Webex WFO cloudinstallatiegids

Voor implementaties met klassiek WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 10 juli 2020
Laatst bijgewerkt op 3 oktober 2025

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

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK. DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle afgedrukte exemplaren en duplicaten van de kopieën van dit document worden als onbeheerd beschouwd. Zie de huidige online versie voor de nieuwste versie.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen en telefoonnummers worden weergegeven op de website van Cisco op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga naar het volgende adres voor een lijst met Cisco-handelsmerken: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1721R)

© Cisco Systems, Inc van 2000-2025. Alle rechten voorbehouden.

Inhoud

Inhoud 3

Inleiding 7

Lokalisatie en ondersteunde talen 9

Systeemconfiguratie 15

Ondersteunde omgevingen 17

Ondersteunde telefoons 17

Hardphones 17

Ondersteunde codecs 17

Meerdere softwaretelefoons gebruiken 17

Ondersteunde mobiele apparaten 18

Edge-componenten 19

Webex WFO Smart Desktop 20

Info over Webex WFO Smart Desktop 20

Smart Desktop Client-connectiviteit 21

Vereisten en overwegingen voor Smart Desktop 22

Smart Desktop-poortgebruik 24

Metagegevens van contacten in Smart Desktop 26

Diagrammen van gegevensstroom van Smart Desktop Vastleggen 27

Test Smart Desktop 30

Smart Desktop beheren 33

Toepassing Opnameknoppen 34

Webex WFO-gegevensserver 36

Systeemvereisten 39

Desktop-hardware 39

Desktopsoftware 40

.NET Framework 40

Browsers 40

Desktop Analytics-invoegtoepassing/toestel 40

Adobe Acrobat Reader 41

Desktopsoftware en audio-opname 41

Het Desktop Analytics-toestelnummer inschakelen in uw browser 41

Servers van thin client 42

De thin client-server installeren 43

Poortgebruik 44

Edge-componenten 45

Componenten van Data Server 45

Bestandscodering 50

Wachtwoordbeleid 50

Verificatie 51

Platformopnamemethoden 51

Ondersteunde opnames per platform 51

Opname Sonus Gateway 55

Installatie 75

De gegevensserver installeren 75

Voorwaarden 75

De gegevensserver voor één tenant installeren 76

De gegevensserver voor meerdere tenants installeren 76

Cisco Unified Call Manager-gebruikers 77

Smart Desktop installeren 78

Handmatige installatie 80

Installatie met GPO 80

Smart Desktop installeren met parameters voor stille opdrachten 81

Een installatie repliceren met bureaubladbeeldverwerking 81

Installatie terugcodes pushen 82

Clientverificatieprogramma 83

Opnameknoppen 84

Verwijdering 87

Installatie van Webex WFO Smart Desktop ongedaan maken 87

De installatie ongedaan maken met GPO 87

Installatie van Smart Desktop ongedaan maken met stille opdrachtparameters 88

Inleiding

Webex WFO is een zeer schaalbaar WFO-platform (multi-tenantWorkforce optimization). Het omvat de mogelijkheid om gespreksopnamen, kwaliteitsbeheer, beheer van Workforce en analyse uit te voeren.

In dit document wordt uitgelegd hoe u Webex WFO installeert in een cloudomgeving.

Lokalisatie en ondersteunde talen

Verschillende componenten van Webex WFO ondersteunen verschillende talen. Taalondersteuning is van toepassing op de volgende elementen:

- Gebruikersinterface
  - QM, WFM, Analytics en Insights
  - Training in product
- Documentatie:
  - Online Help
  - PDF handleidingen
- Analytics
  - Omzetting: zoeken van spraak naar tekst en omzettingen.
  - Omzettingsbewerking: verwijder persoonlijk identificeerbare informatie uit transcripts.
  - Overzicht interactie: een overzicht van een audiocontact op basis van het transcript van het contact.
  - Hits woordgroepen: identificatie van voorgedefinieerde zinnen. Webex WFO identificeert woordgroepen op basis van spraak-naar-tekst omzettingen van contacten.
  - Sentiment: op tekst gebaseerde sentimentanalyse.
  - Voorspellingen: machine-learning voorspellingen van evaluatiescores en netontwikkelaarscores.
  - Tekst: analytics voor chatten, e-mail, opmerkingen van agenten en sociale media.
  - Trending Topics: Automatische identificatie van de contactreden en detectie van opkomende onderwerpen.

- Automatisch QM: automatische evaluatie van 100% van de contactpersonen van uw organisatie.
- AI-tags: automatische toepassing van voorgedefinieerde labels op basis van het doel van de contacten en de inhoud van het contact.

Componenten van Webex WFO zijn in deze talen beschikbaar.

Taal	G	Mobiel App	Analytics										In-Product Opleiding	Documentatie:
			Transcriptie*	Transcriptie Redactie*	Interactie Overzicht	Frase Hits	Voorspelli	Tekst Analytics	Trending Onderw	Auto QM	Geavance erd	AI Tags		
Arabisch (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
MaleisiëN En voor Enzs (ms-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Vereenvoudigd	x						x						Beperkt	
Traditioneel Chinees (zh-TW)	x						x						Beperkt	
Deens (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	
Nederland	Beperkt		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	

Taal	GEBRUIKERSINTERFACE	Mobiele toepassing	Analytics										In-Product Opleiding	Documentatie:
			Transcriptie*	Transcriptie opnieuw actie*	Interactie	Hits woor	Voorspellingen	Tekstanalyse	Trending Onder	Automat	Geavanceerd sentiment	AI Tags		
Engels (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australisch Engels (en-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Europees Engels (en-EU))			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singapores Engels (en-G.S.)			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Zuid-Afrikaans Engels (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Engels (VK) (nl-nl)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Engels (VS)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

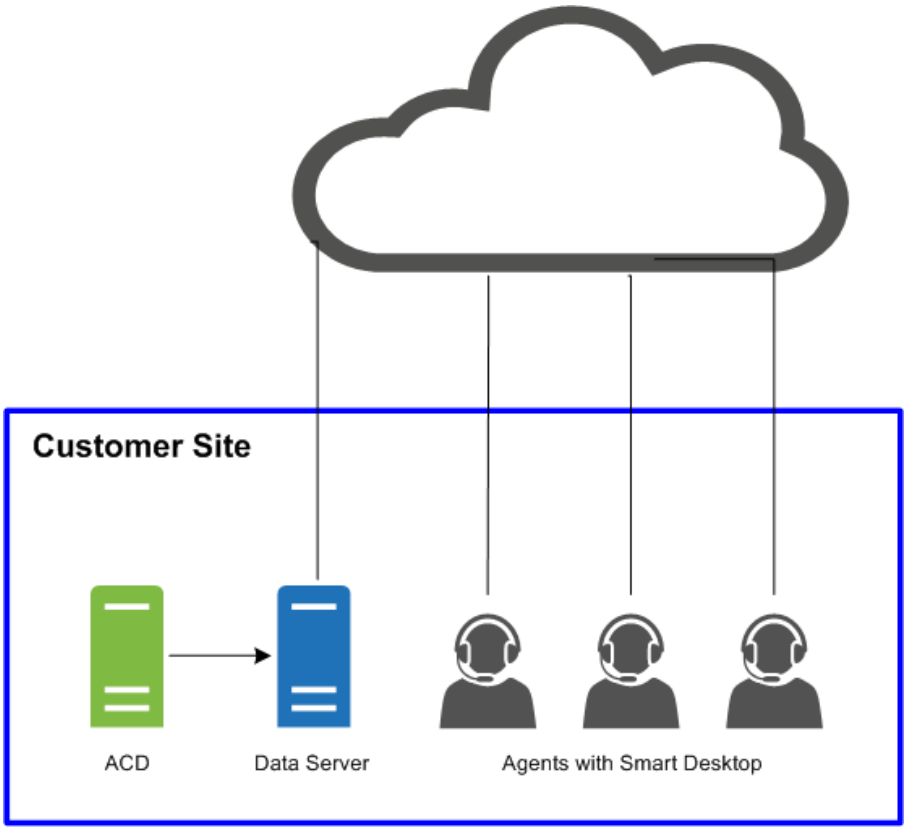
Taal	GEBRUIKERSINTERFACE	Mobiele toepassing	Analytics										In-Product Opleiding	Documentatie:
			Transcriptie*	Transcriptie opnieuw actie*	Interactie	Hits woor	Voorspellingen	Tekstanalyse	Trending Onder	Automat	Geavanceerd sentiment	AI Tags		
(nl-VS)														
Fins (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	
Frans (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	Beperkt
Canadees Frans (fr-Ca.	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	Beperkt
Duits (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	Beperkt
Italiaans (het)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	
Japans (ja)	x						x						Beperkt	
Koreaans (ko)	x						x						Beperkt	
Den Haag (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	
Pools (pl)	Beperkt		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	

Taal	G	Mobiel App	Analytics										In-Product Opleiding	Documentatie:
			Transcriptie*	Transcriptie Redactie*	Interactie Overzicht	Frase Hits	Voorspelli	Tekst Analytics	Trending Onderw	Auto QM	Geavance erd	AI Tags		
Portugees (pt)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	
Portugees (Brazilië)	x		x		x	x	x						Beperkt	
Russisch	Beperkt						x							
Spaans	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	Beperkt
Mexicaans Spaans (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Zweeds (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Beperkt	

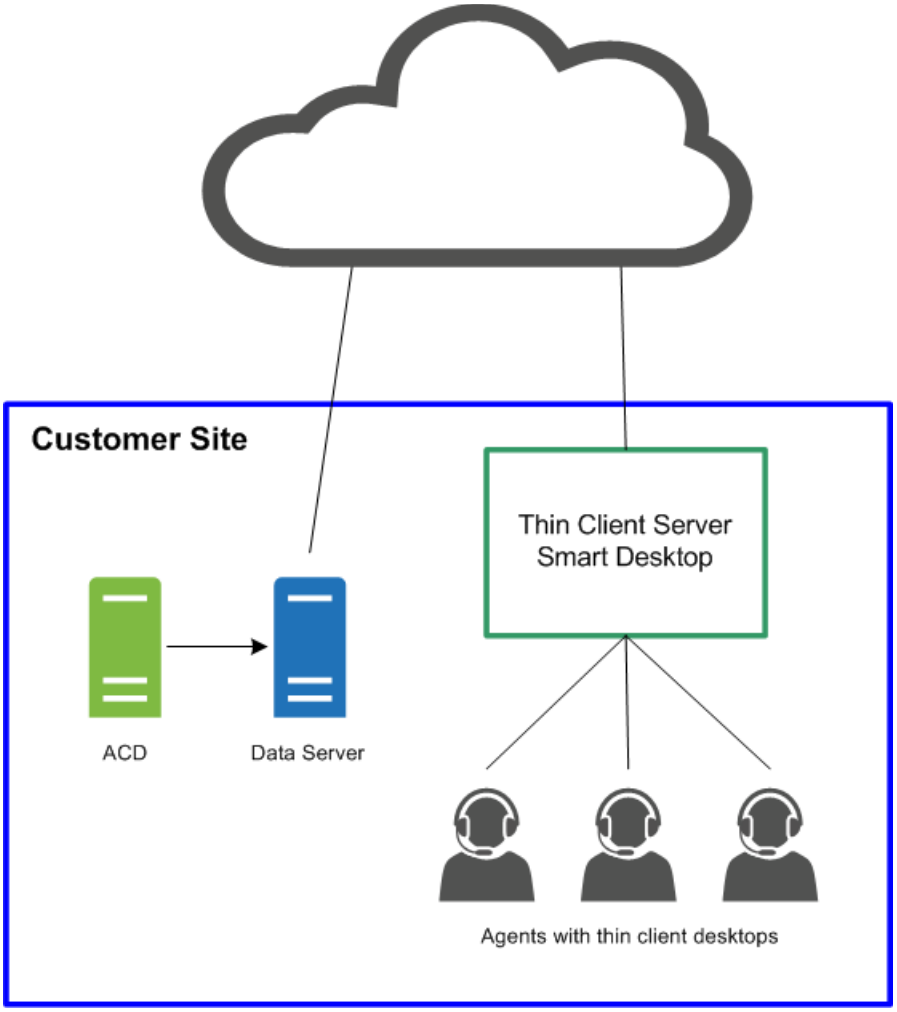
* In sommige ondersteunde talen is mogelijk een aanvullende configuratie voor uw implementatie van Webex WFO vereist. Raadpleeg de ondersteuning om er zeker van te zijn dat de taal die u wilt transcriberen, voor u geconfigureerd is. Als u extra talen toevoegt of het huidige aanbod aanbiedt, is samenwerking met Cisco nodig. Neem contact op met uw accountmedewerker voor meer informatie.

Systeemconfiguratie

Dit diagram geeft een typische Webex WFO cloudimplementatie weer.



Dit diagram geeft een typische Webex WFO cloudimplementatie weer met een thin client-omgeving.


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

Ondersteunde omgevingen

Webex WFO ondersteunt een aantal omgevingen en technologieën.

Ga naar www.cisco.com voor de nieuwste ondersteunde compatibiliteitsinformatie.

Ondersteunde telefoons

Webex WFO ondersteunt de volgende telefoons.

Hardphones

Raadpleeg de website Unified CM Silent Monitoring/Recording supported Device Matrix voor een lijst van ondersteunde Cisco telefoons.

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

Ondersteunde codecs

Webex WFO ondersteunt de volgende codecs:

- g711
- g722
- g729

OPMERKING: De codecpakket moet ten minste 20ms groot zijn om bruikbare audiokwaliteit te bieden.

Meerdere softwaretelefoons gebruiken

Als u meerdere softwaretelefoons tegelijk gebruikt, mogen de softwaretelefoons niet worden gekoppeld aan een lokaal poortnummer dat overeenkomt met een van de poortnummers die zijn geconfigureerd op de pagina Algemene instellingen (Toepassingsbeheer > QM Configuratie > Algemene instellingen > SIP-instellingen). Bijvoorbeeld, als het poortnummer dat is ingevoerd onder
SIP Instellingen is 5060, dus geen van uw softwaretelefoons kan een lokale poort gebruiken die is gekoppeld aan poortnummer 5060 als u van plan bent om meerdere softwaretelefoons tegelijkertijd te gebruiken.

Start de softwaretelefoon, meld u indien nodig aan en gebruik een van deze hulpprogramma's om de netwerkverbindingen voor dat proces ID weer te geven. Als een van de netwerkverbindingen een lokale poort bevat die overeenkomt met een van de poortnummers die op de pagina Algemene instellingen zijn geconfigureerd, voert u een van de volgende handelingen uit:

- Gebruik de softwaretelefoon alleen, zonder dat er tegelijkertijd andere softwaretelefoons worden gebruikt.
- Configureer de softwaretelefoon zodanig dat deze geen gebruik maakt van een van de vermelde poorten.

Om het poortgebruik te bevestigen, gebruikt u een hulpmiddel dat netwerkverbindingen zoals netstat (op de opdrachtregel gebruik parameters-anob), TCPView of CurrPorts controleert.

Ondersteunde mobiele apparaten

Agenten hebben toegang tot een beperkte versie van Webex WFO op een mobiel apparaat zoals een smartphone of tablet door de Webex WFO-URL in te voeren in de browser van het apparaat. De agent wordt automatisch omgeleid naar een mobiele versie van Webex WFO, waar de agent zich op de gebruikelijke wijze aanmeldt.

OPMERKING: Het mobiele apparaat moet toegang hebben tot het netwerk waarop Webex WFO is geïnstalleerd.

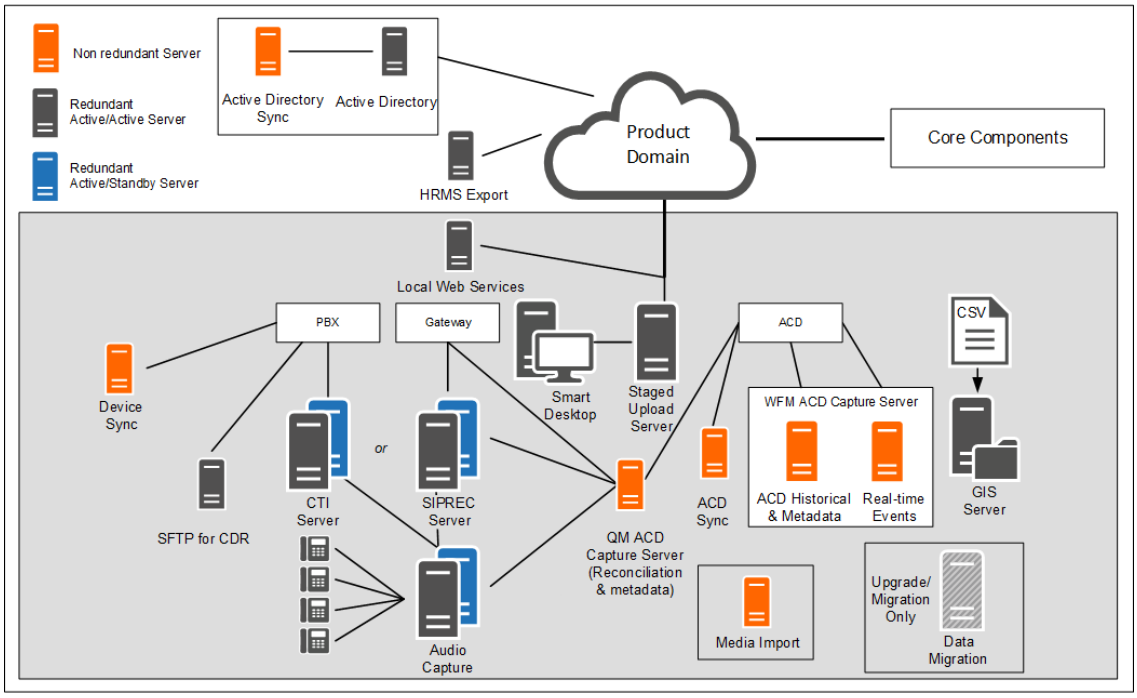
Agents kunnen hun planning als ze niet op het werk zijn, weergeven via een e-mailclient of een agendatoepassing op een mobiel apparaat of personal computer. De e-mailclient of de agendatoepassing geeft de planning weer zoals deze in de interface van Webex WFO verschijnt door het gegevensbestand iCalendar te lezen van de service WFM iCalendar.

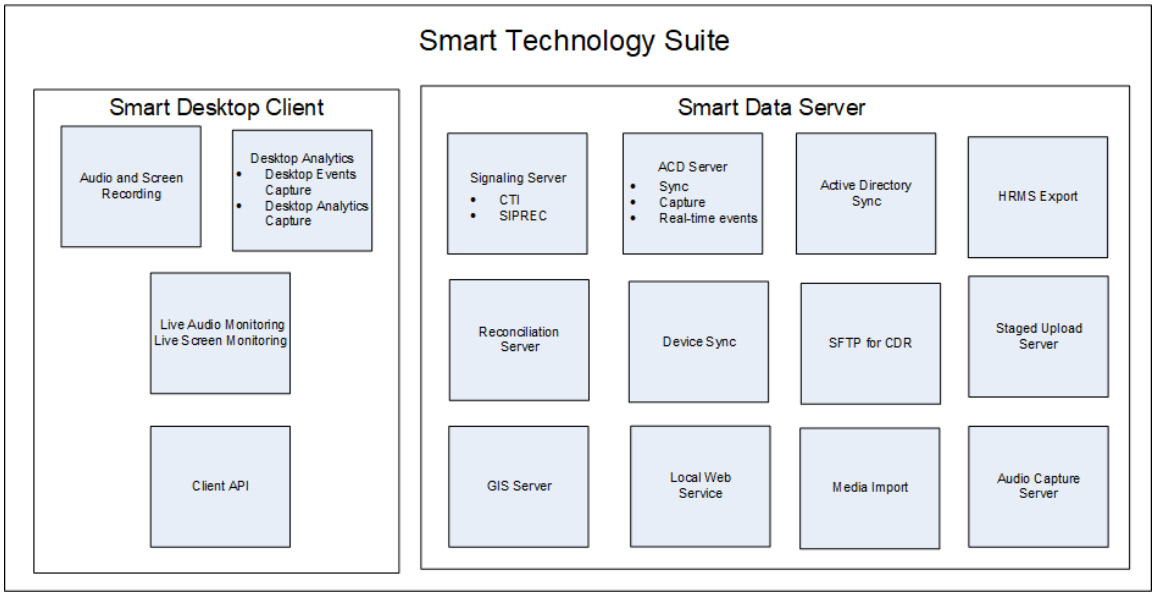
De volgende clients en apparaten worden ondersteund voor het weergeven van een planning buiten het werk:

- Apple-apparaten als iPhone of iPad (in combinatie met de app Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android-apparaten als een tablet of telefoon (in combinatie met een agenda-app die een .ics-bestand kan lezen)

Edge-componenten

De Webex WFO Edge-componenten worden gewoonlijk op locatie of op een externe klantsite geïmplementeerd. De onderdelen als geheel vormen de Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop legt alle gebruikersgegevens (dat wil zegt geluidsopname, schermopname, desktopactiviteit en gespreksgegevens) vast op de desktop van een agent. Webex WFO Smart Desktop wordt geïnstalleerd op agentendesktops in het contactcenter of op een server die als host opneemt van een ondersteunde thin client. Het installatieprogramma van Smart Desktop moet worden gedownload van de pagina Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

Info over Webex WFO Smart Desktop

Welke gegevens door Smart Desktop worden vastgelegd, is afhankelijk van de licentie en machtigingen die zijn ingeschakeld in Webex WFO. U moet het smart desktop installatiebestand downloaden van Application Management > Global > Administration > downloads (zie Smart Desktop downloaden). U hebt ook het toestelnummer Desktop Analytics nodig voor uw browser.

Audio-opname met Smart Desktop is afhankelijk van de opnametypen. CCaaS-oplossingen (Contact center as a service) nemen audio op en verzenden het bestand nadat het contact is voltooid. Door klantoplossingen worden SIP- en RTP protocollen verzonden omdat het contact live is. Webex WFO voert schermopnamen uit met de Agent Desktop. Opnamen worden geüpload nadat een gesprek is voltooid.

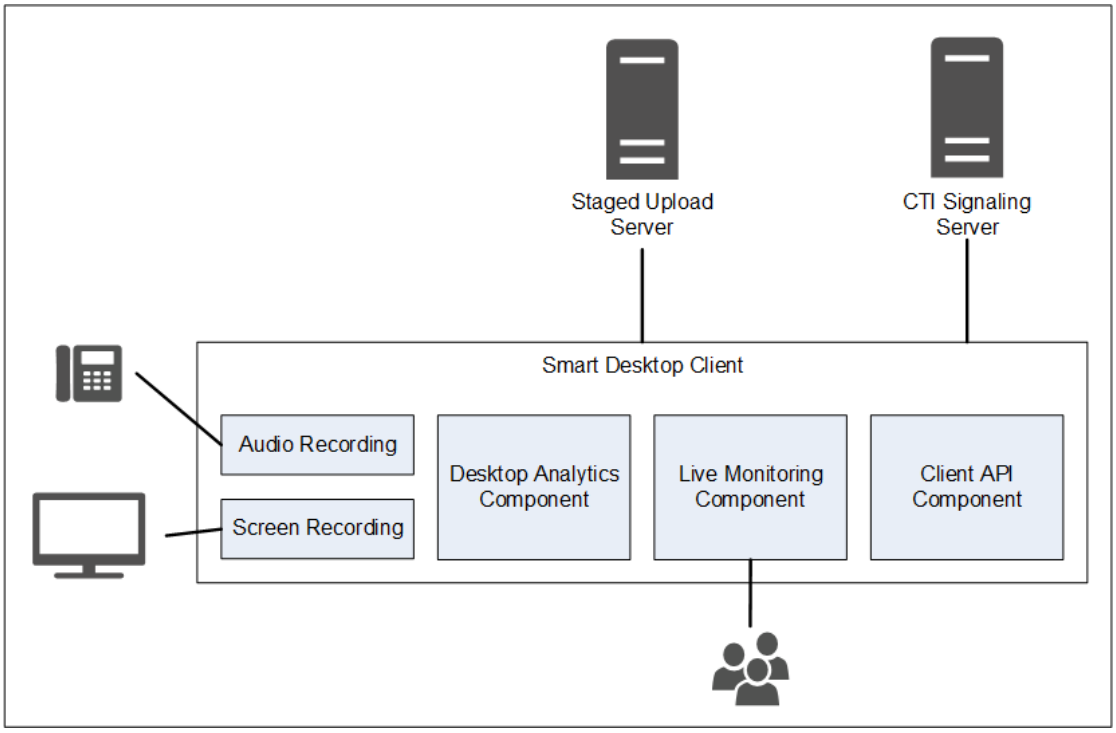
Smart Desktop heeft de volgende componenten.

- Audio- en schermopname — Met deze component neemt u gesprekken van agenten op.
- Desktopanalyse — deze component biedt analysegegevens voor opnamen van Agent Desktop.

- Live-controle audio en Live-controle scherm: met deze componenten kunnen supervisors naar de audio van een agent luisteren en het scherm van een agent in real-time bekijken. Agentmonitoring en desktopmonitoring zijn twee volgtypen voor Smart Desktop.

  Agentcontrole: een functie voor beheerders en supervisors waarmee zij de audio en schermen van agenten in real-time kunnen controleren.

  Desktop Monitoring: stelt beheerders in staat om de actieve en geïnstalleerde versie van Smart Desktop op hun pc's te bekijken, logboekniveaus in te stellen en logboeken extern te downloaden voor het oplossen van problemen.



Smart Desktop Client-connectiviteit

In de volgende tabel wordt de basisverbinding met de Smart Desktop Client weergegeven:

Component	Verbinding	Ingangen/uitgangen
Geluids- en schermopname	Pc van agent	Audio- en schermgegevens van de telefoon
Desktopanalyse	Pc van agent	Audio- en schermgegevens van de telefoon
Live controle	Pc's van andere agenten	Audio- en schermgegevens van de telefoon van andere agenten

Verbinding maken met de server	Ingangen/uitgangen
Gefaseerde uploaden	Contactgegevens (audio- en schermopnamen en metagegevens)

Gebruik de onderstaande koppelingen om naar verschillende Smart Desktop-onderwerpen in dit

document te gaan.

- Vereisten en overwegingen voor Smart Desktop
- Desktop-hardware
- Smart Desktop-poortgebruik
- Metagegevens van contacten in Smart Desktop
- Diagrammen van gegevensstroom van Smart Desktop Vastleggen
- Smart Desktop installeren
- Het Desktop Analytics-toestelnummer inschakelen in uw browser
- Test Smart Desktop
- Smart Desktop beheren
- Toepassing Opnameknoppen

Vereisten en overwegingen voor Smart Desktop

Raadpleeg Thin client servers voor meer informatie en overwegingen bij het gebruik van een thin client-server en Smart Desktop.

Raadpleeg de Webex WFO-matrix voor productcompatibiliteit voor ondersteunde Windows-besturingssystemen en ondersteunde webbrowsers.

Bandbreedte en capaciteit voor desktopopnamen

- Desktop Audio vastleggen: 0.5 MB/min
- Schermopname: 1,5 MB/min per monitor

Bijvoorbeeld als een agent dertig gesprekken per dag aanneemt met een gemiddelde gesprekstijd van 5 minuten per gesprek, is de berekening voor audio-opname voor desktop als volgt: 0,5MB/min x 5 minuten x 30 gesprekken = 75 MB.
De schermopname, als de agent 3 schermen heeft, zou zijn: 1,5 MB/min x 5 minuten x 30 gesprekken x 3 schermen = 675 MB.

Zie Desktophardware voor specifieke vereisten met betrekking tot NIC, schijfruimte, CPU, geheugen en .NET

Framework.

Omgevingen

De volgende omgevingen worden ondersteund naast computers die voldoen aan de minimale vereisten van het besturingssysteem.

- Virtuele desktopinfrastructuur (VDI, virtual desktop infrastructure)
- Terminal-servers
- Citrix (Citrix)
- De omgeving van agenten van derden
- AWS-werkplek

> **OPMERKING:** Wanneer uw organisatie gebruikmaakt van VDI's, terminalservers of Citrix-oplossingen, deel dan tijdens het installatieproces de volgende informatie met uw accountmedewerker van Cisco: beëindigingstijd
> Nadat een contact is beëindigd, het aantal computers, het aantal servers en de algemene specificaties van uw servers.
> Terminal-servers en Citrix-oplossingen ondersteunen de functie voor automatisch updaten van Webex WFO niet.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vereist .NET Framework 4.5 voor Webex WFO Analytics-functies. Als .NET Framework niet is geïnstalleerd, kan Webex WFO geen browsergebeurtenissen vastleggen als onderdeel van de Desktop Analytics-gegevens. U kunt .NET Framework downloaden van http://www.microsoft.com/en-ons/download/details.aspx?ID=30653.

Uitsluitingen voor real-time scannen van antivirus

Cisco raadt aan de volgende Cisco-mappen uit te sluiten van real-time scannen op antivirus om er zeker van te zijn dat Smart Desktop-functies naar verwachting worden uitgevoerd.

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

Firewall-vereisten

Webex WFO moet op de witte lijst staan en toegang krijgen via de externe firewall van uw organisatie.

Overwegingen bij webbrowsers

Elke browser die u gebruikt, moet het downloaden van bestanden toestaan. Pop-upblockers moeten zijn uitgeschakeld.

Browser-invoegtoepassingen

Zie "Invoegtoepassing/Toestel voor Desktop Analytics" in Systeemvereisten voor meer informatie. Cisco raadt aan uw toestelnummers/invoegtoepassingen te beheren via Windows GPO om ervoor te zorgen dat alle afhankelijke functies werken zoals ze zijn ontworpen.

Als gebruikers zowel browsers Microsoft Edge als Google Chrome hebben, raadt Cisco aan om het browsertoestel in beide browsers te installeren. Als u deze installeert op de ene browser, wordt Webex WFO geen gegevens kunnen verzamelen van de andere browser die dit toestelnummer niet hebben.

BELANGRIJK U moet oudere browserversies verwijderen voordat u de nieuwste versie installeert.

Proxy

- Smart Desktop werkt met proxy-functie. Er wordt geprobeerd een gedetecteerde proxy te gebruiken.
- Als een internetproxy wordt gebruikt, vereist Smart Desktop dat de proxy veilige web socket-verbindingen ondersteunt.
- Alle proxyverbindingen moeten in staat stellen de Smart Desktop-software verbinding te maken met Cisco Cloud op poort 80/443.

Smart Desktop-poortgebruik

De poortinformatie voor Webex WFO Smart Desktop-componenten wordt hieronder weergegeven.

Over het algemeen moeten poort 80 en poort 443 naar een webserver geopend zijn om verbinding te maken met Webex WFO voor alle cloudintegraties met Webex WFO. De exacte poortvereisten hangen af van het cloudimplementatiemodel.

Door klant gehoste oplossingen

Raadpleeg de onderstaande tabel voor door klanten gehoste oplossingen. Voorbeelden van door klanten gehoste oplossingen zijn Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager en meer.

Poo	Ge	Bron	Bestemming
Smart Desktop			

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
De nr. TCP 80, 443	Live-controle audio (WebRTC)	Audio Vangen Server* Pc van agent	Supervisor's Browser	
UDP 39500 - 43500	Opname RTP	Telefoon Spraak gateway**	Audio Vangen Server	
nummer UDP 49152 - 65535	Live-controle audio (RTP)	Audio Vangen Server* Pc van agent	Supervisor's Browser	
TCP 52102	Signalen opnemen	Audio Vangen Server* Pc van agent	Signalering Server	

*Network recording architectuur

**Gatewayopname architectuur

CCaaS systemen

Raadpleeg de onderstaande tabel voor (contactcentrum als een service) voor CCaaS-oplossingen.

Poo	Ge	Bron	Bestemming
Smart Desktop			
De nr. TCP 80, 443	Live-controle scherm	Agent's PC	Browser van supervisor

Cloud STUN/TURN

Raadpleeg de onderstaande tabel voor Cloud STUN/TURN-poorten.

Poort	Gebruiken	Verbindingen
Smart Desktop		
De nr. TCP 80, 443	Via websocket	Signaleringsserver
de TCP 6379	STUN/TURN-beheer via systeembeheerder in Webex WFO.	Configuratie
UDP 49152 - 65535	Media (audio en video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Media (audio en video)	SRTP (niet peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP adresdetectie

Metagegevens van contacten in Smart Desktop

In de volgende tabel worden de beschikbare Smart Desktop-metagegevens over contacten weergegeven die voor elke opnamemodus worden gebruikt:

Metagegevens van contact	SIP signaleren	SCCP signaleren	Logboekregistratie RTP
Gespreks-id	X	X	Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor DCC API
ANI (bellen)	X	X	Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor DCC API
DNIS (opgeroepen)	X	X	Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor DCC API
Lijn/toestel			Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor DCC API
Gespreksrichting	X	X	Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor

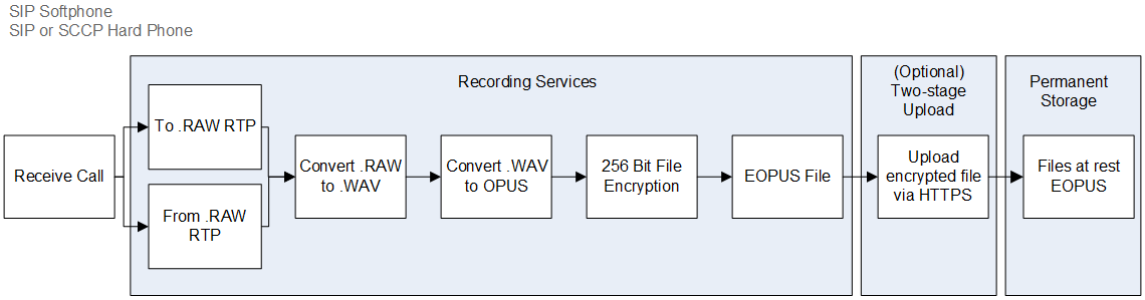
DCC API

Metagegevens van contact	SIP signaleren	SCCP signaleren	Logboekregistratie RTP
Gekoppeld contact ID	X		Vertrouwt op derden voor het verstrekken van real-time gegevens aan DCC API
Opnametype	X	X	X
Duur	X	X	Segment gebaseerd, tenzij er join_start wordt gebruikt
MAC-adres	X	X	
Gebruiker (via Windows-aanmelding ID)	X	X	X
Gesprek datum/tijd	X	X	X

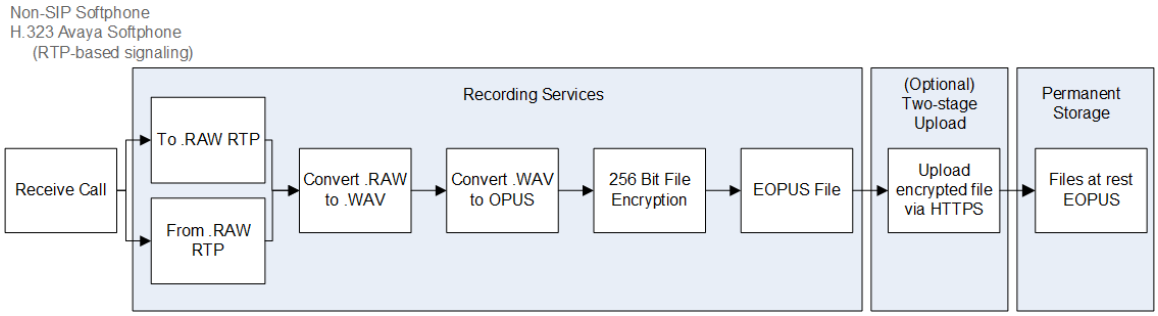
Diagrammen van gegevensstroom van Smart Desktop Vastleggen

Dit onderwerp bevat diagrammen die de gegevensstroom van Smart Desktop beschrijven.

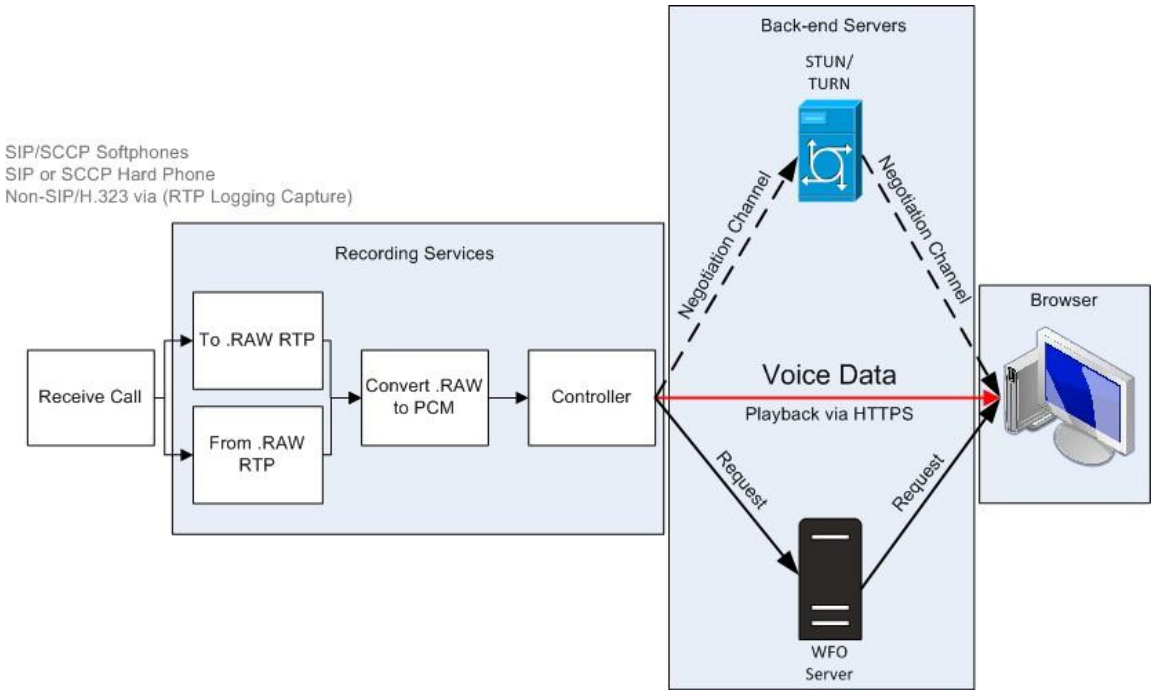
Smart Desktop SIP/SCCP Signaling



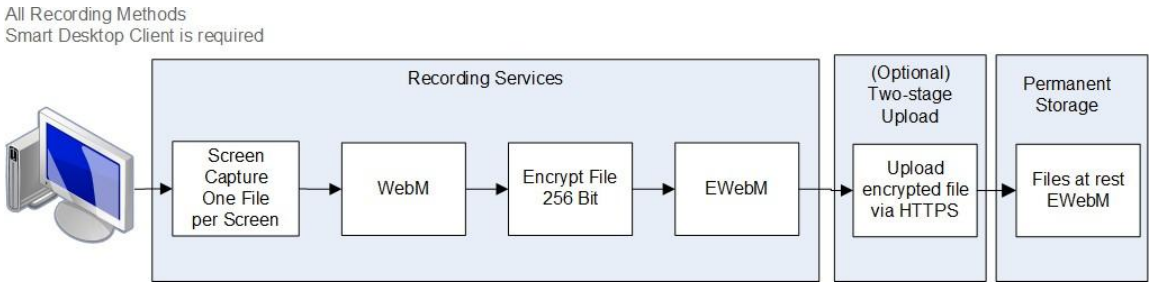
Smart Desktop RTP Logging



Smart Desktop Live Audio Monitoring

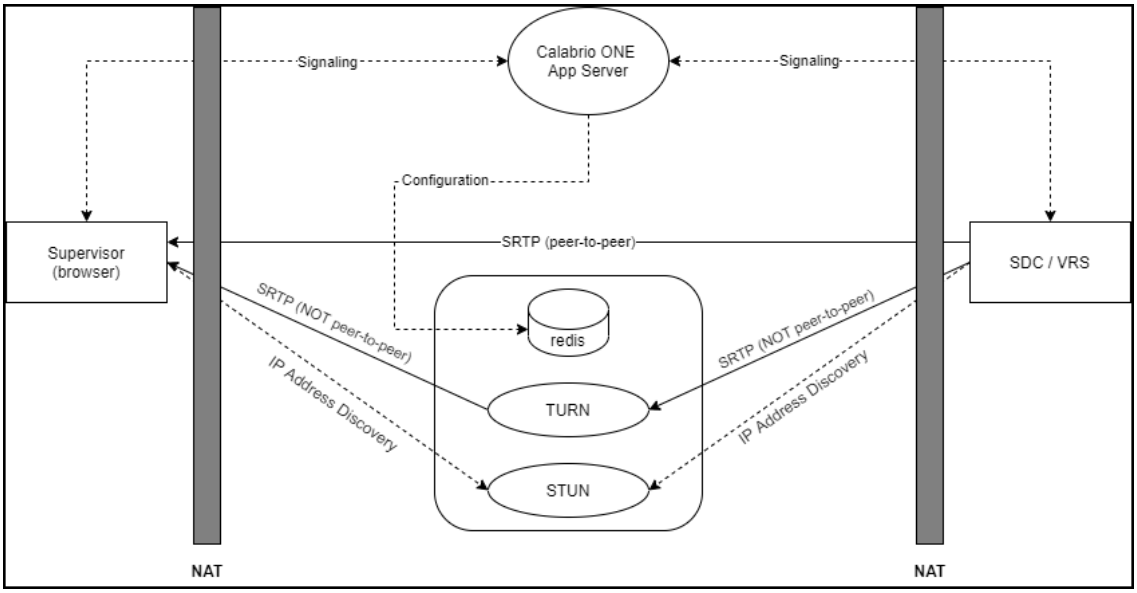


Live-controle scherm Van Smart Desktop



NOTE: scherm en geluidsopnamen gebruiken AES 256-bits codering als de opname binnen Webex WFO plaatsvindt.

Verbindingen met Live controle Smart Desktop



Verbinding	Poorten	Protocol	Opmerkingen
Signalering	80, 443	TCP	Door websocket
Configuratie	6379	TCP	STUN/TURN-beheer met de rol van systeembeheerder in Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio en visuele media

Verbinding	Poorten	Protocol	Opmerkingen
SRTP (niet peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio en visuele media
IP Adresdetectie	3478	UDP en TCP	—

Test Smart Desktop

Nadat u Smart Desktop hebt geïnstalleerd (zie Smart Desktop installeren) en desktopanalyse (zie Het toestelnummer Desktop Analytics inschakelen in uw browser), voert u de volgende stappen uit om te zorgen dat uw Smart Desktop-implementatie correct werkt.

Voorwaarden

- De aanmelding (Toepassingsbeheer> Gebruikersconfiguratie > Gebruikers **) van uw venster moet de indeling [**Domein\WindowsNTID] hebben. Als u na het installeren van Smart Desktop de aanmelding voor Window hebt toegevoegd, moet u Smart Desktop of de bijbehorende desktopservices opnieuw starten.
- De agent heeft de volgende bevoegdheden toegewezen aan zijn rol. Machtigingen vindt u in **Toepassingsbeheer** > **Gebruikersconfiguratie** > **Roles**.
  - Desktopanalyse vastleggen
  - Contacten vastleggen
  - Scherm opnemen
  - Spraak opnemen
  - Live-controle scherm
  - Live-controle audio
  - Record op aanvraag (RTP Signaleren)
  - Desktop-gebeurtenissen vastleggen

  NOTE CCaaS-oplossingen (Contact center als service) ondersteunen live-controle niet.
- Het Desktop Analytics-toestelnummer wordt uitgevoerd in uw browser.

Procedures

Controleer of de juiste processen op uw computer worden uitgevoerd

1. Open **Taakbeheer**.
2. Controleer of de processen DesktopRecordServer en DesktopRecordProcess worden uitgevoerd in **Taakbeheer**. Als DesktopRecordProcess niet actief is, controleert u of u de Aanmelding bij Venster correct hebt ingevoerd, zoals wordt beschreven bij de vereisten.

3. Controleer of ciSaasDesktopRecord actief is in **Taakbeheer**.

4. Open de **app Services** op uw computer en controleer of Calabrio ONE Smart Desktop Record Service wordt uitgevoerd.

Zorg ervoor dat Webex WFO uw computer herkent

Ga naar **Toepassingsbeheer** > **Global** > **Monitoring** > **Desktop Monitoring**. Als er een groene cirkel onder de kolom Status wordt weergegeven, betekent dit dat u bent verbonden en dat de geïnstalleerde versie van Smart Desktop de actieve versie is.

Zorg ervoor dat Webex WFO agenten die Smart Desktop gebruiken, herkent

1. Navigeer naar **Applicatiebeheer** > **Globaal** > **Monitoring** > **Agentmonitoring**.
2. U kunt het scherm van een agent in de gaten houden als het pictogram voor schermbewaking van de agent zwart is. Als het pictogram zwart is, heeft de agent Smart Desktop Client op zijn pc draaien met de juiste machtigingen.
3. U kunt de audio van een agent controleren als het audiocontrole-pictogram van de agent is ingeschakeld. Is zwart. Als het pictogram zwart is, is de agent geconfigureerd voor desktopopname, draait Smart Client op de pc met de juiste machtigingen, is geconfigureerd voor serveropname en is toegewezen aan een bewaakt apparaat op de pagina Apparaatkoppelingen.

4. Klik op het pictogram voor schermbewaking van de agent om het venster voor live schermbewaking te openen.

5. Klik in het venster voor live schermbewaking op **Scherm** om de bewakingssessie te starten. Klik op Audio

   Om het gesprek van de agent te monitoren. Je kunt alleen audio horen als de medewerker een actief gesprek voert.

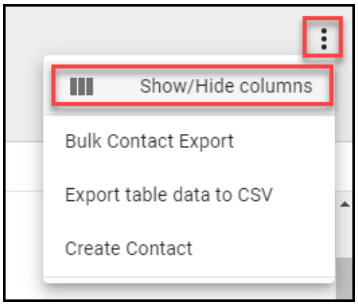
Voer een testgesprek uit.

1. Een telefoongesprek voeren vanaf de computer van een agent.
2. Klik in Webex WFO op **Interacties**.
3. Controleer of u de opname van het gesprek kunt vinden.
4. Dubbelklik op de opname om het gesprek en, indien van toepassing, de schermopname af te spelen.

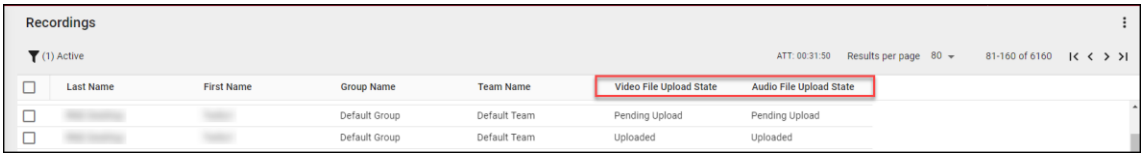
   Als het schermopnamevenster niet verschijnt of leeg is, controleer dan of de pop-upblokkering van uw browser is uitgeschakeld.

Bekijk de uploadstatus van opgenomen video- en audiogesprekken.

1. Navigeer naar **Interacties**.
2. Klik op het **Lijstopties** icoon in de rechterbovenhoek van de pagina.
3. Klik op **Kolommen weergeven/verbergen**. Het venster 'Kolommen weergeven/verbergen' verschijnt.



4. Klik op **Audio File Upload State** en **Video File Upload State** als ze worden weergegeven onder **Hidden columns**.
5. Klik op Toepassen. Nu kunt u eenvoudig zien of video- en audiobestanden nog geüpload moeten worden of al succesvol geüpload zijn.



6. Dubbelklik op een contactpersoon om de audio- en schermopnames van het gesprek te bekijken.

Beheer Smart Desktop

Cisco raadt aan om Smart Desktop elk kwartaal bij te werken. Webex WFO ondersteunt een niet-onderbrekend updateproces.

Of u nu kiest voor automatische updates of voor handmatig beheerde updates, updates verlopen geruisloos en zonder onderbrekingen voor opnames of contacten. Zowel de bestaande als de bijgewerkte versie van Smart Desktop draaien naast elkaar totdat een Windows-aanmeldingsproces plaatsvindt. Desktopmonitoring stelt beheerders in staat om de actieve en geïnstalleerde versies van Smart Desktop op de pc's van gebruikers te bekijken, logniveaus in te stellen en logbestanden op afstand te downloaden voor probleemoplossing.

BESTE PRAKTIJK Beheerders moeten zich vertrouwd maken met desktopmonitoring om de status en versies van Smart Desktop in hun organisatie te controleren.

Automatische update

Webex WFO heeft een automatische updatefunctie die op elk moment kan worden in- of uitgeschakeld via **Applicatiebeheer** > **Administratie** > **Algemene instellingen**. Gebruik op de pagina Globale instellingen de knop **Automatische clientupdates inschakelen** om de functie voor automatische updates in of uit te schakelen.

Indien ingeschakeld, controleert de computer met Smart Desktop, wanneer een gebruiker zich aanmeldt, of er een nieuwe update beschikbaar is om te downloaden.

Door de klant beheerde update

Je kunt updates pushen met behulp van een beheerde software-push (bijvoorbeeld via GPO of LANDesk).

BESTE PRAKTIJK Het beleid van uw organisatie moet vereisen dat agenten zich aan het einde van hun dienst afmelden van hun pc. Deze actie kan worden geautomatiseerd met behulp van GPO-instellingen.

Aanbevelingen voor het uploaden van opnames naar Webex WFO

Door zo snel mogelijk audio- en schermopnames van het bureaublad van een gebruiker te maken, zorg je ervoor dat de opnames na de opname van het gesprek direct afgespeeld kunnen worden. Er zijn opties om de opnames direct of op een ingesteld tijdstip van het bureaublad van de gebruiker te verwijderen. De beslissing over wanneer opnames geüpload moeten worden, is een gezamenlijke inspanning van de bedrijfs- en IT-afdeling, waarbij rekening wordt gehouden met de audio- en schermtoegankelijkheidsbehoeften van de accounts, de bandbreedte en de opslagruimte. Cisco raadt de onderstaande uploadprocessen aan.

- Direct uploaden met behulp van QM-workflows: dit proces zorgt ervoor dat de opname direct na het opnemen van het gesprek kan worden afgespeeld en dat er niet te veel opslagruimte op de pc van de agent wordt gebruikt. Cisco raadt aan om opnames zo te configureren dat ze direct vanaf de pc van de agent worden geüpload naar

Webex WFO als de WAN- en LAN-bandbreedte voldoende zijn. Gebruik de pagina **Workflowbeheer** in **Applicatiebeheer** om direct uploads uit te voeren.

- Uploaden met vertraging via QM-workflows: u kunt dit proces zo configureren dat het na kantooruren plaatsvindt. Audio- en/of schermopnames worden op een bepaald tijdstip geüpload. Nadat je je opnames hebt geüpload, kun je ze op elk gewenst moment downloaden. Gebruik de **pagina Workflow Administration** in **Application Management** om vertraagde uploads uit te voeren.
- Directe upload met de regionale gestaged uploadinstellingen van de Webex WFO Data Server—Als internetbandbreedte een probleem is, kan een gestaged-uploadmethode extern WAN-verkeer tijdens kantooruren beperken. Deze optie vereist dat je de gestaged uploadinstellingen van de Cisco Data Server configureert (zie Configureer de Data Server en Configureer staged upload voor meer informatie). Dit proces zorgt ervoor dat oproepen gedurende de dag van een pc naar lokale opslag worden verplaatst. Op een bepaald tijdstip na werktijd worden de opnames geüpload. Nadat je opnames zijn geüpload, kun je ze op aanvraag downloaden. Configureer "Regional Data Server Staged Upload Settings" op de Data Server Configuratiepagina in Application Management om gestaged uploads uit te voeren.

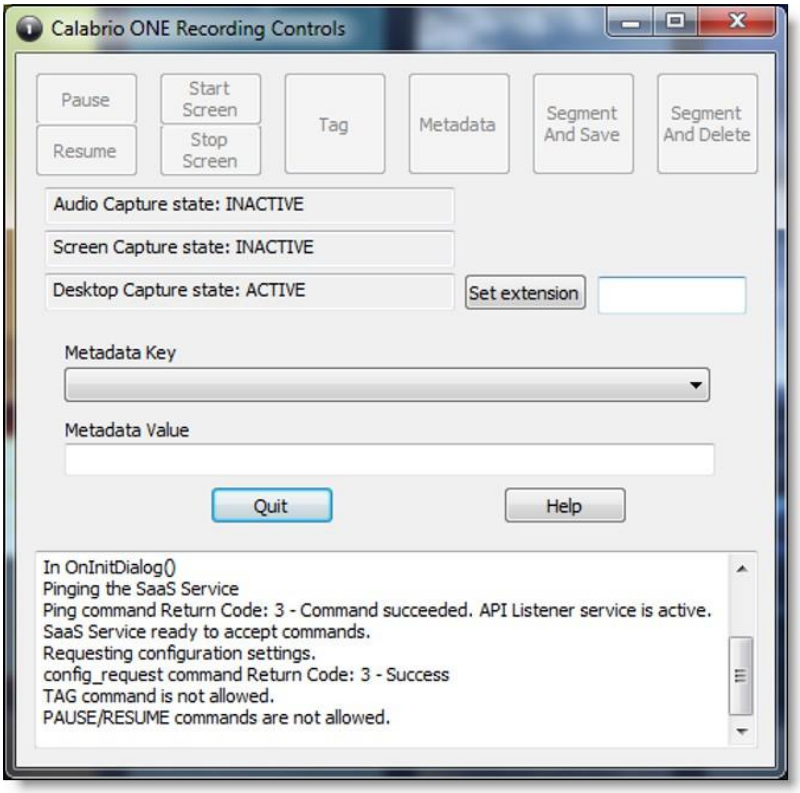
Toepassing van opnamebesturingen

Webex WFO Recording Controls is een zelfstandige webapplicatie waarmee je audio-, scherm- en toetsaanslagopname kunt starten, pauzeren, hervatten en stoppen voor actieve gesprekken. Je kunt ook calls taggen en metadata toevoegen.

Om opnamebediening te starten, kies **je Calabrio ONE Opnamebediening** in je Startmenu. Om de opnamebediening te sluiten, klik **je op Afsluiten**.

Agenten kunnen de Smart Desktop recording controls-applicatie, ook bekend als de Desktop Capture and Controller (DCC)-applicatie, gebruiken om opnames en Insert metadata van hun bureaublad te beheren. De opnamebesturingsapplicatie wordt geïnstalleerd met Smart Desktop. Het verschijnt in de Programmalijst onder Cisco op het bureaublad van de agent nadat Smart Desktop is geïnstalleerd.

De opnamebesturingsapplicatie wordt hieronder getoond:



De juiste rollen en rechten moeten aan agenten worden toegekend door een tenantbeheerder voordat agenten de registratiebeheersingsapplicatie kunnen gebruiken.

De opnamebesturingsapplicatie stelt gebruikers in staat het volgende te doen:

- Tag een actief gesprek of de meest recente oproepopname
- Recordoproepen
- Pauzeer en hervat de opname van audio
- Start de opname van een gesprek
- Verwijder eerder opgenomen audio en scherm voor een oproep
- Verwijder de opname van het actieve gesprek—zodra een gesprek is afgelopen, kun je de opname niet meer verwijderen
- Inloggen of uitloggen voor hotelopname
- Voeg metadata toe aan een actief gesprek of het meest recente gesprek
- Start of stop de audio- en schermopname van een actief gesprek
- Start of stop de schermopname

De opnamebesturingsapplicatie ondersteunt de volgende opnametypen:

- Desktopopname
- Netwerkopname

Zie "Recording Controls API" in de *API Reference Guide* voor informatie over DCC-commando's.

Webex WFO Data Server

De Webex WFO Data Server is verantwoordelijk voor functies zoals ACD synchronisatie en gefaseerde uploads. Een tenant-beheerder kan de Data Server installeren voor één enkele tenant, of een systeembeheerder kan een basis-Data Server installeren en deze configureren als een gedeelde Data Server voor meerdere tenants.

> **OPMERKING** : Als de Data Server via een webproxy moet verbinden, moeten alle Webex WFO diensten die daarop draaien als Windows-inlogaccounts met proxy-instellingen draaien. Bij het configureren van de Data Server met een
> Proxyserver te gebruiken, moet de Data Server-service worden geconfigureerd om als lokale beheerder te draaien. Webex WFO ondersteunt het gebruik van PAC-scripts om verbinding te maken met het internet niet.

De diensten die met de Data Server-software zijn geïnstalleerd, zijn als volgt.

- CTI Seindienst
- Data Server
- Data Server Web Services
- Netwerkopnamedienst
- SIPREC Dienst

In Webex WFO zijn de volgende functies van de Data Server, hun beschrijvingen en de dienst waarmee ze zijn afgestemd.

- Regionale Data Server ACD Sync-instellingen — Gebruikt om gebruikers- en teaminformatie te synchroniseren vanaf een ondersteunde ACD (Webex WFO Data Server).
- Instellingen voor opname van de opnameserver — Gebruikt voor edge server- of gateway (SBC) audio-opnameomgevingen. De primaire Signalingdienst (CTI of SIPREC) wijst oproepen toe aan capture-servers in een round-robin-algoritme (Webex WFO Network Recording Service).
- Regionale Data Server GIS-bestandslocatie — Gebruikt om externe contactmetadata van een CSV-bestand te importeren naar Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Instellingen voor het opnemen van SIPREC Signaling Server — Gebruikt om start- en stopgebeurtenissen bij te houden en metadata vast te leggen voor gespreksopnames. Een SIPREC Signaling-dienst wordt gebruikt voor edge gateway (session border controller) opnameomgevingen (Webex WFO SIPREC Service).
- Opname CTI Signaling Server Settings — Gebruikt om start- en stopgebeurtenissen bij te houden en metadata vast te leggen voor oproepopnames. Een CTI Signaling-dienst wordt gebruikt voor edge server-opnameomgevingen (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regionale Data Server Staged Upload Settings — Gebruikt om lokaal contactgegevens te verzamelen van Smart Desktop-gebruikers en periodiek bestanden te uploaden naar de Webex WFO componenten in de Cloud (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Gebruikt om aangepaste metadata vast te leggen en oproepen die via een gateway zijn ontvangen (Webex WFO Data Server) af te stemmen.
- Regionale Data Server Real-Time Gebeurtenisinstellingen— Gebruikt om historische en realtime ACD data vast te leggen voor metadata WFM en ACD om aan oproepcontacten te koppelen als aangepaste metadata (Webex WFO Data Server).
- Regionale Data Server Reconciliation Settings — Reconciliatie is een proces dat gateway-rootopnames, die beperkte oproepgegevens bevatten, verbindt met aanvullende oproepgegevens die ook associatie met de juiste agent (Webex WFO Data Server) bevatten.
- Active Directory Synchronisatie — Stelt Webex WFO in staat om Webex WFO gebruikers te koppelen en te synchroniseren met Active Directory gebruikers (Webex WFO Data Server).
- Data Server Device Sync Settings — Stelt je in staat apparaten te synchroniseren via de Data Server. Deze apparaten kunnen vervolgens worden gekoppeld aan gebruikers, opnamegroepen en opnametypen via de pagina Apparaat koppelingen in Toepassingsbeheer (Webex WFO Gegevensserver).
- Lokale webservice-instellingen— hiermee maakt u integratie met API op deze gegevensserver mogelijk. Als deze optie is ingeschakeld, kunt u het volgende inschakelen:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Hiermee zorgt u voor opnameknoppen die door Cisco zijn ingeschakeld op ondersteunde Cisco apparaten.
    - Vereenvoudigde opnameknoppen API — Hiermee kunt u verificatie van de systeemeigen gegevensserver gebruiken voor Cisco opnameknoppen.
- HRMS-configuratie : stelt de dataserver in staat om gegevens te exporteren naar een HRMS-systeem (Webex WFO-gegevensserver).
- SFTP-configuratie: hiermee kunt u uw SFTP-server (Webex WFO-gegevensserver) configureren.

- Instellingen mediaimportserver— hiermee kunt u opnamebestanden importeren vanaf een externe locatie (Webex WFO-gegevensserver).

Systeemvereisten

In de volgende secties worden de minimumsysteemvereisten voor Webex WFO

beschreven. Ga naar www.cisco.com voor de nieuwste ondersteunde

compatibiliteitsinformatie.

Desktop-hardware

De hardwarevereisten voor Webex WFO-desktops zijn als volgt:

Desktop-hardware	
NIC	100 Mbit NIC NIC's moeten de promiscueuze modus ondersteunen. Configureer de Windows-stroominstellingen om 'Toestaan dat de computer TURN van dit apparaat om stroom te besparen' uit te schakelen op netwerkkaarten.
Schijfruimte	20 GB Opslag spraakopnamen (MB) = aantal opnamen × gemiddelde gesprekslengte × 0,5 MB per minuut **NOTITIE** Deze formule is gebaseerd op een audiobitsnelheid van 64 kbps (kilobits per seconde). [(64 kbps × 60 sec) ÷ 8 bits] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB per minuut Opslag schermopnamen (MB) = aantal opnamen × gemiddelde gesprekslengte × 1,5 MB per minuut **LET OP:** De opslagvereisten voor schermopnamen zijn afhankelijk van drie factoren: lengte van de opname, resolutie van de monitor en het aantal. aantal monitoren die worden opgenomen. De waarde die hier wordt weergegeven, is gebaseerd op één monitor. Elke nieuwe monitor

wordt afzonderlijk opgenomen, dus

Desktop-hardware	
	u moet deze formule toepassen op elke monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, OENAthlon 64 X2 of beter
Geheugen	2 GB

Desktopsoftware

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vereist .NET Framework 4.5 voor Webex WFO Analytics-functies. Als .NET Framework niet is geïnstalleerd, kan Webex WFO geen browsergebeurtenissen vastleggen als onderdeel van de Desktop Analytics-gegevens. U kunt .NET Framework downloaden van http://www.microsoft.com/en-ons/download/details.aspx?ID=30653.

Browsers

Elke browser die u gebruikt, moet het downloaden van bestanden toestaan. Pop-upblockers moeten zijn uitgeschakeld.

Desktop Analytics-invoegtoepassing/toestel

Voor gebruikers die velden voor Desktopanalyse beheren via de pagina Veldbeheer in Webex WFO en voor agentdesktops waarvoor Smart Desktop is geïnstalleerd, moet de browsertoepassing voor Calabrio Analytics zijn ingeschakeld. De invoegtoepassing is niet alleen vereist voor het markeren van velden in de browser, maar ook voor het volgen van de webactiviteit van agenten in de browser.

Het Desktop Analytics-toestelnummer in Firefox inschakelen

De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Webex WFO met Firefox, ziet u een dialoogvenster waarin u wordt opgegeven dat u het calabrio-browsertoestel moet installeren. Selecteer **Deze installatie** toestaan en klik op **Doorgaan**. Er hoeft geen verdere actie te worden ondernomen.

De invoegtoepassing Desktop Analytics inschakelen in Microsoft Edge Als u de Plug-in Desktop Analytics wilt inschakelen

In Edge Als u in De vom, Gaat u naar https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieccjmmhhckdfeobjoffdf en klikt u op **Toevoegen aan Chrome**.

De invoegtoepassing Desktop Analytics in Chrome inschakelen

De Chrome-extensie kan worden gedownload of geïnstalleerd via de GPO-instellingen. Download en installeer de invoegtoepassing Calabrio Analytics, versie 0.2.0.4. De plug-in bevindt zich op:

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

OPMERKING : Als het klikken op de koppeling niet werkt, kopieert u de URL en plakt u deze in uw browser.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader is nodig voor het openen van geëxporteerde PDF-bestanden en gebruikersdocumentatie. Acrobat Reader kan gratis worden gedownload op www.adobe.com.

BELANGRIJK Er zijn problemen bekend met Adobe Reader die gebruikmaken van de functie Beveiliging (Uitgebreid). Als u van plan bent om de functie Desktop Analytics te gebruiken, moet u naar **Beveiliging (Uitgebreid)** gaan bij **Voorkeuren** in Adobe Reader en schakel bij opstarten de optie **Beveiligde modus inschakelen uit.**
en **Uitgebreide beveiliging** , klik op **Ja** voor eventuele waarschuwingsberichten en klik vervolgens op **OK** om uw wijzigingen op te slaan. Wanneer u klaar bent, start u Adobe Reader opnieuw op zodat de wijzigingen worden doorgevoerd. Als Adobe Reader niet correct is geconfigureerd, kunnen gebeurtenissen die samenhangen met Adobe Reader niet vastleggen.

Desktopsoftware en audio-opname

Voor het detecteren en vastleggen van audio moet Smart Desktop bepaalde netwerkprotocollen (zoals SIP, SCCP en RTP) detecteren en vastleggen. Software die op de pc actief is en die het netwerkverkeer verhindert, omleiden of op andere wijze verbergt, werkt Smart Desktop niet correct.

VOORBEELD De SonicWall VPN-client met het Deterministic Network Enhancer (DNE) lichtgewicht filter zorgt ervoor dat uitgaand netwerkverkeer wordt omgeleid van de netwerkadapter Dat Door Smart Desktop wordt gebruikt. In dit geval moet het DNE-lichtgewicht filter worden uitgeschakeld om De Smart Desktop correct te laten functioneren.

Het Desktop Analytics-toestelnummer inschakelen in uw browser

Smart Desktop moet op uw computer zijn geïnstalleerd en geactiveerd voordat u velden kunt markeren. Voor gebruikers die bevoegd zijn om velden voor Desktopanalyse te beheren via de pagina Veldbeheer en op de desktops van agenten waarop Smart Desktop is geïnstalleerd, moet de juiste invoegtoepassing voor Desktop Analytics zijn geconfigureerd voor de browser die ze gebruiken.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise

    - Desktopanalyse

- Smart Desktop wordt op uw computer geïnstalleerd en geactiveerd.

Procedures

Het Desktop Analytics-toestelnummer in Firefox inschakelen

De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Webex WFO met Firefox, ziet u een dialoogvenster waarin u wordt opgegeven dat u het calabrio-browsertoestel moet installeren. Selecteer **Deze installatie** toestaan en klik op **Doorgaan**. Er hoeft geen verdere actie te worden ondernomen.

De invoegtoepassing Desktop Analytics inschakelen in Microsoft Edge Plugins

Ga in Edge Als u in De vedische 201https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin/hecgknie aandekghjmmhhckdfeobjoffdf klikt u op **Toevoegen aan Chrome**.

De invoegtoepassing Desktop Analytics in Chrome inschakelen

De Chrome-extensie kan worden gedownload of geïnstalleerd via de GPO-instellingen. Download en installeer de invoegtoepassing Calabrio Analytics, versie 0.2.0.4. De plug-in bevindt zich op:

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

OPMERKING : Als het klikken op de koppeling niet werkt, kopieert u de URL en plakt u deze in uw browser.

Verwante onderwerpen

"Installing Webex WFO Smart Desktop" in de *Webex WFO Installation Guide*

Servers van thin client

NOTITIE ondersteunt Citrix XenApp die alleen op een ondersteunde Windows-server is geïnstalleerd.

Bij gebruik van een thin client-server dient u het volgende op te merken:

- Voor thin clients die de Smart Desktop gebruiken, is een externe desktopsessie nodig om alle gebruikersgegevens vast te leggen (audio, scherm en desktopopname). Als er geen externe desktopsessie is, installeert u Smart Desktop op de agentendesktops om alle gebruikersgegevens op de desktop vast te leggen terwijl de gebruiker is aangemeld.
- Configureer workflows om Direct uploaden te gebruiken voor zowel scherm als spraak om ervoor te zorgen dat alle opnamen toegankelijk zijn.

- Als u Smart Desktop gebruikt voor opnamedoeleinden, heeft de thin client-server extra serverbronnen nodig om opnamen te screenen. De resourcevereisten variëren, afhankelijk van het werkelijke ontwerp en vereisen mogelijk een aantal gedetailleerde hardware-ontwerpen die vóór de implementatie door Cisco moeten worden bekeken.
- Als u een virtueel beeld gebruikt en deze toegang heeft tot uw lokale NIC, kunt u Smart Desktop gebruiken voor opnamen aan de agentzijde.

De thin client-server installeren

Installeer Citrix XenApp of Windows Terminal Services via de productdocumentatie.

Gebruik de volgende instellingen die vereist zijn voor de ondersteuning van de afspeelfuncties voor audio- en schermopnamen in Webex WFO:

Gebied	Overweging
Browser	▪ Betrek een ondersteunde browser op implementaties van een thin client-server. Thin client-servers moeten een ondersteunde browser bevatten om Webex WFO te kunnen openen. ▪ Publiceer de browser lokaal naar elke server. ▪ Zorg ervoor dat de beveiligingsinstellingen van de browser eindgebruikers in staat stellen opnamen via de thin client af te spelen.
Sessies	Beperk het aantal gelijktijdige sessies per gebruiker tot één sessie.
Smart Desktop-client	▪ Voor Citrix-clientservices dient u ook de Smart Desktop te installeren Client op de thin client-server om gebruikersdesktopactiviteit (Desktopanalyse) en telefoongesprekken te registreren met een ondersteunde softwaretelefoon. ▪ De Smart Desktop-client maakt verbinding met het platform Webex WFO via de unieke Domain\Windows-aanmelding van de gebruiker.

Poortgebruik

De poortvereisten voor de Webex WFO-componenten worden hieronder weergegeven.

Over het algemeen moeten poort 80 en poort 443 naar een webserver open zijn om verbinding te kunnen maken met Webex WFO voor alle cloudintegraties met Webex WFO. De exacte poortvereisten hangen af van het cloudimplementatiemodel.

Edge-componenten:

- Smart Desktop

Componenten van Data Server:

- Gegevensserver-ACD Sync: Avaya CM met Contact Center Elite
- Gegevensserver—ACD Sync: CCaaS-integraties
- Gegevensserver—ACD synchronisatie:CUCM netwerkopname
- Gegevensserver—ACD Synchronisatie: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Gegevensserver—ACD synchronisatie: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Gegevensserver - GIS
- Gegevensserver — Opnemen/vastleggen
- Gegevensserver: Signalisatie: CTI
- Gegevensserver— Signaal: CTI, Avaya Aura Communication Manager Opname
- Gegevensserver— Signaal: CTI, Cisco Unified Communications Manager netwerkopname
- Gegevensserver— Signaal: SIPREC

Edge-componenten

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
Smart Desktop				
UDP 49152-65535	Live-controle audio - RTP Live-controle scherm - RDP-stream	Pc van agent	Browser van supervisor	—
TCP 52102	Communicatie tussen Cisco CTI-gegevensservers en SDC	Smart Desktop	Gegevensserver	

Componenten van Data Server

Poo	Ge	Bron	Bestemmin	Opm
Gegevensserver—ACD Synchronisatie: CCaaS-integraties				
TCP 443	Communicatie tussen CCaaS-integraties en de volgende instellingen op de gegevensserver: Regionale gegevensserver ACD instellingen voor vastleggen, Opname CTI Signaling Server en Regionale gegevensserver ACD Instellingen voor vastleggen	—	—	—
Gegevensserver—ACD synchronisatie: CUCM netwerkopname				
nr. 22 TCP	Communicatie tussen configuratie SFTP en instellingen voor aansluiting regionale gegevensserver op de gegevensserver en de CUCM-factureringsservice	SFTP, gegevensserver	CUCM factureren Service	—

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
TCP 8443	Communicatie tussen CUCM AXL en regionale gegevensserver Synchronisatieinstellingen ACD op de gegevensserver	Gegevensserver	CUCM AXL	—
Gegevensserver—ACD synchronisatie: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE AW SQL-server Database en regionale gegevensserver ACD synchronisatie-instellingen op de Gegevensserver	Gegevensserver	Cisco Unified AWDB CCE SQL Serverdatabase	—
TCP 1433 TCP 1434	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE HDS SQL-server Instellingen voor database en beide regionale gegevensservers en regionale gegevensserver ACD Instellingen voor vastleggen op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified HDS CCE SQL Serverdatabase	—
TCP 42027	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE CTI-service (zijde A) en de instellingen voor opnamenummer CTI signaleringsserver voor de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCE CTI-service (Zijde A)	Zijde A is standaard bij gebruik van PG1. De poorten worden variëren op basis van wat PG u gebruikt. De poort van CTI-server die is geconfigureerd in de Unified CCE ACD-configuratie.
de nummer TCP 43027	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE CTI-service (zijde B) en de instellingen voor opnamenummer CTI Signaling Server voor opname op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCE CTI-service (Zijde B)	Kant B is standaard bij gebruik van PG1. De poorten worden variëren op basis van wat PG u gebruikt. De poort van CTI-server die is geconfigureerd in de Unified CCE ACD configuratie.
Gegevensserver-ACD synchronisatie: Cisco Unified CCX				

TCP 1504	Communicatie tussen Unified CCX Informix-database en	Gegevensserver	Unified CCX	—

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
	zowel Regionale gegevensserver ACD synchronisatie-instellingen als De Gegevensserver ACD instellingen voor vastleggen		Informix-database	
TCP 12028	Communicatie tussen de Cisco Unified CCX CTI-service (zijde A) en de instellingen voor de opnamenummer CTI Signaling Server voor de gegevens. Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCX CTI-service (Zijde A)	De standaardzijde A. Dit is de RMCM TCP poort geconfigureerd in Unified CCX Systeemparameters. Het veld CTI-server Poort geconfigureerd in Unified CCX ACD-configuratie.
TCP 12028	Communicatie tussen de Cisco Unified CCX CTI-service (zijde B) en de instellingen voor opnamenummer CTI signaleringsserver op de gegevens Server	Gegevensserver	nummer Cisco Unified CCX CTI-service (Zijde B)	Standaard zijde B. Dit is de RMCM TCP-poort geconfigureerd in Unified CCX Systeemparameters. De CTI-server Poort geconfigureerd in Unified CCX ACD configuratie.
Gegevensserver - GIS				
—	—	—	—	Hoewel GIS niet rechtstreeks luistert op een poort, moeten de bestanden worden gekopieerd naar de gegevensserver. Als het kopiëren is voltooid via FTP worden poort 20 en 21 gebruikt.
Gegevensserver — Opnemen/vastleggen				
UDP 39500–43500	Opname RTP	Telefoon of spraak	Audio opnemen	—

	gateway	(Server opnemen)

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
UPD 49152–65535	Live-controle audio - RTP	Audio vastleggen (opnameserver)	Browser van supervisor	—
Gegevensserver: signalisatie: CTI				
TCP 443	Signaleringsserver	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 52102	Signalering opnamen	Audio vastleggen (opnameservers) of Smart Desktop-clients	Signaleringsserver	—
TCP 52103	Hazelcast	Signaling Server partner	Signaleringsserver	—
Gegevensserver— Signaal: CTI, Cisco Unified Communications Manager netwerkopname				
TCP 2748	JTAPI signaleren	Signaleringsserver	Eendrachtig CM publishers en abonnees	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signaal van Unified CM	Een nummer Unified CM Publisher of abonnee	Signaleringsserver	Niet beveiligd
de nr. TCP 5060	Signaleringsserver	primaire signaleringsserver	secundaire signaleringsserver	Bidirectioneel

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
de TCP 5061	Beveiligde SIP-signalering vanuit Unified CM	Een nummer Unified CM Publisher of abonnee	Signaleringsserver	Veilig. Wordt gewoonlijk alleen gebruikt wanneer het systeem is geconfigureerd voor SRTP.
Gegevensserver— Signaal: SIPREC				
Nr. TCP 443	Cisco API query's	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signaal van gateway	Gateway	Signaleringsserver	—
TCP 59106	Signalen opnemen	Audio vastleggen (opnameservers)	Signaleringsserver	—
TCP 59107	Hazelcast	Signaling Server partner	Signaleringsserver	—

Bestandscodering

Media en gegevens worden gecodeerd vanwege beveiligingsredenen. Webex WFO gebruikt een sleutel om de opgenomen klantgesprekken te decoderen. De codeersleutel bevindt zich in de database. Elke tenant heeft een eigen codeersleutel. Coderingssleutels kunnen worden bijgewerkt.

Wachtwoordbeleid

Vereisten voor wachtwoordcomplexiteit

Wachtwoorden moeten voldoen aan de volgende regels:

- Moet minimaal uit 8 tekens bestaan.
- Moet ten minste een van de volgende opties bevatten.

  Hoofdletters
  kleine letters,
  cijfers 0-9
  Speciale tekens ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Kan niet uw naam of e-mailadres bevatten.

NOTE-wachtwoorden verlopen niet.

Authenticatie

Gebruikersverificatie en wachtwoorden worden standaard beheerd met Webex WFO. In systemen die worden gesynchroniseerd met ACD, worden gebruikers gemaakt en beheerd in ACD. U kunt echter nog wel gebruikers maken in Webex WFO.

U kunt ervoor kiezen om verificatie voor de Security Assertion Markup Language (SAML) te gebruiken. Met SAML kunt u een externe identiteit provider (IdP) gebruiken om de gebruikersnamen en wachtwoorden te verifiëren. Deze methode van gebruikersverificatie en wachtwoordbeheer wordt gewoonlijk "eenmalige aanmelding" genoemd.

Platformopnamemethoden

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u Webex WFO met verschillende contactcenterplatforms kunt configureren.

Ondersteunde opnames per platform

In de volgende tabel wordt beschreven hoe contactcentrumplatforms het opnemen van opnamen ondersteunen.

NOTITIE

Webex WFO ondersteunt alleen SRTP met de volgende opnamesmethoden:

- ACME pakket
- Nummer Cisco Unified CM

Perron	Opnamesmethode	Signalering	Signaleringsbeschrijving
Cisco	Ingebouwde brugnetwerkopname	nummer JTAPI	Registreert met gespreksbeheer voor JTAPI-gebeurtenissen
Cisco	Desktopopname	JTAPI	Meldt zich bij Gespreksbeheer aan voor JTAPI-gebeurtenissen
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registreert met CUBE voor SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-client	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP berichten buiten bureaublad

Perron	Opnamesmethode	Signalering	Signaleringsbeschrijving
Cisco	Smart Desktop-client	Jabber (SIP/SCCP)	Sniffs SIP/SCCP-berichten van bureaublad
Cisco	Smart Desktop-client	Cisco IP hardphone (SIP/SCCP)	Sniffs SIP/SCCP-berichten van bureaublad
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatisch importeren	Analyzer CWCC API	Poll CWCC Analyzer voor het CDR en het verwerken van gesprekken
ACME	Gateway (ACME pakketten)	SIPREC	Meldt zich aan bij ACME voor SIPREC-signalering
SONUS.	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registreert met SONUS voor SIPREC-signalering

Cisco-methoden voor het vastleggen van spraakopname

In de volgende tabel vindt u informatie over de integratie van door Cisco ondersteunde en geteste opnametypen en signaleringssignalen:

Opnamesmethode	Signalering	Beschrijving	Media Stroom	Smart Desktop Schermopname	Live Audio Monitor
Netwerk Opnemen— Ingebouwde brug (BIB)	JTAPI	Meldt zich aan bij CUCM/JTAPI Gebeurtenissen	BIB — Media Gestreamd vanuit Telefoon	Ja (Slim) Desktop-client Vereist CTI Verbinding)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via WebRTC
Smart Desktop Klant – IP Communicator	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP berichten uitgeschakeld Desktop/Softphone	Mediastream gevangen rechtstreeks op bureaublad	Ja (Slim) Desktopclient)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via WebRTC
Smart Desktop Klant – Jabber	SIP/SCCP	Monitoren SIP/SCCP Berichten uitgeschakeld Bureaublad	Mediastream gevangen rechtstreeks op	Ja (Slim) Desktopclient)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via

Opnamemethode	Signaaloverdracht	Beschrijving	Media Stroom	Smart Desktop Schermopname	Live audio Monitor
			bureaublad		WebRTC
Smart Desktop Klant – Cisco IP Telefoon (Daisy) (Geketend)	SIP/SCCP	Monitoren SIP/SCCP Berichten uitgeschakeld Bureaublad	Mediastream gevangen rechtstreeks op bureaublad	Ja (Slim) Desktopclient)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Registreert zich bij CUBE voor SIPREC Signaaloverdracht	SIPREC – Media Forking van Cisco KUBUS	Ja (Slim) Desktopclient)	Nee
Bulk Contact Importeren	API Gebaseerd	Registreert zich bij CUBE voor SIPREC Signaaloverdracht	Geautomatiseerd import van niet-versleuteld .WAV en geassocieerd contact metadata bestanden in bulk	Niet van toepassing – Bestanden Versleuteld en Geïmporteerd	Nee

Legacy Five9 Voice Capture-integraties

De volgende tabel bevat informatie over de integratie van door Five9 ondersteunde en geteste opnametypes en signalering. Het verwijst specifiek naar de oude Five9-integratie, niet naar Five9 ARU of Five9 VCC met VoiceStream.

Vastleggingstype	Signaaloverdracht	Beschrijving	Mediastream	Slim bureaubladschermVastlegging	Live audio Monitor
Slimme desktopclient	Kafka CTI	Webex WFO Platform registreert zich bij Five9 Kafka-	Mediastream rechtstreeks vastgelegd op	Ja (Smart Desktop Client)	Ja (Smart Desktop Client) via WebRTC

gebeurtenissen API

Vastleggingstype	Signaaloverdracht	Beschrijving	Mediastream	Slim bureau bladscherm Vastlegging	Live audio Monitor
			bureaublad – POST bel CDR en Verzoening verwerking redacties en voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka bel evenementen		
Smart Desktop Client	Five9-agent Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP berichten uitgeschakeld Desktop/Softphone	Mediastream gevangen rechtstreeks op bureaublad – POST bel CDR en Verzoening verwerking redacties en voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka bel evenementen	Ja (Slim) Bureaublad Cliënt)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via WebRTC
Smart Desktop Client	Five9 Agent Bureaublad Gereedschapskist (ADT) - Kafka CTI	Monitoren SIP/SCCP Berichten uitgeschakeld Bureaublad	Mediastream gevangen rechtstreeks op bureaublad – POST bel CDR en Verzoening verwerking redacties en	Ja (Slim) Bureaublad Cliënt)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via WebRTC

	voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka bel evenementen

Vastleggingstype	Signaaloverdracht	Beschrijving	Mediastream	Slim bureaubladschermVastlegging	Live audio Monitor
Smart Desktop Client	Five9 Java Agent Desktop - Kafka CTI	Monitoren SIP/SCCP Berichten uitgeschakeld Bureaublad	Mediastream gevangen rechtstreeks op bureaublad – POST bel CDR en Verzoening verwerking redacties en voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka bel evenementen	Ja (Slim) Bureaublad Cliënt)	Ja (Slim) Bureaublad Klant) via WebRTC
Smart Desktop Client	Five9 VCC Importeren	Vijf9/Webex WFO Cloudintegratie naar Importeer Five9 VCC audio-opnamen in Webex WFO Cloud	Niet van toepassing – Import Alleen	Ja (Slim) Bureaublad Cliënt)	Nee

Sonus Gateway-opname

Cisco ondersteunt de redundantie van Sonus Gateway Recording.

Je moet Sonus SIP Message Manipulation (SMM)-regels toevoegen aan de SIP- en SIPREC INVITE-headers in Cisco-Guid om Sonus SBC te laten werken met QM. Dit stelt QM in staat om oproepen te vergelijken met de Cisco Unified CM CDR-records. De regels zullen het volgende inhouden:

- Voor gesprekken die de SBC binnenkomen zonder een "Cisco-Guid"-header, maakt de SMM een Cisco-Guid aan met behulp van de 4 hexadecimale tuples van de uitgaande Call-ID. Elke tuple wordt omgezet naar een decimaal getal van 10 cijfers, opgevuld met nullen, dat gescheiden wordt door streepjes om te voldoen aan de Cisco-Guid-standaard.
- Voor gesprekken die al een Cisco-Guid-header bevatten, blijft de header ongewijzigd.

OPMERKING **Opmerking:** De Cisco_Guid wordt NIET overschreven door een nieuwe,

via Call-ID aangemaakte Cisco-Guid.

- De SIPREC Invite naar de recorder bevat een Cisco-Guid-header die overeenkomt met de bovenstaande Cisco-Guid.

De regels moeten gekoppeld zijn aan uw opgenomen trunk en de Unified CM trunk die door uw Unified CM wordt gebruikt. U hoeft deze regels slechts één keer aan te maken. Als u nieuwe zones en trunks aanmaakt, kunt u deze regels hergebruiken.

Om Sonus Session Border Controllers te configureren voor gebruik met QM:

1. Maak en activeer de SMM-regels via de Sonus-opdrachtregelinterface (CLI).
    a. Maak en activeer de inkomende SMM-regels Unified CM. Zien Voorbeeld van inkomende SMM-regels voor Unified CM voor meer informatie.
    b. Voeg de uitgaande SMM-regels Unified CM toe. Zien Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor Unified CM voor meer informatie.
    c. Voeg de uitgaande SMM-regels voor de recorder toe. Zie Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor de Recorder voor meer informatie.
2. Gebruik de Sonus CLI om SIPREC in te schakelen voor de SIP Sig Port in de zone die uw Unified CM trunk bevat.
3. Gebruik de Sonus CLI of Navigator om een SIP Trunk Group aan te maken voor de Sonus SIPREC-server van QM. Wijs het voorvoegsel IP van de ingang toe aan het adres IP van de machine QM waarop de "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" draait.
4. Gebruik de Sonus CLI/Navigation om SMM-regels aan uw trunks toe te wijzen zoals hieronder beschreven:
    a. Wijs UCM_INBOUND SMM toe aan het inputprofiel van de Signaling Message Manipulation-adapter van uw Unified CM-trunk.
    b. Wijs UCM_OUTBOUND SMM toe aan het uitvoerprofiel van de Signaling Message Manipulation-adapter van uw Unified CM-trunk.
    c. Wijs RECORDER_OUTBOUND SMM toe aan het uitvoerprofiel van de Signaling Message Manipulation-adapter voor de Sonus SIPREC-trunk van QM.
5. Gebruik de Sonus PSX om een IP Signaling Peer Group te creëren voor de Sonus SIPREC-server van QM. Wijs het voorvoegsel IP van de ingang toe aan het adres IP van de machine QM waarop de "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" draait.
6. Gebruik de Sonus PSX om een trunkgroep te creëren voor de Sonus SIPREC-server van QM. Gebruik exact dezelfde naam als in stap 3.

7. Gebruik de Sonus PSX om een opnameprofiel aan te maken voor je QM Sonus SIPREC-server. Wijs het IP4-adres toe aan de machine QM waarop de "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" draait, en stel het poortnummer in op 5060.
8. Gebruik de Sonus PSX om criteria voor gespreksopname te definiëren.

Voorbeeld van inkomende SSM-regels voor Unified CM

configureren

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 applyMatchHeader all
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 criterion 1 type message
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 criterion 1 message messageTypes all
set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 criterium 2 type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 criterion 2 header name Cisco-Guid
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 criterion 2 header condition exist
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 operation store
set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 actie 1 headerInfo veldWaarde
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 from type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 from value Cisco-Guid
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 to type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 applyMatchHeader one
set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 criterium 1 type

bericht

set profielen signaleren sipAdaptorProfile bericht UCM_INBOUND regel 2 criterium 1 berichtTypes verzoek

set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 criterium 1 berichtmethodeTypes uitnodigen

set profielen signaleren sipAdaptorProfile bericht UCM_INBOUND regel 2 criterium 1 voorwaarde bestaat

set profielen signaleren sipAdaptorProfile-header UCM_INBOUND regel 2 criterium 2 type

set profielen signaleren sipAdaptorProfile

headernaam Van UCM_INBOUND regel 2 criterium 2

set profielen signaleren dat de sipAdaptorProfile-

headerconditie bestaat UCM_INBOUND regel 2 criterium 2

set profielen signaleren sipAdaptorProfile variabele

set profielen signaleren sipAdaptorProfile variabele UCM_INBOUND regel 2 criterium 3 type voorwaarde bestaat

set profielen signaleren sipAdaptorProfile variabele UCM_INBOUND regel 2 criterium 3 variableID var1

set profielen sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 actie 1 3 type signaleringsparameter

set profielen signalering sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 actie 1 werking toevoegen

set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 actie 1 paramType generiek

set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 actie 1 van type variabele

set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 actie 1 van variabeleWaarde var1

set profielen sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 actie 1 naar type signaleringsparameter

set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOU regel 2 actie 1 waarde cisco-guid

verbinden

set profielen signaleren sipAdaptorProfile UCM_INBOUND status ingeschakeld commit

Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor Unified CM

configureren

stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 1 typ bericht

stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 1 bericht berichttypen verzoek

stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 1 berichtmethodeTypes uitnodigen

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 criterion 2 type header

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 criterion 2 header name cisco-guid

profielen instellen signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 2 header voorwaarde afwezig

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 type variable

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 operation store

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 from type value

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 from value cisco-guid

stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 actie 1 naar typevariabele

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 1 type message

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 1 message messageTypes request

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 1 message methodTypes invite

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 2 type variable

profielen instellen signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 2 variabele voorwaarde bestaat

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 2

variabele variabeleID var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 3 type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 3 header name call-id
profielen instellen signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 3 header voorwaarde bestaat
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 operation store
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 headerInfo fieldValue
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 from type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 from value call-id
stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 1 naar type variabele
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 operation regdel
stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 2 naar type variabele
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp string @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 operation store
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 from

type variabele
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 from variableValue var2
stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 3 naar typevariabele
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 to variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 operation regdel
stel profielen in die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 4 naar type variabele
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 to variableValue var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 4 opnieuwgexped string _.*
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 4 opnieuw bekijken overeenkomstInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 5 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 5 bewerking regdel
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 5 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 5 tot variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 5 opnieuwgexp string .*_
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 5 opnieuw bekijken overeenkomstInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 type variabele
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 regappend
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 van het type
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 van

waarde 000000000
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 tot variabeleWaarde var2
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 6 regexp string ^
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 6 opnieuwgexpeding matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 variabele
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 regappend
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 van het type waarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 van waarde 000000000
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 tot variabeleWaarde var3
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 regexp string ^
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 7 opnieuwgexpeding matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 8 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 8 bewerking regpredel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 8 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 8 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 8 regexp string .....$
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 8 opnieuw bekijken overeenkomstInstance één
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 9

veranderlijk
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 bewerking regpredel
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 9 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 9 tot variabeleWaarde var3
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 regexp string.....$
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 9 opnieuwgexp overeenkomstInstance één

instellen profielen signaleringsvariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	10	type
aanvoeging van profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	10	
Waarde voor signaleringstype profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	10	Van
instellen signaalwaarde profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	10	Van
instellen - instellen profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	10	Aan
signaaltypevariabele profielen instellen die	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	10	Aan
variabeleWaarde var2 signaleren	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	11	type
instellen profielen signaleringsvariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	11	
aanvoeging van profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	11	Van
instellen profielen signaaltypevariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	11	Van
profielen instellen die variabeleWaarde var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	11	Aan
signaleren instellen profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	11	Aan
signaaltypevariabele profielen instellen die	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	12	type
variabeleWaarde var2 signaleren instellen profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	12	

signaleringsvariabele

signalen van profielen instellen

bewerkingsarchief						
instellen profielen signaaltypevariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	12	Van
profielen instellen die variabeleWaarde var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	12	Van
signaleren	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	12	Aan
instellen profielen signaaltypevariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	12	Aan
profielen instellen die variabeleWaarde var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	13	type
signaleren						
instellen profielen signaleringsvariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	13	
aanvoeging van profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	13	Van
Waarde voor signaleringstype profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	13	Van
instellen signaalwaarde profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	13	Aan
instellen - instellen profielen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	13	Aan
signaaltypevariabele profielen instellen die	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	14	type
variabeleWaarde var2 signaleren	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	14	
instellen profielen signaleringsvariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	14	Van
aanvoeging van profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	14	Van
instellen profielen signaaltypevariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	14	Aan
profielen instellen die variabeleWaarde var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	14	Aan
signaleren	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	15	type
instellen profielen signaaltypevariabele	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel 2	actie	15	
profielen instellen die variabeleWaarde var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regel 2	actie	15	
signaleren						
Profielen signaalkop						

instellen

toevoegen van profielen

instellen

signaleringsbewerking

signalen van profielen instellen

headerPosition laatste
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 15 van type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 15 van variabeleWaarde var2
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 15 om koptekst te typen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 15 om Cisco-Guid te waarderen
plegen
instellen profielen die signaleren sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND status ingeschakelde doorvoeren

Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor de recorder

Configureren

instellen profielen die sipAdaptorProfile toepassenMatchHeader alle	RECORDER_OUTBOUND	regel 1		
instellen profielen die sipAdaptorProfile type berichtTypes signaleren	RECORDER_OUTBOUND	regel 1	criterium	1
instellen profielen die sipAdaptorProfile berichtTypes all signaleren	RECORDER_OUTBOUND	regel 1	criterium	1
instellen profielen die sipAdaptorProfile type messageBody signaleren	RECORDER_OUTBOUND	regel 1	criterium	2
instellen profielen die sipAdaptorProfile berichtBody voorwaarde regex-match	RECORDER_OUTBOUND	regel 1	criterium	2
set profielen die sipAdaptorProfile berichtBody regexp string cisco-guid=.*	RECORDER_OUTBOUND	regel 1	criterium	2
set profielen die sipAdaptorProfile berichtBody regexp numMatch match	RECORDER_OUTBOUND	regel 1	criterium	2

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 type berichtBody
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 bewerking regstore
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 van het type berichtBody
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 1

van messageBody AllWaarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 tot variabeleWaarde var1
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 regexp string "cisco-guid=.*?(? =; tag)"
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 opnieuw verklaren overeenkomst Laatst
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 2 variabele van het type
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 bewerking regdel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 2 van het type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 2 van variabeleWaarde var1
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 2 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 2 tot variabeleWaarde var1
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 2 regexp string cisco-guid=
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 4 type header
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 bewerking toevoegen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 4 koptekstPosition laatste
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 4 van type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 4 van variabeleWaarde var1
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 4 om koptekst te typen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 bewerking 4 om Cisco-Guid te waarderen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 criterium 1

berichttype

instellen profielen die sipAdaptorProfile berichtTypeRECORDER_OUTBO regel 2 criterium 1 aanvraag signaleren
UND

profielen instellen die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 1 berichtmethodeTypes uitnodigen
UND

instellen profielen die sipAdaptorProfile type headerRECORDER_OUTBO regel 2 criterium 2 signaleren
UND

instellen profielen die de naam van sipAdaptorProfiRECORDER_OUTBO regel 2 criterium 2 header cisco-guid signaleren
UND

instellen profielen die aangeven dat RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 2 sipAdaptorProfile headerconditie afwezig

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 type variabele

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 bewerkingsarchief

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 van het type

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 van waarde cisco-guid

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 om variabele te typen

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 tot variabeleWaarde var1

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 toepassenMatchHeader alle

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 criterium 1 type bericht

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 criterium 1 berichttypes alle

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 criterium 2 type messageBody

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 criterium 2 berichtBody voorwaarde regex-match

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 criterium 2 berichtBody regexp string cisco-guid=.*

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 criterium 2 berichtBody regexp numMatch match

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 bewerking 1

type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 actie 1 bewerking op te slaan
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 bewerking 1 van het type waarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 bewerking 1 van waarde cisco-guid
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 bewerking 1 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 3 bewerking 1 tot variabeleWaarde var10
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 criterium 1 type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 criterium 1 variabele voorwaarde afwezig
set profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 criterium 1 variabele variabeleID var10
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 1 type berichtBody
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 1 bewerking regstore
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 1 van het type berichtBody
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 1 van messageBodyWaarde alle
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 1 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 1 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 1 regexp string <callid>.*</callid>
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 1 weergexp matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 2 type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 2 bewerking regdel
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 2 tot

type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 2 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 2 regexp string <callid>
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 2 regexp matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 3 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 3 bewerking regdel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 3 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 3 aan variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 3 regexp string @.*
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 3 regexp matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 4 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 4 bewerking op te slaan
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 4 van het type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 4 van variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 4 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 4 tot variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 5 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 5 bewerking regdel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 5 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 5 tot

variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 5 regexp string _.*
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 5 opnieuwgexpeding matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 6 type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 6 bewerking regdel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 6 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 6 tot variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 6 opnieuwgexped string .*_
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 6 regexp matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 7 variabele van het type
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 7 regappend
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 7 van het type waarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 7 van waarde 000000000
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 7 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 7 tot variabeleWaarde var2
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 7 regexp string ^
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 7 herxpeding matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 8 variabele
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 8 bewerking regappend
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 8

van type waarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 8 van waarde 000000000
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 8 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 8 tot variabeleWaarde var3
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 8 regexp string ^
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 8 opnieuwgexpeding matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 9 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 9 bewerking regpredel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 9 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 9 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 9 opnieuw verklaren string ..... $
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 9 opnieuwgexp overeenkomstInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 10 variabele van het type
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 10 bewerking regpredel
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 10 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 10 tot variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 10 regexp string ..... $
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 10 regexp matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 11 type variabele
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 11

bewerking toe te voegen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 11 van type waarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 11 van waarde -
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 111 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 11 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 12 type variabele
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 12 bewerking toevoegen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4, actie 12 van het type variabele
set profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 12 van variabeleWaarde var3
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 12 om variabele te typen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 12 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 13 type variabele
instellen profielen die signaleren sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 13 bewerking op te slaan
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 13 van typevariabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 13 van variabeleWaarde var2
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 13 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 13 tot variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND variabele van het type regel 4 actie 14
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 14 bewerking toevoegen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 14

van type waarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 handeling 14 van waarde -
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 14 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 14 tot variabeleWaarde var2
set profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 15 variabele
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 15 bewerking toevoegen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 15 van type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 15 van variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 15 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 15 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 16 type header
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 actie 16 bewerking toevoegen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 16 koptekstPosition laatste
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 16 van type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 16 van variabeleWaarde var2
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 16 om koptekst te typen
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 4 bewerking 16 tot waarde Cisco-Guid
plegen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND status ingeschakeld doorvoeren

Installatie

In dit gedeelte wordt beschreven hoe u de verschillende componenten van Webex WFO installeert.

De gegevensserver installeren

Een tenantbeheerder kan de gegevensserver voor een singe-tenant installeren, of een systeembeheerder kan een basisgegevensserver installeren en deze configureren als een gedeelde gegevensserver voor meerdere tenants. Nadat u de Webex WFO-gegevensserver hebt geïnstalleerd, kunt u deze verder configureren op de pagina Gegevensserverconfiguratie in Toepassingsbeheer > Algemene > systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver.

> **BEST PRACTICE** gebruikers met Edge-apparaten kunnen beter regelmatig hun Webex WFO-gegevensservers downloaden en upgraden naar de nieuwste versie van de Webex WFO-software. Gewoonlijk is elke wolk
> Implementatie bevat een nieuwe versie van de gegevensserversoftware Webex WFO die gebruikers van hun tenant kunnen downloaden.

Als uw organisatie een van de volgende integraties heeft, raadpleegt u de integratiehandleiding van ACD voor aanvullende configuraties van gegevensservers die specifiek zijn voor de ACD.

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

Voorwaarden

Als een gegevensserver verbinding moet maken via een webproxy, moet elke gegevensserverservice worden geconfigureerd voor het gebruik van een service-account. Dit is van invloed op de volgende Windows-services:

- Webex WFO CTI Signaling Service
- Webex WFOData-server
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-service
- Webex WFO Webservices voor

gegevensserver Raadpleeg Poortgebruik voor

poortgebruik .

De gegevensserver voor één tenant installeren

Een tenantbeheerder kan de gegevensserver voor één tenant installeren.

De gegevensserver voor één tenant installeren

1. Open een browser op de server waarop u de gegevensserver wilt installeren en meld u aan bij Webex WFO met de aanmeldgegevens voor de tenantbeheerder.
2. Klik op de **pagina Downloads** (Toepassingsbeheer > Beheer > Downloads) op de juiste koppeling om het installatieprogramma voor de gegevensserver te downloaden.
3. Volg de aanwijzingen.

De gegevensserver testen

1. Meld u bij Webex WFO aan als tenantbeheerder.
2. Selecteer op de **pagina Agentbewaking** (Toepassingsbeheer > Controleren > Agentcontrole), de gegevensserver in het gedeelte Logboeken met gegevensservers en klik op **Logboeken** ophalen. Als het logbestandverzoek succesvol is, wordt er verbinding gemaakt met de gegevensserver.

   OPMERKING : het kan enkele minuten duren om dit te voltooien.

De gegevensserver voor meerdere tenants installeren

Een systeembeheerder kan een gegevensserver configureren die door meerdere tenants wordt gedeeld. Wanneer een gedeelde gegevensserver wordt bijgewerkt (bijvoorbeeld wanneer een nieuwe tenant aan de server wordt toegevoegd), moet u de configuratie bijwerken. Dit wordt gedaan door het gegevensserverupdatebestand dat wordt gegenereerd wanneer u uw wijzigingen opslaat en ervoor kiest de configuratie te downloaden.

Als u een gegevensserver wilt configureren voor meerdere tenants, moet een systeembeheerder een basisgegevensserver installeren en vervolgens de basisgegevensserver configureren als een gedeelde gegevensserver. Systeembeheerders kunnen een basisgegevensserver downloaden op de pagina Toepassingsbeheer > downloads of de pagina Toepassingsbeheer > Gedeelde gegevensserver.

De basisgegevensserver installeren

Het eerste wat u moet doen, is de basisgegevensserver downloaden en installeren. Deze basisgegevensserver wordt een gedeelde gegevensserver wanneer deze wordt geconfigureerd. U kunt meerdere basisgegevensservers installeren.

1. Klik in het **gedeelte Basisgegevensserver** downloaden op **Calabrio ONE-gegevensserver**. Hiermee downloadt u het bestand CalabrioONEDataServerSetup.exe naar uw computer.
2. Dubbelklik op het uitvoerbaar bestand om de wizard Installatie gegevensserver te starten.
3. Volg de aanwijzingen in de wizard om de installatie te voltooien.

De basisgegevensserver configureren

Configureer vervolgens de basisgegevensserver zo dat deze een gedeelde gegevensserver wordt.

1. Selecteer **Een nieuwe configuratie toevoegen aan de gegevensserver**.

   > **OPMERKING:** Als u een bestaande configuratie wilt bewerken, selecteert u **Een configuratie** van een bestaande gegevensserver bewerken en selecteert u de gegevensserver die u wilt bewerken.

2. Vul de velden in zoals gedefinieerd in de volgende tabel.

Veld	Beschrijving
Servernaam	Geef een naam voor de gegevensserver op.
Calabrio ONE-server	Geef het IP-adres of de hostnaam op van de Webex WFO server die Host de Gegevensserverservice.
Poort	Geef het poortnummer op van de server die als host optreedt voor de gegevensserverservice. De standaardpoort is 443.
Beschikbaar	Een lijst met beschikbare tenants.
Toegewezen	Een lijst met tenants die aan deze gegevensserverservice zijn toegewezen.

3. Klik op **Configuratie** opslaan/downloaden om de configuratie op te slaan en het configuratiehulpprogramma (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) naar uw computer te downloaden.

   > **OPMERKING:** U kunt ook op Opslaan **klikken** om de configuratie op te slaan zonder het configuratiehulpprogramma te downloaden. U kunt hiervoor kiezen als u nog niet klaar bent met het configureren van de gegevensserver maar de onvolledige configuratie wilt opslaan.

4. Dubbelklik op het uitvoerbaar configuratieprogramma om de wizard Installatie gegevensserverupdater te starten.

5. Volg de instructies in de wizard om de configuratie van de gedeelde gegevensserver te voltooien.

Cisco Unified Call Manager-gebruikers

Als u Cisco Unified Call Manager (UCM) gebruikt om CDR's te verzamelen via SFTP, moet u mogelijk de systeemeigendom Data Server Service instellen om de sleutelruilalgoritmen (kex) te combineren tussen Webex WFO en ondersteunde versies van Cisco UCM.

Deze kex-algoritmen vereisen geen aanvullende configuratie:

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

Deze algoritmen vereisen aanvullende

configuratie:

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

Stel de systeemeigendom Data Server Service in om de toegestane kex-algoritmen te specificeren

1. Ga op de CDR SFTP-server naar C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data-server\config.
2. Open het bestand dataGatheringService.properties.
3. Zoek de lijn die begint met **service4j.jvmOptions** en voeg de volgende tekst toe aan het einde van de regel: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Sla het bestand op en start de gegevensserverservice Webex WFO opnieuw.

OPMERKING : Als u bijwerken naar een nieuwere versie van Cisco UCM die geen van deze kex-algoritmen ondersteunt, moet u deze systeemeigenschap opnieuw configureren om de nieuwe ondersteunde algoritmen op te geven.

Smart Desktop installeren

Webex WFO Smart Desktop kan op een van de volgende drie manieren op de computer van een agent worden geïnstalleerd:

- Handmatig op de computer van elke agent
- Scripts voor GPO (Group Policy Object) gebruiken
- Parameters voor stille opdrachten gebruiken

OPMERKING: als u wilt dat Smart Desktop desktopanalyses vastlegt, moet voor de agentrol de machtiging 'Capture Desktop Analytics' zijn ingeschakeld voordat u Smart Desktop installeert. Als de bevoegdheid

Niet ingeschakeld, worden de opname-invoegtoepassingen niet op de clientdesktop geïnstalleerd.

Aanvullende overwegingen

- U hebt een invoegtoepassing/toestelnummer voor Desktop Analytics nodig als u de functie Desktopanalyse wilt gebruiken of wilt onderbreken en hervatten.
- Browsertoestellen voor Chrome en Edge moeten worden geïmplementeerd via GPO of elk ander proces dat de lokale IT-afdeling gebruikt. Er zijn browser toestelnummers nodig voor analyse en voor onderbreken en hervatten.
- Cisco bevat het exe-basisbestand. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om het bestand te converteren naar een MSI.
- Wanneer u installeert via SCCM of Microsoft Endpoint Configuration Manager, bent u, als klant, verantwoordelijk voor het bouwen van dit pakket voor de implementatie.
- Cisco biedt de mogelijkheid om de software automatisch bij te werken. Als uw verpakkingsteam desktopversies of Microsoft Endpoint Configuration Manager beheert en deze de automatische updates verhinderen, kan Cisco TURN de functie voor automatisch updaten uitschakelen en kan uw team elke drie tot zes maanden een nieuwe versie van de software downloaden en deze implementeren via een package push.
- Uw team kan de query's in de Microsoft-software wijzigen zodat er geen versienummers of unieke identificaties worden beheerd als de groep automatische updates wenst te onderhouden.

  > **LET OP** : Automatische updates moeten zijn uitgeschakeld als uw organisatie Citrix of terminalservers gebruikt. Er is geen manier om verschillende omgevingen te scheiden.

- Als je van Webex WFO on-premise upgrade van Webex WFO versie 11.5 naar Webex WFO Cloud, dan heb je drie testmachines nodig. Eén computer dient voor de handmatige installatie. De tweede machine is voor een automatische installatie op een schone machine. De derde computer is bedoeld voor bestaande versie 11.5 van Webex WFO om het verwijderingspakket dat is gebouwd door uw IT-team en het installatiepakket voor Webex WFO Cloud te testen. Bezorg de implementatie-technicus een lijst met alle pakketten die op de machine zijn geïnstalleerd, inclusief browseraansluitingen. Werk met uw IT-team om alle Webex WFO versie 11.5-software te verwijderen voordat u Webex WFO Cloud installeert.
  - Als uw organisatie leveranciers wijzigt van een andere WEM-oplossing (Workforce Engagement Management) (zoals Verint of Nice) tot Webex WFO, verwijdert u de oorspronkelijke software op een derde testcomputer en implementeert u het automatische pakket dat door uw team is gebouwd.
- Als u een versie van 11.5 on-premise bijwerkt naar een nieuwere versie van 11.5, dan moet u een nieuwe versie van Smart Desktop gebruiken en deze opnieuw plaatsen.

Handmatige installatie

Gebruik deze procedure om Smart Desktop handmatig op de computer van een agent of op een server voor een thin client te installeren. Zorg ervoor dat alle browsers zijn gesloten voordat u de installatie gaat uitvoeren en gebruik Taakbeheer om te zorgen dat uw browsers niet op de achtergrond worden uitgevoerd.

Smart Desktop handmatig installeren

1. Meld u vanaf de computer van de agent of de server van de thin client aan bij Webex WFO met de aanmeldgegevens van de beheerder.
2. Klik op de pagina Downloads (Toepassingsbeheer > Global > Administration > Downloads) op de koppeling van het **installatieprogramma Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO bevat een .exe bestand voor handmatige installatie.
3. Accepteer de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers (EULA) wanneer daarom wordt gevraagd.
4. Voer het installatieprogramma uit en volg de aanwijzingen in de installatiewizard.
5. Schakel het **selectievakje Activeren** in als daarom wordt gevraagd en klik op **Voltooien**.
6. Nadat u het installatieprogramma voor Smart Desktop hebt uitgevoerd, start u het systeem opnieuw op.
7. Voer het hulpprogramma Clientverificatie uit. Zie Client verification tool voor meer informatie.
8. Test Smart Desktop. Zie Test Smart Desktop voor meer informatie.

Installatie met GPO

Een GPO (Group Policy Object) is een verzameling instellingen waarmee wordt gedefinieerd hoe een systeem eruit zal zien en hoe het zich zal gedragen voor een gedefinieerde groep gebruikers. Microsoft biedt een programmamodule waarmee u Groepsbeleid Microsoft Beheerconsole kunt gebruiken om diverse opties te definiëren, waaronder scriptopties. Raadpleeg Indien nodig na het pushen van de client, push installation return codes (push installation return codes).

Smart Desktop implementeren via GPO

1. Meld u aan bij Webex WFO met de aanmeldgegevens van de beheerder.
2. Klik op de pagina Downloads (Toepassingsbeheer > Global > Administration > Downloads) op de koppeling van het **installatieprogramma Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO bevat een .exe bestand voor de handmatige installatie.
3. Accepteer de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers (EULA) wanneer daarom wordt gevraagd.
4. Kopieer **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** uit de map Downloads en plak deze in de locatie van de servershare.

5. Maak een batch-script om het installatieprogramma uit te voeren dat het volgende script bevat:

   <hostnaam of IP adres van servershare locatie>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Start de Groepsbeleidsbeheereditor, ga naar Computerconfiguratie- >Beleid > Windows-instellingen > scripts (opstarten/afsluiten) en voeg het batchscript toe.

Smart Desktop installeren met parameters voor stille opdrachten

Met de stille parameters kunt u Webex WFO installeren via de opdrachtregelinterface. Zie "Setup-opdrachtregelparameters" in https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline voor opties. Veelgebruikte opdrachten zijn het volgende.

- /LOG
- /ZEERSILENT
- /ACTIVEREN
- /NORESTART
- /NONPCAP

Een installatie repliceren met bureaubladbeeldverwerking

Nadat u de Smart Desktop Record Service met een van de vorige installatiemethoden op één pc hebt geïnstalleerd (zie Handmatige installatie of installatie met GPO), kunt u die installatie op meerdere pc's repliceren door een algemene systeemafbeelding te maken die door meerdere hardware-ontwerpen kan worden gebruikt. Wanneer Smart Desktop is geïnstalleerd op een pc voor beeldvorming, moet enige informatie worden verwijderd zodat de image op verschillende pc's kan worden uitgevoerd zonder problemen te veroorzaken.

Aanbevolen methode: Cisco de hoorn voor systeemvoorbereiding

Om pc-specifieke informatie uit een Windows-installatie te verwijderen en deze te 'generaliseren' zodat deze op verschillende pc's kan worden geïnstalleerd, is het raadzaam de hoorn van systeemvoorbereiding (sysprep) van Cisco te gebruiken. Sysprep is het hulpprogramma voor systeemvoorbereiding van Microsoft dat wordt gebruikt om een systeemafbeelding voor te bereiden voor implementatie op meerdere pc's.
Sysprep bereidt een Windows-installatie (Windows-client en Windows Server) voor beeldvorming, zodat u een aangepaste installatie kunt vastleggen. De Sysprep-haak wordt geïnstalleerd met De Smart Desktop en wordt automatisch bij het systeem geregistreerd. Wanneer u sysprep uitvoert, worden automatisch alle haken gebeld die bij het systeem zijn geregistreerd.

Secundaire methode: De afbeelding handmatig configureren

Als u sysprep niet kunt gebruiken, moet u de volgende stappen handmatig uitvoeren voor elk image waarop de Smart Desktop Record Service is geïnstalleerd voordat u de image op extra pc's implementeert.

BELANGRIJK als u deze stappen wilt uitvoeren, raadpleegt u dit document vaak om op de hoogte te blijven van wijzigingen in deze stappen.

1. Stop de Smart Desktop-opnameservice.
2. Open de map 'logbestand' waar de Smart Desktop Record Service is geïnstalleerd (standaard is dit C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) en verwijder alle bestanden die niet het woord 'postinstall' bevatten.
3. Verwijder alle submappen (inclusief de inhoud) uit de map 'log'.
4. Open "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" en verwijder alle bestanden behalve "Install.ini" en "sysproperties.cfg.".
5. Verwijder alle submappen (inclusief de inhoud) uit de map 'config'.
6. Open "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" en verwijder alle bestanden en submappen (inclusief de inhoud). De map "Opnamen" moet leeg zijn.
7. Open "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" en verwijder alle bestanden en submappen (inclusief de inhoud ervan). De map "brokken" moet leeg zijn.

   OPMERKING: De map 'brokken' bestaat mogelijk niet. Als deze map niet bestaat, kunt u deze stap overslaan.

Installatie terugcodes pushen

Wanneer u een push-installatiemethode gebruikt (zoals GPO), ontvangt u retourcodes die aangeven dat de installatie is geslaagd of mislukt. De mogelijke retourcodes worden hieronder beschreven.

Retourcode	Beschrijving
0	Geslaagde installatie
1	Mislukte installatie

Bovendien worden gebeurtenissen naar het Windows-gebeurtenislogboek geschreven. Bij de details van de gebeurtenis wordt een beschrijving weergegeven van wat er is gebeurd. Er worden drie verschillende gebeurtenis-id's geschreven. De gebeurtenis zelf bevat meer details, maar over het algemeen geven de id's het volgende aan:

Gebeurtenis ID	Beschrijving
8080	Geslaagde installatie

Gebeurtenis ID	Beschrijving
8081	Mislukte installatie
8084	Informatie-bericht

De details voor een geslaagde of mislukte installatie worden naar zowel het Windows-gebeurtenislogboek als in de logboeken in de afrondingsmap onder de installatiemap van de Smart Desktop-client geschreven.

Clientverificatieprogramma

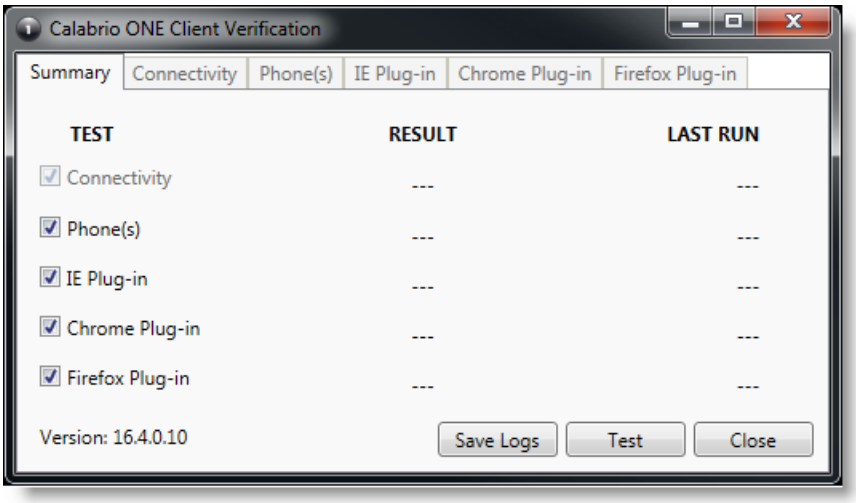
De clientverificatie test de client-pc om te controleren of de verbindingen met de servers en de telefoon geschikt zijn voor het gebruik van Smart Desktop. Het wordt geïnstalleerd wanneer Smart Desktop wordt geïnstalleerd. Het hulpprogramma voert verschillende tests uit en rapporteert resultaten als geslaagd of mislukt.

Het hulpprogramma Clientverificatie uitvoeren

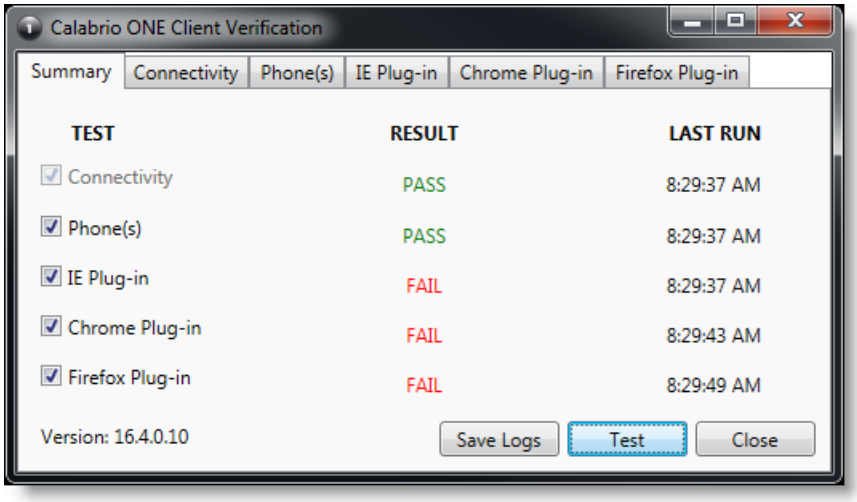
1. Navigeer na het installeren van Smart Desktop naar de volgende map op de client-pc:

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

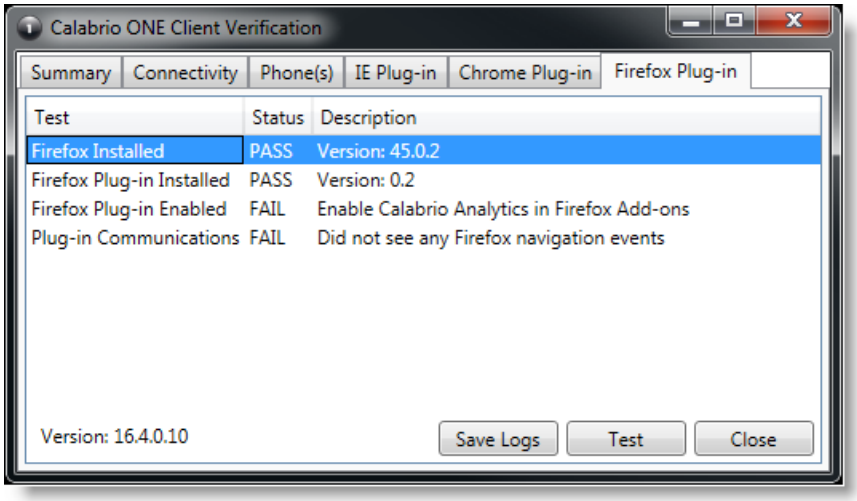
2. Dubbelklik op **ClientDiag.exe**. Het hulpprogramma Clientverificatie wordt gestart.



3. Standaard zijn alle tests geselecteerd. Klik op **Testen**.
4. Het hulpprogramma rapporteert de resultaten van de test als een geslaagd of mislukt.



5. Er is voor elke test een Tab waarin details van de test worden weergegeven. Als de test mislukt, geven de details in het Tab informatie over wat er aan de hand is.



6. U kunt, indien nodig, op Logboeken **opslaan klikken** om de logbestanden voor Postinstall en Smart Desktop samen te koppelen om problemen te identificeren. De logbestanden worden automatisch gezipt in een bestand met de naam Clientlogs.zip.

Opnameknoppen

De standalone applicatie Recording Controls wordt automatisch geïnstalleerd met Smart Desktop. Met opnameknoppen kan een agent gesprekken starten, pauzeren, hervatten en stoppen met opname van audio-, scherm- en toetsaanslagen, en gesprekken markeren en metagegevens toevoegen.

Het gebruik van Opnameknoppen is optioneel.

OPMERKING: De toepassing Recording Controls wordt niet ondersteund bij bepaalde implementaties van CCaaS-leveranciers.

Het uitvoerbaar bestand voor Opnameknoppen is hier geïnstalleerd:

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

In het menu Start heeft de toepassing de naam Webex WFORecording Controls en staat standaard onder Webex WFO.

Verwijdering

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe u Webex WFO-componenten ongedaan kunt maken.

Installatie van Webex WFO Smart Desktop ongedaan maken

OPMERKING: U moet zich aanmelden als een beheerder om Smart Desktop te verwijderen.

1. Open het Windows-configuratiescherm op het bureaublad of op de server van de thin client waarop Smart Desktop is geïnstalleerd.
2. Start het hulpprogramma Software.
3. Selecteer de toepassing die u wilt verwijderen in de lijst en klik op **Verwijderen**.

   Als u Van plan bent om Smart Desktop opnieuw te installeren nadat u een oude versie volledig hebt verwijderd (een schone installatie), moet u controleren of de opslagmappen zijn verwijderd voordat u de nieuwe versie installeert.
4. Start de desktop of de thin client-server opnieuw op.

De installatie ongedaan maken met GPO

Een GPO (Group Policy Object) is een verzameling instellingen waarmee wordt gedefinieerd hoe een systeem eruit zal zien en hoe het zich zal gedragen voor een gedefinieerde groep gebruikers. Microsoft biedt een programmamodule waarmee u Groepsbeleid Microsoft Beheerconsole kunt gebruiken om diverse opties te definiëren, waaronder scriptopties.

1. Maak een batch-script om het installatieprogramma uit te voeren dat het volgende script bevat:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
   /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Start de Groepsbeleidsbeheereditor, ga naar Computerconfiguratie- >Beleid > Windows-instellingen > scripts (opstarten/afsluiten) en voeg het batchscript toe.

BELANGRIJK Hiermee zijn alle geopende browsers geforceerd af te sluiten. Als een browser opnieuw wordt geopend voordat het verwijderen is voltooid, mislukt het verwijderen en moet u browsers opnieuw starten.

Installatie van Smart Desktop ongedaan maken met stille opdrachtparameters

Met stille parameters kunt u Webex WFO verwijderen via de opdrachtregelinterface. Zie "Parameters voor opdrachtregel ongedaan maken" in https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline voor opties.