Webex Guida all'installazione di WFO Cloud

Per le distribuzioni con Classic WFM

Prima pubblicazione: 10 luglio 2020
Ultimo aggiornamento: 28 febbraio 2025

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

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO. LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L’implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e tutti i duplicati elettronici del presente documento sono da considerarsi non controllati. Per la versione più recente, vedere l'ultima versione online.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi e i numeri di telefono sono elencati sul sito web di Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare l'elenco di marchi Cisco, visitare il sito Web all'indirizzo www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Sommario

Contenuto 3

Introduzione 7

Localizzazione e lingue supportate 9

Configurazione del sistema 13

Ambienti supportati 15

Telefoni supportati 15

Telefoni fissi 15

Codec supportati 15

Utilizzo di più softphone 15

Dispositivi mobili supportati 16

Componenti di bordo 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Informazioni su Webex WFO Smart Desktop 18

Connettività del client Smart Desktop 19

Requisiti e considerazioni per Smart Desktop 20

Utilizzo delle porte di Smart Desktop 22

Metadati dei contatti di Smart Desktop 24

Diagrammi di flusso dei dati di acquisizione di Smart Desktop 25

Prova Smart Desktop 28

Gestisci Smart Desktop 31

Applicazione di controllo della registrazione 32

Webex Server dati WFO 34

Requisiti di sistema 37

Hardware desktop 37

Software desktop 38

Framework .NET 38

Browser 38

Plug-in/estensione Desktop Analytics 38

Lettore Adobe Acrobat 39

Software desktop e acquisizione audio 39

Abilita l'estensione Desktop Analytics nel tuo browser 39

Server thin client 40

Installazione del server thin client 41

Utilizzo della porta 42

Componenti di bordo 43

Componenti del server dati 43

Crittografia file 48

Politica sulle password 48

Autenticazione 51

Metodi di cattura della piattaforma 51

Metodi di acquisizione supportati dalla piattaforma 51

Registrazione Sonus Gateway 55

Installazione 75

Installazione del server dati 75

Prerequisiti 75

Installa il Data Server per un singolo tenant 76

Installa il Data Server per più tenant 76

Utenti di Cisco Unified Call Manager 77

Installazione di Smart Desktop 78

Installazione manuale 80

Installazione tramite GPO 80

Installa Smart Desktop utilizzando i parametri del comando silenzioso 81

Replica di un'installazione utilizzando l'imaging desktop 81

Codici di ritorno dell'installazione push 82

Strumento di verifica del cliente 83

Controlli di registrazione 84

Rimozione 87

Disinstallazione di Webex WFO Smart Desktop 87

Disinstallazione tramite GPO 87

Disinstallare Smart Desktop utilizzando i parametri del comando silenzioso 88

Introduzione

Webex WFO è una piattaforma di ottimizzazione della forza lavoro (WFO) multi-tenant e altamente scalabile. Include la possibilità di effettuare la registrazione delle chiamate, la gestione della qualità, la gestione della forza lavoro e l'analisi.

Questo documento spiega come installare Webex WFO in un ambiente cloud.

Localizzazione e lingue supportate

I diversi componenti di Webex WFO supportano lingue diverse. Il supporto linguistico si applica ai seguenti elementi:

- Interfaccia utente
  - QM, WFM, Analisi e approfondimenti
  - Formazione sul prodotto
- Documentazione
  - Guida in linea
  - PDF guide
- Analisi
  - Trascrizione: conversione da parlato a testo e ricerca di trascrizioni.
  - Riepilogo dell'interazione: riepilogo di un contatto audio basato sulla trascrizione del contatto.
  - Risultati delle frasi: identificazione di frasi predefinite. Webex WFO identifica le frasi corrispondenti in base alla trascrizione vocale in testo dei contatti.
  - Sentimento: analisi del sentiment basata sul testo.
  - Previsioni: previsioni basate sull'apprendimento automatico dei punteggi di valutazione e dei punteggi del promotore netto.
  - Testo: analisi per chat, e-mail, note degli agenti e social media.

I componenti di Webex WFO sono disponibili in queste lingue.

Lingua	UI	Dispositivi mobili Applicazione	Formazione in-product	Analisi								Documentazione
				Trascrizione*	Riepilogo dell'interazione	Frase di successo	Sentimento	Previsioni	Analisi del testo	Argomenti di tendenza	Auto QM	
Arabo (ar-AR)				X	X	X		X				
Cinese semplificato (zh)	X		Limitato									
Cinese tradizionale (zh-TW)	X		Limitato									
Danese (da)	X		Limitato	X	X	X		X	X			
olandese (nl)	Limitato		Limitato	X	X	X		X	X			
Italiano (en)	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Inglese australiano (en-AU)				X	X	X	X	X	X			
Inglese sudafricano (en-ZA)				X	X	X	X	X	X			
Inglese del Regno Unito (en-GB)				X	X	X	X	X	X	X	X	
Inglese americano (en-US)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

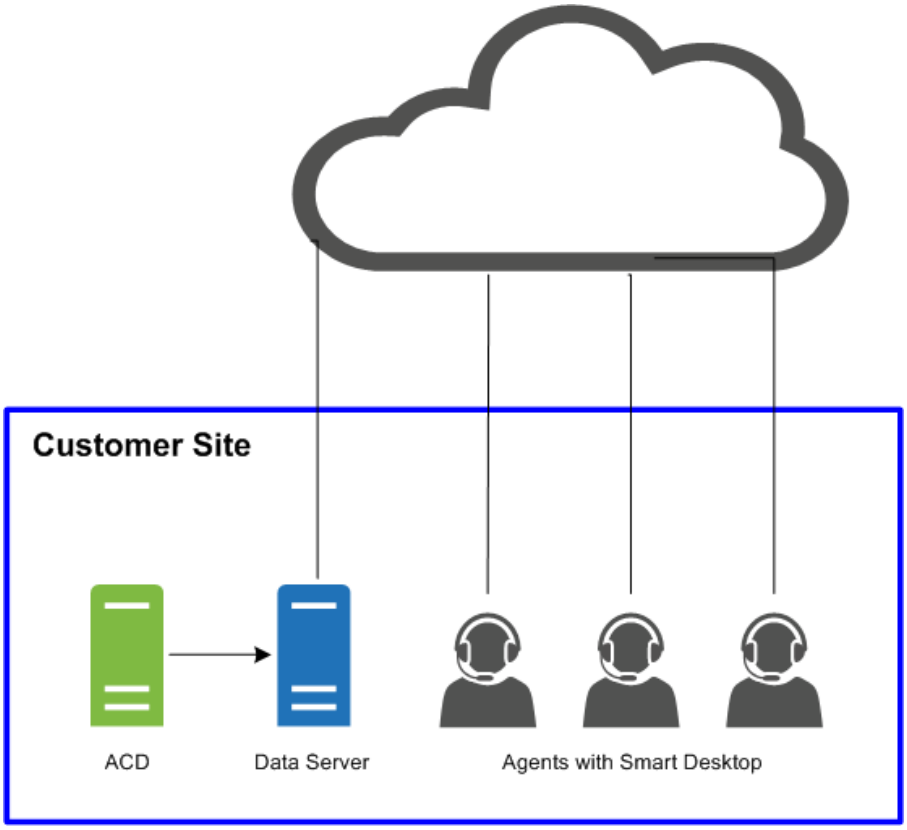
Lingua	UI	Dispositivi mobili Applicazione	Formazione in-product	Analisi								Documentazione
				Trascrizione*	Riepilogo dell'interazione	Frase di successo	Sentimento	Previsioni	Analisi del testo	Argomenti di tendenza	Auto QM	
finlandese (fi)	X		Limitato	X	X	X		X				
Francese (fr)	X		Limitato	X	X	X		X	X			Limitato
Francese canadese (fr-CA)	X			X	X	X		X	X			
Tedesco (de)	X		Limitato	X	X	X		X	X			Limitato
Italiano (it)	X		Limitato	X	X	X		X	X			
Giapponese (ja)	X		Limitato									
coreano (ko)	X		Limitato									
Norvegese (nb)	X		Limitato	X	X	X		X	X			
polacco (pl)	Limitato		Limitato	X	X	X		X	X			
portoghese (pt)	X		Limitato	X	X	X		X	X			
Portoghese brasiliano (pt-BR)	X		Limitato	X	X	X		X	X			

Lingua	UI	Dispositivi mobili	Nel prodotto	Analisi								Documentazio
				Trascrizione*	Interazione Riepilogo	Frase succe	Sentiment	Previsioni	Testo Analisi	Di tendenza	Auto QM	
Russo (ru)	Limitato											
spagnolo	X		Limitato	X	X	X		X	X			Limitat
Spagnolo messicano (es-MX)				X	X	X		X	X			
	X		Limitat	X	X	X		X	X			

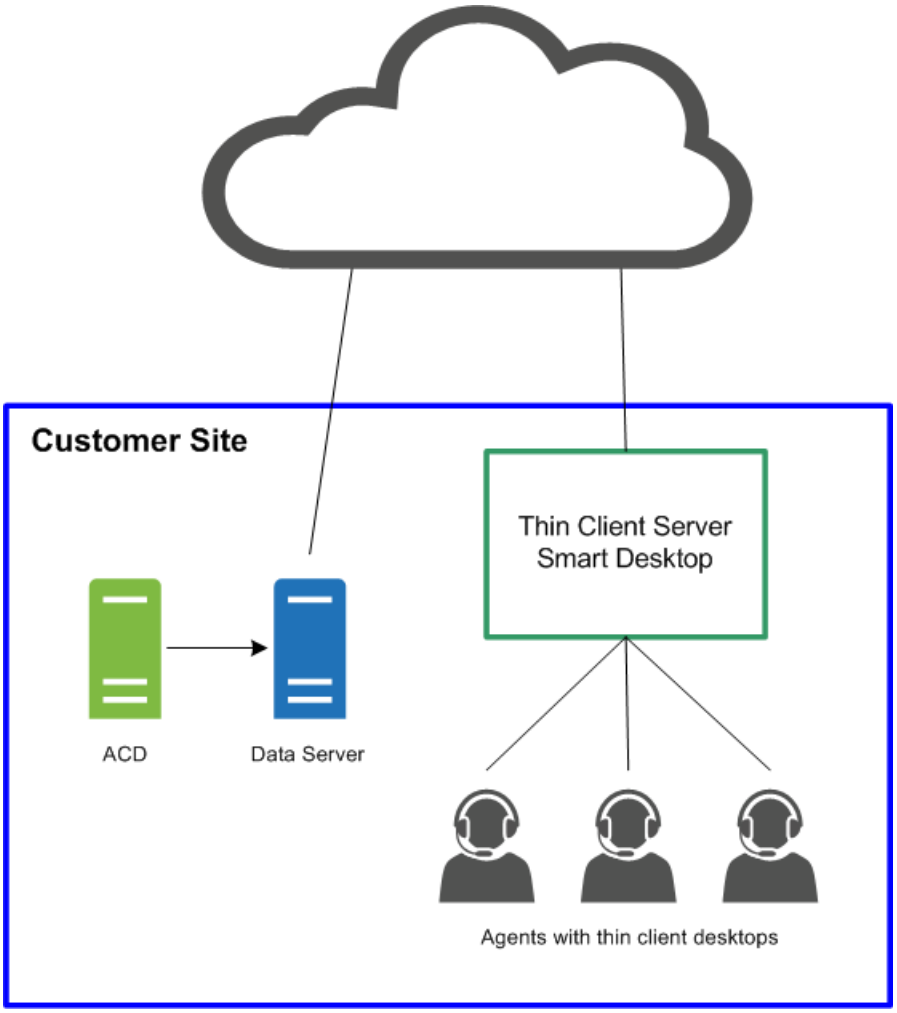
* Alcune lingue supportate potrebbero richiedere una configurazione aggiuntiva per l'implementazione WFO Webex. Rivolgiti al supporto per verificare che la lingua che desideri trascrivere sia configurata correttamente. Per aggiungere altre lingue o ampliare l'offerta attuale è necessaria la collaborazione con Cisco. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante del proprio account.

Configurazione

Questo diagramma mostra una tipica distribuzione cloud WFO Webex.



Questo diagramma mostra una tipica distribuzione cloud WFO Webex con un ambiente thin client.


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

Ambienti

Webex WFO supporta numerosi ambienti e tecnologie.

Per le informazioni più recenti sulla compatibilità supportata, visitare www.cisco.com.

Telefoni supportati

Webex WFO supporta i seguenti telefoni.

Telefoni fissi

Per un elenco dei telefoni fissi Cisco supportati, fare riferimento al sito Web Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix.

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

Codec supportati

Webex WFO supporta i seguenti codec:

- g711
- g722
- G729

Nota La dimensione del pacchetto codec deve essere di almeno 20 ms per fornire una qualità audio utilizzabile.

Utilizzo di più softphone

Se si utilizzano più softphone contemporaneamente, i softphone non devono essere associati a un numero di porta locale corrispondente a uno qualsiasi dei numeri di porta configurati nella pagina Impostazioni globali (Gestione applicazioni > QM configurazione > Impostazioni globali > Impostazioni SIP). Ad esempio, se il numero di porta immesso in
Le impostazioni SIP sono 5060, quindi nessuno dei tuoi softphone può utilizzare una porta locale associata al numero di porta 5060 se intendi utilizzare più softphone contemporaneamente.

Avviare il softphone, accedere se necessario, quindi utilizzare uno di questi strumenti per visualizzare le connessioni di rete per l'ID del processo. Se una delle connessioni di rete mostra una porta locale corrispondente a uno dei numeri di porta configurati nella pagina Impostazioni globali, è necessario effettuare una delle seguenti operazioni:

- Utilizzare il telefono morbido da solo, senza altri telefoni morbidi utilizzati allo stesso tempo.
- Configurare il softphone in modo che non utilizzi una delle porte elencate.

Per confermare l'utilizzo delle porte, utilizzare uno strumento che monitora le connessioni di rete, ad esempio netstat (nella riga di comando utilizzare parameters-anob), TCPView o CurrPorts.

Dispositivi mobili supportati

Gli agenti possono accedere a una versione limitata di Webex WFO su un dispositivo mobile, ad esempio uno smartphone o un tablet, inserendo l'URL WFO Webex nel browser del dispositivo. L'agente viene reindirizzato automaticamente a una versione mobile di Webex WFO, in cui l'agente accede come di consueto.

Nota Il dispositivo mobile deve essere in grado di accedere alla rete in cui è installato Webex WFO.

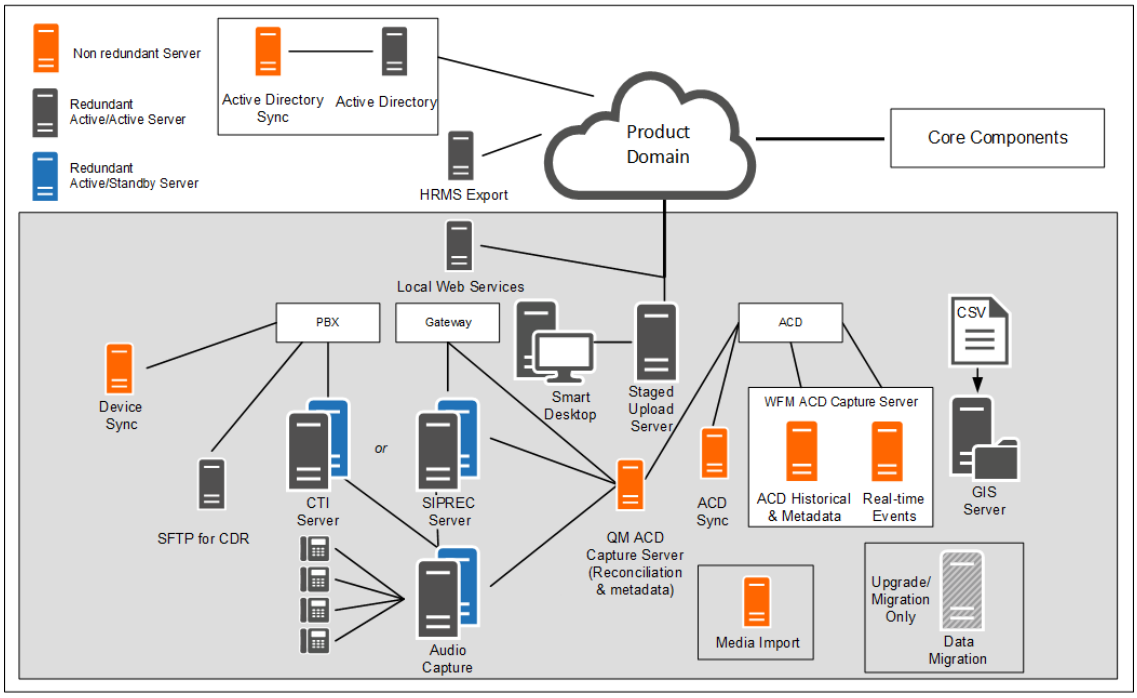
Gli agenti possono anche visualizzare i propri programmi al di fuori del lavoro tramite un client di posta elettronica o un'applicazione di calendario su un dispositivo mobile o un personal computer. Il client di posta elettronica o l'applicazione di calendario visualizza la pianificazione così come appare nell'interfaccia WFO Webex leggendo il file di dati iCalendar dal servizio WFM iCalendar.

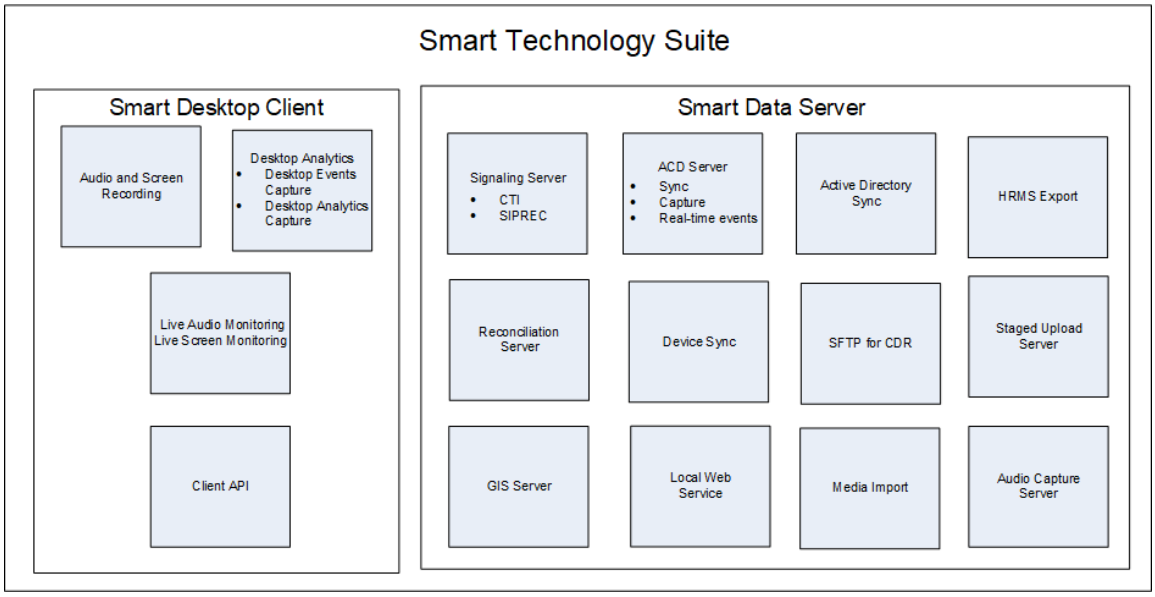
I client e i dispositivi seguenti sono supportati per la visualizzazione di una pianificazione al di fuori del lavoro:

- Dispositivi Apple come iPhone o iPad (in combinazione con l'app Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Dispositivi Android come tablet o telefono (in combinazione con un'app di calendario in grado di leggere un file .ics)

Componenti Edge

I componenti Webex WFO Edge vengono generalmente distribuiti presso una sede del cliente locale o remota. I componenti nel loro complesso comprendono la Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop acquisisce tutti i dati utente (ovvero registrazione audio, registrazione dello schermo, attività del desktop e metadati delle chiamate) sul desktop di un agente. Webex Smart Desktop WFO viene installato sui desktop degli agenti nel contact center o su un server che ospita un thin client supportato. Il programma di installazione di Smart Desktop deve essere scaricato dalla pagina Webex WFO Application Management > Administration > Download.

Informazioni su Webex WFO Smart Desktop

I dati acquisiti da Smart Desktop possono variare a seconda della licenza e delle autorizzazioni abilitate in Webex WFO. È necessario scaricare il programma di installazione di Smart Desktop da Application Management > Global > Administration > Download (vedere Download di Smart Desktop). Hai anche bisogno dell'estensione Desktop Analytics per il tuo browser.

La registrazione audio mediante Smart Desktop dipende dai tipi di registrazione. Le soluzioni CCaaS (Contact Center as a Service) registrano l'audio e inviano il file al termine del contatto. Le soluzioni ospitate dal cliente inviano protocolli SIP e RTP perché il contatto è attivo. Webex WFO esegue le registrazioni dello schermo utilizzando il desktop dell'agente e le registrazioni vengono caricate al termine di una chiamata.

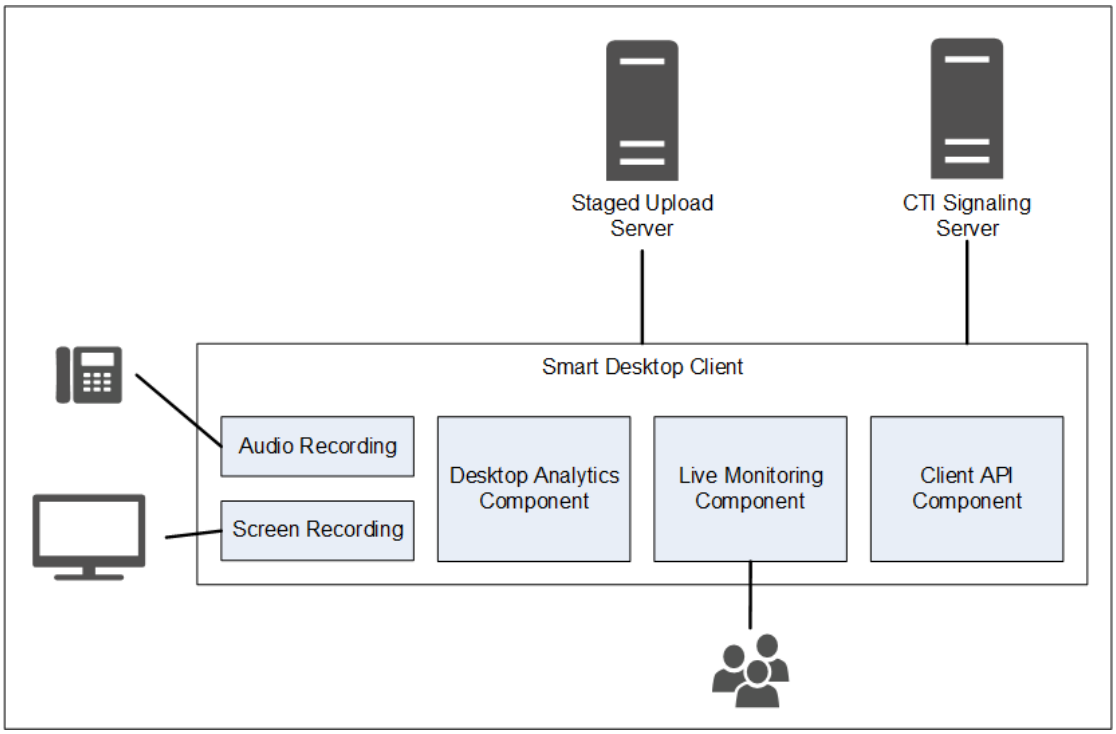
Smart Desktop dispone dei seguenti componenti.

- Registrazione audio e dello schermo: questo componente registra le chiamate degli agenti.
- Desktop Analytics: questo componente fornisce dati analitici sulle registrazioni desktop degli agenti.

- Monitoraggio audio in tempo reale e monitoraggio dello schermo in tempo reale: questi componenti consentono ai supervisori di ascoltare l'audio di un agente e visualizzare lo schermo di un agente in tempo reale. Il monitoraggio dell'agente e il monitoraggio del desktop sono i due tipi di monitoraggio per Smart Desktop.

  Monitoraggio degli agenti: una funzione per amministratori e supervisori che consente loro di monitorare l'audio e gli schermi degli agenti in tempo reale.

  Monitoraggio desktop: funzionalità che consente agli amministratori di visualizzare le versioni attive e installate di Smart Desktop degli utenti sui propri PC, impostare i livelli di registro e scaricare in remoto i registri per la risoluzione dei problemi.



Connettività Smart Desktop Client

Nella tabella seguente sono elencate le connettività di base allo Smart Desktop Client:

Componente	Si collega a	Ingressi/Uscite
Registrazione audio e schermo	PC dell'agente	Dati audio e schermo del telefono
Analisi desktop	PC dell'agente	Dati audio e schermo del telefono
Monitoraggio in tempo reale	PC di altri agenti	Dati audio e schermo del telefono di altri agenti

Connetti al server	Ingressi/Uscite
Caricamento a fasi	Informazioni di contatto (registrazioni audio e dello schermo e

metadati) Utilizzare i collegamenti seguenti per passare ai diversi argomenti di Smart Desktop in

questo documento.

- Requisiti e considerazioni su Smart Desktop
- Hardware desktop
- Utilizzo delle porte di Smart Desktop
- Metadati dei contatti Smart Desktop
- Diagrammi di flusso dei dati di acquisizione Smart Desktop
- Installazione di Smart Desktop
- Abilita l'estensione Desktop Analytics nel tuo browser
- Testare Smart Desktop
- Gestisci Smart Desktop
- Applicazione di controllo della registrazione

Requisiti e considerazioni su Smart Desktop

Per ulteriori informazioni e considerazioni sull'utilizzo di un server thin client e Smart Desktop, vedere Server thin client.

Fare riferimento alla matrice di compatibilità dei prodotti WFO Webex per i sistemi operativi desktop Windows e i browser Web supportati.

Acquisizione desktop Larghezza di banda e dimensionamento

- Acquisizione audio desktop: 0,5 MB/min
- Cattura schermo: 1,5 MB / min per monitor

ESEMPIO Se un agente riceve trenta chiamate al giorno con un tempo medio di conversazione di 5 minuti per chiamata, il calcolo della registrazione audio desktop sarebbe: 0,5 MB/min x 5 minuti x 30 chiamate = 75 MB.
La registrazione dell'acquisizione dello schermo, se l'agente dispone di 3 schermate, sarebbe: 1,5 MB/min x 5 minuti x 30 chiamate x 3 schermate = 675 MB.

Vedere Hardware desktop per requisiti specifici su NIC, spazio su disco, CPU, memoria e .NET Framework.

Ambienti

I seguenti ambienti sono supportati oltre ai computer che soddisfano i requisiti minimi del sistema operativo.

- Infrastruttura desktop virtuale (VDI)
- Terminal server
- Citrix
- Ambiente dell'agente di terze parti
- Area di lavoro AWS

NOTA Se la propria organizzazione utilizza VDI, server terminal o soluzioni Citrix, condividere le seguenti informazioni con il rappresentante dell'account Cisco durante il processo di installazione:
Tempo di terminazione

Al termine di un contatto, numero di computer, numero di server e specifiche generali sui server.

I server terminal e le soluzioni Citrix non supportano Webex funzione di aggiornamento automatico di WFO.

.NET Framework

Webex Smart Desktop WFO richiede .NET Framework 4.5 per Webex funzionalità di analisi WFO. Se .NET Framework non è installato, Webex WFO non può acquisire eventi del browser come parte dei dati di Desktop Analytics. È possibile scaricare .NET Framework da http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Esclusioni di scansione antivirus in tempo reale

Cisco consiglia di escludere le seguenti directory Cisco dalla scansione antivirus in tempo reale per assicurarsi che le funzioni di Smart Desktop funzionino come previsto.

- 64 bit - C:\Programmi (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64 bit - C:\Programmi (x86)\File comuni\Calabrio ONE\Desktop*
- 32 bit - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32 bit - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Requisiti del firewall

Webex WFO deve essere inserito nella whitelist e deve essere concesso l'accesso attraverso il firewall esterno dell'organizzazione.

Considerazioni sul browser Web

Qualsiasi browser utilizzato deve consentire il download di file. I blocchi popup devono essere disabilitati.

Plug-in del browser

Per ulteriori informazioni, vedere "Plug-in/estensione Desktop Analytics" in Requisiti di sistema. Cisco consiglia di gestire le estensioni/plug-in tramite l'oggetto Criteri di gruppo di Windows per assicurarsi che tutte le funzionalità dipendenti funzionino come previsto.

Se gli utenti dispongono di entrambi i browser Microsoft Edge e Google Chrome, Cisco consiglia di installare l'estensione del browser su entrambi i browser. L'installazione su un browser fa sì che Webex WFO non sia in grado di raccogliere dati dall'altro browser che non ha l'estensione.

IMPORTANTE È necessario disinstallare le versioni precedenti del browser prima di installare la versione più recente.

Procura

- Smart Desktop è compatibile con i proxy. Tenta di utilizzare un proxy rilevato.
- Se viene utilizzato un proxy Internet, Smart Desktop richiede che il proxy supporti connessioni socket Web sicure.
- Tutte le connessioni proxy devono consentire al software Smart Desktop di connettersi a Cisco Cloud sulla porta 80/443.

Utilizzo delle porte di Smart Desktop

Le informazioni sulle porte per Webex componenti WFO Smart Desktop sono elencate di seguito.

In genere, la porta 80 e la porta 443 a un server Web devono essere aperte per connettersi a Webex WFO per tutte le integrazioni cloud con Webex WFO. I requisiti esatti delle porte variano a seconda del modello di distribuzione cloud.

Soluzioni ospitate dai clienti

Fare riferimento alla tabella seguente per le soluzioni ospitate dai clienti. Esempi di soluzioni ospitate dai clienti includono Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager e altro ancora.

Port	Usa	Origin	Destinazione	Note
Desktop intelligente				

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
TCP 80, 443	Monitoraggio audio in diretta (WebRTC)	Audio Cattura Server* PC dell'agente	Supervisore Browser	
UDP 39500 - 43500	Registrazione RTP	Telefono Voce Gateway**	Audio Cattura Server	
UDP 49152 - 65535	Monitoraggio audio in diretta (RTP)	Audio Cattura Server* PC dell'agente	Supervisore Browser	
TCP 52102	Segnalazione di registrazione	Audio Cattura Server* PC dell'agente	Segnalazione Server	

*Architettura di registrazione di rete

**Architettura di registrazione gateway

Soluzioni CCaaS

Fare riferimento alla tabella seguente per le soluzioni CCaaS (contact center as a service).

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
Desktop intelligente				
TCP 80, 443	Monitoraggio dello schermo in tempo reale	Browser del supervisore del PC dell'agente		

STUN/TURN cloud

Fare riferimento alla tabella seguente per le porte Cloud STUN/TURN.

Port	Usare	Connessioni
Desktop intelligente		
TCP 80, 443	Tramite websocket	Server di segnalazione
TCP 6379	Somministrazione STUN/TURN tramite System Administrator in Webex WFO.	Configurazione
UDP 49152 - 65535	Contenuti multimediali (audio e video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Contenuti multimediali (audio e video)	SRTP (non peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	Individuazione degli indirizzi IP

Metadati dei contatti Smart Desktop

Nella tabella seguente sono elencati i metadati dei contatti Smart Desktop disponibili utilizzati per ciascuna modalità di acquisizione:

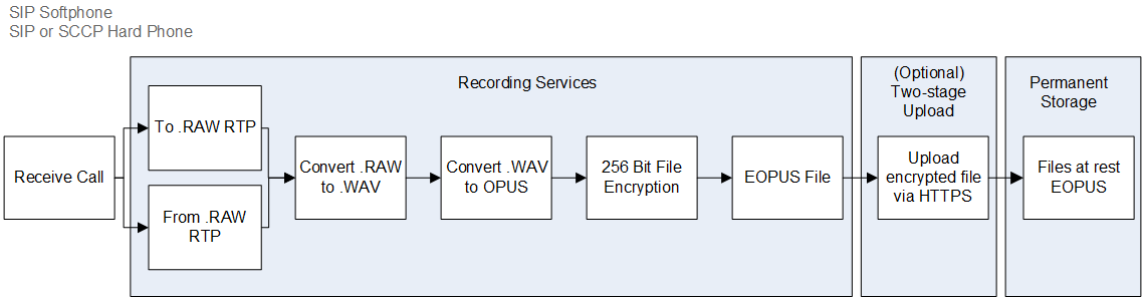
Metadati di contatto	Segnalazione SIP	Segnalazione SCCP	Registrazione RTP
ID chiamata	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
ANI (chiamata)	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
DNIS (chiamato)	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
Linea/Interno			Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
Direzione chiamata	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API

Metadati di contatto	Segnalazione SIP	Segnalazione SCCP	Registrazione RTP
ID contatto associato	X		Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
Tipo di registrazione	X	X	X
Durata	X	X	Basato su segmenti, a meno che non venga utilizzato join_start
Indirizzo MAC	X	X	
Utente (tramite ID accesso Windows)	X	X	X
Data/ora chiamata	X	X	X

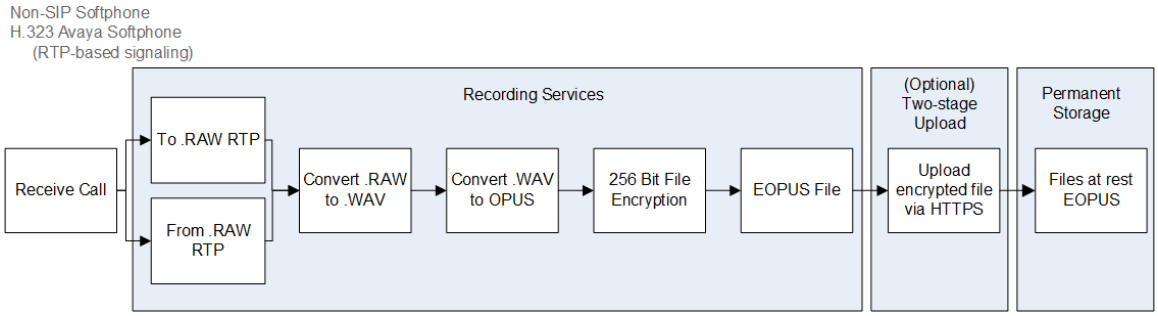
Diagrammi di flusso dei dati di acquisizione Smart Desktop

Questo argomento include diagrammi che descrivono il flusso di dati di Smart Desktop.

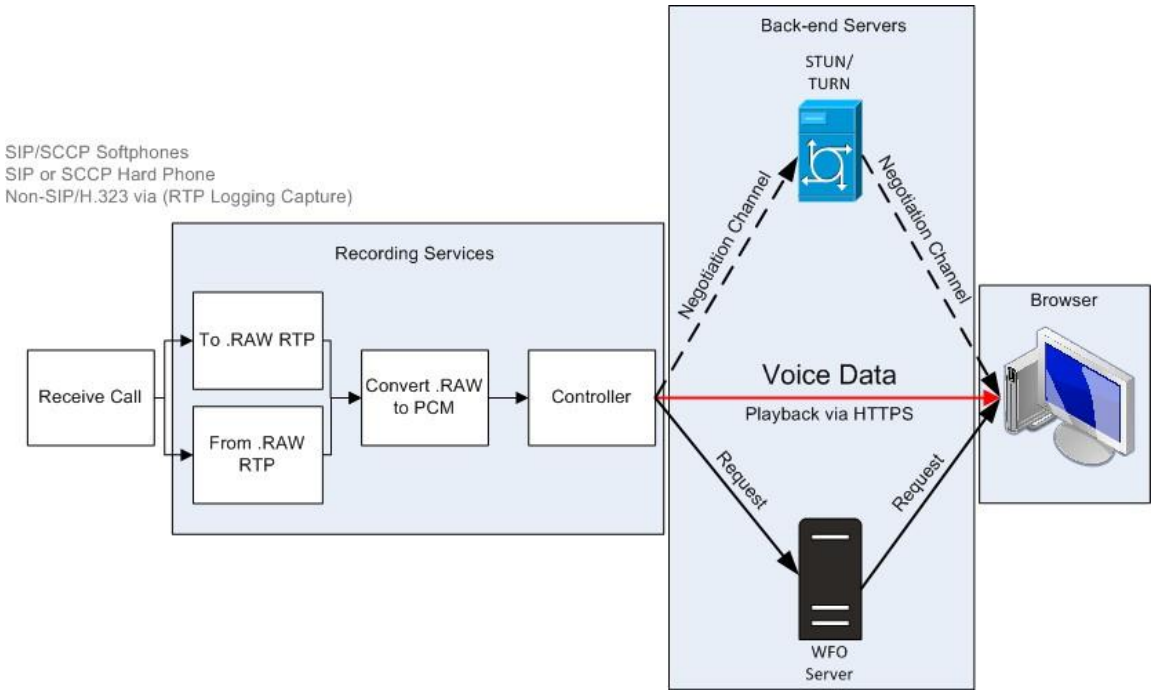
Segnalazione SIP/SCCP Smart Desktop



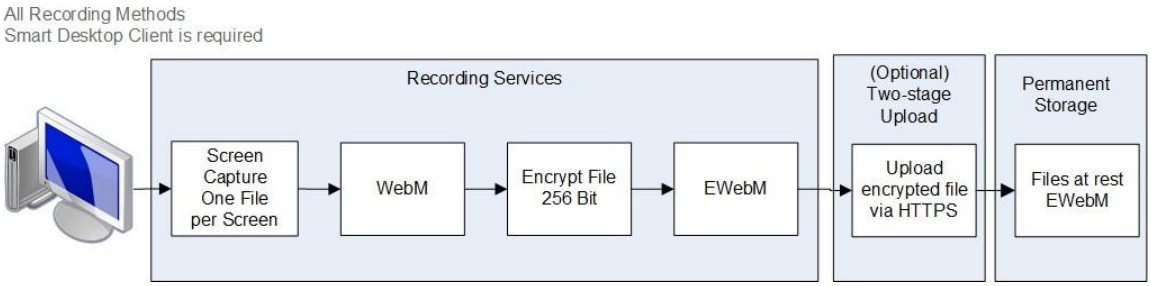
Registrazione RTP Smart Desktop



Monitoraggio audio live Smart Desktop

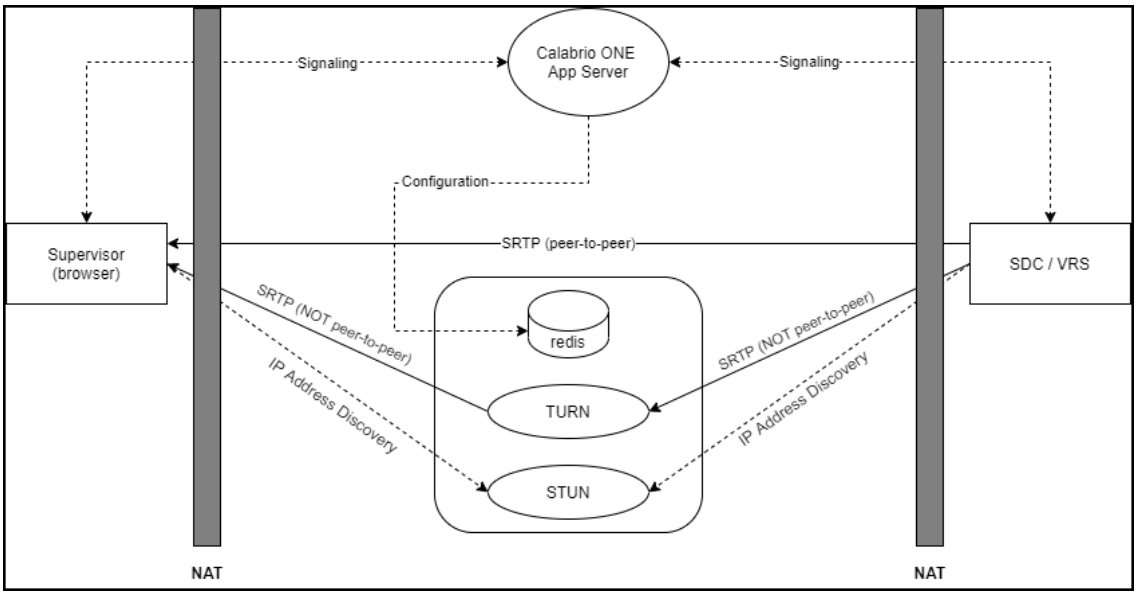


Monitoraggio dello schermo live di Smart Desktop



NOTA La registrazione audio e dello schermo di Smart Desktop utilizza AES crittografia a 256 bit se la registrazione avviene all'interno Webex WFO.

Connessioni di monitoraggio in tempo reale di Smart Desktop



Collegamento	Porte	Protocollo	Note
Segnalazione	80, 443	TCP	Tramite websocket
Configurazione	6379	TCP	Amministrazione STUN/TURN utilizzando un ruolo di amministratore di sistema in Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Supporti audio e video

Collegamento	Porte	Protocollo	Note
SRTP (non peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Supporti audio e video
Individuazione degli indirizzi IP	3478	UDP e TCP	—

Testare Smart Desktop

Dopo aver installato Smart Desktop (vedere Installazione di Smart Desktop) e Desktop Analytics (vedere Abilitare l'estensione Desktop Analytics nel browser), attenersi alla seguente procedura per assicurarsi che l'implementazione di Smart Desktop funzioni correttamente.

Prerequisiti

- L'accesso alla finestra (**gestione** applicazioni> **configurazione** utente> **utenti**) deve essere in formato [Dominio\WindowsNTID]. Se si aggiunge il login di Windows dopo l'installazione di Smart Desktop, è necessario riavviare Smart Desktop o i relativi servizi desktop.
- All'agente sono assegnate le seguenti autorizzazioni. Le autorizzazioni si trovano in **Gestione** applicazioni> **Configurazione** utente> **Ruoli**.
  - Acquisisci analisi desktop
  - Cattura contatti
  - Registra schermo
  - Registra voce
  - Monitoraggio dello schermo dal vivo
  - Monitoraggio audio in diretta
  - Record On Demand (segnalazione RTP)
  - Acquisisci eventi desktop

  NOTA Le soluzioni CCaaS (Contact Center as a Service) non supportano il monitoraggio audio in diretta.
- L'estensione Desktop Analytics è in esecuzione nel browser.

Procedure

Assicurarsi che sul computer siano in esecuzione i processi corretti

1. Aprire **Gestione** attività.
2. Verificare che i processi in esecuzione in DesktopRecordServer e DesktopRecordProcess siano in **Task Manager**. Se DesktopRecordProcess non è in esecuzione, assicurarsi di aver inserito correttamente l'account di accesso della finestra come descritto nei prerequisiti.

3. Verificare che ciSaasDesktopRecord sia in esecuzione in **Task Manager**.

4. Aprire l'app **Servizi** sul computer e verificare che Calabrio ONE Smart Desktop Record Service sia in esecuzione.

Assicurati Webex WFO riconosca il tuo computer

Passare a **Gestione** applicazioni> **Global** > **Monitoring** > **Monitoraggio** desktop. Se viene visualizzato un cerchio verde sotto la colonna Stato, significa che si è connessi e che la versione installata di Smart Desktop è la versione attiva.

Assicurarsi Webex WFO riconosca gli agenti che utilizzano Smart Desktop

1. Passare a **Gestione applicazioni** > **Monitoraggio globale** > **Monitoraggio** > **Agent**.
2. È possibile monitorare lo schermo di un agente se l'icona di monitoraggio dello schermo dell'agente è nera. Se l'icona è nera, l'agente dispone di Smart Desktop Client in esecuzione sul PC con le autorizzazioni corrette.
3. È possibile monitorare l'audio di un agente se l'icona di monitoraggio audio dell'agente è nero. Se l'icona è nera, l'agente è configurato per la registrazione desktop, dispone di Smart Client in esecuzione sul PC con le autorizzazioni corrette, è configurato per la registrazione server e viene assegnato a un dispositivo monitorato nella pagina Associazioni dispositivi.

4. Fai clic sull'icona di monitoraggio dello schermo dell'agente per aprire la finestra di monitoraggio dello schermo in tempo reale.

5. Dalla finestra di monitoraggio dello schermo in tempo reale, fare clic su **Schermo** per avviare la sessione di monitoraggio. Fai clic su **Audio**

   Per monitorare la chiamata dell'agente. È possibile ascoltare l'audio solo se l'agente è impegnato in una chiamata attiva.

Effettua una chiamata di prova

1. Effettuare una telefonata dal desktop di un agente.

2. In Webex WFO, fare clic su **Interazioni**.

3. Verificare che sia possibile trovare la registrazione per la chiamata.

4. Fare doppio clic sulla registrazione per riprodurre la chiamata e la registrazione dello schermo, se applicabile.

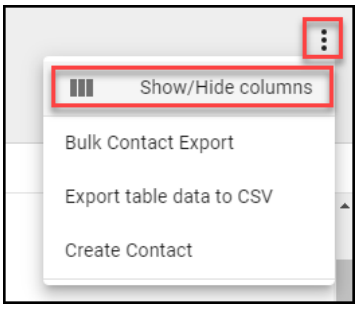
   Se il pannello Registrazione schermo non viene visualizzato o è vuoto, verificate che il blocco popup sul browser sia disabilitato.

Esaminare lo stato di caricamento dei contatti registrati con video e audio

1. Passare a **Interazioni**.

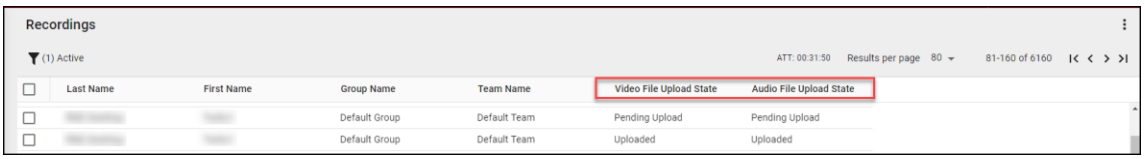
2. Fare clic sull'icona **Opzioni** elenchi nell'angolo superiore destro della pagina.

3. Fare clic su **Mostra/Nascondi colonne**. Viene visualizzata la finestra Mostra/Nascondi colonne.



4. Fare clic su **Stato** caricamento file audio e **Stato** caricamento file video se elencati in **Colonne** nascoste.

5. Fai clic su **Applica**. Ora puoi facilmente vedere se i file video e audio sono in attesa di caricamento o sono stati caricati correttamente.



6. Fare doppio clic su un contatto per esaminare le registrazioni audio e dello schermo associate alla chiamata.

Gestisci Smart Desktop

Cisco consiglia di aggiornare Smart Desktop trimestralmente. Webex WFO supporta un processo di aggiornamento non interruttivo.

Sia che si scelga di aggiornare automaticamente o di eseguire aggiornamenti gestiti dal cliente, gli aggiornamenti vengono eseguiti in modo invisibile all'utente e senza interruzioni delle registrazioni o dei contatti. Sia la versione esistente che la versione aggiornata di Smart Desktop vengono eseguite fianco a fianco fino a quando non viene eseguito un processo di accesso a Windows. Il monitoraggio desktop consente agli amministratori di visualizzare le versioni attive e installate di Smart Desktop degli utenti sui propri PC, impostare i livelli di registrazione e scaricare in remoto i registri per la risoluzione dei problemi.

PROCEDURA CONSIGLIATA Gli amministratori devono acquisire familiarità con il monitoraggio del desktop per verificare lo stato e le versioni di Smart Desktop in tutta l'organizzazione.

Aggiornamento automatico

Webex WFO dispone di una funzione di aggiornamento automatico che può essere abilitata o disabilitata in qualsiasi momento accedendo a **Gestione** delle applicazioni> **Amministrazione** > **Impostazioni** globali. Dalla pagina Impostazioni globali, utilizzare il **pulsante Abilita aggiornamento** automatico client per abilitare o disabilitare la funzione di aggiornamento automatico.

Se abilitata, quando un utente accede a un computer che esegue Smart Desktop, il computer verifica se è disponibile un nuovo aggiornamento per il download.

Aggiornamento gestito dal cliente

È possibile eseguire il push degli aggiornamenti utilizzando un push software gestito (ad esempio, GPO o LANDesk).

BEST PRACTICE I criteri dell'organizzazione devono richiedere agli agenti di disconnettersi dal PC alla fine del turno. Questa azione può essere automatizzata utilizzando le impostazioni dell'oggetto Criteri di gruppo.

Best practice per il caricamento delle registrazioni su Webex WFO

Ottenere le registrazioni audio e dello schermo dal desktop di un utente il prima possibile assicura che le registrazioni siano disponibili per la riproduzione dopo che la chiamata è stata registrata. Sono disponibili opzioni per spostare le registrazioni dal desktop dell'utente immediatamente o a un'ora impostata. La decisione su quando caricare le registrazioni è una collaborazione tra il personale aziendale e IT, tenendo conto delle esigenze di accessibilità dell'audio e dello schermo dell'account, della larghezza di banda e dello spazio di archiviazione. Cisco consiglia i processi di caricamento elencati di seguito.

- Caricamento immediato tramite flussi di lavoro QM: questo processo garantisce che la registrazione sia disponibile per la riproduzione dopo che la chiamata è stata registrata e che lo spazio di

archiviazione non venga consumato eccessivamente sul PC agente. Cisco consiglia di configurare le registrazioni da caricare immediatamente dal PC dell'agente a

Webex WFO se la larghezza di banda WAN e LAN è sufficiente. Utilizzare la **pagina Amministrazione flusso di lavoro** in **Gestione** applicazioni per eseguire caricamenti immediati.

- Caricamento ritardato utilizzando flussi di lavoro QM: puoi configurare questo processo in modo che venga eseguito dopo l'orario lavorativo. Le registrazioni audio e/o dello schermo vengono caricate in un momento specificato. Una volta caricate le registrazioni, puoi scaricarle su richiesta. Utilizzare la **pagina Amministrazione flusso di lavoro** in **Gestione** applicazioni per eseguire caricamenti ritardati.

- Caricamento immediato tramite le impostazioni di caricamento a fasi regionali del server dati WFO Webex: se la larghezza di banda Internet è un problema, un approccio di caricamento a fasi può ridurre il traffico WAN esterno durante l'orario lavorativo. Questa opzione richiede la configurazione delle impostazioni di caricamento a fasi di Cisco Data Server (per ulteriori informazioni, vedere Configurazione del server dati e Configurazione del caricamento a fasi). Questo processo garantisce che le chiamate vengano spostate da un PC alla memoria locale durante il giorno. A un'ora specificata dopo ore, le registrazioni vengono caricate. Una volta caricate le registrazioni, puoi scaricarle su richiesta. Configurare "Impostazioni di caricamento a fasi del server dati regionale" nella pagina Configurazione server dati in Gestione applicazioni per eseguire caricamenti a fasi.

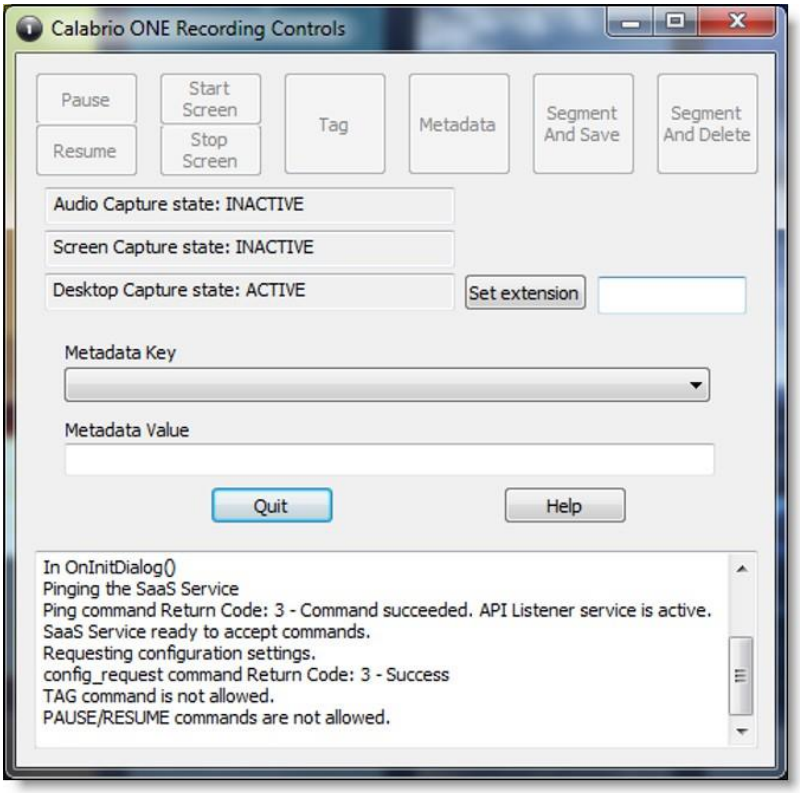
Applicazione di controllo della registrazione

Webex WFO Recording Controls è un'applicazione Web autonoma che consente di avviare, mettere in pausa, riprendere e interrompere la registrazione audio, dello schermo e della sequenza di tasti per le chiamate attive. Puoi anche contrassegnare le chiamate e aggiungervi metadati.

Per avviare i controlli di registrazione, scegliere **Calabrio ONE Recording Controls** dal menu Start. Per chiudere i Controlli di registrazione, fare clic su **Esci**.

Gli agenti possono utilizzare l'applicazione di controllo delle registrazioni Smart Desktop, nota anche come applicazione Desktop Capture and Controller (DCC), per controllare le registrazioni e inserire metadati dai loro desktop. L'applicazione di controllo della registrazione è installata con Smart Desktop. Dopo l'installazione di Smart Desktop, viene visualizzato nell'elenco Programmi di Cisco sul desktop dell'agente.

Di seguito è illustrata l'applicazione dei controlli di registrazione:



Prima che gli agenti possano utilizzare l'applicazione di controllo delle registrazioni, è necessario che un amministratore tenant conceda loro i ruoli e le autorizzazioni corretti.

L'applicazione di controllo della registrazione consente agli utenti di effettuare le seguenti operazioni:

- Tagga una chiamata attiva o la registrazione della chiamata più recente
- Registra le chiamate
- Metti in pausa e riprendi la registrazione dell'audio
- Avvia la registrazione di una chiamata
- Ignora l'audio e lo schermo registrati in precedenza per una chiamata
- Elimina la registrazione della chiamata attiva: una volta terminata la chiamata, non è più possibile eliminare la registrazione
- Accedi o esci per la registrazione dell'hoteling
- Aggiungere metadati a una chiamata attiva o alla chiamata più recente
- Avvia o interrompi la registrazione audio e dello schermo di una chiamata attiva
- Avvia o interrompi la registrazione dello schermo

L'applicazione di controllo della registrazione supporta i seguenti tipi di registrazione:

- Registrazione desktop
- Registrazione di rete

Per informazioni sui comandi DCC, vedere "Controlli di registrazione API" nella *Guida di riferimento API* .

Webex Server dati WFO

Il server dati WFO Webex è responsabile di funzioni quali la sincronizzazione ACD e i caricamenti graduali. Un amministratore tenant può installare il Data Server per un singolo tenant oppure un amministratore di sistema può installare un Data Server di base e configurarlo come Data Server condiviso per più tenant.

> **NOTA** Se il server dati deve connettersi tramite un proxy Web, tutti i servizi WFO Webex in esecuzione su di esso devono essere eseguiti come account di accesso Windows con impostazioni proxy. Quando si configura il Data Server con un
> Server proxy, il servizio Data Server deve essere configurato per essere eseguito come amministratore locale. Webex WFO non supporta l'uso di script PAC per connettersi a Internet.

I servizi installati con il software Data Server sono i seguenti.

- CTI Servizio di segnalazione
- Server dati
- Servizi Web del server dati
- Servizio di registrazione di rete
- Servizio SIPREC

In Webex WFO, di seguito sono riportate le funzioni del Data Server, le relative descrizioni e il servizio a cui si allineano.

- Impostazioni di sincronizzazione del server dati regionale ACD: utilizzato per sincronizzare le informazioni di utenti e team da un ACD supportato (server dati WFO Webex).
- Impostazioni del server di acquisizione della registrazione: utilizzate per ambienti di registrazione audio tramite server edge o gateway (SBC). Il servizio di segnalazione primario (CTI o SIPREC) assegna le chiamate ai server di acquisizione tramite un algoritmo round-robin (Webex WFO Network Recording Service).
- Posizione del file GIS del server dati regionale: utilizzato per importare metadati di contatti esterni da un file CSV in Webex WFO (server dati WFO Webex).

- Registrazione delle impostazioni del server di segnalazione SIPREC: utilizzata per tracciare gli eventi di avvio e arresto e acquisire metadati per le registrazioni delle chiamate. Un servizio di segnalazione SIPREC viene utilizzato per gli ambienti di registrazione del gateway edge (session border controller) (Webex WFO SIPREC Service).
- Registrazione CTI Impostazioni del server di segnalazione: utilizzato per tracciare gli eventi di avvio e arresto e acquisire metadati per le registrazioni delle chiamate. Un servizio di segnalazione CTI viene utilizzato per gli ambienti di registrazione dei server edge (servizio di segnalazione Webex WFO CTI).
- Impostazioni di caricamento graduale del server dati regionale: utilizzate per raccogliere localmente i dati dei contatti dagli utenti di Smart Desktop e caricare periodicamente i file sui componenti WFO Webex nel cloud (server dati WFO Webex).
- Impostazioni di acquisizione del server dati regionale ACD: utilizzato per acquisire metadati personalizzati e riconciliare le chiamate ricevute tramite un gateway (server dati WFO Webex).
- Impostazioni eventi in tempo reale del server dati regionale: utilizzate per acquisire dati ACD storici e in tempo reale per i metadati WFM e ACD da allegare ai contatti delle chiamate come metadati personalizzati (server dati WFO Webex).
- Impostazioni di riconciliazione del server dati regionale: la riconciliazione è un processo che collega le registrazioni radice del gateway, che hanno dati di chiamata limitati, con dati di chiamata aggiuntivi che includono l'associazione con l'agente corretto (Webex WFO Data Server).
- Sincronizzazione Active Directory: consente a Webex WFO di abbinare e sincronizzare gli utenti Webex WFO con gli utenti Active Directory (Webex WFO Data Server).
- Impostazioni di sincronizzazione dei dispositivi del server dati: consente di sincronizzare i dispositivi tramite il server dati. Questi dispositivi possono quindi essere associati a utenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione utilizzando la pagina Associazioni dispositivi in Gestione applicazioni (Webex WFO Data Server).
- Impostazioni del servizio Web locale: consente l'integrazione API su questo server dati. Se abilitato, hai la possibilità di abilitare quanto segue:
    - Cisco IP Phone Controlli dei servizi: consente controlli di registrazione abilitati da Cisco dai dispositivi Cisco supportati.
    - Controlli di registrazione semplificati API — Consente di utilizzare l'autenticazione del server dati nativo per i controlli di registrazione Cisco.
- Configurazione HRMS: consente al Data Server di esportare dati in un sistema di gestione delle risorse umane (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- Configurazione SFTP: consente di configurare il server SFTP (server dati Webex WFO).

- Impostazioni server di importazione multimediale: consente l'importazione di file di registrazione da una posizione esterna (Webex WFO Data Server).

Requisiti di sistema

Nelle sezioni seguenti sono elencati i requisiti minimi di sistema per Webex WFO.

Per le informazioni più recenti sulla compatibilità supportata, visitare

www.cisco.com.

Hardware desktop

I requisiti hardware per i desktop WFO Webex sono i seguenti:

Hardware per desktop	
NIC	Scheda di rete da 100 Mbit Le schede di rete devono supportare la modalità promiscua. Configurare le impostazioni di risparmio energia di Windows per disattivare "Consenti al computer di spegnere il dispositivo per risparmiare energia" sulle schede di interfaccia di rete.
Spazio su disco	20 GB Archiviazione delle registrazioni vocali (MB) = numero di registrazioni × durata media delle chiamate × 0,5 MB al minuto **NOTA** Questa formula si basa su un bitrate audio di 64 kbps (kilobit al secondo). [(64 kbps × 60 sec) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB al minuto Spazio di archiviazione della registrazione dello schermo (MB) = numero di registrazioni × durata media delle chiamate × 1,5 MB al minuto **NOTA** I requisiti di archiviazione per le registrazioni dello schermo dipendono da tre fattori: durata della registrazione, risoluzione del monitor e numero dei monitor in fase di registrazione. Il valore mostrato qui si basa su un singolo monitor. Ogni monitor aggiuntivo viene registrato

separatamente, quindi

Desktop Hardware	
	È necessario applicare questa formula per ogni monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 o superiore
Memoria	2GB

Software desktop

.NET Framework

Webex Smart Desktop WFO richiede .NET Framework 4.5 per Webex funzionalità di analisi WFO. Se .NET Framework non è installato, Webex WFO non può acquisire eventi del browser come parte dei dati di Desktop Analytics. È possibile scaricare .NET Framework da http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Browser

Qualsiasi browser utilizzato deve consentire il download di file. I blocchi popup devono essere disabilitati.

Plug-in/estensione Desktop Analytics

Gli utenti che amministrano i campi per Desktop Analytics tramite la pagina Field Manager in Webex WFO e i desktop agente in cui è installato Smart Desktop devono avere abilitato l'estensione/plug-in del browser Calabrio Analytics. Il plug-in è necessario non solo per contrassegnare i campi nel browser, ma anche per monitorare l'attività Web dell'agente all'interno del browser.

Attivazione dell'estensione Desktop Analytics in Firefox

La prima volta che si accede a Webex WFO utilizzando Firefox, viene visualizzata una finestra di dialogo che indica di installare Calabrio Browser Extension. Selezionare **Consenti questa installazione** e fare clic su **Continua**. Non sono necessarie ulteriori azioni.

Abilitare il plug-in Desktop Analytics in Microsoft Edge Chromium

In Edge Chromium, vai su https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf e fai clic su **Aggiungi a Chrome**.

Attivazione del plug-in Desktop Analytics in Chrome

L'estensione di Chrome può essere scaricata o installata tramite le impostazioni dell'oggetto Criteri di gruppo. Scarica e installa il plug-in Calabrio Analytics, versione 0.2.0.4. Il plug-in si trova in:

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

Nota Se si fa clic sul collegamento non funziona, copiare l'URL e incollarlo nel browser.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader è necessario per aprire i file di PDF esportati e la documentazione per l'utente. Un download gratuito di Acrobat Reader è disponibile all'indirizzo www.adobe.com.

IMPORTANTE Esistono problemi noti con le versioni di Adobe Reader che utilizzano la funzione Sicurezza (avanzata). Se si intende utilizzare la funzione Desktop Analytics, è necessario accedere a **Sicurezza (avanzata)** in **Preferenze** di Adobe Reader, deselezionare l'opzione Abilita modalità protetta all'avvio
e **le caselle di controllo Sicurezza** avanzata, fare clic su **Sì** per eventuali messaggi di avviso e quindi su **OK** per salvare le modifiche. Al termine, riavviate Adobe Reader per rendere effettive le modifiche. Se Adobe Reader non è configurato correttamente, Desktop Analytics non sarà in grado di acquisire eventi correlati ad Adobe Reader.

Software desktop e acquisizione audio

Affinché Smart Desktop esegua correttamente il rilevamento del telefono e l'acquisizione audio, è necessaria la capacità di rilevare e acquisire determinati protocolli di rete (come SIP, SCCP e RTP). Qualsiasi software in esecuzione sul PC che interferisce, reindirizza o nasconde in altro modo il traffico di rete causerà il mancato funzionamento di Smart Desktop.

ESEMPIO Il client VPN SonicWall con il filtro leggero DNE (Deterministic Network Enhancer) abilitato provoca il reindirizzamento del traffico di rete in uscita dalla scheda di rete
Che Smart Desktop utilizza. In questo caso il filtro leggero DNE deve essere disabilitato per consentire il corretto funzionamento di Smart Desktop.

Abilita l'estensione Desktop Analytics nel tuo browser

Smart Desktop deve essere installato sul computer e attivato prima di poter contrassegnare i campi. Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione ad amministrare i campi per Desktop Analytics utilizzando la pagina Field Manager e sui desktop degli agenti in cui è installato Smart Desktop devono configurare il plug-in del browser Desktop Analytics appropriato per il browser utilizzato.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale

    - Analisi desktop

- Smart Desktop viene installato e attivato sul computer.

Procedure

Attivazione dell'estensione Desktop Analytics in Firefox

La prima volta che si accede a Webex WFO utilizzando Firefox, viene visualizzata una finestra di dialogo che indica di installare Calabrio Browser Extension. Selezionare **Consenti questa installazione** e fare clic su **Continua**. Non sono necessarie ulteriori azioni.

Abilitare il plug-in Desktop Analytics in Microsoft Edge Chromium

In Edge Chromium, vai a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf e fai clic su **Aggiungi a Chrome**.

Attivazione del plug-in Desktop Analytics in Chrome

L'estensione di Chrome può essere scaricata o installata tramite le impostazioni dell'oggetto Criteri di gruppo. Scarica e installa il plug-in Calabrio Analytics, versione 0.2.0.4. Il plug-in si trova in:

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

Nota Se si fa clic sul collegamento non funziona, copiare l'URL e incollarlo nel browser.

Argomenti correlati

"Installazione Webex WFO Smart Desktop" nella Guida all'installazione di *WFO Webex*

Server thin client

NOTA supporta Citrix XenApp installato solo su un server Windows supportato.

Quando si utilizza un server thin client, tenere presente quanto segue:

- I thin client che utilizzano Smart Desktop richiedono una sessione di desktop remoto per acquisire tutti i dati utente (registrazione audio, schermo e desktop). Se non è presente alcuna sessione di desktop remoto, installare Smart Desktop sui desktop dell'agente per acquisire tutti i dati utente sul desktop mentre l'utente è connesso.
- Configura i flussi di lavoro per utilizzare il caricamento immediato sia per lo schermo che per la voce per assicurarti che tutte le registrazioni siano accessibili.

- Se si utilizza Smart Desktop per la registrazione, il server thin client richiede risorse server aggiuntive per le registrazioni dello schermo. I requisiti delle risorse variano a seconda della progettazione effettiva e potrebbero richiedere alcuni progetti hardware dettagliati che devono essere esaminati da Cisco prima della distribuzione.
- Se si utilizza un'immagine virtuale che ha accesso alla scheda di interfaccia di rete locale, è possibile utilizzare Smart Desktop per la registrazione lato agente.

Installazione del server thin client

Installare Citrix XenApp o Servizi terminal di Windows in base alla documentazione del prodotto.

Utilizzare le seguenti impostazioni necessarie per supportare Webex funzioni di registrazione audio e schermo e riproduzione delle registrazioni in WFO:

Area	Considerazione
Browser	▪ Includere un browser supportato nelle distribuzioni di server thin client. I server thin client devono includere un browser supportato per accedere Webex WFO. ▪ Pubblicare il browser localmente su ciascun server. ▪ Assicurarsi che le impostazioni di sicurezza del browser consentano agli utenti finali di riprodurre le registrazioni tramite il thin client.
Sessioni	Limitare il numero di sessioni simultanee per utente a una singola sessione.
Smart Desktop Client	▪ Per i servizi client Citrix, è necessario installare anche Smart Desktop Client sul server thin client, al fine di registrare l'attività desktop dell'utente (Desktop Analytics) e le telefonate, utilizzando un softphone supportato. ▪ Smart Desktop Client si connette alla piattaforma WFO Webex utilizzando l'accesso univoco Dominio\Windows dell'utente.

Utilizzo delle porte

I requisiti delle porte per i componenti WFO Webex sono elencati di seguito.

In genere, la porta 80 e la porta 443 a un server Web devono essere aperte per connettersi a Webex WFO per tutte le integrazioni cloud con Webex WFO. I requisiti esatti delle porte variano a seconda del modello di distribuzione cloud.

Componenti del bordo:

- Desktop intelligente

Componenti del server dati:

- Server dati: sincronizzazione ACD: Avaya CM con Contact Center Elite
- Server dati: sincronizzazione ACD: integrazioni CCaaS
- Server dati: sincronizzazione ACD: registrazione di rete CUCM
- Server dati - Sincronizzazione ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Server dati - Sincronizzazione ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Server dati—GIS
- Server dati: registrazione/acquisizione
- Server dati—Segnalazione: CTI
- Server dati: segnalazione: CTI, registrazione Avaya Aura Communication Manager
- Server dati: segnalazione: CTI Cisco Unified Communications Manager registrazione di rete
- Server dati—Segnalazione: SIPREC

Componenti Edge

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
Desktop intelligente				
UDP 49152–65535	Monitoraggio audio in tempo reale: RTP Monitoraggio dello schermo in tempo reale: flusso RDP	PC dell'agente	Browser del supervisore	—
TCP 52102	Comunicazione tra i server dati Cisco CTI e SDC	Desktop intelligente	Server dati	

Componenti del server dati

Port	Usa	Origin	Destinazio	Note
Server dati: sincronizzazione ACD: integrazioni CCaaS				
TCP 443	Comunicazione tra le integrazioni CCaaS e le seguenti impostazioni sul server dati: Impostazioni di acquisizione ACD server dati regionali, Impostazioni server di registrazione CTI segnalazione e Impostazioni di acquisizione ACD server dati regionali	—	—	—
Server dati: sincronizzazione ACD: registrazione di rete CUCM				
TCP 22	Comunicazione tra la configurazione del SFTP e le impostazioni di riconciliazione del server dati regionale sul server dati e sul servizio di fatturazione CUCM	SFTP, server dati	Fatturazione CUCM Servizio	—

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
TCP 8443	Comunicazione tra CUCM AXL e il server dati regionale ACD Impostazioni di sincronizzazione sul server dati	Server dati	CUCM AXL	—
Server dati—Sincronizzazione ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Comunicazione tra Cisco Unified CCE AW SQL Server Impostazioni di sincronizzazione del database e del server dati regionale ACD nella scheda Server dati	Server dati	Cisco Unified CCE AWDB SQL Server Database	—
TCP 1433 TCP 1434	Comunicazione tra Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database e impostazioni di riconciliazione del server dati regionale e il server dati regionale ACD le impostazioni di acquisizione dei dati Server	Server dati	Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database	—
TCP 42027	Comunicazione tra Cisco Unified CCE CTI Service (lato laterale) a) e le impostazioni del server di registrazione CTI segnalazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified Servizio CCE CTI (Lato A)	Lato A predefinito se si utilizza PG1. I porti variare in base al PG che stai utilizzando. Porta server CTI configurata nella finestra di dialogo Unified CCE ACD configurazione.
TCP 43027	Comunicazione tra Cisco Unified CCE CTI Service (lato laterale) b) e le impostazioni del server di registrazione CTI segnalazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified Servizio CCE CTI (Lato B)	Lato B predefinito se si utilizza PG1. I porti variare in base al PG che stai utilizzando. Porta server CTI configurata nella finestra di dialogo Unified CCE ACD configurazione.
Server dati - Sincronizzazione ACD: Cisco Unified CCX				

TCP 1504	Comunicazione tra il database Unified CCX Informix e	Server dati	Unified CCX	—

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
	Impostazioni di sincronizzazione ACD del server dati regionale e Impostazioni internazionali Impostazioni di acquisizione ACD server dati		Informix Database	
TCP 12028	Comunicazione tra il servizio Cisco Unified CCX CTI (Side a) e le impostazioni del server di registrazione CTI segnalazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified Servizio CTI CCX (Lato A)	Lato A predefinito. Questo è il RMCM TCP porta configurata in Unified CCX Parametri di sistema. Il server CTI Porta configurata nel Unified CCX ACD configurazione.
TCP 12028	Comunicazione tra il servizio Cisco Unified CCX CTI (Side b) e le impostazioni del server di registrazione CTI segnalazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified Servizio CTI CCX (Lato B)	Lato B predefinito. Questo è il RMCM TCP porta configurata in Unified CCX Parametri di sistema. Il server CTI Porta configurata nel Unified CCX ACD configurazione.
Server dati—GIS				
—	—	—	—	Mentre GIS non ascolta direttamente su un porta, i file devono essere copiati in il server dati. Se la copia è terminata Tramite FTP, vengono utilizzate le porte 20 e 21.
Server dati: registrazione/acquisizione				
UDP 39500–43500	Registrazione RTP	Telefono o voce Gateway	Acquisizione audio (Server di registrazione)	—

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
UPD 49152–65535	Monitoraggio audio in tempo reale: RTP	Acquisizione audio (server di registrazione)	Browser del supervisore	—
Server dati—Segnalazione: CTI				
TCP 443	Server di segnalazione	Server di segnalazione	Cisco API	—
TCP 52102	Segnalazione di registrazione	Acquisizione audio (server di registrazione) o client Smart Desktop	Server di segnalazione	—
TCP 52103	Hazelcast	Partner server segnali	Server di segnalazione	—
Server dati: segnalazione: CTI Cisco Unified Communications Manager registrazione di rete				
TCP 2748	JTAPI segnalazione	Server di segnalazione	Unificato CM editori e abbonati	—
TCP 5060 UDP 5060	Segnalazione SIP da Unified CM	Qualsiasi editore o abbonato Unified CM	Server di segnalazione	Non sicuro
TCP 5060	Server di segnalazione	Server di segnalazione principale	Server di segnalazione secondario	Bidirezionale

Port	Usare	Origine	Destinazione	Note
TCP 5061	Segnalazione SIP sicura da Unified CM	Qualsiasi editore o abbonato Unified CM	Server di segnalazione	Sicuro. In genere utilizzato solo quando il sistema è configurato per SRTP.
Server dati—Segnalazione: SIPREC				
TCP 443	Cisco API query	Server di segnalazione	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Segnalazione SIP dal gateway	Gateway	Server di segnalazione	—
TCP 59106	Segnalazione di registrazione	Acquisizione audio (server di registrazione)	Server di segnalazione	—
TCP 59107	Hazelcast	Partner server segnali	Server di segnalazione	—

Crittografia file

I contenuti multimediali e i dati vengono crittografati per motivi di sicurezza. Webex WFO utilizza una chiave per decrittografare le conversazioni registrate con i clienti. La chiave di crittografia si trova nel database. Ogni tenant dispone della propria chiave di crittografia. È possibile aggiornare le chiavi di crittografia.

Politica sulle password

Requisiti di complessità delle password

I requisiti di complessità delle password si basano sulla politica delle password di Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Le seguenti regole si applicano quando si crea o si modifica un utente o quando si modifica o si reimposta una password.

- Le password non possono contenere spazi vuoti (spazi vuoti).
- Le password devono contenere almeno otto caratteri. La lunghezza minima può essere configurata da un amministratore.
- Le password devono contenere caratteri appartenenti a tre delle quattro categorie seguenti:

Categoria	Descrizione
Lettere maiuscole	A-Z Caratteri unicode maiuscoli: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Lettere minuscole	A–Z Caratteri unicode minuscoli: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers	0–9
Caratteri speciali	Per una password del database tenant sono consentiti i caratteri seguenti: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Per tutte le altre password sono consentiti i seguenti caratteri: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Queste regole si applicano solo quando si configura una password controllata da Webex WFO. Se un utente immette una password per un sistema esterno non controllato da Webex WFO, Webex WFO non convaliderà la password (ad esempio, ACD configurazione).

NOTA È possibile creare un utente senza password (manualmente o automaticamente tramite ACD sincronizzazione). Un utente senza password non può accedere. L'utente deve utilizzare il collegamento "Password dimenticata" e impostare un
Parola d’ordine.

Autenticazione

Per impostazione predefinita, l'autenticazione utente e le password vengono gestite tramite Webex WFO. Nei sistemi sincronizzati con un ACD, gli utenti vengono creati e gestiti nel ACD, sebbene sia comunque possibile creare utenti in Webex WFO.

È possibile scegliere di utilizzare l'autenticazione Security Assertion Markup Language (SAML). SAML consente di utilizzare un provider di identità (IdP) esterno per autenticare nomi utente e password. Questo metodo di autenticazione utente e gestione delle password viene comunemente definito "Single Sign-On".

Metodi di acquisizione della piattaforma

In questo argomento viene descritto come configurare Webex WFO con diverse piattaforme di contact center.

Metodi di acquisizione supportati per piattaforma

Nella tabella seguente viene descritto come le piattaforme dei contact center supportano l'acquisizione delle registrazioni.

> **NOTA**
> Webex WFO supporta SRTP solo con i seguenti metodi di acquisizione:
>
> - Pacchetto Acme
> - Cisco Unified CM

Piattaforma	Metodo di cattura	Segnalazione	Descrizione della segnalazione
Cisco	Registrazione di rete bridge integrata	JTAPI	Registrazione al call manager per JTAPI eventi
Cisco	Registrazione desktop	JTAPI	Registrazione al call manager per JTAPI eventi
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registri con CUBE per segnalazione SIPREC
Cisco	Smart Desktop Client	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP messaggi fuori dal desktop

Piattaforma	Metodo di cattura	Segnalazione	Descrizione della segnalazione
Cisco	Smart Desktop Client	Jabber (SIP/SCCP)	Sniffa i messaggi SIP/SCCP dal desktop
Cisco	Smart Desktop Client	HardPhone Cisco IP (SIP/SCCP)	Sniffa i messaggi SIP/SCCP dal desktop
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Importazione automatica	Analizzatore CWCC API	Poll CWCC Analyzer per CDR post-chiamata ed elaborazione post-chiamata
ACME	Gateway (ACME pacchetti)	SIPREC	Registri con ACME per segnalazione SIPREC
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registri con SONUS per segnalazione SIPREC

Metodi di acquisizione vocale Cisco

La tabella seguente fornisce informazioni sull'integrazione dei tipi di acquisizione e della segnalazione supportati e testati da Cisco:

			Supporti	Desktop intelligente	Audio dal vivo
Metodo di cattura	**Segnalazione**	**Descrizione**	**Corrente**	**Cattura schermo**	**Monitora**
Rete Registrazione— Ponte incorporato (BIB)	JTAPI	Registrati con CUCM/JTAPI Avvenimenti	BIB—Multimediale Trasmesso in streaming da Telefono	Sì (Smart Desktop Client Richiede CTI Connessione)	Sì (Smart Desktop Cliente) tramite WebRTC
Desktop intelligente Cliente – IP Comunicatore	SIP/SCCP	Monitoraggio SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop/Softphone	Flusso multimediale Catturato direttamente su Desktop	Sì (Smart Client desktop)	Sì (Smart Desktop Cliente) tramite WebRTC
Desktop intelligente Cliente – Jabber	SIP/SCCP	Monitora SIP/SCCP Messaggi disattivati	Flusso multimediale Catturato	Sì (Smart Client desktop)	Sì (Smart Desktop

			Metodi di acquisizione
	Desktop	direttamente su	Cliente) tramite

Metodo di cattura	Segnalazione	Descrizione	Supporti Corrente	Desktop intelligente Cattura schermo	Audio dal vivo Monitora
			Desktop		WebRTC
Desktop intelligente Client – Cisco IP Telefono (Daisy Concatenato)	SIP/SCCP	Monitora SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop	Flusso multimediale Catturato direttamente su Desktop	Sì (Smart Client desktop)	Sì (Smart Desktop Cliente) tramite WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Registrati con CUBE per SIPREC Segnalazione	SIPREC – Media Forking da Cisco CUBO	Sì (Smart Client desktop)	No
Contatto di massa Importa	Basata su API	Registrati con CUBE per SIPREC Segnalazione	Automatizzato importazione di Unencrypted . WAV e associato contatto File di metadati alla rinfusa	N/D – File Crittografato e Importati	No

Integrazioni di acquisizione vocale Five9 legacy

La tabella seguente fornisce informazioni sull'integrazione dei tipi di acquisizione e della segnalazione supportati e testati da Five9. Si riferisce specificamente all'integrazione Five9 legacy, non Five9 ARU o Five9 VCC con VoiceStream.

Tipo di acquisizione	Segnalazione	Descrizione	Flusso multimediale	Schermo Smart Desktop Cattura	Audio dal vivo Monitora
Smart Desktop Client	Kafka CTI	Webex piattaforma WFO si registra con Five9 Kafka Events API	Flusso multimediale acquisito direttamente su	Sì (Smart Desktop Client)	Sì (Smart Desktop Client) tramite WebRTC

Tipo di acquisizione	Segnalazione	Descrizione	Flusso multimediale	Scherm o Smart Desktop Cattura	Audio dal vivo Monitora
			desktop – Posta chiamare CDR e Riconciliazione elaborazione redazioni e inserisce eventi basato su Kafka Chiama eventi		
Desktop intelligente Client	Agente Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitoraggio SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop/Softphone	Flusso multimediale Catturato direttamente su desktop – Posta chiamare CDR e Riconciliazione elaborazione redazioni e inserisce eventi basato su Kafka Chiama eventi	Sì (Smart Desktop Cliente)	Sì (Smart Desktop Cliente) tramite WebRTC
Desktop intelligente Client	Agente Five9 Desktop Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitora SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop	Flusso multimediale Catturato direttamente su desktop – Posta chiamare CDR e Riconciliazione elaborazione redazioni e inserisce eventi basato su Kafka Chiama eventi	Sì (Smart Desktop Cliente)	Sì (Smart Desktop Cliente) tramite WebRTC

Tipo di acquisizione	Segnalazione	Descrizione	Flusso multimediale	Scherm o Smart Desktop Cattura	Audio dal vivo Monitora
Desktop intelligente Client	Five9 Java Agente Desktop- Kafka CTI	Monitora SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop	Flusso multimediale Catturato direttamente su desktop – Posta chiamare CDR e Riconciliazione elaborazione redazioni e inserisce eventi basato su Kafka Chiama eventi	Sì (Smart Desktop Cliente)	Sì (Smart Desktop Cliente) tramite WebRTC
Desktop intelligente Client	Five9 VCC Importa	Five9/Webex WFO Integrazione cloud per Importa Five9 VCC registrazioni audio in Webex WFO Cloud	N/D – Importazione Soltanto	Sì (Smart Desktop Cliente)	No

Registrazione Sonus Gateway

Cisco supporta la resilienza per Sonus Gateway Recording.

È necessario aggiungere le regole SMM (SIP Message Manipulation) di Sonus alle intestazioni SIP e SIPREC INVITE in Cisco-Guid affinché Sonus SBC funzioni con QM. Ciò consente a QM di riconciliare le chiamate con i record CDR Cisco Unified CM. Le regole faranno quanto segue:

- Per le chiamate che entrano nell'SBC senza un'intestazione "Cisco-Guid", SMM creerà un Cisco-Guid utilizzando le tuple esadecimali 4 dall'ID chiamata in uscita. Ogni tupla verrà convertita in un numero decimale imbottito di 10 cifre 0 che verrà separato da trattini dal Cisco-Guid.
- Per le chiamate che contengono già un'intestazione Cisco-Guid, l'intestazione rimarrà invariata.

> **NOTA :** il Cisco_Guid NON verrà sovrascritto da un nuovo ID chiamata creato Cisco-Guid.

- L'invito SIPREC al registratore conterrà un'intestazione Cisco-Guid corrispondente al Cisco-Guid precedente.

Le regole devono essere associate al trunk registrato e al trunk Unified CM utilizzato dall'Unified CM. È necessario creare queste regole una sola volta. Se si creano nuove zone e trunk, è possibile riutilizzare queste regole.

Per configurare Sonus Session Border Controller per l'utilizzo con QM:

1. Dall'interfaccia a riga di comando (CLI) di Sonus, creare e abilitare le regole SMM
    a. Creare e abilitare le regole SMM in ingresso Unified CM. Per ulteriori informazioni, vedere Esempio di regole SMM in ingresso Unified CM .
    b. Aggiungere le Unified CM regole SMM in uscita. Per ulteriori informazioni, vedere Esempio di regole SMM in uscita per Unified CM .
    c. Aggiungere le regole SMM in uscita del registratore. Per ulteriori informazioni, vedere Esempio di regole SMM in uscita per il registratore .
2. Utilizzare l'interfaccia della riga di comando di Sonus per abilitare SIPREC per la porta SIp Sig nella zona che contiene il Unified CM trunk.
3. Utilizzare l'interfaccia della riga di comando o il navigatore Sonus per creare un gruppo trunk SIP per il server SIPREC Sonus di QM. Assegnare il prefisso di IP di ingresso all'indirizzo IP della macchina QM che esegue il "Servizio SIPREC Sonus di monitoraggio e registrazione".
4. Utilizzare la CLI/Navigazione Sonus per assegnare regole SMM ai trunk come segue:
    a. Assegnare UCM_INBOUND SMM al profilo di ingresso dell'adattatore Signaling Message Manipulation del trunk Unified CM.
    b. Assegnare UCM_OUTBOUND SMM al profilo di uscita dell'adattatore Signaling Message Manipulation del trunk Unified CM.
    c. Assegnare RECORDER_OUTBOUND SMM al profilo di uscita dell'adattatore di manipolazione dei messaggi di segnalazione per il trunk Sonus SIPREC di QM.
5. Utilizzare Sonus PSX per creare un IP Signaling Peer Group per il server Sonus SIPREC del QM. Assegnare il prefisso di IP di ingresso all'indirizzo IP della macchina QM che esegue il "Servizio SIPREC Sonus di monitoraggio e registrazione".
6. Utilizzare Sonus PSX per creare un gruppo trunk per il server Sonus SIPREC del QM. Utilizzare esattamente lo stesso nome utilizzato nel passaggio 3.

7. Utilizzare Sonus PSX per creare un profilo registratore per il server SIPREC QM Sonus. Assegnare l'indirizzo IP4 alla macchina QM che esegue il "Monitoraggio e registrazione del servizio Sonus SIPREC", impostare il numero di porta su 5060.
8. Utilizzare Sonus PSX per creare criteri di registrazione delle chiamate.

Esempio di regole dell'MVU in entrata per Unified CM

configurare

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 applyMatchHeader all

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 1 tipo messaggio

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 1 messaggio messaggioDigita tutti

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 2 intestazione di tipo

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 2 nome intestazione Cisco-Guid

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 2 condizione di intestazione esiste

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 intestazione di tipo

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 archivio operazioni

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 headerInfo fieldValue

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 dall'intestazione del tipo

impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 dal valore Cisco-Guid

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 per digitare variabile

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 a variableValue var1

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 2 applyMatchHeader one

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 2 criterio 1 tipo

Messaggio							
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile message Types request		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	1	
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile message methodTypes invite		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	1	
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile condizione messaggio esistenza		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	1	
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile header		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	2	digitare
impostare profili che segnalano il nome dell'intestazione sipAdaptorProfile From		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	2	
set profiles segnalazione sipAdaptorProfile condizione intestazione esistenza		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	2	
impostare profili segnalazione variabile sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	3	digitare
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile condizione variabile esiste		UCM_INBOUND	regola	2	criterio	3	
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile variabile variableID var1		UCM_INBOU	regol	2	criterio	3	
Impostare il parametro di segnalazione dei profili	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regola	2	azione	1	digitare
impostare profili segnalazione operazione	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regola	2	azione	1	
add	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regola	2	azione	1	
impostare profili segnalazione paramType generico	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regola	2	azione	1	Da
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regola	2	azione	1	Da
impostare profili segnalazione variabileValore var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regola	2	azione	1	digitare
	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	regol	2	azione	1	da
Impostare il parametro di segnalazione dei profili							
Impostare i profili segnalando Cisco-GUID commettere							
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stato abilitato commit							

Esempio di regole SMM in uscita per Unified CM

configurare

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 1 tipo messaggio

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 1 messaggio messaggioRichiesta tipi

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 1 messaggio metodoTipi invito

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 2 intestazione di tipo

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 2 nome intestazione cisco-guid

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 2 condizione intestazione assente

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 tipo variabile

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 archivio operazioni

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 dal valore di tipo

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 dal valore cisco-guid

imposta profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 azione 1 alla variabile di tipo

imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 a variableValue var1

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 criterio 1 tipo messaggio

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 1 messaggio messageTypes richiesta

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 1 metodo messaggio Tipi invito

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 2 tipo variabile

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 2 variabile condizione esiste

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 2

variabile variableID var1
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 3 tipo intestazione
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 3 nome intestazione call-id
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 3 condizione intestazione esistente
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 1 tipo intestazione
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 1 memorizzazione operazioni
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 1 campo headerInfoValue
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 1 da tipo intestazione
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 1 dal valore call-id
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 1 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 1 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 2 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 2 operazione regdel
imposta profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 2 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 2 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 2 stringa regexp @.*
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 2 regexp matchInstance uno
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 3 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 3 memorizzazione operazioni
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 3 da

tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 3 da variableValue var2
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 3 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 3 a variableValue var3
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 4 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 4 operazione regdel
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 4 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 4 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 4 stringa regexp _.*
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 4 regexp matchInstance uno
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 5 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 5 operazione regdel
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 5 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 5 a variableValue var3
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 5 stringa regexp .*_
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 5 regexp matchInstance uno
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 6 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 6 operazione regappend
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 6 da tipo valore
imposta profili segnalazione regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 6 da

valore 000000000
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 6 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 6 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 6 stringa regexp ^
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 6 regexp matchInstance uno
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 operazione regappend
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 da tipo valore
imposta profili segnalazione regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 7 da valore 000000000
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 7 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 7 a variableValue var3
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 stringa regexp ^
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 regexp matchInstance uno
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 8 variabile di tipo
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 8 operazione regpredel
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 8 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 8 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 8 stringa regexp .....$
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 8 regexp matchInstance uno
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 9 tipo

variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 9 operazione regpredel
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 9 alla variabile di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 9 a variableValue var3
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 9 stringa regexp .....$
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 9 regexp matchInstance uno

imposta profili di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	10	tipo
imposta profili segnalazione operazione	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	10	
aggiunta imposta il valore del tipo di	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	10	da
segnalazione dei profili imposta i profili che	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	10	da
segnalano il valore - imposta profili tipo di	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	10	A
segnalazione variabile imposta profili di	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	10	A
segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	11	tipo
imposta profili di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	11	
imposta profili segnalazione operazione	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	11	da
aggiunta imposta profili tipo di	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	11	da
segnalazione variabile imposta profili	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	11	A
segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	11	A
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	12	tipo
imposta profili di segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_IN	regol	2	azione	12	

imposta profili di

segnalazione variabile

impostare i profili di segnalazione

negozio operativo							
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	12	da
imposta profili di segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	12	da
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	12	A
imposta profili segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	12	A
imposta profili di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	13	tipo
imposta profili segnalazione operazione aggiunta	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	13	
imposta il valore del tipo di segnalazione dei profili	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	13	da
imposta i profili che segnalano il valore -	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	13	da
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	13	A
imposta profili di segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	13	A
imposta profili di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	14	tipo
imposta profili segnalazione operazione aggiunta	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	14	
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	14	da
imposta profili segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	14	da
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	14	A
imposta profili di segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	14	A
imposta profili segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	15	tipo
imposta profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN USCITA	regola	2	azione	15	
imposta profili di segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_IN	regol	2	azione	15	

imposta i profili di

segnalazione

dell'intestazione

imposta profili

segnalazione operazione

aggiungi

impostare i profili di segnalazione

posizione dell'intestazione ultima

imposta profili di segnalazione regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 15 da variabile di tipo

imposta profili di segnalazione regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 15 da variabileValorevar2

imposta profili di segnalazione regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 15 per digitare l'intestazione

imposta profili di segnalazione regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 15 per valutare Cisco-Guid

impegnarsi

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stato abilitato commit

Esempio di regole SMM in uscita per il registratore

configurare

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN USCITA regola 1 applyMatchHeader all

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN USCITA regola 1 criterio 1 tipo messaggio

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN USCITA regola 1 criterio 1 messaggio messageTypes tutti

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN USCITA regola 1 criterio 2 tipo corpo del messaggio

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN USCITA regola 1 criterio 2 messaggioBody condizione regex-match

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN USCITA regola 1 criterio 2 messageBody regexp stringa cisco-guid=.*

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile REGISTRATORE_IN regola 1 criterio 2 messageBody regexp numMatch match

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 tipo corpo del messaggio

impostato profili di segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 operazione regstore

impostato profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 da tipo corpo del messaggio

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1

da messageBodyValue tutti
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 a variableValue var1
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 regexp stringa "cisco-guid=.*?(? =; tag)"
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 regexp matchInstance ultima
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 operazione regdel
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 da variableValue var1
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 a variableValue var1
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 2 regexp stringa cisco-guid=
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 tipo intestazione
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 operazione add
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfilo RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 intestazionePosizione ultima
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 da variableValue var1
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 per digitare header
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 4 per valutare Cisco-Guid
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 criterio 1

digita messaggio

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 criterio 1 message Types request

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 criterio 1 message methodTypes invite

impostare profili segnalazione sipAdaptorIntestazione tipo profilo RECORDER_OUTBOUND regola 2 criterio 2

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 criterio 2 nome intestazione cisco-guid

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBO regol 2 criterio 2 condizione intestazione assente

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 azione 1 tipo variabile

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 azione 1 archivio operazioni

impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 azione 1 dal valore del tipo

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 azione 1 dal valore cisco-guid

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 azione 1 per digitare variabile

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 2 azione 1 a variableValue var1

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 applyMatchHeader all

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 criterio 1 tipo messaggio

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 criterio 1 messaggio messaggioDigita tutti

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 criterio 2 tipo messageBody

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 criterio 2 messaggioCondizione del corpo regex-match

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 criterio 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 criterio 2 messaggioBody regexp numMatch match

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 azione 1

Variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 azione 1 archivio operazioni
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 azione 1 dal valore del tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 azione 1 dal valore cisco-guid
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 azione 1 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 3 azione 1 a variableValue var10
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 criterio 1 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 criterio 1 condizione variabile assente
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 criterio 1 variabile variabileID var10
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 digitare messageBody
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 operazione regstore
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 dal tipo messageBody
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 da messageBodyValue all
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 a variableValue var2
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 regexp stringa <callid>.*</callid>
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 1 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 2 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 2 operazione regdel
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 2 a

Variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 2 a variableValue var2
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 2 regexp stringa <callid>
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 2 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 3 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 3 operazione regdel
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 3 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 3 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 3 regexp stringa @.*
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 3 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 4 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 4 archivio operazioni
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 4 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 4 da variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 4 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 4 a variableValue var3
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 5 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 5 operazione regdel
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 5 per digitare variabile
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 5 a

variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 5 regexp stringa _.*
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 5 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 6 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 6 operazione regdel
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 6 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 6 a variableValue var3
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 6 regexp stringa .*_
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 6 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 operazione regappend
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 dal valore del tipo
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 dal valore 000000000
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 per digitare variabile
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 a variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 7 regexp string ^
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 7 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 operazione regappend
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8

dal valore del tipo
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 dal valore 000000000
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 a variableValue var3
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 regexp stringa ^
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 8 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 9 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 9 operazione regpredel
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 9 per digitare variabile
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 9 a variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 9 regexp stringa.....$
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 9 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 10 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 10 operazione regpredel
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 10 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 10 a variableValue var3
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 10 regexp stringa.....$
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 10 regexp matchIstanza uno
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 11 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 11

Operazione Append
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 11 dal valore del tipo
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 11 dal valore -
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 11 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 11 a variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 12 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 12 operazione aggiungere
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 12 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 12 da variableValue var3
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 12 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 12 a variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 13 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 13 archivio operazioni
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 13 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 13 da variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 13 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 13 a variableValue var3
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 14 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 14 operazione aggiungere
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 14

dal valore del tipo
impostare i profili segnalando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 14 dal valore -
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 14 per digitarevariabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 14 a variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 15 tipo variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 15 operazione aggiungere
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 15 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 15 da variableValue var3
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 15 per digitare variabile
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 15 a variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 tipo intestazione
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 operazione add
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 headerPosizione ultima
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 da variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 per digitare header
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 al valore Cisco-Guid
commettere
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stato abilitato
commit

Installazione

In questa sezione viene descritto come installare i vari componenti di Webex WFO.

Installazione del server dati

Un amministratore tenant può installare il server dati per un singolo tenant oppure un amministratore di sistema può installare un server dati di base e configurarlo come server dati condiviso per più tenant. Dopo aver installato il server dati WFO Webex, è possibile configurarlo ulteriormente nella pagina Configurazione server dati in Gestione applicazioni > Configurazione sistema > globale > Configurazione server dati.

> **BEST PRACTICE** Gli utenti con dispositivi periferici devono impostare una pianificazione regolare per scaricare e aggiornare i propri server dati WFO Webex all'ultima versione del software WFO Webex. In genere, ogni Cloud
> La distribuzione include una nuova versione del software Webex WFO Data Server che gli utenti possono scaricare dal tenant.

Se la propria organizzazione dispone di una delle seguenti integrazioni, consultare la guida all'integrazione del ACD per ulteriori configurazioni del server dati specifiche per il ACD.

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

Prerequisiti

Se un server dati deve connettersi tramite un proxy Web, ogni servizio server dati deve essere configurato per l'utilizzo di un account di servizio. Ciò riguarda i seguenti servizi Windows:

- Webex Servizio di segnalazione CTI WFO
- Webex WFO Data Server
- Webex Servizio di registrazione di rete WFO
- Webex Servizio SIPREC WFO
- Webex Servizi Web server dati WFO

Per i requisiti relativi all'utilizzo delle porte,

vedere Utilizzo delle porte.

Installare il server dati per un singolo tenant

Un amministratore tenant può installare il server dati per un singolo tenant.

Installare il server dati per un singolo tenant

1. Dal server in cui si desidera installare il server dati, aprire un browser e accedere a Webex WFO utilizzando le credenziali di amministratore tenant.
2. **Nella pagina Download** (Gestione > amministrazione applicazioni > download), fare clic sul collegamento appropriato per scaricare il programma di installazione del server dati.
3. Seguire le istruzioni.

Testare il server dati

1. Accedere Webex WFO come amministratore tenant.
2. **Nella pagina Monitoraggio** agente (Gestione applicazioni > monitoraggio > monitoraggio agenti), selezionare il server dati dalla sezione Registri server dati e fare clic su **Recupera registri**. Se la richiesta di log ha esito positivo, il server dati è connesso.

   Nota Il completamento potrebbe richiedere alcuni minuti.

Installare il server dati per più tenant

Un amministratore di sistema può configurare un server dati per la condivisione da parte di più tenant. Ogni volta che un server dati condiviso viene aggiornato, ad esempio quando vi viene aggiunto un nuovo tenant, è necessario aggiornarne la configurazione. Questa operazione viene eseguita dal file Data Server Updater generato quando si salvano le modifiche e si sceglie di scaricare la configurazione.

Per configurare un server dati per più tenant, un amministratore di sistema deve installare un server dati di base e quindi configurare il server dati di base come server dati condiviso. Gli amministratori di sistema possono scaricare un server dati di base nella pagina Application Management > Download o nella pagina Application Management > Shared Data Server.

Installare il server dati di base

La prima cosa da fare è scaricare e installare il server dati di base. Questo server dati di base diventa un server dati condiviso quando viene configurato. È possibile installare più server di dati di base.

1. **Nella sezione Download Base Data Server** , fare clic su **Calabrio ONE Data Server**. In questo modo il file viene scaricato CalabrioONEDataServerSetup.exe sul computer.
2. Fare doppio clic sul file eseguibile per avviare l'Installazione guidata server dati.
3. Seguire le istruzioni della procedura guidata per completare l'installazione.

Configurare il server dati di base

Configurare quindi il server dati di base per diventare un server dati condiviso.

1. Selezionare **Aggiungi una nuova configurazione al server** dati.

   > **Nota** Per modificare una configurazione esistente, selezionare **Modifica una configurazione** del server dati esistente e selezionare il server dati che si desidera modificare.

2. Completare i campi come definito nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
Nome server	Immettere un nome per il server dati.
Calabrio ONE Server	Immettere l'indirizzo IP o il nome host del server WFO Webex che Ospita il servizio Server dati.
Port	Immettere il numero di porta del server che ospita il servizio Server dati. La porta predefinita è 443.
Disponibile	Elenco dei tenant disponibili.
Assegnato	Elenco dei tenant assegnati a questo servizio Server dati.

3. Fare clic su **Salva/Scarica configurazione** per salvare la configurazione e scaricare l'utilità di configurazione (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) sul computer.

   > **Nota** È inoltre possibile fare clic su Salva per salvare la configurazione senza scaricare l'utilità di configurazione. È possibile scegliere di eseguire questa operazione se non è stata completata la configurazione del server dati ma si desidera salvare la configurazione incompleta.

4. Fare doppio clic sull'eseguibile dell'utilità di configurazione per avviare l'Installazione guidata di Data Server Updater.

5. Seguire le istruzioni della procedura guidata per completare la configurazione del server dati condiviso.

Utenti di Cisco Unified Call Manager

Se si utilizza Cisco Unified Call Manager (UCM) per raccogliere CDR tramite SFTP, potrebbe essere necessario impostare la proprietà di sistema del servizio server dati per riconciliare gli algoritmi di scambio di chiavi (kex) tra Webex WFO e le versioni supportate di Cisco UCM.

Questi algoritmi kex non richiedono ulteriori configurazioni:

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

Questi algoritmi richiedono una configurazione

aggiuntiva:

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

Impostare la proprietà di sistema del servizio server dati per specificare gli algoritmi kex consentiti

1. Sul server di SFTP CDR, passare a
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Aprire il file dataGatheringService.properties.
3. Trova la riga che inizia con **service4j.jvmOptions** e aggiungi il seguente testo alla fine della riga: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Salvare il file e riavviare il servizio server dati WFO Webex.

> **Nota** Se si esegue l'aggiornamento a una versione più recente di Cisco UCM che non supporta uno di questi algoritmi kex, è necessario riconfigurare questa proprietà di sistema per specificare i nuovi algoritmi supportati.

Installazione di Smart Desktop

Webex Smart Desktop WFO può essere installato nel computer di un agente in uno dei tre modi seguenti:

- Manualmente sul computer di ciascun agente
- Utilizzo di script oggetto Criteri di gruppo
- Utilizzo dei parametri dei comandi invisibili all'utente

> **Nota** Se si desidera che Smart Desktop acquisisca l'analisi dei desktop, il ruolo dell'agente deve disporre dell'autorizzazione "Acquisisci analisi desktop" abilitata prima di installare Smart Desktop. Se l'autorizzazione è
>
> Se non abilitati, i plug-in di acquisizione non sono installati sul desktop del client.

Considerazioni aggiuntive

- È necessario un plug-in/estensione Desktop Analytics se si desidera utilizzare la funzione Desktop Analytics o mettere in pausa e riprendere.
- Le estensioni del browser per Chrome ed Edge devono essere distribuite tramite GPO o qualsiasi altro processo utilizzato dal reparto IT locale. Le estensioni del browser sono necessarie per l'analisi e la pausa e la ripresa.
- Cisco fornisce il file exe di base. È responsabilità del cliente convertire il file in un file MSI.
- Se si esegue l'installazione tramite SCCM o Microsoft Endpoint Configuration Manager, il cliente è responsabile della creazione del pacchetto per la distribuzione.
- Cisco offre la possibilità di aggiornare automaticamente il software. Se il team addetto alla creazione di pacchetti gestisce le versioni desktop o Microsoft Endpoint Configuration Manager e interferisce con gli aggiornamenti automatici, Cisco può disattivare la funzione di aggiornamento automatico e il team può scaricare una nuova versione del software ogni tre-sei mesi e distribuirla tramite un push del pacchetto.
- Il team può modificare le query nel software Microsoft per non gestire i numeri di versione o gli identificatori univoci se il gruppo desidera mantenere gli aggiornamenti automatici.

  > **NOTA** Gli aggiornamenti automatici devono essere disattivati se l'organizzazione utilizza Citrix o Terminal Server. Non c'è modo di separare ambienti diversi.

- Se si esegue l Webex aggiornamento da WFO versione 11.5 on-premise a Webex WFO Cloud, sono necessarie tre macchine di test. Una macchina è per un'installazione manuale. La seconda macchina è per un'installazione automatica su una macchina pulita. La terza macchina è per la versione esistente 11.5 di Webex WFO per testare il pacchetto di disinstallazione creato dal team IT e il pacchetto di installazione per Webex WFO Cloud. Fornire al tecnico di implementazione un elenco di tutti i pacchetti installati sulla macchina, incluse le estensioni del browser. Collaborare con il team IT per rimuovere tutto Webex software WFO versione 11.5 prima di installare Webex WFO Cloud.
  - Se la tua organizzazione sta cambiando fornitore da un'altra soluzione WEM (Workforce Engagement Management) (come Verint o Nice) a Webex WFO, collabora con il tuo team IT per disinstallare il software originale su una terza macchina di test e distribuire il pacchetto automatizzato creato dal tuo team.
- Se si esegue l'aggiornamento di una versione della 11.5 in locale a una versione più recente della 11.5, è necessario scaricare nuovamente una nuova versione di Smart Desktop e ridistribuirla.

Installazione manuale

Utilizzare questa procedura per installare manualmente Smart Desktop sul computer di un agente o su un server thin client. Assicurarsi che tutti i browser siano chiusi prima dell'installazione e utilizzare Task Manager assicurarsi che i browser non siano in esecuzione in background.

Installazione manuale di Smart Desktop

1. Dal computer dell'agente o dal server thin client, accedere a Webex WFO utilizzando le credenziali di amministratore.
2. Nella pagina Download (Application Management > Global > Administration > Download), fare clic sul collegamento al **programma di installazione di Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO fornisce un file di .exe per l'installazione manuale.
3. Accettare il Contratto di licenza con l'utente finale (EULA) quando richiesto.
4. Eseguire il programma di installazione e seguire le istruzioni della procedura guidata di installazione.
5. Selezionare la casella di **controllo Attiva,** se richiesto, quindi fare clic su **Fine**.
6. Dopo aver eseguito il programma di installazione di Smart Desktop, riavviare il sistema.
7. Eseguire lo strumento di verifica client. Per ulteriori informazioni, vedere Strumento di verifica client.
8. Testare Smart Desktop. Per ulteriori informazioni, vedere Test di Smart Desktop .

Installazione tramite GPO

Un oggetto Criteri di gruppo è un insieme di impostazioni che definiscono l'aspetto e il comportamento di un sistema per un determinato gruppo di utenti. Microsoft fornisce uno snap-in del programma che consente di utilizzare Microsoft Management Console di Criteri di gruppo per definire varie opzioni, incluse le opzioni di script. Fare riferimento ai codici di ritorno dell'installazione push in base alle esigenze dopo aver eseguito il push del client.

Distribuire Smart Desktop tramite GPO

1. Accedere a Webex WFO utilizzando le credenziali di amministratore.
2. Nella pagina Download (Application Management > Global > Administration > Download), fare clic sul collegamento al **programma di installazione di Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO fornisce un file di .exe per l'installazione manuale.
3. Accettare il Contratto di licenza con l'utente finale (EULA) quando richiesto.
4. Copiare **CalabrioONEDesktopSetup_<NomeTenant>.exe** dalla cartella Download e incollarlo nel percorso della condivisione server.

5. Creare uno script batch per eseguire il programma di installazione contenente il seguente script:

   <nome host o indirizzo IP della posizione della condivisione server>\CalabrioONEDesktopSetup_<NomeTenant>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Avviare l'Editor Gestione Criteri di gruppo e passare a Configurazione computer > Criteri > Impostazioni > script di Windows (avvio/arresto) e aggiungere lo script batch.

Installare Smart Desktop utilizzando i parametri del comando invisibile all'utente

I parametri invisibili all'utente consentono di installare Webex WFO utilizzando l'interfaccia della riga di comando. Vedere "Parametri della riga di comando di impostazione" in https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline per le opzioni. I comandi comunemente utilizzati includono quanto segue.

- /REGISTRO
- /VERYSILENT
- /ATTIVARE
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replica di un'installazione mediante l'imaging desktop

Dopo aver installato Smart Desktop Record Service in un PC utilizzando uno dei metodi di installazione precedenti (vedere Installazione manuale o Installazione tramite GPO), è possibile replicare tale installazione su più PC creando un'immagine di sistema generica che può essere utilizzata inpiù progetti hardware. Quando Smart Desktop viene installato su un PC per l'imaging, è necessario rimuovere alcune informazioni che consentiranno l'esecuzione dell'immagine su PC diversi senza causare problemi.

Metodo consigliato: gancio di preparazione del sistema Cisco

Per rimuovere informazioni specifiche del PC da un'installazione di Windows e "generalizzarle" in modo che possano essere installate su PC diversi, si consiglia vivamente di utilizzare l'hook Preparazione sistema (sysprep) di Cisco. Sysprep è lo strumento di preparazione del sistema di Microsoft utilizzato per preparare un'immagine di sistema per la distribuzione in più PC.

Sysprep prepara un'installazione di Windows (client Windows e Windows Server) per la creazione di immagini, consentendo di acquisire un'installazione personalizzata. L'hook sysprep viene installato con Smart Desktop e viene registrato automaticamente con il sistema. Quando si esegue sysprep, vengono chiamati automaticamente tutti gli hook registrati con il sistema.

Metodo secondario: configurare l'immagine manualmente

Se non è possibile utilizzare sysprep, è necessario eseguire manualmente i passaggi seguenti per qualsiasi immagine in cui è installato Smart Desktop Record Service prima di distribuire tale immagine in altri PC.

IMPORTANTE Se si sceglie di eseguire questa procedura, controllare frequentemente questo documento per tenersi aggiornati su eventuali modifiche apportate a questi passaggi.

1. Arrestare il servizio di registrazione Smart Desktop.
2. Aprire la cartella "log" in cui è installato Smart Desktop Record Service (per impostazione predefinita, si tratta di C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) e rimuovere tutti i file che non contengono la parola "postinstall".
3. Rimuovi tutte le sottocartelle (incluso il loro contenuto) dalla cartella "log".
4. Aprire "C:\Programmi (x86)\File comuni\Calabrio ONE\Desktop\config" e rimuovere tutti i file tranne "Install.ini" e "sysproperties.cfg".
5. Rimuovere tutte le sottocartelle (incluso il loro contenuto) dalla cartella "config".
6. Aprire "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" ed eliminare tutti i file e le sottocartelle (incluso il loro contenuto). La cartella "registrazioni" deve essere vuota.
7. Aprire "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" ed eliminare tutti i file e le sottocartelle (incluso il loro contenuto). La cartella "blocchi" deve essere vuota.

   Nota La cartella "blocchi" potrebbe non esistere. Se la cartella "blocchi" non esiste, è possibile saltare questo passaggio.

Codici di ritorno dell'installazione push

Quando si utilizza un metodo di installazione push (ad esempio un oggetto Criteri di gruppo), si riceveranno i codici restituiti che indicano l'esito positivo o negativo dell'installazione. I possibili codici di reso sono descritti di seguito.

Codice di reso	Descrizione
0	Installazione riuscita
1	Installazione non riuscita

Inoltre, gli eventi verranno scritti nel registro eventi di Windows. I dettagli dell'evento elencheranno una descrizione di ciò che è accaduto. Verranno scritti tre diversi ID evento. L'evento stesso conterrà ulteriori dettagli, ma in generale gli ID indicano quanto segue:

ID evento	Descrizione
8080	Installazione riuscita

ID evento	Descrizione
8081	Installazione non riuscita
8084	Messaggio informativo

I dettagli per un'installazione riuscita o non riuscita verranno scritti sia nel registro eventi di Windows che all'interno dei registri contenuti nella cartella wrapper nella cartella di installazione di Smart Desktop Client.

Strumento di verifica client

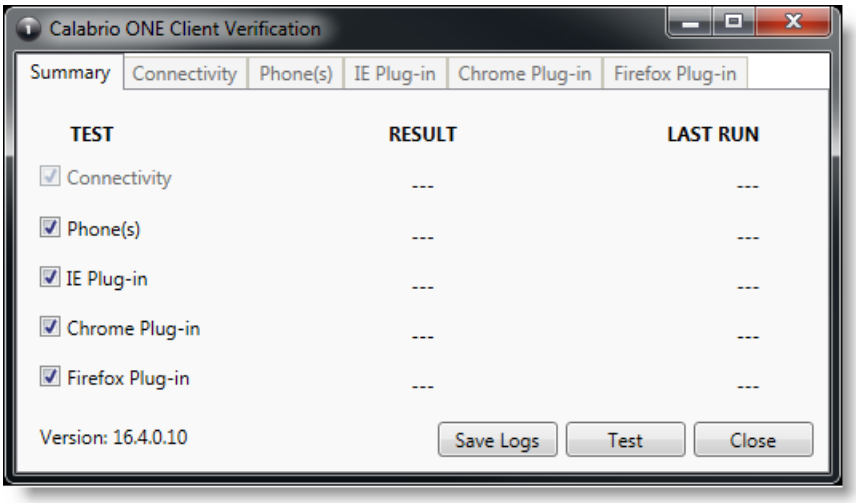
Lo strumento di verifica client verifica il PC client per garantire che la connettività con i server e il telefono sia adatta per l'esecuzione di Smart Desktop. Viene installato quando è installato Smart Desktop. Lo strumento esegue vari test e segnala i risultati come esito positivo o negativo.

Eseguire lo strumento di verifica client

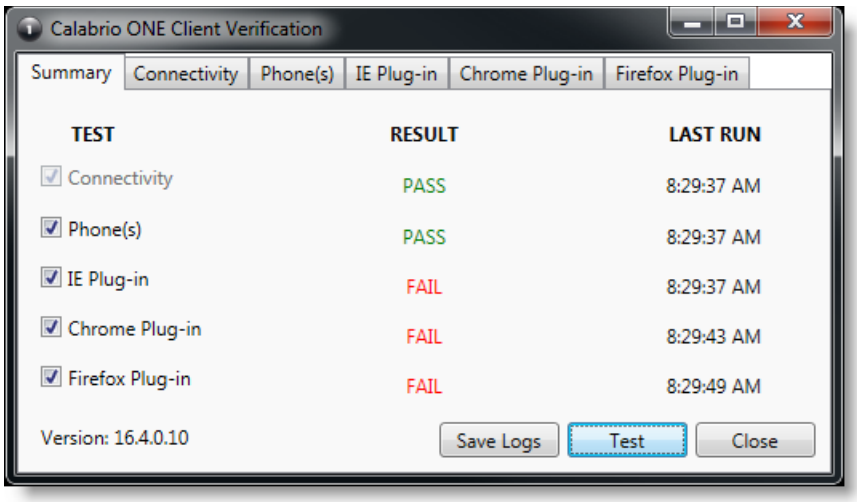
1. Dopo aver installato Smart Desktop, passare alla seguente cartella sul PC client:

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

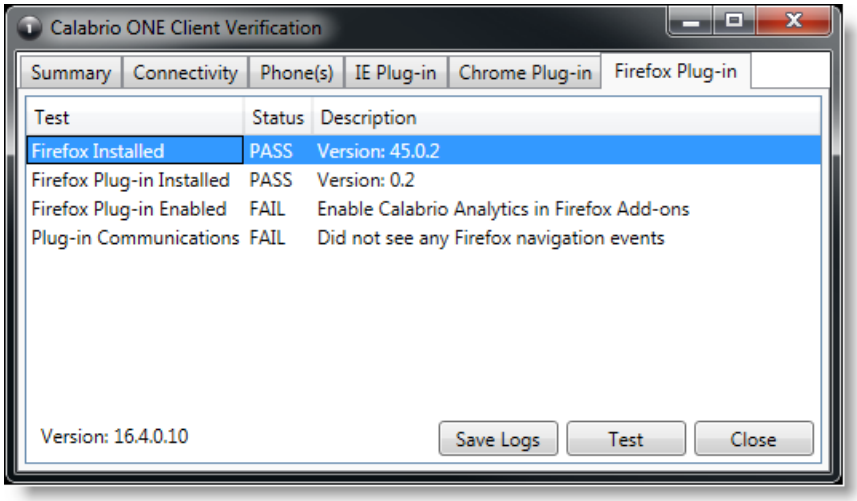
2. Fare doppio clic su **ClientDiag.exe**. Viene avviato lo strumento di verifica client.



3. Per impostazione predefinita, tutti i test sono selezionati. Fare clic su **Test**.
4. Lo strumento segnala i risultati del test come superati o non superati.



5. C'è una scheda per ogni test in cui vengono visualizzati i dettagli del test. Se il test non riesce, i dettagli sulla scheda forniranno indicazioni su ciò che non va.



6. Se necessario, è possibile fare clic su **Salva registri** per comprimere i registri per Postinstallazione e Smart Desktop per identificare i problemi. I registri vengono automaticamente compressi in un file denominato Clientlogs.zip.

Controlli di registrazione

L'applicazione standalone Recording Controls viene installata automaticamente con Smart Desktop. I controlli di registrazione consentono a un agente di avviare, mettere in pausa, riprendere e interrompere la registrazione audio, dello schermo e della sequenza di tasti per le chiamate attive, nonché di contrassegnare le chiamate e aggiungervi metadati.

L'uso dei controlli di registrazione è facoltativo.

Nota L'applicazione Recording Controls non è supportata con alcune distribuzioni di fornitori CCaaS.

L'eseguibile Recording Controls è installato qui:

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

Nel menu Start, l'applicazione è denominata Webex WFORecording Controls e per impostazione predefinita è sotto Webex WFO.

Allontanamento

Negli argomenti seguenti viene descritto come disinstallare Webex componenti WFO.

Disinstallazione Webex WFO Smart Desktop

NOTA È necessario accedere come amministratore per disinstallare Smart Desktop.

1. Sul desktop o sul server thin client in cui è installato Smart Desktop, aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Avviare l'utilità Installazione applicazioni.
3. Dall'elenco, selezionare l'applicazione che si desidera rimuovere e fare clic su **Disinstalla**.

   Se si intende reinstallare Smart Desktop dopo aver rimosso completamente una versione precedente (installazione pulita), verificare che le strutture delle cartelle di archiviazione delle registrazioni siano state rimosse prima di installare la nuova versione.
4. Riavviare il desktop o il server Thin Client.

Disinstallazione tramite GPO

Un oggetto Criteri di gruppo è un insieme di impostazioni che definiscono l'aspetto e il comportamento di un sistema per un determinato gruppo di utenti. Microsoft fornisce uno snap-in del programma che consente di utilizzare Microsoft Management Console di Criteri di gruppo per definire varie opzioni, incluse le opzioni di script.

1. Creare uno script batch per eseguire il programma di installazione contenente il seguente script:

   ```
   <C:\Programmi (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
      /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Avviare l'Editor Gestione Criteri di gruppo e passare a Configurazione computer > Criteri > Impostazioni > script di Windows (avvio/arresto) e aggiungere lo script batch.

IMPORTANTE Ciò forzerà la chiusura di tutti i browser aperti. Se i browser vengono riaperti prima del completamento della disinstallazione, la disinstallazione potrebbe non riuscire e dover essere riavviata.

Disinstallare Smart Desktop utilizzando i parametri del comando invisibile all'utente

I parametri invisibili all'utente consentono di disinstallare Webex WFO utilizzando l'interfaccia della riga di comando. Vedere "Uninstaller Command Line Parameters" in https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline per le opzioni.