Webex WFO tervezési és telepítési útmutató

Új WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: július 20, 2021
Utolsó frissítés: 2025. február 28.

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 webhelyén található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyeinek listáját itt tekintheti meg: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

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

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Bevezetés 9

Lokalizáció és támogatott nyelvek 11

Áttekintés 15

CCaaS üzembe helyezési modell 15

Felhasználó által üzemeltetett ACD üzembe helyezési modell 15

Hitelesítés áttekintése 17

Hitelesítési folyamat 17

Rendszerkövetelmények 19

Böngészők 19

Hálózati sávszélesség 19

Egyéb követelmények 19

Támogatott környezetek 19

Asztali szoftver 19

NET-keretrendszer 19

Böngészők 20

Asztali elemzés beépülő modul/bővítmény 20

Adobe Acrobat Reader 20

Asztali szoftver és hangrögzítés 21

PCI DSS megfelelőség 21

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben 21

Fájltitkosítás 23

Jelszó-irányelv 23
Üzletmenet-folytonossági megoldások 23
Georeplikáció 23
Rendelkezésre állási zónák 24
Porthasználat 25
CCaaS portok 25
Felhasználó által üzemeltetett ACD portok 26
Peremhálózati összetevők 27
Adatkiszolgáló-összetevők 28
A tárhelyről 33
Rendszergazdai konfiguráció 33
Tárolási szintek 34
Tárolási ajánlatok 35
Adatok tömeges importálása és exportálása 37
Névjegyek tömeges exportálása 37
A tömeges kontaktkivitel engedélyezési követelményei 40
Tömeges névjegyfájlok tárolása és elérése 40
Peremhálózati összetevők 42
Webex WFO adatkiszolgáló 43
Webex WFO ACD Sync szolgáltatás 45
ACD szinkronizálási szolgáltatás kapcsolata 45
Webex WFO Audio Capture szolgáltatás 46
Hangrögzítési szolgáltatás csatlakoztatása 46
Webex WFO GIS szolgáltatás 46

GIS szolgáltatás kapcsolat 47
Webex WFO jelzési szolgáltatás 47
Jelzésszolgáltatás kapcsolata 48
Webex WFO szakaszos feltöltési szolgáltatás 48
Kétlépcsős feltöltési összetevő 49
Szakaszos feltöltési szolgáltatás kapcsolata 49
Webex WFO QM ACD Capture szolgáltatás 49
A QM ACD Capture Service összetevői 50
QM ACD Historical Capture összetevő 50
QM ACD Valós idejű rögzítés összetevő 50
QM GIS Capture összetevő 50
QM ACD Capture Service kapcsolat 50
Webex WFO WFM ACD Capture szolgáltatás 51
A WFM ACD Capture Service összetevői 51
WFM ACD Historical Capture összetevő 51
WFM ACD Valós idejű rögzítés összetevő 51
WFM GIS Capture összetevő 51
WFM WHIT Capture összetevő 51
WFM ACD Capture szolgáltatás kapcsolata 52
Webex WFO Helyi webszolgáltatások szolgáltatás 52
A helyi webszolgáltatások szolgáltatásainak összetevői 52
Cisco IP Phone Services Controls összetevő 52
Egyszerűsített rögzítésvezérlők API összetevő 52
Helyi webszolgáltatások szolgáltatáskapcsolata 53

Az adatkiszolgáló telepítése 53
Előfeltételek 53
Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz 54
Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz 54
Cisco Unified Call Manager felhasználók 55
Webex WFO Smart Desktop 56
A Webex WFO Smart Desktop bemutatása 56
Intelligens asztali ügyfélkapcsolat 58
Az intelligens asztal követelményei és szempontjai 58
Asztali hardver 61
Intelligens asztali port használata 61
Intelligens asztali névjegyek metaadatai 63
Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok 64
A Smart Desktop tesztelése 67
Intelligens asztal kezelése 70
Vékony kliens szerverek 73
A vékonykliens-kiszolgáló telepítése 73
Telepítés 75
A Smart Desktop telepítése 75
Kézi telepítés 76
Telepítés csoportházirend-objektum használatával 77
Telepítés replikálása asztali lemezkép használatával 77
Leküldéses telepítési visszatérési kódok 78
Ügyfél-ellenőrző eszköz 79

Felvételi vezérlők 80
Az adatkiszolgáló telepítése 81
Előfeltételek 81
Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz 82
Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz 82
Cisco Unified Call Manager felhasználók 83
Eltávolítás 85
A(z) Webex WFO Smart Desktop eltávolítása 85
Eltávolítás csoportházirend-objektum használatával 85
Adatátviteli folyamatábrák 87
Rögzítési és lejátszási adatfolyam-diagramok 87
Hanglejátszás adatfolyam-diagramja 87
Képernyőlejátszás adatfolyam-diagramja 89
Elemzési adatfolyam-diagram 89
Beszédátírás-elemzési adatfolyam-diagram 90
Felhőalapú tárolási adatfolyam-diagramok 90
Felhőalapú tárolás CCaaS telepítésekhez 91
Cloud Storage ügyfél által üzemeltetett ACD üzemelő példányokhoz 91
Rögzítés titkosítása 92
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 93
Platform rögzítési módszerek 94
Támogatott rögzítési módszerek platform szerint 94
Sonus átjáró felvétel 98

Bevezetés

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

Az útmutató a Cisco megvalósítási és támogatási mérnökeinek, a Cisco értékesítési mérnökeinek, partnereinek és ügyfeleinek szól; azonban a Cisco fejlesztési, marketing, értékesítési és a szervezet más alkalmazottai is hasznosnak találhatják.

Lokalizáció és támogatott nyelvek

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

- Felhasználói felület
  - QM, WFM, Analytics és Insights
  - Terméken belüli képzés
- Dokumentáció
  - Online súgó
  - PDF útmutatók
- Elemzés
  - Átírás: Beszédfelismerés és átíráskeresés.
  - Interakció összegzése: Egy hangkapcsolat összegzése a partner átirata alapján.
  - Kifejezéstalálatok: Előre definiált kifejezések azonosítása. Webex WFO a névjegyek beszéd-szöveg átírása alapján azonosítja a kifejezéstalálatokat.
  - Hangulat: Szövegalapú hangulatelemzés.
  - Előrejelzések: Az értékelési pontszámok és a nettó promóter pontszámok gépi tanulási előrejelzései.
  - Szöveg: Csevegés, e-mail, ügynöki jegyzetek és közösségi média elemzése.

A Webex WFO összetevői ezeken a nyelveken érhetők el.

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

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

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

* Egyes támogatott nyelvek további konfigurálást igényelhetnek a Webex WFO implementációhoz. Forduljon a Cisco technikai támogatási szolgálatához, és győződjön meg arról, hogy az átírni kívánt nyelv be van állítva az Ön számára.

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

Áttekintés

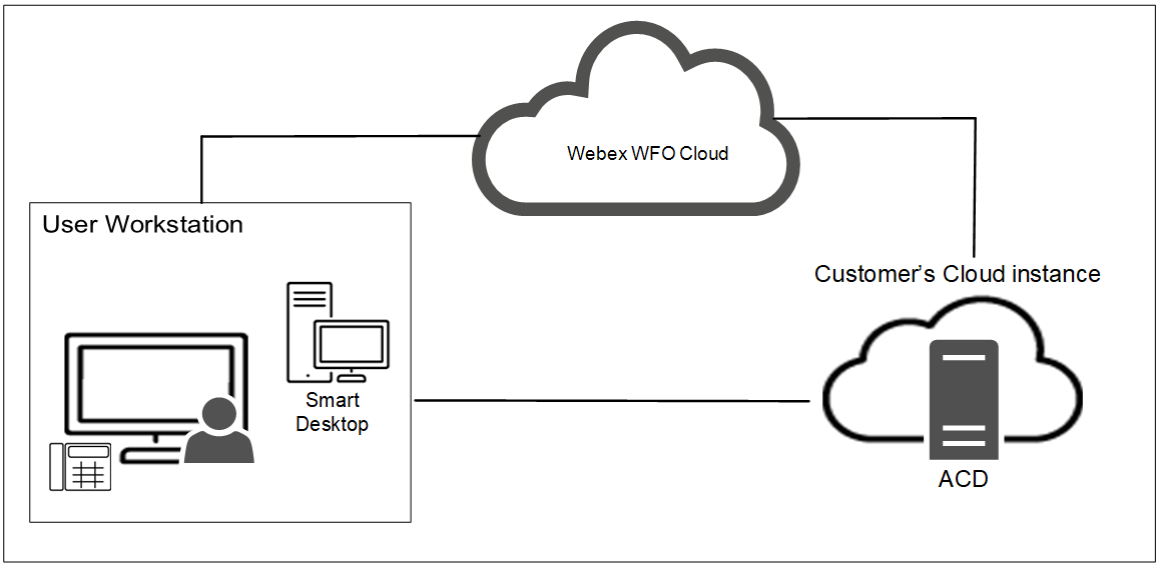
A teljes Webex WFO Suite a felhőben található, amelyet az Amazon Web Services és a Microsoft Azure működtet. Az adatok Webex WFO Cloud, a felhasználói munkaállomások és a szervezet ACD között mozognak.

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

A Webex WFO Cloud tervezési és telepítési útmutatójában 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.



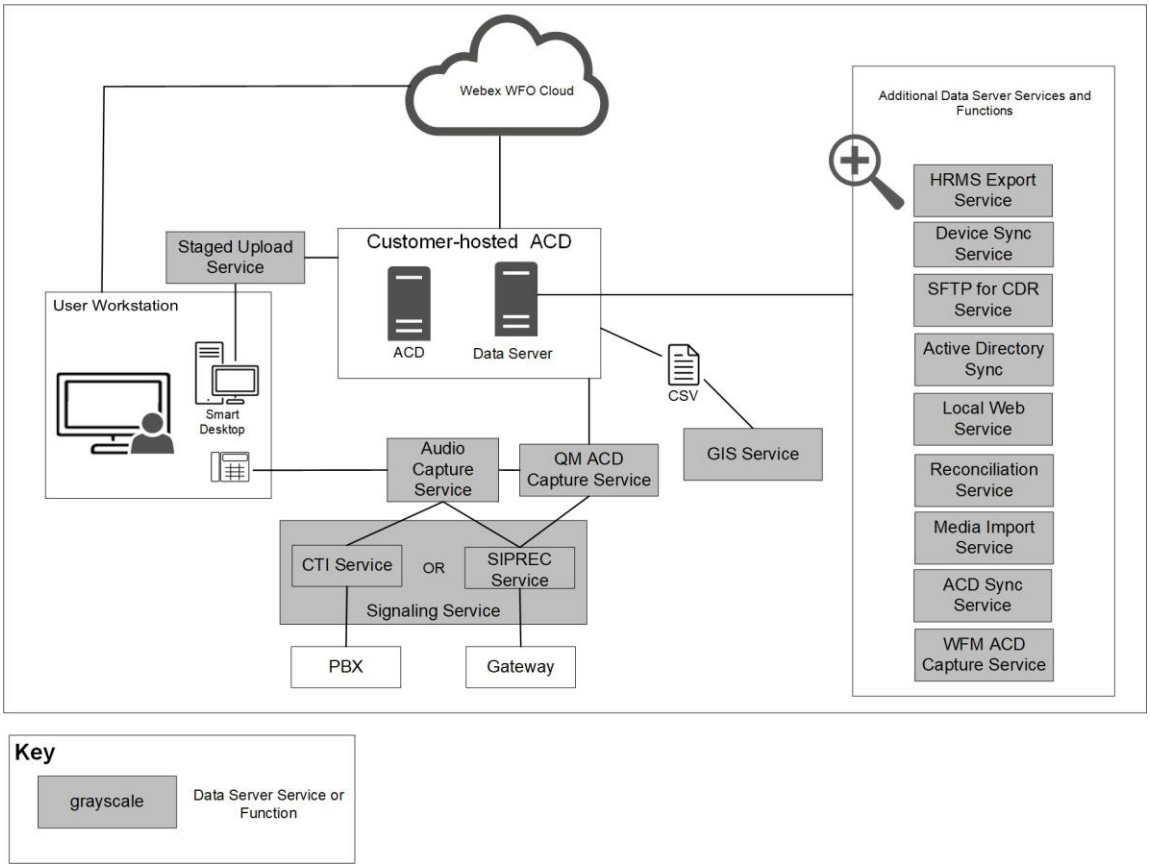
Felhasználó által üzemeltetett ACD üzembe helyezési modell

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 és az adatok továbbítására szolgál. A WFO adatok Webex

A kiszolgáló és az ügyfél által üzemeltetett ACD ezután továbbítja ezeket az adatokat 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, alközpont és átjáró eszközöket az ügyfél biztosítja. Ezek az eszközök a Webex WFO termék különböző összetevőihez csatlakoznak, de nem részei
> A Webex WFO termék.



Hitelesítés áttekintése

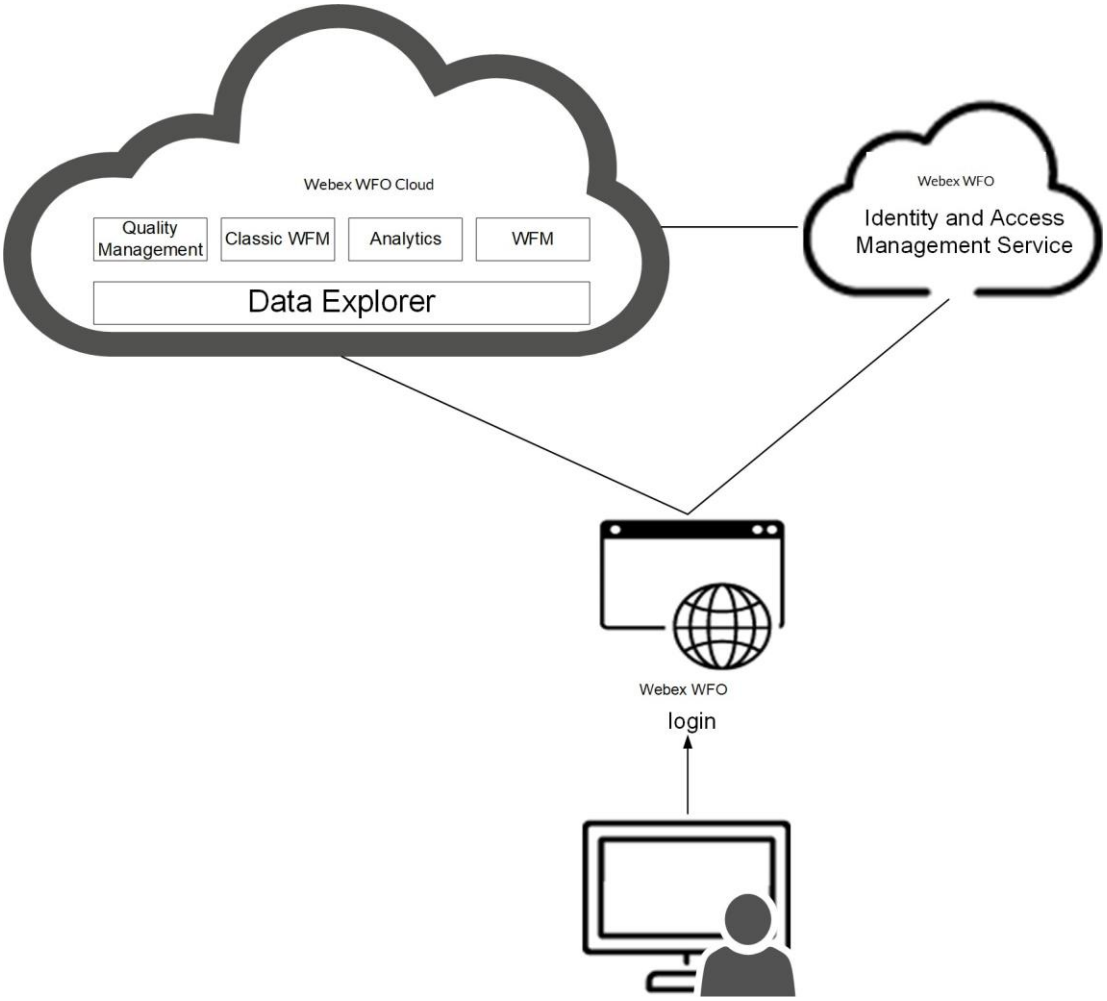
A hitelesítés ellenőrzi minden olyan személy személyazonosságát, aki csatlakozik Webex WFO-hoz. Webex WFO két módszert tesz lehetővé a felhasználók hitelesítésére a rendszerben. Ezek a módszerek a Webex alapértelmezett hitelesítés és egyszeri bejelentkezés a Security Assertion Markup Language (SAML) 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 az Webex WFO I vagyok szolgáltatás kezeli. Az engedélyezést a Webex WFO termékei kezelik. A SAML használatakor Webex WFO szolgáltatóként (erőforrás-kiszolgálóként) működik, és az ügyfél identitásszolgáltatója (IdP) használja a felhasználó Webex való csatlakoztatását
WFO felhő. A felhasználónak léteznie kell Webex WFO-ban ahhoz, hogy bejelentkezzen az ügyfél identitásszolgáltatójával.

Hitelesítési folyamat

A hitelesítési folyamat lépései

1. A felhasználó hozzáfér Webex WFO-hoz. Ha van egy munkamenetük, akkor folytatják Webex WFO-t. Ha nem, akkor a rendszer átirányítja őket a Webex WFO I am authentication szolgáltatáshoz.
2. Ha a felhasználónak munkamenete van az Webex WFO I vagyok hitelesítési szolgáltatásban, a rendszer azonnal visszairányítja Webex WFO-hoz, ahol Webex WFO létrehoz egy munkamenetet a felhasználó számára.
3. Ha a felhasználónak nem volt Webex WFO I 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 átirányítja a felhasználót az ügyfél identitásszolgáltatójához a SAML-n keresztül, vagy a felhasználónak meg kell adnia a jelszavát a Webex WFO I 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 Webex WFO-hoz, ahol munkamenet jön létre.


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

Rendszerkövetelmények

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

Böngészők

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

Hálózati sávszélesség

Az Webex WFO-ba feldolgozás és tárolás céljából feltöltött létrehozott hanganyag-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 képernyőfeltöltési sávszélesség monitoronként 1,5 MB/perc.

Egyéb követelmények

Támogatott környezetek

Webex WFO számos környezetet és technológiát támogat.

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

Asztali szoftver

NET-keretrendszer

Webex WFO Smart Desktop használatához a .NET-keretrendszer 4.5-ös verziója szükséges az Analytics funkcióhoz. Ha nincs telepítve, 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 az asztali elemzés mezőit a WFO Webex Field Manager oldalán keresztül felügyelik, valamint azoknak az ügynökasztaloknak, 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 Webex WFO-ba a Firefox használatával, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítését kéri. Válassza a Telepítés **engedélyezése lehetőséget** , majd kattintson a Folytatás **gombra**. Nincs szükség további lépésekre.

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

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

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

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

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

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

Adobe Acrobat Reader

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

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

Asztali szoftver és hangrögzítés

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

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

PCI DSS megfelelőség

> **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO 10.3-as és újabb verziói támogatják az TLS 1.2-es verzióját, és elavulttá vált TLS 1.1-es verziója.

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben

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

Előfeltételek

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

Eljárások

Engedélyezze a Desktop Analytics kiterjesztést a Firefoxban

Amikor először jelentkezik be Webex WFO-ba a Firefox használatával, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítését kéri. Válassza a Telepítés **engedélyezése lehetőséget** , majd kattintson a Folytatás **gombra**. Nincs szükség további lépésekre.

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

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

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

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

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

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

Kapcsolódó témakörök

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

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

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

A Webex WFO peremhálózati összetevők és a választható Webex WFO Data Server összetevők portkövetelményeit az alábbiakban soroljuk fel.

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

Peremhálózati összetevők:

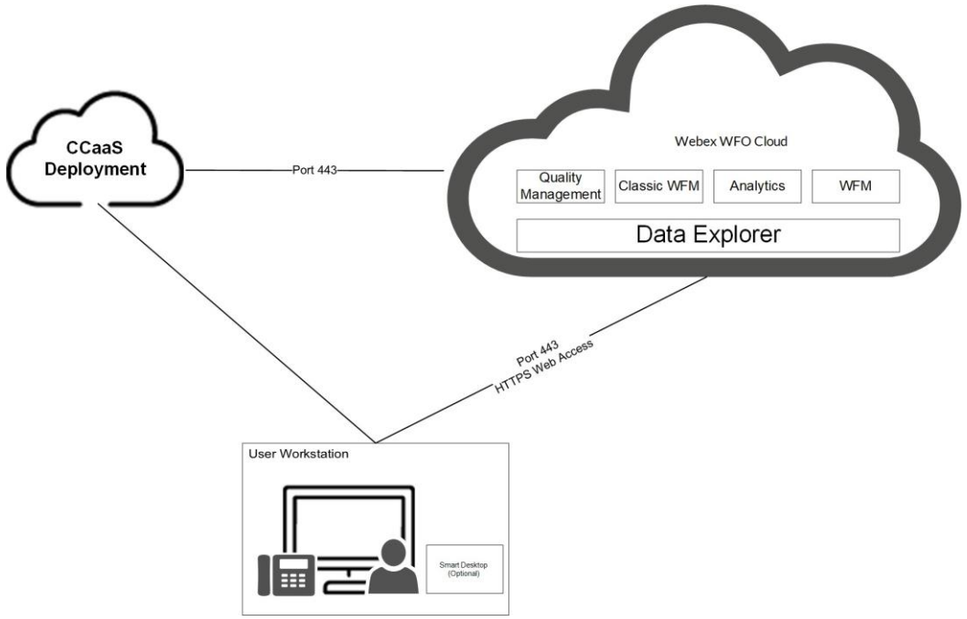
- Intelligens asztal

Adatkiszolgáló-összetevők:

- Adatszerver – ACD Sync: CCaaS-integrációk
- Adatszerver – ACD Sync: CUCM hálózati felvétel
- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Adatkiszolgáló – GIS
- Adatkiszolgáló – rögzítés/rögzítés
- Adatszerver – jelzés: CTI
- Adatszerver – jelzésátvitel: CTI Cisco Unified Communications Manager hálózati rögzítés
- Adatkiszolgáló – jelzésátvitel: SIPREC

CCaaS portok

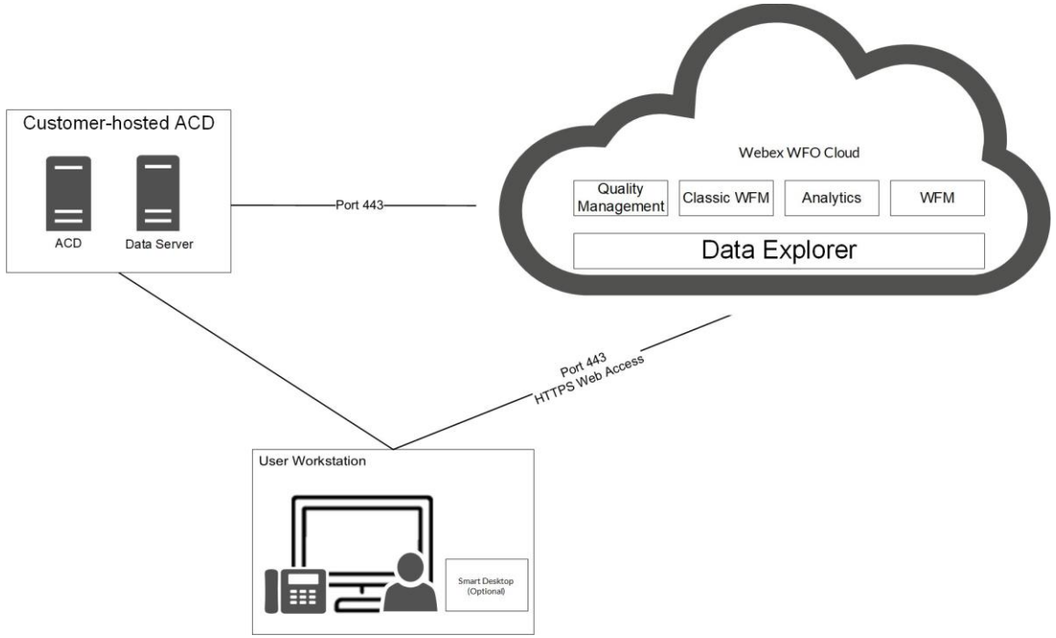
A CCaaS üzembe helyezési modell integrációihoz a 443-as portnak nyitva kell lennie. A 80-as port kéréseit a rendszer HTTPS-kérésként átirányítja a 443-as portra.



Felhasználó által üzemeltetett ACD portok

Az ügyfél által üzemeltetett üzembe helyezési modell integrációihoz a 443-as portnak nyitva kell lennie. A 80-as port kéréseit a rendszer HTTPS-kérésként átirányítja a 443-as portra.

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



Peremhálózati összetevők

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

Adatkiszolgáló-összetevők

Port	Ha	Forrás	Célhely	Megj
Adatszerver – ACD Sync: CCaaS-integrációk				
TCP 443	Kommunikáció a CCaaS-integrációk és az adatkiszolgáló következő beállításai között: Regionális adatszerver ACD rögzítési beállítások, Rögzítési CTI jelzéskiszolgáló beállításai és Regionális adatszerver ACD rögzítési beállításai	—	—	—
Adatszerver – ACD Sync: CUCM hálózati felvétel				
TCP 22	Kommunikáció a SFTP konfigurációja és a regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai között az adatkiszolgálón és a CUCM számlázási szolgáltatásban	SFTP, Adatszerver	CUCM számlázási szolgáltatás	—
TCP 8443	A CUCM AXL és a regionális adatkiszolgáló közötti kommunikáció ACD Beállítások szinkronizálása az adatkiszolgálón	Adatszerver	CUCM AXL	—
Adatszerver – ACD Sync: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	A Cisco Unified CCE AW SQL Server adatbázis és a regionális adatkiszolgáló közötti kommunikáció ACD szinkronizálási beállítások az adatkiszolgálón	Adatszerver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Kiszolgáló adatbázis	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikáció a Cisco Unified CCE HDS SQL Server adatbázis és a két regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai között	Adatszerver	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
	és a regionális adatkiszolgáló-ACD adatrögzítési beállítások az adatokon Szerver		Kiszolgáló adatbázis	
TCP 42027	A Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás közötti kommunikáció (Side a) valamint az adatok rögzítése CTI jelzőszerver beállításai Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (A oldal)	Az A oldal alapértelmezett PG1 használata esetén. A portok változtassa meg attól függően, hogy milyen PG-t használ. A CTI kiszolgáló portja a Unified CCE ACD Konfiguráció.
TCP 43027	A Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás közötti kommunikáció (Side b) és az adatok rögzítése CTI jelzőszerver beállításai Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCE CTI szolgáltatás (B oldal)	A B oldal alapértelmezett PG1 használata esetén. A portok változtassa meg attól függően, hogy milyen PG-t használ. A CTI kiszolgáló portja a Unified CCE ACD Konfiguráció.
Adatkiszolgáló – ACD szinkronizálása: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Az Unified CCX Informix adatbázis és a mind a Regional Data Server ACD Sync Settings, mind a Regional Adatszerver ACD rögzítési beállítások	Adatszerver	Unified CCX Informix adatbázis	—
TCP 12028	Kommunikáció a Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás között (oldal A) és a Recording CTI jelzőkiszolgáló beállításai az adatokon Szerver	Adatszerver	Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás (A oldal)	Az A oldal alapértelmezett. Ez az RMCM TCP port konfigurálva a Unified CCX fájlban Rendszerparaméterek. A CTI szerver A port konfigurálva a Unified CCX ACD Konfiguráció.
TCP 12028	Kommunikáció a Cisco Unified CCX CTI szolgáltatás között (Side	Adatszerver	Cisco Unified	B oldal alapértelmezett. Ez az RMCM

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
	B) és a Recording CTI jelzőkiszolgáló beállításai az adatszerveren		CCX CTI szolgáltatás (B oldal)	TCP port konfigurálva a Unified CCX rendszerparaméterekben. A CTI szerverport a Unified CCX-ben konfigurálva ACD Konfiguráció.
Adatszerver – GIS				
—	—	—	—	Míg a GIS nem figyel közvetlenül egy portra, a fájlokat át kell másolni a Data Serverre. Ha a másolás megtörtént a FTP porton keresztül a 20-as és a 21-es port használatos.
Adatszerver – Rögzítés/Rögzítés				
UDP 39500–43500	RTP felvétel	Telefon vagy hangos átjáró	Hangrögzítés (felvételi szerver)	—
UPD 49152–65535	Élő hangfigyelés — RTP	Hangrögzítés (Record Server)	A felügyelő böngészője	—
Adatszerver – Jelzés: CTI				
TCP 443	Jelzőszerver	Jelzőszerver	Cisco API	—
TCP 52102	Jelzés rögzítése	Hangrögzítés (Record Servers) vagy Smart Desktop	Jelzőszerver	—

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
		ügyfelek		
TCP 52103	Hazelcast	Jelzőszerver partner	Jelzőszerver	—
Adatszerver – Jelzés: CTI, Cisco Unified Communications Manager Hálózati rögzítés				
TCP 2748	JTAPI jelzés	Jelzőszerver	Egységesített CM kiadók és előfizetők	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés a Unified CM felől	Bármely Unified CM kiadó vagy előfizető	Jelzőszerver	Nem biztonságos
TCP 5060	Jelzőszerver	elsődleges jelzőszerver	másodlagos jelzőkiszolgáló	Kétirányú
TCP 5061	Biztonságos SIP jelzés a Unified CM felől	Bármely Unified CM kiadó vagy előfizető	Jelzőszerver	Biztonságos. Általában csak akkor használatos, ha a rendszer a SRTP értékre van konfigurálva.
Adatszerver – Jelzés: SIPREC				
TCP 443	Cisco API lekérdezések	Jelzőszerver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP jelzés az átjáróból	Átjáró	Jelzőszerver	—

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
TCP 59106	Felvétel jelzés	Hangrögzítés (felvételi szerverek)	Jelzőszerver	—
TCP 59107	Hazelcast	Signaling Server partner	Jelzőszerver	—

A tárolásról

Fontos megjegyezni, hogy a Webex WFO-ban milyen különbségek vannak a szükséges tárolási típusok között.

Médiatárolás a médiafájlok állandó tárolója. Hosszú távú tárolásra alkalmas, és lejátszásra nem használható, kivéve, ha a nagy sebességű hálózati tárhely is ugyanarra a helyre van beállítva.

Nagy sebességű hálózati tárhely az ideiglenes fájlok tárolására használt nagy sebességű hálózatra vonatkozik, a mappa helyére, ahol minden műveleti feldolgozás zajlik, és ahol az analitikai (Lucene) adatok tárolódnak. Ez magában foglalja a tömeges exportálást, a Lucene index helyét, a médiakonverziót, a médialejátszást és a 24 óra elteltével a rendszer által a nap folyamán törölt fájlokat, az elemzések kivételével.

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

Amikor hívást kérnek a lejátszáshoz, a rendszer kiveszi a fájlt az állandó tárolóból, és a nagy sebességű hálózati tárhely szintjén lévő ideiglenes könyvtárba helyezi az azonnali hozzáférés érdekében. Innentől átkódolást és streamelést végez.

Admin konfiguráció

A rendszer első konfigurálásakor az **Alapértelmezett médiatárhely** beállításra kerül a Rendszeradminisztrátor Tárolási helye oldalon.

> **MEGJEGYZÉS** A kezdeti beállítás során az **Alapértelmezett médiatároló helye** a nagy sebességű hálózati tárolóhely és médiatárhely. További lépésekre van szükség a nagy sebességű hálózati tárolók és a médiatárolók különböző helyekre történő elkülönítéséhez. A hálózati és médiatároló helyek drasztikusan
> Különböző teljesítményjellemzők. Emiatt nem ajánlott mindkét beállítást alapértelmezett tárolási helyként kiválasztani, mert ez teljesítménybeli problémákhoz vezethet.

Konfiguráljon külön hálózati és médiatároló helyeket

1. Mielőtt bérlőt hozna létre, lépjen a Rendszeradminisztrátori portálra > Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Tárolási hely.
2. Kattintson az **Új tárhely létrehozása** lehetőségre.
3. Nagy sebességű hálózati tárolóhely létrehozásához írjon be egy egyedi nevet a **Név** mezőbe.
4. A Típus legördülő listában válassza a **Hálózat (azonnali hozzáférés)** lehetőséget.
5. Az **Alapértelmezések** alatt jelölje be a **Hálózat** jelölőnégyzetet.

6. Állítsa be a fennmaradó **Hálózati tároló konfigurációja** mezőket.
7. Kattintson a **Mentés** gombra.
8. Médiatárhely létrehozásához lépjen vissza az Alkalmazáskezelés > Tárolási hely.
9. Kattintson az **Új tárhely létrehozása** lehetőségre.
10. Médiatárhely létrehozásához írjon be egy egyedi nevet a **Név** mezőbe.
11. A Típus legördülő listában a **Hálózat (azonnali hozzáférés)** előre ki van választva.
12. Az **Alapértelmezések** alatt jelölje be a **Média** jelölőnégyzetet.
13. Állítsa be a fennmaradó **Hálózati tárolás konfigurációja** mezőket.
14. Kattintson a **Mentés** gombra.

LEGJOBB GYAKORLAT Törölje a kezdeti **alapértelmezett médiatárhelyet** , miután konfigurálta a hálózati és médiatárolás új helyeit.

Bérlői tárhely konfigurálása

Hajtsa végre ezt az eljárást, ha új bérlőt hoz létre a rendszergazdai portálon.

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Bérlői adminisztráció > Bérlők.
2. A Tárolás helye részben keresse meg az alapértelmezett nagy sebességű hálózati tárhelyet, és jelölje be az **Elérhető** jelölőnégyzetet.
3. Keresse meg az alapértelmezett médiatárhelyet, és jelölje be az **Elérhető** és az **Alapértelmezett** jelölőnégyzetet.
4. Kattintson a **Mentés** gombra.
5. Az érvényesítéshez jelentkezzen be a bérlőbe, és lépjen az Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Tárolási profilok.
6. Kattintson a **Tárolás helye** legördülő listára. A hálózat és a média tárolási helyek a legördülő listában jelennek meg.

   MEGJEGYZÉS Ne válassza a Hálózati tárolás lehetőséget tárhelyprofilként.

Tárolási szintek

A névjegyadatok tárolásának három szintje van:

- Amazon S3 (Azonnali hozzáférés) – Az Amazon S3 tároló (standard) a napi működési tartalmak, például médiafájlok (hang- és képernyő) és előzményadatok rövidebb (12–24 hónap) tárolására szolgál jelentésekhez, előrejelzésekhez és ütemezéshez. A felhasználói kérések válaszaránya lehet

Másodpercek alatt szinte azonnali, de kis mértékben változhat az adatmennyiségtől vagy a kért adatok típusától függően.

- Amazon S3 megosztott (azonnali hozzáférés) – Hasonló az Amazon S3 tárhelyszinthez, kivéve, hogy több bérlő tárolja adatait ugyanabban az Amazon S3 tárhelyben, egy bérlőspecifikus mappában.
- Hálózat (azonnali hozzáférés) – A hálózati tárolót (teljesítményt) a felhasználó által vezérelt médiatartalomhoz, az Analytics és a Datamart tartalmakhoz használják. Ez egy tárolóhálózat (SAN) vagy egy fájlszerver. Szinte azonnali válaszadási arányt biztosít a felhasználói kérésekre. Ezek az adatok egy munkafolyamat által meghatározott ideig rezidensek, majd törlésre kerülnek. Opcionálisan a rendszergazdák megadhatnak egy szakaszos feltöltési helyet, amely tárolja az adatokat, mielőtt feltöltené azokat a hosszú távú, valós idejű adattárolási helyre.

Azt is választhatja, hogy harmadik fél tárolja adatait, miután azok elérik a megőrzési időszak végét. Az adatok tárolása után törlődnek a Webex WFO-ból. A tárolt adatok lekérésekor a Webex WFO-tól eltérő alkalmazásokat kell használnia az ellenőrzéshez.

- Bérlők – A Bérlők oldalon a bérlő tárolási helye rész segítségével rendelheti hozzá és határozhatja meg az egyes bérlők tárolási helyét.

Tárolási ajánlatok

Webex WFO Cloud intelligens rétegezést használ a tároláshoz, egyetlen GB-onkénti havi díjjal 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 WFO Webex-ba történő importálásának és onnan történő exportálásának módszereit ismerteti.

Adatok tömeges importálása és exportálása Webex WFO-n keresztül

Webex WFO lehetővé teszi többféle adat 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:

- Importálási 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
- API exportálása – Lehetővé teszi adatok beolvasását a háttérmodellekből CSV formátumban.

További információkért lásd 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 tárolóeszközökkel kapcsolatos további információkért lásd a Webex WFO felhasználói kézikönyvének "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 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 Beállítások **ikonra, majd kattintson a** Tömeges névjegyexportálás **elemre**.
3. Kattintson az **Új exportálás** fülre.
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.

   Hordozótípus – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben 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.

   Analytics kimeneti formátuma – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelybe exportálni szeretné az Analytics-átírási adatokat: JSON vagy XML. Ha a Nincs **lehetőséget választja**, Webex WFO nem exportál Analytics-átírási adatokat. 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 Webex WFO exportálja a névjegyeket.

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

6. Kattintson a Létrehozás **gombra**.

Ütemezett tömeges névjegyexportálás létrehozásakor Webex Windows Fájlkezelő menti az exportálást. Az exportálás szerkesztéséhez kattintson a Mentett névjegyek exportálása fülre, 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 Beállítások **ikonra, majd kattintson a** Tömeges névjegyexportálás **elemre**.
3. Kattintson az **Új exportálás** fülre.
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.

   Hordozótípus – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben 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.

   Analytics kimeneti formátuma – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelybe exportálni szeretné az Analytics-átírási adatokat: JSON vagy XML. Ha a Nincs **lehetőséget választja**, Webex WFO nem exportál Analytics-átírási adatokat. 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 megköveteli, hogy válasszon ki egy licenctípust a tömeges névjegyexportáláshoz.

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

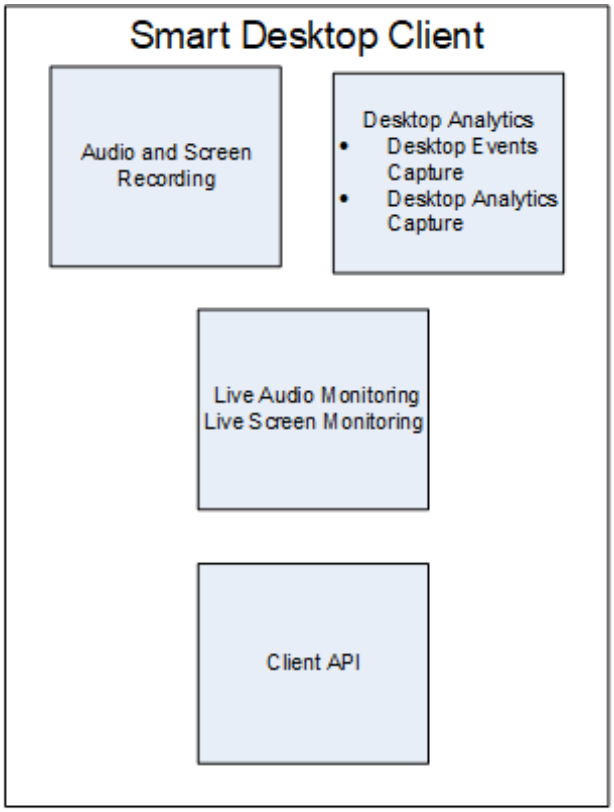
MEGJEGYZÉS: Alapértelmezés szerint minden exportálási köteg feladatonként 10 000-re van korlátozva, a napi kapcsolattartók maximális száma pedig 40 000 a teljesítménylicenccel. Ha szükség van ezek növelésére
Korlátozásokat, forduljon a Cisco Professional Services vagy a Cisco Support Services szolgáltatáshoz.

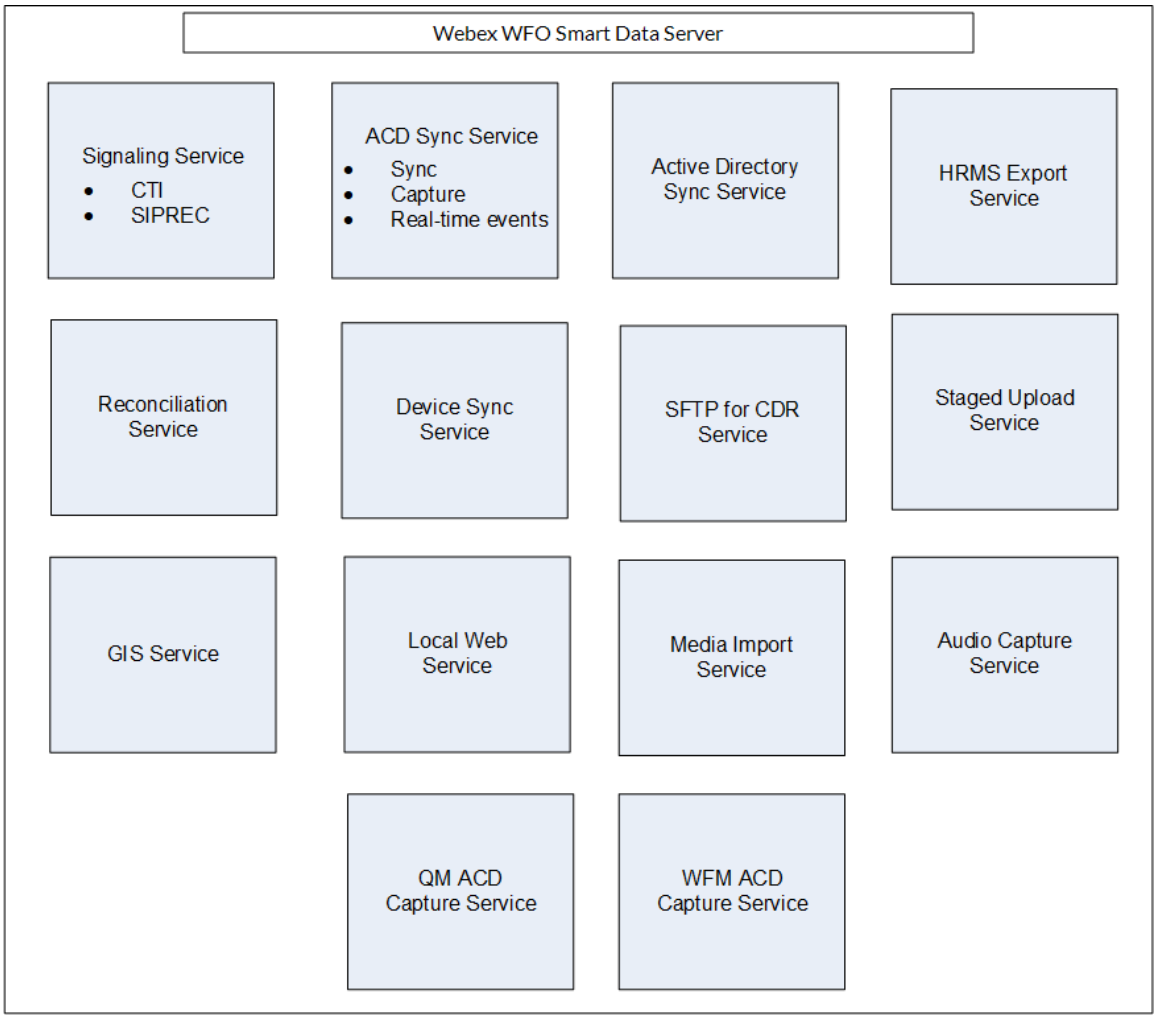
Tömeges névjegyfájlok tárolása és elérése

Webex A Windows biztonságiállapot-objektum tömeges névjegyfájlokat exportál és tárol a konfigurált külső tárolóhely Exports mappájában (lásd: Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Külső tároló).

Peremhálózati összetevők

A Webex WFO peremhálózati összetevő a Webex WFO Smart Desktop Client programból áll. Webex WFO Smart Desktop lehetővé teszi az ügynök állapotának megtekintését, a hívás meghallgatását és az ügynök képernyőjének valós idejű megtekintését. A Webex WFO Data Server a felhőintegrációs modelltől függően választható összetevő.





Webex WFO adatkiszolgáló

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

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

A Data Server szoftverrel telepített szolgáltatások a következők.

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

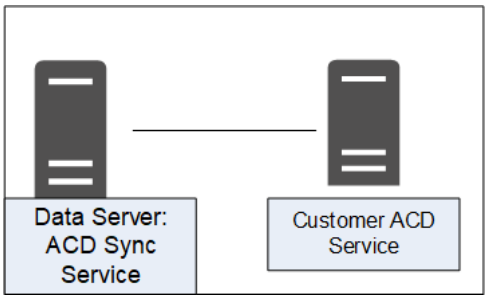
A WFO-ban Webex következők az adatkiszolgáló funkciói, azok leírása és a szolgáltatás, amelyhez igazodnak.

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

- Active Directory-szinkronizálás – Lehetővé teszi, hogy Webex WFO egyeztetje és szinkronizálja Webex WFO-felhasználókat az Active Directory-felhasználókkal (Webex WFO-adatkiszolgáló).
- Adatkiszolgáló-eszköz szinkronizálási beállításai – Lehetővé teszi az eszközök szinkronizálását az adatkiszolgálón keresztül. Ezeket az eszközöket ezután felhasználókhoz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz lehet társítani az Alkalmazáskezelés (Webex WFO Data Server) Eszköztársítások lapján.
- Helyi webszolgáltatás beállításai — Lehetővé teszi a API integrációját ezen az adatkiszolgálón. Ha engedélyezve van, engedélyezheti a következőket:
  - Cisco IP Phone Services Controls — Lehetővé teszi a Cisco által támogatott felvételvezérlők használatát a támogatott Cisco eszközökről.
  - Egyszerűsített rögzítésvezérlők API — Lehetővé teszi a natív adatkiszolgáló-hitelesítés használatát a Cisco felvételvezérlőihez.
- HRMS-konfiguráció — Lehetővé teszi, hogy az adatkiszolgáló adatokat exportáljon egy humánerőforrás-kezelő rendszerbe (HRMS) (Webex WFO adatkiszolgáló).
- SFTP konfiguráció — Lehetővé teszi a SFTP-kiszolgáló (Webex WFO-adatkiszolgáló) konfigurálását.
- Médiaimportálási kiszolgáló beállításai — Lehetővé teszi a felvételi fájlok importálását külső helyről (Webex WFO adatkiszolgálóról).

Webex WFO ACD Sync szolgáltatás

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



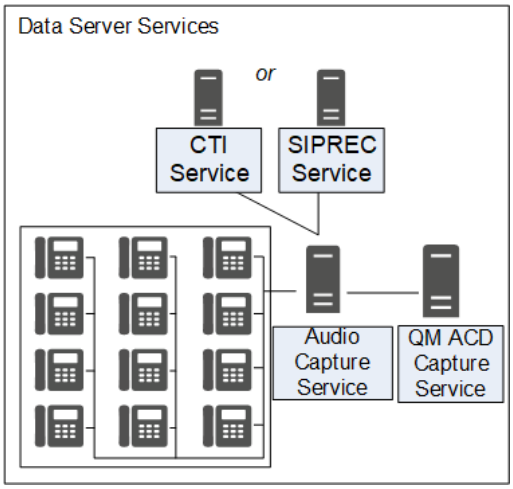
ACD szinkronizálási szolgáltatás kapcsolata

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

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlői ACD szolgáltatás	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése

Webex WFO Audio Capture 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.



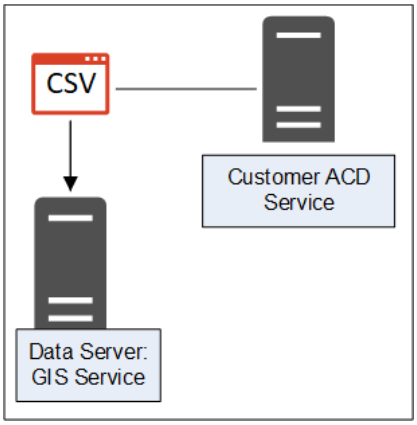
Hangrögzítési szolgáltatás csatlakoztatása

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) használatával importálhat külső kapcsolati metaadatokat egy . CSV fájlt Webex WFO-ba.



GIS szolgáltatás kapcsolat

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

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

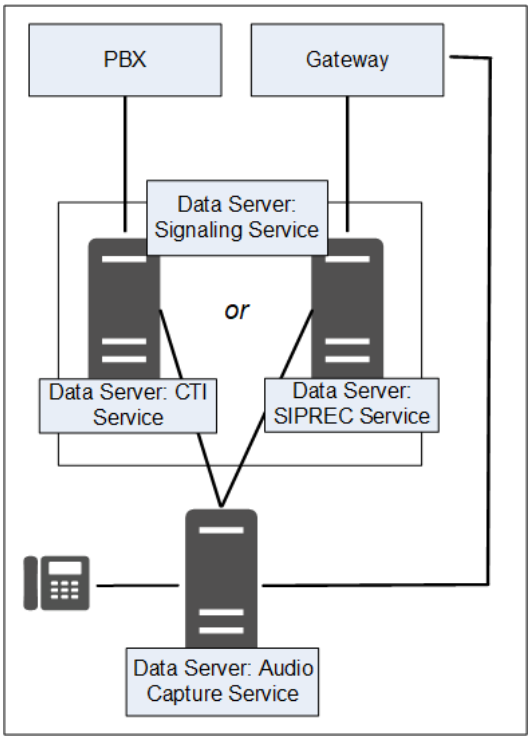
Webex WFO jelzési szolgáltatás

A jelzésszolgáltatás lehet CTI vagy SIPREC:

- A CTI jelzésszolgáltatást peremhálózati kiszolgálói rögzítési környezetekhez, az indítási és leállítási események nyomon követéséhez, valamint CTI hívásrögzítési metaadatok 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 SIPREC szolgáltatásokat redundanciára konfigurálhatja.

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



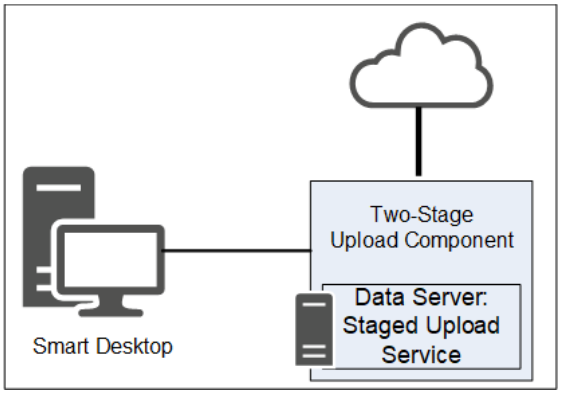
Jelzésszolgáltatás kapcsolata

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.

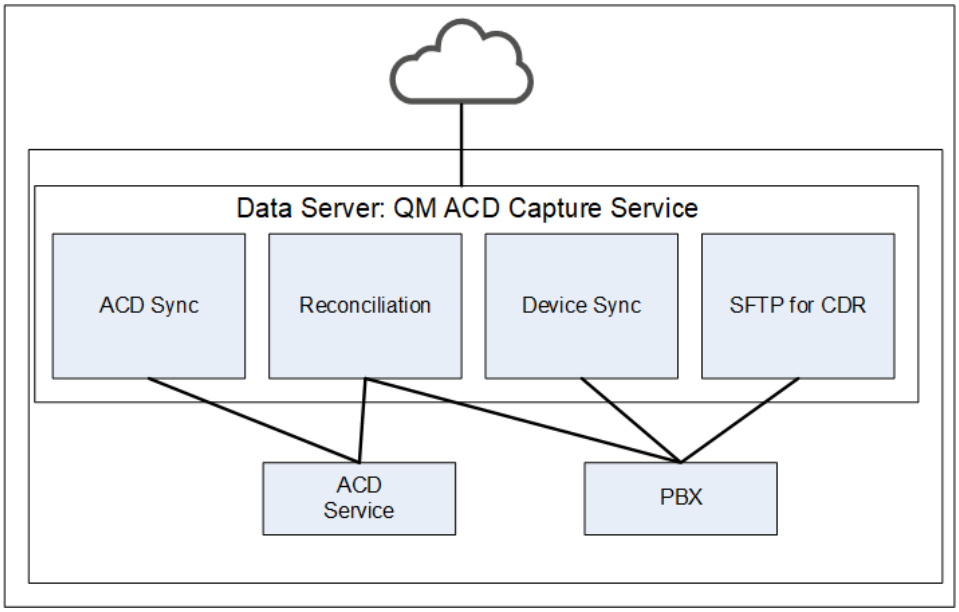
Szakaszos feltöltési szolgáltatás kapcsolata

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

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlői ACD szolgáltatás	A ACD ügynök vagy csapat adatainak frissítése

Webex WFO QM ACD Capture szolgáltatás

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



QM ACD Capture Service összetevői

A QM ACD Capture szolgáltatás négy összetevőből áll:

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

QM ACD Történelmi rögzítés összetevő

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

QM ACD Valós idejű rögzítés összetevő

A QM ACD Real-Time Capture összetevő rögzíti a névjegyadatokat.

QM GIS Capture komponens

A QM GIS Capture összetevő külső QM kapcsolati metaadatokat importál.

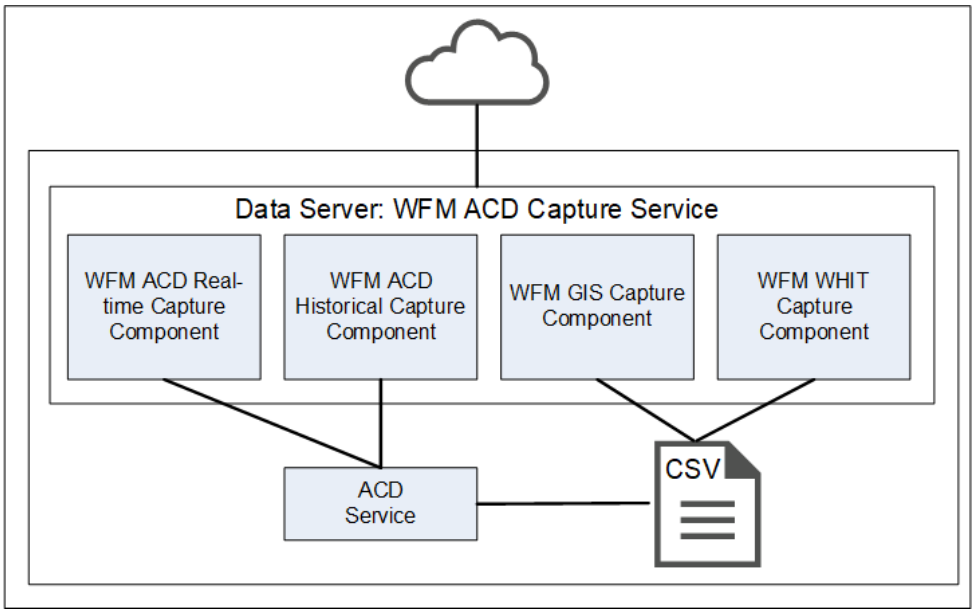
QM ACD Capture Service kapcsolat

Az alábbi táblázat felsorolja a QM ACD Capture szolgáltatás alapvető csatlakozásait:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Bérlő ACD szolgáltatása	Frissítések a ACD ügynök- vagy csapatinformációihoz

Webex WFO WFM ACD Capture szolgáltatás

A Webex WFO WFM ACD Capture szolgáltatás a ACD történeti és valós idejű ACD adatait rögzíti a WFM és ACD metaadatokhoz, amelyeket egyéni metaadatként csatolhat a hívási kapcsolatokhoz.



WFM ACD Capture Service összetevők

A WFM ACD Capture szolgáltatás négy összetevőből áll:

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

WFM ACD Történelmi rögzítés összetevő

A WFM ACD Történeti rögzítés összetevő rögzíti a ACD történeti és valós idejű ACD adatait a WFM, valamint a ACD metaadatokat, amelyeket a hívási névjegyekhez egyéni metaadatként csatolhat.

WFM ACD Valós idejű rögzítés összetevő

A WFM ACD Real-Time Capture összetevő rögzíti a névjegyadatokat.

WFM GIS Capture komponens

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

WFM WHIT Rögzítési összetevő

A WFM WHIT Capture összetevő lehetővé teszi a ACD előzményadatok importálását.

WFM ACD Rögzítse a szolgáltatási kapcsolatot

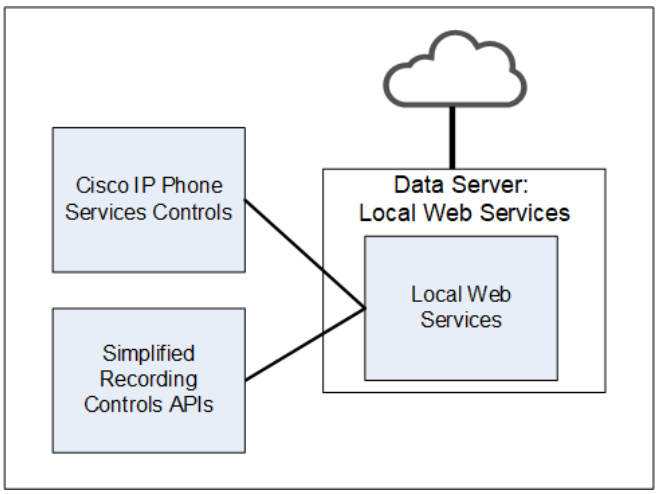
Az alábbi táblázat felsorolja a WFM ACD Capture szolgáltatás alapvető csatlakozásait:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
A bérlő ACD szolgáltatása	ACD ügynök- vagy csapatinformáció frissítései

Webex WFO Helyi webszolgáltatások szolgáltatás

A Webex WFO Local Web Services Data Server szolgáltatás rögzítési vezérlőket és natív Data Server hitelesítést tesz lehetővé.

JEGYZET A Helyi webszolgáltatások szolgáltatás nem támogatott a CCaaS szállítói központi telepítésekkel.



Helyi webszolgáltatások szolgáltatás összetevői

A Helyi webszolgáltatások szolgáltatás két összetevőből áll:

- Cisco IP Phone Szolgáltatásvezérlők összetevő
- Egyszerűsített rögzítési vezérlők API összetevő

Cisco IP Phone Szolgáltatásvezérlők összetevő

A Cisco IP Phone Services Controls összetevő lehetővé teszi a Cisco rögzítési vezérlését a támogatott Cisco eszközökről.

Egyszerűsített rögzítési vezérlők API összetevő

Az egyszerűsített rögzítési vezérlők API összetevő lehetővé teszi a natív Data Server hitelesítés használatát a Cisco felvételvezérlőkhöz.

Helyi webszolgáltatások kapcsolat

Az alábbi táblázat felsorolja a Helyi webszolgáltatásokhoz való alapvető csatlakozási lehetőségeket:

Csatlakozás a szolgáltatáshoz	Bemenetek/kimenetek
Egyszerűsített felvételvezérlők API	Data Server hitelesítés a Cisco rögzítési vezérlőkhöz
Cisco IP Phone Szolgáltatásvezérlők	Lehetővé teszi a natív Data Server hitelesítést a Cisco rögzítési vezérlőihez

Az adatszerver telepítése

Egy bérlői rendszergazda telepítheti az adatkiszolgálót egyetlen bérlőhöz, vagy egy rendszergazda telepíthet egy Base Data Servert, és megosztott adatkiszolgálóként konfigurálhatja több bérlő számára. A Webex WFO Data Server telepítése után tovább konfigurálhatja azt az Adatszerver-konfiguráció oldalon az Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatszerver-konfiguráció menüpontban.

BEVÁLT GYAKORLAT A peremhálózati eszközökkel rendelkező felhasználóknak rendszeres ütemezést kell beállítaniuk a Webex WFO adatkiszolgálóik letöltéséhez és frissítéséhez Webex WFO szoftver legújabb verziójára. Általában minden felhő

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

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

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

Előfeltételek

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

- Webex WFO CTI jelzési szolgáltatás
- Webex WFO adatkiszolgáló
- Webex WFO hálózati felvételi szolgáltatás
- Webex WFO SIPREC szolgáltatás
- Webex WFO 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 Webex WFO-ba bérlői rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A **Letöltések** lapon (Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > Letöltések) kattintson a megfelelő hivatkozásra a Data Server telepítőjének letöltéséhez.
3. Kövesse az utasításokat.

Az adatkiszolgáló tesztelése

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

   MEGJEGYZÉS: Ez eltarthat néhány percig.

Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz

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

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

Az alapadat-kiszolgáló telepítése

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

1. A Download Base Data Server (Alapadat-kiszolgáló **letöltése) részben kattintson a** Calabrio ONE Data Server (Calabrio ONE adatkiszolgáló **) elemre**. Ezzel letölti a fájlt CalabrioONEDataServerSetup.exe a számítógépre.

2. Kattintson duplán a végrehajtható fájlra az Adatkiszolgáló telepítővarázslójának elindításához.
3. A telepítés befejezéséhez kövesse a varázsló utasításait.

Az alapadat-kiszolgáló konfigurálása

Ezután konfigurálja az alapadat-kiszolgálót megosztott adatkiszolgálóvá.

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

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

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

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

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

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

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

Cisco Unified Call Manager felhasználók

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

Ezek a kex algoritmusok nem igényelnek további konfigurációt:

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

Ezek az algoritmusok további konfigurációt

igényelnek:

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

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

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

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

Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop rögzíti az összes felhasználói adatot (azaz a hangfelvételt, a képernyőfelvételt, az asztali tevékenységet és a hívás metaadatait) az ügynök asztalán. Webex WFO Smart Desktop a contact center ügynöki asztalaira vagy egy támogatott vékony klienst futtató kiszolgálóra van telepítve. A Smart Desktop telepítőt le kell tölteni a Webex WFO alkalmazáskezelés > adminisztráció > Letöltések oldaláról.

A Webex WFO Smart Desktop bemutatása

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

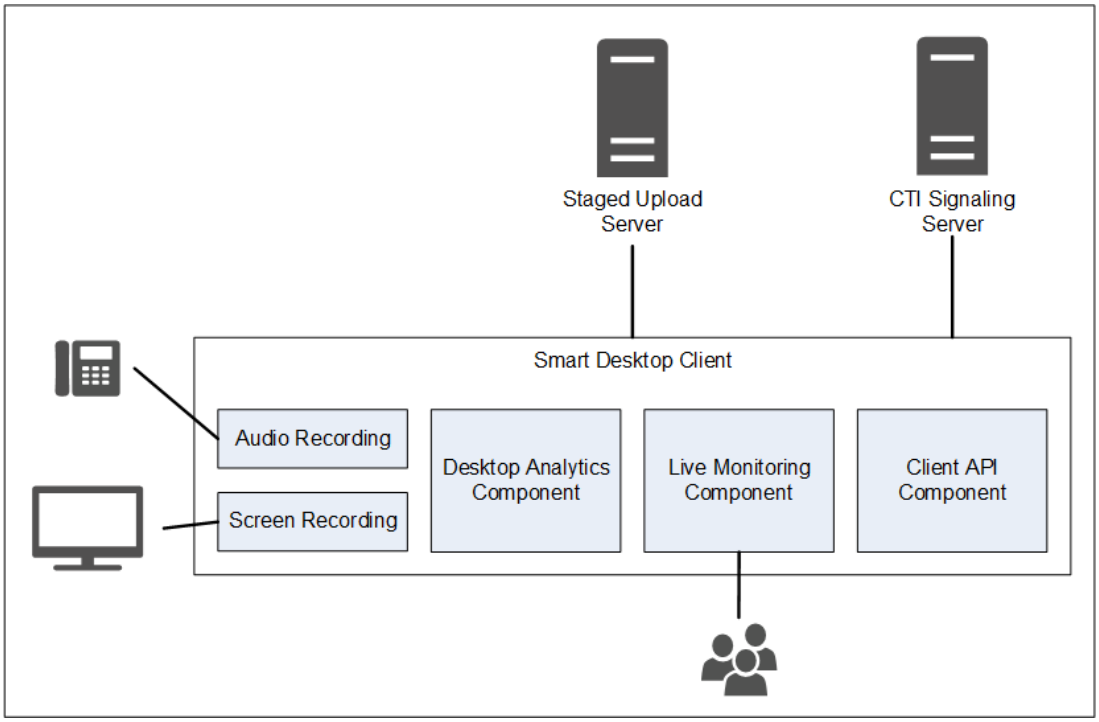
A Smart Desktop használatával történő hangfelvétel a felvétel típusától függ. A Contact Center as a Service (CCaaS) megoldások hangot rögzítenek, és a kapcsolatfelvétel befejezése után elküldik a fájlt. Az ügyfél által üzemeltetett megoldások SIP- és RTP-protokollokat küldenek, mert a kapcsolat élő. Webex WFO képernyőfelvételeket készít az ügynökasztal segítségével, és a felvételeket a hívás befejezése után tölti fel.

A Smart Desktop a következő összetevőkkel rendelkezik.

- Hang- és képernyőfelvétel — Ez az összetevő rögzíti az ügynökhívásokat.
- Asztali elemzés – Ez az összetevő elemzési adatokat biztosít az ügynök asztali felvételeiről.
- Élő hangfigyelés és élő képernyőfigyelés — Ezek az összetevők lehetővé teszik a felügyelők számára, hogy meghallgassák az ügynök hangját és valós időben megtekintsék az ügynök képernyőjét. Az ügynökfigyelés és az asztali figyelés a Smart Desktop két figyelési típusa.

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

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



Intelligens asztali ügyfélkapcsolat

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

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

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

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

Desktop témaköreihez.

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

Az intelligens asztal követelményei és szempontjai

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

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

Asztali rögzítés sávszélessége és méretezése

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

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

A képernyőfelvétel felvétele, ha az ügynöknek 3 képernyője van, a következő lenne: 1,5 MB/perc x 5 perc x 30 hívás x 3 képernyő = 675 MB.

A hálózati adapterrel, a lemezterülettel, a CPU, a memóriával és a .NET-keretrendszerrel kapcsolatos konkrét követelményekért lásd : Asztali hardver .

Környezetben

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

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

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

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

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

NET-keretrendszer

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

Víruskereső valós idejű vizsgálati kizárások

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

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

Tűzfalra vonatkozó követelmények

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

A webböngészővel kapcsolatos szempontok

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

Böngésző bővítmények

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

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

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

Helyettes

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

Asztali hardver

Az Webex WFO asztali számítógépek hardverkövetelményei a következők:

Asztali hardver	
NIC	100 Mbit hálózati kártya A hálózati adaptereknek támogatniuk kell a válogatás nélküli módot. Konfigurálja a Windows energiagazdálkodási beállításait úgy, hogy letiltsa a "Engedélyezze a számítógépnek, hogy kikapcsolja ezt az eszközt az energiatakarékosság érdekében" beállítást a hálózati interfészkártyákon.
Lemezterület	20 GB Hangfelvétel tárolása (MB) = felvételek száma × hívások átlagos hossza × 0,5 MB/perc **JEGYZET** Ez a képlet 64 kb/s (kilobit/másodperc) hangátviteli sebességen alapul. [(64 kb/s × 60 másodperc) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB/perc Képernyőfelvétel tárolása (MB) = felvételek száma × átlagos híváshossz × 1,5 MB/perc MEGJEGYZÉS A képernyőfelvételek tárolási követelményei három tényezőtől függenek: a felvétel hosszától, a monitor felbontásától és a számtól a rögzített monitorok száma. Az itt látható érték egyetlen monitoron alapul. Minden további figyelő külön kerül rögzítésre, ezért ezt a képletet minden monitorra alkalmazni kell.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 vagy jobb
Emlékezet	2 GB

Intelligens asztali port használata

A WFO Smart Desktop Webex összetevőinek portinformációi az alábbiakban találhatók.

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

Felhasználó által üzemeltetett megoldások

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

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

*Hálózati felvételi architektúra

**Átjáró rögzítési architektúra

CCaaS megoldások

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

Port	Használat	Forrás	Célhely	Megjegyzés
Intelligens asztal				
TCP 80, 443	Élő képernyő figyelés	Az ügynök PC felügyelőjének böngészője		

Felhő kábítás/TURN

A Cloud STUN/TURN portokat lásd az alábbi táblázatban.

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

Intelligens asztali névjegyek metaadatai

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

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

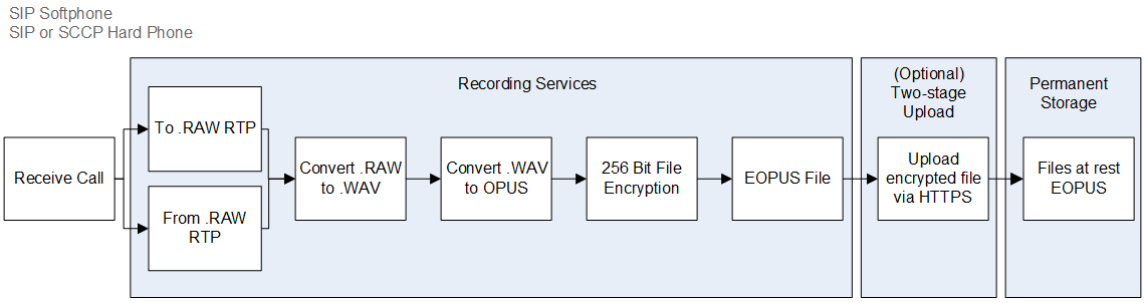
	biztosítása a következőkhöz: DCC API

Kapcsolat metaadatai	SIP jelzés	SCCP jelzés	RTP naplózása
A hívások iránya	X	X	Harmadik félre támaszkodik, hogy valós idejű adatokat biztosítson a DCC API számára
Társított kapcsolattartó azonosítója	X		Harmadik félre támaszkodik, hogy valós idejű adatokat biztosítson a DCC API számára
Felvétel típusa	X	X	X
Időtartam	X	X	Szegmens alapú, kivéve, ha join_start használ
MAC-cím	X	X	
Felhasználó (Windows bejelentkezési azonosító alapján)	X	X	X
Hívás dátuma/ideje	X	X	X

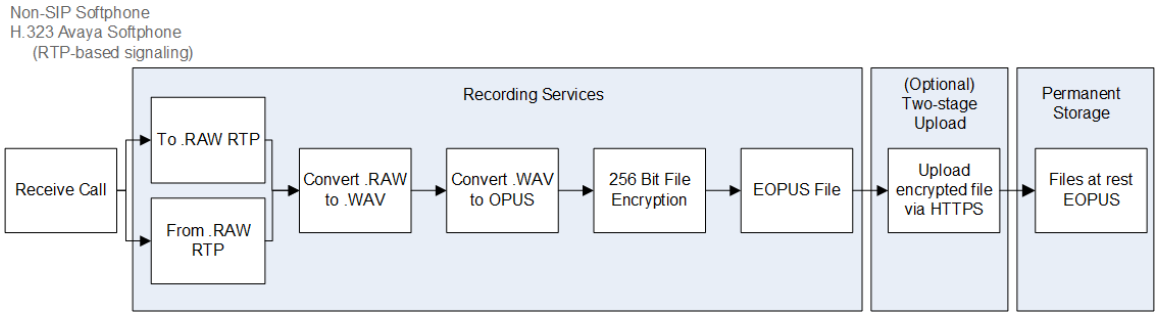
Smart Desktop Capture adatfolyam-diagramok

Ez a témakör a Smart Desktop adatfolyamot leíró diagramokat tartalmaz.

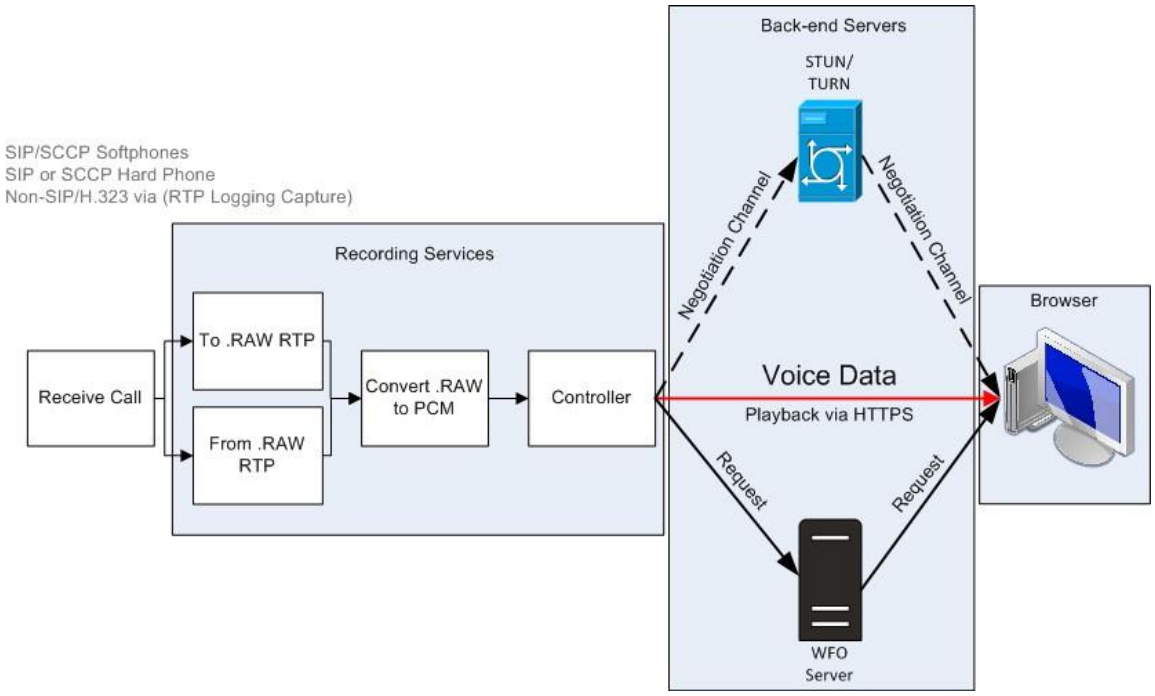
Intelligens asztali SIP/SCCP jelzés



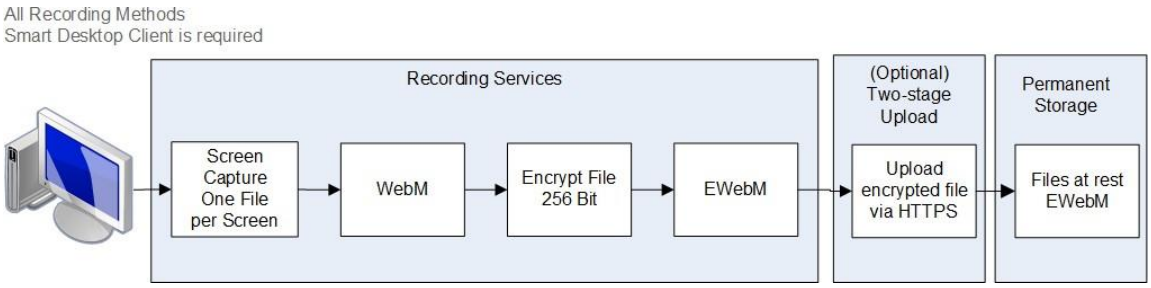
Smart Desktop RTP naplózása



Intelligens asztali élő hangfigyelés

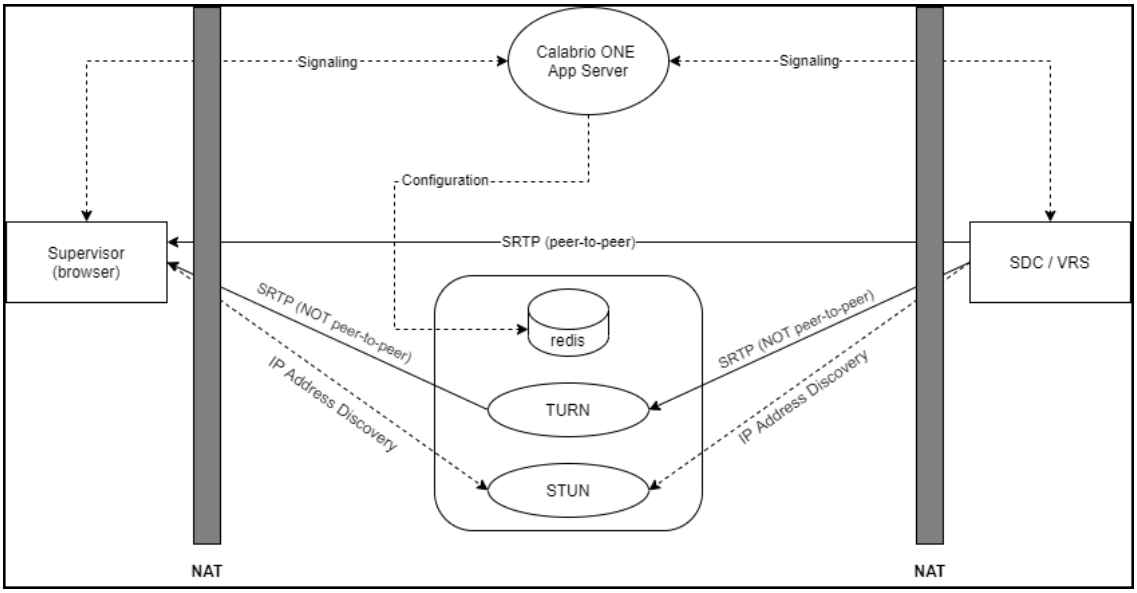


Intelligens asztali élő képernyőfigyelés



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

Smart Desktop Live Monitoring kapcsolatok



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

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

A Smart Desktop tesztelése

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

Előfeltételek

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

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

Eljárások

Győződjön meg arról, hogy a megfelelő folyamatok futnak a számítógépen

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

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

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

Győződjön meg arról Webex a Windows operációs rendszer felismeri a számítógépet

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

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

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

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

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

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

Teszthívás kezdeményezése

1. Telefonhívás kezdeményezése egy ügynök asztaláról.

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

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

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

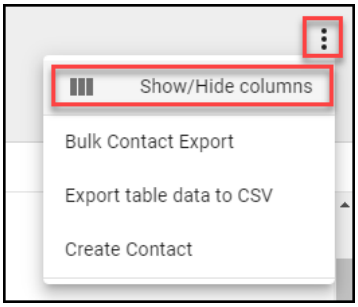
   Ha a Képernyőfelvétel panel nem jelenik meg vagy üres, ellenőrizze, hogy a böngésző előugró ablakok blokkolása le van-e tiltva.

A videó- és hangfelvétellel rögzített névjegyek feltöltési állapotának áttekintése

1. Navigáljon az Interakciók részhez .

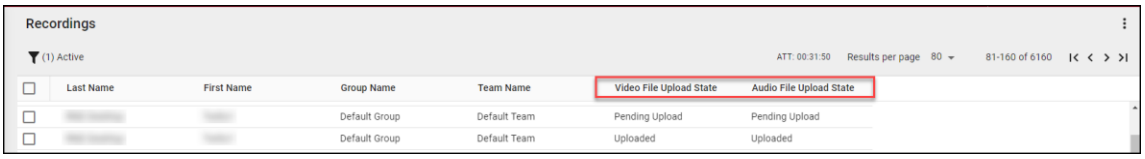
2. Kattintson a **Listák beállításai** ikonra az oldal jobb felső sarkában.

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



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

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



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

Intelligens asztal kezelése

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

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

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

Automatikus frissítés

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

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

Felhasználó által felügyelt frissítés

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

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

Gyakorlati tanácsok felvételek Webex WFO-ba való feltöltéséhez

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

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

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

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

Vékony kliens szerverek

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

Vékony kliens szerver használata esetén vegye figyelembe:

- A Smart Desktop alkalmazást használó vékony kliensek távoli asztali munkamenetet igényelnek az összes felhasználói adat (hang-, képernyő- és asztali felvétel) rögzítéséhez. Ha nincs távoli asztali munkamenet, telepítse a Smart Desktopot az ügynökasztalokra, hogy rögzítse az összes felhasználói adatot az asztalon, miközben a felhasználó be van jelentkezve.
- Konfigurálja a munkafolyamatokat úgy, hogy az azonnali feltöltést képernyőre és hangra is használják, hogy minden felvétel elérhető legyen.
- Ha a Smart Desktop alkalmazást felvételi célokra használja, a vékony kliens kiszolgálónak további kiszolgálói erőforrásokra van szüksége a képernyőfelvételekhez. Az erőforrásigény a tényleges kialakítástól függően változik, és részletes hardverterveket igényelhet, amelyeket a Cisco-nak a telepítés előtt felül kell vizsgálnia.
- Ha virtuális képet használ, és az hozzáfér a helyi hálózati adapterhez, használhatja a Smart Desktop alkalmazást az ügynökoldali felvételhez.

A vékonykliens-kiszolgáló telepítése

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

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

Terület	Megfontolás
Böngésző	▪ A vékony ügyfélkiszolgálók telepítéséhez használjon támogatott böngészőt. A vékony kliens kiszolgálóknak támogatott böngészővel kell rendelkezniük Webex WFO eléréséhez. ▪ Tegye közzé a böngészőt helyileg az egyes kiszolgálókon. ▪ Győződjön meg arról, hogy a böngésző biztonsági beállításai lehetővé teszik a végfelhasználók számára a felvételek lejátszását a vékony kliensen keresztül.
Ülés munkamenetre.	Korlátozza a felhasználónkénti egyidejű munkamenetek számát egyetlen

Terület	Megfontolás
Intelligens asztali ügyfél alkalmazást is	▪ A Citrix ügyfélszolgáltatásokhoz telepítenie kell a Smart Desktop Ügyfél a vékony ügyfélkiszolgálón, a felhasználói asztali tevékenységek (Asztali elemzés) és a telefonhívások rögzítéséhez egy támogatott szoftveres telefon használatával. ▪ Az intelligens asztali ügyfél a felhasználó egyedi tartomány\Windows bejelentkezésével csatlakozik a Webex WFO platformhoz.

Telepítés

Ez a szakasz a Webex WFO különböző összetevőinek telepítését ismerteti.

A Smart Desktop telepítése

Webex WFO Smart Desktop háromféle módon telepíthető az ügynök számítógépére:

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

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

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

További szempontok

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

- Csapata módosíthatja a Microsoft-szoftverek lekérdezéseit, hogy ne kezeljék a verziószámokat vagy az egyedi azonosítókat, ha a csoport fenn kívánja tartani az automatikus frissítéseket.

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

- Ha Webex WFO 11.5-ös verziójáról frissít a WFO Cloud Webex-re, akkor három tesztgépre van szüksége. Az egyik gép kézi telepítésre szolgál. A második gép automatikus telepítésre szolgál egy tiszta gépre. A harmadik gép a Webex WFO meglévő 11.5-ös verziójához készült, hogy tesztelje az informatikai csapat által készített eltávolítási csomagot és a Webex WFO Cloud telepítőcsomagját. Adja meg a végrehajtó mérnöknek a gépre telepített összes csomag listáját, beleértve a böngészőbővítményeket is. A WFO Cloud telepítése előtt az informatikai csapattal együttműködve távolítsa el Webex WFO 11.5-Webex ös verziójú összes szoftvert.

  - Ha szervezete egy másik munkaerő-elkötelezettség-kezelési (WEM) megoldásról (például Verint vagy Nice) Webex WFO-ra vált, akkor az informatikai csapattal együttműködve távolítsa el az eredeti szoftvert egy harmadik tesztgépen, és telepítse a csapat által készített automatizált csomagot.

Kézi telepítés

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

Telepítse manuálisan a Smart Desktop alkalmazást

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

Telepítés csoportházirend-objektum használatával

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

Smart Desktop telepítése csoportházirend-objektum használatával

1. Jelentkezzen be Webex WFO-ba rendszergazdai hitelesítő adatokkal.
2. A Letöltések oldalon (Application Management > Global > Administration > Downloads) kattintson a **Calabrio ONE Smart Desktop** telepítő hivatkozásra. 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 System Preparation horog

Ha el szeretné távolítani a számítógép-specifikus információkat egy Windows-telepítésből, és "általánosítani" szeretné azokat, hogy különböző számítógépekre telepíthetők legyenek, javasoljuk, hogy használja a Cisco rendszer-előkészítési (sysprep) horgát. A Sysprep a Microsoft rendszer-előkészítő eszköze, amellyel rendszerképet készíthet több számítógépre történő központi 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 azonosítója	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

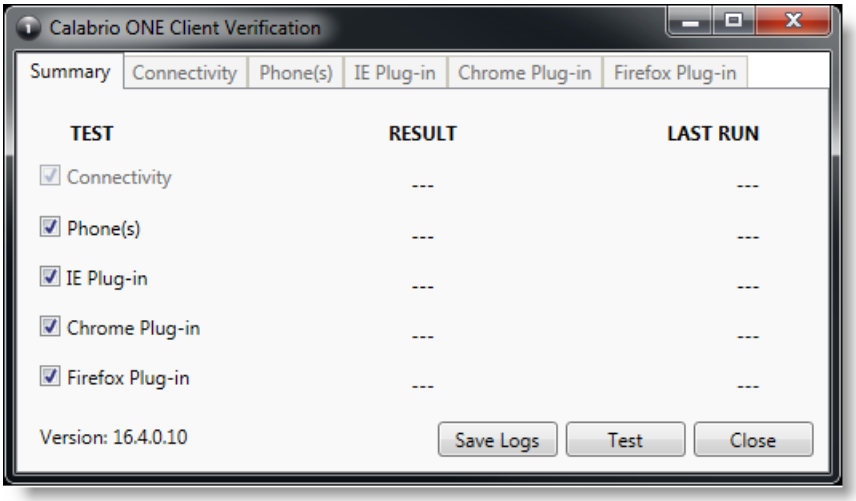
Az Ügyfél-ellenőrzés eszköz teszteli az ügyfélszámítógépet annak biztosítása érdekében, hogy a kiszolgálókkal és a telefonnal való kapcsolat alkalmas legyen a Smart Desktop futtatására. A Smart Desktop telepítésekor települ. Az eszköz különböző teszteket futtat, és az eredményeket sikeres vagy sikertelen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

Az ügyfél-ellenőrző eszköz futtatása

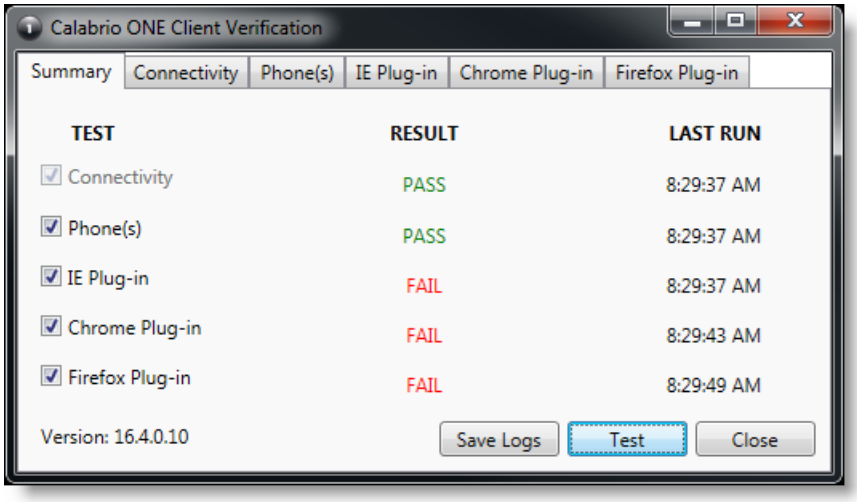
1. A Smart Desktop telepítése után keresse meg a következő mappát az ügyfélszámítógépen:

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

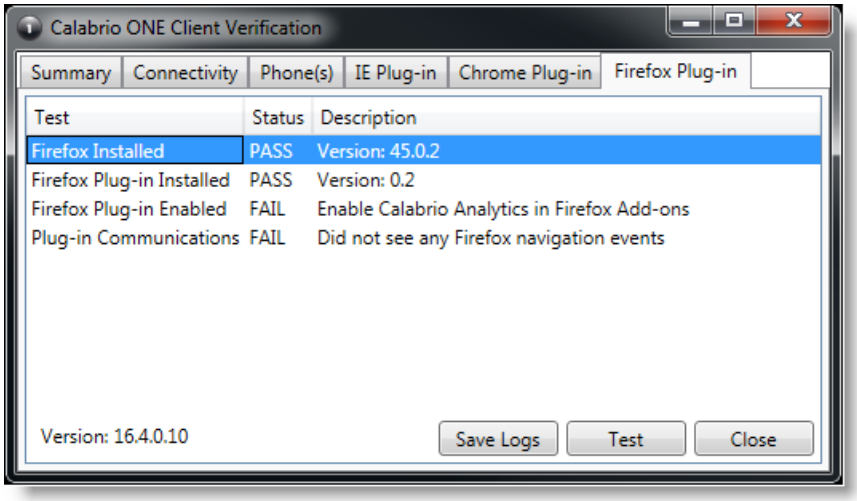
2. Kattintson duplán **ClientDiag.exe**. Elindul az ügyfél-ellenőrző eszköz.



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 tartozik egy fül, ahol a teszt részletei megjelennek. Ha a teszt sikertelen, a lapon található részletek útmutatást nyújtanak arról, hogy mi a probléma.



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

Felvételi vezérlők

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

A Felvételvezérlők használata opcionális.

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

A Recording Controls futtatható fájl itt van telepítve:

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

A Start menüben az alkalmazás neve Webex WFORecording Controls, és alapértelmezés szerint 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 adatkiszolgálóik letöltéséhez és frissítéséhez Webex WFO szoftver legújabb verziójára. Általában minden felhő

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

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

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

Előfeltételek

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

- Webex WFO CTI jelzési szolgáltatás
- Webex WFO adatkiszolgáló
- Webex WFO hálózati felvételi szolgáltatás
- Webex WFO SIPREC szolgáltatás
- Webex WFO adatkiszolgáló

webszolgáltatásai A porthasználati

követelményeket lásd: Porthasználat.

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz

A bérlői rendszergazda egyetlen bérlő számára telepítheti az adatkiszolgálót.

Az adatkiszolgáló telepítése egyetlen bérlőhöz

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

Az adatkiszolgáló tesztelése

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

   MEGJEGYZÉS: Ez eltarthat néhány percig.

Az adatkiszolgáló telepítése több bérlőhöz

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

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

Az alapadat-kiszolgáló telepítése

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

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

Az alapadat-kiszolgáló konfigurálása

Ezután konfigurálja az alapadat-kiszolgálót megosztott adatkiszolgálóvá.

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

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

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

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

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

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

4. A Data Server Updater Setup Wizard elindításához kattintson duplán a konfigurációs segédprogram végrehajtható fájljára.

5. Kövesse a varázsló utasításait a Shared Data Server konfigurációjának befejezéséhez.

A Cisco Unified Call Manager felhasználói

Ha a Cisco Unified Call Manager (UCM) segítségével gyűjti össze a CDR-eket a SFTP segítségével, előfordulhat, hogy be kell állítania a Data Server Service rendszertulajdonságot, hogy összehangolja a Webex WFO és a Cisco UCM támogatott verziói közötti kulcscsere (kex) algoritmusokat.

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 a Data Server Service rendszertulajdonságot az engedélyezett kex-algoritmusok megadásához

1. A CDR SFTP szerveren navigáljon ide
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Szerver\config
2. Nyissa meg a dataGatheringService.properties fájlt.
3. Keresse meg a következővel kezdődő sort: **service4j.jvmOptions** , 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 egy újabb verziójára frissít, amely nem támogatja ezen kex algoritmusok egyikét sem, akkor újra kell konfigurálnia ezt a rendszertulajdonságot az új támogatott algoritmusok megadásához.

Eltávolítás

A következő témakörök a Webex WFO összetevők eltávolítását írják le.

Webex WFO Smart Desktop eltávolítása

MEGJEGYZÉS A Smart Desktop eltávolításához rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

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

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

Eltávolítás GPO használatával

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

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

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
      /NAGYON CSENDES /NORESTART>
   ```
2. Indítsa el a Csoportházirend-kezelési szerkesztőt, és lépjen a Számítógép konfigurációja > Irányelvek > Windows beállítások > Szkriptek (Indítás/Leállítás), és adja hozzá a kötegelt szkriptet.

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

Adatátviteli folyamatábrák

Ez a témakör diagramokat tartalmaz, amelyek a következőket szemléltetik:

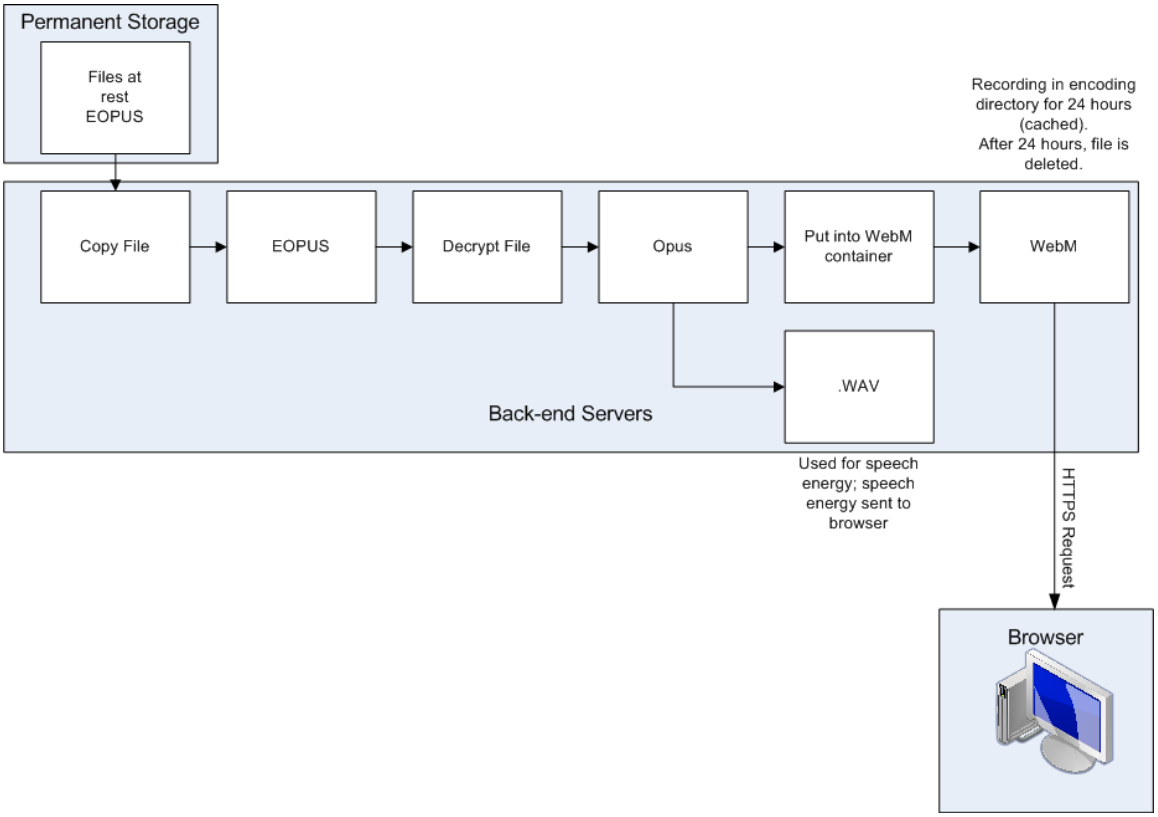
- Webex WFO-felvétel rögzítése és lejátszása
- Webex WFO Analytics adatfolyam
- Webex WFO tárolási adatfolyam
- Webex WFO-felvételi titkosítás
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Rögzítési és lejátszási adatfolyam diagramok rögzítése

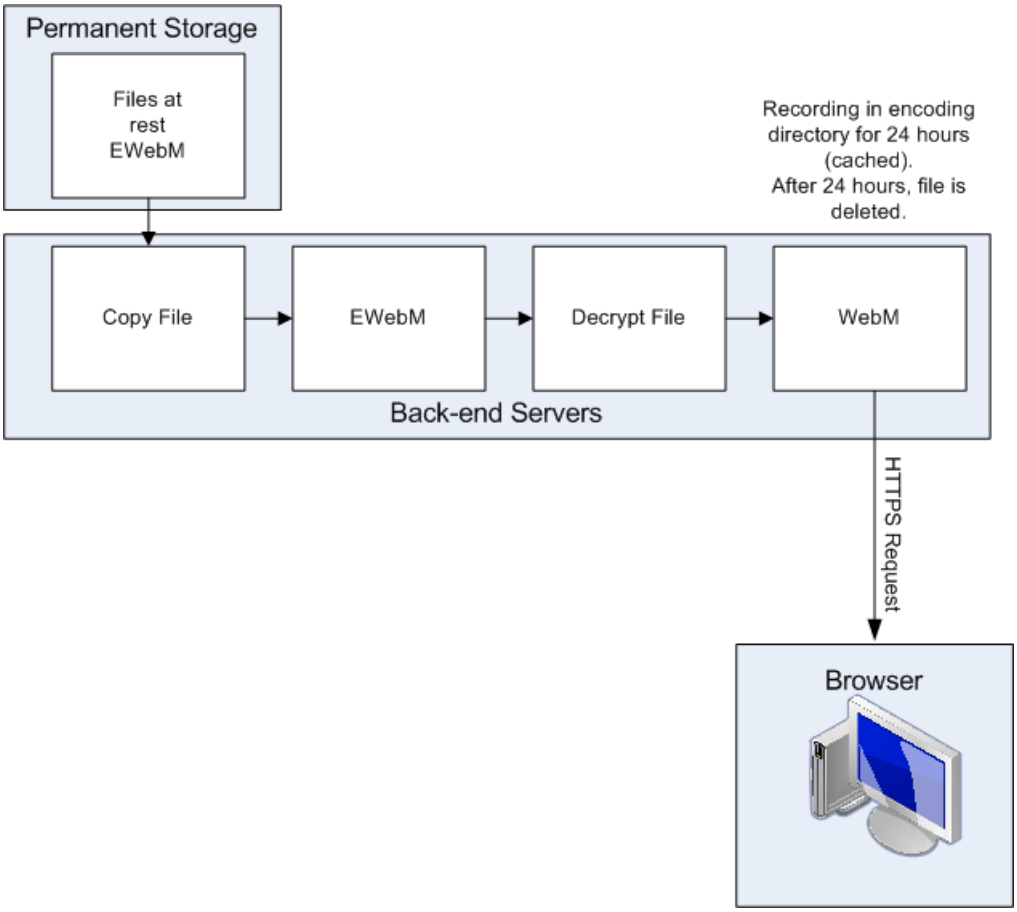
Ez a témakör a névjegyfelvételek lejátszásának folyamatát írja le.

Hanglejátszási adatfolyam diagram

Lejátszás közben a hang- és képernyőfelvételi fájlokat az állandó tárhelyről másolják, és egy biztonságos felhőalapú hálózati tárolóba helyezik, visszafejtik, és lejátszáshoz feldolgozzák. A fájlok egyidejűleg dekódolódnak és biztonságossá válnak a hálózati tárolón és a HTTPS-en keresztül.


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

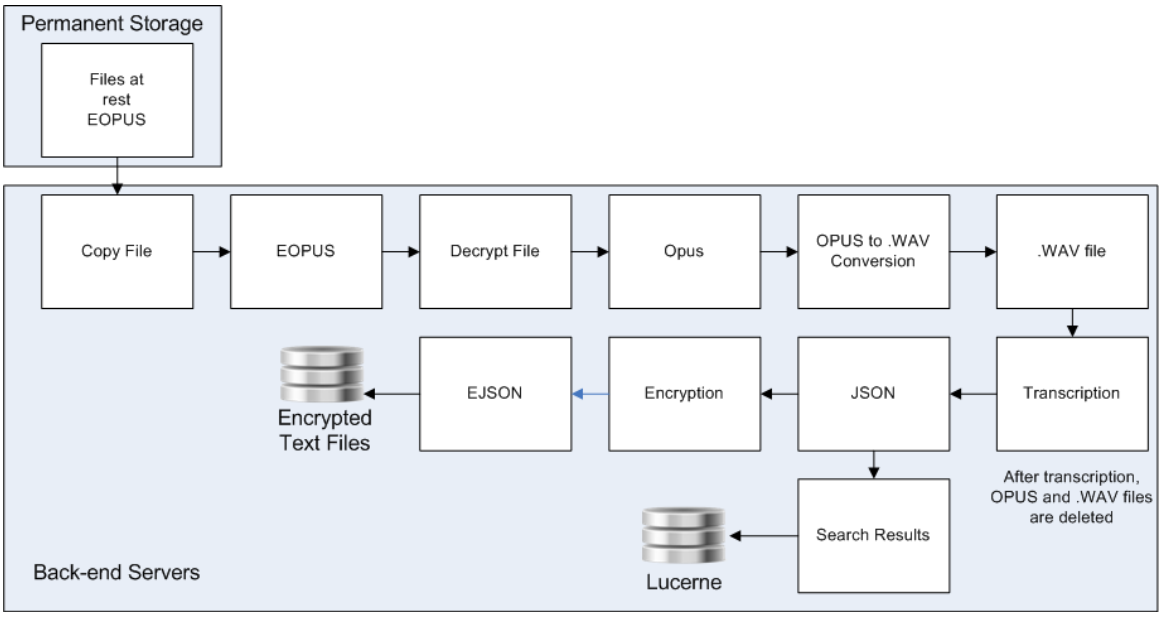
Képernyő lejátszási adatfolyam diagram



Analytics adatfolyam diagram

Ez a témakör az Analytics-adatok feldolgozásának adatfolyamát írja le.

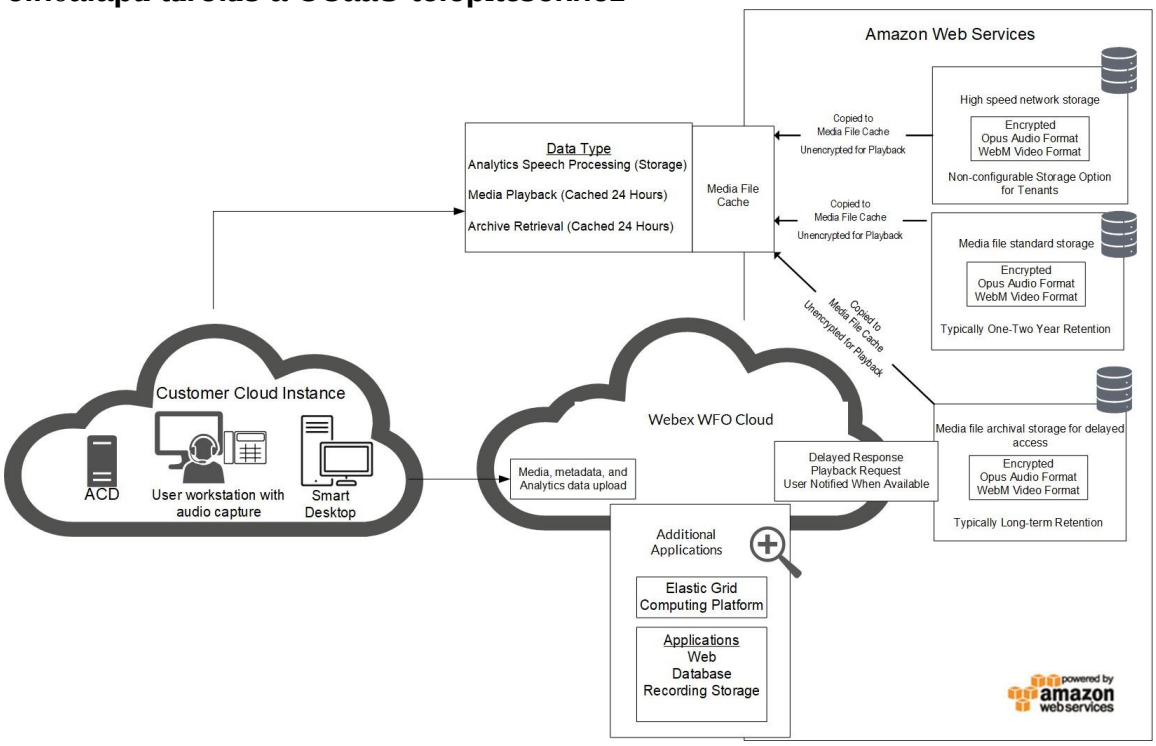
Beszédátírási elemzési adatfolyam diagram



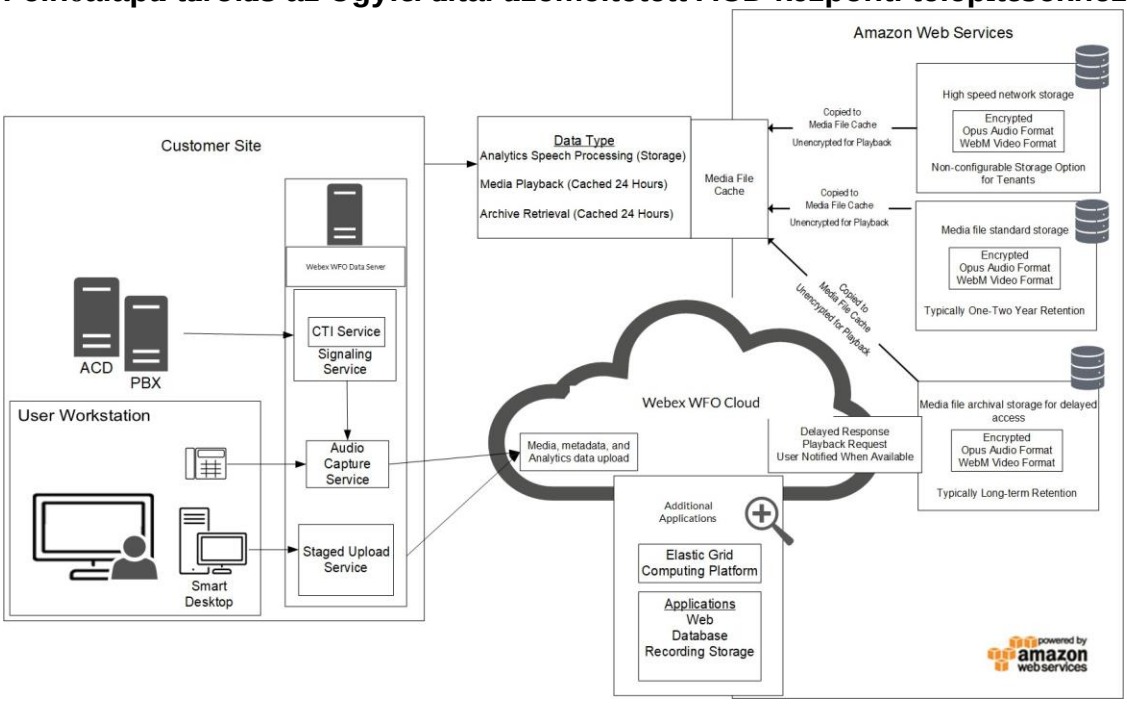
Cloud Storage adatfolyam diagramok

Ez a témakör a névjegyadatok tárolásának adatfolyamát írja le a Webex WFO-ban a CCaaS-hez és az ügyfél által üzemeltetett központi telepítésekhez.

Felhőalapú tárolás a CCaaS-telepítésekhez

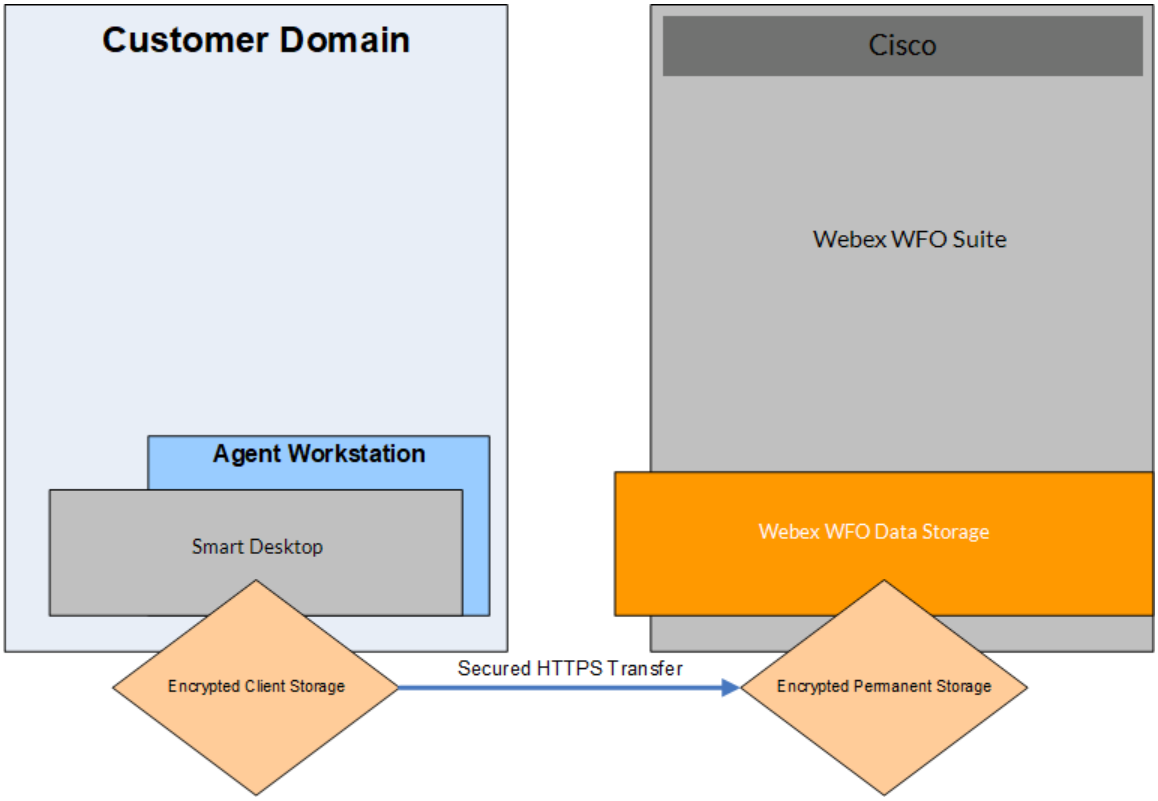


Felhőalapú tárolás az Ügyfél által üzemeltetett ACD központi telepítésekhez



Felvétel titkosítása

A következő diagram a felvételek titkosítását írja le a Webex WFO-ban.



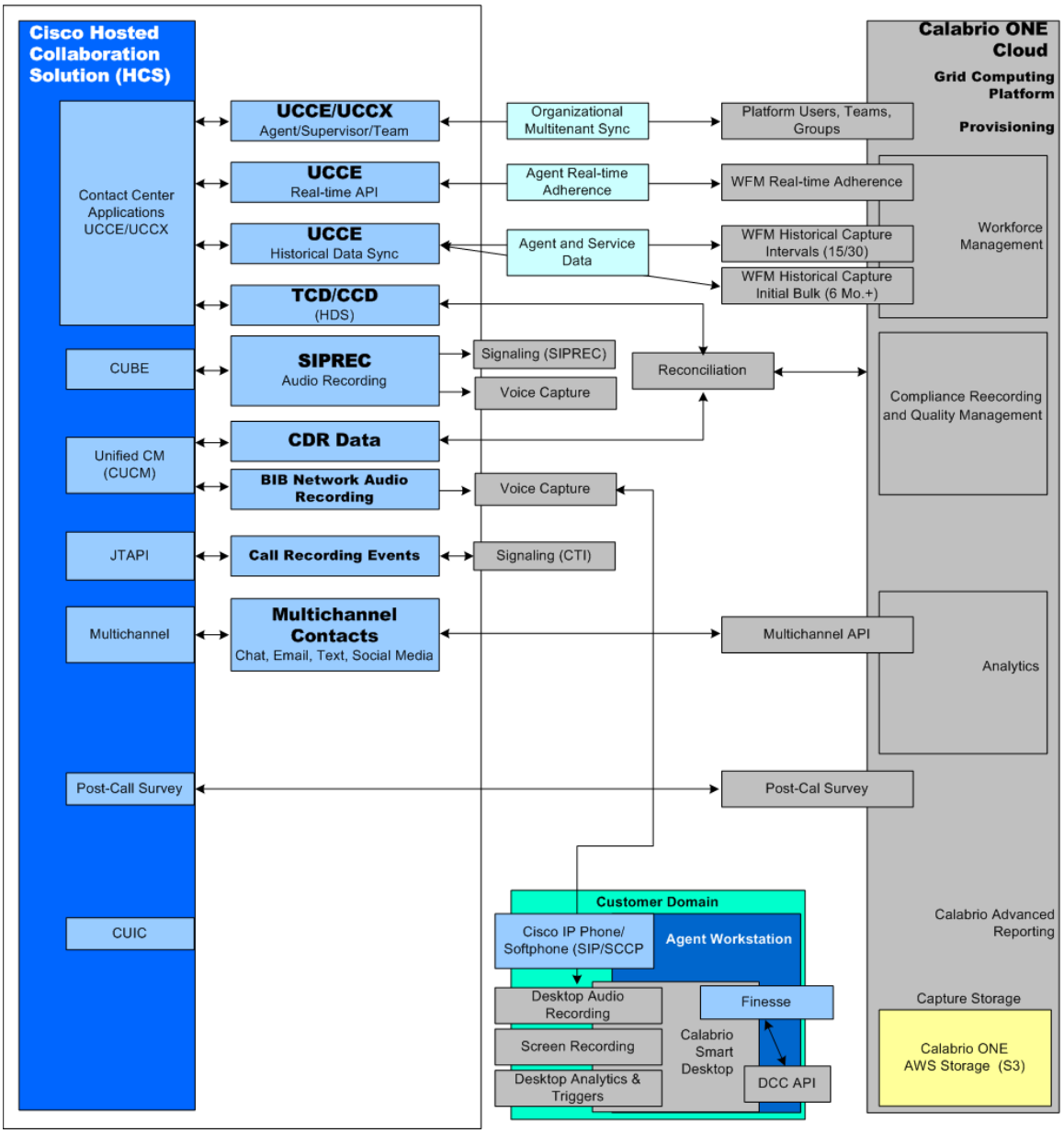
Minden adat titkosítva van, és biztonságos HTTPS/SSL-en keresztül továbbítja az ügyfél telephelyét a Webex WFO-hoz feldolgozás és tárolás céljából.

Felhőalapú telepítésekben a RSA-2048 (aszimmetrikus kulcsokkal) és a AES-256 titkosítási módszer a Webex WFO által rögzített adathordozókhoz.

A Webex WFO felhőalapú telepítéseiben csak a bérlő (nem a Webex WFO Cloud Operations) vezérli a felvételek titkosításához használt kulcsokat, és ezek a kulcsok a bérlő adatbázisában tárolódnak. Ezenkívül a Webex WFO-ba egy második titkosítási réteg is be van ágyazva, amelyhez a Webex WFO Cloud Operations szintén nem fér hozzá.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

A Webex WFO platform ugyanúgy integrálódik egy Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) Unified CCE-hez, mint egyetlen Cisco Unified CCE megoldással. A Webex A WFO a Cisco HCS Unified CCE egyes példányaihoz kapcsolódhat többbérlős megoldás létrehozásához. Minden kapcsolat a tervezett ügyfélre vonatkozik, és a többi bérlőtől szegmentálódik. A Webex WFO adatszerver több Cisco Unified CCE példányhoz tud csatlakozni, hogy az ügynök, a felügyelő és a csapat adatait függetlenül, az ügyfelektől függetlenül szinkronizálja.



Platformrögzítési módszerek

Ez a témakör azt ismerteti, hogyan konfigurálhatja a Webex WFO-t különböző kapcsolattartói platformokkal.

Támogatott rögzítési módszerek platformonként

Az alábbi táblázat leírja, hogy a kapcsolattartói platformok hogyan támogatják a felvételrögzítést.

JEGYZET

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

- Acme csomag
- Cisco Unified CM

Platform	Rögzítési módszer	Jelzés	Jelzés leírása
Cisco	Beépített hídhálózati rögzítés	JTAPI	Regisztrál a híváskezelőnél a JTAPI eseményekre
Cisco	Asztali felvétel	JTAPI	Regisztrál a híváskezelőnél a JTAPI eseményekre
Cisco	Átjáró (Cisco Unified Border Element – CUBE)	SIPREC	Regisztrálja a CUBE-t a SIPREC jelzéshez
Cisco	Smart Desktop Client	IP Kommunikátor (SIP/SCCP)	SCCP üzenetek az asztalon kívül
Cisco	Smart Desktop Client	Jabber (SIP/SCCP)	A SIP/SCCP üzeneteket az asztalon kívül szippantja
Cisco	Smart Desktop Client	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	A SIP/SCCP üzeneteket az asztalon kívül szippantja
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatikus importálás	CWCC elemző API	Poll CWCC Analyzer a hívás utáni CDR és hívás utáni feldolgozáshoz
ACME	Átjáró	SIPREC	Regisztrál a ACME segítségével a SIPREC-hez

Platform	Rögzítési módszer	Jelzés	Jelzés leírása
	(ACME csomagok)		jelzés
SONUS	Átjáró (SONUS)	SIPREC	Regisztrál a SONUS-nál a SIPREC jelzéshez

Cisco hangrögzítési módszerek

Az alábbi táblázat információkat tartalmaz a Cisco által támogatott és tesztelt rögzítési típusok és jelzések integrálásával kapcsolatban:

Rögzítési módszer	Jelzés	Leírás	Média Folyam	Smart Desktop Képernyőfelvétel	Élő hang Monitorozás
Hálózat Felvétel- Beépített híd (BIB)	JTAPI	Regisztrálja CUCM/JTAPI Események	BIB – Média Streamelve innen Telefon	Igen (okos Asztali kliens CTI szükséges Kapcsolat)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Smart Desktop Ügyfél – IP Kommunikátor	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP üzenetek kikapcsolva Asztali/Softphone	Médiafolyam elfogták közvetlenül rá asztali	Igen (okos asztali kliens)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Smart Desktop Ügyfél – Jabber	SIP/SCCP	Figyeli a SIP/SCCP Üzenetek kikapcsolva Asztali	Médiafolyam elfogták közvetlenül rá asztali	Igen (okos asztali kliens)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Smart Desktop Kliens – Cisco IP Telefon (Daisy láncolva)	SIP/SCCP	SIP/SCCP figyeli Üzenetek kikapcsolva Asztali	Médiafolyam elfogták közvetlenül rá asztali	Igen (okos asztali kliens)	Igen (okos Asztali Ügyfél) keresztül WebRTC
Átjáró (CUBE)	SIPREC	Regisztrálja CUBE SIPREC-hez Jelzés	SIPREC – Media Forking a Cisco-tól KOCKA	Igen (okos asztali kliens)	Nincs

Rögzítési módszer	Jelzés	Leírás	Média Folyam	Smart Desktop Képernyőfelvétel	Élő hang Monitorozás
Tömeges kapcsolatfelvétel	API Alapján	Regisztrálja	Automatizált	N/A – Fájlok	Nincs
Importálás		CUBE SIPREC-hez Jelzés	importja titkosítatlan .WAV és társult érintkezés metaadat fájlok ömlesztve	Titkosított és Importált	

Örökös Five9 hangrögzítési integrációk

Az alábbi táblázat a Five9 által támogatott és tesztelt rögzítési típusok és jelzések integrálásával kapcsolatos információkat tartalmaz. Kifejezetten az örökölt Five9integrációra vonatkozik, nem a Five9 ARU-ra vagy a Five9 VCC-re a VoiceStreammel.

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

(ADP) -	Asztali/Softphone	Ügyfél)	Ügyfél) keresztül

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

Kafka alapján

Rögzítés típusa	Jelzés	Leírás		Intelligens asztali képerny	Élő hang Monitoroz
		Hívás eseményeket			
Smart Desktop Client	Five9 VCC import	Five9/Webex WFO Cloud integráció öt9 VCC hangfelvétel importálásához Webex WFO Cloudba	N/A – Csak importálás	Igen (okos ncs asztal Ügyfél)	Ni

Sonus Gateway felvétel

A Cisco támogatja a Sonus Gateway Recording rugalmasságát.

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

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

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

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

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

A Sonus Session Border Controllerek konfigurálása a QM használatához:

1. A Sonus parancssori felületen (CLI) hozza létre és engedélyezze az SMM-szabályokat
    a. Hozza létre és engedélyezze a Unified CM bejövő SMM-szabályokat. Lásd Példa a bejövő SMM szabályokra a Unified CM számára további információkért.
    b. Adja hozzá a Unified CM kimenő SMM-szabályokat. Lásd Példa kimenő SMM-szabályokra a következőhöz: Unified CM további információkért.
    c. Adja hozzá a rögzítő kimenő SMM-szabályait. Lásd Példa a kimenő SMM-szabályokra a Felvevő további információkért.
2. Használja a Sonus CLI-t a SIPREC engedélyezéséhez a SIp Sig porthoz abban a zónában, amely tartalmazza a Unified CM törzs.
3. A Sonus CLI vagy navigátor segítségével hozzon létre egy SIP trönkcsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá a bejövő IP előtagját a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM gép IP címéhez.
4. Használja a Sonus CLI/navigációt SMM szabályok hozzárendeléséhez a trönkökhöz az alábbiak szerint:
    a. Rendelje hozzá UCM_INBOUND SMM-et a Unified CM trönk Signaling Message Manipulation adapter bemeneti profiljához.
    b. Rendelje hozzá UCM_OUTBOUND SMM-et a Unified CM trönk Signaling Message Manipulation adapter kimeneti profiljához.
    c. Rendelje hozzá RECORDER_OUTBOUND SMM-et a QM Sonus SIPREC trönkének Signaling Message Manipulation adapter kimeneti profiljához.
5. A Sonus PSX segítségével hozzon létre egy IP jelzőtársscsoportot a QM Sonus SIPREC kiszolgálója számára. Rendelje hozzá a bejövő IP előtagját a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM gép IP címéhez.
6. A Sonus PSX segítségével hozzon létre trönkcsoportot a QM Sonus SIPREC szerveréhez. Használja pontosan ugyanazt a nevet, amelyet a 3. lépésben használt.
7. A Sonus PSX segítségével hozzon létre felvevőprofilt QM Sonus SIPREC szerveréhez. Rendelje hozzá az IP4-címet a "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" szolgáltatást futtató QM készülékhez, állítsa a portszámot 5060-ra.
8. A Sonus PSX segítségével hívásrögzítési feltételeket hozhat létre.

Példa a Unified CM bejövő SSM-szabályaira

konfigurál

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 1. szabály applyMatchHeader all

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile UCM_INBOUND 2. szabály applyMatchHeader one

Profilok beállítása Jelzés sipAdapterProfile UCM_INBOUND 2. szabály 1. kritérium 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 kimenő SMM-szabályokra Unified CM

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

Fejléc beírása

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

elkövet

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND állapot engedélyezett

véglegesítés

Példa a felvevő kimenő SMM-szabályaira

konfigurál

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

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet

Írja be a messageBody parancsot

profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelet

művelete regstore

set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete

a messageBody típusból

profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete

a messageBodyValue all-ból

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete

változó beírásához

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

értékre

Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 1. szabály 1. művelete

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

Fejléc beírása
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 2. kritérium Fejléc neve Cisco GUID
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 2. kritérium fejlécfeltétel hiányzik
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet típus változó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelet műveleti tároló
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelete típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelete a Cisco GUID értékből
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. művelete változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 2. szabály 1. műveletét változóValue var1 értékre
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály applyMatchHeader all
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. kritérium Üzenet típusa
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. kritérium üzenetTípus összes
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2 . kritérium típus messageBody
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody feltétel regex-match
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. feltétel messageBody regexp string cisco-guid=.*
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 2. kritérium messageBody regexp numMatch match
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelet típus változó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelet műveleti tároló
Profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelete típusértékből
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 3. szabály 1. művelete

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

regexp matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3 .
művelet típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet Regdel
művelet
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelete
változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. műveletét változóValue var2
értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet:
regexp karakterlánc @.*
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 3. művelet
regexp matchInstance one
profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelet
típus változó
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelet műveleti
tároló
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelete
típusváltozóból
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelete
a variableValue var2-ből
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. művelete
változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 4. műveletének beállítását
változóValue var3 értékre
Profilok beállítása jelzés sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet
típusváltozó
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet REGDEL
művelet
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelete
változó beírásához
állítsa be a sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. műveletét változóValue var2
értékre
set profiles signaling sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet
regexp karakterlánc _.*
profilok beállítása jelzés sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 5. művelet
regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND 4. szabály 6. művelete

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