ぃこう こう こう こう こうか こうな a8> わたし
Cisco

Webex WFO クラウド インストール ガイド

Classic WFM での展開

初版: 2020 年 7 月 10 日
最終更新: 2025 年 2 月 28 日

米国本社
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

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。
このマニュアルに記載されている式、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。
このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。
対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。 添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB（University of California, Berkeley）のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。 All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。
シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO およびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性が CISCO またはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。
★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。
説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

Cisco は世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。 アドレスと電話番号は、Cisco のウェブサイトの一覧 (www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。
シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。
記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。
「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。 （1721R）

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc.すべての権利を保有します。

目次

目次 3

はじめに 7

ローカリゼーションとサポートされている言語 9

システム設定 13

サポートされている環境 15

サポートされている電話 15

ハード フォン 15

サポートされるコーデック 15

複数のソフトフォンを使用する 15

サポートされているモバイル デバイス 16

Edge コンポーネント 17

Webex WFO スマート デスクトップ 18

Webex WFO スマート デスクトップについて 18

スマート デスクトップ クライアントの接続 19

スマートデスクトップの要件と考慮事項 20

Smart Desktop ポートの使用状況 22

Smart Desktop 連絡先メタデータ 24

Smart Desktop キャプチャのデータ フロー図 25

スマートデスクトップのテスト 28

Smart Desktop の管理 31

録画コントロール アプリケーション 32

Webex WFO データ サーバ 34

システム要件 37

デスクトップハードウェア 37

デスクトップソフトウェア 38

.NET Framework 38

ブラウザ 38

Desktop Analytics プラグイン/拡張機能 38

Adobe Acrobat Reader 39

デスクトップソフトウェアおよび音声キャプチャ 39

ブラウザーで Desktop Analytics 拡張機能を有効にする 39

シン クライアント サーバ 40

シンクライアントサーバのインストール 41

ポート使用状況 42

Edge コンポーネント 43

データサーバのコンポーネント 43

ファイルの暗号化 48

パスワードポリシー 48

認証 51

プラットフォームのキャプチャ方法 51

プラットフォームごとにサポートされているキャプチャ方法 51

Sonus ゲートウェイの録画 55

インストール 75

データサーバのインストール 75

前提条件 75
シングルテナント用のデータサーバをインストールする 76
複数テナント用のデータサーバをインストールする 76
Cisco Unified Call Manager ユーザ 77
Smart Desktop のインストール 78
手動インストール 80
GPO を使ったインストール 80
サイレントコマンドパラメータを使用して Smart Desktop をインストールする 81
デスクトップイメージングを使用してインストールを複製する 81
プッシュインストールのリターンコード 82
クライアント確認ツール 83
録画のコントロール 84
削除 87
Webex WFO スマートデスクトップをアンインストールしています 87
GPO を使用してアンインストールする 87
サイレントコマンドパラメータを使用して Smart Desktop をアンインストールする 88

はじめに

Webex WFO は、スケーラビリティに優れたマルチテナントの Workforce Optimization (WFO) プラットフォームです。
これには、通話録音、品質管理、要員管理、分析を実行する機能が含まれます。

このドキュメントでは、クラウド環境で Webex WFO をインストールする方法について説明します。

ローカリゼーションとサポートされている言語

Webex WFO の異なるコンポーネントは、異なる言語に対応します。 言語サポートはこれらの要素に適用されます:

- ユーザインターフェイス
  - QM, WFM, アナリティクスとインサイト
  - 製品内トレーニング
- マニュアル
  - オンラインヘルプ
  - PDF ガイド
- 分析
  - 議事録: 音声テキストおよび議事録検索。
  - インタラクションの要約: 連絡先の音声テキストに基づく音声連絡先の要約。
  - フレーズ一致: 定義済みのフレーズの識別。 Webex WFO は、連絡先の音声テキスト変換に基づいてフレーズのヒットを識別します。
  - 感情: テキストベースの感情分析。
  - 予測: 評価得点とネット 主催者得点の機械学習予測。
  - テキスト: チャット、メール、エージェントのメモ、ソーシャル メディアの分析。

Webex WFO のコンポーネントはこれらの言語で利用できます。

言語	UI	モバイルアプリ	製品内トレーニング	分析								マニュアル
				議事録*	インタラクションの要約	フレーズ一致	感情	予測	テキスト分析	トレンドのトピック	自動 QM	
アラビア語 (ar-AR)				×	×	×		×				
簡体字中国語 (zh)	×		制限付き									
中国語 (繁体字)	×		制限付き									
デンマーク語 (da)	×		制限付き	×	×	×		×	×			
オランダ語 (nl)	制限付き		制限付き	×	×	×		×	×			
英語 (en)	×	×	×	×	×	×	×	×	×			×
オーストラリア英語 (en-AU)				×	×	×	×	×	×			
南アフリカ英語 (ja-JP)				×	×	×	×	×	×			
イギリス英語 (en-GB)				×	×	×	×	×	×	×	×	
米国英語 (en-US)	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×

言語	UI	モバイルアプリ	製品内トレーニング	分析								マニュアル
				議事録*	インタラクションの要約	フレーズ一致	感情	予測	テキスト分析	トレンドのトピック	自動 QM	
フィンランド語 (fi)	×		制限付き	×	×	×		×				
フランス語 (fr)	×		制限付き	×	×	×		×	×			制限付き
カナダ系フランス語 (fr-CA)	×			×	×	×		×	×			
ドイツ語 (de)	×		制限付き	×	×	×		×	×			制限付き
イタリア語	×		制限付き	×	×	×		×	×			
日本語 (ja)	×		制限付き									
韓国語 ko	×		制限付き									
ノルウェー語 (nb)	×		制限付き	×	×	×		×	×			
ポーランド語 (pl)	制限付き		制限付き	×	×	×		×	×			
ポルトガル語 (pt)	×		制限付き	×	×	×		×	×			
ポルトガル語（ブラジル） (pt-BR)	×		制限付き	×	×	×		×	×			

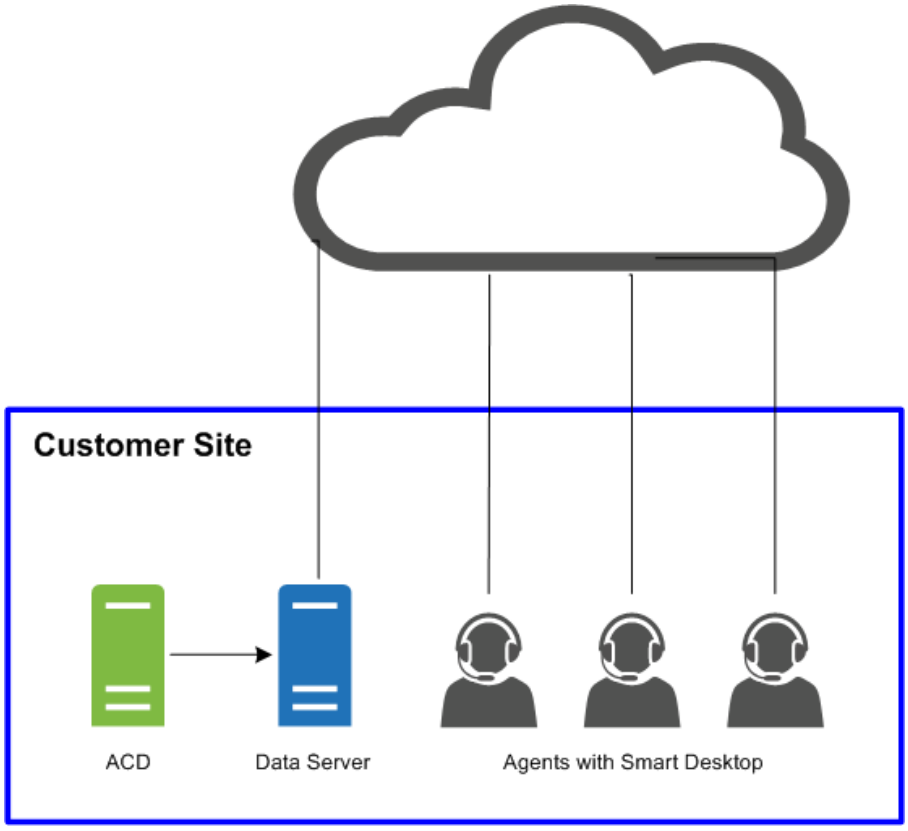
言語	UI	モバイル	製品内トレーニ	分析								マニュアル
				議事録*	データのやり取りサマリー	定型句	感情	予測	テキスト	急上昇トピッ	自動 QM	
ロシア語 (ru)	制限付き											
	×		制限付き	×	×	×		×	×			制限付
メキシコ系スペイン語 (es-MX)				×	×	×		×	×			
	×		制限付	×	×	×		×	×			

* 一部のサポート言語では、Webex WFO の実装で追加の構成が必要になる場合があります。 サポートに問い合わせて、文字起こしする言語が設定されていることを確認してください。

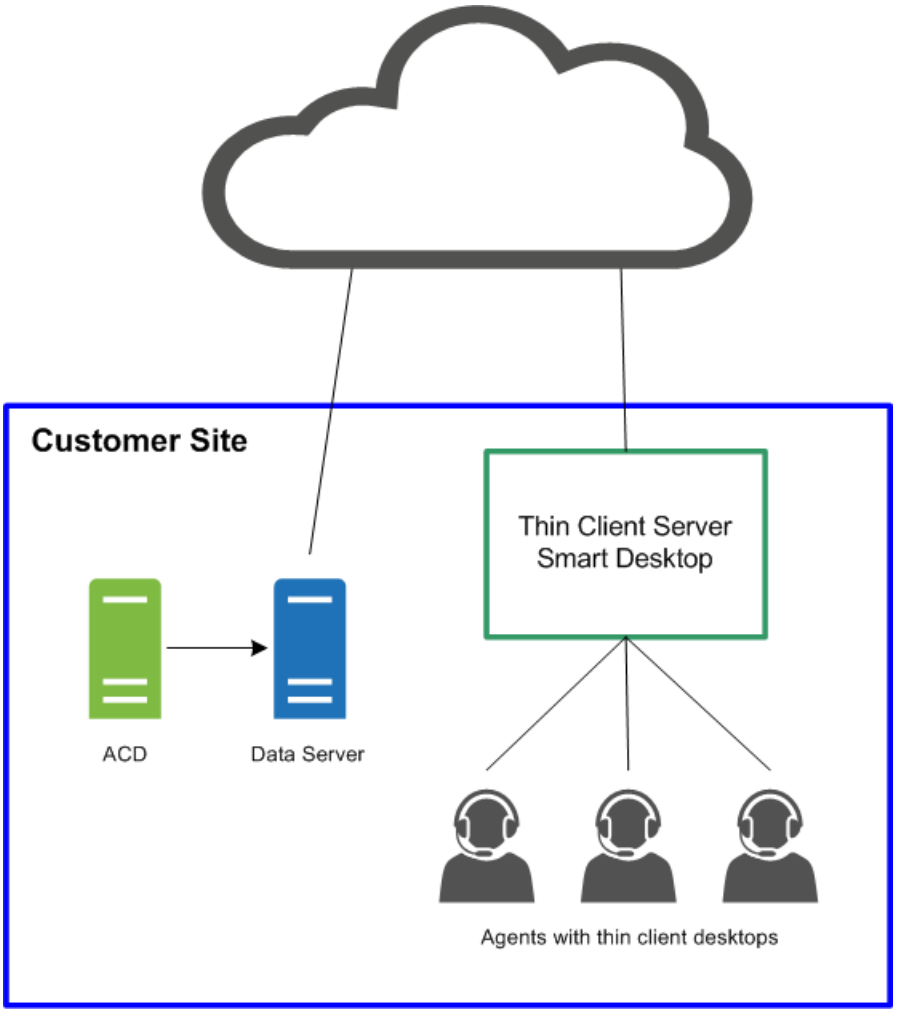
言語を追加したり、現在のサービスを拡張したりするには、Cisco とのコラボレーションが必要です。 詳細についてはアカウント担当者までお問い合わせください。

システム設定

この図は、典型的な Webex WFO クラウドの展開を示しています。



この図は、シン クライアント環境での一般的な Webex WFO クラウドの展開を示しています。


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

サポートされている

Webex WFO は多くの環境とテクノロジをサポートしています。

サポートされている最新の互換性情報については、次を参照してください。 www.cisco.com。

サポートされている電話

Webex WFO は次の電話をサポートしています。

ハード フォン

サポートされている Cisco ハード フォンのリストについては、Unified CM サイレント
モニタリング/録音のサポート対象デバイス マトリックスのウェブサイトを参照してください。

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

サポートされるコーデック

Webex WFO は次のコーデックに対応します:

- g711
- g722
- g729

メモ 使用可能な音声品質を提供するには、コーデック パケット サイズは少なくとも 20ms 必要です。

複数のソフトフォンを使用する

同時に複数のソフト フォンを使用している場合、ソフト フォンは、[グローバル設定] ページ
([アプリケーション管理] > [QM 構成] > [グローバル設定] > [SIP 設定])
で設定されたポート番号のいずれかと一致するローカル ポート番号にバインドできません。。
たとえば、ポート番号が
SIP 設定が 5060 で、複数のソフト フォンを同時に使用する場合、どのソフト フォンもポート番号
5060 にバインドされたローカル ポートを使用できません。

ソフト フォンを開始し、必要に応じてログインします。次にこれらのツールの 1
つを使用して、そのプロセス ID のネットワーク接続を表示します。
いずれかのネットワーク接続で、[グローバル設定]

ページで構成されたポート番号のいずれかと一致するローカルポートが表示される場合、次のいずれかを実行する必要があります。

- ソフトフォンは単独で使用し、他のソフトフォンは同時に使用しないでください。
- リストされているポートを使用しないようにソフトフォンを構成します。

ポートの使用状況を確認するには、次のようなネットワーク接続を監視するツールを使用します。 - anob)、TCPView、または CurrPorts です。

サポートされているモバイル デバイス

エージェントはスマートフォンやタブレットなどのモバイル端末で Webex WFO の制限付きバージョンにアクセスするには、端末のブラウザに Webex WFO URL を入力します。エージェントはモバイル版の Webex WFO に自動的にリダイレクトされ、エージェントは通常どおりログインします。

メモ モバイル端末は、Webex WFO がインストールされているネットワークにアクセスできる必要があります。

エージェントはまた、モバイル デバイスやパーソナル コンピューターのメール クライアントまたはカレンダー アプリケーションを使用して、業務外でスケジュールを表示することもできます。 メール クライアントまたはカレンダー アプリケーションは、Webex WFO インターフェースに表示されるのと同じようにスケジュールを表示します。これは、WFM iCalendar サービスから iCalendar データ ファイルを読み取ることで行います。

以下のクライアントとデバイスは、業務外スケジュールの表示に対応しています。

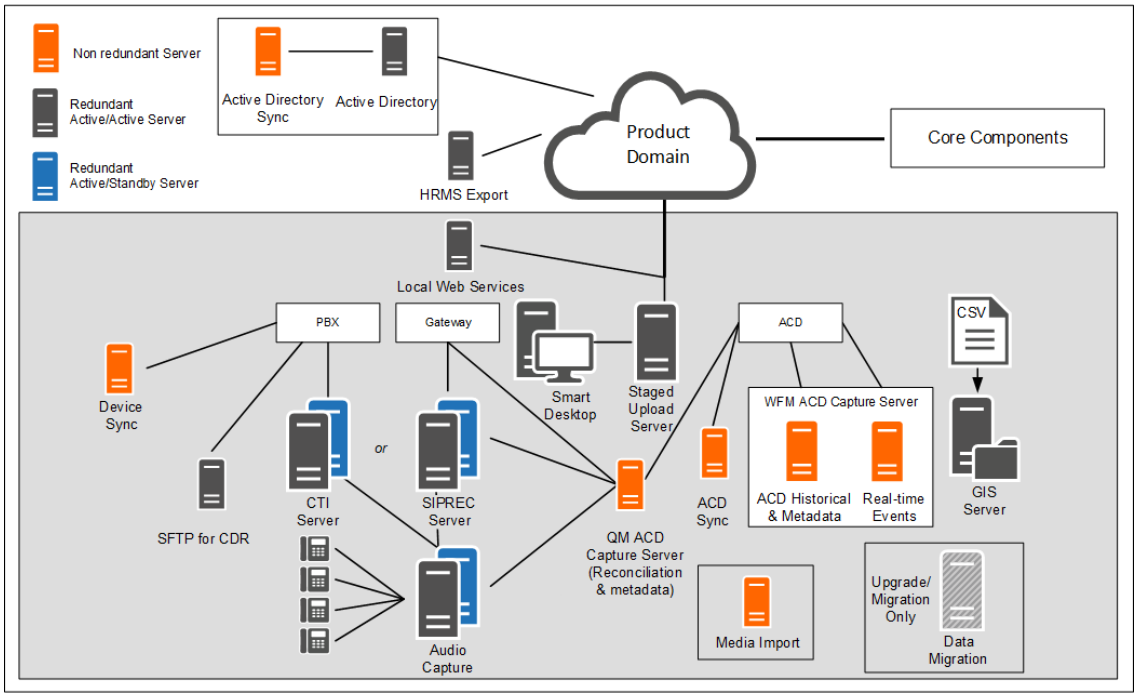
- iPhone または iPad (Apple カレンダー アプリと連携) などの Apple デバイス
- Microsoft Outlook
- タブレットや電話などの Android デバイス (.ics ファイルを読み取ることができるカレンダー アプリと連携)

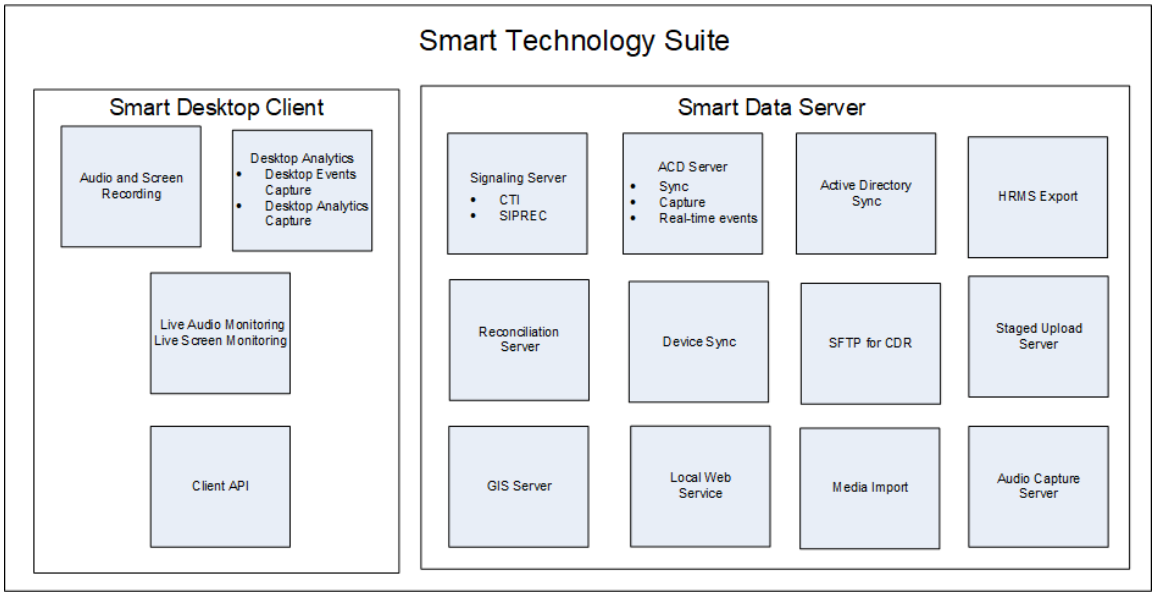
Edge コンポーネント

Webex WFO Edge

コンポーネントは、通常、オンプレミスまたはリモートの顧客サイトで展開されます。

これらのコンポーネント全体が Webex WFO スマート テクノロジー スイートを構成します。





Webex WFO スマート デスクトップ

Webex WFO スマート デスクトップは、エージェントのデスクトップ上のすべてのユーザ データ (つまり、音声記録、画面記録、デスクトップ アクティビティ、コール メタデータ) をキャプチャします。 Webex WFO スマート デスクトップは、コンタクト センターのエージェント デスクトップ、またはサポートされているシン クライアントをホストするサーバにインストールされます。 Smart Desktop のインストーラは、Webex [WFO アプリケーションの管理] > からダウンロードする必要があります。[管理] >ダウンロードする必要があります。

Webex WFO スマート デスクトップについて

Smart Desktop でキャプチャされるデータは、お使いのライセンスと Webex WFO で有効になっている権限によって異なります。 [アプリケーション管理] > から Smart Desktop インストーラをダウンロードする必要があります。グローバル > [管理] >ダウンロード (「Smart Desktop のダウンロード」を参照)。 ブラウザーの Desktop Analytics 拡張機能も必要です。

Smart Desktop を使った音声の録音は、録音タイプによって異なります。 サービスとしてのコンタクトセンター (CCaaS) ソリューションは、音声を記録し、コンタクトが完了した後にファイルを送信します。 顧客がホストするソリューションは、コンタクトがライブであるため、SIP および RTP プロトコルを送信します。 Webex WFO はエージェントのデスクトップを使用して画面録画を実行します。録画はコールが終了した後でアップロードされます。

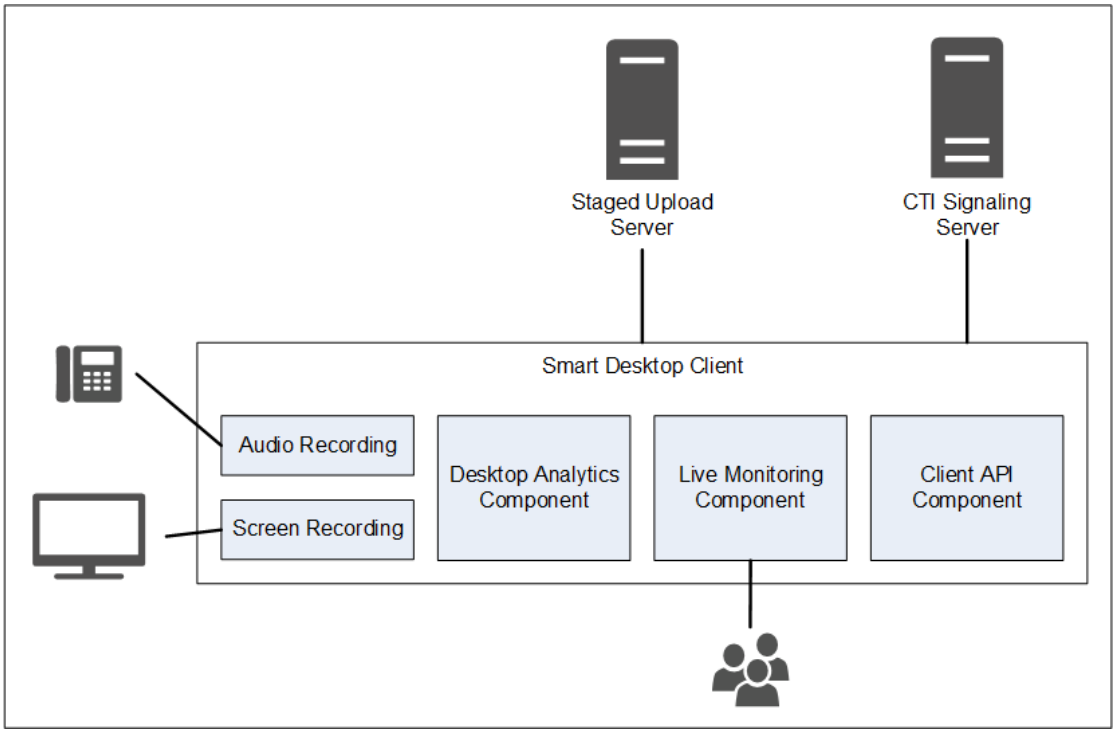
Smart Desktop には次のコンポーネントがあります。

- 音声と画面の録画 - このコンポーネントはエージェントの通話を録画します。
- デスクトップ分析 —
  このコンポーネントは、エージェントのデスクトップ記録に関する分析データを提供します。

- ライブ音声監視とライブ画面監視これらのコンポーネントにより、スーパーバイザーはリアルタイムでエージェントの音声を聞き、エージェントの画面を表示できます。
  エージェント監視とデスクトップ監視は、Smart Desktop の 2 つの監視タイプです。

  エージェントの監視 —
  エージェントの音声と画面をリアルタイムで監視できる管理者およびスーパーバイザー向けの機能。

  デスクトップ監視 - 管理者がユーザの PC
  上でアクティブなバージョンおよびインストールされているバージョンの Smart Desktop を表示し、ログレベルを設定し、トラブルシューティングのためにログをリモートでダウンロードする機能。



スマート デスクトップ クライアントの接続

以下の表は、Smart Desktop Client への基本的な接続を示しています。

コンポーネント	接続先	入力/出力
音声と画面の録画	エージェントの PC	電話の音声と画面のデータ
デスクトップアナリティクス	エージェントの PC	電話の音声と画面のデータ
ライブ監視	他のエージェントの PC	他のエージェントの電話の音声と画面データ

サーバに接続	入力/出力
ステージングされたアップロード	連絡先情報 (音声および画面の記録とメタデータ)

このドキュメント中の別の Smart Desktop

トピックに移動するには、下のリンクを使用してください。

- スマートデスクトップの要件と考慮事項
- デスクトップハードウェア
- Smart Desktop ポートの使用状況
- Smart Desktop 連絡先メタデータ
- Smart Desktop キャプチャのデータ フロー図
- Smart Desktop のインストール
- ブラウザーで Desktop Analytics 拡張機能を有効にする
- スマートデスクトップのテスト
- Smart Desktop の管理
- 録画コントロール アプリケーション

スマートデスクトップの要件と考慮事項

シンクライアントサーバと Smart Desktop の使用に関する詳細は、 シンクライアントサーバを参照してください。

サポートされている Windows デスクトップ オペレーティング システムとウェブブラウザについては、Webex WFO 製品の互換性マトリックス を参照してください。

デスクトップ キャプチャ帯域幅とサイジング

- デスクトップ音声キャプチャ: 0.5 MB/分
- スクリーンキャプチャ: 1.5 MB/モニタごとに分

> 例 1 人のエージェントが 1 日に 30 回のコール、1 回の平均通話時間 5 分の通話を受ける場合、デスクトップ音声録音の計算は次のようになります。0.5MB/分 x 5 分 x 30 コール = 75 MB.
> 録画画面は、エージェントに 3 つの画面がある場合、1.5 MB/分 x 5 分 x 30 コール x 3

Edge コンポーネント | Webex WFO スマート
画面 = 675 MB.

NIC、ディスク容量、CPU、メモリ、および .NET Framework に関する特定の要件については、デスクトップハードウェア を参照してください。

環境

OS の最小要件を満たすコンピュータに加えて、以下の環境に対応します。

- Virtual Desktop Infrastructure（VDI）
- ターミナルサーバ
- Citrix 社
- サードパーティのエージェントの環境
- AWS Workspace

> 注意 組織で VDI、ターミナルサーバ、または Citrix ソリューションを使用している場合、インストールプロセス中に次の情報を Cisco アカウント担当者と共有してください: 終了時刻
> この情報には、サーバの数、サーバ数、およびサーバの一般的な仕様が含まれます。
> ターミナルサーバと Citrix ソリューションは Webex WFO の自動更新機能をサポートしていません。

.NET Framework

Webex WFO スマート デスクトップで Webex WFO 分析機能を使用するには .NET Framework 4.5 が必要です。 .NET Framework がインストールされていない場合、Webex WFO はデスクトップ分析データの一部としてブラウザー イベントをキャプチャできません。 .NET Framework は、 http://www.microsoft.com/en- us/download/details.aspx?id=30653 からダウンロードできます。

アンチウイルスのリアルタイム検索の除外

Cisco では、スマート デスクトップ機能が期待通りに実行されるように、アンチウイルスのリアルタイム スキャンから次の Cisco ディレクトリを除外することを推奨しています。

- 64-bit - C:\Program Files (x86)\Calabio ONE\Desktop*
- 64-bit - C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabio ONE\Desktop*
- 32 ビット - C:\Program Files\Calabrio ONE\デスクトップ*
- 32 ビット - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\デスクトップ*

ファイアウォールの要件

Webex WFO

はホワイトリストに登録され、組織の外部ファイアウォールを介したアクセスが許可される必要があります。

ウェブブラウザに関する考慮事項

使用するブラウザはファイルのダウンロードを許可する必要があります。
ポップアップブロッカーが無効になっている必要があります。

ブラウザプラグイン

詳細については、 システム要件 の"Desktop Analytics Plug-in/Extension"を参照してください。

Cisco では、Windows GPO
を通じて拡張機能/プラグインを管理し、すべての依存機能が設計どおりに動作していることを確認することを推奨しています。

ユーザが Microsoft Edge と Google Chrome の両方のブラウザを持っている場合、Cisco は両方のブラウザにブラウザ拡張機能をインストールすることを推奨しています。
一方のブラウザにインストールすると、Webex WFO
は拡張子を持たない他のブラウザからデータを収集することができなくなります。

重要
最新バージョンをインストールする前に、古いバージョンのブラウザをアンインストールする必要があります。

プロキシ

- Smart Desktop はプロキシ対応です。 検出したプロキシを使用しようとします。
- インターネットプロキシが使用されている場合、Smart Desktop はプロキシがセキュアなウェブソケット接続をサポートしている必要があります。
- すべてのプロキシ接続は、Smart Desktop ソフトウェアがポート 80/443 で Cisco クラウドに接続することを許可する必要があります。

Smart Desktop ポートの使用状況

Webex WFO スマート デスクトップ コンポーネントのポート情報は以下のとおりです。

通常、ウェブサーバのポート 80 とポート 443 は Webex WFO
に接続するために開いている必要があります。これは Webex WFO
を持つすべてのクラウド統合です。
正確なポート要件は、クラウド展開モデルによって異なります。

顧客が主催するソリューション

顧客が主催するソリューションについては、下の表を参照してください。

顧客が主催するソリューションには、Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager などがあります。

Port	**使**	**ソース**	**通知先（Destination**
スマートデスクトップ			

Port	使用	ソース（Source）	通知先（Destination）	注記
TCP 80, 443	ライブ音声監視 (WebRTC)	音声キャプチャサーバ*、エージェントの PC	スーパーバイザーブラウザ	
UDP 39500 - 43500	RTP を録画しています	電話、音声ゲートウェイ**	音声キャプチャ [サーバ（Server）]	
UDP 49152 - 65535	ライブ音声監視 (RTP)	音声キャプチャサーバ*、エージェントの PC	スーパーバイザーブラウザ	
TCP 52102	記録シグナリング	音声キャプチャサーバ*、エージェントの PC	[シグナリング(Signaling)] [サーバ（Server）]	

*ネットワーク記録アーキテクチャ

**ゲートウェイ記録アーキテクチャ

CCaaS ソリューション

サービスとしてのコンタクトセンター CCaaS ソリューションについては、下の表を参照してください。

Port	使用	ソース（Source）	通知先（Destination）	注意事項
スマートデスクトップ				
TCP 80, 443	ライブ画面監視	エージェントの PC	Supervisor のブラウザ	

Cloud STUN/TURN

クラウド STUN/TURN ポートについては、下の表を参照してください。

Port	使用	接続
スマートデスクトップ		
TCP 80, 443	ウェブソケット経由	シグナリング サーバ
TCP 6379	Webex WFO でシステム管理者経由で STUN/TURN を管理。	設定
UDP 49152 - 65535	メディア (音声とビデオ)	SRTP (ピアツーピア)
UDP 49152 - 65535	メディア (音声とビデオ)	SRTP (ピアツーピアではない)
UDP/TCP 3478	-	IP アドレスの検出

Smart Desktop 連絡先メタデータ

以下の表は、各キャプチャモードで使用される Smart Desktop の連絡先メタデータの一覧です。

連絡先のメタデータ	SIP シグナリング	SCCP シグナリング	RTP ログ記録
Call ID	X	X	サードパーティに依存する リアルタイムデータの提供 DCC API
ANI (発信側)	X	X	サードパーティに依存する リアルタイムデータの提供 DCC API
DNIS (発信)	X	X	サードパーティに依存する リアルタイムデータの提供 DCC API
回線/内線			サードパーティに依存する リアルタイムデータの提供 DCC API

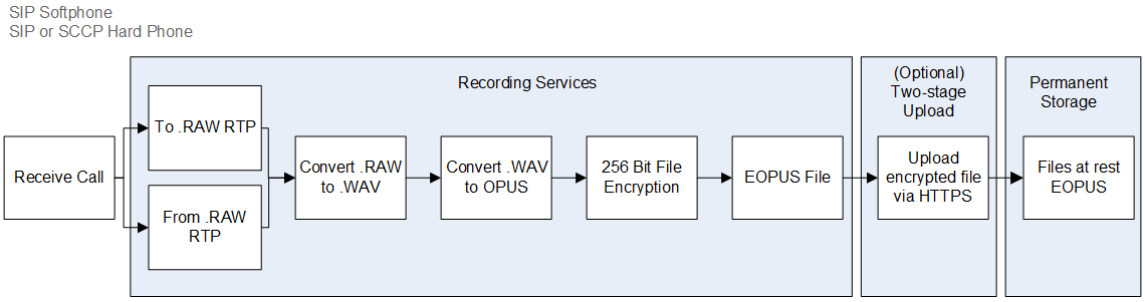
通話方向（Call Direction）	X	X	サードパーティに依存する リアルタイムデータの提供 DCC API

連絡先のメタデータ	SIP シグナリング	SCCP シグナリング	RTP ログ記録
関連付けられた連絡先 ID	X		DCC API へのリアルタイム データの提供をサードパーティに依存しています
記録タイプ	X	X	X
期間	X	X	セグメント ベース (join_start が使用されている場合を除く)
MAC Address	X	X	
ユーザ (Windows ログイン ID による)	X	X	X
発信日時	X	X	X

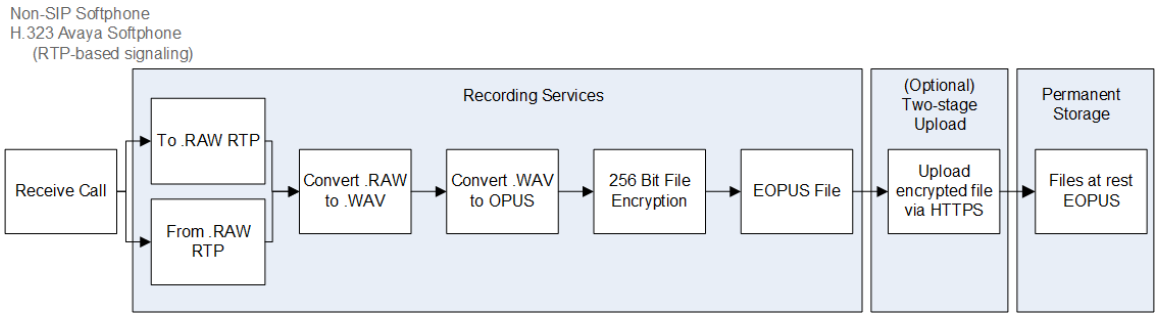
Smart Desktop キャプチャのデータ フロー図

このトピックには、Smart Desktop のデータフローを説明する図が含まれています。

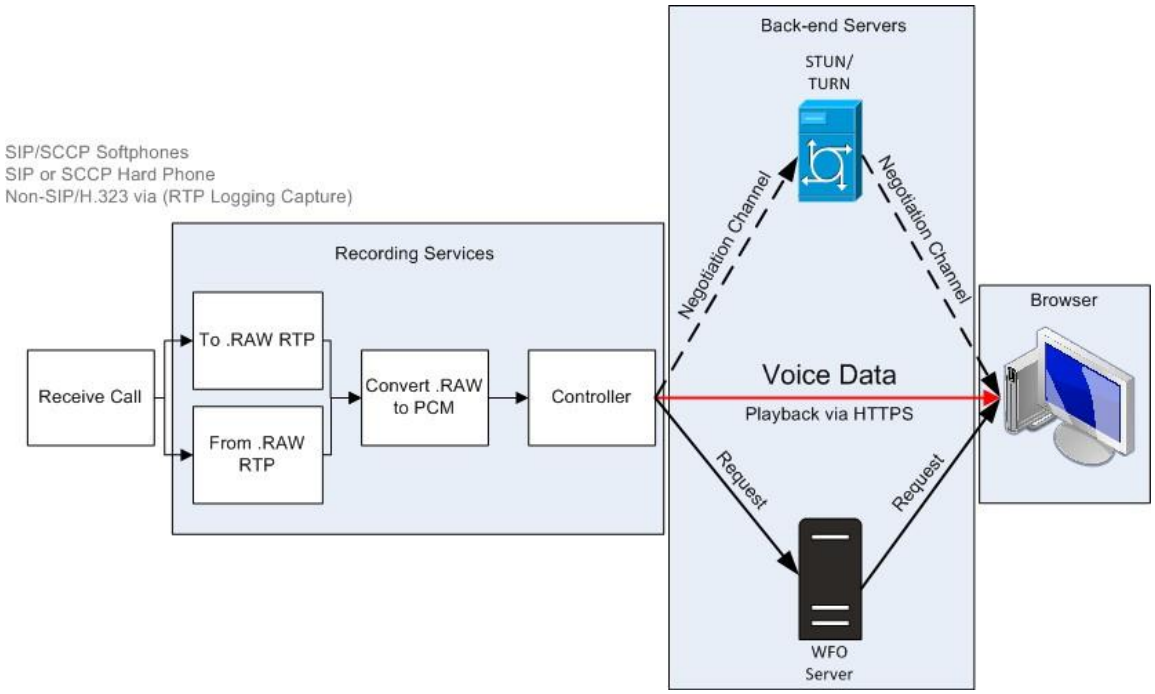
Smart Desktop SIP/SCCP シグナリング



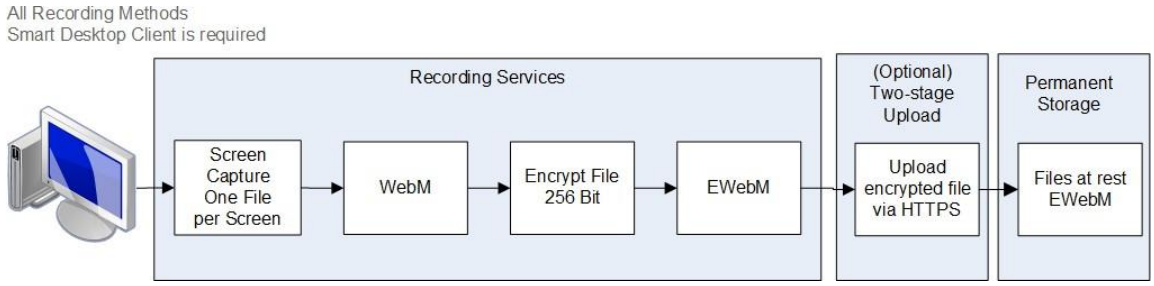
スマートデスクトップ RTP ログ



スマートデスクトップライブ音声モニタリング

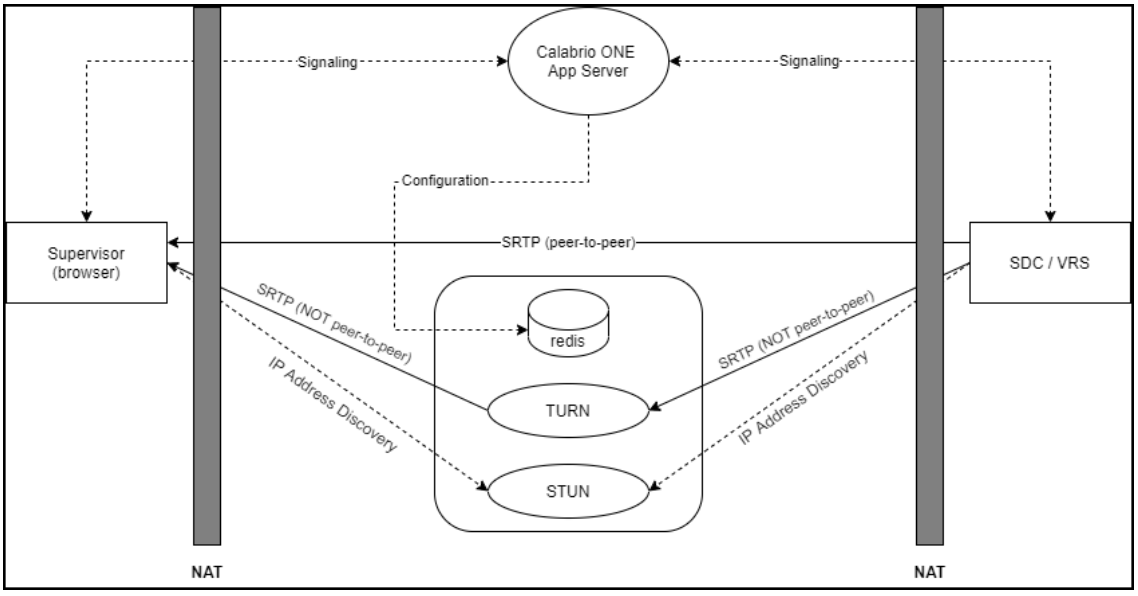


スマートデスクトップのライブ画面監視



メモ 録画が Webex WFO 内で行われた場合、スマートデスクトップ画面と音声の録画は AES 256 ビット暗号化を使用します。

スマート デスクトップ ライブ監視接続



Connection	ポート	Protocol（プロトコル）	注意事項
[シグナリング(Signaling)]	80, 443	TCP	WebSocket 経由
設定	6379	TCP	Webex WFO でのシステム管理者ロールを使用した STUN/TURN の管理
SRTP (ピアツーピア)	49152–65535	UDP	音声と映像のメディア

接続	ポート	プロトコル	注記
SRTP (ピアツーピアではない)	49152–65535	UDP	音声と映像のメディア
IP アドレスの探索	3478	UDP および TCP	—

スマートデスクトップのテスト

Smart Desktop のインストールが完了したら (Smart Desktop のインストール)
およびデスクトップ分析 (有効にする ブラウザの Desktop Analytics 拡張機能)
これらの手順に従い、お使いの Smart Desktop
の実装が正しく機能していることを確認してください。

前提条件

- Windows のログイン (**アプリケーション管理** > **ユーザの構成** > **ユーザ**) は [] 内にある必要があります。**ドメイン\WindowsNTID**] 形式です。 Smart Desktop のインストール後に Windows のログイン情報を追加した場合、Smart Desktop またはデスクトップサービスを再起動する必要があります。
- エージェントには、各自のロールに割り当てられた次の権限があります。 権限は **アプリケーション管理** > **ユーザの構成** > **役割**。
  - キャプチャ デスクトップ アナリティクス
  - 連絡先のキャプチャ
  - 画面の録画
  - 音声の録音
  - ライブ画面監視
  - ライブ音声モニタリング
  - オンデマンドで録画 (RTP シグナリング)
  - デスクトップ イベントのキャプチャ

メモ サービスとしてのコンタクトセンター (CCaaS)

ソリューションは、ライブ音声の監視をサポートしていません。

- ブラウザーで Desktop Analytics 拡張機能が実行されています。

手順

コンピューターで適切なプロセスが実行されていることを確認する

1. タスクマネージャを開く 。
2. タスクマネージャで DesktopRecordServer および DesktopRecordProcess が実行中であることを確認します . DesktopRecordProcess が実行されていない場合、前提条件の説明に従い、Windows のログイン情報が正しく入力されていることを確認してください。

3. タスクマネージャ で ciSaasDesktopRecord **が起動していることを確認してください。**

4. コンピュータの **サービス** アプリを開き、 Calabrie ONE スマートデスクトップ録画サービス が起動していることを確認してください。

Webex WFO がお使いのコンピュータを認識していることを確認する

[アプリケーション管理] > **グローバル** > **監視** </>の順に移動します。[a39>> **デスクトップ監視**]。ステータス欄に緑色の丸が表示されている場合、接続されており、インストールされているバージョンがアクティブなバージョンの Smart Desktop です。

Webex WFO が Smart Desktop を使用してエージェントを認識していることを確認する

1. **[アプリケーション管理]** > **グローバル** > **監視** の順に移動します。a51>> **エージェントの監視**。
2. エージェントの画面の監視アイコン
が黒の場合、エージェントの画面を監視することができます。
アイコンが黒の場合、エージェントは PC 上で適切な権限で実行されているスマートデスクトップ クライアントを持っています。

3. エージェントの音声監視アイコン は黒です。
アイコンが黒の場合、エージェントはデスクトップ録画用に構成され、PC 上で適切な権限を持つ Smart Client

を実行しており、サーバ録画用に構成され、[デバイスの関連付け]

ページで監視対象デバイスに割り当てられています。

4. エージェントの画面監視アイコン をクリックしてライブ画面監視ウィンドウを開きます。
5. ライブ画面のモニタリングウィンドウから、 **画面**
   をクリックしてモニタリングセッションを開始します。 [音声] **をクリックします**
   エージェントのコールを監視します。 音声はエージェントが通話中の場合にのみ聞こえます。

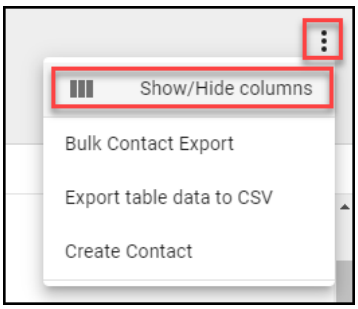
テスト通話を発信する

1. エージェントのデスクトップから通話を発信します。
2. Webex WFO で [**対話**] をクリックしてください。
3. 通話の録音が検索できることを確認します。
4. 該当する場合は、録画をダブルクリックして、通話と録画画面を再生します。

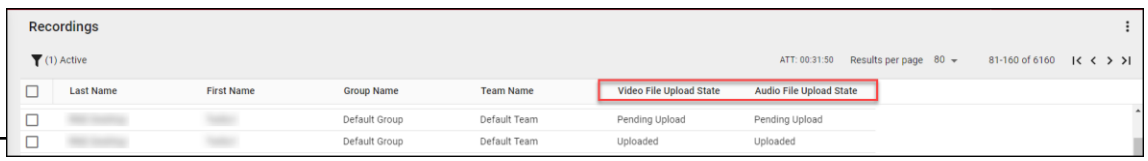
   [画面録画]
   パネルが表示されない、または空白の場合は、ブラウザのポップアップブロックが無効になっていることを確認してください。

ビデオと音声の記録済み連絡先のアップロード状況を確認する

1. [**インタラクション**] に移動します。
2. ページの右上にある **リストのオプション** アイコンをクリックします。
3. [**列の表示/非表示**] をクリックします。 [列の表示/非表示] ウィンドウが表示されます。



4. **にリストされている場合は、[** 音声ファイルのアップロード状態 **] および**
   [ビデオファイルのアップロード状態 **]**
   をクリックします。列が非表示になっています。
5. [適用] をクリックします。
   ビデオや音声ファイルが保留中か、正常にアップロードされたかを簡単に確認できるようになりました。



6. 通話に関連する音声や画面録画を確認するには、連絡先をダブルクリックします。

Smart Desktop の管理

Cisco は Smart Desktop を四半期ごとに更新することを推奨しています。 Webex WFO は中断のない更新プロセスをサポートしています。

自動更新または顧客管理の更新のどちらを選択しても、更新はサイレントモードで実行され、録画やコンタクトが中断されることはありません。
既存のバージョンと更新されたバージョンの Smart Desktop は、Windows ログインプロセスが行われるまで、サイドバイサイドで実行されます。 デスクトップモニタリングにより、管理者はユーザの PC 上でアクティブなバージョンとインストールされているバージョンの Smart Desktop を表示し、ログレベルを設定し、トラブルシューティングのためにログをリモートでダウンロードできます。

> ベストプラクティス 管理者は、組織全体の Smart Desktop の状況とバージョンを確認するためのデスクトップ監視を十分に活用する必要があります。

自動更新

Webex WFO には自動更新機能があります。この機能は、[**アプリケーションの管理**] の [管理] **に移動して、いつでも有効または無効にできます。** > グローバル設定 。 [グローバル設定] ページで [**クライアントの自動更新を有効にする**] ボタンを使用して、自動更新機能を有効または無効にします。

有効な場合、ユーザが Smart Desktop を実行しているコンピュータにログインすると、コンピュータはダウンロードできる新しい更新があるかどうかを確認します。

顧客管理の更新

管理対象ソフトウェア プッシュ (たとえば、GPO または LANDesk) を使用して、更新をプッシュできます。

> ベストプラクティス 組織のポリシーにより、エージェントはシフトが終了したら PC からログオフする必要があります。 このアクションは、GPO 設定を使用して自動化できます。

Webex WFO に録画をアップロードするためのベスト プラクティス

ユーザのデスクトップから音声と画面の録画をできるだけ早く取得することで、通話が録音された後でも録画を再生できるようになります。
すぐに、または指定時刻に録画をユーザのデスクトップから移動するためのオプションがあります。

録画をアップロードするタイミングは、アカウントの音声と画面のアクセシビリティのニーズ、帯域幅、ストレージを考慮して、ビジネス担当者と IT 担当者の共同作業により決定します。Cisco は以下にリストされているアップロード プロセスを推奨します。

- QM
  ワークフローを使用した即時アップロードこのプロセスにより、コールが録音された後に再生のために録音を利用できるようにし、エージェントの PC のストレージ スペースが過度に消費されないようにします。 Cisco は、エージェントの PC から

Webex WFO (WAN および LAN 帯域幅が十分な場合)。 アプリケーション管理 の ワークフロー管理 **ページを使用して、すぐにアップロードを実行できます。**

- QM ワークフローを使用した遅延アップロード ワークフロー -
  このプロセスを営業時間後に実行するように設定できます。
  音声および/または録画画面は、指定した時間にアップロードされます。
  録画がアップロードされたら、オンデマンドでダウンロードできます。
  遅延アップロードを実行するには、 **アプリケーションの管理** の **ワークフロー管理** ページを使用します。

- Webex WFO データ サーバの地域段階的アップロード設定を使用した即時アップロード -
  インターネット帯域幅が懸念される場合、段階的アップロードのアプローチにより、営業時間中の外部 WAN トラフィックを軽減できます。 このオプションを使用するには、Cisco データサーバの段階的アップロードを設定する必要があります (データサーバの設定 および 段階的アップロードの設定 </a35 を参照してください) > 詳細) を参照してください。
  このプロセスにより、日中に通話が PC からローカル ストレージに移動されます。
  時間後の指定した時刻に、録画がアップロードされます。
  録画がアップロードされたら、オンデマンドでダウンロードできます。 ステージング アップロードを実行するには、アプリケーション管理のデータ サーバ構成ページで [Regional Data Server のステージング アップロード設定] を構成します。

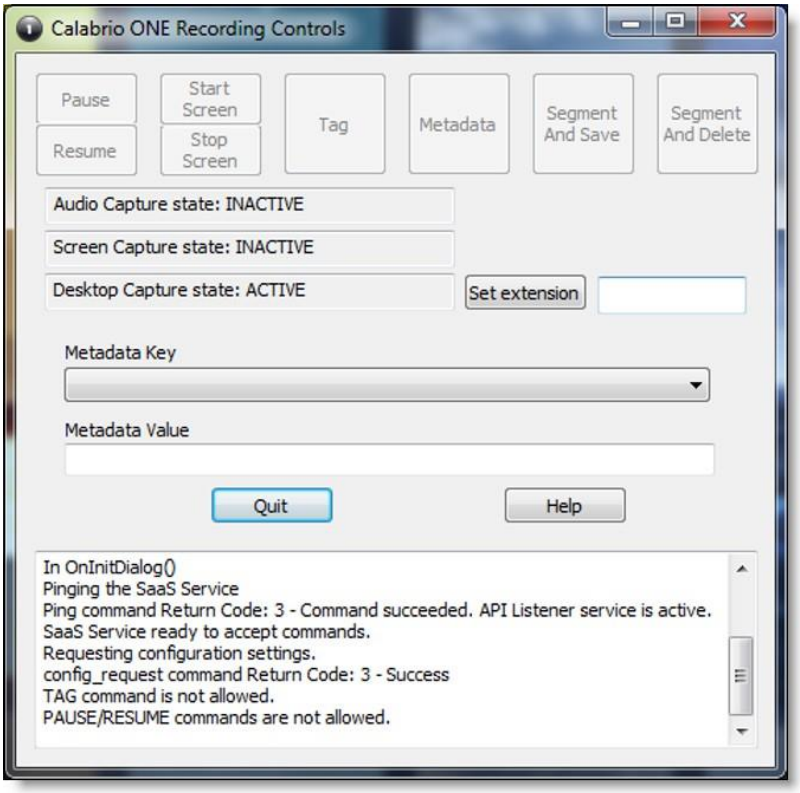
録画コントロール アプリケーション

Webex WFO
録画コントロールは、アクティブな通話の音声、画面、およびキーストロークの記録を開始、一時停止、再開、および停止できるスタンドアロンのウェブ アプリケーションです。
通話にタグを付け、メタデータを追加することもできます。

録画コントロールを開始するには、[スタート] メニューから **Calabio ONE 録画コントロール** を選択します。 記録コントロールを閉じるには、 **[終了]**をクリックします。

エージェントは Smart Desktop 録画コントロール アプリケーション (DCC アプリケーションとも呼ばれます)
を使用して、デスクトップから録画を操作したりメタデータを挿入したりできます。
録画コントロールアプリケーションは Smart Desktop と共にインストールされます。 Smart Desktop がインストールされると、エージェントのデスクトップの [Cisco] の下の [プログラム] リストに表示されます。

録画コントロールアプリケーションを次に示します。



エージェントが録画コントロールアプリケーションを使用する前に、テナント管理者が適切なロールと権限をエージェントに付与する必要があります。

録画コントロールアプリケーションを使用すると、ユーザは次のことができます。

- アクティブな通話または最新の通話録音にタグを付ける
- 通話の録音
- 音声の記録を一時停止および再開する
- 通話の録音を開始する
- 以前に記録された通話の音声と画面を破棄する
- アクティブ コールの録画を削除する - 通話が終了すると、録画を削除することはできません
- ホテリング記録のためにログインまたはログアウトする
- メタデータをアクティブな通話または最新の通話に追加する
- アクティブな通話の音声と画面の録画を開始または停止する
- 画面録画を開始または停止する

録画コントロールアプリケーションは次の録画タイプをサポートしています:

- デスクトップ録画
- ネットワーク録画

DCC コマンドの詳細は、『*API リファレンスガイド*』の「録画のコントロール API」を参照してください。

Webex WFO データ サーバ

Webex WFO データ サーバは、ACD の同期やステージングされたアップロードなどの機能を担当します。
テナント管理者はシングルテナント用のデータサーバをインストールするか、またはシステム管理者はベースデータサーバをインストールし、それを複数テナントの共有データサーバとして設定します。

> メモ データ サーバがウェブ プロキシを通して接続する必要がある場合、その上で実行されているすべての Webex WFO サービスは、プロキシ設定を使用して Windows ログイン アカウントとして実行する必要があります。 データ サーバを プロキシサーバを使用するには、データサーバサービスがローカル管理者として実行するように設定されている必要があります。 Webex WFO はインターネットに接続するための PAC スクリプトの使用をサポートしていません。

データサーバソフトウェアと共にインストールされるサービスは以下の通りです。

- CTI シグナリング サービス
- データサーバ
- データ サーバ ウェブ サービス
- ネットワーク録画サービス
- SIPREC サービス

Webex WFO では、データ サーバの機能とその説明、連携先のサービスを以下に示します。

- 地域データ サーバ ACD 同期設定 — サポートされている ACD (Webex WFO データ サーバ) からユーザとチームの情報を同期するために使用されます。
- 録画キャプチャサーバ設定 — エッジサーバまたはゲートウェイ (SBC) 音声録音環境に使用します。 プライマリ シグナリング サービス (CTI または SIPREC) は、ラウンドロビン アルゴリズム (Webex WFO ネットワーク録画サービス) で通話をキャプチャ サーバに割り当てます。

- 地域データ サーバの GIS ファイルの場所 — 外部連絡先のメタデータを CSV ファイルから Webex WFO (Webex WFO データ サーバ) にインポートするために使用されます。

- 記録 SIPREC シグナリングサーバ設定 —
  開始イベントと停止イベントを追跡し、通話記録のメタデータをキャプチャするために使用します。 SIPREC シグナリング サービスは、エッジ ゲートウェイ (セッションボーダーコントローラー) の記録環境 (Webex WFO SIPREC Service) に使用されます。
- 録画 CTI シグナリング サーバ設定 —
  開始イベントと停止イベントを追跡し、通話録画のメタデータをキャプチャするために使用します。 CTI シグナリング サービスは、エッジ サーバの録画環境に使用されます (Webex WFO CTI シグナリング サービス)。
- 地域データ サーバのステージング アップロード設定 — Smart Desktop
  ユーザからローカルで連絡先データを収集し、そのファイルを定期的にクラウド内の Webex WFO コンポーネント (Webex WFO データ サーバ) にアップロードするために使用されます。
- 地域データ サーバ ACD キャプチャ設定 — カスタム
  メタデータをキャプチャし、ゲートウェイ (Webex WFO データ サーバ) を通じて受信した通話を調整するために使用されます。
- 地域データ サーバのリアルタイム イベント設定 - WFM および ACD
  メタデータの過去およびリアルタイムの ACD データをキャプチャし、カスタム メタデータとして通話連絡先に添付するために使用されます (Webex WFO データ サーバ)。
- 地域データ サーバ調整の設定 —
  調整は、制限された通話データを持つゲートウェイのルート記録を、適切なエージェント (Webex WFO データ サーバ) との関連付けを含む追加の通話データと接続するプロセスです。
- Active Directory の同期 - Webex WFO が Webex WFO ユーザを Active Directory ユーザ (Webex WFO データ サーバ) と照合して同期できるようにします。
- データサーバデバイス同期設定 — データサーバを通じてデバイスを同期できます。 これらのデバイスは、アプリケーション管理 (Webex WFO データ サーバ) のデバイスの関連付けページを使用して、ユーザ、録画グループ、録画タイプに関連付けることができます。
- ローカル ウェブ サービス設定 — このデータ サーバでの API 統合を有効にします。 有効な場合、以下を有効にするオプションがあります。
  - Cisco IP Phone サービス コントロール — サポートされている Cisco デバイスから Cisco 対応の録画コントロールを可能にします。

- 簡素化された録画管理 API — Cisco
  録画管理にネイティブのデータサーバ認証を使用できます。

- HRMS 構成 - データサーバが人事管理システム (HRMS) (Webex WFO データサーバ) にデータをエクスポートできるようにします。
- SFTP 構成 — SFTP サーバ (Webex WFO データ サーバ) を構成できます。

- メディアインポートサーバ設定 — 外部の場所 (Webex WFO データサーバ) からの録画ファイルのインポートを有効にします。

システム要件

次のセクションでは、Webex WFO のシステム最小要件を示しています。

サポートされている最新の互換性情報については、次を参照してください。

www.cisco.com。

デスクトップハードウェア

Webex WFO デスクトップのハードウェア要件は次のとおりです。

デスクトップハードウェア	
NIC	100 M ビット NIC NIC は無差別モードをサポートしている必要があります。 Windows の電源設定を構成し、ネットワーク インターフェイス カードで [コンピューターが電力を節約するために、このデバイスの電源をオフにすることを許可する] を無効にします。
ディスク容量	20 GB 音声録音ストレージ (MB) = 録音数 × 平均通話時間 × 0.5 MB/分 メモ この数式は 64 kbps (キロビット毎秒) の音声ビットレートに基づいています。 [(64 kbps × 60 秒) ÷ 8 ビット] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB/分 画面録画ストレージ (MB) = 録画数 × 平均通話時間 × 1.5 1 分あたりの MB メモ

画面録画のストレージ要件は、録画の長さ、モニタの解像度、
および解像度の 3 つの要素によって異なります。
のモニタが録画されています。

ここに表示される値は、単一のモニタに基づいています。
追加された各モニタは個別に録画されるため、

デスクトップハードウェア	
	各モニタにこの式を適用する必要があります。
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz、Core i3、AMD Athlon 64 X2 以上
メモリ	2 GB

デスクトップソフトウェア

.NET Framework

Webex WFO スマート デスクトップで Webex WFO 分析機能を使用するには .NET Framework 4.5 が必要です。 .NET Framework がインストールされていない場合、Webex WFO はデスクトップ分析データの一部としてブラウザー イベントをキャプチャできません。 .NET Framework は次からダウンロードできます。 http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653。

ブラウザ

使用するブラウザはファイルのダウンロードを許可する必要があります。
ポップアップブロッカーが無効になっている必要があります。

Desktop Analytics プラグイン/拡張機能

Webex WFO のフィールド マネージャー ページおよび Smart Desktop がインストールされているエージェント デスクトップで Desktop Analytics のフィールドを管理するユーザは、Calabio Analytics ブラウザー拡張機能/プラグインを有効にする必要があります。
プラグインは、ブラウザ内のフィールドをマークするだけでなく、ブラウザ内のエージェントのウェブ アクティビティを監視するためにも必要です。

Firefox で Desktop Analytics 拡張機能を有効にする

Firefox を使用して Webex WFO に初めてログインするとき、Calabio ブラウザ拡張機能をインストールするように指示するダイアログボックスが表示されます。
選択する **このインストールを許可する** に入力し、 **続行**。
これ以上のアクションは必要ありません。

Microsoft Edge Chromium で Desktop Analytics プラグインを有効にする

Edge Chromium で、 https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccGHjmmhhckdfeobjectoffdf に移動して、 **[Chrome に追加] をクリックします。**

Chrome で Desktop Analytics プラグインを有効にする

Chrome 拡張機能は、GPO 設定を通じてダウンロードまたはインストールできます。 Calabrie Analytics プラグイン、バージョン 0.2.0.4 をダウンロードしてインストールします。

プラグインは次の場所にあります。

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

注意 リンクをクリックしてもうまくいかない場合は、URL をコピーしてブラウザに貼り付けてください。

Adobe Acrobat Reader

エクスポートされた PDF ファイルおよびユーザドキュメントを開くには、Adobe Reader が必要です。 Acrobat Reader は www.adobe.com から無料でダウンロードできます。

重要 セキュリティ強化機能を使用した Adobe Reader のバージョンには既知の問題があります。 Desktop Analytics 機能を使用する場合は、Adobe の [**基本設定**] で **セキュリティ強化** に移動する必要があります。読者の方、[起動時に保護モードを有効にする] [**]** **の設定を解除してください。**

[**セキュリティ強化**]

ボックスにチェックを入れる場合は、警告メッセージを確認する場合は [**はい**] をクリックし、次に [**</a27] をクリックします。>[OK**] をクリックして変更を保存します。 完了したら、Adobe Reader を再起動して変更を有効にします。 Adobe Reader が正しく設定されていない場合、Desktop Analytics は Adobe Reader に関連するイベントをキャプチャできません。

デスクトップソフトウェアおよび音声キャプチャ

Smart Desktop が適切な電話検出と音声キャプチャを実行するためには、特定のネットワークプロトコル (SIP、SCCP および RTP など) を検出してキャプチャする機能が必要です。 PC 上で実行されている、ネットワークトラフィックを妨害したり、リダイレクトしたり、隠したりするソフトウェアは、Smart Desktop を正常に機能させません。

例 Sonicwall VPN クライアントで Determinist Network Enhancer (DNE) Lightweight フィルタが有効になっている場合、発信ネットワーク トラフィックがネットワーク アダプタからリダイレクトされてしまいます。

Smart Desktop が使用します。 この場合、Smart Desktop が正しく機能するように、DNE Lightweight フィルタを無効にする必要があります。

ブラウザーで Desktop Analytics 拡張機能を有効にする

フィールドにマークを付けるには、その前に Smart Desktop がお使いのコンピュータにインストールされ、アクティベートされている必要があります。 [フィールド マネージャー] ページ、および Smart Desktop がインストールされているエージェントのデスクトップを使用して、Desktop Analytics のフィールドを管理する権限を持つユーザは、使用するブラウザーに対して適切な Desktop

Analytics ブラウザー プラグインを構成する必要があります。

前提条件

- 組織には次のいずれかのライセンスがあります。
  - アナリティクス エッセンシャル
  - アナリティクス エンタープライズ

- デスクトップアナリティクス

- Smart Desktop がお使いのコンピュータにインストールされ、アクティベートされます。

手順

Firefox で Desktop Analytics 拡張機能を有効にする

Firefox を使用して Webex WFO に初めてログインするとき、Calabio
ブラウザ拡張機能をインストールするように指示するダイアログボックスが表示されます。
このインストールを許可 を選択し、**[続行]** をクリックします。
これ以上のアクションは必要ありません。

Microsoft Edge Chromium で Desktop Analytics プラグインを有効にする

Edge Chromium で、 https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf plugin/hecgknieibccGHjmmhhckdfeobjectoffdf に移動して **Chrome に追加** をクリックします。>.

Chrome で Desktop Analytics プラグインを有効にする

Chrome 拡張機能は、GPO 設定を通じてダウンロードまたはインストールできます。 Calabrie Analytics プラグイン、バージョン 0.2.0.4 をダウンロードしてインストールします。
プラグインは次の場所にあります。

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

注意 リンクが機能しない場合は、URL をコピーしてブラウザに貼り付けてください。

関連項目

『 Webex WFO インストールガイド』の「Webex WFO スマートデスクトップのインストール」

シン クライアント サーバ

メモ　　は、サポート対象の Windows サーバにのみインストールされた Citrix XenApp をサポートします。

シン クライアント サーバを使用する場合は、次の点に注意してください。

- Smart Desktop を使用するシンクライアントでは、すべてのユーザデータ (音声、画面、およびデスクトップ記録)
  をキャプチャするためにリモートデスクトップセッションが必要です。 リモート
  デスクトップ セッションが存在しない場合、エージェントのデスクトップに Smart Desktop
  をインストールして、ユーザがログインしている間にデスクトップ上のすべてのユーザ

データをキャプチャします。

- 画面と音声の両方で即時アップロードを使用するようにワークフローを設定し、すべての録画にアクセスできることを確認します。

- 記録の目的で Smart Desktop
  を使用している場合、シンクライアントサーバは画面記録用に追加のサーバリソースを必要とします。 リソース要件は実際の設計によって異なり、展開前に Cisco
  がレビューする必要がある詳細なハードウェア設計が必要な場合があります。
- 仮想イメージを使用しており、ローカル NIC
  にアクセスできる場合、エージェント側の記録に Smart Desktop を使用できます。

シンクライアントサーバのインストール

製品マニュアルに従って、Citrix XenApp または Windows ターミナルサービスをインストールします。

Webex WFO
で音声と画面の録画と録画の再生機能をサポートするために必要な次の設定を使用します。

エリア	対価
ブラウザ	■ シン クライアント サーバ展開でサポートされているブラウザーを含めます。シン クライアント サーバは、Webex WFO にアクセスするために、サポートされているブラウザを含む必要があります。 ■ ブラウザを各サーバにローカルに公開します。 ■ ブラウザのセキュリティ設定により、エンドユーザがシンクライアント経由での記録の再生を許可されていることを確認してください。
セッション（Sessions）	ユーザあたりの同時セッション数を 1 つのセッションに制限します。
スマート デスクトップ クライアント	■ Citrix クライアント サービスについては、Smart Desktop ユーザのデスクトップ アクティビティ (デスクトップ分析) および通話を記録するためのシン クライアント サーバ上のクライアント (サポートされているソフトフォンを使用)。 ■ スマート デスクトップ クライアントは、ユーザ固有のドメイン\Windows ログインを使用して Webex WFO プラットフォームに接続します。

ポート使用状況

Webex WFO コンポーネントのポート要件は以下のとおりです。

通常、ウェブサーバのポート 80 とポート 443 は Webex WFO に接続するために開いている必要があります。これは Webex WFO が付いたすべてのクラウド統合です。
正確なポート要件は、クラウド展開モデルによって異なります。

Edge コンポーネント:

- スマートデスクトップ

データサーバのコンポーネント:

- データ サーバ—ACD 同期: Contact Center Elite で Avaya CM
- データ サーバ—ACD 同期: CCaaS インテグレーション
- データ サーバ—ACD 同期: CUCM ネットワーク録画
- データ サーバ—ACD 同期: Unified CCE (Unified CCX)
- データ サーバ—ACD 同期: Cisco Unified Contact Center Express (ACD)
- データ サーバ - GIS
- データサーバ - 記録/キャプチャ
- データ サーバ - シグナリング: CTI
- データサーバ - シグナリング: CTI, Avaya Aura Communication Manager 録画
- データ サーバ - シグナリング: CTI, Cisco Unified Communications Manager ネットワーク録画
- データサーバ - シグナリング: SIPREC

Edge コンポーネント

ポート	使用	ソース（Source）	Destination	注意事項
スマートデスクトップ				
UDP 49152–65535	ライブ音声の監視—RTP ライブ画面監視 - RDP ストリーム	エージェントの PC	Supervisor のブラウザ	—
TCP 52102	Cisco CTI データ サーバと SDC 間の通信	スマートデスクトップ	データサーバ	

データサーバのコンポーネント

Port	使	ソース	Destination	注記
データ サーバ—ACD 同期: CCaaS インテグレーション				
TCP 443	CCaaS 統合とデータ サーバ上の次の設定間の通信: 地域データ サーバ ACD キャプチャ設定、録画 CTI シグナリング サーバ設定、地域データ サーバ ACD キャプチャ設定	—	—	—
データ サーバ—ACD 同期: CUCM ネットワーク録画				
TCP 22	データ サーバ上の SFTP 構成と地域データ サーバ調整設定の両方 と CUCM 課金サービス間の通信	SFTP、データ サーバ	CUCM お支払いサービス	—

Port	使用	ソース（Source）	Destination	注意事項
TCP 8443	CUCM AXL と地域データ サーバ間の通信 ACD データ サーバで設定を同期する	データサーバ	CUCM AXL	—
データ サーバ—ACD 同期: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCX AW SQL サーバ間の通信 データベースと地域データ サーバ ACD 同期設定 データサーバ	データサーバ	Cisco Unified AWDB SQL サーバデータベース	—
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE HDS SQL サーバ間の通信 データベースと地域データ サーバの調整設定 および地域データ サーバ ACD キャプチャ設定のデータ [サーバ（Server）]	データサーバ	Cisco Unified CCE HDS SQL サーバデータベース	—
TCP 42027	Cisco Unified CCE CTI サービス間の通信 (A) およびデータの録画 CTI シグナリング サーバ設定 [サーバ（Server）]	データサーバ	Cisco Unified CCE CTI サービス (A 面)	PG1 を使用する場合、サイド A のデフォルト。 ポートは 使用している PG によって異なります。 CTI サーバ ポートは、Unified CCE ACD 設定。
TCP 43027	Cisco Unified CCE CTI サービス間の通信 (B) データの録画 CTI シグナリング サーバ設定 [サーバ（Server）]	データサーバ	Cisco Unified CCE CTI サービス (B 面)	PG1 を使用する場合、サイド B がデフォルト。 ポートは 使用している PG によって異なります。 CTI サーバ ポートは、Unified CCE ACD 設定をご覧ください。
データ サーバ—ACD 同期: JTAPI				

TCP 1504	Unified CCX Informix データベースと	データサーバ	Unified CCX	—

Port	使用	ソース（Source）	Destination	注意事項
	地域データ サーバ ACD 同期設定 と 地域の データ サーバ ACD キャプチャ設定		Informix データベース	
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI サービス間の通信 (A) およびデータの録画 CTI シグナリング サーバ設定 [サーバ（Server）]	データサーバ	Cisco Unified CCX CTI サービス (A 面)	サイド A デフォルト。 これは RMCM です TCP ポートは Unified CCE で設定されています システムパラメータ。 CTI サーバ ポートは Unified CCX で構成されています ACD 構成。
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI サービス間の通信 (B) データ上の録画 CTI シグナリング サーバ設定 [サーバ（Server）]	データサーバ	Cisco Unified CCX CTI サービス (B 面)	サイド B デフォルト。 これは RMCM です TCP ポートは Unified CCX で構成されています システムパラメータ。 CTI サーバ ポートは Unified CCX で設定されています ACD 設定。
データ サーバ - GIS				
—	—	—	—	を直接リッスンすることはありませんが、 ポートに接続します。ファイルは にコピーする必要があります。 データサーバ。 コピーが完了したら FTP 経由では、ポート 20 と 21 が使用されます。

データサーバ - 記録/キャプチャ			
UDP 39500–43500	RTP を録画しています	電話または音声ゲートウェイ	音声キャプチャ (レコードサーバ) —

Port	使用	ソース（Source）	Destination	注意事項
UPD 49152–65535	ライブ音声の監視—RTP	音声キャプチャ (レコードサーバ)	Supervisor のブラウザ	—
データ サーバ - シグナリング: CTI				
TCP 443	シグナリング サーバ	シグナリング サーバ	Cisco API	—
TCP 52102	シグナリングの記録	音声キャプチャ (レコードサーバ) または Smart Desktop クライアント	シグナリング サーバ	—
TCP 52103	ヘーゼルキャスト	シグナリング サーバ パートナー	シグナリング サーバ	—
データ サーバ - シグナリング: CTI, Cisco Unified CCX ネットワーク録画				
TCP 2748	CCE シグナリング	シグナリング サーバ	統合 CM パブリッシャーとサブスクライバー	—

TCP 5060 UDP 5060	Unified CM からの SIP シグナリング	任意の Unified CM パブリッシャーまたはサブスクライバー	シグナリングサーバ	安全ではありません
TCP 5060	シグナリング サーバ	プライマリシグナリングサーバ	セカンダリシグナリングサーバ	双方向

Port	使用	ソース（Source）	Destination	注意事項
TCP 5061	Unified CM からのセキュアな SIP シグナリング	任意の Unified CM パブリッシャーまたは サブスクライバー	シグナリングサーバ	セキュリティで保護します。 通常、システムが SRTP に設定されている場合にのみ使用されます。
データサーバ - シグナリング: SIPREC				
TCP 443	Cisco API クエリ	シグナリングサーバ	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	ゲートウェイからの SIP シグナリング	ゲートウェイ（Gateway）	シグナリングサーバ	—
TCP 59106	記録シグナリング	音声キャプチャ(レコードサーバ)	シグナリングサーバ	—
TCP 59107	ヘーゼルキャスト	シグナリングサーバ パートナー	シグナリングサーバ	—

ファイルの暗号化

メディアとデータはセキュリティ保護のため暗号化されます。 Webex WFO はキーを使用して、記録された顧客の会話を復号化します。

暗号化キーはデータベースにあります。 各テナントには独自の暗号化キーがあります。

暗号化キーは更新することができます。

パスワードポリシー

パスワードの複雑さの要件

パスワードの複雑さの要件は、Microsoft のパスワード ポリシーに基づきます。 https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx。

ユーザを作成または編集するとき、あるいはパスワードを変更またはリセットするとき、以下のルールが適用されます。

- パスワードに空白を含めることはできません。
- パスワードは最低 8 文字必要です。 最小の長さは管理者が設定できます。
- パスワードには、次の 4 つのカテゴリのうち 3 つの文字が含まれている必要があります。

カテゴリ	説明
大文字	A–Z Unicode の大文字: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
小文字	a ～ z Unicode の小文字: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
数字	0–9
特殊文字	テナント データベースのパスワードには次の文字を使用できます。 ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | 次の文字は他のすべてのパスワードに使用できます。 ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ;< = >? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

これらのルールは、あなたが Webex WFO
により管理されるパスワードを設定した場合にのみ適用されます。 ユーザが、Webex WFO
で管理されていない外部システムのパスワードを入力した場合、Webex WFO
はパスワードを検証しません (たとえば、ACD 設定)。

メモ ユーザはパスワードなしで作成できます (手動または ACD sync により自動)。
パスワードがないユーザはログインできません。そのユーザは [パスワードを忘れた場合]
リンクを使用して、
パスワードを選択します。

認証

デフォルトでは、ユーザ認証とパスワードは Webex WFO を使用して管理されます。 ACD で同期するシステムでは、ユーザは ACD で作成され、管理されます。ただし、Webex WFO でユーザを作成することは可能です。

セキュリティ アサーション マークアップ言語 (SAML) 認証の使用を選択できます。 SAML を使用すると、外部 ID プロバイダ (IdP) を使用してユーザ名とパスワードを認証できます。ユーザ認証およびパスワード管理のこの方法は、一般に「シングルサインオン」と呼ばれます。

プラットフォームのキャプチャ方法

このトピックでは、さまざまなコンタクトセンターのプラットフォームで Webex WFO を設定する方法について説明します。

プラットフォームごとにサポートされているキャプチャ方法

次の表では、コンタクトセンターのプラットフォームが録画キャプチャをどのようにサポートしているかを示します。

メモ

Webex WFO は、次のキャプチャ方法でのみ、SRTP をサポートします。

- Acme パケット
- Cisco Unified CM

Platform	キャプチャ方法	[シグナリング(Signaling)]	シグナリングの説明
Cisco	組み込みのブリッジネットワーク記録	JTAPI	JTAPI イベントをコールマネージャに登録
Cisco	デスクトップ録画	JTAPI	JTAPI イベントにコールマネージャに登録
Cisco	ゲートウェイ (Cisco Unified Border Element— CUBE)	SIPREC	SIPREC シグナリングを CUBE に登録する

Cisco	スマート デスクトップ クライアント	IP コミュニケータ (SIP/SCCP)	デスクトップから離れた SCCP メッセージ

Platform	キャプチャ方法	[シグナリング(Signaling)]	シグナリングの説明
Cisco	スマート デスクトップ クライアント	Jabber (SIP/SCCP)	SIP/SCCP メッセージをデスクトップからスニッフィングする
Cisco	スマート デスクトップ クライアント	Cisco IP ハードフォン (SIP/SCCP)	SIP/SCCP メッセージをデスクトップからスニッフィングする
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	自動インポート	CWCC アナライザ API	呼び出し後の CDR および呼び出し後の処理のための投票 CWCC Analyzer
ACME	ゲートウェイ (ACME パケット)	SIPREC	SIPREC シグナリングを ACME で登録する
SONUS	ゲートウェイ (SONUS)	SIPREC	SIPREC シグナリングを SONUS に登録する

Cisco 音声キャプチャ方法

以下の表は、Cisco がサポートおよびテストしたキャプチャ
タイプとシグナリングの統合に関する情報を示しています。

キャプチャ方法	[シグナリング(Signaling)]	説明	メディア ストリーム	スマートデスクトップ スクリーンキャプチャ	ライブ音声 監視
ネットワーク 記録中: [ビルトインブリッジ(Built-in Bridge)] (B1B)	JTAPI	登録先: CUCM/JTAPI イベント	BIB - メディア 配信元: 電話	はい (スマート デスクトップクライアント CTI が必要です 接続)	はい (スマート デスクトップ クライアント) WebRTC
スマートデスクトップ クライアント – IP	SIP/SCCP	SIP/SCCP を監視する メッセージオフ	メディア ストリーム キャプチャされました	はい (スマート デスクトップクライアント)	はい (スマート デスクトップ

|プラットフォームのキャプ

Communicator		デスクトップ/ソフトフォン	直接		クライアント)
			デスクトップ		WebRTC
スマートデスクトップ	SIP/SCCP	モニタ SIP/SCCP	メディアストリーム	はい (スマート	はい (スマート
クライアント – Jabber		メッセージ オフ	キャプチャされました	デスクトップクライアント)	デスクトップ
		デスクトップ	直接		クライアント)

キャプチャ方法	[シグナリング(Signaling)]	説明	メディアストリーム	スマートデスクトップスクリーンキャプチャ	ライブ音声監視
			デスクトップ		WebRTC
スマートデスクトップクライアント – Cisco IP 電話 (デイジー連鎖)	SIP/SCCP	モニタ SIP/SCCP メッセージ オフ デスクトップ	メディアストリーム キャプチャされました 直接 デスクトップ	はい (スマートデスクトップクライアント)	はい (スマートデスクトップクライアント) WebRTC
ゲートウェイ (CUBE)	SIPREC	登録先: SIPREC 用 CUBE [シグナリング(Signaling)]	SIPREC - メディアの分岐 Cisco キューブ	はい (スマートデスクトップクライアント)	なし
一括連絡先インポート	API ベース	登録先: SIPREC 用 CUBE [シグナリング(Signaling)]	自動インポート 暗号化されていない .WAV および関連付けられた連絡先メタデータファイル一括で	該当なし – ファイル暗号化済みおよびインポート済み	なし

レガシ ファイブ 9 音声キャプチャのインテグレーション

次の表では、Five9 でサポートおよびテストされている統合のキャプチャ
タイプとシグナリングに関する情報を示します。 これは特に、レガシーの Five9
インテグレーションを指し、VoiceStream を備えた Five9 ARU または Five9 VC ではありません。

|プラットフォームのキャプ

キャプチャタイプ	[シグナリング(Signaling)]	説明	メディアストリーム	スマートデスクトップ画面キャプチャ	ライブ音声監視
スマートデスクトップクライアント	Kafka CTI	Webex WFO プラットフォームが 59 カフカイベントに登録 API	メディアストリームを直接キャプチャする	はい (スマートデスクトップクライアント)	はい (スマートデスクトップクライアント) WebRTC 経由

キャプチャタイプ	[シグナリング(Signaling)]	説明	メディアストリーム	スマートデスクトップ画面キャプチャ	ライブ音声監視
			デスクトップ - 投稿 CDR を呼び出し、調整 処理中 編集および イベントを挿入 カフカに基づく 通話イベント		
スマートデスクトップ クライアント	59 エージェント Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	SIP/SCCP を監視する メッセージオフ デスクトップ/ソフトフォン	メディアストリーム キャプチャされました 直接 デスクトップ - 投稿 CDR を呼び出し、調整 処理中 編集および イベントを挿入 カフカに基づく 通話イベント	はい (スマート デスクトップ クライアント)	はい (スマート デスクトップ クライアント) WebRTC
スマートデスクトップ クライアント	59 エージェント デスクトップ ツールキッ	モニタ SIP/SCCP メッセージ オフ デスクトップ	メディアストリーム キャプチャされました 直接	はい (スマート デスクトップ クライアン	はい (スマート デスクトップ クライアント

プラットフォームのキャプ		
ト	ト)	)
(ADT) -	デスクトップ - 投稿	WebRTC
Kafka CTI	CDR を呼び出し、 調整 処理中 編集および イベントを挿入 カフカに基づく 通話イベント	

キャプチャタイプ	[シグナリング(Signaling)]	説明	メディアストリーム	スマートデスクトップ画面キャプチャ	ライブ音声監視
スマートデスクトップクライアント	ファイブ 9 Java エージェント（Agent）デスクトップ - Kafka CTI	モニタ SIP/SCCP メッセージ オフデスクトップ	メディアストリームキャプチャされました直接 デスクトップ - 投稿 CDR を呼び出し、調整処理中編集およびイベントを挿入カフカに基づく通話イベント	はい (スマートデスクトップクライアント)	はい (スマートデスクトップクライアント) WebRTC
スマートデスクトップクライアント	59 cc インポート	ファイブ 9/Webex WFO クラウドインテグレーション「Five9 cc」をインポート音声記録を Webex WFO クラウド	該当なし – インポートのみ	はい (スマートデスクトップクライアント)	なし

Sonus ゲートウェイの録画

Cisco は、Sonus Gateway Recording の復元力をサポートしています。

Sonus SIP メッセージ操作 (SMM) ルールを Cisco-Guid の SIP および SIPREC INVITE ヘッダーに追加して、Sonus SBC を QM で動作させる必要があります。 これにより、QM は Cisco Unified CM CDR レコードに対してコールを照合できます。 ルールは次のことを行います:

- 「Cisco-Guid」ヘッダーなしで SBC に着信する通話の場合、SMM は、既存の Call-ID から

4 つの 16 進数のタプルを使用して、Cisco-Guid を作成します。 各タプルは 10 桁の 0 が埋め込まれた 10 進数に変換され、Cisco-Guid からはダッシュで区切られます。

- すでに Cisco-Guid ヘッダーが含まれている通話の場合、ヘッダーはそのまま残ります。

メモ **メモ:** Cisco_Guid は、Cisco-Guid によって作成された新しい Call-ID によって上書きされることはありません。

- レコーダーへの SIPREC 招待状には、上記の Cisco-Guid と一致する Cisco-Guid ヘッダーが含まれます。

ルールは、記録されたトランクと、Unified CM によって使用されている Unified CM トランクに関連付けられている必要があります。これらのルールは 1 回作成するだけで済みます。新しいゾーンとトランクを作成する場合、これらのルールを再利用できます。

QM で使用するために、Sonus セッション ボーダー コントローラーを設定するには:

1. Sonus コマンド ライン インターフェース (CLI) から、SMM ルールを作成し、有効にします
   a. Unified CM インバウンド SMM ルールを作成し、有効にします。 詳細は、Unified CM の インバウンド SMM 規則の例 を参照してください。
   b. Unified CM アウトバウンド SMM ルールを追加します。 詳細は Unified CM のアウトバウンド SMM ルールの例を参照してください。
   c. レコーダーの送信 SMM ルールを追加します。 詳細については、 レコーダー のアウトバウンド SMM 規則の例を参照してください。
2. Sonus CLI を使用して、Unified CM トランクを含むゾーンの SIp Sig ポートの SIPREC を有効にします。
3. sonus CLI または Navigator を使って、QM の sonus SIPREC Server の SIP トランク グループを作成します。 Ingress IP プレフィックスを、「監視と録画の Sonus SIPREC サービス」を実行している QM マシンの IP アドレスに割り当てます。
4. 以下のように、Sonus CLI/ナビゲーションを使用して、トランクに SMM ルールを指定します。
   a. Unified CM トランクのシグナリング メッセージ操作アダプター入力プロファイルに UCM_INBOUND SMM を指定します。
   b. Unified CM トランクのシグナリング メッセージ操作アダプター出力プロファイルに UCM_OUTBOUND SMM を指定します。
   c. QM の Sonus SIPREC トランクのシグナリング メッセージ操作アダプターの出力プロファイルに レコーダー_OUTBOUN SMM を指定します。
5. sonus PSX を使って、IP シグナリング ピア グループ QM の sonus SIPREC Server を作成します。 「モニタリングと録音の Sonus SIPREC サービス」を実行している QM マシンの IP アドレスに Ingress IP プレフィックスを割り当てます。
6. sonus PSX を使用して、QM の sonus SIPREC Server のトランク グループを作成します。

ステップ 3 で使用したのと同じ名前を使用してください。

7. sonus PSX を使って QMsonus SIPREC サーバ レコーダー プロファイルを作成します。「監視と録画」SIPREC サービスを実行している QM マシンに IP4 アドレスを割り当て、ポート番号を 5060 に設定します。
8. sonus PSX を使って通話録音の条件を作成してください。

Unified CM のインバウンド SSM ルールの例

構成する

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 ApplyMatchHeader all

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 基準 1 type メッセージ

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 基準 1 メッセージ メッセージすべてタイプ

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 基準 2 type ヘッダー

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 条件 2 ヘッダー名 Cisco-Guid

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 基準 2 ヘッダー 状態が存在する

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 アクション 1 type ヘッダー

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 アクション 1 オペレーション ストア

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 アクション 1headerInfofieldValue

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 type ヘッダーからのアクション 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 アクション 1 Cisco-Guid の値

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 アクション 1 に 変数 変数を設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 1 アクション 1 を変数値 var1 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 ApplyMatchHeader 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 基準 1 タイプ

メッセージ

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile メッセージ MessageTypes リクエスト UCM_INBOUND ルール 2 基準 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile メッセージ メソッドタイプ 招待 UCM_INBOUND ルール 2 基準 1

set profiles シグナル sipAdaptorProfile メッセージ 条件の存在 UCM_INBOUND ルール 2 基準 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile ヘッダー UCM_INBOUND ルール 2 基準 2 タイプ

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile ヘッダー 名 送信元 UCM_INBOUND ルール 2 基準 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile ヘッダー 条件が存在する UCM_INBOUND ルール 2 基準 2

set profiles シグナル通知 sipAdaptorProfile 変数 UCM_INBOUND ルール 2 基準 3 タイプ

set profiles シグナル通知 sipAdaptorProfile 変数 状態 存在 UCM_INBOUND ルール 2 基準 3

set profiles シグナル通知 sipAdaptorProfile 変数変数 ID var1

set profiles シグナリング パラメータ sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 2 アクション 1 タイプ

set profiles シグナリング 操作の追加 sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 2 アクション 1

set profiles シグナリング paramTypegeneric プロファイルシグナリング タイプ 変数を設定する sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 2 アクション 1

set profiles シグナリング 変数値 var1 sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 2 アクション 1 から

set profiles シグナリング パラメータ sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 2 アクション 1 から

set profiles シグナリング cisco-GUID sipAdaptorProfile UCM_INBOUND ルール 2 アクション 1 と入力

コミット

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile UCM_INBOUND 状態有効 コミット

Unified CM のアウトバウンド SMM ルールの例

構成する

プロファイルの設定 シグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 1 基準 1 タイプ メッセージ

プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 基準 1 メッセージ メッセージ タイプ リクエスト

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 条件 1 メッセージの方法 招待の種類

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 基準 2 タイプ ヘッダー

cisco-uid の 2 ヘッダー名でプロファイルを設定します

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 基準 2 ヘッダー 条件 不在

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 action 1 タイプ 変数

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 action 1 オペレーション ストア

タイプ値からプロファイルを設定しますシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 action 1

値 cisco-GUID から、プロファイルを設定し、シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 action 1 アクションを実行する

プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 action 1 をタイプ変数に設定します

プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 1 action 1 を変数値 var1 に設定します

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 1 タイプ メッセージ

プロファイルの設定 シグナル sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 1 メッセージ メッセージ タイプ リクエスト

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 1 メッセージ メソッドタイプ招待

プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 2 変数の型を設定する

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 2 変数 状態 存在

|プラットフォームのキャプ
プロファイルを設定しますシグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 2 条件 2

変数変数 ID var1
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 3 ヘッダーに入力
プロファイルを設定しますシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 3 ヘッダー名コール ID
プロファイルを設定しますシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 基準 3 ヘッダー条件が存在します
プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 タイプ ヘッダー
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 2 action 1 オペレーション ストア
プロファイルを設定しますシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 1 headerInfo フィールド値
タイプ ヘッダーからプロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 アクション 1 を設定する
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 2 action 1 値 call-id から
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 1 を入力変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 1 を変数値 var2 に設定します
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 2 タイプ 変数
プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 2 オペレーション regdel
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 2 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 2 を変数値 var2 に設定します
プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp 文字列 @.*
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプター Profile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 2 regexp マッチインスタンス 1
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 3 変数型
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 3 オペレーション ストア

設定プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 3 から

型変数
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 アクション 3 from 変数値 var2
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 3 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 3 を変数値 var3 に設定します
プロファイルを設定しますシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 type 変数
プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 4 オペレーション regdel
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 4 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 4 を変数値 var2 に設定します
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 4 regexp 文字列 _.*
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 4 正規表現 マッチインスタンス 1
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 2 action 5 タイプ変数
プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 5 オペレーション regdel
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 5 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 5 を変数値 var3 に設定します
プロファイルを設定しますシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 regexp 文字列 .*_
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプター Profile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 5 regexp マッチインスタンス 1
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 タイプ変数
プロファイルの設定シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 操作 regappend
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6

タイプの値から

設定プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 から

値 000000000
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 を変数値 var2 に設定します
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 正規表現 文字列 ^
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプター Profile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 6 regexp マッチインスタンス 1
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 タイプ変数
設定プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 操作 regappend
プロファイルのシグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 アクション 7 をタイプ値から設定します
プロファイルの設定 シグナリング sip アダプタープロファイル UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 from 000000000
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 を変数値 var3 に設定します
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 正規表現 文字列 ^
プロファイルのセット シグナリング sip アダプター Profile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 7 regexp マッチインスタンス 1
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 8 タイプ変数
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 8 操作 regpredel
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 8 をタイプ変数に設定します
プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 8 を変数値 var2 に設定します
プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 8 正規表現文字列.....$
プロファイルのセット シグナリング sip アダプター Profile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 8

regexp マッチインスタンス 1

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 9 タイプ

変数

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 9 操作 regpredel

プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 9 をタイプ変数に設定します。

プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 9 を変数値 var3 に設定します

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 9 正規表現文字列.....$

プロファイルの設定 シグナリング sip アダプター Profile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 9 regexp マッチインスタンス 1

プロファイルの信号変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	10 タイプ
プロファイルのシグナリング オペレーションの追加を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	10
プロファイルのシグナリングタイプ値を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	10 から
プロファイルのシグナリング値を設定する -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	10 から
プロファイル信号タイプ変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	10 に
プロファイルのシグナリング変数値 var2 を設定します	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	10 に
プロファイルの信号変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	11 タイプ
プロファイルのシグナリング オペレーションの追加を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	11
プロファイルのシグナリングタイプ値を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	11 から
プロファイルのシグナリング値を設定する -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	11 から
プロファイル信号タイプ変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	11 に
プロファイルのシグナリング変数値 var3 を設定します	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	11 に
プロファイル信号タイプ変	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	12 タイプ

数を設定する

プロファイルのシグナリン

グ変数値 var2 を設定しま

す

プロファイルの信号変数を

設定する

プロファイルシグナリングの設定

ストアのオペレーション						
プロファイル信号タイプ変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	12 から
プロファイルのシグナリング変数値 var2 を設定します	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	12 から
プロファイル信号タイプ変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	12 に
プロファイルのシグナリング変数値 var3 を設定します	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	12 に
プロファイルの信号変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	13 タイプ
プロファイルのシグナリング オペレーションの追加を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	13
プロファイルのシグナリングタイプ値を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	13 から
プロファイルのシグナリング値を設定する -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	13 から
プロファイル信号タイプ変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	13 に
プロファイルのシグナリング変数値 var2 を設定します	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	13 に
プロファイルの信号変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	14 タイプ
プロファイルのシグナリング オペレーションの追加を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	14
プロファイル信号タイプ変数を設定する	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	14 から
プロファイルのシグナリング変数値 var3 を設定します	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	14 から
プロファイル信号タイプ変	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	14 に
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	14 に
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	15 タイプ
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	ルール	2	アクション	15

数を設定する

プロファイルのシグナリン

グ変数値 var2 を設定しま

す

プロファイルのシグナリン

グ ヘッダーを設定する

プロファイルのシグナリン

グ操作の追加

プロファイルシグナリングの設定

最後のヘッダーの最終位置

プロファイル シグナリングの設定 2 アクション 15 型変数から

プロファイル シグナリングの設定 2 アクション 15 変数値 var2 から

プロファイル シグナリングの設定 2 アクション 15 タイプヘッダー

プロファイル シグナリング sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND ルール 2 action 15 を値 Cisco-Guid に設定します

コミット

プロファイルのシグナリングを設定します。

レコーダーのアウトバウンド SMM 規則の例

構成する

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile ApplyMatchHeaderAll レコーダーのルール 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile type メッセージ レコーダーのルール 1 基準 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile メッセージメッセージメッセージタイプすべて レコーダーのルール 1 基準 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile type messageBdy レコーダーのルール 1 基準 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile メッセージ本文の条件の regex-マッチ レコーダーのルール 1 基準 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile メッセージ本文の正規表現文字列 cisco-uid=.* レコーダーのルール 1 基準 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile メッセージ本文の正規表現 numMatch 一致

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 1 メッセージ本文を入力する

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 1 アクション 1 操作 regstore

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 からアクション 1 1 メッセージ本文を入力します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンダッド ルール 1 アクション 1

from MessageBodyValue all

profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 1 を タイプ 変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECOrder_OUTBOUND ルール 1 アクション 1 を変数値 var1 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 1 アクション 1 正規表現文字列 "cisco-GUID=.*?(?=;tag)"

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 1 アクション 1 正規表現 マッチインスタンス ラスト

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 2 type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 1 アクション 2 操作 regdel

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 type 変数からのアクション 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 変数値 var1 からのアクション 2

タイプ profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 2 を変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 2 を変数値 var1 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー_アウトバウンド ルール 1 アクション 2 正規表現 文字列 cisco-GUID=

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 4 type ヘッダー

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 1 アクション 4 オペレーション 追加

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 アクション 4headerPositionlast

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 1 type 変数からの 4 アクション

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 1 変数値 var1 からのアクション 4

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 1 アクション 4 to type ヘッダー

profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 1 アクション 4 を Cisco-Guid の値に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 2 基準 1

メッセージを入力してください

set profiles シグナル通知 sipAdaptorProfile メッセージ メッセージタイプ リクエスト レコーダーの ルール 2 基準 1

set profiles シグナリング sipadaptorProfile メッセージ メソッドタイプ 招待 レコーダーの ルール 2 基準 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile type header レコーダーの ルール 2 基準 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile ヘッダー名 cisco-GUID レコーダーの ルール 2 基準 2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile ヘッダー条件がありません

set profiles シグナリング 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 2 アクション 1 オペレーション ストア

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 2 type 値からの 1 アクション

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECOrder_OUTBOUND ルール 2 値 cisco-GUID からの 1 アクション

profiles type 変数 に、 profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 2 アクション 1 を設定します。

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 2 アクション 1 を変数値 var1 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 3 ApplyMatchHeader all

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 3 条件 1 type メッセージ

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー アウトバウンド ルール 3 基準 1 メッセージ メッセージ すべてタイプ

set profiles シグナリング sipAdoptorProfile レコーダー 3 規則 3 基準 2 メッセージ本文の型

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー アウトバウンド ルール 3 基準 2 メッセージ本文の条件 regex-マッチ

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー_アウトボウンド ルール 3 基準 2 メッセージ本文 regexp 文字列 cisco-GUID=.*

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 3 規則 3 基準 2 メッセージ本文の正規表現 num が一致

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 3 アクション 1

変数を入力する

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 3 アクション 1 保存

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 3 type value の 1 を設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 3 値 cisco-GUID からの 1 アクション

profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 3 アクション 1 を タイプ 変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 3 ルール 3 アクション 1 を変数値 var10 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー アウトバウンド ルール 4 基準 1 type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー ルール 4 基準 1 変数 条件 なし

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー アウトバウンド ルール 4 基準 1 変数変数 ID var10

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 1 メッセージ本文を入力します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 4 アクション 1 操作 regstore

set profiles シグナリング sipAdoptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 1 from type messageBbody

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 1 from MessageBodyValue all

profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 1 に 変数を設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 1 を変数値 var2 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 1 正規表現 文字列 <callid>.*</callid>

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 1 正規表現 マッチインスタンス 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 2 type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 2 操作 regdel

profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 4 アクション 2 を設定します

変数を入力する
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 2 を変数値 var2 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 2 regexp 文字列<callid>
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 2 正規表現 マッチインスタンス 1
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 3 タイプ　変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 3 操作 regdel
profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECCODE_OUTBOUND ルール 4 アクション 3 を 変数 変数に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 4 アクション 3 を変数値 var2 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 3 正規表現 文字列 @.*
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 3 正規表現 マッチインスタンス 1
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 4 type 変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 4 操作 ストアを設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 規則 4 アクション 4 from type　変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 変数値 var2 の アクション 4
profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 4 を　type 変数に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 4 を変数値 var3 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 5 type　変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 5 操作 regdel
profiles 変数に設定する　変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 5 に

変数値 var2

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー ルール 4 アクション 5 正規表現 文字列 _.*

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 5 正規表現 マッチインスタンス 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 6 type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 6 操作 regdel

profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 6 を 変数 変数に設定します

profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 6 を変数値 var3 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 6 正規表現文字列 .*_

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 6 正規表現 マッチインスタンス 1

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 アクション 7 type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 7 再追加

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 type 値から 7 アクション

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECOrder_OUTBOUND ルール 4 値 000000000 の 7

profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECCODE_OUTBOUND ルール 4 アクション 7 を 変数 変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 7 を変数値 var2 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 7 正規表現 文字列 ^

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 7 正規表現 マッチインスタンス 1

プロファイルの設定 シグナリング sipAdaptorProfile RECOrder_OUTBOUND ルール 4 アクション 8 タイプ 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウント ルール 4 アクション 8 再追加

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 8

タイプ 値から
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 値からのアクション 8 000000000
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 8 を 変数 変数に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 4 アクション 8 を変数値 var3 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー アウトバウンド ルール 4 アクション 8 正規表現 文字列 ^
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 8 正規表現 マッチインスタンス 1
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 9 type 変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 9 再実行の規則の設定
変数 type profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 9 を 変数に設定します。
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 9 を変数値 var2 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 9 正規表現文字列 .....$
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 アクション 9 正規表現 マッチインスタンス 1
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 アクション 10 タイプ変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 10 オペレーション regpredel
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 アクション 10 を 変数 変数に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 10 を変数値 var3 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー レコーダー アウトバウンド ルール 4 アクション 10 regexp 文字列 $
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 10 正規表現 マッチインスタンス 1
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 11 type 変数
set profiles…

操作の追加

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 type 値から 11

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 値から 11 のアクションを設定します -

profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 11 を 変数 変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 4 アクション 11 を変数値 var2 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 12 type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 12 追加操作

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 規則 4 アクション 12 from type 変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 変数値 var3 からの 12 アクション

profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 12 を 変数 変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 12 を変数値 var2 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 13 タイプ変数

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 13 ストア

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 type 変数 4 アクション 13

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 変数値 var2 のアクション 13

profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 13 を 変数 変数に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 13 を変数値 var3 に設定します

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 14 type 変数

追加の操作

set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 14

タイプ 値から
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_出力先 ルール 4 値からの 14 のアクション -
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 14 を 変数に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 14 を変数値 var2 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 アクション 15 type 変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー ルール 4 アクション 15 追加操作
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 規則 4 アクション 15 from type 変数
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 変数値 var3 のアクション 15
profiles シグナルリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 15 を 変数 変数に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 15 を変数値 var2 に設定します
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 アクション 16 type ヘッダー
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド ルール 4 アクション 16 オペレーション 追加
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー 4 ルール 4 アクション 16 ヘッダー最終位置
set profiles シグナリング 変数から 変数から レコーダー 4 ルール 4 アクション 16 を設定します ( )
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 変数値 var2 のアクション 16
設定 profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_OUTBOUND ルール 4 アクション 16 に ヘッダー ヘッダーを入力します
設定 profiles シグナリング sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND ルール 4 アクション 16 を Cisco-Guid の値に設定します
コミット
set profiles シグナリング sipAdaptorProfile レコーダー_アウトバウンド状態有効 コミット

インストール

このセクションでは、Webex WFO
のさまざまなコンポーネントのインストール方法について説明します。

データサーバのインストール

テナント管理者は単一のテナント用のデータサーバをインストールするか、またはシステム管理者はベースデータサーバをインストールし、それを複数のテナント用の共有データサーバとして構成できます。 Webex WFO データサーバ をインストールした後、[アプリケーション管理] の [データサーバ設定] ページで、さらに詳細な設定を行うことができます。グローバル > [システム構成] >データサーバの構成。

> ベストプラクティス
> エッジデバイスを使用するユーザは定期的なスケジュールを設定して、Webex WFO データサーバを最新版の Webex WFO ソフトウェアをダウンロードしてアップグレードする必要があります。 通常、各クラウド展開には、ユーザがテナントからダウンロードできる新しいバージョンの Webex WFO データサーバ ソフトウェアが含まれます。

組織に次のいずれかのインテグレーションがある場合、ACD のインテグレーション ガイドを参照して、ACD 専用の追加のデータ サーバ構成を確認してください。

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

前提条件

データサーバがウェブプロキシ経由で接続する必要がある場合、各データサーバサービスはサービスアカウントを使用するように設定する必要があります。 これは次の Windows サービスに影響します:

- Webex WFO CTI シグナリング サービス
- Webex WFO データ サーバ
- Webex WFO ネットワーク録画サービス

- Webex WFO SIPREC サービス
- Webex WFO データ サーバ ウェブ

サービス ポート使用の要件については、

ポートの使用を参照してください。

シングルテナント用のデータサーバをインストールする

テナント管理者は、シングルテナント用のデータサーバをインストールできます。

シングルテナント用のデータサーバをインストールする

1. データ
   サーバをインストールするサーバから、ブラウザーを開き、テナント管理者の資格情報を使用して Webex WFO にログインします。
2. **ダウンロード** ページ ([アプリケーションの管理] > [管理] > [ダウンロード])
   で適切なリンクをクリックして Data Server インストーラをダウンロードします。
3. 指示に従います。

データサーバのテスト

1. テナント管理者として Webex WFO にログインします。
2. **エージェント監視** ページ (アプリケーション管理 > モニタリング > エージェント監視)
   で、データサーバログセクションからデータサーバを選択し、
   をクリックします。ログ取得。
   ログリクエストが成功した場合、データサーバは接続されています。

   注意 この処理には数分かかることがあります。

複数テナント用のデータサーバをインストールする

システム管理者は、データサーバが複数のテナントにより共有されるように設定することができます。 共有データサーバが更新されるたびに
(例えば、新しいテナントが追加された場合)、その構成を更新する必要があります。
これは、変更を保存し、構成のダウンロードを選択したときに生成される Data Server
アップデータファイルによって行われます。

複数のテナントに対してデータサーバを設定するには、システム管理者がベースデータサーバをインストールしてから、そのベースデータサーバを共有データサーバとして設定する必要があります。 システム管理者は [アプリケーションの管理] > [ベースデータサーバ]
をダウンロードすることができます。> [ダウンロード] ページまたは [アプリケーションの管理]
共有データサーバページ。

ベースデータサーバのインストール

最初に Base Data Server をダウンロードしてインストールする必要があります。
このベースデータサーバは、構成時に共有データサーバになります。 複数の Base Data Server
をインストールすることができます。

1. Base Data Server **ダウンロード** セクションで、 **Calabio ONE Data Server をクリックします**。 これにより、お使いのコンピュータに CalabrieONEDataServerSetup.exe ファイルがダウンロードされます。
2. 実行可能ファイルをダブルクリックして、データサーバセットアップウィザードを開始します。
3. ウィザードの指示に従ってインストールを完了します。

Base Data Server の設定

次に、ベースデータサーバを構成して共有データサーバにします。

1. [**新しい構成をデータサーバに追加する**] を選択します。

   > 注意 既存の構成を編集するには、[**既存のデータサーバ構成を編集**] を選択し、編集するデータサーバを選択します。

2. 次の表の定義に従ってフィールドに入力します。

フィールド	説明
サーバ名（Server Name）	データサーバの名前を入力します。
Calabio ONE Server	次を実行する Webex WFO サーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。 Data Server サービスを主催します。
ポート	Data Server サービスをホストするサーバのポート番号を入力します。 デフォルトのポートは 443 です。
応答可能	利用可能なテナントのリスト。
割り当て済み	このデータサーバサービスに割り当てられたテナントのリスト。

3. **設定の保存/ダウンロード** をクリックして設定を保存し、お使いのコンピュータに構成ユーティリティ (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) をダウンロードします。

   > 注意 [**保存**] をクリックして、設定ユーティリティをダウンロードせずに設定を保存することもできます。 Data Server の設定がまだ完了していないが、未完了の設定を保存したい場合、これを選択することができます。

4. 設定ユーティリティの実行可能ファイルをダブルクリックして、Data Server アップデーターのセットアップウィザードを開始します。
5. ウィザードの指示に従い、共有データサーバの構成を完了します。

Cisco Unified Call Manager ユーザ

Cisco Unified Call Manager (UCM) を使用して SFTP 経由で CDR を収集する場合、データ サーバ サービス システム プロパティを設定して、Webex WFO とサポートされているバージョン Cisco

UCM の間のキー交換 (kex) アルゴリズムを調整する必要がある場合があります。

これらの kex アルゴリズムは、追加の設定を必要としません。

- ecdh-sha2-nistp521
- ecdh-sha2-nistp384
- Diffie-hellman-group-exchange-sha256

これらのアルゴリズムには追加の設定が必要

です。

- Diffie-hellman-group14-sha1
- Diffie-hellman-group1-sha1
- Diffie-hellman-group-exchange-sha1

データサーバサービスのシステムプロパティを設定し、許可される KEX アルゴリズムを指定します。

1. CDR SFTP サーバで、次の場所に移動します。
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data サーバ\config
2. dataGatheringService.properties ファイルを開きます。
3. **service4j.jvmOptions**
   で始まる行を見つけ、その行の最後に次のテキストを追加します: | -
   DsFTP.KexAlgorithms=Diffie-hellman-group1-sha1,Diffie-hellman-group14-sha1,Diffie-hellman-group-exchange-sha1
4. ファイルを保存して Webex WFO データ サーバ サービスを再起動します。

注意 これらの kex アルゴリズムをサポートしない新しいバージョンの Cisco UCM にアップグレードする場合、このシステムプロパティを再設定して、新しくサポートするアルゴリズムを指定する必要があります。

Smart Desktop のインストール

Webex WFO Smart Desktop は、次の 3
つの方法のいずれかでエージェントのコンピュータにインストールすることができます:

- 各エージェントのコンピュータで手動
- グループ ポリシー オブジェクト (GPO) スクリプトを使用する
- サイレントコマンドパラメータを使用する

注意 Smart Desktop でデスクトップ分析をキャプチャする場合、Smart Desktop をインストールする前に、エージェントの役割に「デスクトップ分析のキャプチャ」権限が必要です。 許可が

有効にしない場合、キャプチャプラグインはクライアントデスクトップにインストールされません。

その他の考慮事項

- Desktop Analytics 機能を使用する場合、または一時停止して再開する場合は、Desktop Analytics のプラグイン/拡張機能が必要です。
- Chrome および Edge のブラウザー拡張機能は、GPO またはローカルの IT 部門が使用するその他のプロセスを介して展開する必要があります。
  分析と一時停止と再開にはブラウザ拡張機能が必要です。
- Cisco はベースの exe ファイルを提供しています。 ファイルを MSI に変換するのは顧客の責任です。
- SCCM または Microsoft Endpoint Configuration Manager からインストールする場合、顧客であるあなたは、展開のためのパッケージを構築する責任があります。
- Cisco はソフトウェアを自動更新するオプションを提供しています。 パッケージング チームがデスクトップ バージョンまたは Microsoft Endpoint Configuration Manager を管理しており、これらが自動更新を妨げる場合、Cisco は自動更新機能をオフにすることができます。これにより、パッケージ チームはソフトウェアの新しいバージョンを 3 6 か月ごとにダウンロードし、それを次の方法で展開できます。パッケージのプッシュ。
- グループで自動更新を維持したい場合、あなたのチームは、バージョン番号や一意の識別子を管理しないように、Microsoft ソフトウェアのクエリを変更できます。

  > 注意 組織で Citrix またはターミナルサーバを使用している場合は、自動更新をオフにする必要があります。 異なる環境を隔離する方法はありません。

- オンプレミスの Webex WFO バージョン 11.5 から Webex WFO クラウドにアップグレードする場合は、3 つのテストマシンが必要です。 1 台のマシンは手動インストール用です。 2 台目のマシンは、クリーンなマシンへの自動インストール用です。 3 台目のマシンは既存のバージョン 11.5 の Webex WFO 用で、IT チームが作成したアンインストール パッケージと Webex WFO クラウドのインストール パッケージをテストします。
  実装エンジニアに、ブラウザ拡張機能を含め、マシンにインストールされているすべてのパッケージのリストを提供します。 Webex WFO Cloud をインストールする前に、IT チームと協力してすべての Webex WFO バージョン 11.5 ソフトウェアを削除してください。

- 組織が、ベンダーを別のワークロード エンゲージメント管理 (WEM) ソリューション Verint または Nice から Webex WFO に変更する場合、IT チームと協力して、3 番目のテスト マシンで元のソフトウェアをアンインストールし、あなたのチーム。

- オンプレミスの 11.5 を新しいバージョンの 11.5 にアップグレードする場合、Smart Desktop の新しいバージョンを再ダウンロードして再展開する必要があります。

手動インストール

この手順を使用して、エージェントのコンピュータまたはシンクライアントサーバに Smart Desktop を手動でインストールします。

インストールする前にすべてのブラウザが閉じられていることを確認し、タスクマネージャを使用して、ブラウザがバックグラウンドで実行されていないことを確認します。

Smart Desktop を手動でインストールする

1. エージェントのコンピュータまたはシン クライアント
   サーバから、管理者の資格情報を使用して Webex WFO にログインします。
2. [ダウンロード] ページ ([アプリケーション管理] > [グローバル] > [管理] > [ダウンロード])、**Calabrie ONE スマートデスクトップ** インストーラのリンクをクリックします。 Webex WFO は手動インストール用の .exe ファイルを提供します。
3. プロンプトが表示されたら、エンド ユーザ ライセンス契約 (EULA) に同意します。
4. インストーラを実行し、インストールウィザードのプロンプトに従います。
5. [**有効にする** チェックボックスを選択し、 **終了**。
6. Smart Desktop インストーラの実行後、システムを再起動します。
7. クライアント検証ツールを実行します。 次を参照してください。 クライアント確認ツール
   詳細については、
8. Smart Desktop をテストします。 次を参照してください。 スマートデスクトップのテスト
   詳細については、

GPO を使ったインストール

グループ ポリシー オブジェクト (GPO) は、システムがどのように表示され、定義されたユーザ グループに対してどのように動作するかを定義する設定の集まりです。 Microsoft は、グループポリシー Microsoft
管理コンソールを使ってスクリプトオプションを含む様々なオプションを定義するためのプログラムスナップインを提供しています。 参照先 プッシュインストールのリターンコード
クライアントをプッシュした後、必要に応じて。

GPO を使用して Smart Desktop を展開する

1. 管理者資格情報を使用して Webex WFO にログインします。
2. [ダウンロード] ページ ([アプリケーション管理] > [グローバル] > [管理] > [ダウンロード])、**Calabrie ONE スマートデスクトップ** インストーラのリンクをクリックします。 Webex WFO は手動インストール用の .exe ファイルを提供します。

3. プロンプトが表示されたら、エンド ユーザ ライセンス契約 (EULA) に同意します。
4. コピー **CalabrieONEDesktopSetup_<テナント名>.exe** ダウンロード

   フォルダーからダウンロードし、サーバの共有場所に貼り付けます。

5. 以下のスクリプトを含む、インストーラを実行するバッチスクリプトを作成します。

   <共有場所サーバの主催者名または IP アドレス>\CalabioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. グループ ポリシー管理エディタを開始し、[コンピュータの構成] > [ポリシー] > [Windows の設定] > [スクリプト (スタートアップ/シャットダウン)] に移動して、バッチスクリプトを追加します。

サイレントコマンドパラメータを使用して Smart Desktop をインストールする

サイレント パラメータを使用すると、コマンドライン インターフェースを使って Webex WFO をインストールすることができます。 「コマンド ライン パラメータのセットアップ」を参照してください。 https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline を選択します。
よく使用されるコマンドには次のようなものがあります。

- /LOG
- /非常にサイレント
- /アクティベート
- /NORESTART
- /NONPCAP

デスクトップイメージングを使用してインストールを複製する

前述のインストール方法の 1 つを使用して、1 台の PC にスマートデスクトップ録画サービスをインストールした後で (手動インストール または GPO を使ったインストール)
を使用する場合、複数のハードウェア設計で使用できる汎用システムイメージを作成することで、そのインストールを複数の PC に複製できます。 イメージングのために Smart Desktop が PC にインストールされている場合、問題を引き起こさずに別の PC でイメージを実行できるようにするために、いくつかの情報を削除する必要があります。

推奨される方法: Cisco のシステム準備フック

Windows インストールから PC 固有の情報を削除し、別の PC にインストールできるように「一般化」するには、Cisco のシステム準備 (sysprep) フックを使用することを強くお勧めします。 Sysprep は複数の PC に展開するシステムイメージを準備するために使用される Microsoft のシステム準備ツールです。

Sysprep はイメージングのために Windows インストール (Windows クライアントおよび Windows Server) を準備し、カスタマイズされたインストールをキャプチャできるようにします。 Sysprep フックは Smart Desktop と共にインストールされ、自動的にシステムに登録されます。 Sysprep を実行すると、システムに登録されているすべてのフックが自動的に呼び出されます。

第二の方法: 画像を手動で設定する

Sysprep を使用できない場合、追加の PC にイメージを展開する前に、Smart Desktop Record Service がインストールされているイメージに対して次の手順を手動で実行する必要があります。

重要
これらの手順を実行する場合、頻繁にこのドキュメントを参照し、手順の変更を最新の状態に維持してください。

1. スマートデスクトップ録画サービスを停止します。
2. Smart Desktop Record Service がインストールされている「log」フォルダを開き (デフォルトでは C:\Program Files (x86)\Calabio ONE\Desktop\Active\log です)、「postinstall」という単語が含まれていないファイルをすべて削除します。。」
3. すべてのサブフォルダ (その内容も含む) を「log」フォルダから削除します。
4. 「C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config」を開き、「Install.ini」と「sysproperties.cfg」を除くすべてのファイルを削除します。
5. すべてのサブフォルダ (その内容も含む) を "config" フォルダから削除します。
6. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrie ONE\Desktop\recordings" を開き、すべてのファイルとサブフォルダー (その内容も含む) を削除します。「recordings」フォルダは空でなければなりません。
7. C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabio ONE\Desktop\chunks を開き、すべてのファイルとサブフォルダ (その内容も含む) を削除します。 "chunks" フォルダは空である必要があります。

   注意 「chunks」フォルダが存在しない場合もあります。
   「chunks」フォルダが存在しない場合は、この手順をスキップできます。

プッシュインストールのリターンコード

プッシュインストール方法 (GPO など)
を使用する場合、インストールの成功または失敗を示すリターンコードを受け取ります。
リターンコードは以下の通りです。

リターンコード	説明
0	インストールに成功しました
1	インストールに失敗しました

さらに、イベントは Windows イベントログに書き込まれます。
イベントの詳細には発生したイベントの説明が表示されます。 3 つの異なるイベント ID が書き込まれます。 イベント自体に詳細が含まれますが、通常、ID は以下を示します。

イベント ID	説明

8080	インストールに成功しました

イベント ID	説明
8081	インストールに失敗しました
8084	情報メッセージ

インストールの成功または失敗に関する詳細は、Windows イベントログおよび Smart デスクトップクライアントインストールフォルダ下のラッパーフォルダに含まれるログ内の両方に書き込まれます。

クライアント確認ツール

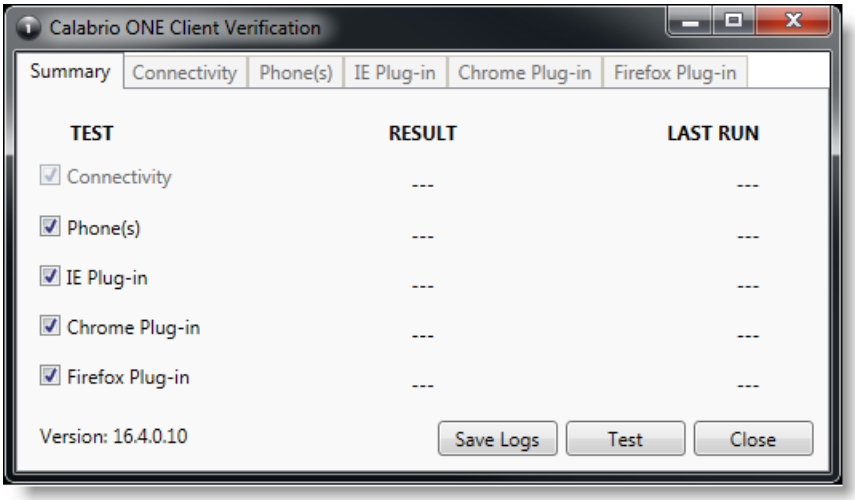
クライアント検証ツールはクライアント PC をテストし、サーバおよび電話との接続が Smart Desktop の実行に適していることを確認します。 Smart Desktop のインストール時にインストールされます。
このツールはさまざまなテストを実行し、結果を合格または不合格として報告します。

クライアント検証ツールの実行

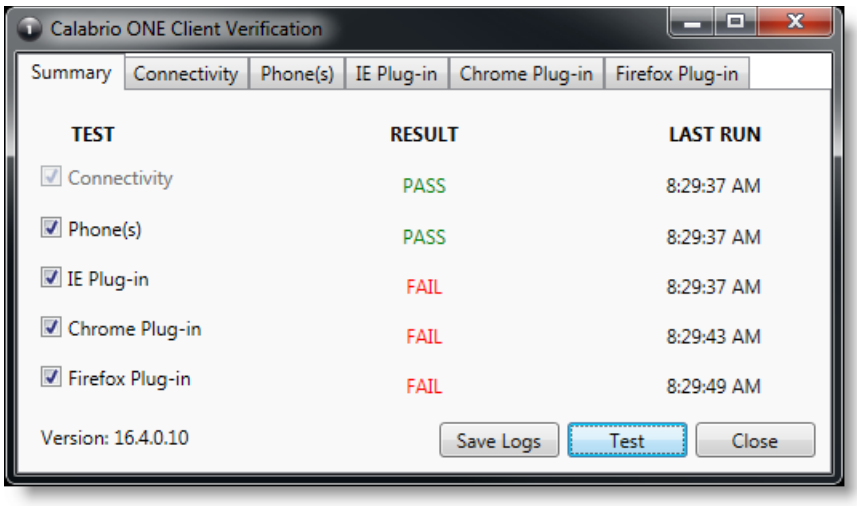
1. Smart Desktop のインストール後、クライアント PC 上の次のフォルダに移動します:

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

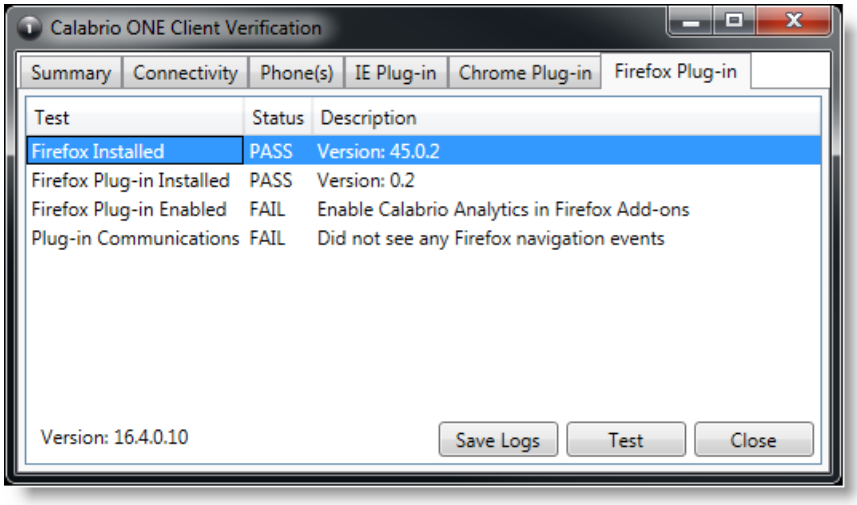
2. **ClientDiag.exe** をダブルクリックします。 クライアント検証ツールが起動します。



3. 既定では、すべてのテストが選択されています。 [**テスト**] をクリックします。
4. ツールは、テストの結果を成功または失敗のいずれかとしてレポートします。



5. 各テストにはタブがあり、テストの詳細が表示されます。
   テストが失敗した場合、タブの詳細は、何が問題なのかについてのガイダンスを提供します。



6. 必要に応じて、[ログの保存] **をクリックして Postinstall と Smart Desktop のログを圧縮し、問題の特定に役立てることができます。** ログは、Clientlogs.zip という名前のファイルに自動的に圧縮されます。

録画のコントロール

録画コントロールのスタンドアロンアプリケーションは、Smart Desktop と共に自動的にインストールされます。 Recording Controls を使用すると、エージェントはアクティブな通話の音声、画面記録、キーストロークの記録を開始、一時停止、再開、停止したり、通話にタグを付けたり、メタデータを追加したりできます。

録画コントロールの使用はオプションです。

> 注意 録画管理アプリケーションは、特定の CCaaS ベンダーの展開ではサポートされていません。

録画コントロールの実行ファイルは、次の場所にインストールされます。

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

[スタート] メニューでは、アプリケーションは Webex WFORecording Controls という名前で、既定では Webex WFO の下にあります。

削除

次のトピックでは、Webex WFO コンポーネントをアンインストールする方法について説明しています。

Webex WFO スマートデスクトップをアンインストールしています

注意 Smart Desktop をアンインストールするには、管理者としてログインする必要があります。

1. Smart Desktop
   がインストールされているデスクトップまたはシンクライアントサーバで、Windows の
   [コントロールパネル] を開きます。
2. [プログラムの追加と削除] ユーティリティを開始します。
3. リストから削除するアプリケーションを選択し、[**アンインストール]** をクリックします。

   古いバージョンを完全に削除した後で Smart Desktop
   を再インストールする場合(クリーンインストール)、新しいバージョンをインストールする
   前に録画ストレージフォルダ構造が削除されていることを確認してください。
4. デスクトップまたはシンクライアントサーバを再起動してください。

GPO を使用してアンインストールする

グループ ポリシー オブジェクト (GPO) は、システムがどのように表示され、定義されたユーザ
グループに対してどのように動作するかを定義する設定の集まりです。 Microsoft
は、グループポリシー Microsoft
管理コンソールを使ってスクリプトオプションを含む様々なオプションを定義するためのプログ
ラムスナップインを提供しています。

1. 以下のスクリプトを含む、インストーラを実行するバッチスクリプトを作成します。

   <C:\Program Files (x86)\Calabio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
   /非常にサイレント /ORESTART>
2. グループ ポリシー管理エディタを開始し、[コンピュータの構成] > [ポリシー] >
   [Windows の設定] > [スクリプト (スタートアップ/シャットダウン)] に移動して、バッチ

スクリプトを追加します。

重要 これにより、開いているすべてのブラウザが強制的に閉じられます。
アンインストールが完了する前にブラウザを再度開いた場合、アンインストールが失敗し、再起動が必要になる場合があります。

サイレントコマンドパラメータを使用して **Smart Desktop** をアンインストールする

サイレント パラメータを使用すると、コマンドライン インターフェースを使って Webex WFO をアンインストールできます。 オプションについては、

https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline

の"アンインストーラのコマンドラインパラメータ"を参照してください。