hívja a CDR-t és Egyeztetés feldolgozás szerkeszti és eseményeket szúr be Kafka alapján hívás eseményeket	Igen (okos Asztali Ügyfél)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Smart Desktop Ügyfél	Five9 ügynök Asztali Eszközkészlet (ADT) - Kafka CTI	Figyeli a SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztali	Médiafolyam elfogták közvetlenül rá desktop – Post hívja a CDR-t és Egyeztetés feldolgozás szerkeszti és eseményeket szúr be Kafka alapján	Igen (okos Asztali Ügyfél)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC

	hívás eseményeket

Rögzítés típusa	Jelzés	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitorozás
Smart Desktop Ügyfél	Five9 Java Ügynök Asztali - Kafka CTI	Figyeli a SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztali	Médiafolyam elfogták közvetlenül rá desktop – Post hívja a CDR-t és Egyeztetés feldolgozás szerkeszti és eseményeket szúr be Kafka alapján hívás eseményeket	Igen (okos Asztali Ügyfél)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Smart Desktop Ügyfél	Five9 VCC Importálás	Five9/Webex WFO Cloud integráció Import Five9 VCC hangfelvételek be Webex WFO Cloud	N/A – Import Csak	Igen (okos Asztali Ügyfél)	Nincs

Sonus Gateway felvétel

A Cisco támogatja a Sonus Gateway Recording rugalmasságát.

A QM használatához hozzá kell adnia a Sonus SIP Message Manipulation (SMM) szabályokat a Cisco-Guid for Sonus SBC SIP és SIPREC INVITE fejlécéhez. Ez lehetővé teszi a QM hívások összeegyeztetését a Cisco Unified CM CDR rekordokkal. A szabályok a következőket teszik:

- Az SBC-be "Cisco-Guid" fejléc nélkül érkező hívások esetén az SMM a kilépő hívásazonosító 4 hexadecimális sorát felhasználva egy Cisco-guidot hoz létre. Minden sor egy 10 jegyű, 0-val kitöltött decimális számmá lesz konvertálva, amelyet kötőjelek választanak el a Cisco-Guid értékétől.
- Azon hívások esetében, amelyek már tartalmaznak Cisco-Guid fejlécet, a fejléc változatlan marad.

> **JEGYZET** **Jegyzet:** A Cisco_Guid-ot NEM írja felül egy új Cisco-Guid hívásazonosító.

- A rögzítőhöz küldött SIPREC-meghívó tartalmaz egy Cisco-Guid fejlécet, amely megegyezik a fenti Cisco-Guid-dal.

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 használatához:

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 információért lásd: Példa bejövő SMM-szabályokra Unified CM .
    b. Adja hozzá a Unified CM kimenő SMM-szabályokat. További információ: Példa kimenő SMM-szabályokra Unified CM .
    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. A Sonus CLI vagy navigátor segítségével hozzon létre egy SIP trönkcsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá a bejövő 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 kiszolgálója számára. Rendelje hozzá a bejövő IP előtagját a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM gép IP címéhez.
6. A Sonus PSX segítségével hozzon létre trönkcsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Használja pontosan ugyanazt a nevet, amelyet a 3. lépésben használt.

7. A Sonus PSX segítségével hozzon létre felvevőprofilt QM Sonus SIPREC szerveréhez. 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	típus
Profilok jelzési paraméterének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
Profilok beállítása Jelzési művelet Hozzáadás	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
beállított profilok jelzés paramType általános	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	tól
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	tól
set profiles signaling variableValue var1	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	gépelni
Profilok jelzési paraméterének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	Érték
Cisco-GUID jelzést tartalmazó profilok beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
elkövet							
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND állapot engedélyezett							
véglegesítés							

Példa kimenő SMM-szabályokra Unified CM

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 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 > a Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja párbeszédpanel Adatkiszolgáló konfigurálása lapján.

> **BEVÁLT GYAKORLAT** A peremhálózati eszközökkel rendelkező felhasználóknak rendszeres ütemezést kell beállítaniuk a Webex WFO adatkiszolgálóik letöltéséhez és frissítéséhez 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 az 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 WFO adatkiszolgáló
- Webex WFO hálózati felvételi szolgáltatás
- Webex WFO SIPREC szolgáltatás
- Webex WFO adatkiszolgáló

webszolgáltatásai A porthasználati

követelményeket lásd: Porthasználat.

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 Webex WFO-ba 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 Webex WFO-ba 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 az 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) segítségével gyűjti a CDR-eket SFTP keresztül, előfordulhat, hogy be kell állítania az Adatkiszolgáló-szolgáltatás rendszertulajdonságot a kulcscsere (kex) algoritmusok Webex WFO és a Cisco UCM támogatott verziói közötti 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 adatkiszolgáló 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 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.
- A Cisco biztosítja az alap exe fájlt. Az ügyfelek felelőssége, hogy a fájlt MSI-re konvertálják.
- Ha az SCCM-en vagy a Microsoft Endpoint Configuration Manageren keresztül telepít, Ön, az ügyfél felelős a csomag üzembe helyezéshez való felépítéséért.
- A 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 kikapcsolhatja az automatikus frissítési funkciót, és csapata három-hat havonta letöltheti a szoftver új verzióját, és csomagküldéssel telepítheti azt.
- Csapata módosíthatja a Microsoft-szoftverek 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 Webex WFO 11.5-ös verziójáról frissít a WFO Cloud Webex-re, 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 készült, 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 együttműködjön informatikai csapatával, hogy távolítsa el az összes Webex WFO 11.5-ös verziójú szoftvert.
    - Ha szervezete egy másik munkaerő-elkötelezettség-kezelési (WEM) megoldásról (például a Verintről vagy a Nice-ről) a Webex WFO-ra módosítja a szállítót, akkor IT-csapatával együtt távolítsa el az eredeti szoftvert egy harmadik tesztgépről, és telepítse a csapata által épített automatizált csomagot.
- Ha a 11.5-ös verziót a helyszínen frissíti a 11.5-ös újabb verzióra, akkor újra le kell töltenie a Smart Desktop új verzióját, és újra kell telepítenie.

Kézi telepítés

Ezzel az eljárással a Smart Desktopot manuálisan telepítheti egy ügynök számítógépére vagy vékony klienskiszolgálóra. Győződjön meg arról, hogy minden böngésző be van zárva a telepítés előtt, és a Feladatkezelő használatával győződjön meg arról, hogy a böngészők nem futnak a háttérben.

Telepítse a Smart Desktopot manuálisan

1. Az ügynök számítógépéről vagy a vékonykliens-kiszolgálóról rendszergazdai hitelesítő adatokkal jelentkezzen be a Webex WFO-ba.
2. A Letöltések oldalon (Alkalmazáskezelés > Globális > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a gombra **Calabrio ONE Smart Desktop** telepítő link. Webex A WFO egy .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. Válassza ki a **Aktiválja** jelölje be a jelölőnégyzetet, ha a rendszer kéri, és kattintson **Befejezés** .
6. A Smart Desktop telepítő futtatása után indítsa újra a rendszert.
7. Futtassa az Ügyfél-ellenőrző eszközt. Lásd Ügyfél-ellenőrző eszköz további információkért.
8. A Smart Desktop tesztelése. Lásd A Smart Desktop tesztelése további információkért.

Telepítés GPO segítségével

A csoportházirend-objektum (GPO) olyan beállítások gyűjteménye, amelyek meghatározzák, hogy a rendszer hogyan fog kinézni és hogyan viselkedik a felhasználók meghatározott csoportja esetén. A Microsoft egy programbeépülő modult biztosít, amely lehetővé teszi a csoportházirend Microsoft Management Console használatával különféle beállítások megadását, beleértve a parancsfájlokat is. Lásd Nyomja meg a telepítési visszatérési kódokat szükség szerint az ügyfél meglökése után.

Telepítse a Smart Desktopot a csoportházirend-objektum használatával

1. Jelentkezzen be a Webex WFO webhelyre rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A Letöltések oldalon (Alkalmazáskezelés > Globális > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a gombra **Calabrio ONE Smart Desktop** telepítő link. Webex A WFO egy .exe fájlt biztosít a kézi telepítéshez.
3. Amikor a rendszer kéri, fogadja el a végfelhasználói licencszerződést (EULA).
4. Másolat **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** a Letöltések mappából, és illessze be a szerver megosztási helyére.

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

   <gazdanév vagy IP szervermegosztási hely címe>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <BérlőNév>.exe /NAPLÓ /NAGYON CSILENT /AKTIVÁLÁS /NORESTART/NONPCAP

6. Indítsa el a Csoportházirend-kezelési szerkesztőt, lépjen a Számítógép konfigurációja > Házirendek > Windows-beállítások > Szkriptek (Indítás/Leállítás) elemre, és adja hozzá a kötegelt parancsfájlt.

Telepítse a Smart Desktopot csendes parancsparaméterekkel

A csendes paraméterek lehetővé teszik a Webex WFO telepítését a parancssori felület segítségével. Lásd a "Parancssori paraméterek beállítása" részt https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline opciókért. A gyakran használt parancsok a következők.

- /LOG
- /NAGYON CSEND
- /AKTIVÁLÁS
- /NORESTART
- /NONPCAP

Telepítés replikálása asztali képalkotással

Miután telepítette a Smart Desktop Record Service szolgáltatást egy számítógépre az előző telepítési módszerek valamelyikével (lásd Kézi telepítés vagy Telepítés GPO segítségével), megismételheti ezt a telepítést több számítógépen egy általános rendszerkép létrehozásával, amely többféle hardverkonstrukcióban is használható. Amikor a Smart Desktopot képalkotás céljából telepíti a számítógépre, el kell távolítani bizonyos információkat, amelyek lehetővé teszik, hogy a kép különböző számítógépeken probléma nélkül futhasson.

Javasolt módszer: Cisco rendszer-előkészítő horog

Ha el szeretné távolítani a számítógépre vonatkozó információkat a Windows-telepítésből, és "általánosítani" szeretné azokat, hogy azok különböző számítógépekre telepíthetők legyenek, erősen javasoljuk, hogy használja a Cisco rendszer-előkészítő (sysprep) hookját. A Sysprep a Microsoft rendszer-előkészítő eszköze, amellyel több számítógépre telepíthető rendszerkép készíthető elő.

A Sysprep Windows-telepítést készít (Windows kliens és Windows Server) a képalkotáshoz, lehetővé téve a testreszabott telepítés rögzítését. A sysprep hook a Smart Desktop segítségével telepítve van, és automatikusan regisztrál a rendszerben. A sysprep futtatásakor automatikusan meghívja a rendszerben regisztrált összes hookot.

Másodlagos módszer: A kép manuális konfigurálása

Ha nem tudja használni a sysprep-et, manuálisan kell végrehajtania a következő lépéseket minden olyan lemezkép esetében, amelyre telepítve van a Smart Desktop Record Service, mielőtt telepítené a képfájlt

további számítógépekre.

FONTOS Ha úgy dönt, hogy végrehajtja ezeket a lépéseket, nézzen vissza gyakran ehhez a dokumentumhoz, hogy naprakész legyen a lépések változásaival.

1. Állítsa le a Smart Desktop Record Service szolgáltatást.
2. Nyissa meg a „napló” mappát, ahová a Smart Desktop Record Service telepítve van (alapértelmezés szerint ez a C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log), és távolítsa el az összes 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 az "Install.ini" és a "sysproperties.cfg" fájlt.
5. Távolítsa el az összes almappát (beleértve a tartalmukat 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 "recordings" 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 (tartalmukat is beleértve). A "darabok" mappának üresnek kell lennie.

   MEGJEGYZÉS Lehet, hogy a "chunks" mappa nem létezik. Ha a "darabok" mappa nem létezik, kihagyhatja ezt a lépést.

Nyomja meg a telepítés visszatérési kódjait

Amikor leküldéses telepítési módszert (például csoportházirend-objektum) használ, visszatérési kódokat fog kapni, amelyek jelzik a telepítés sikerességét vagy sikertelenségét. A lehetséges visszatérési kódok leírása alább található.

Visszaküldési kód	Leírás
0	Sikeres telepítés
1	Sikertelen telepítés

Ezenkívül az események a Windows eseménynaplójába kerülnek. Az esemény részletei felsorolják a történtek leírását. Három különböző eseményazonosító kerül kiírásra. Maga az esemény több részletet is tartalmaz, de általában az azonosítók a következőket jelzik:

Eseményazonosító	Leírás
8080	Sikeres telepítés

Eseményazonosító	Leírás
8081	Sikertelen telepítés
8084	Tájékoztató üzenet

A sikeres vagy sikertelen telepítés részletei a Windows eseménynaplójába és a Smart Desktop Client telepítési mappája alatti wrapper mappában található naplókba is bekerülnek.

Ügyfél-ellenőrző eszköz

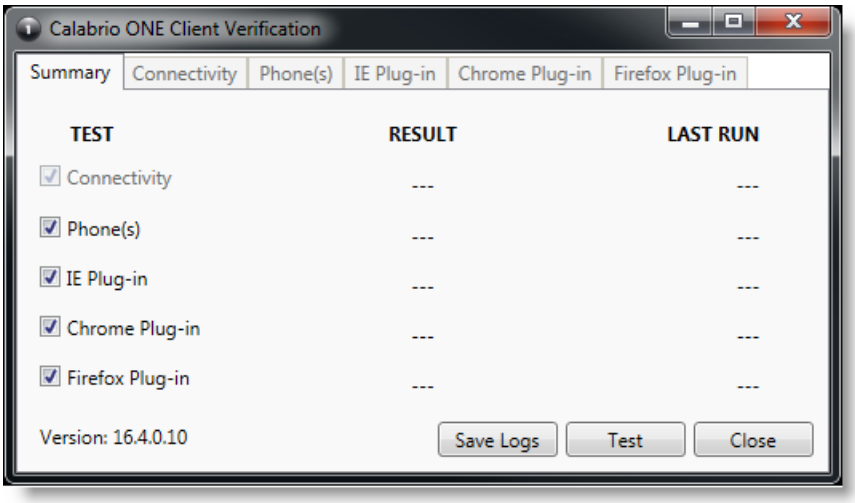
A Client Verification eszköz teszteli a kliens PC-t, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a szerverekkel való kapcsolat és a telefon alkalmas-e a Smart Desktop futtatására. A Smart Desktop telepítésekor kerül telepítésre. Az eszköz különféle teszteket futtat, és sikeres vagy sikertelenként jelenti az eredményeket.

Futtassa az Ügyfél-ellenőrző eszközt

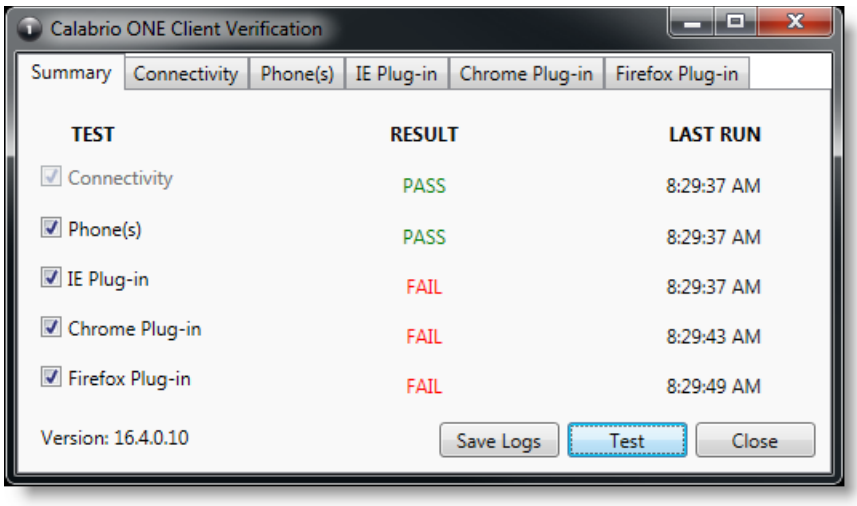
1. A Smart Desktop telepítése után keresse meg a következő mappát az ügyfélszámítógépen:

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

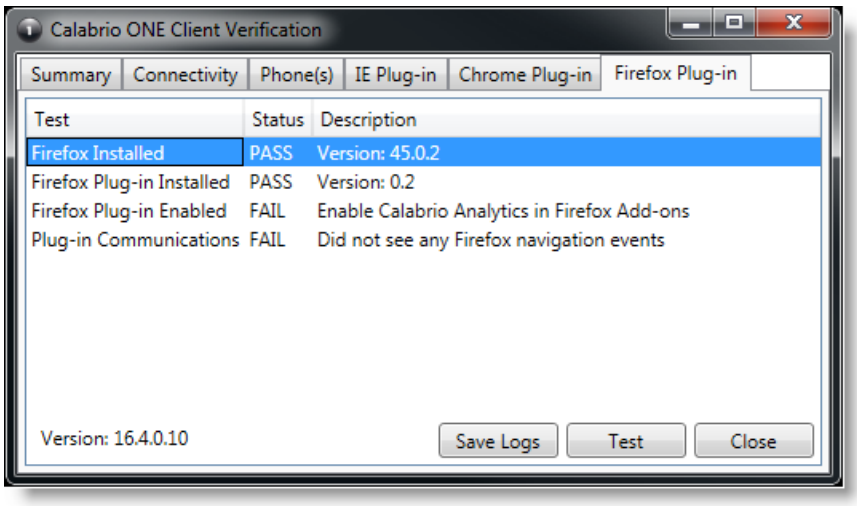
2. Kattintson duplán a **ClientDiag.exe** elemre. Elindul az Ügyfél-ellenőrző eszköz.



3. Alapértelmezés szerint az összes teszt ki van választva. Kattintson a **Teszt** lehetőségre.
4. Az eszköz sikeres vagy sikertelenként jelenti a teszt eredményeit.



5. Minden teszthez tartozik egy fül, ahol a teszt részletei jelennek meg. Ha a teszt sikertelen, a lapon található részletek útmutatást adnak a hiba okáról.



6. Ha szükséges, kattintson a **Naplók mentése** elemre a Postinstall és a Smart Desktop naplóinak tömörítéséhez a problémák azonosítása érdekében. A naplókat a rendszer automatikusan egy Clientlogs.zip nevű fájlba tömöríti.

Felvételvezérlők

A Recording Controls önálló alkalmazás automatikusan települ a Smart Desktop segítségével. A Recording Controls lehetővé teszi az ügynökök számára az aktív hívások hang-, képernyő- és billentyűleütés-rögzítésének elindítását, szüneteltetését, folytatását és leállítását, valamint a hívások címkézését és metaadatok hozzáadását.

A felvételvezérlők használata nem kötelező.

MEGJEGYZÉS A Recording Controls alkalmazás nem támogatott bizonyos CCaaS-szállítói telepítéseknél.

A Recording Controls végrehajtható 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 írják le.

Webex WFO Smart Desktop eltávolítása

MEGJEGYZÉS A Smart Desktop eltávolításához rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

1. Nyissa meg a Windows Vezérlőpultját azon az asztalon vagy a vékonykliens-kiszolgálón, amelyre a Smart Desktop telepítve van.
2. Indítsa el a Programok telepítése és törlése segédprogramot.
3. A listából válassza ki az eltávolítani kívánt alkalmazást, és kattintson az **Eltávolítás** lehetőségre.

   Ha egy régebbi verzió teljes eltávolítása (tiszta telepítés) után újra kívánja telepíteni a Smart Desktop alkalmazást, az új verzió telepítése előtt ellenőrizze, hogy a felvételtároló mappaszerkezetek eltávolításra kerültek-e.

4. Indítsa újra az asztalt vagy a Thin Client szervert.

Eltávolítás GPO használatával

A csoportházirend-objektum (GPO) olyan beállítások gyűjteménye, amelyek meghatározzák, hogy a rendszer hogyan fog kinézni és hogyan viselkedik a felhasználók meghatározott csoportja esetén. A Microsoft egy programbeépülő modult biztosít, amely lehetővé teszi a csoportházirend Microsoft Management Console használatával különféle beállítások megadását, beleértve a parancsfájlokat is.

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

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
       /NAGYON CSENDES /NORESTART>
   ```

2. Indítsa el a Csoportházirend-kezelési szerkesztőt, lépjen a Számítógép konfigurációja > Házirendek > Windows-beállítások > Szkriptek (Indítás/Leállítás) elemre, és adja hozzá a kötegelt parancsfájlt.

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

Távolítsa el a Smart Desktop alkalmazást a csendes parancsparaméterekkel

A csendes paraméterek lehetővé teszik a Webex WFO eltávolítását a parancssori felület segítségével. A beállításokért lásd az „Eltávolító parancssori paraméterei” című részt a(z) https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline részben.