Webex WFO Tervezési és telepítési útmutató

Új WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: július 20, 2021
Utolsó frissítés: 2025. október 03.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Bevezetés 9

Lokalizáció és támogatott nyelvek 11

Áttekintés 17

CCaaS üzembe helyezési modell 17

Felhasználó által üzemeltetett ACD üzembe helyezési modell 17

Hitelesítés áttekintése 19

Hitelesítési folyamat 19

Rendszerkövetelmények 21

Böngészők 21

Hálózati sávszélesség 21

Egyéb követelmények 21

Támogatott környezetek 21

Asztali szoftver 21

NET-keretrendszer 21

Böngészők 22

Asztali elemzés beépülő modul/bővítmény 22

Adobe Acrobat Reader 22

Asztali szoftver és hangrögzítés 23

PCI DSS megfelelőség 23

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben 23

Fájltitkosítás 25

Jelszó-irányelv 25
Üzletmenet-folytonossági megoldások 25
Georeplikáció 25
Rendelkezésre állási zónák 26
Porthasználat 27
CCaaS portok 27
Felhasználó által üzemeltetett ACD portok 28
Peremhálózati összetevők 29
Adatkiszolgáló-összetevők 30
A tárhelyről 35
Rendszergazdai konfiguráció 35
Tárolási szintek 36
Tárolási ajánlatok 37
Adatok tömeges importálása és exportálása 39
Névjegyek tömeges exportálása 39
A tömeges kontaktkivitel engedélyezési követelményei 42
Tömeges névjegyfájlok tárolása és elérése 42
Peremhálózati összetevők 44
Webex WFO Adatszerver 45
Webex WFO ACD Szinkronizálási szolgáltatás 47
ACD Szinkronizálási szolgáltatás kapcsolata 47
Webex WFO Hangrögzítő szolgáltatás 48
Hangrögzítési szolgáltatás csatlakoztatása 48
Webex WFO GIS szolgáltatás 48

GIS szolgáltatás kapcsolat 49
Webex WFO Jelzés szolgáltatás 49
Jelzésszolgáltatás kapcsolata 50
Webex WFO Szakaszos feltöltési szolgáltatás 50
Kétlépcsős feltöltési összetevő 51
Szakaszos feltöltési szolgáltatás kapcsolata 51
Webex WFO QM ACD Rögzítési szolgáltatás 51
QM ACD A rögzítési szolgáltatás összetevői 52
QM ACD Historical Capture összetevő 52
QM ACD Valós idejű rögzítési összetevő 52
QM GIS Capture összetevő 52
QM ACD Rögzítési szolgáltatás kapcsolata 52
Webex WFO WFM ACD Rögzítési szolgáltatás 53
WFM ACD A rögzítési szolgáltatás összetevői 53
WFM ACD Historical Capture összetevő 53
WFM ACD Valós idejű rögzítési összetevő 53
WFM GIS Capture összetevő 53
WFM WHIT rögzítési összetevő 53
WFM ACD Rögzítse a szolgáltatás kapcsolatát 54
Webex WFO Helyi webszolgáltatások szolgáltatás 54
A helyi webszolgáltatások szolgáltatásainak összetevői 54
Cisco IP Phone Services Controls összetevő 54
Egyszerűsített felvételi vezérlők API összetevő 54
Helyi webszolgáltatások szolgáltatáskapcsolata 55

Az adatkiszolgáló telepítése 55
Előfeltételek 55
Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz 56
Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz 56
Cisco Unified Call Manager felhasználók 57
Webex WFO Intelligens asztal 58
A Webex WFO Smart Desktop bemutatása 58
Intelligens asztali ügyfélkapcsolat 60
Az intelligens asztal követelményei és szempontjai 60
Asztali hardver 63
Intelligens asztali port használata 63
Intelligens asztali névjegyek metaadatai 65
Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok 66
A Smart Desktop tesztelése 69
Intelligens asztal kezelése 72
Vékony kliens szerverek 75
A vékonykliens-kiszolgáló telepítése 75
Telepítés 77
A Smart Desktop telepítése 77
Kézi telepítés 78
Telepítés csoportházirend-objektum használatával 79
Telepítés replikálása asztali lemezkép használatával 79
Leküldéses telepítési visszatérési kódok 80
Ügyfél-ellenőrző eszköz 81

Felvételi vezérlők 82
Az adatkiszolgáló telepítése 83
Előfeltételek 83
Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz 84
Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz 84
Cisco Unified Call Manager felhasználók 85
Eltávolítás 87
A(z) Webex WFO Smart Desktop eltávolítása 87
Eltávolítás csoportházirend-objektum használatával 87
Adatátviteli folyamatábrák 89
Rögzítési és lejátszási adatfolyam-diagramok 89
Hanglejátszás adatfolyam-diagramja 89
Képernyőlejátszás adatfolyam-diagramja 91
Elemzési adatfolyam-diagram 91
Beszédátírás-elemzési adatfolyam-diagram 92
Felhőalapú tárolási adatfolyam-diagramok 92
Felhőalapú tárolás CCaaS telepítésekhez 93
Cloud Storage ügyfél által üzemeltetett ACD üzemelő példányokhoz 93
Rögzítés titkosítása 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Platform rögzítési módszerek 96
Támogatott rögzítési módszerek platform szerint 96
Sonus átjáró felvétel 100

Bevezetés

A *Webex WFO tervezési és telepítési útmutató* magas szintű áttekintést nyújt a Webex WFO szerkezetéről és összetevőiről a felhőben, és elmagyarázza, hogyan kell telepíteni a Webex WFO felhőkörnyezetben. A támogatott integrációkkal kapcsolatos további részletekért tekintse meg az elérhető integrációs útmutatókat.

Az útmutató Cisco megvalósítási és támogatási mérnökök, Cisco értékesítési mérnöki alkalmazottak, partnerek és ügyfelek számára készült; Azonban a Cisco fejlesztés, a marketing, az értékesítés és a szervezet más alkalmazottai is hasznosnak találhatják.

Lokalizáció és támogatott nyelvek

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

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

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

A Webex WFO összetevői ezeken a nyelveken érhetők el.

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

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

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

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

* Egyes támogatott nyelvek további konfigurációt igényelhetnek a Webex WFO implementációhoz. Forduljon a Cisco technikai támogatáshoz, és győződjön meg arról, hogy az átírni kívánt nyelv konfigurálva van az Ön számára.

További nyelvek hozzáadásához vagy a jelenlegi kínálat bővítéséhez együttműködésre van szükség a Cisco. További információért forduljon ügyfélképviselőjéhez.

Áttekintés

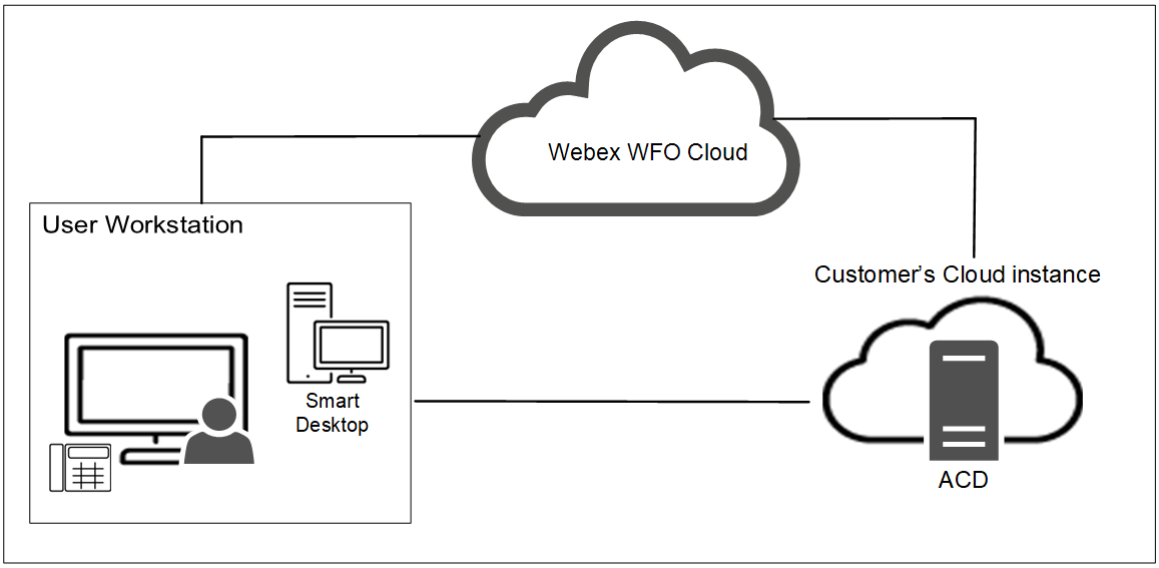
A teljes Webex WFO Suite a felhőben található, amelyet az Amazon Web Services és a Microsoft Azure működtet. Az adatok a Webex WFO felhő, a felhasználói munkaállomások és a szervezet ACD között mozognak.

Webex WFO a felhőalapú üzembe helyezési modellek két általános típusát támogatja. A Cloud ACD tervezési modellje megfelelhet az alább részletezett két kategória bármelyikének, attól függően, hogy a szervezet milyen ACD integrálta a Webex WFO. Ez a két modell a Contact Center as a Service (CCaaS) és az ügyfél által üzemeltetett ACD-k.

A Webex WFO Cloud Design and Installation Guide-ban található információk mindkét Cloud modellre vonatkoznak, hacsak nincs külön feltüntetve.

CCaaS üzembe helyezési modell

A CCaaS telepítési modellek lehetővé teszik a CCaaS szolgáltató számára, hogy ACD szolgáltatásokat és infrastruktúrát üzemeltessen a felhőben. Ez csökkentheti a működési technológia és a támogatási esetek költségeit. Erről a modellről a Porthasználat és -tárolás témakörökbentalál további részleteket.



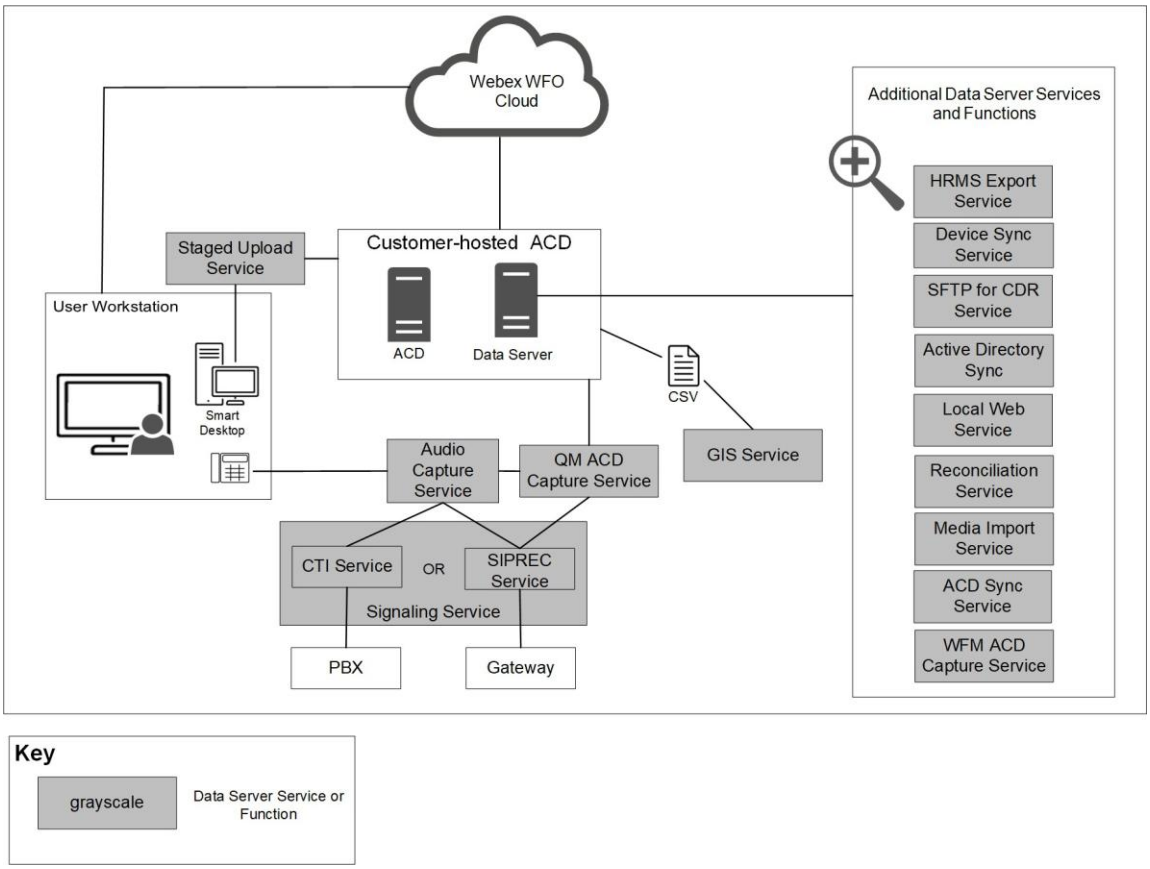
Felhasználó által üzemeltetett ACD üzembe helyezési modell

Az ügyfél által üzemeltetett ACD-k esetében a ACD infrastruktúra az ügyfél webhelyén található egy Webex WFO adatkiszolgálóval együtt, amely az ügyfél által üzemeltetett ACD adatok továbbítására szolgál. A Webex WFO adatok

A kiszolgáló és az ügyfél által üzemeltetett ACD ezután továbbítja ezeket az adatokat a Webex WFO Cloudnak. Tudjon meg konkrétabb részleteket

Ezen a modellen a Porthasználat , a Peremhálózati összetevők és a Tárolás témakörökben.

MEGJEGYZÉS Az alábbi ábrán látható ACD, PBX és Gateway eszközöket az ügyfél biztosítja. Ezek az eszközök a Webex WFO termék különböző összetevőihez csatlakoznak, de nem részei a A Webex WFO termék.



Hitelesítés áttekintése

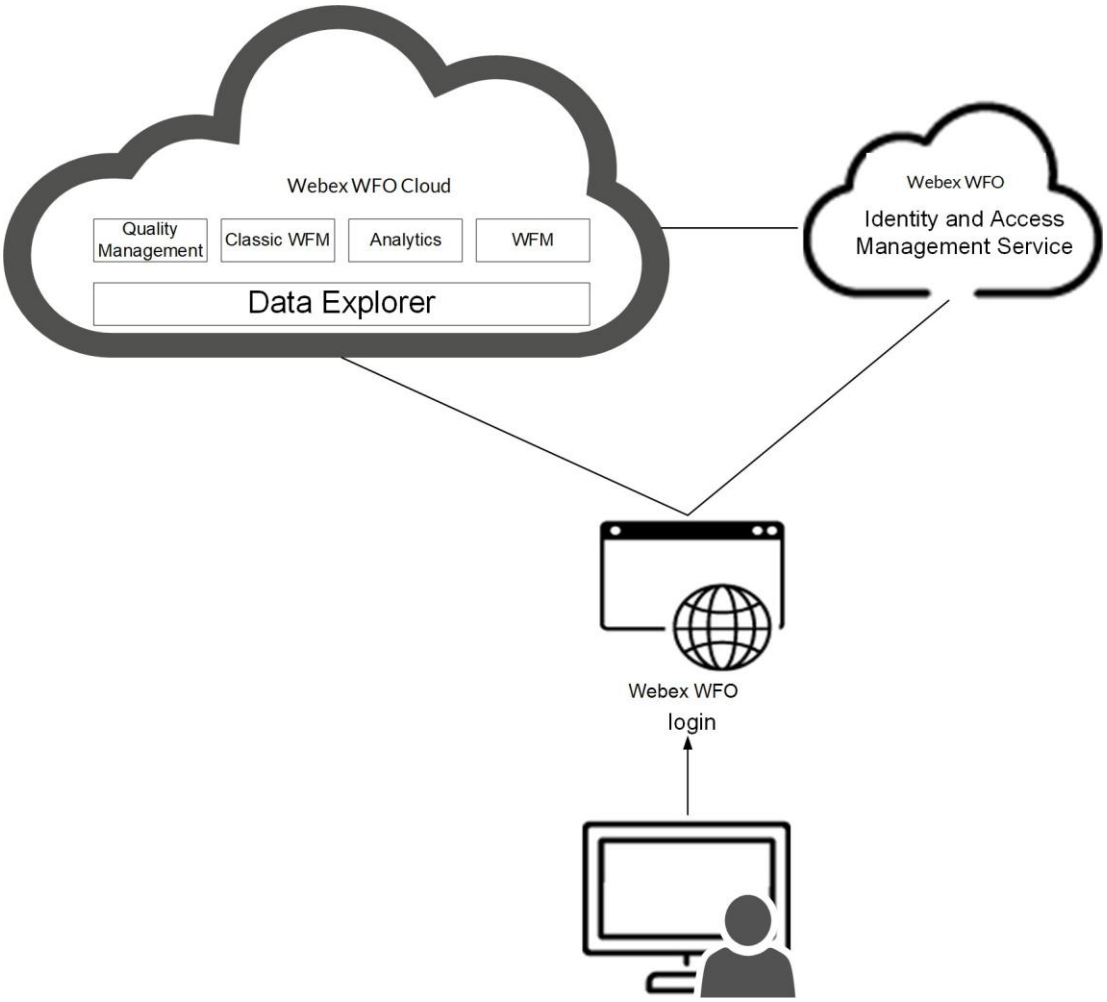
A hitelesítés ellenőrzi minden olyan személy személyazonosságát, aki csatlakozik a Webex WFO. A Webex WFO két módszert tesz lehetővé a felhasználók hitelesítésére a rendszerben. Ezek a módszerek a Webex WFO alapértelmezett hitelesítés és egyszeri bejelentkezés a Security Assertion Markup Language (SAML) használatával. Amikor a felhasználók bejelentkeznek, a Webex WFO identitás- és hozzáférés-kezelési (IAM) hitelesítési szolgáltatáson mennek keresztül. Miután a Cisco hitelesítette a felhasználót, a felhasználó az engedélyei alapján hozzáférhet a Webex WFO Suite összes területéhez.

Az ismert felhasználói identitások hitelesítését a Webex WFO I AM szolgáltatás kezeli. Az engedélyezést a Webex WFO termékek kezelik. A SAML, Webex WFO használata esetén a szolgáltató (erőforrás-kiszolgáló), az ügyfél identitásszolgáltatója (IdP) pedig a felhasználó Webex csatlakoztatására szolgál WFO felhő. A felhasználónak léteznie kell a Webex WFO az ügyfél identitásszolgáltatójával való bejelentkezéshez.

Hitelesítési folyamat

A hitelesítési folyamat lépései

1. A felhasználó eléri a Webex WFO. Ha van egy munkamenetük, akkor folytatják a Webex WFO. Ha nem, a rendszer átirányítja őket a Webex WFO I AM hitelesítési szolgáltatáshoz.
2. Ha a felhasználó munkamenettel rendelkezik a Webex WFO I AM hitelesítési szolgáltatásban, a rendszer azonnal visszairányítja a Webex WFO helyre, ahol a Webex WFO munkamenetet hoz létre a felhasználó számára.
3. Ha a felhasználónak nem volt Webex WFO I AM hitelesített munkamenete, a rendszer kéri az e-mail-címének megadását.
4. Feltételezve, hogy az e-mail-cím csak egy Webex WFO felhasználóhoz tartozik, a rendszer vagy átirányítja a felhasználót az ügyfél identitásszolgáltatójához a SAML-n keresztül, vagy a felhasználónak meg kell adnia a jelszavát a Webex WFO I AM hitelesítési szolgáltatásban attól függően, hogy az ügyfél hogyan konfigurálta a hitelesítést.
5. Ha a felhasználó sikeresen hitelesítette magát, a rendszer kéri, hogy válasszon ki egy bérlőt, ha egynél többhöz tartozik, vagy azonnal visszairányítja a Webex WFO helyre, ahol létrejön egy munkamenet.


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

Rendszerkövetelmények

Webex WFO A kibocsátási megjegyzések a rendszerkövetelmények, kompatibilitások, hibajavítások és új funkciók változásaival kapcsolatos legfrissebb információkat tartalmazzák. A korábbi kibocsátási megjegyzések archívumai elérhetők.

Böngészők

A Webex WFO az interneten keresztül érhető el, a Chrome, az Edge vagy a Firefox webböngészők és távoli asztali számítógépek modern verzióival. Minden felhasználónak szüksége van egy egyedi e-mail címre, amely a felhasználónevévé válik.

Hálózati sávszélesség

A Webex WFO helyre feldolgozásra és tárolásra feltöltött létrehozott hangmédia-adatok hálózati sávszélesség rendelkezésre állását igénylik. Annak érdekében, hogy ne legyen fennakadás a feltöltésekben, a hangkommunikációban vagy más ügyfélalkalmazásokban, erősen ajánlott, hogy az alábbi képletek alapján számítsa ki a becsült sávszélesség-fogyasztást, és értse meg, hogy ez milyen hatással lesz a hálózatra.

- Rögzítési idő = (felhasználók #száma) × (# hívás/felhasználó/nap) × (átlagos híváshossz (perc))
- Feltöltési sávszélesség = hangfelvételek = 0,48 MB × felvételi idő
- A képernyő feltöltési sávszélessége monitoronként 1,5 MB percenként.

Egyéb követelmények

Támogatott környezetek

A Webex WFO számos környezetet és technológiát támogat.

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

Asztali szoftver

NET-keretrendszer

Webex WFO A Smart Desktop használatához a .NET-keretrendszer 4.5-ös verziója szükséges az Analytics funkcióhoz. Ha nincs telepítve, a Webex WFO nem tudja rögzíteni a böngészőeseményeket a Asztali elemzés részeként. Letöltheti a

NET-keretrendszer innen: 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 Desktop Analytics mezőit a Webex WFO Field Manager oldalán keresztül felügyelik, valamint azoknak az ügynök asztaloknak, amelyeken telepítve van a Smart Desktop, engedélyezniük kell a Cisco Analytics böngészőbővítményt/beépülő modult. A beépülő modulra nemcsak a böngészőben lévő mezők megjelöléséhez van szükség, hanem az ügynök böngészőn belüli webes tevékenységének figyeléséhez is.

Engedélyezze a Desktop Analytics kiterjesztést a Firefoxban

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

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

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

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

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

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

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

Adobe Acrobat Reader

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

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

Asztali szoftver és hangrögzítés

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

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

PCI DSS megfelelőség

MEGJEGYZÉS# Webex WFO A 10.3-as és újabb verziók támogatják a TLS v1.2-t, és elavulttá tették a TLS v1.1-et.

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben

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

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- A Smart Desktop telepítve és aktiválva van a számítógépen.

Eljárások

Engedélyezze a Desktop Analytics kiterjesztést a Firefoxban

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

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

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

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

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

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

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

Kapcsolódó témakörök

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

Fájltitkosítás

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

Jelszó-irányelv

A jelszó összetettségére vonatkozó követelmények

A jelszavaknak meg kell felelniük az alábbi szabályoknak.

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

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

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

MEGJEGYZÉS: A jelszavak nem járnak le.

Üzletmenet-folytonossági megoldások

A Webex WFO magas rendelkezésre állást és redundanciát biztosít a felhőbeli üzemelő példányokban két módszerrel: georeplikációval a Webex WFO Cloud Azure-részeihez és rendelkezésre állási zónákhoz a Webex WFO Cloud AWS-részeihez.

Georeplikáció

A georeplikáció magas szintű üzletmenet-folytonosságot biztosít, mivel csökkenti a helyreállítási időt, és korlátozza a helyreállítással járó adatvesztést abban a valószínűtlen esetben, ha egy teljes adatközpont elvész. A georeplikáció replikálja az elsődleges adatbázis véglegesített tranzakcióit egy második adatközpont másodlagos adatbázisába. A szolgáltatás által egy zavaró esemény (például elveszett adatközpont) utáni helyreállításkor elveszített legutóbbi adatfrissítések maximális mennyiségét helyreállításkor, helyreállítási időkorlátnak (RPO) nevezzük. Georeplikáció esetén az RPO 15 perc, szemben a standard oldat egy hetével.

Rendelkezésre állási zónák

A Amazon Web Services (AWS) egy régiója több rendelkezésre állási zónával rendelkezik. Az AWS-régiókban található rendelkezésre állási zónák teljesen független adatközpontok. A rendelkezésre állási zónák redundáns tápellátással és kis késésű hálózati kapcsolattal rendelkeznek abban az AWS-régióban, amelyben találhatók. Ez azt jelenti, hogy a rendelkezésre állási zónák teljesen el vannak különítve más rendelkezésre állási zónák hibáitól. Ezért a rendelkezésre állási zónák segítségével magas rendelkezésre állást érhet el a régió elhagyása nélkül, mivel minden régió beépített redundanciával rendelkezik.

Porthasználat

Az alábbiakban felsoroljuk a Webex WFO edge összetevők és az opcionális Webex WFO Data Server összetevők portkövetelményeit.

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

Peremhálózati összetevők:

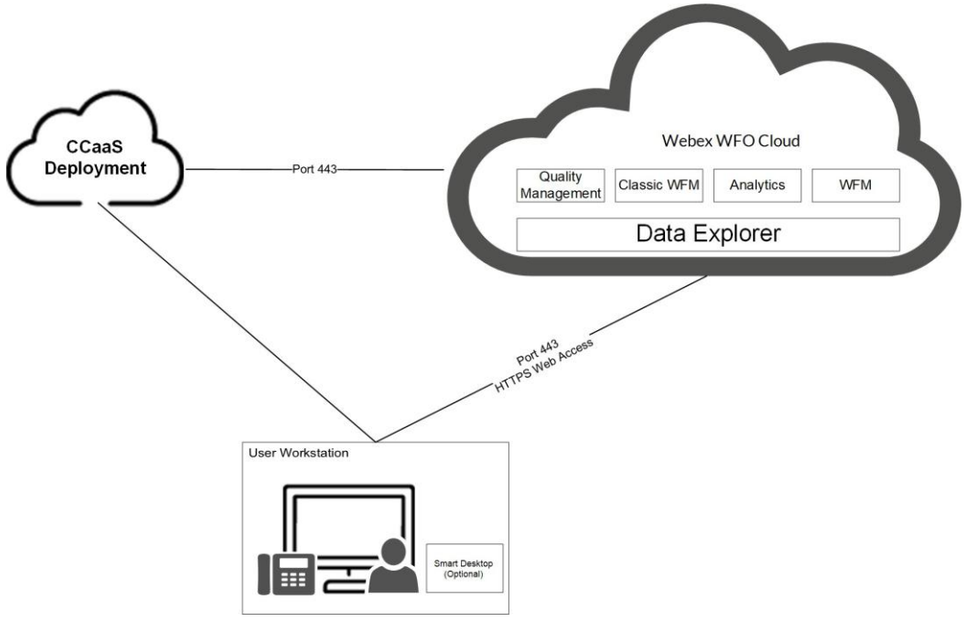
- Intelligens asztal

Adatkiszolgáló-összetevők:

- Adatszerver—ACD szinkronizálás: CCaaS-integrációk
- Adatszerver—ACD szinkronizálása: CUCM Hálózati felvétel
- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Adatkiszolgáló – GIS
- Adatkiszolgáló – rögzítés/rögzítés
- Adatszerver – Jelzés: CTI
- Adatszerver – Jelzés: CTI, Cisco Unified Communications Manager Hálózati rögzítés
- Adatkiszolgáló – Jelzés: SIPREC

CCaaS portok

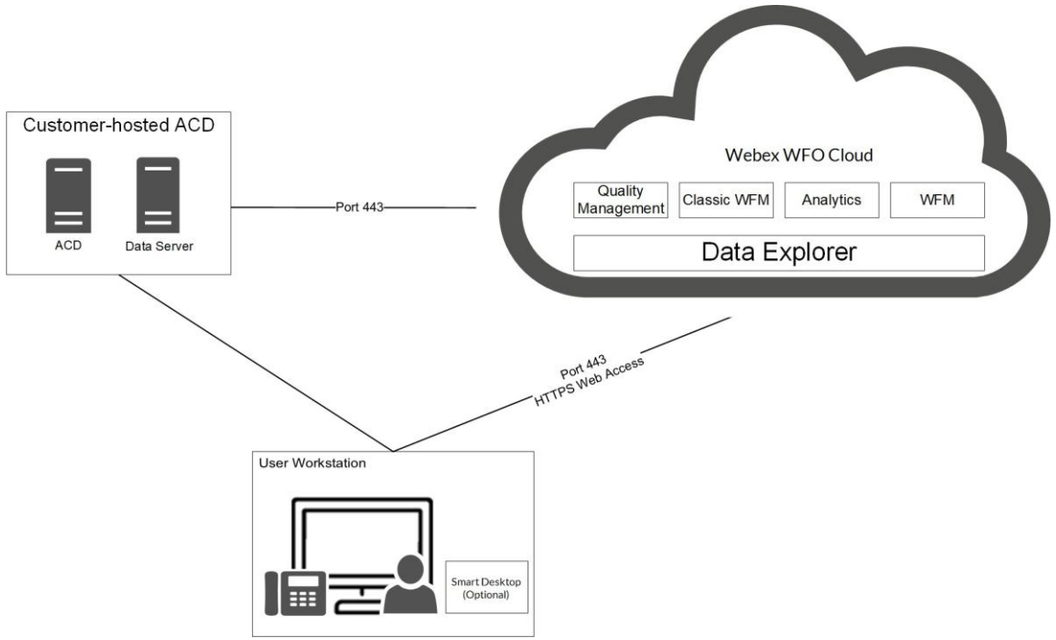
A CCaaS telepítési modell integrációihoz a 443-as portnak nyitva kell lennie. A 80-as porton érkező kérések HTTPS kérésként vannak átirányítva a 443-as portra.



Ügyfél által üzemeltetett ACD portok

Az ügyfél által üzemeltetett telepítési modell integrációihoz a 443-as portnak nyitva kell lennie. A 80-as porton érkező kérések HTTPS kérésként vannak átirányítva a 443-as portra.

A 80-as és 443-as portokon kívül az ügyfél által üzemeltetett ACD telepítési integrációkhoz a 1433-as portnak is nyitva kell lennie. A 1433-as port lehetővé teszi a SQL adatbázishoz való csatlakozást.



Élkomponensek

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
Intelligens asztal				
UDP 49152–65535	Élő hangmonitorozás—RTP Élő képernyőfigyelés – RDP stream	Ügynök számítógépe	Felügyelő böngészője	—
TCP 52102	Kommunikáció a Cisco CTI adatszerverek és az SDC között	Intelligens asztal	Adatkiszolgáló	

Adatkiszolgáló összetevői

Port	Ha	Forrás	Célhely	Megj
Adatkiszolgáló—ACD Szinkronizálás: CCaaS-integrációk				
TCP 443	Kommunikáció a CCaaS-integrációk és az adatkiszolgáló következő beállításai között: Regionális adatkiszolgáló ACD Rögzítési beállítások, Rögzítés CTI Jelzőkiszolgáló beállításai és Regionális adatok Szerver ACD Rögzítési beállítások	—	—	—
Adatszerver—ACD Szinkronizálás: CUCM Hálózati rögzítés				
TCP 22	Kommunikáció a SFTP konfiguráció és a regionális adatszerver egyeztetési beállításai között az adatszerveren és a CUCM számlázási szolgáltatáson.	SFTP, Adatkiszolgáló	CUCM Számlázási szolgáltatás	—
TCP 8443	Kommunikáció a CUCM AXL és a regionális adatszerver között ACD Szinkronizálási beállítások az adatkiszolgálón	Adatkiszolgáló	CUCM AXL	—
Adatszerver – ACD Szinkronizálás: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikáció a Cisco Unified CCE AW SQL szerveradatbázis és a regionális adatszerver ACD szinkronizálási beállításai között az adatszerveren	Adatkiszolgáló	Cisco Unified CCE AWDB SQL Szerver adatbázis	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikáció a Cisco Unified CCE HDS SQL szerveradatbázis és mindkét regionális adatszerver egyeztetési beállítása között	Adatkiszolgáló	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
	és a regionális adatszerver ACD Adatrögzítési beállítások Szerver		Szerver adatbázis	
TCP 42027	Kommunikáció a Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (oldalsó A) és a rögzítési CTI jelzőkiszolgáló beállításai az adaton Szerver	Adatkiszolgáló	Cisco Unified CCE CTI Szolgáltatás (A oldal)	Az A oldal alapértelmezett beállítása PG1 használata esetén. A kikötők attól függően változhat, hogy milyen PG-t használsz. A CTI szerverport, amelyet a következőben konfiguráltak: Unified CCE ACD Konfiguráció.
TCP 43027	Kommunikáció a Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (oldalsó B) és a rögzítési CTI jelzőkiszolgáló beállításai az adaton Szerver	Adatkiszolgáló	Cisco Unified CCE CTI Szolgáltatás (B oldal)	A B oldal alapértelmezett beállítása PG1 használata esetén. A kikötők attól függően változhat, hogy milyen PG-t használsz. A CTI szerverport, amelyet a következőben konfiguráltak: Unified CCE ACD Konfiguráció.
Adatszerver – ACD Szinkronizálás: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikáció a Unified CCX Informix adatbázis és a mind a Regionális adatszerver ACD szinkronizálási beállításai, mind a Regionális Adatkiszolgáló ACD Rögzítési beállítások	Adatkiszolgáló	Unified CCX Informix adatbázis	—
TCP 12028	Kommunikáció a Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (oldalsó A) és a rögzítési CTI jelzőkiszolgáló beállításai az adaton Szerver	Adatkiszolgáló	Cisco Unified CCX CTI Szolgáltatás (A oldal)	Az A oldal alapértelmezett. Ez az RMCM TCP port konfigurálva a Unified CCX-ben Rendszerparaméterek. A CTI szerver A Unified CCX fájlban konfigurált port ACD Konfiguráció.

TCP 12028	Kommunikáció a Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (oldalsó	Adatkiszolgáló	Cisco Unified	B oldal alapértelmezett. Ez az RMCM

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
	B) és a rögzítési CTI jelzőszerver beállításai az adatszerveren		CCX CTI szolgáltatás (B oldal)	A TCP port a Unified CCX rendszerparaméterekben konfigurálható. A CTI szerverport, amelyet a Unified CCX fájlban konfiguráltál ACD konfiguráció.
Adatszerver – GIS				
—	—	—	—	Bár a GIS nem figyel közvetlenül egy porton, a fájlokat át kell másolni az adatszerverre. Ha a másolás megtörtént via FTP, a 20-as és 21-es portot használják.
Adatszerver – Felvétel/Rögzítés				
UDP 39500–43500	Felvétel RTP	Telefon vagy hangátjáró	Hangfelvétel (felvételszerver)	—
49152–65535. számú frissítés	Élő hangmonitorozás—RTP	Hangfelvétel (Felvételszerver)	Felügyelő böngészője	—
Adatszerver – Jelzés: CTI				
TCP 443	Jelzőszerver	Jelzőszerver	Cisco API	—
TCP 52102	Felvételi jelzés	Hangrögzítés (felvételszerverek) vagy Smart Desktop	Jelzőszerver	—

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
		ügyfelek		
TCP 52103	Mogyoróvár	Jelzőszerver partner	Jelzőszerver	—
Adatszerver – Jelzés: CTI, Cisco Unified Communications Manager Hálózati rögzítés				
TCP 2748	JTAPI jelzés	Jelzőszerver	Egységes CM kiadók és előfizetők	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés a Unified CM-től	Bármely Unified CM Publisher vagy feliratkozó	Jelzőszerver	Nem biztonságos
TCP 5060	Jelzőszerver	elsődleges jelzőszerver	másodlagos jelzőszerver	Kétirányú
TCP 5061	Biztonságos SIP jelzés a Unified CM-tól	Bármely Unified CM Publisher vagy előfizető	Jelzőszerver	Biztonságos. Általában csak akkor használják, ha a rendszer SRTP-re van konfigurálva.
Adatkiszolgáló – Jelzés: SIPREC				
TCP 443	Cisco API lekérdezések	Jelzőszerver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés az átjáróból	Átjáró	Jelzőszerver	—

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 59106	Jelzésfelvétel	Hangfelvétel (felvételszerverek)	Jelzőszerver	—
TCP 59107	Mogyoróvár	Jelzőszerver partner	Jelzőszerver	—

A tárolásról

Fontos megjegyezni a szükséges tárolási típus különbségét a Webex WFO fájlban.

Médiatárolás a médiafájlok állandó tárolója. Hosszú távú tárolásra alkalmas, és lejátszásra nem használják, kivéve, ha nagy sebességű hálózati tároló is van konfigurálva ugyanazon a helyen.

Nagy sebességű hálózati tárhely a nagysebességű hálózatra utal, amelyet ideiglenes fájlok tárolására használnak, egy mappára, ahol az összes operatív feldolgozás zajlik, és ahol az analitikai (Lucene) adatokat tárolják. Ez magában foglalja a tömeges exportálás feldolgozását, a Lucene index helyét, a média konvertálását, a média lejátszását, valamint a rendszer által 24 óra elteltével a nap folyamán törölt fájlokat, az elemzések kivételével.

JEGYZET Az analitikai fájlokat nagy sebességű hálózati tárolóban tárolja a rendszer, de a nap folyamán a rendszer nem törli őket.

Amikor visszajátszási hívást kérnek, a rendszer kinyeri a fájlt az állandó tárolóból, és a nagy sebességű hálózati tároló szintjén belüli ideiglenes könyvtárba helyezi az azonnali hozzáférés érdekében. Innentől kezdve átkódolást és streamelést végez.

Adminisztrátori konfiguráció

A rendszer első konfigurálásakor az **alapértelmezett adathordozó-tárolási hely** a Rendszergazda tárolási helye oldalon kerül beállításra.

MEGJEGYZÉS: A kezdeti beállítás során az alapértelmezett médiatárolási hely **a** nagy sebességű hálózati és médiatárolási hely. További intézkedésekre van szükség a nagy sebességű hálózati tárolók és a médiatárolók különböző helyszínekre történő elkülönítéséhez. A hálózati és médiatárolási helyek drasztikusan megnövekedtek
Különböző teljesítményjellemzők. Ezért nem ajánlott mindkét beállítást alapértelmezett tárolási helyként választani, mert teljesítményproblémákhoz vezethet.

Külön hálózati és médiatárolási helyek konfigurálása

1. Bérlő létrehozása előtt lépjen a rendszergazdai portálra > Alkalmazáskezelés > rendszerkonfiguráció > tárolási hely.
2. Kattintson az Új tárolási hely **létrehozása elemre**.
3. Nagy sebességű hálózati tárolóhely létrehozásához adjon meg egy egyedi nevet a **Név** mezőben.
4. A Típus legördülő listában válassza a Hálózat (azonnali hozzáférés) **lehetőséget**.
5. Az Alapértelmezések **csoportban**jelölje be a **Hálózat** jelölőnégyzetet.

6. Konfigurálja a hálózati tároló többi **konfigurációs** mezőjét.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
8. Médiatárolási hely létrehozásához lépjen vissza az Alkalmazáskezelés > a Tárolási hely lapra.
9. Kattintson az Új tárolási hely **létrehozása elemre**.
10. Médiatároló hely létrehozásához adjon meg egy egyedi nevet a **Név** mezőben.
11. A Típus legördülő listában **a Hálózat (azonnali hozzáférés)** előre ki van választva.
12. Az Alapértelmezések **csoportban**jelölje be a **Média** jelölőnégyzetet.
13. Konfigurálja a hálózati tároló többi **konfigurációs** mezőjét.
14. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

AJÁNLOTT ELJÁRÁS Törölje a kezdeti **alapértelmezett médiatárolási helyet** a Hálózati és médiatárolás új helyeinek konfigurálása után.

Bérlői tároló konfigurálása

Ezt az eljárást akkor hajtsa végre, amikor új bérlőt hoz létre a rendszergazdai portálról.

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > a Bérlőfelügyelet > bérlők lapra.
2. A Tárolási hely szakaszban keresse meg az alapértelmezett nagysebességű hálózati tárolóhelyet, és jelölje be az **Elérhető** jelölőnégyzetet.
3. Keresse meg az alapértelmezett médiatárolási helyet, és jelölje be az Elérhető **és** az **Alapértelmezett** jelölőnégyzetet.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
5. Az ellenőrzéshez jelentkezzen be a bérlőbe, és lépjen az Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Storage profilokhoz.
6. Kattintson a **Tárolási hely** legördülő listára. A hálózati és médiatárolási helyek megjelennek a legördülő listában.

   MEGJEGYZÉS: Ne válassza a Hálózati tárolás lehetőséget tárolási profilként.

Tárolási szintek

A kapcsolattartási adatok tárolásának három szintje van:

- Amazon S3 (azonnali hozzáférés) — Az Amazon S3 tárhely (standard) a napi működési tartalmak, például médiafájlok (hang és képernyő) és a jelentéskészítés, előrejelzés és ütemezés előzményadatainak rövidebb távú (12–24 hónapos) tárolására szolgál. A felhasználói kérésekre adott válaszok aránya a következő lehet:

Közel azonnali másodpercek alatt, de kissé eltérhet az adatok mennyiségétől vagy a kért adatok típusától függően.

- Amazon S3 megosztott (azonnali hozzáférés) – Hasonló az Amazon S3 tárolási szintjéhez, azzal a különbséggel, hogy több bérlő tárolja adatait ugyanabban az Amazon S3 tárolóvödörben egy bérlőspecifikus mappában.
- Hálózat (azonnali hozzáférés) — A hálózati tárhely (teljesítmény) a felhasználó által vezérelt médiatartalmakhoz, elemzésekhez és Datamart-tartalmakhoz használatos. Ez egy tárolóhálózat (SAN) vagy egy fájlkiszolgáló. Szinte azonnali válaszadási arányt biztosít a felhasználói kérésekre. Ezek az adatok a munkafolyamat által meghatározott ideig rezidensek, majd törlődnek. Opcionálisan a rendszergazdák megadhatnak egy szakaszos feltöltési helyet, amely az adatokat a hosszú távú, valós idejű adattárolási helyre való feltöltés előtt tárolja.

Dönthet úgy is, hogy egy harmadik fél tárolja az adatait, miután azok elérték a megőrzési időszak végét. A tárolás után az adatok törlődnek a Webex WFO hashtagből. A tárolt adatok beolvasásakor a Webex WFO formátumtól eltérő alkalmazásokat kell használnia azok áttekintéséhez.

- Bérlők – A Bérlők lap Bérlői tárolási hely szakaszában rendelheti hozzá és határozhatja meg az egyes bérlők tárolási helyét.

Tárolási ajánlatok

Webex WFO A Cloud intelligens rétegezést használ a tároláshoz, és havonta egyetlen díjat számít fel GB-onként a teljes használathoz. Az új fájlok és a közelmúltban elért fájlok azonnal elérhetők. A régebbi, mostanában nem elért fájlokat a rendszer egy valamivel lassabb tárolási rétegből olvassa be, amelybe esetleg áthelyezték őket. A régebbi fájlok lekérése általában csak néhány másodpercet vesz igénybe.

Adatok tömeges importálása és exportálása

Ez a témakör az adatok Webex WFO rendszerbe történő importálásának és onnan történő exportálásának módszereit ismerteti.

Adatok tömeges importálása és exportálása a Webex WFO segítségével

A Webex WFO lehetővé teszi többféle adattípus importálását és exportálását. Az alábbiakban ismertetjük, hogy milyen adatok importálhatók és exportálhatók, és hogyan importálhatók és exportálhatók. Az importált vagy exportált adatfájlok CSV formátumúak. A következő típusú adatok importálhatók és exportálhatók:

- Globálisan importálhat és exportálhat felhasználókat, csapatokat és csoportokat.
- Az Analytics szolgáltatásban kifejezéseket és alkalmazásokat importálhat és exportálhat.
- A Minőségkezelésben importálhat és exportálhat értékelési űrlapokat, valamint exportálhatja a kapcsolattartási adatokat.

MEGJEGYZÉS: A gyökérfelvételek tömeges névjegyexportálása nem támogatott.

API-k importálása és exportálása

Ezek az API-k REST-hez hasonló végpontokat tesznek elérhetővé az adatok importálásához és exportálásához:

- Importálás API – Lehetővé teszi információk lekérését a háttérobjektum-modellekről (a háttérmodell mezőiről és a mezőkhöz társított típusokról), és az adatok importálását CSV fájlokból ezekbe a háttérmodellekbe
- Exportálás API – Lehetővé teszi az adatok beolvasását a háttérmodellekből CSV formátumban.

További információért tekintse meg a *Webex WFO API referencia útmutatót* .

Névjegyek tömeges exportálása

Több névjegy adatait is exportálhatja az Interakciók oldal beállításai legördülő lista Tömeges névjegyexportálás lehetőségével. Az exportált fájlok megfelelően elnevezett mappákban tárolódnak egy külső tárolóhelyen. A külső tároló beállítható úgy, hogy azonnali vagy azonnali hozzáférést biztosítson. A külső tárolókkal kapcsolatos további információkért lásd a Webex WFO felhasználói kézikönyv "Tárolóprofilok konfigurálása" című részét.

MEGJEGYZÉS: A névjegyek és metaadatok exportálása CSV fájlként történik.

Ismétlődő tömeges névjegyexportálás ütemezése

1. Az Interakciók lapon hozzon létre és mentsen egy szűrőkészletet.

   FONTOS : A szűrőkészlethez hozzáadott összes szűrőt teljes mértékben konfigurálnia kell. Ha nem konfigurálja teljesen az összes szűrőt, a névjegyek tömeges exportálása sikertelen lesz.

   PÉLDA : Adja hozzá a **Prediktív nettó promóter pontszám** szűrőt a szűrőkészlethez. Az Operátor **legördülő listából válassza az** Egyenlő **lehetőséget** , de ne adjon meg számot a **Pontszám** mezőben. Ha nem konfigurálja teljesen ezt a szűrőt, a tömeges névjegyexportálás sikertelen lesz.

2. Kattintson a Listabeállítások **ikonra, majd kattintson a** Tömeges névjegyexportálás **elemre**.
3. Kattintson az **Új exportálás** Tab.
4. Konfigurálja az exportálást az alábbi mezőkben leírtak szerint.

   Exportálás neve – Adja meg a tömeges névjegyexportfájl nevét.

   Mentett keresés — Válassza ki a mentett szűrőkészletet.

   Tárolási hely – Válassza ki azt a külső tárolóhelyet, ahová exportálni szeretné a névjegyeket.

   Hang-/képernyőfájltípus — Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben a Webex WFO exportálja az audio- és videofájlokat.

   - **Audio/Video formátumok— Válassza** ki azt a fájlformátumot, amelyben az audio/video adathordozót exportálni szeretné. Csak hang- és képernyőfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - **Csak hangformátumok** – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben a csak hangot tartalmazó adathordozót exportálni szeretné. Csak hangfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - Nincs – Válassza a Csak átiratok **lehetőséget** , ha csak az átiratokat szeretné exportálni.

   Átirat kimeneti formátuma – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelybe exportálni szeretné az Analytics-átírási adatokat: JSON vagy XML. Ha a Nincs **lehetőséget választja**, a Webex WFO nem exportálja az Analytics átírási adatait. Válassza a Nincs **lehetőséget** , ha csak egy metaadatokat tartalmazó CSV fájlt szeretne exportálni.

5. Válassza az Ütemezett exportálás **küldése lehetőséget**, majd ütemezze az exportálást az alább leírtak szerint.

   Heti – Válassza ki a hét egy vagy több napját, majd válassza ki azokat az időpontokat, amikor a Webex WFO exportálja a névjegyeket.

   Havi: Válassza ki a hónap napját, majd válassza ki azt az időpontot az adott napon, amikor a Webex WFO exportálja a névjegyeket.

6. Kattintson a Létrehozás **gombra**.

Ütemezett tömeges névjegyexportálás létrehozásakor a Webex WFO menti az exportálást. Az exportálás szerkesztéséhez kattintson a Mentett névjegyek exportálása Tab elemre, és válassza ki az exportálást a **Mentett exportfájl neve** legördülő listából.

MEGJEGYZÉS: Az első ütemezett exportálásnak (heti vagy havi) az alkalmazás dinamikus frissítő feladat következő ütemezett futtatása után kell megtörténnie. Ellenkező esetben az első ütemezett exportálás nem történik meg,
Bár a jövőbeni export fog. Alapértelmezés szerint az alkalmazás dinamikus frissítője feladat tizenöt percenként fut. Az ütemezés ellenőrzéséhez forduljon a rendszergazdához.

Névjegyek azonnali exportálása

1. Az Interakciók lapon hozzon létre és mentsen egy szűrőkészletet.

   FONTOS : A szűrőkészlethez hozzáadott összes szűrőt teljes mértékben konfigurálnia kell. Ha nem konfigurálja teljesen az összes szűrőt, a tömeges környezetexportálás sikertelen lesz.

   PÉLDA : Adja hozzá a **Prediktív nettó promóter pontszám** szűrőt a szűrőkészlethez. Az Operátor **legördülő listából válassza az** Egyenlő **lehetőséget** , de ne adjon meg számot a **Pontszám** mezőben. Ha nem konfigurálja teljesen ezt a szűrőt, a tömeges névjegyexportálás sikertelen lesz.

2. Kattintson a Listabeállítások **ikonra, majd kattintson a** Tömeges névjegyexportálás **elemre**.
3. Kattintson az **Új exportálás** Tab.
4. Konfigurálja az exportálást az alább leírtak szerint.

   Exportálás neve – Adja meg a tömeges névjegyexportfájl nevét.

   Mentett keresés — Válassza ki a mentett szűrőkészletet.

   Tárolási hely – Válassza ki azt a külső tárolóhelyet, ahová exportálni szeretné a névjegyeket.

   Hang/képernyő fájltípus — Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben a Webex WFO exportálja az audio- és videofájlokat.

   - **Audio/Video formátumok— Válassza** ki azt a fájlformátumot, amelyben az audio/video adathordozót exportálni szeretné. Csak hang- és képernyőfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - **Csak hang formátumok**– Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben a csak hangot tartalmazó adathordozót exportálni szeretné. Csak hangfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - Nincs – Válassza a Csak átiratok **lehetőséget** , ha csak az átiratokat szeretné exportálni.

Átirat kimeneti formátuma – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben exportálni szeretné az Analytics átírási adatait: JSON vagy XML. Ha a Nincs **lehetőséget választja**, a Webex WFO nem exportálja az Analytics átírási adatait. Válassza a Nincs **lehetőséget** , ha csak egy metaadatokat tartalmazó CSV fájlt szeretne exportálni.

5. Válassza az Exportálás azonnali küldése lehetőséget .
6. Kattintson a Létrehozás **gombra**.

A tömeges kontaktkivitel engedélyezési követelményei

A Cisco használatához ki kell választania egy licenctípust a tömeges kapcsolatfelvételhez.

- **Standard licenc** – Naponta akár 1 000 névjegy exportálása a felhasználói felületen keresztül.
- **Teljesítménylicenc** – Névjegyek tömeges exportálása több névjegyexportálási feladat rendszeres konfigurálásával minden nap nap.

MEGJEGYZÉS: Alapértelmezés szerint minden exportálási köteg feladatonként 10 000-re van korlátozva, a napi kapcsolattartók maximális száma pedig 40 000 a teljesítménylicenccel. Ha szükség van ezek növelésére

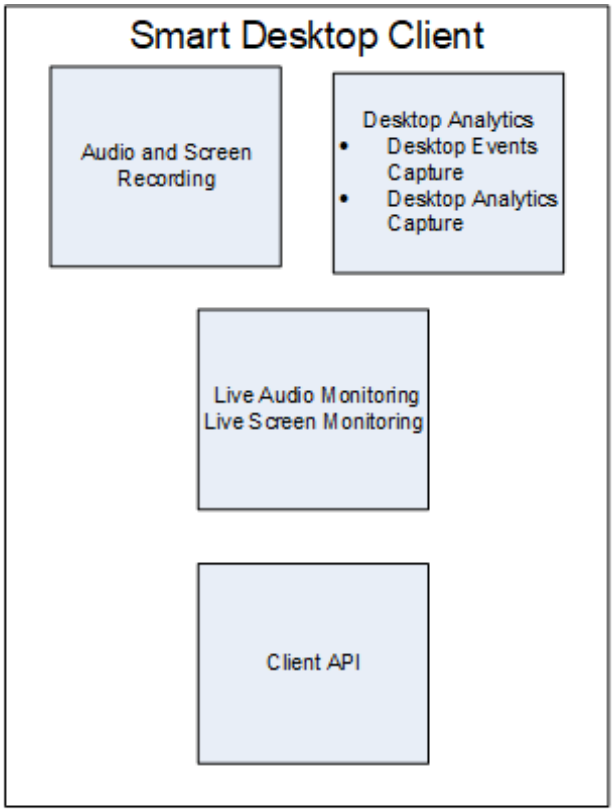
Korlátozásokat, kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Cisco Professional Services vagy a Cisco Support Services szolgáltatásokkal.

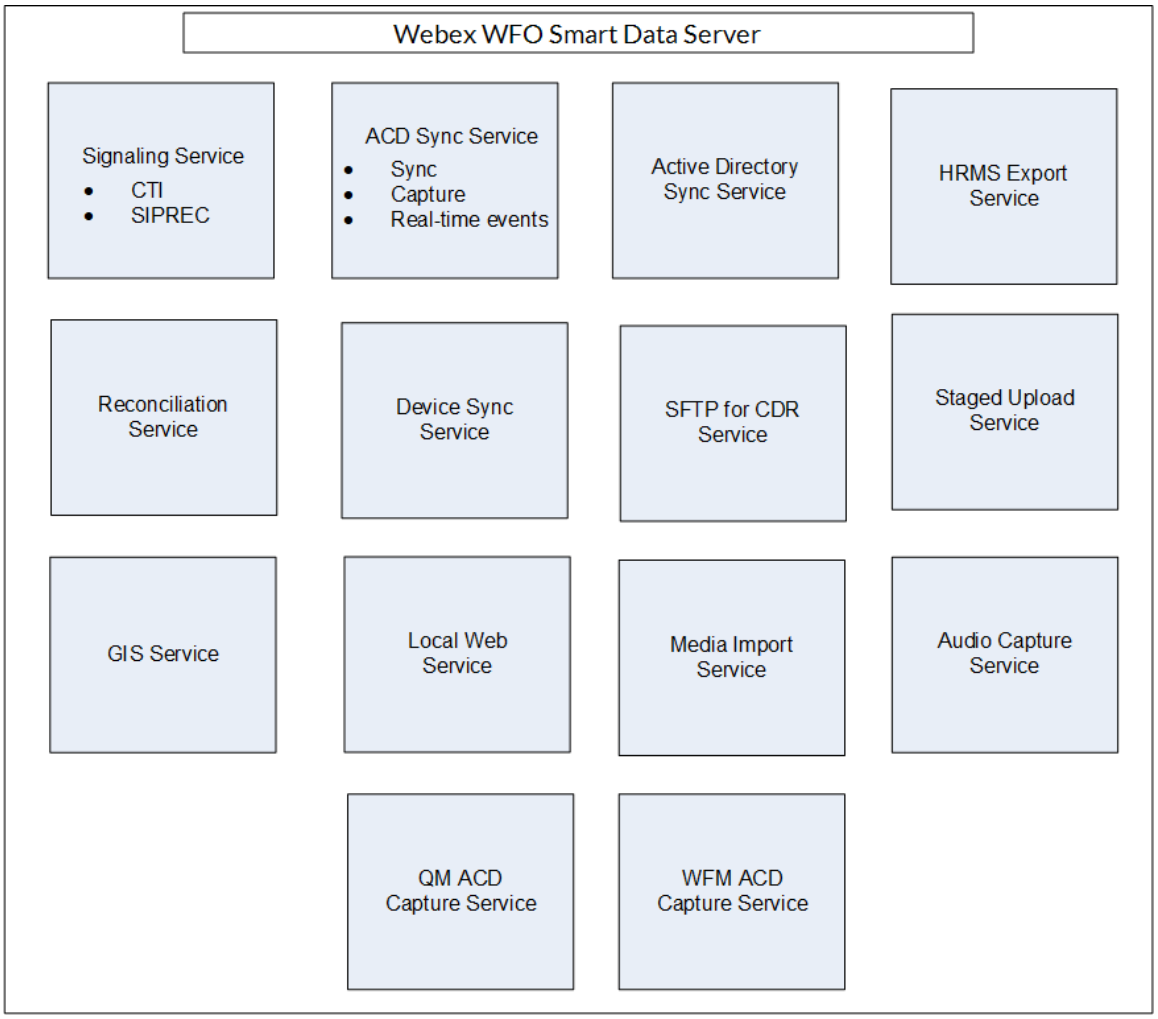
Tömeges névjegyfájlok tárolása és elérése

Webex WFO tömeges névjegyfájlokat exportál és tárol az Ön által konfigurált külső tárolóhely Exports mappájában (lásd: Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Külső tároló).

Peremhálózati összetevők

A Webex WFO peremhálózati összetevők a Webex WFO Smart Desktop kliensből állnak. Webex WFO A Smart Desktop lehetővé teszi az ügynök állapotának megtekintését, a hívás meghallgatását és az ügynök képernyőjének valós idejű megtekintését. A Webex WFO adatkiszolgáló a felhőintegrációs modelltől függően választható összetevő.





Webex WFO Adatszerver

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

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

A Data Server szoftverrel telepített szolgáltatások a következők.

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

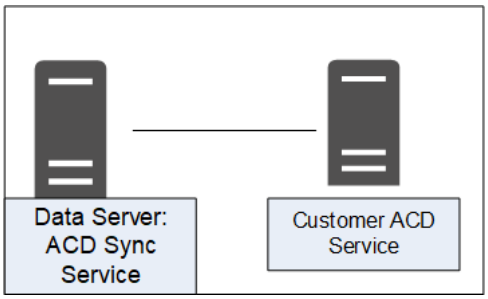
A Webex WFO pontban az Adatkiszolgáló funkciói, azok leírása és a hozzájuk igazodó szolgáltatás a következő.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Felhasználói és csapatinformációk szinkronizálására szolgál egy támogatott ACD (Webex WFO adatkiszolgálóról).
- Recording Capture Server Settings (Felvételrögzítési kiszolgáló beállításai) – Peremhálózati kiszolgáló vagy átjáró (SBC) hangrögzítési környezetekhez használatos. Az elsődleges jelzőszolgáltatás (CTI vagy SIPREC) ciklikus multiplexelési algoritmussal (Webex WFO Network Recording Service) rendeli hozzá a hívásokat a kiszolgálók rögzítéséhez.
- Regional Data Server GIS File Location — Külső kapcsolat metaadatainak importálására szolgál egy CSV fájlból a Webex WFO (Webex WFO Data Server) fájlba.
- SIPREC jelzőszerver beállításainak rögzítése — Az indítási és leállítási események nyomon követésére és a hívásfelvételek metaadatainak rögzítésére szolgál. A SIPREC jelzési szolgáltatást peremhálózati átjáró (munkamenethatár-vezérlő) rögzítési környezetekhez (Webex WFO SIPREC szolgáltatás) használják.
- Recording CTI Signaling Server Settings (# Jelzőszerver beállításai — Az indítási és leállítási események nyomon követésére és a hívásfelvételek metaadatainak rögzítésére szolgál. A CTI jelzésszolgáltatást peremhálózati kiszolgálói rögzítési környezetekhez használják (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regionális adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításai — A Smart Desktop felhasználóktól helyileg gyűjtik a kapcsolattartási adatokat, és rendszeres időközönként feltöltik a fájlokat a felhőben lévő Webex WFO összetevőkbe (Webex WFO adatkiszolgáló).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Egyéni metaadatok rögzítésére és átjárón (Webex WFO keresztül érkező hívások egyeztetésére szolgál.
- Regionális adatkiszolgáló valós idejű eseménybeállításai — A WFM és ACD metaadatok korábbi és valós idejű ACD adatainak rögzítésére szolgál, amelyeket egyéni metaadatokként csatolhat a híváskapcsolatokhoz (Webex WFO Data Server).
- Regionális adatkiszolgálók egyeztetési beállításai – Az egyeztetés egy olyan folyamat, amely összekapcsolja a korlátozott hívásadatokkal rendelkező átjárógyökér-felvételeket a megfelelő ügynökkel (Webex WFO adatkiszolgálóval való társítást tartalmazó további hívásadatokkal.

- Active Directory szinkronizálás — Lehetővé teszi a Webex WFO számára a Webex WFO felhasználók és a Active Directory felhasználók (Webex WFO Data Server) egyeztetését és szinkronizálását.
- Adatkiszolgáló-eszköz szinkronizálási beállításai – Lehetővé teszi az eszközök szinkronizálását az adatkiszolgálón keresztül. Ezek az eszközök ezután felhasználókhoz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz társíthatók az Alkalmazáskezelés (Webex WFO adatkiszolgáló) Eszköztársítások lapján.
- Helyi webszolgáltatás beállításai — API integrációt tesz lehetővé ezen az adatkiszolgálón. Ha engedélyezve van, engedélyezheti a következőket:
  - Cisco IP Phone Services Controls — Engedélyezi a Cisco által támogatott felvételvezérlőket a támogatott Cisco eszközökről.
  - Egyszerűsített rögzítésvezérlők API — Lehetővé teszi a natív adatkiszolgáló-hitelesítés használatát a Cisco rögzítésvezérlőkhöz.
- HRMS-konfiguráció — Lehetővé teszi, hogy az adatkiszolgáló adatokat exportáljon egy humánerőforrás-kezelő rendszerbe (HRMS) (Webex WFO adatkiszolgáló).
- SFTP konfiguráció — Lehetővé teszi a SFTP szerver (Webex WFO Data Server) konfigurálását.
- Médiaimportálási kiszolgáló beállításai — Lehetővé teszi a felvételi fájlok importálását külső helyről (Webex WFO Data Server).

Webex WFOACD Sync szolgáltatás

A ACD szinkronizálási szolgáltatás a támogatott ACD felhasználói és csapatadatainak szinkronizálására szolgál. A szinkronizálási folyamat tíz percenként fut, hogy a ACD módosításait Webex WFO-re frissítse.



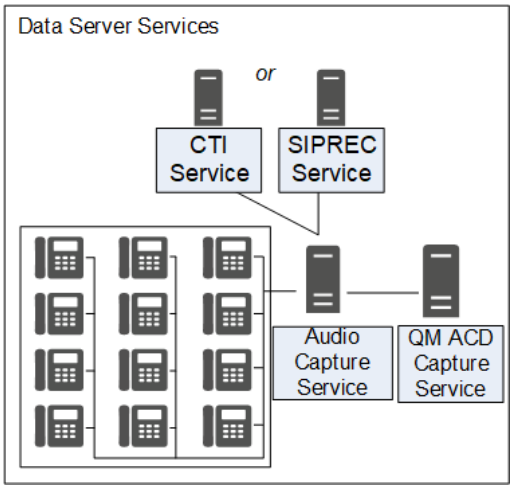
ACD Szinkronizálási szolgáltatás kapcsolata

Az alábbi táblázat a ACD szinkronizálási szolgáltatáshoz való alapvető kapcsolódást sorolja fel:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlő ACD szolgáltatása	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése

Webex WFO Hangrögzítő szolgáltatás

Webex WFO az Audio Capture szolgáltatást használja peremhálózati kiszolgálói vagy átjárói (SBC) hangfelvételi környezetekhez. Fürtökhöz rendelhető. Az elsődleges jelzőszolgáltatás (CTI vagy SIPREC) ciklikus multiplexelési algoritmusban rendeli hozzá a hívásokat a kiszolgálók rögzítéséhez. A hangrögzítési szolgáltatások aktív/aktív vagy aktív/készenléti állapotúként konfigurálhatók.



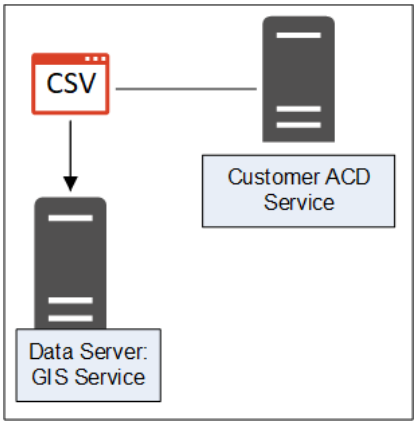
Hangrögzítési szolgáltatás csatlakoztatása

Az alábbi táblázat a Hangrögzítés szolgáltatáshoz való alapvető kapcsolódást sorolja fel:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
CTI szolgáltatás	Jeleket fogad a hangrögzítéshez
SIPREC szolgáltatás	Jeleket fogad a hangrögzítéshez

Webex WFO GIS szolgáltatás

Az Általános felület szolgáltatás (GIS) szolgáltatással importálhatja a külső kapcsolatok metaadatait egy .CSV fájlból a Webex WFO fájlba.



GIS szolgáltatás kapcsolat

Az alábbi táblázat felsorolja a GIS-szolgáltatáshoz való alapvető kapcsolódást:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlő ACD szolgáltatása	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése
Külső .CSV fájl	Külső strukturálatlan fájlforrás ügynök- vagy csoportinformációk frissítéséhez Egy vagy több fájl lehet

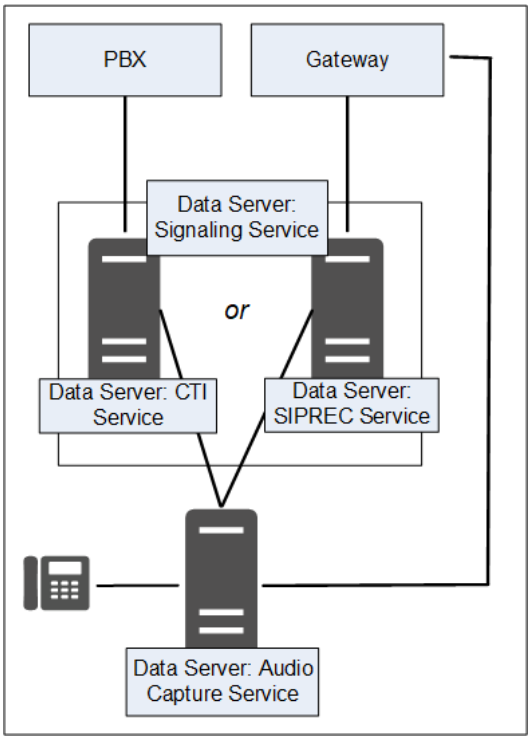
Webex WFO Jelzési szolgáltatás

A jelzésszolgáltatás lehet CTI vagy SIPREC:

- A CTI jelzésszolgáltatást peremhálózati kiszolgálói rögzítési környezetekhez, az indítási és leállítási események nyomon követéséhez, valamint a hívásfelvételek CTI metaadatainak rögzítéséhez használják.
- A SIPREC jelzésszolgáltatást peremhálózati átjáró (SBC) rögzítési környezetekhez használják az indítási és leállítási események nyomon követésére, valamint a SIPREC metaadatok rögzítésére a hívásrögzítésekhez.

A CTI vagy a SIPREC szolgáltatást redundanciára konfigurálhatja.

MEGJEGYZÉS: A Hangrögzítés szolgáltatás csak egy CTI vagy SIPREC szolgáltatást tartalmazó telefoncsoporthoz kapcsolható.



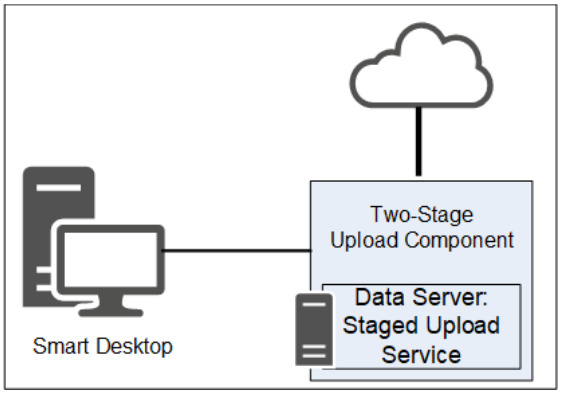
Jelzésszolgáltatás kapcsolata

Az alábbi táblázat a jelzésszolgáltatáshoz való alapszintű kapcsolatot sorolja fel:

Típus	Csatlakozás a szolgáltatáshoz
CTI	PBX szolgáltatás
	Hangrögzítési szolgáltatás
SIPREC	Átjáró/SBC szolgáltatás
	Hangrögzítési szolgáltatás
	QM ACD Rögzítési szolgáltatás

Webex WFO Szakaszos feltöltési szolgáltatás

A Webex WFO szakaszos feltöltési szolgáltatás helyileg gyűjti a kapcsolattartási adatokat az intelligens asztali ügyfél felhasználóitól, és rendszeres időközönként feltölti a fájlokat a felhőben lévő Webex WFO összetevőkbe.



Kétlépcsős feltöltési összetevő

A kétlépcsős feltöltési összetevő lehetővé teszi, hogy rendszeres időközönként adatokat küldjön az adatkiszolgálóról a Webex WFO alapösszetevőknek.

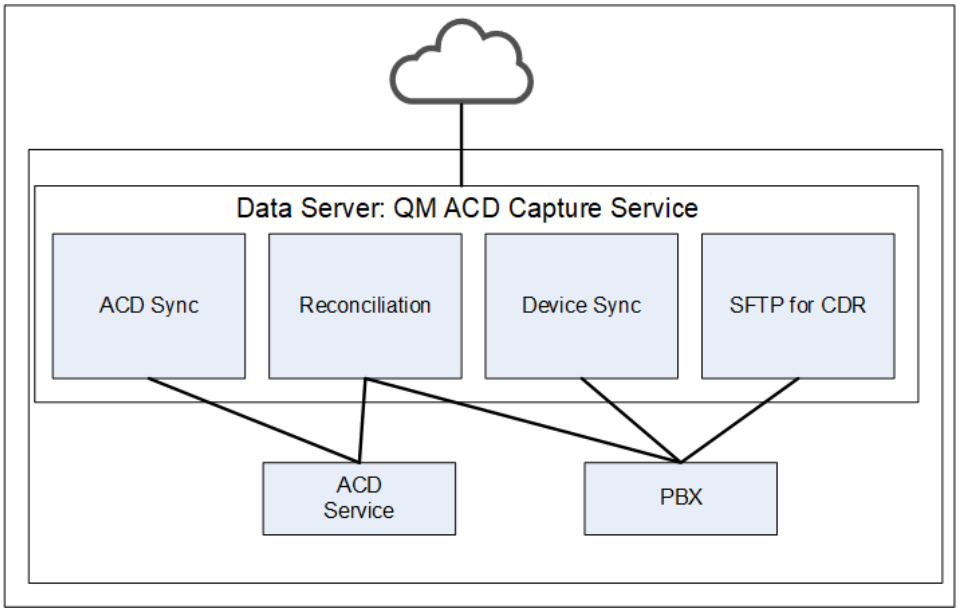
Szakaszos feltöltési szolgáltatás kapcsolata

Az alábbi táblázat az szakaszos feltöltési szolgáltatáshoz való alapszintű kapcsolódást sorolja fel:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlő ACD szolgáltatása	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése

Webex WFO QM ACD Rögzítési szolgáltatás

A Webex WFO a QM ACD Capture szolgáltatást használja az egyéni metaadatok rögzítésére és az átjárón keresztül érkező hívások egyeztetésére.



QM ACD A rögzítési szolgáltatás összetevői

A QM ACD Capture szolgáltatás négy összetevőből áll:

- QM ACD Történelmi rögzítési összetevő
- QM ACD Valós idejű rögzítési összetevő
- QM GIS rögzítési összetevő

QM ACD Historical Capture összetevő

A QM ACD Historical Capture összetevő egyéni metaadatokat és egyeztetési adatokat rögzít a ACD.

QM ACD Valós idejű rögzítési összetevő

A QM ACD Real-Time Capture összetevő rögzíti a kapcsolattartási adatokat.

QM GIS Capture összetevő

A QM GIS Capture összetevő importálja a külső QM kapcsolati metaadatokat.

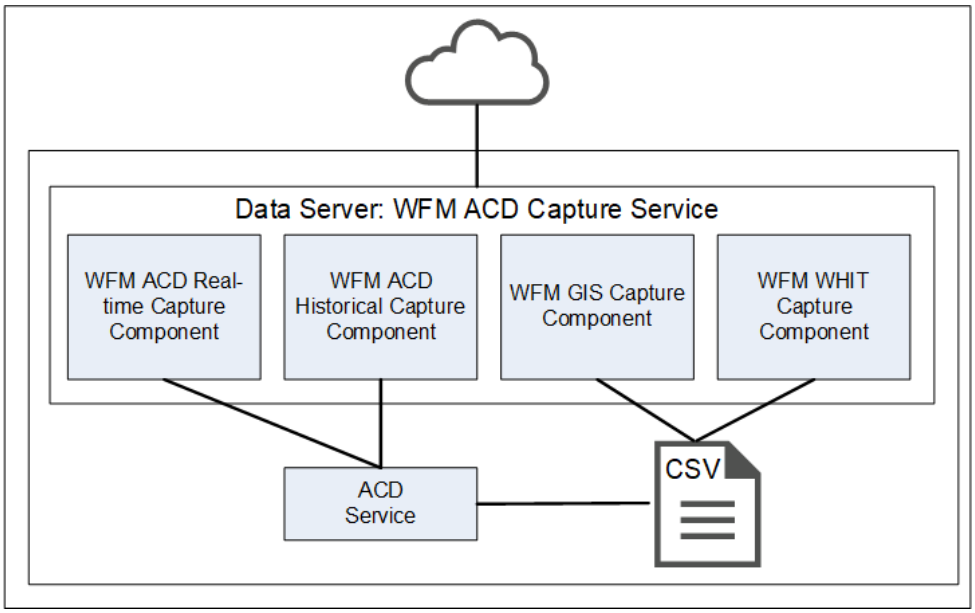
QM ACD Rögzítési szolgáltatás kapcsolata

Az alábbi táblázat a QM ACD Capture szolgáltatáshoz való alapvető kapcsolódást sorolja fel:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlő ACD szolgáltatása	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése

Webex WFO WFM ACD Rögzítési szolgáltatás

A Webex WFO WFM ACD rögzítési szolgáltatás rögzíti a korábbi és valós idejű ACD adatokat a WFM és ACD metaadatokhoz, amelyeket egyéni metaadatokként csatolhat a híváskapcsolatokhoz.



WFM ACD A rögzítési szolgáltatás összetevői

A WFM ACD Capture szolgáltatás négy összetevőből áll:

- WFM ACD Történelmi rögzítési összetevő
- WFM ACD Valós idejű rögzítési összetevő
- WFM GIS rögzítési összetevő
- WFM WHIT rögzítési összetevő

WFM ACD Történelmi rögzítés összetevő

A WFM ACD Historical Capture összetevő rögzíti a WFM korábbi és valós idejű ACD adatait, valamint a ACD metaadatokat, amelyeket egyéni metaadatként csatolhat a híváskapcsolatokhoz.

WFM ACD Valós idejű rögzítési összetevő

A WFM ACD Real-Time Capture összetevő rögzíti a kapcsolattartási adatokat.

WFM GIS Capture összetevő

A WFM GIS Capture összetevő ACD adatokat rögzít a nem közvetlen ACD-kből.

WFM WHIT Capture összetevő

A WFM WHIT Capture összetevő lehetővé teszi a korábbi ACD adatok importálását.

WFM ACD Rögzítse a szolgáltatás kapcsolatát

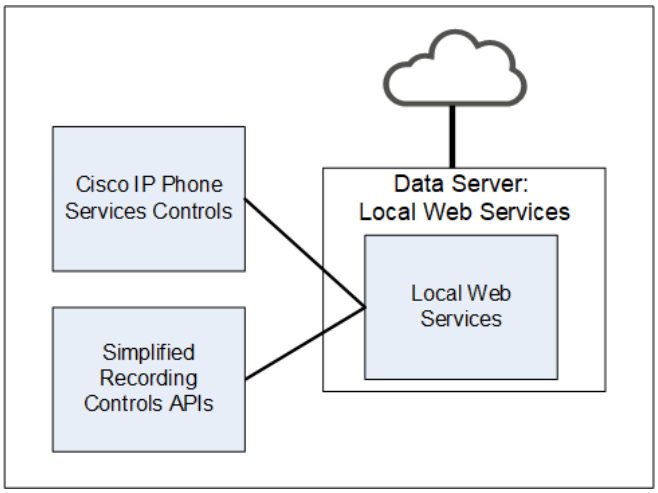
Az alábbi táblázat a WFM ACD Capture szolgáltatáshoz való alapvető kapcsolódást sorolja fel:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlő ACD szolgáltatása	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése

Webex WFO Helyi webszolgáltatások szolgáltatás

A Webex WFO Helyi webszolgáltatások adatkiszolgáló szolgáltatása lehetővé teszi a rögzítésvezérlőket és a natív adatkiszolgáló-hitelesítést.

MEGJEGYZÉS: A CCaaS-szállítók telepítése nem támogatja a Helyi webszolgáltatások szolgáltatást.



A helyi webszolgáltatások szolgáltatásainak összetevői

A Helyi webszolgáltatások szolgáltatás két összetevőből áll:

- Cisco IP Phone Services Controls összetevő
- Egyszerűsített felvételi vezérlők API összetevő

Cisco IP Phone Services Controls összetevő

A Cisco IP Phone Services Controls összetevő engedélyezi a Cisco rögzítésvezérlőket a támogatott Cisco eszközökről.

Egyszerűsített felvételi vezérlők API komponens

Az Egyszerűsített rögzítésvezérlők API összetevő lehetővé teszi a natív adatkiszolgáló-hitelesítés használatát a Cisco rögzítésvezérlőkhöz.

Helyi webszolgáltatások szolgáltatáskapcsolata

A következő táblázat a Helyi webszolgáltatások szolgáltatáshoz való alapvető kapcsolódást sorolja fel:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Egyszerűsített felvételi vezérlők API	Adatkiszolgáló-hitelesítés Cisco rögzítésvezérlőkhöz
Cisco IP Phone Szolgáltatások vezérlői	Lehetővé teszi a natív adatkiszolgáló-hitelesítést a Cisco rögzítésvezérlőkhöz

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 adatkiszolgálók letöltéséhez és frissítéséhez a Webex WFO szoftver legújabb verziójára. Általában minden felhő
Az üzembe helyezés tartalmazza a Webex WFO Data Server szoftver új verzióját, amelyet a felhasználók letölthetnek a bérlőjükből.

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

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

Előfeltételek

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

- Webex WFO CTI Jelzési szolgáltatás
- Webex WFOData szerver
- Webex WFO Hálózati felvételi szolgáltatás
- Webex WFO SIPREC szolgáltatás
- Webex WFO Adatszerver webszolgáltatások

A porthasználati követelményekkel kapcsolatban 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 a Webex WFO szolgáltatásba bérlői rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A **Letöltések** lapon (Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a megfelelő hivatkozásra a Data Server telepítőjének letöltéséhez.
3. Kövesse az utasításokat.

Az adatkiszolgáló tesztelése

1. Jelentkezzen be a Webex WFO-be 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 amely	Adja meg annak a Webex WFO-kiszolgálónak a IP-címét vagy állomásnevét, üzemelteti az Adatkiszolgáló szolgáltatást.
Port	Adja meg az Adatkiszolgáló szolgáltatást futtató kiszolgáló portszámát. Az alapértelmezett port a 443-as.
Elérhető	Az elérhető bérlők listája.
Hozzárendelt	Az Adatkiszolgáló szolgáltatáshoz rendelt bérlők listája.

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

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

4. Kattintson duplán a konfigurációs segédprogram végrehajtható fájljára az Adatkiszolgáló-frissítő telepítővarázslójának elindításához.
5. Kövesse a varázsló utasításait a megosztott adatkiszolgáló konfigurálásának befejezéséhez.

Cisco Unified Call Manager felhasználók

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

Ezek a kex algoritmusok nem igényelnek további konfigurációt:

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

Ezek az algoritmusok további konfigurációt

igényelnek:

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

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

1. A CDR SFTP szerveren navigálj ide:
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Szerver\konfiguráció
2. Nyissa meg a dataGatheringService.properties fájlt.
3. Keresd meg a **service4j.jvmOptions** kezdetű sort, és írd be a következő szöveget a sor végére:
   | -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1
4. Mentse el a fájlt, és indítsa újra a Webex WFO adatkiszolgáló szolgáltatást.

MEGJEGYZÉS Ha a Cisco UCM egy újabb verziójára frissít, amely nem támogatja ezen kex algoritmusok egyikét sem, akkor újra kell konfigurálnia ezt a rendszertulajdonságot az új támogatott algoritmusok megadásához.

Webex WFO Okos Asztal

Webex WFO Az Intelligens Desktop az összes felhasználói adatot (azaz a hangfelvételt, a képernyőfelvételt, az asztali tevékenységeket és a hívás metaadatait) egy ügynök asztalán rögzíti. Webex WFO A Smart Desktop telepítve van az ügyfélszolgálati központ ügynökasztalaira vagy egy támogatott vékony klienst futtató szerverre. A Smart Desktop telepítőjét a Webex WFO Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > Letöltések oldalról kell letölteni.

A Webex WFO Okos Asztalról

A Smart Desktop által rögzített adatok a Webex WFO beállításban megadott licenctől és jogosultságoktól függően változhatnak. A Smart Desktop telepítőjét az Alkalmazáskezelés > Globális > Adminisztráció > Letöltések menüpontból kell letöltenie (lásd: Smart Desktop letöltése). Szükséged lesz a böngésződhöz tartozó Desktop Analytics bővítményre is.

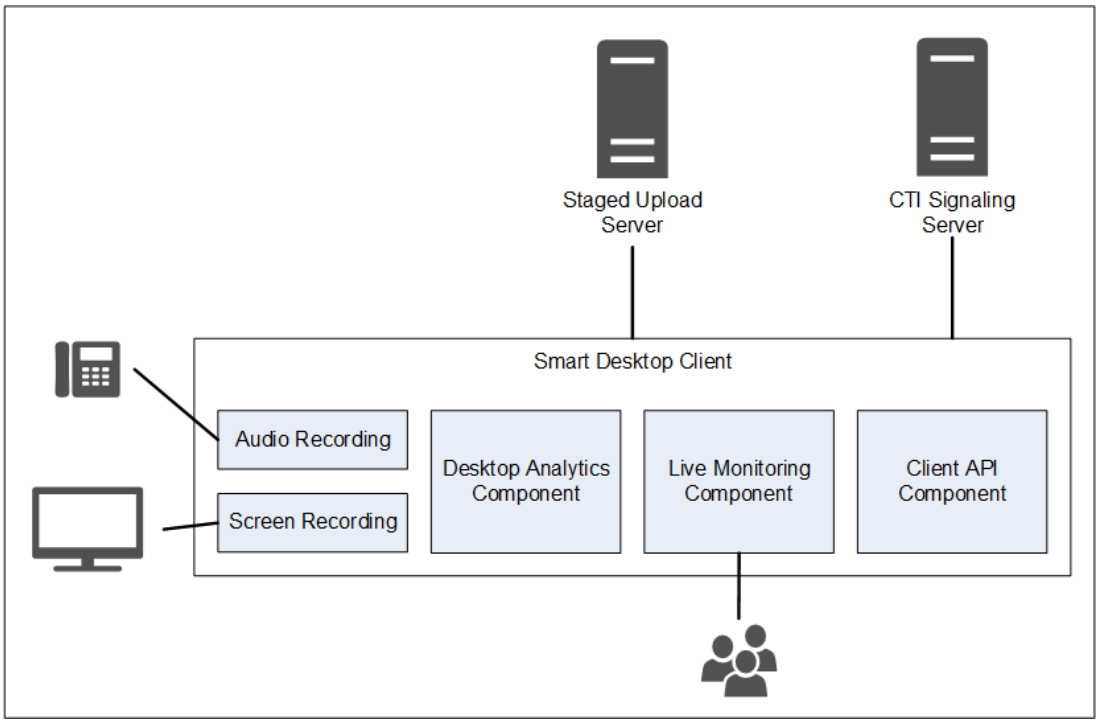
A Smart Desktop használatával történő hangfelvétel a felvétel típusától függ. A Contact Center as a Service (CCaaS) megoldások hangfelvételt készítenek, és a kapcsolatfelvétel után elküldik a fájlt. Az ügyfél által üzemeltetett megoldások SIP és RTP protokollokat küldenek, mivel a kapcsolat élő. A Webex WFO képernyőfelvételeket készít a Agent Desktop segítségével, és a felvételek a hívás befejezése után töltődnek fel.

A Smart Desktop a következő összetevőkből áll.

- Hang- és képernyőfelvétel – Ez a komponens rögzíti az ügynökök hívásait.
- Asztali elemzés – Ez a komponens elemzési adatokat biztosít a Agent Desktop felvételekről.
- Élő hangmonitorozás és élő képernyőmonitorozás – Ezek az összetevők lehetővé teszik a felügyelők számára, hogy valós időben hallgassák meg az ügynök hangját és tekintsék meg az ügynök képernyőjét. Az intelligens asztal kétféle monitorozási típusa az ügynökmonitorozás és az asztalmonitorozás.

  Ügynökfigyelés – Egy funkció adminisztrátorok és felügyelők számára, amely lehetővé teszi számukra az ügynökök hangjának és képernyőinek valós idejű figyelését.

  Asztalfigyelés – Egy olyan funkció, amely lehetővé teszi a rendszergazdák számára, hogy megtekintsék a felhasználók számítógépén a Smart Desktop aktív és telepített verzióit, beállítsák a naplózási szinteket, és távolról letöltsék a naplókat hibaelhárítás céljából.



Intelligens asztali kliens kapcsolat

Az alábbi táblázat a Smart Desktop Client alapvető csatlakozási lehetőségeit mutatja be:

Összetevő	Csatlakozás ehhez:	Bemenetek/Kimenetek
Hang- és képernyőfelvétel	Ügynök számítógépe	Telefon hang- és képernyőadatok
Asztali analitika	Ügynök számítógépe	Telefon hang- és képernyőadatok
Élő megfigyelés	Más ügynökök PC-i	Más ügynökök telefonhang- és képernyőadatai

Kapcsolódás a szerverhez	Bemenetek/Kimenetek
Szakaszos feltöltés	Elérhetőségi adatok (hang- és képernyőfelvételek, valamint

metaadatok) Az alábbi hivatkozások segítségével navigálhat a dokumentum különböző Smart

Desktop témái között.

- Intelligens asztali számítógépekre vonatkozó követelmények és szempontok
- Asztali hardver
- Intelligens asztali porthasználat
- Smart Desktop névjegymetaadatok
- Intelligens asztali rögzítési adatfolyam-diagramok
- Az intelligens asztal telepítése
- Engedélyezze az Asztali elemzés bővítményt a böngészőjében
- Tesztelje az intelligens asztalt
- Smart Desktop kezelése
- Felvételvezérlő alkalmazás

Intelligens asztali számítógépekre vonatkozó követelmények és szempontok

További információkért és a vékony kliens szerver és a Smart Desktop használatával kapcsolatos szempontokért lásd: Vékony kliens szerverek .

A támogatott Windows asztali operációs rendszerekért és webböngészőkért lásd a Webex WFO termékkompatibilitási mátrixot.

Asztali rögzítési sávszélesség és méretezés

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

PÉLDA Ha egy ügynök naponta harminc hívást fogad, átlagosan 5 perc beszélgetési idővel hívásonként, az asztali hangfelvétel kiszámítása a következő lenne: 0,5 MB/perc x 5 perc x 30 hívás = 75 MB.

A képernyőkép rögzítésének sebessége, 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 kártyára, lemezterületre, CPU, memóriára és .NET-keretrendszerre vonatkozó konkrét követelményeket lásd az Asztali hardverek részben.

Környezetek

A minimális operációs rendszerkövetelményeknek megfelelő számítógépeken kívül a következő környezetek is támogatottak.

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

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

A szerződés lejárta után a gépek száma, a szerverek száma és a szervereid általános specifikációi.

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

.NET keretrendszer

Webex WFO A Smart Desktophoz .NET Framework 4.5 szükséges a Webex WFO analitikai funkciókhoz. Ha a .NET-keretrendszer nincs telepítve, a Webex WFO nem tudja rögzíteni a böngésző eseményeit az asztali elemzési adatok részeként. A .NET keretrendszert letöltheted innen: http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Víruskereső valós idejű vizsgálatának kizárásai

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

- 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\Asztali*
- 32 bites - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Tűzfalkövetelmények

A Webex WFO fájlnak fehérlistán kell lennie, és hozzáférést kell biztosítani számára a szervezet külső tűzfalán keresztül.

Webböngészővel kapcsolatos szempontok

Minden használt böngészőnek engedélyeznie kell a fájlok letöltését. A felugró ablak blokkolókat le kell tiltani.

Böngészőbővítmények

További információkért lásd a „Desktop Analytics bővítmény/bővítmény” részt a Rendszerkövetelmények részben. A Cisco azt javasolja, hogy a bővítményeket/bővítményeket Windows csoportházirend-objektumon keresztül kezelje, hogy minden függő funkció a tervek szerint működjön.

Ha a felhasználók Microsoft Edge és Google Chrome böngészővel is rendelkeznek, Cisco azt javasolja, hogy mindkét böngészőre telepítsék a böngészőbővítményt. Ha az egyik böngészőre telepíted, a Webex WFO nem fog tudni adatokat gyűjteni a másik böngészőből, amelyik nem rendelkezik a bővítménnyel.

FONTOS A legújabb verzió telepítése előtt el kell távolítania a régebbi böngészőverziókat.

Meghatalmazott

- A Smart Desktop proxy-érzékeny. Megpróbál egy általa észlelt proxyt használni.
- Ha internetes proxyt használ, a Smart Desktop megköveteli, hogy a proxy támogassa a biztonságos websocket-kapcsolatokat.
- Minden proxykapcsolatnak engedélyeznie kell a Smart Desktop szoftver számára, hogy a Cisco felhőhöz a 80/443-as porton csatlakozzon.

Asztali hardver

A Webex WFO asztali számítógépek hardverkövetelményei a következők:

Asztali hardver	
Hálózati kártya	100 Mbit-es hálózati kártya A hálózati kártyának támogatnia kell a promiszkuitási módot. Konfigurálja a Windows energiagazdálkodási beállításait úgy, hogy a hálózati kártyákon letiltsa az „Engedélyezze a számítógépnek az eszköz kikapcsolását energiatakarékosság céljából” beállítást.
Lemezterület	20 GB Hangfelvételek tárolása (MB) = felvételek száma × átlagos híváshossz × 0,5 MB percenként **JEGYZET** Ez a képlet 64 kbps (kilobit/másodperc) hangbitrátán alapul. [(64 kbps × 60 mp) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB percenként Képernyőfelvételek tárolása (MB) = felvételek száma × átlagos híváshossz × 1,5 MB percenként **MEGJEGYZÉS** A képernyőfelvételek tárolási követelményei három tényezőtől függenek: a felvétel hosszától, a monitor felbontásától és a felvételek számától. a rögzített monitorokról. Az itt látható érték egyetlen monitoron alapul. Minden további monitort külön rögzít a rendszer, ezért ezt a képletet minden monitorra alkalmazni kell.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 vagy jobb
Memória	2 GB

Intelligens asztali porthasználat

A Webex WFO Smart Desktop összetevők portinformációi alább láthatók.

Általánosságban elmondható, hogy a webszerver 80-as és 443-as portjának nyitva kell lennie a Webex WFO-hez való csatlakozáshoz a Webex WFO-zel történő összes felhőintegrációhoz. A pontos portkövetelmények a felhőalapú telepítési modelltől függően változnak.

Ügyfél által üzemeltetett megoldások

Az ügyfél által üzemeltetett megoldásokat lásd az alábbi táblázatban. Az ügyfél által üzemeltetett megoldásokra példaként említhető a TURN, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Kommunikációkezelő és egyebek.

Port	Használ	Forrás	Célhely	Megjegyzés
Intelligens asztal				
TCP 80, 443	Élő hangmonitorozás (WebRTC)	Hang Elfog Szerver*, Ügynök számítógépe	Felügyelői böngésző	
UDP 39500 - 43500	Felvétel RTP	Telefon, Hívás átjáró**	Hang Elfog Szerver	
UDP 49152 - 65535	Élő hangmonitorozás (RTP)	Hang Elfog Szerver*, Ügynök számítógépe	Felügyelői böngésző	
TCP 52102	Jelzésfelvétel	Hang Elfog Szerver*, Ügynök számítógépe	Jelzés Szerver	

*Hálózati felvételi architektúra

Átjáró felvételi architektúrája

CCaaS-megoldások

Az alábbi táblázatban találja a (contact center as a service) CCaaS megoldásokat.

Port	Ha	Forrás	Célhely
Intelligens asztal			

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 80, 443	Élő képernyőfigyelés Ügynök	PC	Felügyelő böngészője	

Felhő STUN/TURN

A Cloud STUN/TURN portokat lásd az alábbi táblázatban.

Port	Használ	Kapcsolatok
Intelligens asztal		
TCP 80, 443	Websocketen keresztül	Jelzőszerver
TCP 6379	STUN/TURN adminisztráció a rendszergazdán keresztül a Webex WFO részben.	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

Smart Desktop névjegymetaadatok

Az alábbi táblázat felsorolja az egyes rögzítési módokhoz használt elérhető Smart Desktop névjegymetaadatokat:

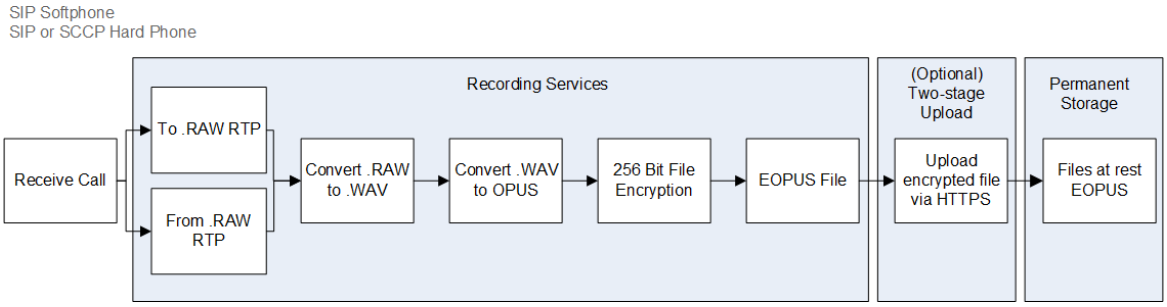
Kapcsolati metaadatok	SIP Jelzés	SCCP Jelzés	RTP Naplózás
Hívóazonosító	X	X	Harmadik féltől származó valós idejű adatokra támaszkodik a DCC számára API
ANI (Hívás)	X	X	Harmadik féltől származó valós idejű adatokra támaszkodik a DCC számára API

Kapcsolati metaadatok	SIP Jelzés	SCCP Jelzés	RTP Naplózás
DNIS (Hívott)	X	X	Harmadik féltől származó valós idejű adatokra támaszkodik a DCC számára API
Vonal/Mellék			Harmadik féltől származó valós idejű adatokra támaszkodik a DCC számára API
A hívások iránya	X	X	Harmadik féltől származó valós idejű adatokra támaszkodik a DCC számára API
Kapcsolódó kapcsolattartó ID	X		Harmadik féltől származó valós idejű adatokra támaszkodik a DCC számára API
Felvétel típusa	X	X	X
Időtartam	X	X	Szegmens alapú, kivéve, ha a join_start paramétert használjuk
MAC-cím	X	X	
Felhasználó (Windows bejelentkezés alapján ID)	X	X	X
Hívás dátuma/ideje	X	X	X

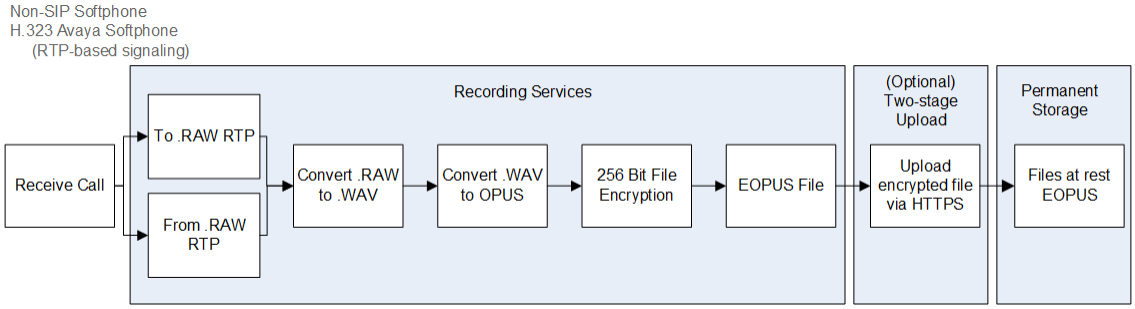
Intelligens asztali rögzítési adatfolyam-diagramok

Ez a témakör olyan diagramokat tartalmaz, amelyek leírják a Smart Desktop adatfolyamát.

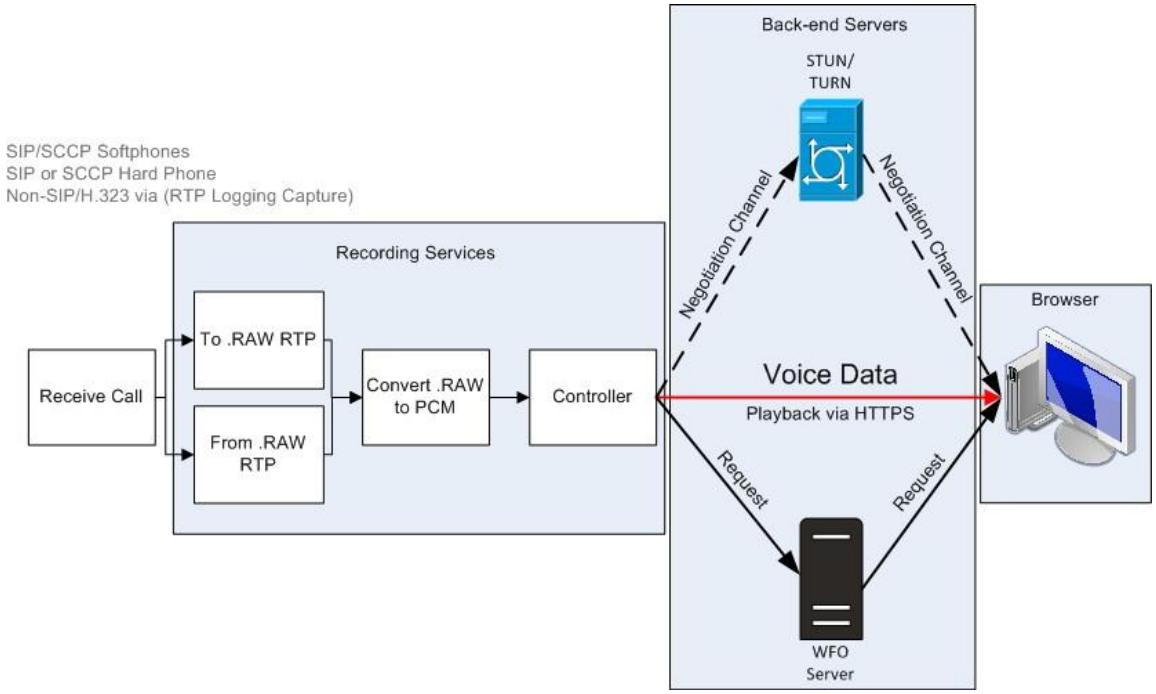
Okosasztal SIP/SCCP Jelzés



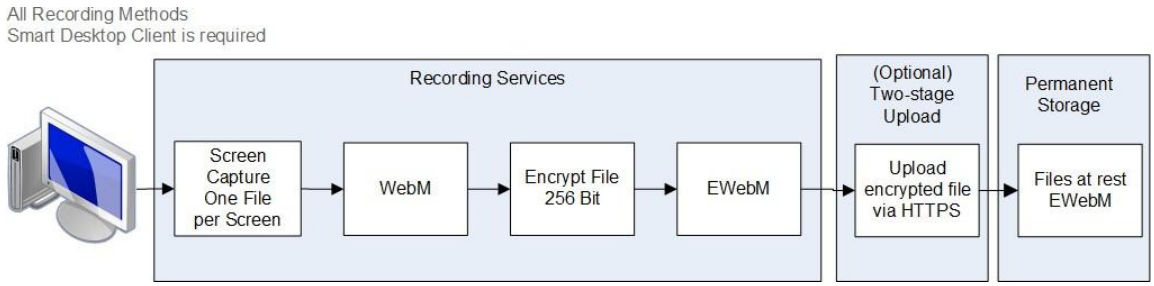
Intelligens asztal RTP naplózás



Intelligens asztali élő hangmonitorozás

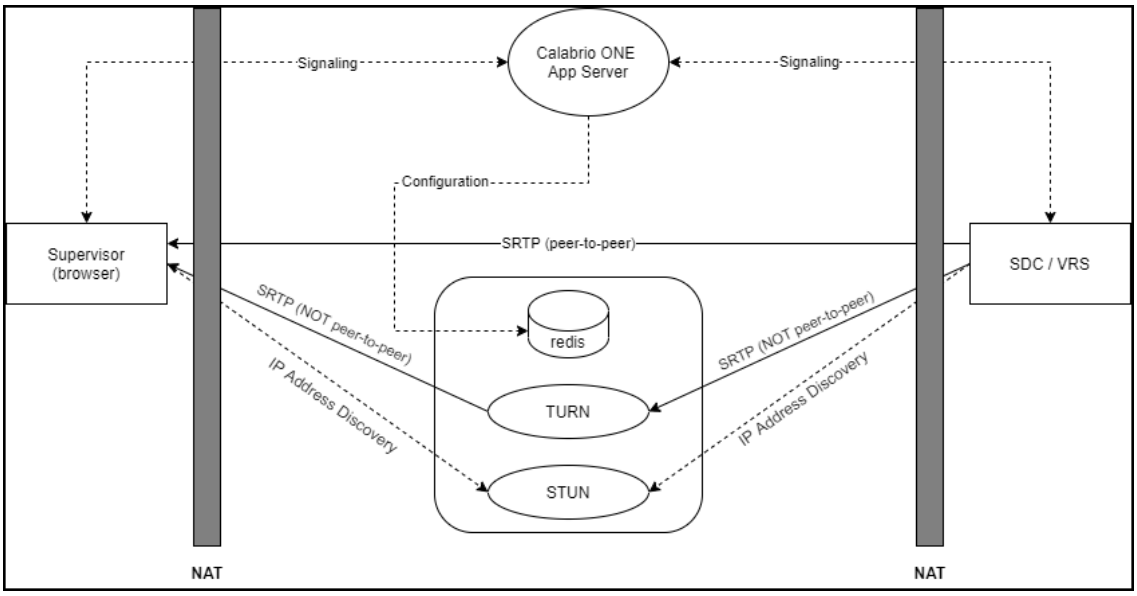


Intelligens asztali élő képernyőfigyelés



JEGYZET A Smart Desktop képernyő- és hangfelvétele AES 256 bites titkosítást használ, ha a felvétel a Webex WFO mappában történik.

Intelligens asztali élő megfigyelési kapcsolatok



Kapcsolat	Portok	Protokoll	Megjegyzés
Jelzés	80, 443	TCP	Websocket által
Konfiguráció	6379	TCP	STUN/TURN adminisztráció rendszergazdai szerepkörrel a Webex WFO-ben
SRTP (peer-to-) kortárs)	49152–65535	UDP	Hang- és vizuális média
SRTP (nem peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Hang- és vizuális média
IP Címfelderítés	3478	UDP és TCP	—

Tesztelje az intelligens asztalt

Miután telepítette a Smart Desktop alkalmazást (lásd Az intelligens asztal telepítése) és asztali elemzések (lásd Engedélyezés az asztali elemzési bővítmény a böngészőben) kövesse az alábbi lépéseket annak biztosításához, hogy az intelligens asztali megvalósítás megfelelően működjön.

Előfeltételek

- A Windows bejelentkezési adatainak (**Alkalmazáskezelés** > **Felhasználói konfiguráció** > **Felhasználók**) [Tartomány\WindowsNTID] formátumban kell lenniük. Ha a Windows bejelentkezési adatait a Smart Desktop telepítése után adja hozzá, újra kell indítania a Smart Desktopot vagy annak asztali szolgáltatásait.
- Az ügynök a következő jogosultságokkal rendelkezik a szerepköréhez rendelve. Az engedélyek az **Alkalmazáskezelés** > **Felhasználói konfiguráció** > **Szerepkörök** menüpontban találhatók.
  - Asztali elemzések rögzítése
  - Kapcsolatok rögzítése
  - Képernyőfelvétel
  - Hangfelvétel
  - Élő képernyőfigyelés
  - Élő hangmonitorozás
  - Felvétel igény szerint (RTP Jelzés)
  - Asztali események rögzítése

  MEGJEGYZÉS A Contact Center as a Service (CCaaS) megoldások nem támogatják az élő hangmonitorozást.
- Az Asztali elemzés bővítmény fut a böngészőjében.

Eljárások

Győződjön meg arról, hogy a megfelelő folyamatok futnak a számítógépén

1. Nyissa meg a **Feladatkezelőt**.
2. Erősítse meg, hogy a DesktopRecordServer és a DesktopRecordProcess folyamatok futnak a **Feladatkezelőben**. Ha a DesktopRecordProcess nem fut, győződjön meg arról, hogy helyesen adta meg a Windows bejelentkezési adatait az előfeltételekben leírtak szerint.

3. Ellenőrizd, hogy a ciSaasDesktopRecord fut-e a **Feladatkezelőben**.

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

Győződjön meg róla, hogy a Webex WFO felismeri a számítógépét

Navigáljon az **Alkalmazáskezelés** > **Globális** > **Monitoring** > **</a78a779>Monitoring/D979 részhez.**

Ha egy zöld kört lát az Állapot oszlop alatt, az azt jelenti, hogy csatlakozott, és a Smart Desktop telepített verziója az aktív verzió.

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

1. Lépjen az **Alkalmazáskezelés** >> **Globális** >> **Monitoring** >> **Ügynökmonitorozás** menüpontra.
2. Figyelheti egy ügynök képernyőjét, ha az ügynök képernyőfigyelő ikonja fekete. Ha az ikon fekete, az ügynök számítógépén a Smart Desktop Client fut a megfelelő engedélyekkel.
3. Figyelheti egy ügynök hangját, ha az ügynök hangfigyelési ikonja fekete. Ha az ikon fekete, az ügynök asztali rögzítésre van konfigurálva, a Smart Client fut a számítógépén a megfelelő engedélyekkel, konfigurálva van szerverrögzítésre, és hozzá van rendelve egy figyelt eszközhöz az Eszköztársítások oldalon.
4. Kattintson az ügynök képernyőfigyelő ikonjára az élő képernyőfigyelő ablak megnyitásához.
5. Az élő képernyőfigyelési ablakban kattintson a **Képernyő** lehetőségre a megfigyelési munkamenet elindításához. Kattintás **Hang**

   Hogy figyelje az ügynök hívását. Csak akkor hallhatja a hangot, ha az ügynök aktív hívást folytat.

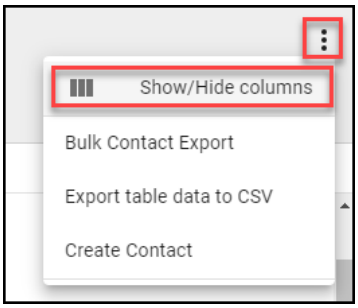
Teszthívás indítása

1. Telefonhívás kezdeményezése egy ügynök asztali számítógépéről.
2. A Webex WFO részben kattints az **Interakciók** lehetőségre.
3. Ellenőrizze, hogy megtalálja-e a hívás felvételét.
4. Kattintson duplán a felvételre a hívás és a képernyőfelvétel lejátszásához, ha van ilyen.

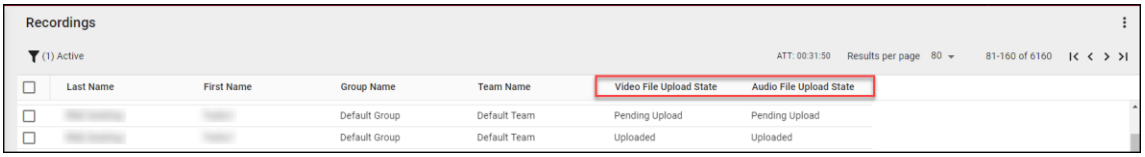
   Ha a Képernyőfelvétel panel nem jelenik meg, vagy üres, ellenőrizze, hogy a böngészőben le van-e tiltva a felugró ablakok blokkolása.

Video- és hangfelvétellel rögzített kapcsolatok feltöltési állapotának ellenőrzése

1. Navigáljon az **Interakciók** menüpontra.
2. Kattintson a **Listabeállítások** ikonra az oldal jobb felső sarkában.
3. Kattintson az **Oszlopok megjelenítése/elrejtése** gombra. Megjelenik az Oszlopok megjelenítése/elrejtése ablak.



4. Kattintson a **Hangfájl feltöltési állapota** és a **Videofájl feltöltési állapota** lehetőségre, ha azok szerepelnek a **Rejtett oszlopok alatt**.
5. Kattintson az **Alkalmaz** gombra. Most már könnyen ellenőrizheti, hogy a videó- és hangfájlok feltöltése folyamatban van-e, vagy sikeresen megtörtént.



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

Smart Desktop kezelése

Cisco azt javasolja, hogy negyedévente frissítsd a Smart Desktopot. A Webex WFO támogatja a megszakítás nélküli frissítési folyamatot.

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

BEVÁLT GYAKORLAT A rendszergazdáknak meg kell ismerkedniük az asztali számítógépek monitorozásával, hogy ellenőrizhessék a Smart Desktop állapotát és verzióit a szervezeten belül.

Automatikus frissítés

A Webex WFO rendelkezik egy automatikus frissítési funkcióval, amely bármikor engedélyezhető vagy letiltható az **Alkalmazáskezelés** > **Adminisztráció** > **Globális beállítások** menüpontban. A Globális beállítások oldalon az **Kliens automatikus frissítésének engedélyezése** gombbal engedélyezheti vagy letilthatja az automatikus frissítési funkciót.

Ha engedélyezve van, akkor a Smart Desktopot futtató számítógépre bejelentkezve a felhasználó ellenőrzi, hogy van-e letölthető új frissítés.

Ügyfél által kezelt frissítés

A frissítéseket felügyelt szoftveres push használatával küldheti el (például GPO vagy LANDesk).

> **BEVÁLT GYAKORLAT** A szervezet szabályzatának elő kell írnia, hogy az ügynökök a műszakjuk végén kijelentkezzenek a számítógépükről. Ez a művelet automatizálható a csoportházirend-beállítások segítségével.

Bevált gyakorlatok felvételek feltöltéséhez a Webex WFO oldalra

A hang- és képernyőfelvételek mielőbbi lekérése a felhasználó asztaláról biztosítja, hogy a felvételek a hívás rögzítése után is visszajátszhatók legyenek. Lehetőség van a felvételek azonnali vagy egy beállított időpontban történő áthelyezésére a felhasználó asztaláról. A felvételek feltöltésének időpontjáról az üzleti és az informatikai személyzet együttműködése dönt, figyelembe véve a fiók hang- és képernyő-akadálymentesítési igényeit, a sávszélességet és a tárhelyet. Cisco az alább felsorolt feltöltési folyamatokat ajánlja.

- Azonnali feltöltés QM munkafolyamatokkal – Ez a folyamat biztosítja, hogy a felvétel a hívás rögzítése után visszajátszható legyen, és az ügynök számítógépén ne legyen túlzottan nagy tárhely. A Cisco azt javasolja, hogy a felvételeket úgy konfigurálja, hogy azonnal feltöltsék azokat az ügynök számítógépéről a Webex WFO-re, ha a WAN és LAN sávszélesség elegendő. Azonnali feltöltéshez használja a **Alkalmazáskezelés** **Munkafolyamat-adminisztráció** oldalt.

- Késleltetett feltöltés QM munkafolyamatok használatával – Beállíthatja, hogy ez a folyamat munkaidő után történjen. A hang- és/vagy képernyőfelvételek feltöltése a megadott időpontban történik. A felvételek feltöltése után igény szerint letöltheti azokat. Késleltetett feltöltések végrehajtásához használja a **Munkafolyamat-adminisztráció** oldalt az **Alkalmazáskezelés** részben.

- Azonnali feltöltés a Webex WFO adatkiszolgáló regionális szakaszos feltöltési beállításainak használatával – Ha az internetes sávszélesség aggodalomra ad okot, a szakaszos feltöltési megközelítés csökkentheti a külső WAN-forgalmat munkaidőben. Ehhez a beállításhoz konfigurálnia kell a Cisco adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításait (további információkért lásd: Az adatkiszolgáló konfigurálása és Szakos feltöltés konfigurálása). Ez a folyamat biztosítja, hogy a hívások a nap folyamán a számítógépről a helyi tárolóba kerüljenek. A felvételek feltöltésre kerülnek

egy meghatározott időpontban, munkaidő után. A felvételek feltöltése után igény szerint letöltheti azokat. Konfigurálás

A szakaszos feltöltések végrehajtásához válassza a „Regionális adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításai” lehetőséget az Alkalmazáskezelés Adatkiszolgáló konfiguráció oldalán.

Vékony kliens szerverek

JEGYZET csak támogatott Windows szerverre telepített Citrix XenApp-ot támogat.

Vékony kliens szerver használata esetén vegye figyelembe:

- A Smart Desktopot használó vékony klienseknek távoli asztali munkamenetre van szükségük az összes felhasználói adat (hang, képernyő és asztali felvétel) rögzítéséhez. Ha nincs távoli asztali munkamenet, telepítse a Smart Desktop alkalmazást az ügynöki asztalokra, hogy az összes felhasználói adatot rögzítse az asztalon, amíg a felhasználó be van jelentkezve.
- Konfigurálja a munkafolyamatokat úgy, hogy azonnali feltöltést használjanak mind a képernyő, mind a hangfelvételek esetében, így biztosítva az összes felvétel hozzáférhetőségét.
- Ha a Smart Desktopot használja felvételkészítési célokra, a vékony kliens szervernek további szervererőforrásokra van szüksége a képernyőfelvételekhez. Az erőforrásigény a tényleges tervtől függően változhat, és részletes hardverterveket igényelhet, amelyeket a Cisco-nek a telepítés előtt felül kell vizsgálnia.
- Ha virtuális rendszerképet használ, és az hozzáfér a helyi hálózati kártyához, akkor a Smart Desktop segítségével ügynökoldali rögzítést végezhet.

A vékony kliens szerver telepítése

Telepítse a Citrix XenApp vagy a Windows Terminal Services programot a termékdokumentációnak megfelelően.

A Webex WFO hang- és képernyőfelvételi, valamint felvétel-lejátszási funkcióinak támogatásához a következő beállításokat kell használni:

Terület	Megfontolás
Böngésző	▪ Használjon támogatott böngészőt a vékony kliens szerver telepítéseknél. A vékony kliens szervereknek támogatott böngészővel kell rendelkezniük a Webex WFO eléréséhez. ▪ Tegye közzé a böngészőt helyben minden egyes szerveren. ▪ 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

Terület	Megfontolás
Intelligens asztali kliens alkalmazást is.	▪ A Citrix kliensszolgáltatásokhoz telepítenie kell a Smart Desktop Kliens a vékony kliens szerveren, a felhasználói asztali tevékenység (Desktop Analytics) és telefonhívások rögzítése érdekében egy támogatott szoftveres telefon használatával. ▪ A Smart Desktop Client a felhasználó egyedi Domain\Windows bejelentkezési nevével csatlakozik a Webex WFO platformhoz.

Telepítés

Ez a szakasz a Webex WFO különböző összetevőinek telepítését ismerteti.

Az intelligens asztal telepítése

Webex WFO A Smart Desktop háromféleképpen telepíthető az ügynök számítógépére:

- Manuálisan minden ügynök számítógépén
- Csoportházirend-objektum (GPO) szkriptek használata
- Csendes parancsok paramétereinek használata

MEGJEGYZÉS Ha azt szeretné, hogy a Smart Desktop asztali elemzéseket rögzítsen, az ügynöki szerepkörnek engedélyeznie kell az „Asztali elemzések rögzítése” engedélyt a Smart Desktop telepítése előtt. Ha az engedély
Nincs engedélyezve, a rögzítési bővítmények nincsenek telepítve az ügyfél asztalára.

További szempontok

- A Desktop Analytics funkció használatához, illetve a szüneteltetéséhez és folytatásához Desktop Analytics beépülő modulra/bővítményre van szüksége.
- A Chrome és az Edge böngészőbővítményeit csoportházirend-objektumon vagy a helyi informatikai részleg által használt bármely más folyamaton keresztül kell telepíteni. Böngészőbővítményekre van szükség az elemzéshez, valamint a szüneteltetéshez és folytatáshoz.
- A TURN biztosítja az alap exe fájlt. A fájl MSI formátumba konvertálása az ügyfél felelőssége.
- Ha az SCCM-en vagy a Microsoft Endpoint Configuration Manageren keresztül telepít, Ön, az ügyfél felelős a csomag telepítéshez való összeállításáért.
- A Cisco lehetőséget kínál a szoftver automatikus frissítésére. Ha a csomagküldő csapatod kezeli az asztali verziókat vagy az Microsoft Endpoint Configuration Managert, és ezek zavarják az automatikus frissítéseket, Cisco kikapcsolhatja az automatikus frissítési funkciót, és a csapatod három-hat havonta letöltheti a szoftver új verzióját, és csomagküldésen keresztül telepítheti azt.

- A csapatod módosíthatja a Microsoft szoftverben a lekérdezéseket úgy, hogy ne kezeljék a verziószámokat vagy az egyedi azonosítókat, ha a csoport automatikus frissítéseket szeretne fenntartani.

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

- Ha a Webex WFO 11.5-ös verziójáról frissítesz a helyszíni Webex WFO felhőalapú rendszerre, akkor három tesztgépre van szükséged. Az egyik gép kézi telepítésre szolgál. A második gép egy tiszta gépre történő automatikus telepítésre szolgál. A harmadik gép a Webex WFO meglévő 11.5-ös verziójához készült, hogy tesztelhessük az informatikai csapat által készített eltávolítócsomagot és a Webex WFO Cloud telepítőcsomagját. Adja meg a megvalósító mérnöknek a gépre telepített összes csomag listáját, beleértve a böngészőbővítményeket is. Az informatikai csapattal együttműködve távolítsa el az összes Webex WFO 11.5-ös verziójú szoftvert a Webex WFO Cloud telepítése előtt.

  - Ha szervezete egy másik Workforce elköteleződéskezelési (WEM) megoldásról (például a Verintről vagy a Nice-ról) vált beszállítót a Cisco-re, akkor az informatikai csapatával együttműködve távolítsa el az eredeti szoftvert egy harmadik tesztgépről, és telepítse a csapata által készített automatizált csomagot.

Manuális telepítés

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

A Smart Desktop manuális telepítése

1. Az ügynök számítógépéről vagy a vékony kliens kiszolgálóról jelentkezzen be a Webex WFO szolgáltatásba rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A Letöltések oldalon (Alkalmazáskezelés > Globális > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a **Calabrio ONE Smart Desktop** telepítő hivatkozásra. A Webex WFO egy .exe fájlt biztosít a kézi telepítéshez.
3. Fogadja el a végfelhasználói licencszerződést (EULA), amikor a rendszer kéri.
4. Futtassa a telepítőt, és kövesse a telepítővarázsló utasításait.
5. Jelölje be az **Aktiválás** jelölőnégyzetet, ha a rendszer kéri, majd kattintson a **Befejezés** gombra.
6. A Smart Desktop telepítő futtatása után indítsa újra a rendszert.
7. Futtassa az Ügyfél-ellenőrző eszközt. További információkért lásd az Kliens-ellenőrző eszközt .
8. Tesztelje az Intelligens asztalt. További információkért lásd: Tesztelje az Intelligens asztalt .

Telepítés csoportházirend használatával

A csoportházirend-objektum (GPO) olyan beállítások gyűjteménye, amelyek meghatározzák, hogy egy rendszer hogyan fog kinézni, és hogyan fog viselkedni egy meghatározott felhasználói csoport számára. A Microsoft egy program beépülő modult biztosít, amely lehetővé teszi a Csoportházirend Microsoft kezelőkonzoljának használatát különféle beállítások, beleértve a szkriptbeállításokat is, definiálásához. Lásd a következőt: Telepítési visszatérési kódok lenyomása szükség szerint az ügyfél meglökése után.

Smart Desktop telepítése csoportházirend használatával

1. Jelentkezzen be a Webex WFO oldalra rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A Letöltések oldalon (Alkalmazáskezelés > Globális > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a **Calabrio ONE intelligens asztali számítógép** telepítői link. A Webex WFO .exe fájlt biztosít a kézi telepítéshez.
3. Amikor a rendszer kéri, fogadja el a végfelhasználói licencszerződést (EULA).
4. Másolja ki **a CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** fájlt a Letöltések mappából, és illessze be a kiszolgálómegosztás helyére.
5. Hozzon létre egy kötegelt parancsfájlt a telepítő futtatásához, amely tartalmazza a következő parancsfájlt:

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

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

Telepítés replikálása asztali lemezkép használatával

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

Ajánlott módszer: Cisco's System Preparation horog

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

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

Másodlagos módszer: A rendszerkép manuális konfigurálása

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

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

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

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

Leküldéses telepítési visszatérési kódok

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

Visszatérési kód	Leírás
0	Sikeres telepítés
1	Sikertelen telepítés

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

Esemény ID	Leírás
8080	Sikeres telepítés
8081	Sikertelen telepítés
8084	Tájékoztató üzenet

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

Ügyfél-ellenőrző eszköz

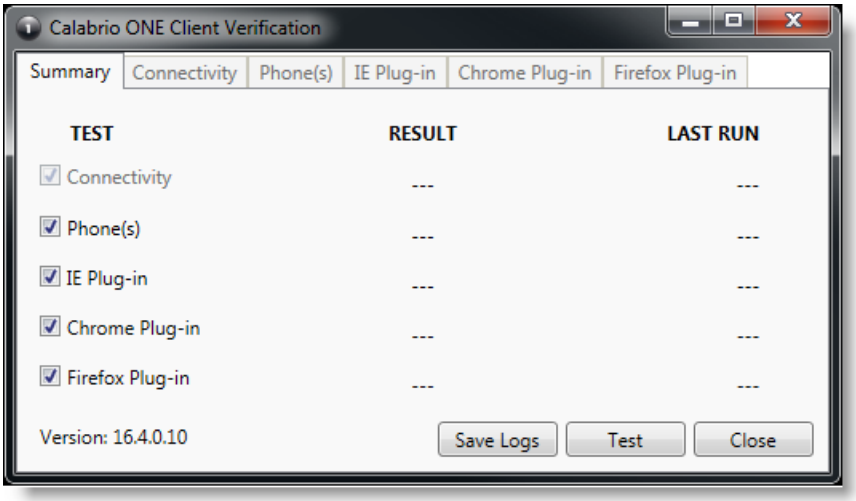
Az Ügyfél-ellenőrzés eszköz teszteli az ügyfélszámítógépet annak biztosítása érdekében, hogy a kiszolgálókkal és a telefonnal való kapcsolat alkalmas legyen a Smart Desktop futtatására. A Smart Desktop telepítésekor települ. Az eszköz különböző teszteket futtat, és az eredményeket sikeres vagy sikertelen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

Az ügyfél-ellenőrző eszköz futtatása

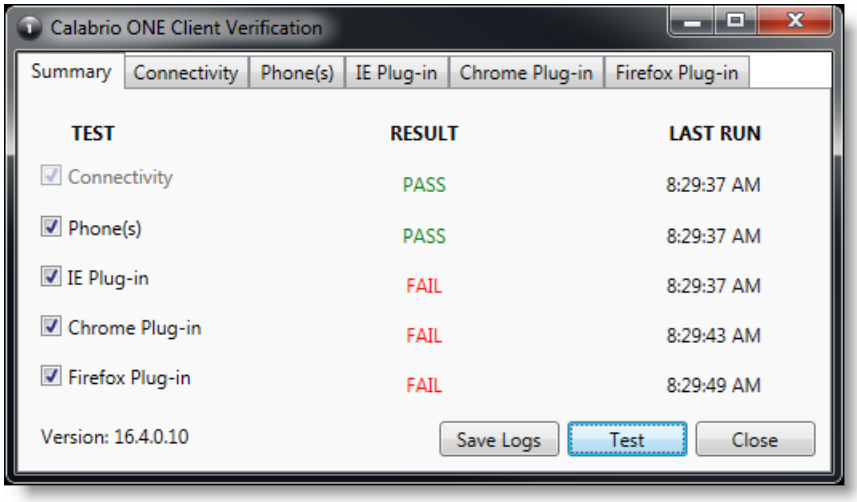
1. A Smart Desktop telepítése után keresse meg a következő mappát az ügyfélszámítógépen:

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

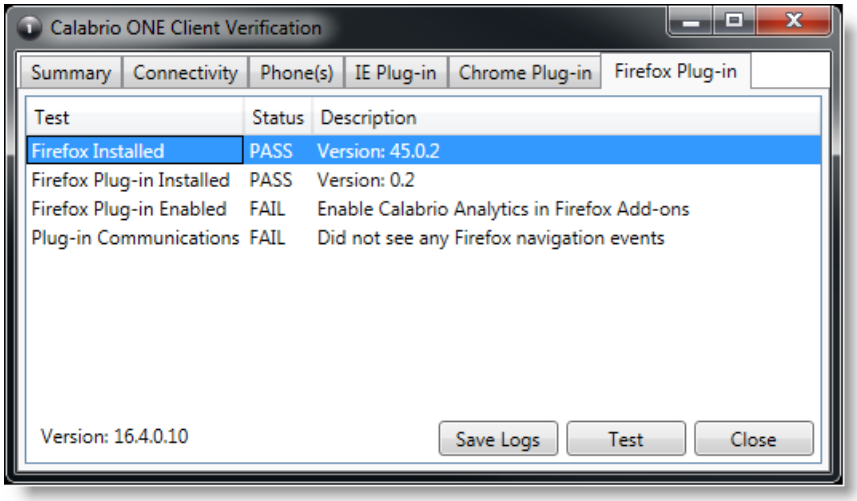
2. Kattintson duplán **ClientDiag.exe**. Elindul az ügyfél-ellenőrző eszköz.



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



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



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

Felvételi vezérlők

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

A Felvételvezérlők használata opcionális.

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

A Recording Controls futtatható fájl itt van telepítve:

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

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

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 adatkiszolgálók letöltéséhez és frissítéséhez a Webex WFO szoftver legújabb verziójára. Általában minden felhő

Az üzembe helyezés tartalmazza a Webex WFO Data Server szoftver új verzióját, amelyet a felhasználók letölthetnek a bérlőjükből.

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

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

Előfeltételek

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

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

webszolgáltatások A porthasználati

követelményekről a Porthasználat című

témakörben olvashat.

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz

A bérlői rendszergazda egyetlen bérlő számára telepítheti az adatkiszolgálót.

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz

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

Az adatkiszolgáló tesztelése

1. Jelentkezzen be a Webex WFO-be 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 amely	Adja meg annak a Webex WFO-kiszolgálónak a IP-címét vagy állomásnevét, üzemelteti az Adatkiszolgáló szolgáltatást.
Port	Adja meg az Adatkiszolgáló szolgáltatást futtató kiszolgáló portszámát. Az alapértelmezett port a 443-as.
Elérhető	Az elérhető bérlők listája.
Hozzárendelt	Az Adatkiszolgáló szolgáltatáshoz rendelt bérlők listája.

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

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

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

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

Cisco Unified Call Manager felhasználók

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

Ezek a kex algoritmusok nem igényelnek további konfigurációt:

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

Ezek az algoritmusok további konfigurációt

igényelnek:

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

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

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

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

Eltávolítás

A következő témakörök a Webex WFO összetevők eltávolítását ismertetik.

A(z) Webex WFO Smart Desktop eltávolítása

MEGJEGYZÉS: A Smart Desktop eltávolításához rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

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

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

Eltávolítás csoportházirend-objektum használatával

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

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

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

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

Adatátviteli folyamatábrák

Ez a témakör a következőket szemléltető diagramokat tartalmaz:

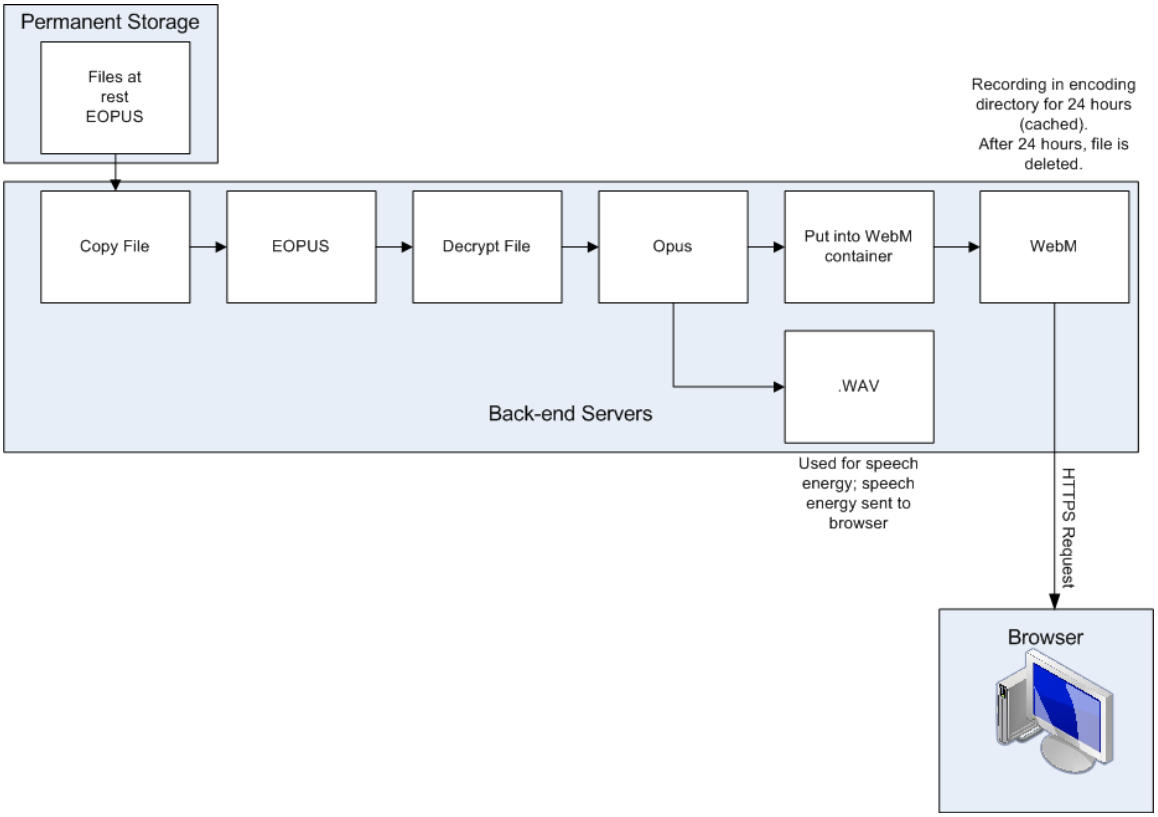
- Webex WFO felvétel rögzítése és lejátszása
- Webex WFO Analytics adatfolyam
- Webex WFO Tárolási adatfolyam
- Webex WFO felvétel titkosítása
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Rögzítési és lejátszási adatfolyam-diagramok

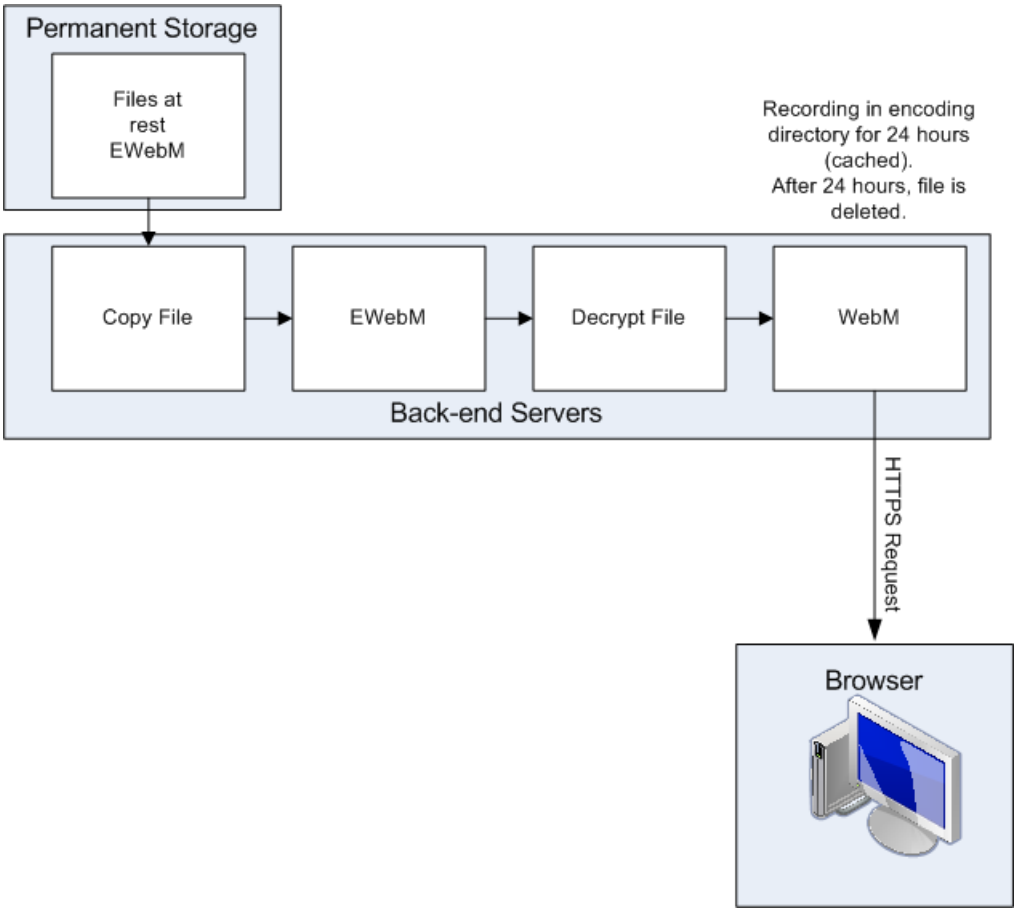
Ez a témakör a névjegyfelvételek lejátszásának folyamatát ismerteti.

Hanglejátszás adatfolyam-diagramja

Lejátszás közben a hang- és képernyőfelvételi fájlokat átmásolják az állandó tárolóból, és egy biztonságos felhőalapú hálózati tárolóba helyezik, visszafejtik és lejátszás céljából feldolgozzák. A fájlokat egyidejűleg visszafejtik és biztosítják a hálózati tárolás és a HTTPS segítségével.


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

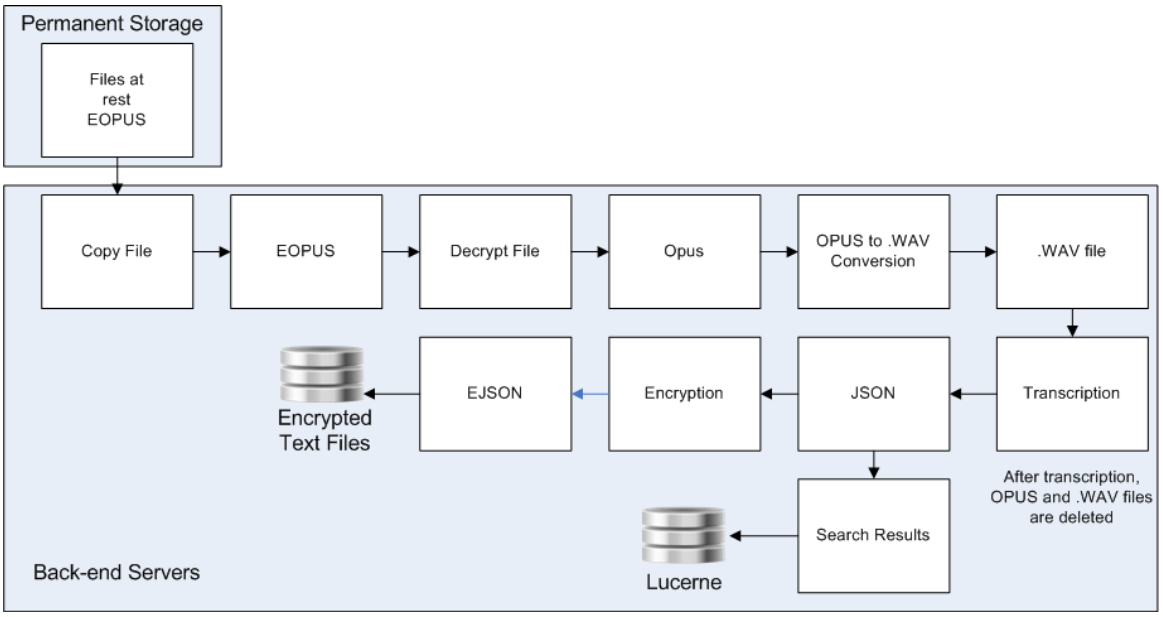
Képernyőlejátszás adatfolyam-diagramja



Elemzési adatfolyam-diagram

Ez a témakör az Analytics-adatok feldolgozására szolgáló adatfolyamot ismerteti.

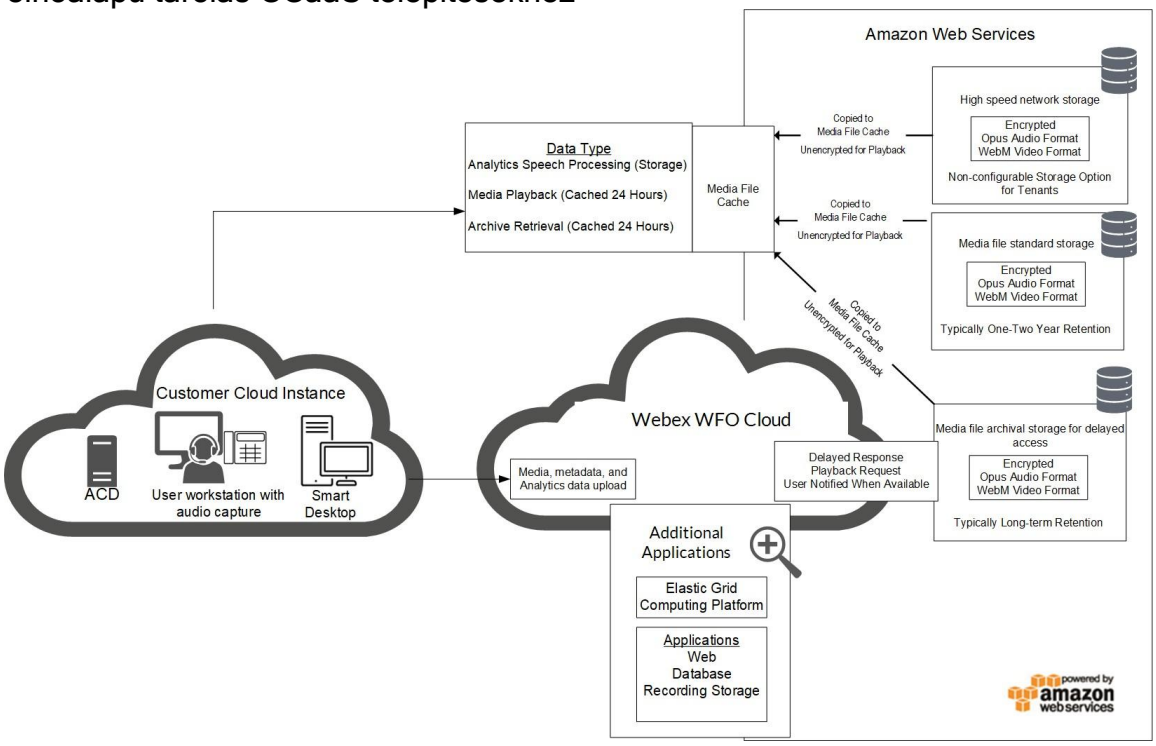
Beszédátírás-elemzési adatfolyam-diagram



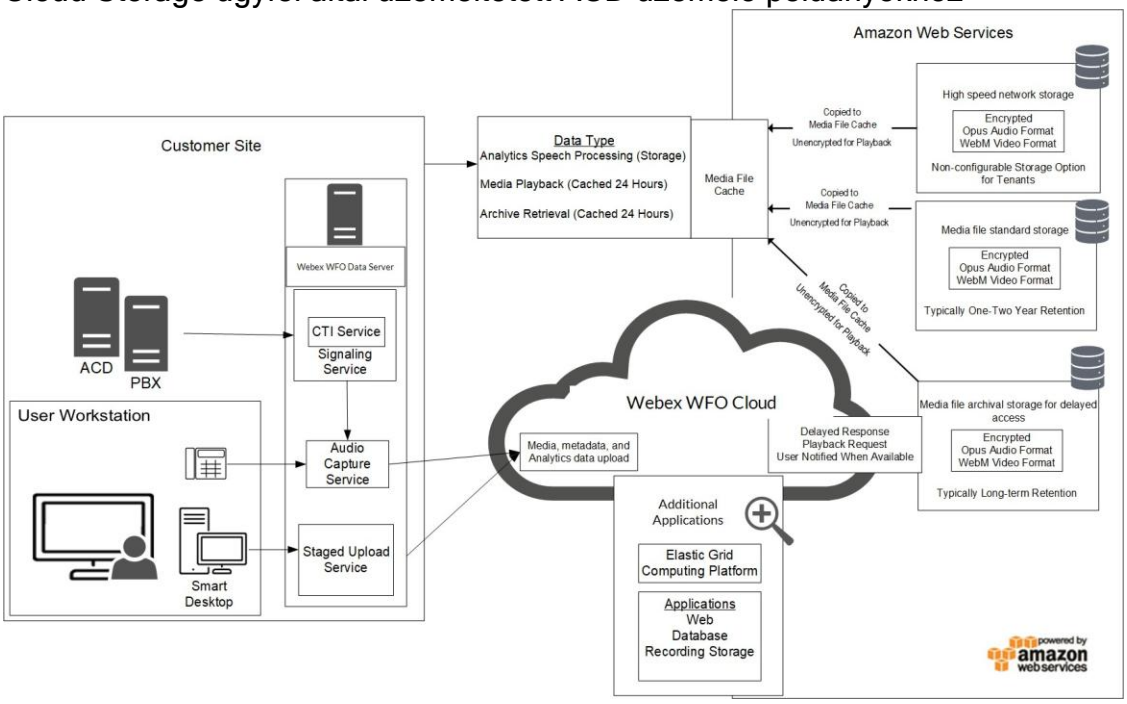
Felhőalapú tárolási adatfolyam-diagramok

Ez a témakör a kapcsolattartói adatok Webex WFO-ben való tárolásának adatfolyamát ismerteti CCaaS és ügyfél által üzemeltetett üzemelő példányok esetén.

Felhőalapú tárolás CCaaS telepítésekhez

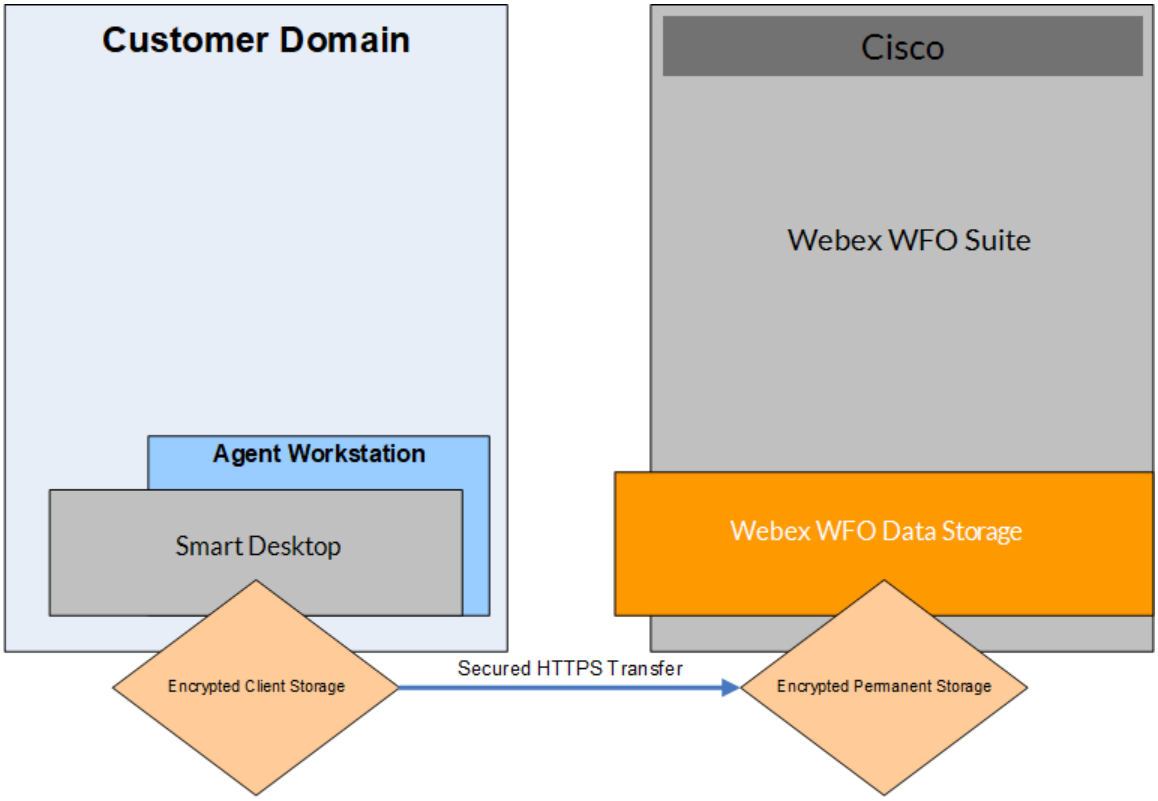


Cloud Storage ügyfél által üzemeltetett ACD üzemelő példányokhoz



Rögzítés titkosítása

Az alábbi ábra a felvételek titkosítását ismerteti a Webex WFO.



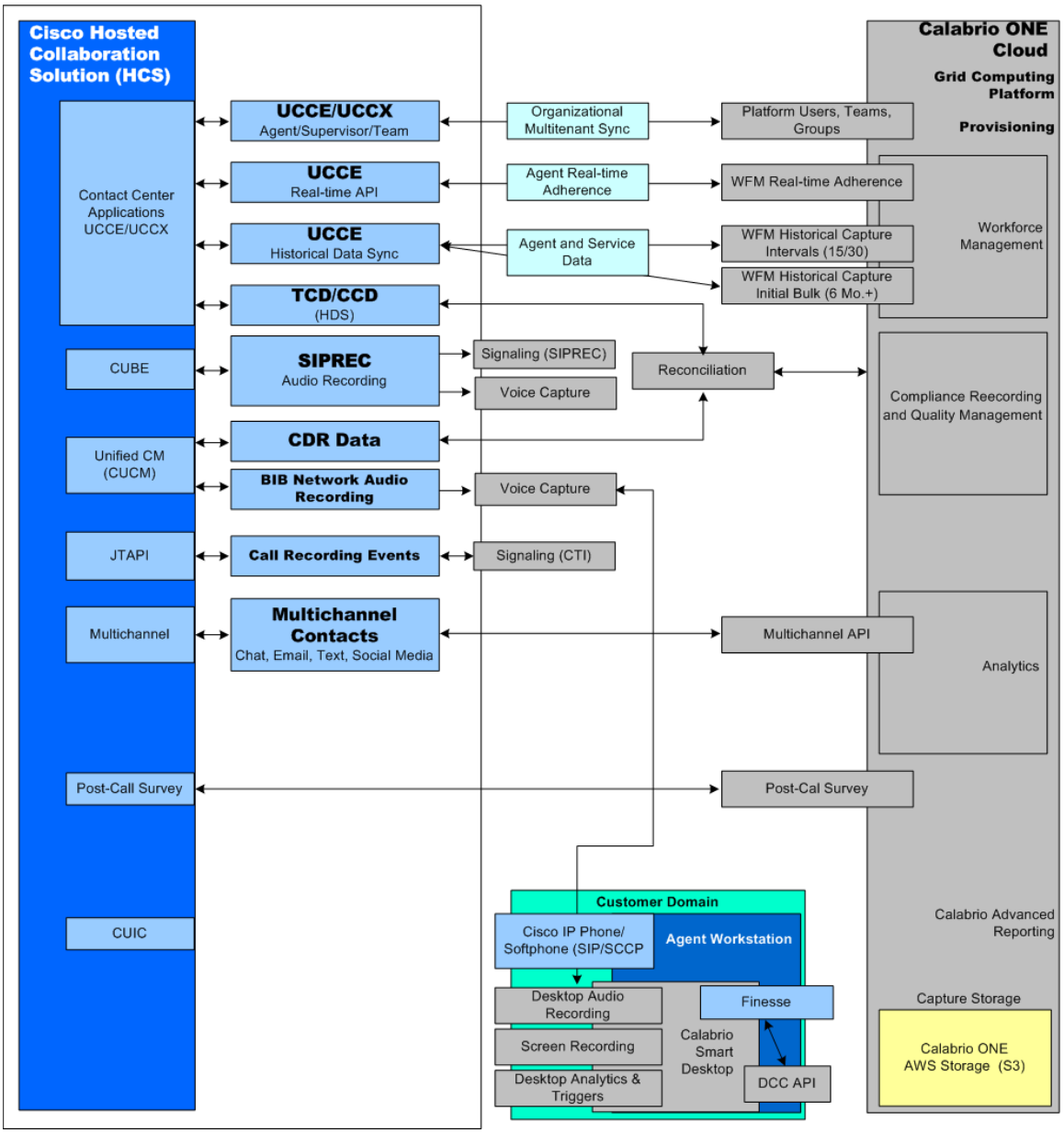
Minden adatot titkosítunk és biztonságos HTTPS/SSL-on keresztül továbbítunk az ügyfél telephelyéről a Webex WFO-re feldolgozás és tárolás céljából.

A felhőbeli üzemelő példányokban az elérhető titkosítási módszer RSA-2048 (aszimmetrikus kulcsokkal) és AES-256 a Webex WFO által rögzített adathordozók esetében.

A Webex WFO felhőbeli üzemelő példányaiban csak a bérlő (nem a Webex WFO Cloud Operations) vezérli a felvételek titkosításához használt kulcsokat, és ezeket a kulcsokat a bérlő adatbázisa tárolja. Ezenkívül egy második titkosítási réteg is be van ágyazva a Webex WFO-be, amelyhez a Webex WFO Cloud Operations szintén nem fér hozzá.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

A Webex WFO platform ugyanúgy integrálható a Unified CCE Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) megoldásával, mint egyetlen Cisco Unified CCE megoldással. A Webex WFO csatlakozhat a Cisco HCS Unified CCE egyes példányaihoz egy több-bérlős megoldás létrehozásához. Minden kapcsolat a megcélzott ügyfélre jellemző, és más bérlőktől szegmentálva van. A Webex WFO adatkiszolgáló a Cisco Unified CCE több példányához is csatlakozhat, hogy az ügyféltől függetlenül szinkronizálja az ügynök, a felügyelő és a csapat adatait.



Platform rögzítési módszerek

Ez a témakör bemutatja, hogyan konfigurálhatja a 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

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

- ACME csomag
- Cisco Unified CM

Peron	Rögzítési módszer	Jelző	Jelzés leírása
Cisco	Beépített hídhálózati felvétel	JTAPI	Regisztrál a híváskezelőben a JTAPI eseményekre
Cisco	Asztali felvétel	JTAPI	Regisztrál a híváskezelőben a JTAPI eseményekre
Cisco	Átjáró (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Regisztrálások a CUBE-ban SIPREC jelzésekhez
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	IP Kommunikátor (SIP/SCCP)	SCCP üzenetek az asztalon kívül
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	Jabber (SIP/SCCP)	Szippantja az SIP/SCCP üzeneteket az asztalon kívül
Cisco	Intelligens asztali ügyfél	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Szippantja az SIP/SCCP üzeneteket az asztalon kívül
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatikus importálás	CWCC Analizátor API	Poll CWCC Analyzer hívás utáni CDR és hívás utáni feldolgozáshoz
ACME	Átjáró	SIPREC	ACME-vel regisztrál a SIPREC-re

Peron	Rögzítési módszer	Jelző	Jelzés leírása
	(ACME csomagok)		jelző
SZONUSZ	Átjáró (SONUS)	SIPREC	Regisztrál a SONUS-nál SIPREC jelzésekhez

Cisco Hangrögzítési módszerek

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

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

Rögzítési módszer	Jelző	Leírás	Média Patak	Intelligens asztal Képernyő rögzítése	Élő hang Monitor
Tömeges kapcsolat Importálás	API alapú	Regisztrál a következővel: CUBE a SIPREC-hez Jelző	Automatizált behozatal Titkosítatlan . WAV és Kapcsolódó érintkezés metaadatfájlok ömlesztve	N/A – Fájlok Titkosított és Importált	Nem

Régi Five9 Voice Capture integrációk

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

Rögzítés típusa	Jelző	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitor
Intelligens asztal Ügyfél	Kafka CTI	Webex WFO Platform nyilvántartások a Five9 Kafkával Események API	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be Kafka alapján Hívási események	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal	Five9 ügynök	Figyelő SIP/SCCP	Médiafolyam	Igen (Smart	Igen (Smart

Ügyfél	Asztali Plus (ADP) -	Üzenetek kikapcsolva Asztali/Softphone	Elfogott	Asztal Ügyfél)	Asztal Ügyfél) keresztül

Rögzítés típusa	Jelző	Leírás	Médiafolyam	Intelligens asztali képernyő Elfog	Élő hang Monitor
	Kafka CTI		közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be Kafka alapján Hívási események		WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél	Five9 ügynök Asztal Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitorok SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztal	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket szúr be Kafka alapján Hívási események	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC
Intelligens asztal Ügyfél	Ötödik9 Java Ügynök Asztal- Kafka CTI	Monitorok SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztal	Médiafolyam Elfogott közvetlenül be asztali - POST hívás CDR és Egyeztetés feldolgozás szerkesztések és Eseményeket	Igen (Smart Asztal Ügyfél)	Igen (Smart Asztal Ügyfél) keresztül WebRTC

szúr be

Kafka alapján

Rögzítés típusa	Jelző	Leírás		Intelligens asztali képerny	Élő hang Monitor
		Hívási események			
Intelligens asztali ügyfél	Five9 VCC importálás a	Five9 / Webex WFO Cloud integráció a Five9 VCC hangfelvételek importálásához a Webex WFO Cloud szolgáltatásba	N/A – Csak importálás	Igen (Smart ncs asztal Ügyfél)	Ni

Sonus átjáró felvétel

Cisco támogatja a Sonus átjáró rögzítésének rugalmasságát.

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

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

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

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

A szabályokat a rögzített törzshöz és a Unified CM által használt Unified CM törzshöz kell társítani. 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 protokollal való használatra:

1. A Sonus parancssori felületén (CLI) hozza létre és engedélyezze az SMM szabályokat
    a. Hozza létre és engedélyezze a Unified CM bejövő SMM-szabályokat. További információ: Példa a bejövő SMM-szabályokra a Unified CM .
    b. Adja hozzá a Unified CM kimenő SMM szabályokat. További információ: Példa a Unified CM kimenő SMM-szabályaira .
    c. Adja hozzá a felvevő kimenő SMM-szabályait. További információkért lásd: Példa a felvevő kimenő SMM-szabályaira.
2. A Sonus CLI használatával engedélyezze a SIPREC-et a SIP Sig porthoz a Unified CM trönköt tartalmazó zónában.
3. Használja a Sonus CLI-t vagy navigátort egy SIP trönkcsoport létrehozásához a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá a bejövő forgalom IP előtagját a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM számítógép 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 jelzőtársscsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá a bejövő forgalom IP előtagját annak a QM gépnek a IP címéhez, amely a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtatja.
6. A Sonus PSX segítségével hozzon létre egy trönkcsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Használja pontosan ugyanazt a nevet, amelyet a 3. lépésben használt.
7. A Sonus PSX segítségével hozzon létre egy felvevőprofilt a QM Sonus SIPREC szerverhez. Rendelje hozzá az IP4-címet a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM készülékhez, állítsa a portszámot 5060-ra.
8. A Sonus PSX segítségével hívásrögzítési feltételeket hozhat létre.

Példa a Unified CM bejövő SSM-szabályaira

konfigurál

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály applyMatchHeader all

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 2. szabály applyMatchHeader one

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

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

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 2. szabály 1. kritérium üzenetmódszerTípusok meghívás

beállított profilok jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 1. kritérium

üzenetfeltétel áll fenn

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 2. kritérium Típusfejléc

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 2. kritérium Fejléc neve Feladó

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

beállított profilok jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 3 . kritérium típusváltozó

beállított profilok jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 3. kritérium változó feltétel létezik

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 2. szabály 3. kritérium változó variableID var1

Profilok jelzési paraméterének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	típus
Profilok beállítása Jelzési művelet Hozzáadás	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
beállított profilok jelzés paramType általános	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	
Profilok beállítása Jelzéstípus változó	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	tól
set profiles signaling variableValue var1	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	tól
Profilok jelzési paraméterének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	gépelni
Cisco-GUID jelzést tartalmazó profilok beállítása	sipAdapterProfile	UCM_INBOUND	szabály	2	akció	1	Érték

elkövet

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND állapot engedélyezett véglegesítés

Példa a Unified CM kimenő SMM-szabályaira

konfigurál

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

set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 1 . szabály 1. kritérium

message messageTypes kérés

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND szabály 1 kritérium 1 üzenetmódszerMeghívótípusok

set profiles signaling sipAdapterProfile fejléc UCM_OUTBOUND szabály 1 kritérium 2 típus

set profiles signaling sipAdapterorProfile fejléc neve cisco-guid UCM_OUTBOUND szabály 1 kritérium 2

set profiles signaling sipAdapterorProfile fejlécfeltétel hiányzik UCM_OUTBOUND szabály 1 kritérium 2

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 sipAdapterorProfile 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

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3. kritérium

Fejlécfeltétel áll fenn
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
típusváltozóból
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 sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 3 . műveletének beállítását

variableValue var3
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
állítsa be a sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 6 . műveletét az értékből 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 . művelete regexp

hír^
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
sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 7 . műveletének beállítása 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 sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 9. művelet
típusváltozó
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 sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND 2 . szabály 9 . műveletét

variableValue var3

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 beállítása Jelzésműveleti tároló	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12	
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 jelzésének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOU	szabá	2	akció	12	hoz

típus változó							
profilok jelzésének beállítása változóérték var3	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	12	hoz
profilok jelzőváltozójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13	típus
profilok beállítása jelzőművelet hozzáfűzés	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13	
profilok jelzéstípus értékének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13	tól
profilok jelzésértékének beállítása -	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13	tól
profilok jelzéstípus-változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13	hoz
profilok jelzésének beállítása változóérték var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	13	hoz
profilok jelzőváltozójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14	típus
profilok beállítása jelzőművelet hozzáfűzés	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14	
profilok jelzéstípus-változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14	tól
profilok jelzésének beállítása változóérték var3	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14	tól
profilok jelzéstípus-változójának beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14	hoz
profilok jelzésének beállítása változóérték var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	14	hoz
profilok jelzőfejlécének beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15	típus
profilok beállítása jelző művelet hozzáadás	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15	
profilok beállítása jelzési fejléc pozíció utolsó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15	
beállított profilok jelzési típus változó	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15	tól
profilok jelzésének beállítása változóérték var2	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOUND	szabály	2	akció	15	tól
jelzési profilok beállítása	sipAdapterProfile	UCM_OUTBOU	szabá	2	akció	15	hogy

típusfejléc
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND szabály jelző profilok beállítása 2 akció 15 értékelni a Cisco-Guid-ot
elkötelez
profilok jelzésének beállítása sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND állapot
engedélyezve commit

Példa a kimenő SMM szabályokra a rögzítőhöz

konfigurálás

készlet profilok jelzése sipAdaptorProfile applyMatchHeader all	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabály	1	
készlet sipAdaptorProfile jelzésű profilok típus üzenet	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabály	1	kritérium 1
készlet profilok jelzése sipAdaptorProfile üzenet messageTypes all	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabály	1	kritérium 1
készlet sipAdaptorProfile jelzésű profilok típus üzenettörzs	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabály	1	kritérium 2
készlet profilok jelzése sipAdaptorProfile üzenetTestállapot regex-match	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabály	1	kritérium 2
készlet sipAdaptorProfile jelzést adó profilok messageBody reguláris kifejezés karakterlánc cisco-guid=.*	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabály	1	kritérium 2
készlet profilok jelzése sipAdaptorProfile üzenetTest regexp numMatch egyezés	KIMENŐ_FELVÉTEL	szabá	1	kritérium 2

készlet sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet jelzése típus üzenettörzs
készlet sipAdaptorProfile jelzési profilok RECORDER_OUTBOUND 1. szabály művelet 1. művelet regstore
készlet sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet jelzése innen: típus üzenettörzs
készlet sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND jelzési profilok 1. szabály 1. művelet a messageBodyValue-ból all
készlet sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet jelzésére szolgáló profilok típus változó
készlet sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. műveletét jelző profilok változóérték var1-re
készlet sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet jelzése

reguláris kifejezés karakterlánc "cisco-guid=.*?(?=;tag)"
készlet sipAdaptorProfile jelzési profilok RECORDER_OUTBOUND 1. szabály művelet 1. reguláris kifejezés matchInstance utolsó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály művelet 2. típus változó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 1 művelet 2 művelet regdel
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelet a type variable-ból
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. művelet a változó1 értékéből
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. műveletének beállítása a következőre: típusú változó
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 2. műveletét jelző profilok beállítása változóértékre var1
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 1 művelet 2 reguláris kifejezés karakterlánc cisco-guid=
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály művelet 4 type header
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 1 művelet 4 művelet hozzáadás
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 1 művelet 4 headerPosition utolsó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelet a következőből: type variable
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. művelete a változó1 értékéből
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. műveletének beállítása a következőre: type header
Állítsa be a sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 4. műveletét a Cisco-Guid értékére. profilok jelzése
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. kritérium beállítása típus üzenet
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. kritérium üzenet messageTypes kérés
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. kritérium üzenet methodTypes meghívás
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 2. kritérium beállítása profilok jelzése

típus fejléc
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 2. kritérium fejlécnév cisco-guid
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 2. kritérium fejlécfeltétel hiányzik
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet típus változó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály művelet 1 művelet tárolás
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet innen: type value
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet a cisco-guid értékből
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. műveletének beállítása a következőre: **változó típusa**
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. műveletét jelző profilok beállítása változóértékre var1
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály applyMatchHeader all
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. kritérium beállítása típus üzenet
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. kritérium üzenet üzenetTípusok összes
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium type messageBody
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody feltétel regex-match
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody reguláris kifejezés karakterlánc cisco-guid=.*
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody reguláris kifejezés numMatch egyezés
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály művelet 1 típus változó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály művelet 1 művelet tárolás
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelet innen: type value
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelet jelzésére szolgáló profilok beállítása

a cisco-guid értékétől
SipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. műveletének beállítása a következőre: **változó típusa**
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. műveletét jelző profilok beállítása a variableValue var10 értékre
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. kritérium típus változó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály kritérium 1 változó feltétel hiányzik
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. kritérium változó változóazonosító var10
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelet type messageBody
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály művelet 1 művelet regstore
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelet innen: type messageBody
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. művelet a messageBodyValue-ból all
SipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. műveletének beállítása **típusú** változóra: **
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 1. műveletét jelző profilok beállítása változóértékre var2
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 1 reguláris kifejezés karakterlánc <callid>.*</callid>
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 1 reguláris kifejezés egyezés példány egy
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. művelet type variable
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 2 művelet regdel
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. műveletének beállítása a következőre: típusú változó
A sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. műveletét jelző profilok beállítása változóértékre var2
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 2 reguláris kifejezés karakterlánc<callid>
sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 2. művelet jelzésére szolgáló profilok beállítása

reguláris kifejezés egyezésePéldány egy
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet típus
változó
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 3 művelet regdel
Állítsa be a sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. műveletét a következőre:
típusú változó
Állítsa be a sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. műveletét jelző profilokat a
variableValue var2 értékre
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 3
reguláris kifejezés karakterlánc @.*
set profilok jelzése sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND szabály 4 művelet 3
reguláris kifejezés egyezés példány egy
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 type
variable
Set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 operation store
Setting profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 from
type variable
set-profilok jeleznek sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 from
variableValue var2
beállítsa a 4. szabályt jelző profilokat sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabályt 4.
műveletre változó típusra
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 to variableValue var3
Set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 operation regdel
beállítsuk a szponzírozó profilokat sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5.
műveletet változó típusra
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 regexp
string _.*
beállít profilokat jelező sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 regexp
matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6

típusváltozó
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 operation regdel
beállítsuk a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabályt a 6. műveletet változó
típusra jelező profilokat
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 to variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 regexp
string .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 regexp
matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 operation regappend
beállít profilokat jelölnek sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 from
type value
beállít profilokat a jelölő sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 értékből
000000000
Állítsuk be a 4. szabályt jelző profilokat AdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 7. műveletet
változó típusra
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 to variableValue var2
beállított profilok jelező sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 regexp
string ^
beállít profilokat jelezni sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 regexp
matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 8 type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 8 operation regappend
beállít profilokat, amelyek jeleznek sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály
8. művelet típusértékből
beállít profilokat, amelyek jeleznek sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4
action 8 értékből 000000000
beállítsa a 4. szabályt jelző profilokat siAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8.
műveletet változó típusra
állítsa be a Profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 8. műveletét

variableValue var3
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
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelet Művelet Hozzáfűzés
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete értékből -
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 11. művelete

változó beírása
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
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelete a 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 sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 14. művelete

to variableValue var2
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