Webex WFO Guida all'installazione del cloud

Per distribuzioni con WFM classica

Prima pubblicazione: Luglio 10, 2020
Ultimo aggiornamento: 3 ottobre 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. Indirizzi e numeri di telefono sono elencati sul sito web 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 15

Ambienti supportati 17

Telefoni supportati 17

Telefoni duri 17

Codec supportati 17

Utilizzo di più softphone 17

Dispositivi mobili supportati 18

Componenti Edge 19

Webex WFO Smart Desktop 20

Informazioni su Webex WFO Smart Desktop 20

Connettività Smart Desktop Client 21

Requisiti e considerazioni su Smart Desktop 22

Utilizzo delle porte di Smart Desktop 24

Metadati dei contatti Smart Desktop 26

Diagrammi di flusso dei dati di acquisizione Smart Desktop 27

Testare Smart Desktop 30

Gestisci Smart Desktop 33

Applicazione di controllo della registrazione 34

Webex WFO Server dati 36

Requisiti di sistema 39

Hardware desktop 39

Software desktop 40

.NET Framework 40

Browser 40

Plug-in/estensione Desktop Analytics 40

Adobe Acrobat Reader 41

Software desktop e acquisizione audio 41

Abilita l'estensione Desktop Analytics nel tuo browser 41

Server thin client 42

Installazione del server thin client 43

Utilizzo delle porte 44

Componenti Edge 45

Componenti del server dati 45

Crittografia file 50

Politica sulle password 50

Autenticazione 51

Metodi di acquisizione della piattaforma 51

Metodi di acquisizione supportati per piattaforma 51

Registrazione Sonus Gateway 55

Installazione 75

Installazione del server dati 75

Prerequisiti 75

Installare il server dati per un singolo tenant 76

Installare il server dati per più tenant 76

Cisco Unified Utenti di Call Manager 77

Installazione di Smart Desktop 78

Installazione manuale 80

Installazione tramite GPO 80

Installare Smart Desktop utilizzando i parametri del comando invisibile all'utente 81

Replica di un'installazione mediante l'imaging desktop 81

Codici di ritorno dell'installazione push 82

Strumento di verifica client 83

Controlli di registrazione 84

Allontanamento 87

Disinstallazione di Webex WFO Smart Desktop 87

Disinstallazione tramite GPO 87

Disinstallare Smart Desktop utilizzando i parametri del comando invisibile all'utente 88

Introduzione

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

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

Localizzazione e lingue supportate

Diversi componenti di Webex WFO supportano lingue diverse. Il supporto linguistico si applica a questi elementi:

- Interfaccia utente
  - QM, WFM, Analisi e approfondimenti
  - Formazione sul prodotto
- Documentazione
  - Guida in linea
  - PDF guide
- Analitica
  - Trascrizione: ricerca da voce a testo e trascrizione.
  - Redazione della trascrizione: rimuovi le informazioni di identificazione personale dalle trascrizioni.
  - Riepilogo interazione: un riepilogo di un contatto audio basato sulla trascrizione del contatto.
  - Hit di frasi: identificazione di frasi predefinite. Webex WFO identifica gli hit delle frasi in base alle trascrizioni speech-to-text dei contatti.
  - Sentiment: analisi del sentiment basata su testo.
  - Previsioni: previsioni di apprendimento automatico dei punteggi di valutazione e dei punteggi dei promotori netti.
  - Testo: analisi per chat, e-mail, note degli agenti e social media.
  - Argomenti di tendenza: Identificazione automatica del motivo del contatto e rilevamento di argomenti emergenti.

- Auto QM: valutazione automatica del 100% dei contatti della tua organizzazione.
- AI Tags: applicazione automatica di etichette predefinite in base allo scopo e al contenuto del contatto.

I componenti di Webex WFO sono disponibili in queste lingue.

Lingua	UI	Cellulare	Analitica										In-Prodotto Formazione	
				Trascrizione Trascrizione*	Interazione	Locuzione	Previsioni	Testo Analitica	Trend Argome	Auto QM	Avanzato Sentiment	Intelligenza		
Arabo (ar-AR)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Bahasa malese (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Semplificato Cinese (zh)	x						x						Limitat	
Cinese tradizionale (zh-	x						x						Limitat	
Danese (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Olandese	Limitat		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	

Lingua	UI	Mobile App	Analitica										In-Prodotto Formazione	Documentazione
			Trascrizione*	Trascrizione interazione*	Redazione	Colpi di	Previsioni	Analisi del testo	Argomenti di	Auto QM	Sentiment avanzato	Intelligenza		
Inglese (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Inglese australiano (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Inglese europeo (en-UE)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Inglese singaporiano (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Inglese sudafricano (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Inglese (Regno Unito)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Inglese (Stati Uniti)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

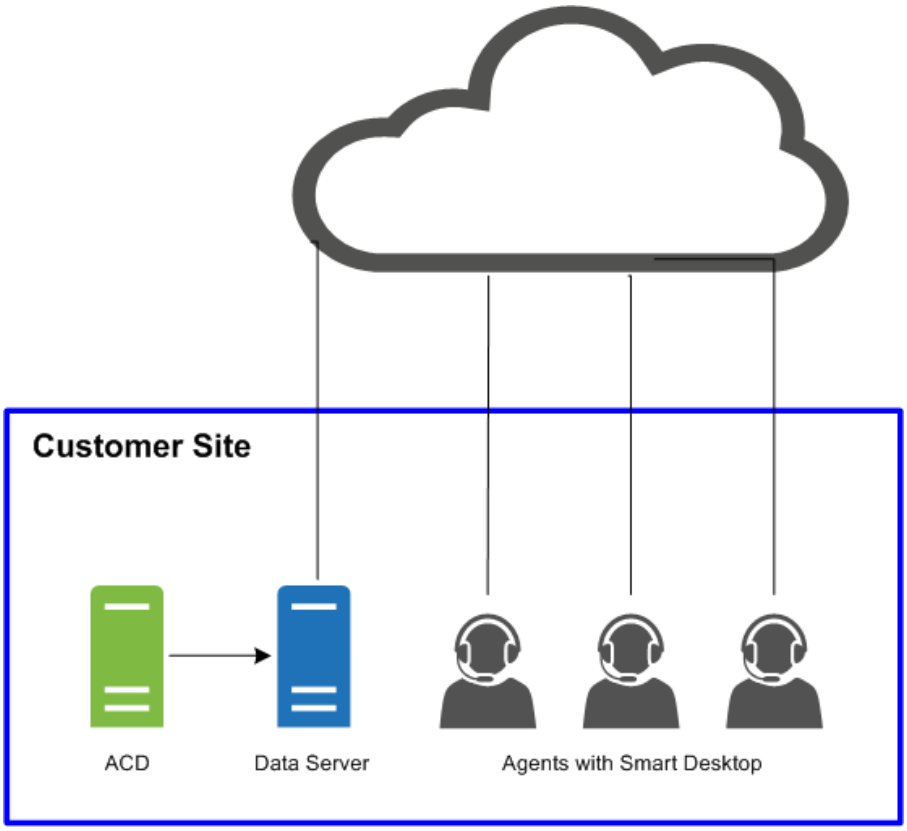
Lingua	UI	Mobile App	Analitica										In-Prodotto Formazione	Documentazione
			Trascrizione*	Trascrizione interazione*	Redazione	Colpi di	Previsioni	Analisi del testo	Argomenti di	Auto QM	Sentiment avanzato	Intelligenza		
(it-IT)														
Finlandese (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	
Francese (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	Limitato
Francese canadese (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	Limitato
Tedesco (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	Limitato
Italiano (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	
Giapponese (ja)	x						x						Limitato	
Coreano (ko)	x						x						Limitato	
Norvegese (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	
Polacco (pl)	Limitato		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitato	

Lingua	UI	Cellulare	Analitica										In-Prodotto Formazione	
				Trascrizione Trascrizione*	Interazione	Locuzione	Previsioni	Testo Analitica	Trend Argome	Auto QM	Avanzato Sentiment	Intelligenza		
Portoghese (pt)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Portoghese brasiliano	x		x		x	x	x						Limitat	
Russo (ru)	Limitat						x							
Spagnolo	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Limitat	Limitat
Spagnolo messicano (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Svedese (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	

* Alcune lingue supportate potrebbero richiedere una configurazione aggiuntiva per l'implementazione Webex WFO. Consultare il supporto per assicurarsi che la lingua che si desidera trascrivere sia configurata per l'utente. L'aggiunta di altre lingue o l'espansione delle offerte attuali richiede la collaborazione con Cisco. Per ulteriori informazioni, contatta il tuo rappresentante dell'account.

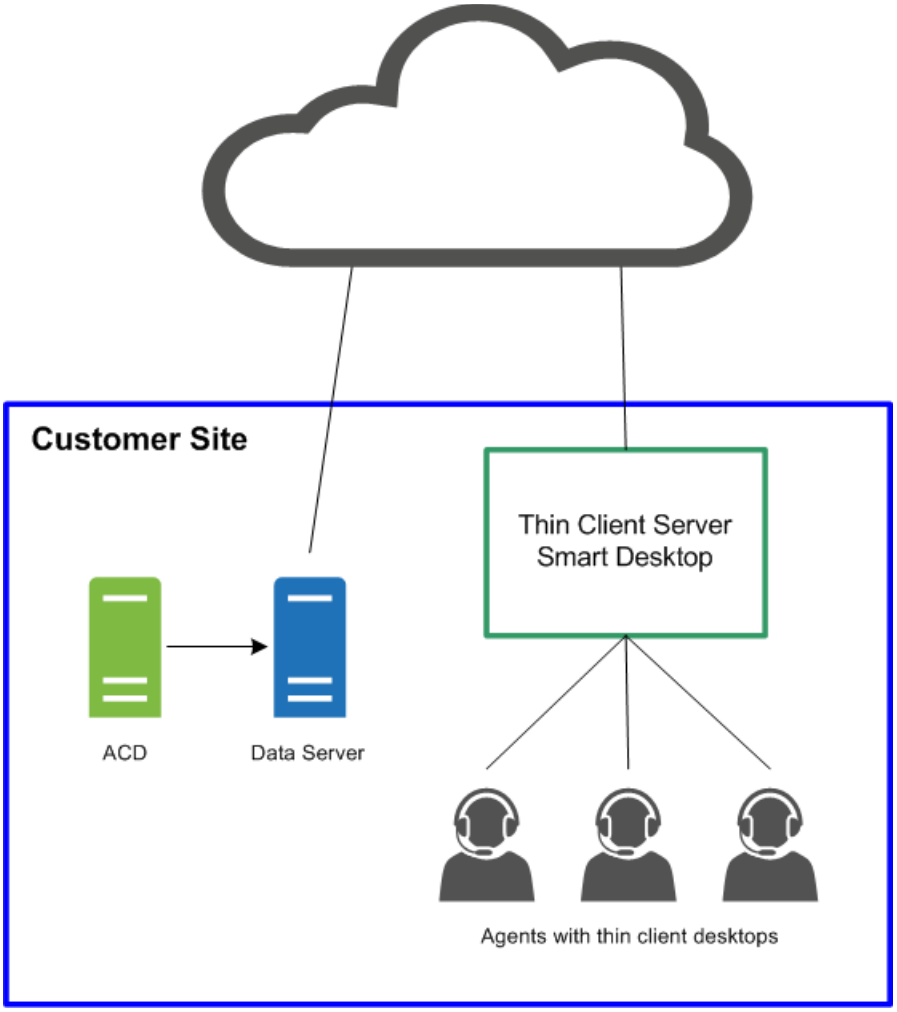
Configurazione del sistema

Questo diagramma mostra una tipica distribuzione cloud Webex WFO.



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

Configurazione del



Ambienti supportati

Webex WFO supporta numerosi ambienti e tecnologie.

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

Telefoni supportati

Webex WFO supporta i seguenti telefoni.

Telefoni duri

Fare riferimento al sito Web Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix per un elenco dei telefoni rigidi Cisco supportati.

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 > Configurazione QM > Impostazioni globali > Impostazioni SIP). Ad esempio, se il numero di porta immesso in
SIP Impostazioni è 5060, quindi nessuno dei tuoi telefoni morbidi può utilizzare una porta locale associata al numero di porta 5060 se intendi utilizzare più telefoni morbidi contemporaneamente.

Avviare il softphone, accedere se necessario, quindi utilizzare uno di questi strumenti per visualizzare le connessioni di rete per quel processo ID. 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 come uno smartphone o un tablet inserendo l'URL Webex WFO 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.

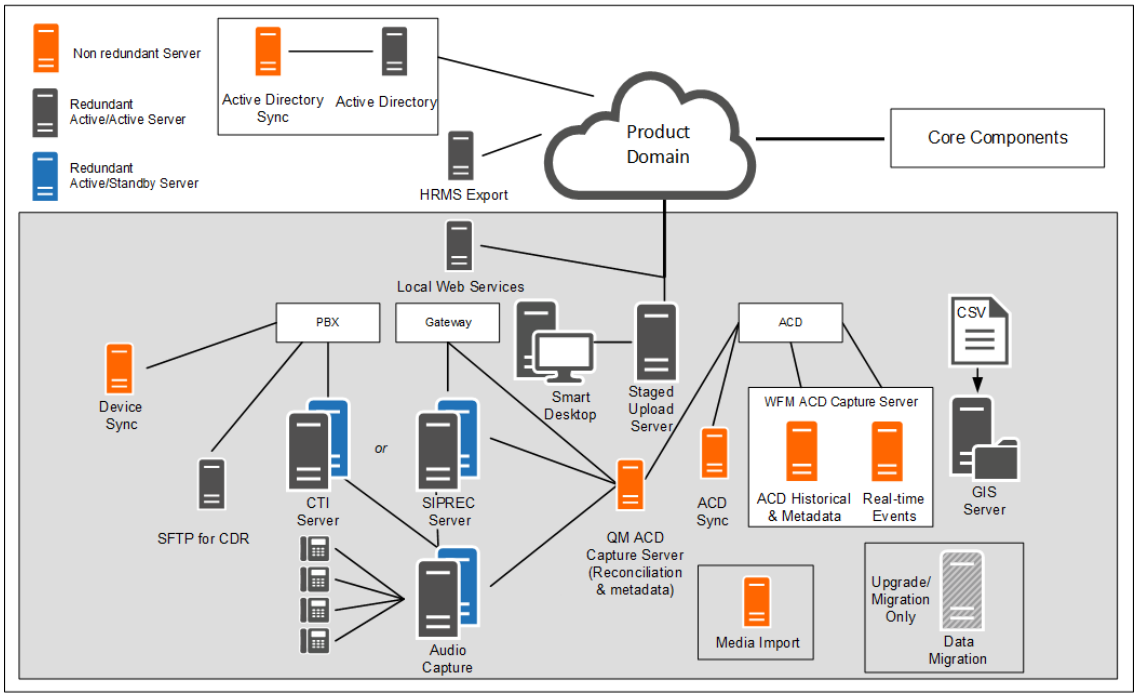
Gli agenti possono anche visualizzare i propri programmi al di fuori del lavoro tramite un client di posta elettronica o un'applicazione di calendario su un dispositivo mobile o un personal computer. Il client di posta elettronica o l'applicazione di calendario visualizza la pianificazione così come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

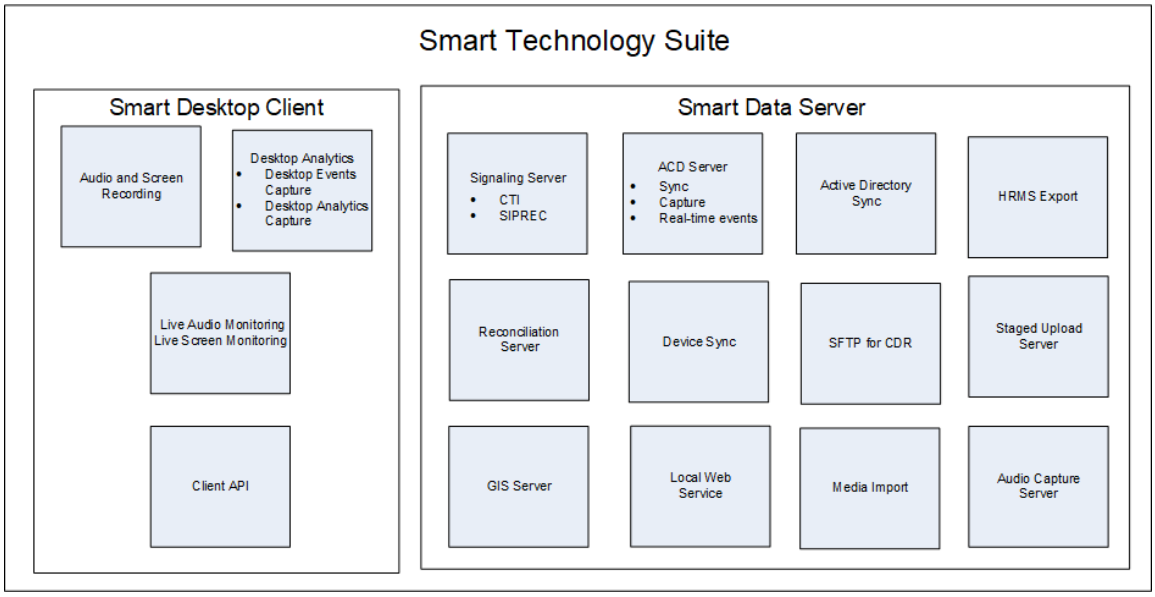
I client e i dispositivi seguenti sono supportati per la visualizzazione di una pianificazione al di fuori del lavoro:

- Dispositivi Apple come iPhone o iPad (in combinazione con l'app Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android dispositivi come un tablet o un 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 locale o remota del cliente. I componenti nel loro insieme 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 desktop e metadati delle chiamate) sul desktop di un agente. Webex WFO Smart Desktop 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 i protocolli SIP e RTP perché il contatto è attivo. Webex WFO esegue le registrazioni dello schermo utilizzando Agent Desktop e le registrazioni vengono caricate al termine di una chiamata.

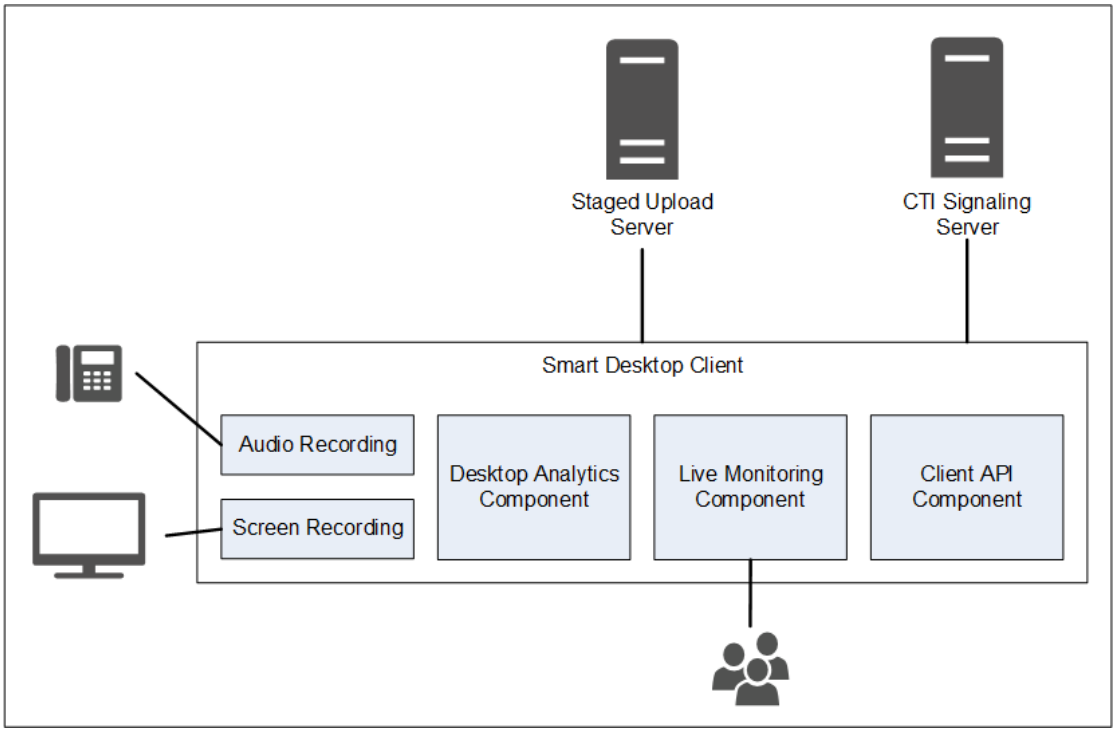
Smart Desktop dispone dei seguenti componenti.

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

- 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 Webex WFO 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 di conversazione medio di 5 minuti per chiamata, il calcolo della registrazione audio desktop sarà: 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 vostra organizzazione utilizza VDI, server terminal o soluzioni Citrix, condividete le seguenti informazioni con il vostro 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 la funzione di aggiornamento automatico di Webex WFO.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop richiede .NET Framework 4.5 per le funzionalità di Webex WFO Analytics. 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 garantire che le funzionalità 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 della tua 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 GPO di Windows per garantire che tutte le funzionalità dipendenti funzionino come progettato.

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 comporta 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 i componenti Webex WFO Smart Desktop sono elencate di seguito.

In genere, la porta 80 e la porta 443 su 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	Usa	Origine	Destinazione	Note
Desktop intelligente				
TCP 80, 443	Monitoraggio dello schermo in tempo reale Agente	PC	Browser del supervisore	

STUN cloud/TURN

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	Amministrazione 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	-	IP individuazione degli indirizzi

Metadati dei contatti Smart Desktop

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

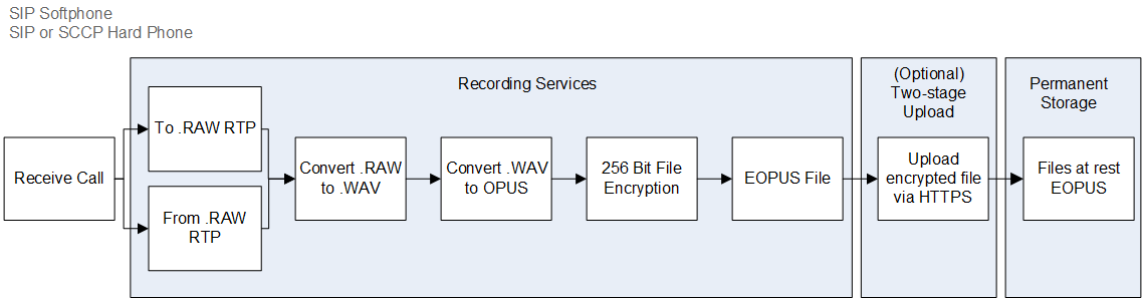
Metadati di contatto	SIP Segnalazione	SCCP Segnalazione	RTP Registrazione
ID chiamata	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
ANI (chiamata)	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati in tempo reale a DCC API
DNIS (chiamato)	X	X	Si affida a terze parti per fornire dati 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	SIP Segnalazione	SCCP Segnalazione	RTP Registrazione
Contatto associato ID	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 Windows Login ID)	X	X	X
Data/ora chiamata	X	X	X

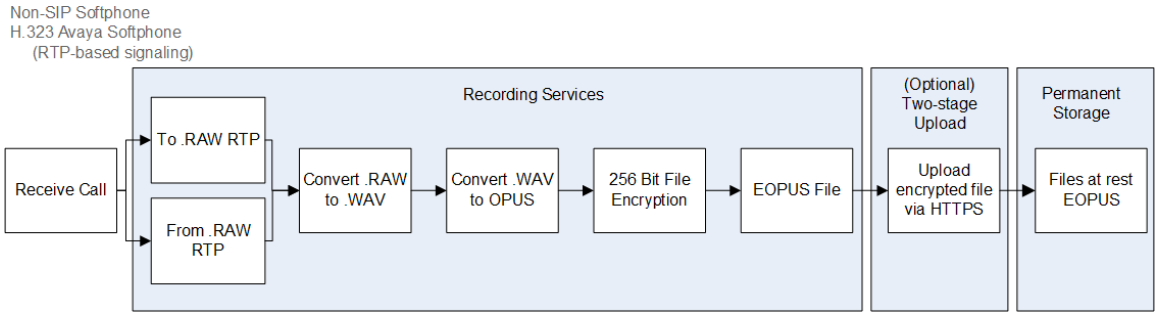
Diagrammi di flusso dei dati di acquisizione Smart Desktop

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

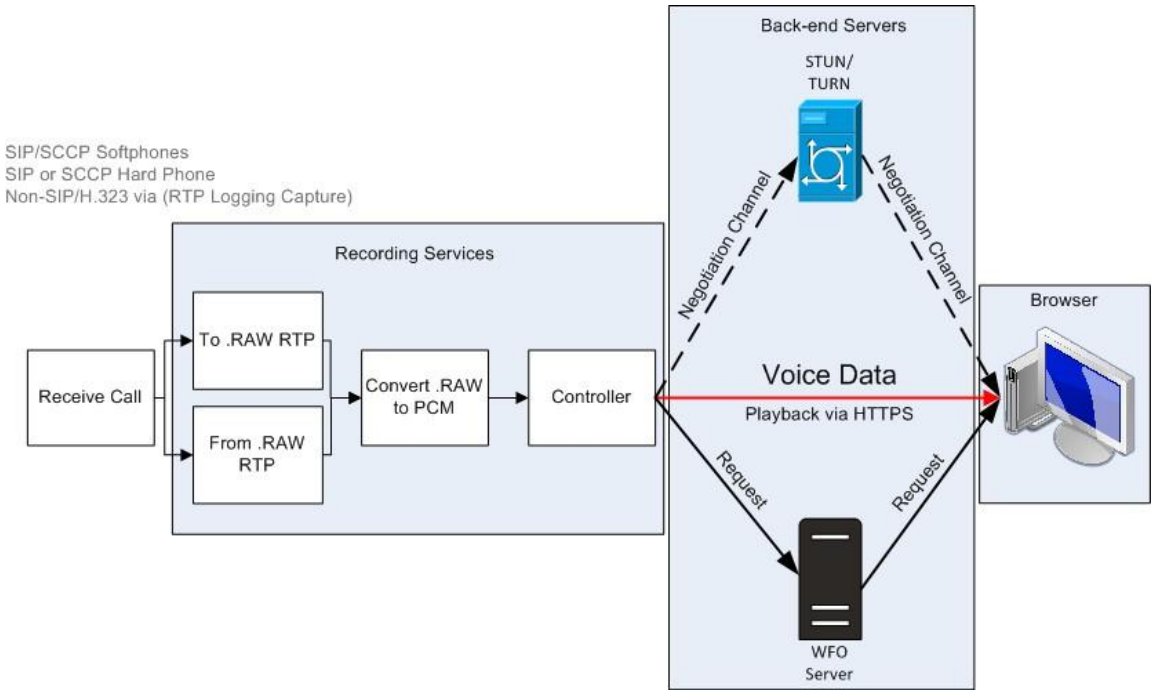
Segnalazione Smart Desktop SIP/SCCP



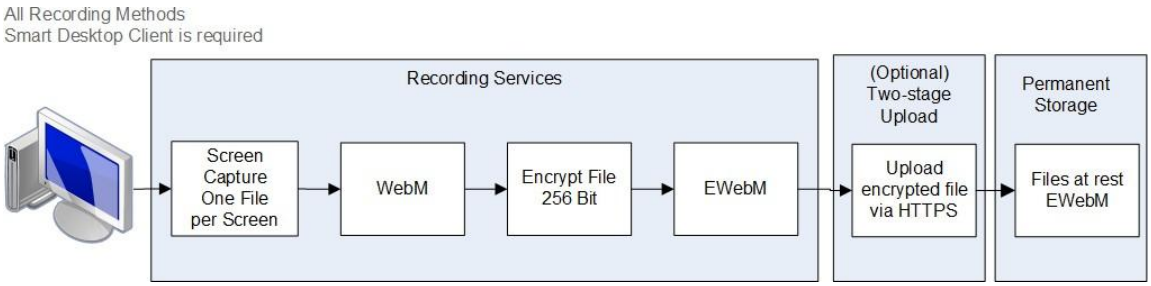
Smart Desktop RTP Registrazione



Monitoraggio audio live Smart Desktop

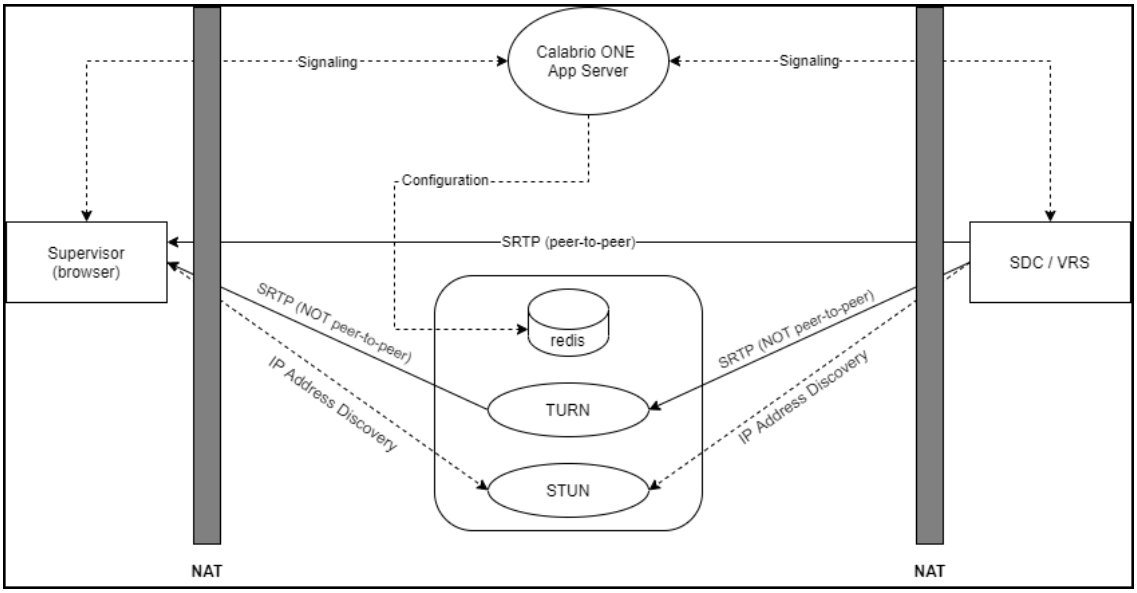


Monitoraggio dello schermo live di Smart Desktop



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

Connessioni di monitoraggio in tempo reale di Smart Desktop



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

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

Assicurati che 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 ha Smart Desktop Client in esecuzione sul proprio 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, ha Smart Client in esecuzione sul proprio PC con le autorizzazioni corrette, è configurato per la registrazione server ed è assegnato a un dispositivo monitorato nella pagina Associazioni dispositivi.

4. Fare 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. Clicca **Audio**

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

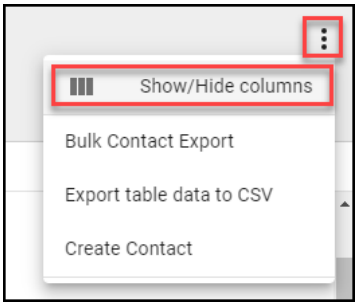
Effettua una chiamata di prova

1. Effettua una chiamata telefonica dal desktop di un agente.
2. In Webex WFO, fare clic su **Interazioni**.
3. Verifica di riuscire a trovare la registrazione della chiamata.
4. Fare doppio clic sulla registrazione per riprodurre la chiamata e, se applicabile, la registrazione dello schermo.

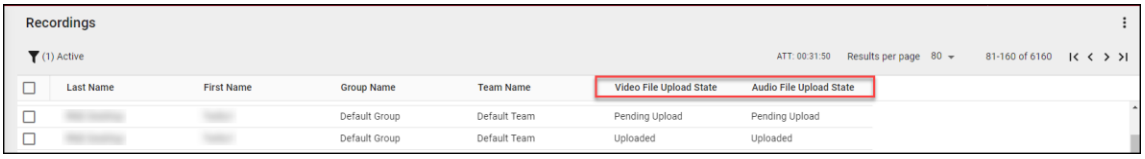
   Se il pannello Registrazione schermo non viene visualizzato o è vuoto, verificare che il blocco dei popup sul browser sia disattivato.

Controlla lo stato di caricamento dei contatti registrati in video e audio

1. Vai a **Interazioni**.
2. Fare clic sull'icona **Opzioni elenchi** nell'angolo in alto a destra 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 sono elencati in **Colonne nascoste**.
5. Fare clic su **Applica**. Ora puoi vedere facilmente se i file video e audio sono in attesa di caricamento o sono stati caricati correttamente.



6. Fare doppio clic su un contatto per rivedere 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.

Che tu scelga l'aggiornamento automatico o gli aggiornamenti gestiti dal cliente, gli aggiornamenti vengono eseguiti in modo silenzioso e senza interrompere le registrazioni o i contatti. Sia la versione esistente che quella aggiornata di Smart Desktop vengono eseguite parallelamente finché non viene eseguito un processo di accesso a Windows. Il monitoraggio del desktop consente agli amministratori di visualizzare le versioni attive e installate di Smart Desktop degli utenti sui loro PC, impostare i livelli di registrazione e scaricare in remoto i registri per la risoluzione dei problemi.

MIGLIORE PRATICA Gli amministratori dovrebbero familiarizzare con il monitoraggio del desktop per verificare lo stato e le versioni di Smart Desktop nell'intera organizzazione.

Aggiornamento automatico

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

Aggiornamento gestito dal cliente

È possibile inviare gli aggiornamenti tramite un push software gestito (ad esempio, GPO o LANDesk).

MIGLIORE PRATICA La politica della tua organizzazione dovrebbe richiedere agli agenti di disconnettersi dal PC al termine del turno. Questa azione può essere automatizzata utilizzando le impostazioni GPO.

Buone pratiche per caricare le registrazioni su Webex WFO

Ottenere registrazioni audio e dello schermo dal desktop di un utente il prima possibile garantisce che le registrazioni siano disponibili per la riproduzione dopo la registrazione della chiamata. Sono disponibili opzioni per spostare le registrazioni dal desktop dell'utente immediatamente o a un orario stabilito. La decisione su quando caricare le registrazioni è una decisione che spetta al personale aziendale e IT, che tiene conto delle esigenze di accessibilità audio e 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 la registrazione della chiamata e che lo spazio di archiviazione non venga consumato eccessivamente sul PC dell'agente. Cisco consiglia di configurare le registrazioni in modo che vengano caricate immediatamente dal PC dell'agente a

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

- Caricamento ritardato tramite flussi di lavoro QM: è possibile configurare questo processo in modo che venga eseguito dopo l'orario lavorativo. Le registrazioni audio e/o dello schermo vengono caricate in un momento specifico. Dopo aver caricato le registrazioni, potrai scaricarle su richiesta. Utilizzare la pagina **Amministrazione del flusso di lavoro** in **Gestione applicazioni** per eseguire caricamenti ritardati.
- Caricamento immediato tramite le impostazioni di caricamento graduale regionale del server dati Webex WFO: se la larghezza di banda Internet è un problema, un approccio di caricamento graduale può mitigare il traffico WAN esterno durante l'orario lavorativo. Questa opzione richiede la configurazione delle impostazioni di caricamento a fasi del server dati Cisco (vedere Configurazione del server dati e Configurazione del caricamento a fasi per ulteriori informazioni). 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.

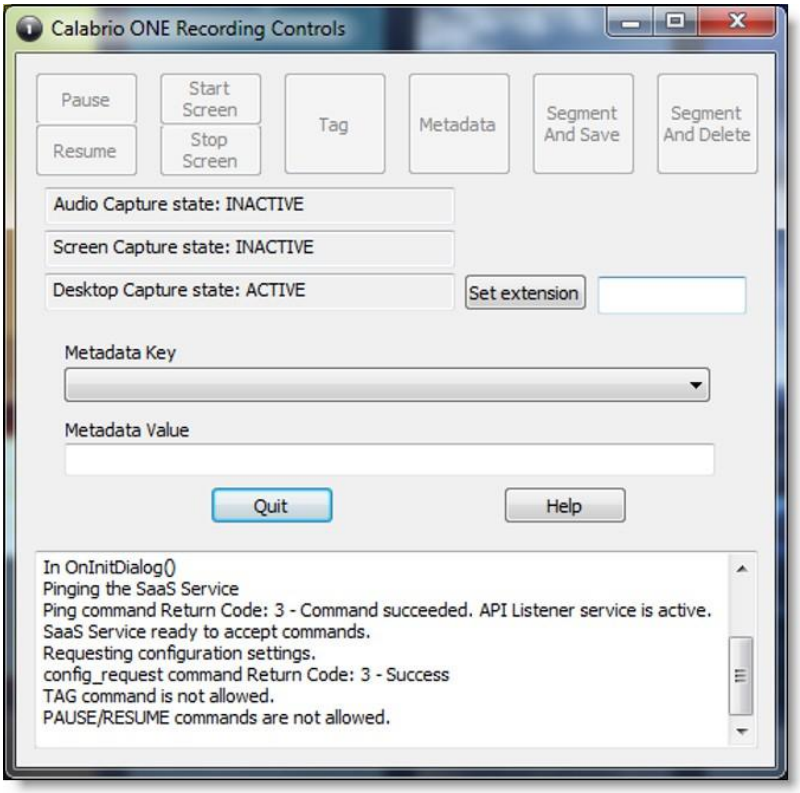
Applicazione di controllo della registrazione

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 Controlli registrazione, fare clic su **Esci**.

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

L'applicazione di controllo della registrazione è mostrata di seguito:



I ruoli e le autorizzazioni corretti devono essere concessi agli agenti da un amministratore tenant prima che gli agenti possano utilizzare l'applicazione Controlli registrazioni.

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

- Contrassegnare una chiamata attiva o la registrazione della chiamata più recente
- Registra chiamate
- Mettere in pausa e riprendere la registrazione dell'audio
- Avviare la registrazione di una chiamata
- Elimina l'audio e lo schermo registrati in precedenza per una chiamata
- Eliminare la registrazione per la chiamata attiva: una volta terminata la chiamata, non è possibile eliminarla
- Accedi o esci per la registrazione dell'hotel
- Aggiungere metadati a una chiamata attiva o alla chiamata più recente
- Avviare o interrompere la registrazione audio e dello schermo di una chiamata attiva
- Avviare o interrompere la registrazione dello schermo

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

- Registrazione desktop
- Registrazione di rete

Vedere "Controlli di registrazione API" nella Guida *di* riferimento API per informazioni sui comandi DCC.

Webex WFO Server dati

Il server dati Webex WFO è responsabile di funzioni quali la sincronizzazione ACD e i caricamenti a fasi. 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.

> **Nota** Se il server dati deve connettersi tramite un proxy Web, tutti i servizi Webex WFO in esecuzione su di esso devono essere eseguiti come account di accesso di Windows con impostazioni proxy. Quando si configura il server dati con un
> Server proxy, il servizio server dati deve essere configurato per l'esecuzione 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 server dati
- Servizio di registrazione di rete
- Servizio SIPREC

In Webex WFO, di seguito sono riportate le funzioni del server dati, le relative descrizioni e il servizio a cui sono allineate.

- Impostazioni di sincronizzazione ACD del server dati regionale — Consente di sincronizzare le informazioni di utenti e team da un server dati ACD (Webex WFO) supportato.
- Impostazioni del server di acquisizione della registrazione: utilizzato per gli ambienti di registrazione audio SBC (Edge Server o Gateway). Il servizio segnali principale (CTI o SIPREC) assegna le chiamate ai server di acquisizione in un algoritmo round-robin (Webex WFO Network Recording Service).
- Posizione file GIS server dati regionale: utilizzato per importare i metadati dei contatti esterni da un file CSV in Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Registrazione delle impostazioni del server di segnalazione SIPREC — Utilizzato per tenere traccia degli eventi di avvio e arresto e acquisire metadati per le registrazioni delle chiamate. Un servizio di segnalazione SIPREC viene utilizzato per ambienti di registrazione gateway edge (session border controller) (Webex WFO SIPREC Service).
- Recording CTI Signaling Server Settings — Utilizzato per tenere traccia degli eventi di avvio e interruzione e acquisire metadati per le registrazioni delle chiamate. Un servizio di segnalazione CTI viene utilizzato per ambienti di registrazione server perimetrali (servizio di segnalazione Webex WFO CTI).
- Impostazioni di caricamento a fasi del server dati regionale — Utilizzato per raccogliere i dati di contatto localmente dagli utenti Smart Desktop e caricare periodicamente i file sui componenti Webex WFO nel cloud (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Utilizzato per acquisire metadati personalizzati e riconciliare le chiamate ricevute tramite un gateway (Webex WFO Data Server).
- Impostazioni eventi in tempo reale del server dati regionale: utilizzato per acquisire dati ACD cronologici e in tempo reale per i metadati WFM e ACD da allegare ai contatti di chiamata come metadati personalizzati (server dati Webex WFO).
- Impostazioni di riconciliazione del server dati regionale: la riconciliazione è un processo che collega le registrazioni radice del gateway, che dispongono di dati di chiamata limitati, con dati di chiamata aggiuntivi che includono l'associazione con l'agente corretto (Webex WFO il server dati).
- Active Directory Sync — 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 Application Management (Webex WFO Data Server).
- Impostazioni servizio Web locale: abilita l'integrazione API su questo server dati. Se abilitata, è possibile abilitare quanto segue:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Consente controlli di registrazione abilitati Cisco dai dispositivi Cisco supportati.
    - Controlli di registrazione semplificati API — Consente di utilizzare l'autenticazione nativa del server dati per i controlli di registrazione Cisco.
- Configurazione HRMS — Consente al server dati di esportare i dati in un sistema di gestione delle risorse umane (HRMS) (Webex WFO server dati).
- SFTP Configuration — Consente di configurare il server SFTP (Webex WFO Data Server).

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

Requisiti di sistema

Le seguenti sezioni elencano i requisiti minimi di sistema per Webex WFO. Per le

ultime informazioni sulla compatibilità supportata, visitare www.cisco.com.

Hardware desktop

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

Desktop Hardware	
NIC	Scheda di interfaccia di rete da 100 Mbit Le schede NIC devono supportare la modalità promiscua. Configurare le impostazioni di risparmio energia di Windows per disabilitare "Consenti al computer di TURN spegnere questo dispositivo per risparmiare energia" sulle schede di interfaccia di rete.
Spazio su disco	20 GB Memorizzazione registrazione vocale (MB) = numero di registrazioni × durata media della chiamata × 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 Memorizzazione su schermo (MB) = numero di registrazioni × durata media della chiamata × 1,5 MB al minuto **Nota** I requisiti di archiviazione per le registrazioni dello schermo dipendono da tre fattori: lunghezza della registrazione, risoluzione del monitor e numero dei monitor registrati. 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 WFO Smart Desktop richiede .NET Framework 4.5 per le funzionalità di Webex WFO Analytics. 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 accedi a Webex WFO utilizzando Firefox, viene visualizzata una finestra di dialogo che ti dice di installare Calabrio Browser Extension. Selezionare **Consenti questa installazione** e fare clic su **Continua**. Non sono necessarie ulteriori azioni.

Abilita 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 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 SonicWall VPN 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 accedi a Webex WFO utilizzando Firefox, viene visualizzata una finestra di dialogo che ti dice di installare l'estensione del browser Calabrio. Selezionare **Consenti questa installazione** e fare clic su **Continua**. Non sono necessarie ulteriori azioni.

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

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 la registrazione audio e dello schermo e le funzioni di riproduzione delle registrazioni in Webex 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 a 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 Webex WFO utilizzando l'accesso univoco Dominio\Windows dell'utente.

Utilizzo delle porte

I requisiti delle porte per Webex WFOcomponents sono elencati di seguito.

In genere, la porta 80 e la porta 443 su 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—ACD Sync: integrazioni CCaaS
- Server dati—Sincronizzazione ACD: CUCM registrazione di rete
- 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, Avaya Registrazione 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 server di dati Cisco CTI e SDC	Desktop intelligente	Server dati	

Componenti del server dati

Port	Usa	Origin	Destinazio	Note
Server dati—ACD Sync: Integrazioni CCaaS				
TCP 443	Comunicazione tra le integrazioni CCaaS e le seguenti impostazioni sul server dati: Impostazioni di acquisizione ACD del server dati regionale, Impostazioni del server di segnalazione CTI di registrazione e Impostazioni di acquisizione del server dati regionale ACD	—	—	—
Server dati—Sincronizzazione ACD: CUCM registrazione di rete				
TCP 22	Comunicazione tra la configurazione SFTP e le impostazioni di riconciliazione del server dati regionale sul server dati e sul servizio di fatturazione CUCM	SFTP, Server dati	CUCM Fatturazione 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 il server Cisco Unified CCE AW SQL Impostazioni di sincronizzazione ACD del database e del server dati regionale nella scheda Server dati	Server dati	Cisco Unified CCE AWDB SQL Server Database	—
TCP 1433 TCP 1434	Comunicazione tra il server Cisco Unified CCE HDS SQL Database e impostazioni di riconciliazione del server dati regionale e le impostazioni di acquisizione ACD del server dati regionale sui dati Server	Server dati	Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database	—
TCP 42027	Comunicazione tra il servizio Cisco Unified CCE CTI (Side a) e le impostazioni del server di segnalazione CTI registrazione 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 il servizio Cisco Unified CCE CTI (Side b) e le impostazioni del server di segnalazione CTI registrazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified CCE CTI Servizio (Lato B)	Lato B predefinito se si utilizza PG1. I porti variare in base al PG che stai utilizzando. La 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
	sia le impostazioni di sincronizzazione ACD del server dati regionale che quelle internazionali Impostazioni di acquisizione ACD del server dati		Informix Database	
TCP 12028	Comunicazione tra il servizio Cisco Unified CCX CTI (Side a) e le impostazioni del server di segnalazione CTI registrazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified Servizio CCX CTI (Lato A)	Lato A predefinito. Questo è il RMCM TCP porta configurata in Unified CCX Parametri di sistema. Il server CTI Porta configurata in Unified CCX ACD Configurazione.
TCP 12028	Comunicazione tra il servizio Cisco Unified CCX CTI (Side b) e le impostazioni del server di segnalazione CTI registrazione sui dati Server	Server dati	Cisco Unified Servizio CCX CTI (Lato B)	Lato B predefinito. Questo è il RMCM TCP porta configurata in Unified CCX Parametri di sistema. Il server CTI Porta configurata nel campo 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	SIP segnalazione da Unified CM	Qualsiasi Unified CM Publisher o abbonato	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 Unified CM Publisher o abbonato	Server di segnalazione	Sicuro. In genere utilizzato solo quando il sistema è configurato per SRTP.
Server dati—Segnalazione: SIPREC				
TCP 443	Cisco API domande	Server di segnalazione	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP segnalazione 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

Le password devono essere conformi alle seguenti regole.

- Deve contenere almeno 8 caratteri.
- Deve contenere almeno uno dei seguenti elementi.

  Lettere maiuscole
  Lettere minuscole
  Numeri 0-9
  Caratteri speciali! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Non può contenere il tuo nome o indirizzo email.

Nota Le password non scadono.

Autenticazione

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

È possibile scegliere di utilizzare l'autenticazione SAML (Security Assertion Markup Language). 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:
>
> - ACME pacchetto
> - Cisco Unified CM

Piattaforma	Metodo di cattura	Segnalazione	Descrizione della segnalazione
Cisco	Registrazione di rete bridge integrata	JTAPI	Registrati al call manager per gli eventi JTAPI
Cisco	Registrazione desktop	JTAPI	Registrati con il call manager per gli eventi JTAPI
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 desktop

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

Cisco Metodi di acquisizione vocale

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**	**Monitor**
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	Monitor 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	Monitor SIP/SCCP Messaggi disattivati	Flusso multimediale Catturato	Sì (Smart Client desktop)	Sì (Smart Desktop

	Desktop	direttamente su	Cliente) tramite

Metodo di cattura	Segnalazione	Descrizione	Supporti Corrente	Desktop intelligente Cattura schermo	Audio dal vivo Monitor
			Desktop		WebRTC
Desktop intelligente Cliente – Cisco IP Telefono (Daisy Concatenato)	SIP/SCCP	Monitor 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	API Basato su	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	Scherm o Smart Desktop Cattura	Audio dal vivo Monitor
Smart Desktop Client	Kafka CTI	Webex WFO Platform 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 Monitor
			desktop – POST chiama CDR e Riconciliazione elaborazione redazioni e inserisce eventi basato su Kafka Chiama eventi		
Desktop intelligente Client	Agente Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop/Softphone	Flusso multimediale Catturato direttamente su desktop – POST chiama 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	Monitor SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop	Flusso multimediale Catturato direttamente su desktop – POST chiama 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	Schermo Smart Desktop Cattura	Audio dal vivo Monitor
Desktop intelligente Client	Five9 Java Agente Desktop- Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP Messaggi disattivati Desktop	Flusso multimediale Catturato direttamente su desktop – POST chiama 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 Sonus SIP Message Manipulation (SMM) 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 Cisco Unified CM CDR. 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 Cisco-Guid creato con ID chiamata.

- 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 dal 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 entrata per Unified CM .
    b. Aggiungi le regole SMM Unified CM 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 a riga di comando di Sonus per abilitare SIPREC per la porta Sig SIP nella zona che contiene il trunk Unified CM .
3. Utilizzare l'interfaccia della riga di comando o il navigatore Sonus per creare un gruppo trunk SIP per il server Sonus SIPREC di QM. Assegnare il prefisso 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 output dell'adattatore Signaling Message Manipulation del trunk Unified CM.
    c. Assegnare RECORDER_OUTBOUND SMM al profilo di output dell'adattatore Signaling Message Manipulation per il trunk Sonus SIPREC di QM.
5. Utilizzare Sonus PSX per creare un gruppo di pari di segnalazione IP per il server Sonus SIPREC di QM. Assegnare il prefisso Ingress IP all'indirizzo IP della macchina QM che esegue il "Servizio di monitoraggio e registrazione Sonus SIPREC".
6. Utilizzare Sonus PSX per creare un gruppo trunk per il server Sonus SIPREC di QM. Utilizza esattamente lo stesso nome che hai utilizzato nel passaggio 3 .

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

Esempio di regole SSM in entrata per Unified CM

```
configurare
    imposta profili che segnalano sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1
    applicaMatchHeader tutto
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 1 tipo messaggio
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 1 messaggio
    messageTypes tutti
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 2 tipo intestazione
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 2 nome
    intestazione Cisco-Guid
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 criterio 2 intestazione
    condizione esiste
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 tipo intestazione
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 operazione
    archivio
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 headerInfo
    campoValore
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 da tipo
    intestazione
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 dal valore Cisco-
    Guid
    imposta profili che segnalano la regola 1 di sipAdaptorProfile UCM_INBOUND azione 1 su
    variabile di tipo
    imposta profili che segnalano sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 1 azione 1 a variableValue
    var1
    imposta profili che segnalano sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 2 applyMatchHeader
    uno
    set profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regola 2 criterio 1 tipo
```

messaggio							
set profili segnalazione sipAdaptorProfile messaggio messageTypes richiesta		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	1	
set profili di segnalazione sipAdaptorProfile messaggio methodTypes invito		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	1	
set profili che segnalano la condizione del messaggio sipAdaptorProfile esistente		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	1	
imposta profili che segnalano l'intestazione sipAdaptorProfile		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	2	tipo
set profili che segnalano il nome dell'intestazione sipAdaptorProfile Da		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	2	
set profili che segnalano l'esistenza della condizione dell'intestazione sipAdaptorProfile		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	2	
imposta profili che segnalano la variabile sipAdaptorProfile		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	3	tipo
set profili che segnalano la condizione della variabile sipAdaptorProfile esistente		UCM_IN ENTRATA	regola	2	criterio	3	
imposta profili che segnalano la variabile sipAdaptorProfile variableID var1		UCM_IN	regol	2	criterio	3	
parametro di segnalazione dei profili set	sipAdaptorProfile	UCM_IN ENTRATA	regola	2	azione	1	tipo
set profili operazione di segnalazione aggiungi	sipAdaptorProfile	UCM_IN ENTRATA	regola	2	azione	1	
set profili segnalazione paramType generico	sipAdaptorProfile	UCM_IN ENTRATA	regola	2	azione	1	
imposta profili di segnalazione tipo variabile	sipAdaptorProfile	UCM_IN ENTRATA	regola	2	azione	1	da
imposta profili che segnalano la variabileValore var1	sipAdaptorProfile	UCM_IN ENTRATA	regola	2	azione	1	da
parametro di segnalazione dei profili set	sipAdaptorProfile	UCM_IN ENTRATA	regola	2	azione	1	digitare
imposta profili di segnalazione cisco-guid commettere	sipAdaptorProfile	UCM_IN	regol	2	azione	1	dare
imposta profili che segnalano lo stato sipAdaptorProfile UCM_INBOUND abilitato commit							

Esempio di regole SMM in uscita per Unified CM

```
configurare
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 criterio 1 tipo
    messaggio
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 1 criterio 1
    messaggio messageTypes richiesta
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 1 criterio 1 metodo
    messaggio Tipi invito
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 1 criterio 2 tipo
    intestazione
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 1 criterio 2 nome
    intestazione cisco-guid
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 1 criterio 2
    condizione intestazione assente
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 tipo variabile
    imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 1 azione 1
    memorizzazione operazioni
    imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 da tipo
    valore
    imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 1 azione 1 dal
    valore cisco-guid
    imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 azione 1 alla
    variabile di tipo
    imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 UCM_OUTBOUND regola 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 UCM_OUTBOUND regola 2 criterio 3 tipo intestazione
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 criterio 3 nome intestazione call-id
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 criterio 3 condizione intestazione esistente
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 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 headerInfo fieldValue
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 1 da intestazione di tipo
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 1 dal valore call-id
imposta profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 1 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 1 a variableValue var2
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 2 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 2 operazione regdel
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 2 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 UCM_OUTBOUND regola 2 azione 3 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 3 memorizzazione operazioni
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 3 da

tipo variabile
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 3 da variableValue var2
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 3 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 3 a variableValue var3
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 4 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 4 operazione regdel
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 4 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 5 operazione regdel
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 5 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 UCM_OUTBOUND regola 2 azione 6 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 6 operazione regappend
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 6 da tipo valore
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 6 da

valore 000000000
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 6 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 UCM_OUTBOUND regola 2 azione 7 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 operazione regappend
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 7 da tipo valore
imposta profili di segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 7 dal valore 000000000
imposta profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 7 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 tipo variabile
imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 8 operazione regpredel
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 8 alla variabile di tipo
imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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 UCM_OUTBOUND regola 2 azione 9 tipo

variabile

imposta profili segnalazione sipAdaptorProfile regola UCM_OUTBOUND 2 azione 9 operazione regpredel

imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 azione 9 alla variabile di tipo

imposta i profili che segnalano la regola sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 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

impostare profili segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	10	tipo
impostare profili segnalazione operazione	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	10	
accodamento	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	10	da
impostare il valore del tipo di segnalazione dei profili	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	10	da
Imposta valore di segnalazione profili -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	10	A
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	10	A
impostare profili segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	11	tipo
impostare profili segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	11	
impostare profili segnalazione operazione	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	11	Da
accodamento	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	11	Da
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	11	A
impostare profili segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	11	A
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	12	digitare
impostare profili segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regol	2	azione	12	

impostare profili

segnalazione variabile

Impostare i profili di segnalazione

Archivio delle operazioni							
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	12	Da
impostare profili segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	12	Da
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	12	A
impostare profili segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	12	A
impostare profili segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	13	digitare
impostare profili segnalazione operazione accodamento	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	13	Da
impostare il valore del tipo di segnalazione dei profili	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	13	Da
Imposta valore di segnalazione profili - impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	13	A
impostare profili segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	13	A
impostare profili segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	14	digitare
impostare profili segnalazione operazione accodamento	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	14	
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	14	Da
impostare profili segnalazione variabileValore var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	14	Da
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	14	A
impostare profili segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	14	A
impostare profili segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	15	digitare
impostare profili tipo di segnalazione variabile	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regola	2	azione	15	
impostare profili segnalazione variabileValore var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regol	2	azione	15	

Impostazione
dell'intestazione di
segnalazione dei profili
impostare profili
segnalazione operazione
add
Impostare i profili di segnalazione

headerPosizione ultima
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 15 dalla variabile di tipo
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 15 da variableValue var2
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 15 per digitare header
impostare i profili che segnalano sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regola 2 azione 15 per il valore di Cisco-Guid
commettere
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stato abilitato
commit

Esempio di regole SMM in uscita per il registratore

configurare

impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 applyMatchHeader all
impostare profili segnalazione messaggio di tipo RECORDER_OUTBOUND regola 1 criterio 1 sipAdaptorProfile
impostare profili segnalazione sipAdattatoreMessaggio messaggio profiloDigita tutti RECORDER_OUTBOUND regola 1 criterio 1
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile type RECORDER_OUTBOUND regola 1 criterio 2 messageBody
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 criterio 2 messageBody condition regex-match
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 criterio 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* set
profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody RECORDER_OUTBO regol 1 criterio 2 regexp numMatch match
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 digitare messageBody
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 operazione regstore
impostare profili segnalazione sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 1 azione 1 dal tipo messageBody
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
imposta profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 da variableValue var2
imposta profili che segnalano la regola 4 dell'azione 16 di sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND su tipo intestazione
imposta profili che segnalano sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regola 4 azione 16 al valore Cisco-Guid
commettere
imposta profili che segnalano lo stato RECORDER_OUTBOUND di sipAdaptorProfile abilitato
commit

Installazione

Questa sezione descrive come installare i vari componenti di Webex WFO.

Installazione del server dati

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

> **MIGLIORE PRATICA** Gli utenti con dispositivi edge dovrebbero impostare una pianificazione regolare per scaricare e aggiornare i propri server dati Webex WFO all'ultima versione del software Webex WFO. In genere, ogni nuvola
> La distribuzione include una nuova versione del software Webex WFO Data Server che gli utenti possono scaricare dal proprio tenant.

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

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

Prerequisiti

Se un Data Server deve connettersi tramite un Web Proxy, ogni servizio Data Server deve essere configurato per utilizzare un account di servizio. Ciò riguarda i seguenti servizi Windows:

- Webex WFO CTI Servizio di segnalazione
- Webex Server WFOData
- Webex WFO Servizio di registrazione di rete
- Webex WFO Servizio SIPREC
- Webex WFO Servizi Web del server

dati Per i requisiti di utilizzo delle porte, vedere

Utilizzo delle porte.

Installa il Data Server per un singolo tenant

Un amministratore tenant può installare il Data Server per un singolo tenant.

Installa il Data Server per un singolo tenant

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

Testare il server dati

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

   NOTA Il completamento di questa operazione potrebbe richiedere alcuni minuti.

Installare il Data Server per più tenant

Un amministratore di sistema può configurare un server dati in modo che venga condiviso da più tenant. Ogni volta che un server dati condiviso viene aggiornato (ad esempio, quando 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 Data Server per più tenant, un amministratore di sistema deve installare un Base Data Server e quindi configurare il Base Data Server come Shared Data Server. Gli amministratori di sistema possono scaricare un Base Data Server nella pagina Gestione applicazioni > Download o nella pagina Gestione applicazioni > Server dati condivisi.

Installa il server dati di base

La prima cosa da fare è scaricare e installare Base Data Server. Una volta configurato, questo server dati di base diventa un server dati condiviso. È possibile installare più Base Data Server.

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

Configurare il server dati di base

Successivamente, configurare il Base Data Server per trasformarlo in un Shared Data Server.

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

   > **NOTA** Per modificare una configurazione esistente, seleziona **Modifica una configurazione del server dati esistente** e seleziona il server dati che desideri modificare.

2. Compilare i campi come definito nella tabella seguente.

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

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

   > **NOTA** Puoi anche cliccare **Salva** per salvare la configurazione senza scaricare l'utilità di configurazione. Potresti scegliere di farlo se non hai terminato la configurazione del Data Server ma vuoi salvare la configurazione incompleta.

4. Fare doppio clic sull'eseguibile dell'utilità di configurazione per avviare la procedura guidata di installazione di Data Server Updater.

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

Cisco Unified Utenti di Call Manager

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

Questi algoritmi kex non richiedono configurazioni aggiuntive:

- 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
- scambio di gruppo diffie-hellman-sha1

Impostare la proprietà di sistema del servizio Data Server per specificare gli algoritmi kex consentiti

1. Sul server CDR SFTP, vai 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 Data Server Webex WFO.

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

Installazione di Smart Desktop

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

- Manualmente sul computer di ciascun agente
- Utilizzo degli script degli oggetti Criteri di gruppo (GPO)
- Utilizzo dei parametri dei comandi silenziosi

NOTA Se si desidera che Smart Desktop acquisisca analisi desktop, il ruolo agente deve avere l'autorizzazione "Acquisisci analisi desktop" abilitata prima di installare Smart Desktop. Se il permesso è
Se non abilitato, i plug-in di acquisizione non sono installati sul desktop del client.

Considerazioni aggiuntive

- Se desideri utilizzare la funzionalità Desktop Analytics o metterla in pausa e riprenderla, hai bisogno di un plug-in/estensione Desktop Analytics.
- 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 per mettere in pausa e riprendere.
- Cisco fornisce il file exe di base. È responsabilità del cliente convertire il file in un MSI.
- Se l'installazione avviene 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 tuo team di packaging gestisce versioni desktop o Microsoft Endpoint Configuration Manager e queste interferiscono con gli aggiornamenti automatici, Cisco può TURN disattivare la funzionalità di aggiornamento automatico e il tuo team può scaricare una nuova versione del software ogni tre o sei mesi e distribuirla tramite un push del pacchetto.
- Se il gruppo desidera mantenere gli aggiornamenti automatici, il tuo team può modificare le query nel software Microsoft in modo che non gestiscano i numeri di versione o gli identificatori univoci.

  > **NOTA** Se la tua organizzazione utilizza server Citrix o Terminal, gli aggiornamenti automatici devono essere disattivati. Non c'è modo di separare i diversi ambienti.

- Se si esegue l'aggiornamento dalla versione 11.5 on-premise di Webex WFO alla versione Cloud di Webex WFO, sono necessarie tre macchine di test. Una macchina è destinata all'installazione manuale. La seconda macchina è per un'installazione automatica su una macchina pulita. La terza macchina è per la versione 11.5 esistente di Webex WFO per testare il pacchetto di disinstallazione creato dal tuo team IT e il pacchetto di installazione per Webex WFO Cloud. Fornire all'ingegnere di implementazione un elenco di tutti i pacchetti installati sulla macchina, comprese le estensioni del browser. Collabora con il tuo team IT per rimuovere tutto il software Webex WFO versione 11.5 prima di installare Webex WFO Cloud.
  - Se la tua organizzazione sta cambiando fornitore da un'altra soluzione di gestione dell'engagement (WEM) Workforce (come Verint o Nice) a Webex WFO, collabora con il tuo team IT per disinstallare il software originale su una terza macchina di prova e distribuire il pacchetto automatizzato creato dal tuo team.
- Se si esegue l'aggiornamento di una versione 11.5 on-premise 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. Prima di procedere all'installazione, assicurati che tutti i browser siano chiusi e, tramite Task Manager, assicurati che i browser non siano in esecuzione in background.

Installare Smart Desktop manualmente

1. Dal computer dell'agente o dal server thin client, accedi a Webex WFO utilizzando le credenziali di amministratore.
2. Nella pagina Download (Gestione applicazioni > Globale > Amministrazione > Download), fare clic su **Calabrio ONE Smart Desktop** collegamento all'installatore. Webex WFO fornisce un file .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.
5. Seleziona il **Attivare** casella di controllo se richiesto e fare clic **Fine** .
6. Dopo aver eseguito il programma di installazione di Smart Desktop, riavviare il sistema.
7. Eseguire lo strumento di verifica del cliente. Vedere Strumento di verifica del cliente per maggiori informazioni.
8. Prova Smart Desktop. Per ulteriori informazioni, vedere Test Smart Desktop .

Installazione tramite GPO

Un oggetto Criteri di gruppo (GPO) è una raccolta di impostazioni che definiscono l'aspetto di un sistema e il suo comportamento per un gruppo definito di utenti. Microsoft fornisce uno snap-in di programma che consente di utilizzare la console di gestione dei Criteri di gruppo Microsoft per definire varie opzioni, tra cui le opzioni degli script. Fare riferimento ai codici di ritorno dell'installazione push se necessario dopo aver eseguito il push del client.

Distribuisci Smart Desktop tramite GPO

1. Accedi a Webex WFO utilizzando le credenziali di amministratore.
2. Nella pagina Download (Gestione applicazioni > Globali > Amministrazione > Download), fare clic sul collegamento del programma di installazione di **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO fornisce un file .exe per l'installazione manuale.
3. Accettare il Contratto di licenza con l'utente finale (EULA) quando richiesto.
4. Copia **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** dalla cartella Download e incollalo nel percorso di condivisione del server.

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

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

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

Installa Smart Desktop utilizzando i parametri del comando silenzioso

I parametri silenziosi consentono di installare Webex WFO utilizzando l'interfaccia della riga di comando. Per le opzioni, vedere "Impostazione dei parametri della riga di comando" in https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline . I comandi più comunemente utilizzati sono i seguenti.

- /TRONCO D'ALBERO
- /MOLTO SILENZIOSO
- /ATTIVARE
- /NON RIAVVIARE
- /NONPCAP

Replica di un'installazione tramite l'imaging desktop

Dopo aver installato Smart Desktop Record Service su 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 su più progetti hardware. Quando Smart Desktop viene installato su un PC per l'imaging, è necessario rimuovere alcune informazioni che consentiranno all'immagine di essere eseguita su PC diversi senza causare problemi.

Metodo consigliato: hook 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, consigliamo vivamente di utilizzare l'hook System Preparation (sysprep) di Cisco. Sysprep è lo strumento di preparazione del sistema di Microsoft utilizzato per preparare un'immagine di sistema da distribuire su più PC.
Sysprep prepara un'installazione di Windows (client Windows e server Windows) per l'imaging, consentendo di acquisire un'installazione personalizzata. Il hook sysprep viene installato con Smart Desktop e registrato automaticamente nel sistema. Quando si esegue Sysprep, vengono automaticamente richiamati tutti gli hook registrati nel sistema.

Metodo secondario: configurare manualmente l'immagine

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

IMPORTANTE Se si sceglie di eseguire questi passaggi, consultare frequentemente questo documento per rimanere aggiornati su eventuali modifiche apportate a questi passaggi.

1. Arrestare il servizio Smart Desktop Record.
2. Aprire la cartella "log" in cui è installato Smart Desktop Record Service (per impostazione predefinita, si trova in C:\Programmi (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) e rimuovere tutti i file che non contengono la parola "postinstall".
3. Rimuovere 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:\Programmi (x86)\File comuni\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:\Programmi (x86)\File comuni\Calabrio ONE\Desktop\chunks" ed eliminare tutti i file e le sottocartelle (incluso il loro contenuto). La cartella "chunks" deve essere vuota.

   NOTA La cartella "chunks" potrebbe non esistere. Se la cartella "chunks" non esiste, puoi saltare questo passaggio.

Codici di ritorno dell'installazione push

Quando si utilizza un metodo di installazione push (ad esempio GPO), si riceveranno codici di ritorno che indicano l'esito positivo o negativo dell'installazione. Di seguito sono descritti i possibili codici di ritorno.

Codice di ritorno	Descrizione
0	Installazione riuscita
1	Installazione non riuscita

Inoltre, gli eventi verranno scritti nel registro eventi di Windows. Nei dettagli dell'evento verrà riportata una descrizione di quanto accaduto. Verranno scritti tre ID evento diversi. L'evento stesso conterrà maggiori dettagli, ma in generale gli ID indicano quanto segue:

Evento ID	Descrizione
8080	Installazione riuscita

Evento ID	Descrizione
8081	Installazione non riuscita
8084	Messaggio informativo

I dettagli relativi a un'installazione riuscita o non riuscita verranno scritti sia nel registro eventi di Windows sia nei registri contenuti nella cartella wrapper nella cartella di installazione di Smart Desktop Client.

Strumento di verifica del cliente

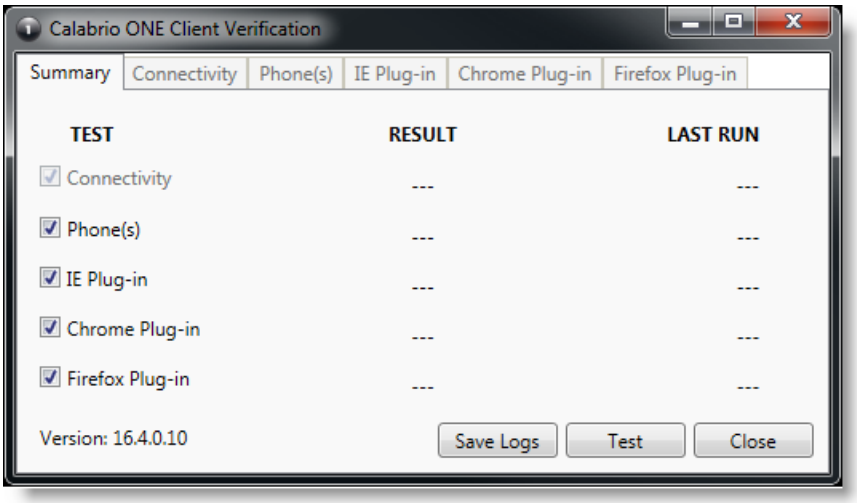
Lo strumento di verifica client testa il PC client per garantire che la connettività con i server e il telefono siano adatti all'esecuzione di Smart Desktop. Viene installato quando si installa Smart Desktop. Lo strumento esegue vari test e segnala i risultati come superati o non superati.

Esegui lo strumento di verifica del cliente

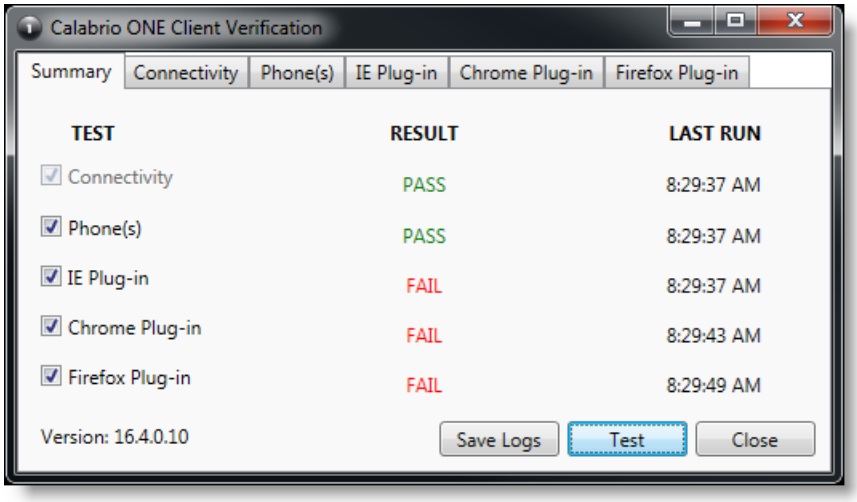
1. Dopo aver installato Smart Desktop, accedere alla seguente cartella sul PC client:

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

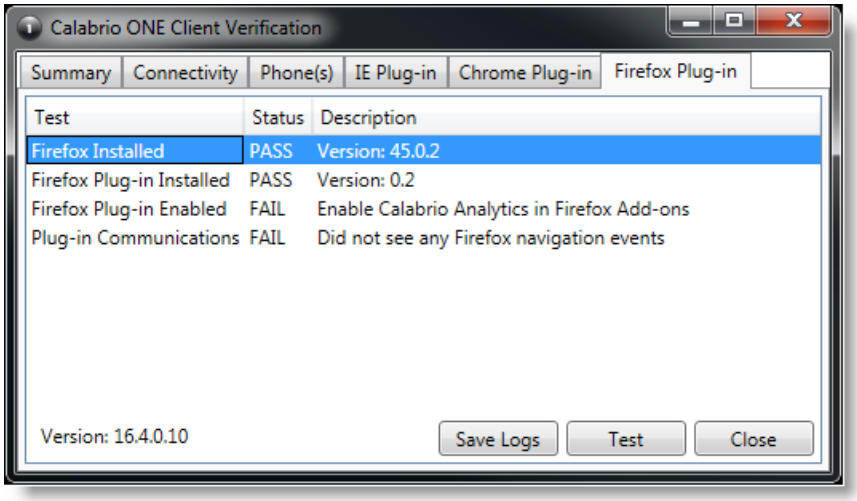
2. Fare doppio clic su **ClientDiag.exe**. Viene avviato lo strumento di verifica del cliente.



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



5. Per ogni test è presente un Tab in cui vengono visualizzati i dettagli del test. Se il test fallisce, i dettagli su Tab forniranno indicazioni su cosa non va.



6. Se necessario, puoi fare clic su **Salva registri** per comprimere i registri di Postinstall e Smart Desktop per facilitare l'identificazione dei problemi. I registri vengono automaticamente compressi in un file denominato Clientlogs.zip.

Controlli di registrazione

L'applicazione autonoma 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 dei tasti premuti per le chiamate attive, nonché di taggare le chiamate e aggiungere metadati a esse.

L'utilizzo dei controlli di registrazione è facoltativo.

NOTA L'applicazione Controlli di registrazione 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 si chiama Webex WFORecording Controls e per impostazione predefinita si trova in Webex WFO.

Rimozione

Gli argomenti seguenti descrivono come disinstallare i componenti Webex WFO.

Disinstallazione di Webex WFO Smart Desktop

NOTA Per disinstallare Smart Desktop è necessario accedere come amministratore.

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, seleziona l'applicazione che desideri rimuovere e fai 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 (GPO) è una raccolta di impostazioni che definiscono l'aspetto di un sistema e il suo comportamento per un gruppo definito di utenti. Microsoft fornisce uno snap-in di programma che consente di utilizzare la console di gestione dei Criteri di gruppo Microsoft per definire varie opzioni, tra cui le opzioni degli script.

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

   ```
   <C:\Programmi (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
       /MOLTO SILENZIOSO /NON RIAVVIARE>
   ```
2. Avviare l'Editor Gestione Criteri di gruppo e andare su Configurazione computer > Criteri > Impostazioni di Windows > Script (avvio/arresto) e aggiungere lo script batch.

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

Disinstallare Smart Desktop utilizzando i parametri del comando silenzioso

I parametri silenziosi consentono di disinstallare Webex WFO utilizzando l'interfaccia della riga di comando. Per le opzioni, vedere "Parametri della riga di comando del programma di disinstallazione" in https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline .