Webex WFO Cloud Installation Guide (Handleiding voor installatie van WFO)

Voor implementaties met klassieke WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 10 juli 2020
Laatst bijgewerkt: 28 februari 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 voor een lijst met Cisco-handelsmerken naar: 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)

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

Inhoud

Inhoud 3

Introductie 7

Lokalisatie en ondersteunde talen 9

Systeemconfiguratie 13

Ondersteunde omgevingen 15

Ondersteunde telefoons 15

Hardphones 15

Ondersteunde codecs 15

Meerdere softwaretelefoons gebruiken 15

Ondersteunde mobiele apparaten 16

Edge-componenten 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Info Webex WFO Smart Desktop 18

Smart Desktop Client-connectiviteit 19

Vereisten en overwegingen voor Smart Desktop 20

Smart Desktop-poortgebruik 22

Metagegevens van contacten in Smart Desktop 24

Diagrammen van gegevensstroom van Smart Desktop Vastleggen 25

Test Smart Desktop 28

Smart Desktop beheren 31

Toepassing Opnameknoppen 32

Webex WFO-gegevensserver 34

Systeemvereisten 37

Desktop-hardware 37

Desktopsoftware 38

.NET Framework 38

Browsers 38

Desktop Analytics-invoegtoepassing/toestel 38

Adobe Acrobat Reader 39

Desktopsoftware en audio-opname 39

Het Desktop Analytics-toestelnummer inschakelen in uw browser 39

Servers van thin client 40

De thin client-server installeren 41

Poortgebruik 42

Edge-componenten 43

Componenten van Data Server 43

Bestandscodering 48

Wachtwoordbeleid 48

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-Tenant Workforce Optimization). Het omvat de mogelijkheid om gespreksopnamen, kwaliteitsbeheer, personeelsmanagement en analyse uit te voeren.

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

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-helpfunctie
  - PDF handleidingen
- Analyse
  - Omzetting: zoeken van spraak naar tekst en omzettingen.
  - Overzicht interactie: een overzicht van een audiocontact op basis van het transcript van het contact.
  - Hits woordgroepen: identificatie van voorgedefinieerde zinnen. Webex WFO identificeert teksthits op basis van omzettingen van spraak-naar-tekst 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.

Componenten van Webex WFO zijn in deze talen beschikbaar.

Taal	UI	Mobiel App	Training in product	Analyse								Documentatie:
				Transcriptie*	Interactieoverzicht	Hits woordgroepen	Sentiment	Voorspellingen	Tekstanalyse	Trending Onderwerpen	Automatisch QM	
Arabisch (ar-AR)				x	x	x		x				
Vereenvoudigd Chinees (zh)	x		Met limiet									
Traditioneel Chinees (zh-TW)	x		Met limiet									
Deens (da)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			
Nederlands	Met limiet		Met limiet	x	x	x		x	x			
Engels (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Australisch Engels (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Zuid-Afrikaans Engels (ZA)				x	x	x	x	x	x			
Engels (en-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Engels (en-US) in de VS	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

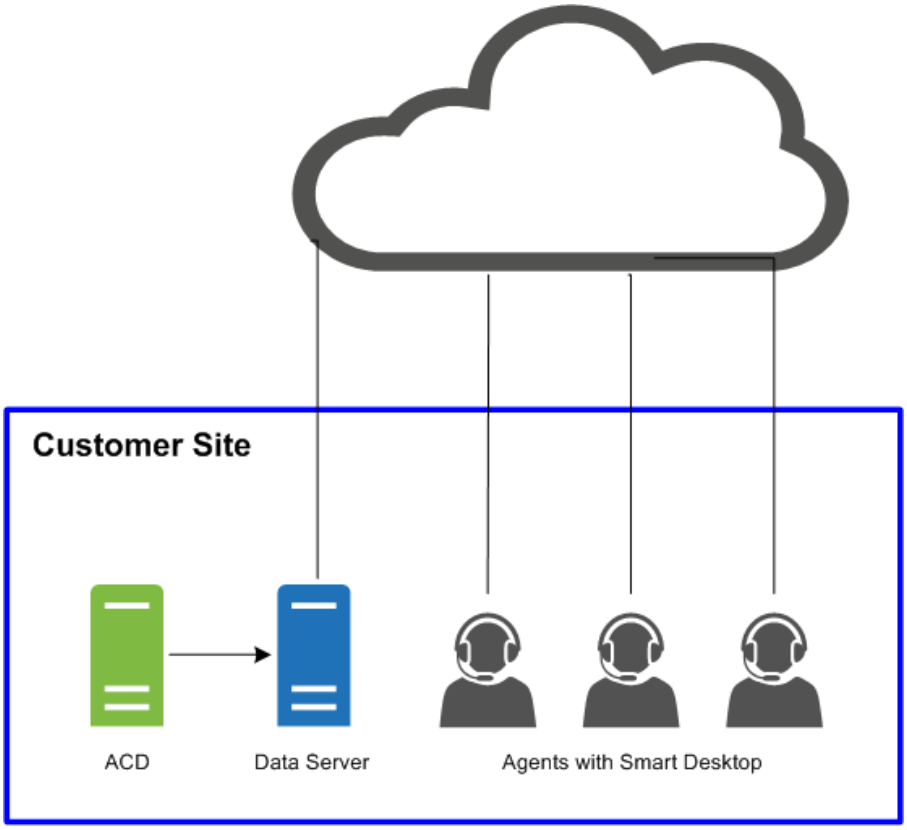
Taal	UI	Mobiel App	Training in product	Analyse								Documentatie:
				Transcriptie*	Interactieoverzicht	Hits woordgroepen	Sentiment	Voorspellingen	Tekstanalyse	Trending Onderwerpen	Automatisch QM	
Fins (fi)	x		Met limiet	x	x	x		x				
Frans (fr)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			Met limiet
Canadees Frans (fr-Ca.	x			x	x	x		x	x			
Duits (de)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			Met limiet
Italiaans (het)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			
Japans (ja)	x		Met limiet									
Koreaans (ko)	x		Met limiet									
Den Haag (nb)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			
Pools (pl)	Met limiet		Met limiet	x	x	x		x	x			
Portugees (pt)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			
Portugees (Brazilië) (pt-BR)	x		Met limiet	x	x	x		x	x			

Taal	UI	Mobiel App	Inkomend in product	Analyse								Documentatie:
				Transcriptie*	Interactie Overzicht	Frase Hits	Sentiment	Voorspelli	Tekst Analyse	Trending Onderw	Automati	
Russisch (ru)	Met limiet											
	x		Met limiet	x	x	x		x	x			Met
Mexicaans Spaans (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Met	x	x	x		x	x			

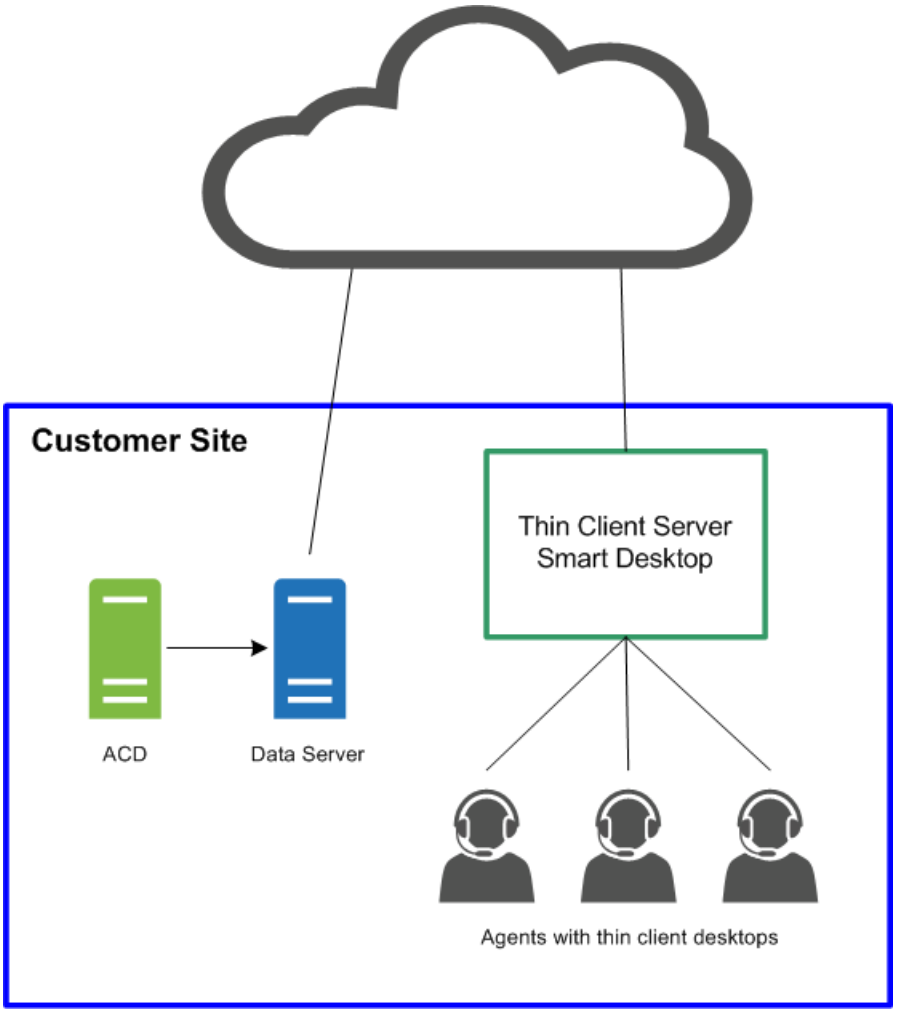
* In sommige ondersteunde talen is mogelijk aanvullende configuratie voor uw Webex WFO-implementatie vereist. Raadpleeg de ondersteuning om er zeker van te zijn dat de taal die u wilt transcriberen, voor u geconfigureerd is. Als u extra talen toevoegt of het huidige aanbod aanbiedt, is samenwerking met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

Systeemconfigur

Dit diagram geeft een typische Webex WFO-cloudimplementatie weer.



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


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

Ondersteunde

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 Settings is 5060, dan kan geen van uw softwaretelefoons een lokale poort gebruiken die aan poortnummer 5060 is gekoppeld 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 die 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 als een smartphone of tablet door de Webex WFO-URL in te voeren in de browser van het apparaat. De agent wordt automatisch doorgeleid 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.

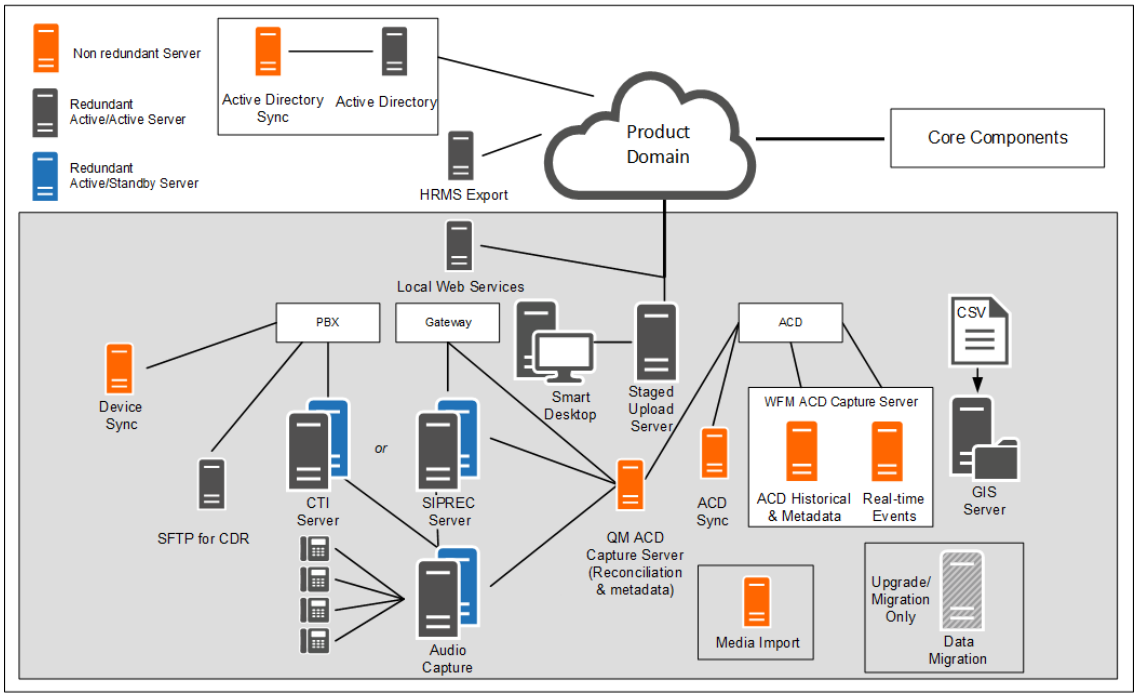
Agents kunnen hun planning als ze niet op het werk zijn, weergeven via een e-mailclient of een agendatoepassing op een mobiel apparaat of personal computer. De e-mailclient of de agendatoepassing geeft de planning weer zoals deze in de Webex WFO-interface verschijnt door het iCalendar-gegevensbestand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

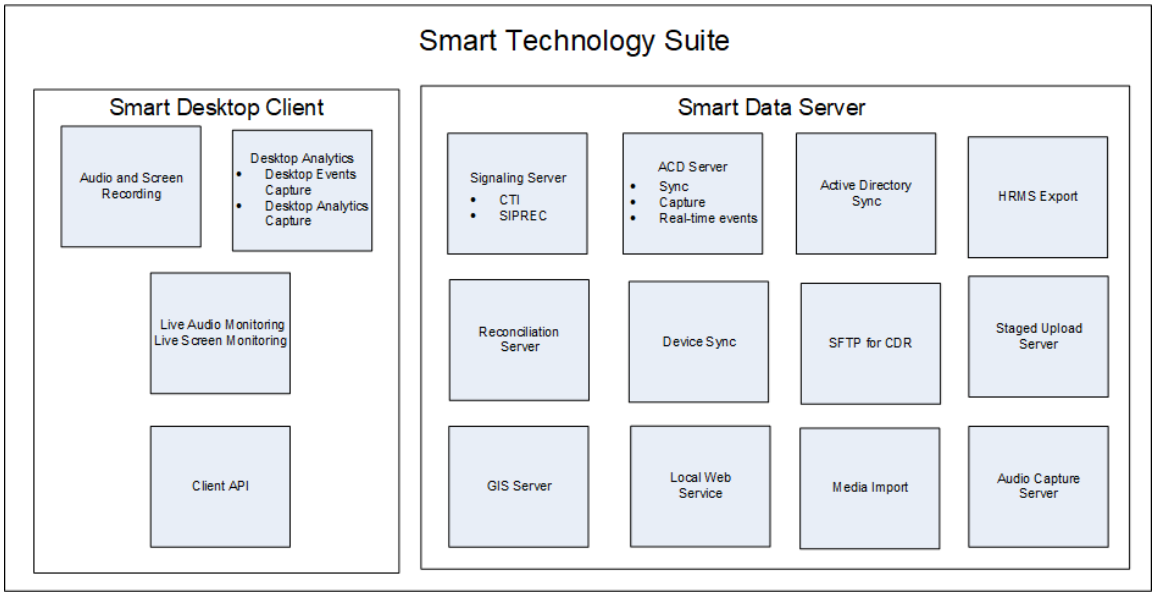
De volgende clients en apparaten worden ondersteund voor het weergeven van een planning buiten het werk:

- 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 doorgaans gebruikt op een locatie of op een externe klantlocatie. De onderdelen als geheel vormen de Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Smart Desktop

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

Info Webex WFO Smart Desktop

Welke gegevens door Smart Desktop worden vastgelegd, is afhankelijk van de licentie en machtigingen die in Webex WFO zijn ingeschakeld. 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 klant gehoste oplossingen sturen SIP- en RTP protocollen omdat het contact live is. Webex WFO schermopnamen uitvoert met de agentdesktop. Opnamen worden geüpload nadat een gesprek is voltooid.

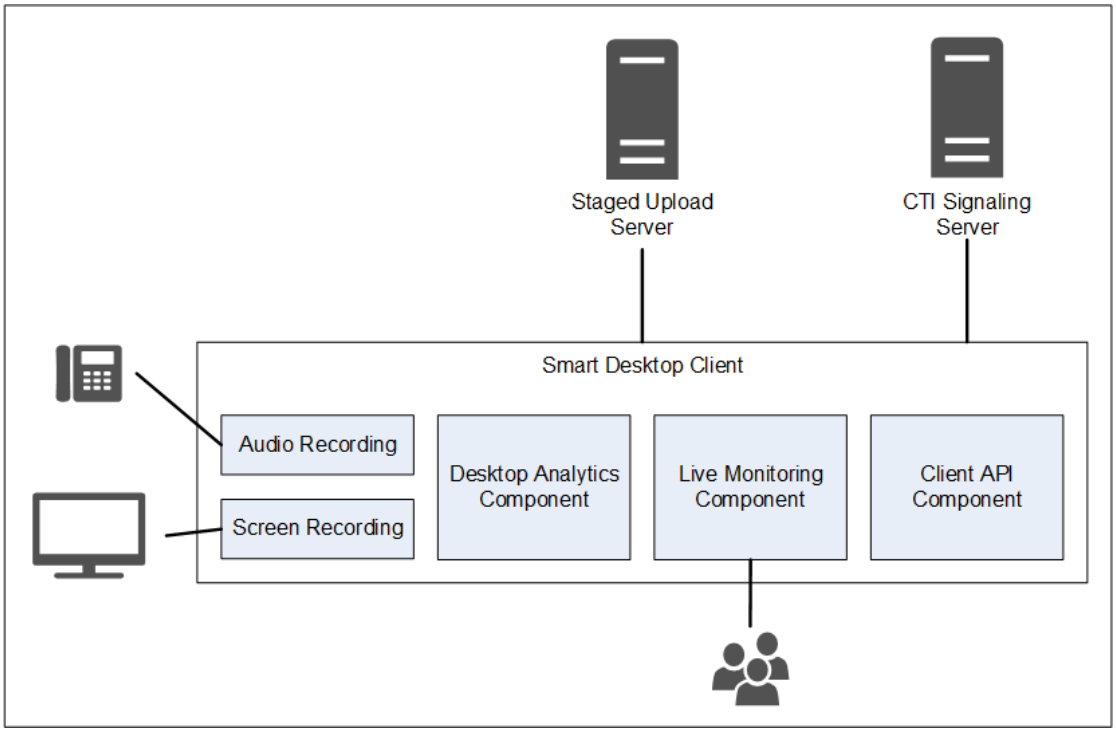
Smart Desktop heeft de volgende componenten.

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

- 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 de WFO-vergelijkingsmatrix 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
- De omgeving van agenten van derden
- AWS-werkplek

> **OPMERKING:** Wanneer uw organisatie vdi's, terminalservers of Citrix-oplossingen gebruikt, moet u tijdens het installatieproces de volgende informatie met uw Cisco-accountmedewerker delen: 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 geen automatische updatefunctie van Webex WFO.

.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 van de antivirus om er zeker van te zijn dat de Smart Desktop-functies naar verwachting werken.

- 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 u aan uw toestelnummers/invoegtoepassingen te beheren via Windows GPO, zodat alle afhankelijke functies werken zoals ontworpen.

Als gebruikers zowel Microsoft Edge als Google Chrome-browsers hebben, kunt u het toestelnummer van de browser het beste in beide browsers installeren. Als u dit installeert in de ene browser, kan WFO Webex geen gegevens 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.
- Bij alle proxyverbindingen moet de Smart Desktop-software verbinding kunnen 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 open 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
TCP 80, 443	Live-controle audio (WebRTC)	Audio Vangen Server* Pc van agent	Supervisor's Browser	
UDP 39500 - 43500	Opnamen RTP	Telefoon Spraak gateway**	Audio Vangen Server	
UDP 49152 - 65535	Live-controle audio (RTP)	Audio Vangen Server* Pc van agent	Supervisor's Browser	
TCP 52102 TCP	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.

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
Smart Desktop				
TCP 80, 443	Live-controle scherm	Browser van PC Supervisor van agent		

Cloud STUN/TURN

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

Poort	Gebruiken	Verbindingen
Smart Desktop		
TCP 80, 443	Via websocket	Signaleringsserver
6379 TCP	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	-	adres IP gevonden

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:

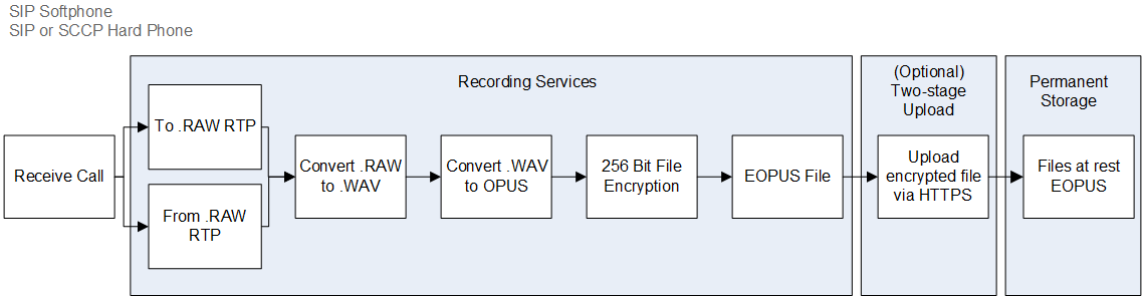
Metagegevens van contact	SIP-signalering	SCCP signalisatie	logboekregistratie RTP
Gespreks-id	X	X	Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor DCC-API
ANI (bellen)	X	X	Vertrouwt op derde partij voor real-time gegevens verstrekken voor DCC-API
DNIS (opgeroepen)	X	X	Vertrouwt op derde 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

Metagegevens van contact	SIP-signalering	SCCP signalisatie	logboekregistratie RTP
Gekoppelde 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 (op Windows-aanmeldings-id)	X	X	X
Gesprek datum/tijd	X	X	X

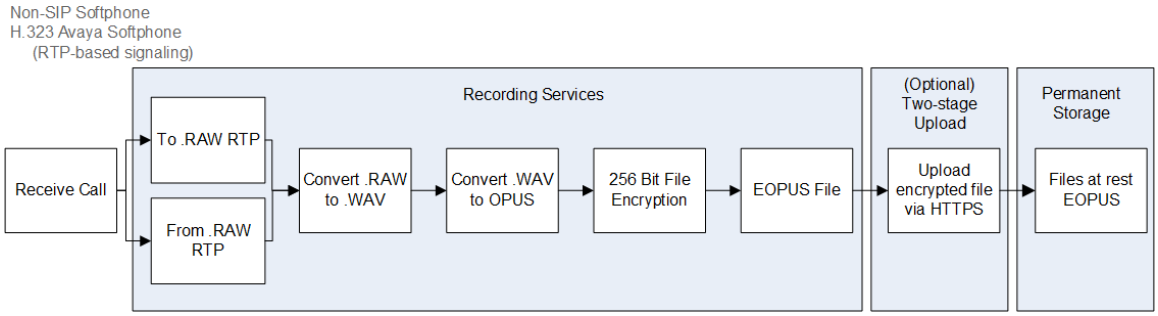
Diagrammen van gegevensstroom van Smart Desktop Vastleggen

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

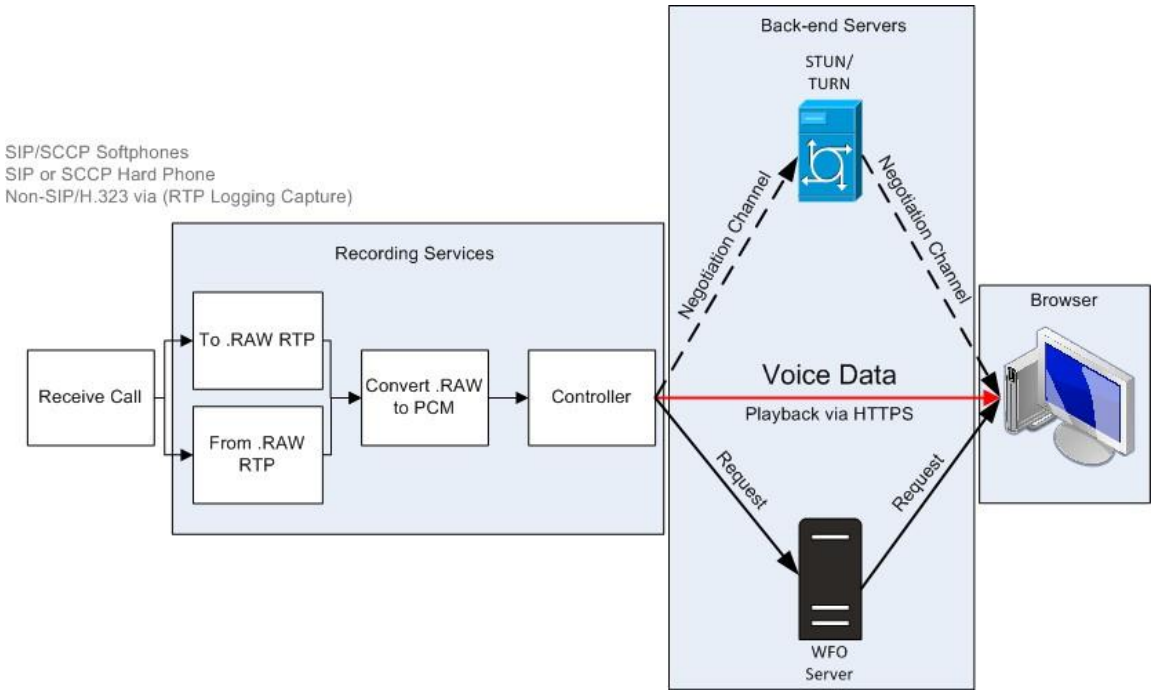
Sip/SCCP Signaling Smart Desktop



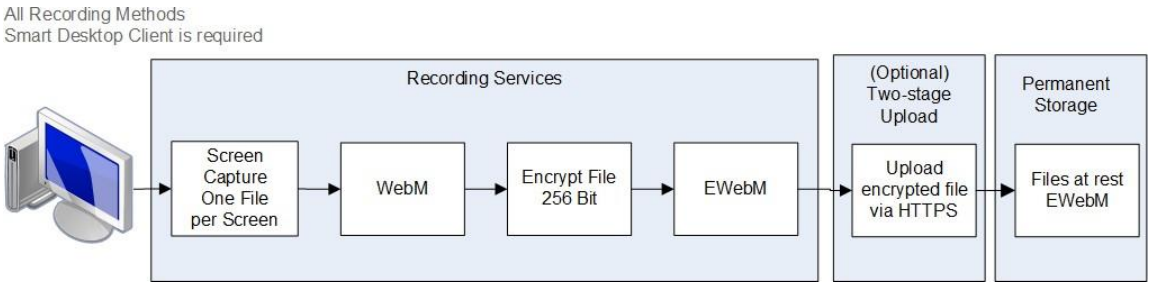
Smart Desktop RTP Logging



Smart Desktop Live Audio Monitoring

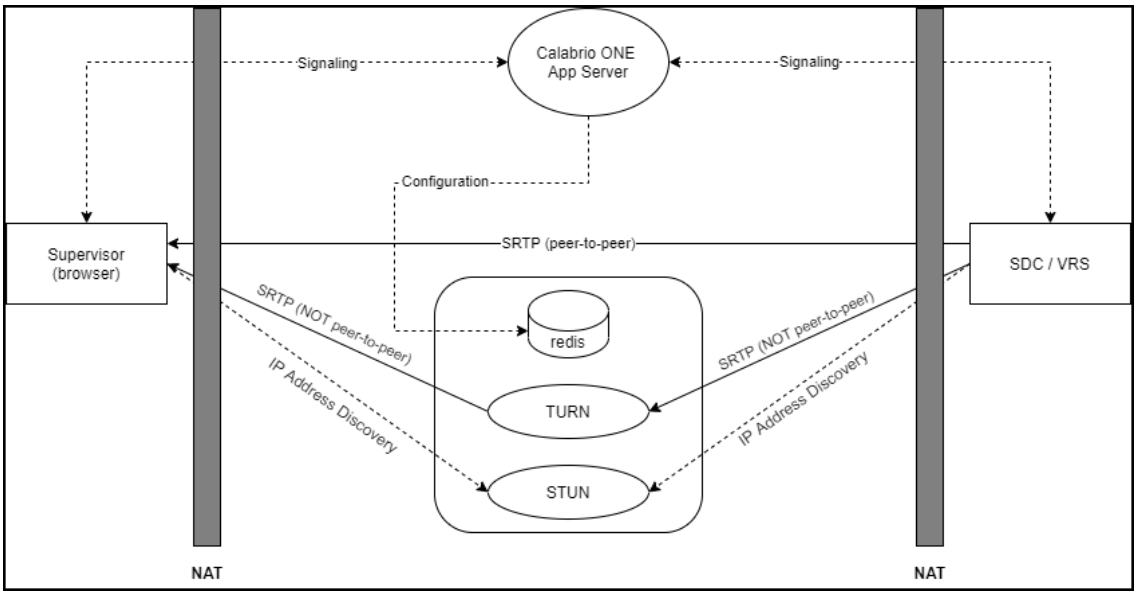


Live-controle scherm Van Smart Desktop



NOTE's scherm en audio-opname gebruiken AES 256-bits codering wanneer de opname binnen in 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 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
Adres IP detecteren	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 On Demand (RTP Signaling)
  - 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 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 Webex WFO agenten die Smart Desktop gebruiken, herkent

1. Ga naar **Toepassingsbeheer** > **Global** > **Monitoring** > **Agent monitoring**.
2. U kunt een agentscherm controleren als het pictogram voor het volgen van het scherm van de agent zwart is. Als het pictogram zwart is, heeft de agent de Smart Desktop Client actief op zijn pc met de juiste machtigingen.
3. U kunt de audio van een agent controleren door het pictogram voor audiocontrole van de agent Is zwart. Als het pictogram zwart is, wordt de agent geconfigureerd voor opname op het bureaublad, beschikt hij over de Smart Client die op zijn pc wordt uitgevoerd met de juiste machtigingen, is deze geconfigureerd voor serveropnamen en is hij toegewezen aan een gecontroleerd apparaat op de pagina Apparaatverbindingen.

4. Klik op het pictogram van de agent om het live-controlevenster met scherm te openen.
5. Klik in het venster Van Live-controle scherm op **Scherm** om de controlesessie te starten. Klik op **Audio** Om het gesprek van de agent te controleren. U kunt alleen geluid horen wanneer de agent in gesprek is.

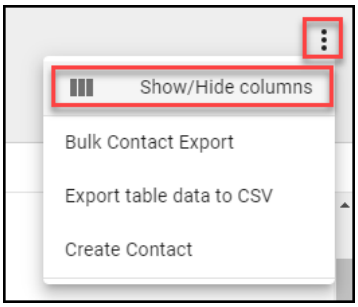
Voer een testgesprek

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

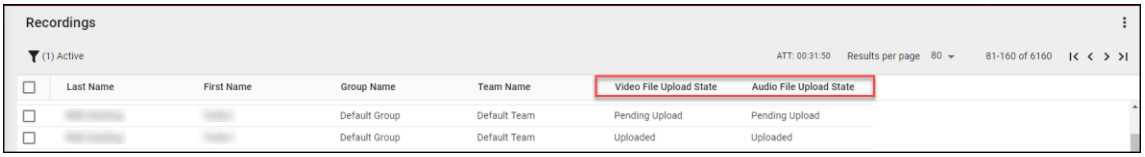
   Als het venster Schermopname niet of leeg is, controleert u of de pop-upblokkering in de browser is uitgeschakeld.

De uploadstatus van opgenomen contacten met video en audio bekijken

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



4. Klik op **Status** audiobestand uploaden en **Status videobestand uploaden** als ze onder **Verborgen kolommen** worden weergegeven.
5. Klik op **Toepassen**. Nu kunt u eenvoudig zien of video- en audiobestanden in behandeling zijn bij het uploaden of zijn geüpload.



6. Dubbelklik op een contact om de audio- en schermopnamen voor het gesprek weer te geven.

Smart Desktop beheren

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

Of u ervoor kiest om automatisch te updaten of updates voor klanten aan te voeren, updates worden ongemerkt uitgevoerd zonder onderbreking van opnamen of contacten. Zowel de bestaande versie als de bijgewerkte versie van Smart Desktop worden naast elkaar uitgevoerd totdat een Windows-aanmeldingsproces wordt uitgevoerd. Via desktopcontrole kunnen beheerders de actieve en geïnstalleerde versie van Smart Desktop voor gebruikers op hun pc's bekijken, registratieniveaus instellen en logboeken extern downloaden voor het oplossen van problemen.

BEHEERDERS van AANBEVOLEN werkwijzen moeten meer informatie krijgen in het volgen van computers om de status en versies van Smart Desktop in uw organisatie te controleren.

Automatisch bijwerken

Webex WFO een functie voor automatisch updaten heeft die op elk moment kan worden in- of uitgeschakeld door te navigeren naar **Toepassingsbeheer** > **Administration** > **Global Settings**. Op de pagina Algemene instellingen kunt u de **knop Client automatisch bijwerken** in- of uitschakelen.

Indien ingeschakeld wordt een gebruiker zich aangemeld bij een computer waarop Smart Desktop wordt uitgevoerd, wordt gecontroleerd of er een nieuwe update beschikbaar is om te downloaden.

Klantbeheerde update

U kunt updates pushen via een push via beheerde software (bijvoorbeeld GPO of LANDesk).

AANBEVOLEN WERKWIJZE Het beleid van uw organisatie vereist dat agenten zich aan het eind van hun dienst afmelden bij hun pc. Deze handeling kan worden geautomatiseerd met de instellingen van het GPO.

Aanbevolen werkwijzen voor het uploaden van opnamen naar Webex WFO

Door zo snel mogelijk geluids- en schermopnamen van het bureaublad van de gebruiker op te halen, is het mogelijk dat de opnamen beschikbaar zijn voor afspelen nadat het gesprek is opgenomen. U kunt opnamen direct of op een bepaalde tijd vanaf het bureaublad verplaatsen. De beslissing om opnamen te uploaden is een samenwerking tussen het bedrijf en IT personeel waarbij rekening wordt gehouden met audio- en schermtoegankelijkheidsbehoeften, bandbreedte en opslag. Cisco raadt de hieronder vermelde uploadprocessen aan.

- Onmiddellijk uploaden met QM-workflows: hiermee zorgt u ervoor dat de opname beschikbaar is voor afspelen nadat het gesprek is opgenomen en dat er niet veel opslagruimte wordt verbruikt op de pc van de agent. Cisco raadt aan om opnamen zo te configureren dat ze meteen worden geüpload van de pc van de agent naar.

Webex WFO als WAN- en LAN-bandbreedte voldoende zijn. Op de **pagina Workflowbeheer** in **Toepassingsbeheer** kunt u direct uploaden.

- Uitgestelde upload via QM workflows: u kunt dit proces configureren om na kantooruren te worden uitgevoerd. Geluids- en/of schermopnamen worden op de aangegeven tijd geüpload. Nadat uw opnamen zijn geüpload, kunt u ze op aanvraag downloaden. Op de **pagina Workflowbeheer** in **Toepassingsbeheer** kunt u uitgestelde uploads uitvoeren.
- Direct uploaden met behulp van de Webex de regionaal gefaseerde uploadinstellingen van de WFO-dataserver- Als u zich zorgen maakt over internetbandbreedte, kan een aanpak van gefaseerd uploaden het externe WAN-verkeer tijdens kantooruren beperken. Voor deze optie moet u de gefaseerde uploadinstellingen van de Cisco-server configureren (zie De gegevensserver configureren en Gefaseerde upload configureren voor meer informatie). Dit proces zorgt ervoor dat gesprekken gedurende een dag van een pc worden verplaatst naar lokale opslag. Op een opgegeven tijd na uren worden de opnamen geüpload. Nadat uw opnamen zijn geüpload, kunt u ze op aanvraag downloaden. Configureer "Uploadinstellingen voor regionale gegevensserver" op de pagina Configuratie van gegevensserver in Toepassingsbeheer om gefaseerde uploads uit te voeren.

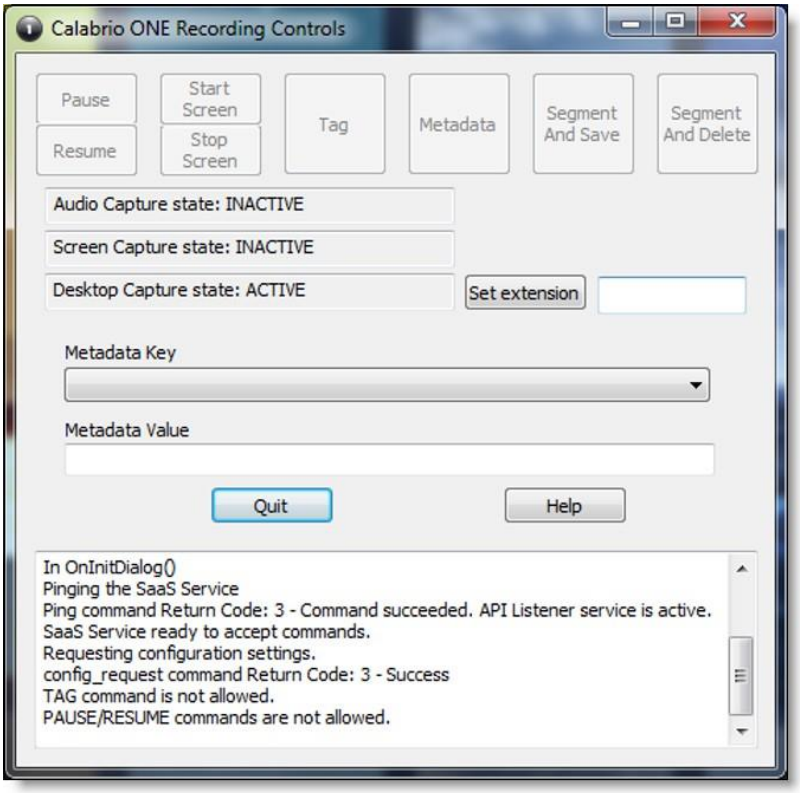
Toepassing Opnameknoppen

Webex WFO-opnameknoppen is een zelfstandige webtoepassing waarmee u audio-, scherm- en toetstoetsopnamen voor actieve gesprekken kunt starten, onderbreken, hervatten en stoppen. U kunt gesprekken ook taggen en metagegevens toevoegen.

Als u Opnameknoppen wilt starten, kiest u **Calabrio ONE-opnameknoppen** in het menu Start. Als u Opnameknoppen wilt sluiten, klikt u op **Afsluiten**.

Agenten kunnen de toepassing Smart Desktop-opnameknoppen, die ook wel de DCC-toepassing (Desktop Capture and Controller) wordt genoemd, gebruiken om opnamen te beheren en metagegevens op hun desktops in te voegen. De toepassing Opnamebesturing wordt geïnstalleerd met Smart Desktop. Het wordt in de lijst met programma's weergegeven onder Cisco op de agentdesktop nadat Smart Desktop is geïnstalleerd.

De toepassing opnameknoppen is hieronder weergegeven:



De juiste rollen en machtigingen moeten door een tenantbeheerder aan agenten worden toegekend voordat agenten de toepassing Opnameknoppen kunnen gebruiken.

Met de toepassing voor opnameknoppen kunnen gebruikers het volgende doen:

- Een actief gesprek of de meest recente gespreksopname markeren
- Gesprekken opnemen
- Het opnemen van audio onderbreken en hervatten
- De opname van een gesprek starten
- Eerder opgenomen audio en scherm van een gesprek verwijderen
- De opname voor het actieve gesprek verwijderen. Zodra een gesprek voorbij is, kunt u de opname niet meer verwijderen
- Aanmelden of afmelden voor het hotelen van een opname
- Metagegevens toevoegen aan een actief gesprek of het meest recente gesprek
- De geluids- en schermopname van een actief gesprek starten of stoppen
- De schermopname starten op stoppen

De toepassing Opnameknoppen ondersteunt de volgende opnametypen:

- Desktopopname
- Netwerkopnamen

Zie "Opnameknoppen API" in de *naslaghandleiding* API voor informatie over DCC-opdrachten.

Webex WFO-gegevensserver

De Webex WFO-gegevensserver is verantwoordelijk voor functies als ACD-synchronisatie en gefaseerde uploads. Een tenantbeheerder kan de gegevensserver voor één tenant installeren, of een systeembeheerder kan een basisgegevensserver installeren en configureren als een gedeelde gegevensserver voor meerdere tenants.

> **OPMERKING:** Als de gegevensserver verbinding moet maken via een webproxy, moeten alle Webex daarop actieve WFO-services worden uitgevoerd als Windows-aanmeldaccounts met proxy-instellingen. Bij het configureren van de gegevensserver met
> Proxyserver, moet de gegevensserverservice zijn geconfigureerd voor uitvoering als lokale beheerder. Webex WFO ondersteunt niet het gebruik van PAC-scripts om verbinding te maken met internet.

De services die met de gegevensserversoftware zijn geïnstalleerd, zijn als volgt:

- CTI signaleringsservice
- Gegevensserver
- Data Server-webservices
- Network Recording-service
- SIPREC-service

In Webex WFO worden de functies van de gegevensserver, hun beschrijvingen en de service waarmee deze uitlijnen, hieronder weergegeven.

- Regionale gegevensserver ACD synchronisatieinstellingen: wordt gebruikt om informatie over gebruikers en teams te synchroniseren via een ondersteunde ACD (Webex WFO-gegevensserver).
- Instellingen server opname: wordt gebruikt voor SBC-geluidsopnameomgevingen (Edge Server of Gateway). De primaire signaleringsservice (CTI of SIPREC) wijst oproepen toe aan servers in een round-robin algoritme (Webex WFO Network Recording Service).
- GIS-bestandslocatie regionale gegevensserver : wordt gebruikt om externe metagegevens over contacten van een CSV-bestand in Webex WFO (Webex WFO-gegevensserver) te importeren.

- Instellingen voor SIPREC-signaalserver opnemen: wordt gebruikt om start- en stopgebeurtenissen bij te houden en metagegevens voor gespreksopnamen vast te leggen. Een SIPREC-signaleringsservice wordt gebruikt voor opnameomgevingen voor Edge-gateways (Session Border Controller) (Webex WFO SIPREC-service).
- Instellingen CTI Signaalserver: wordt gebruikt om start- en stopgebeurtenissen bij te houden en metagegevens voor gespreksopnamen vast te leggen. Een CTI Signaling-service wordt gebruikt voor opnameomgevingen van edge-servers (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Instellingen voor uploaden in regionale gegevensserver: wordt gebruikt om lokaal contactgegevens van Smart Desktop-gebruikers te verzamelen en de bestanden regelmatig te uploaden naar Webex WFO-componenten in de cloud (Webex WFO-dataserver).
- Regional Data Server ACD Settings Capture (instellingen voor vastleggen): wordt gebruikt om aangepaste metagegevens vast te leggen en gesprekken in overeenstemming te brengen die via een gateway worden ontvangen (Webex WFO-gegevensserver).
- Real-time gebeurtenisinstellingen regionale gegevensserver: wordt gebruikt om historische en real-time ACD gegevens vast te leggen voor WFM en ACD die als aangepaste metagegevens aan gesprekscontacten kunnen worden toegevoegd (Webex WFO-gegevensserver).
- Instellingen voor het koppelen van regionale gegevensservers — Verzoening is een proces waarbij basisopnamen van gateways met beperkte gespreksgegevens worden verbonden met aanvullende gespreksgegevens die samenhangen met de juiste agent (Webex WFO-gegevensserver).
- Synchronisatie van Active Directory: hiermee kan Webex WFO-gebruikers koppelen aan en synchroniseren Webex WFO-gebruikers met Active Directory-gebruikers (Webex WFO-gegevensserver).
- Instellingen voor synchronisatie van gegevensserverapparaten: hiermee kunt u apparaten synchroniseren via de gegevensserver. Deze apparaten kunnen vervolgens worden gekoppeld aan gebruikers, opnamegroepen en opnametypen via de pagina Apparaat koppelingen in Toepassingsbeheer (Webex WFO-gegevensserver).
- Instellingen voor lokale webservice — hiermee maakt u API-integratie met deze gegevensserver mogelijk. Als deze optie is ingeschakeld, kunt u het volgende inschakelen:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Hiermee kunt u opnamebedieningsopties met cisco maken op ondersteunde Cisco-apparaten.
    - Vereenvoudigde opnameknoppen API — Hiermee kunt u de verificatie van de systeemeigen gegevensserver gebruiken voor Cisco-opnameknoppen.
- HRMS-configuratie — stelt de gegevensserver in staat om gegevens te exporteren naar een HRMS-systeem (Webex WFO-gegevensserver).
- SFTP-configuratie — hiermee kunt u uw SFTP-server configureren (Webex WFO-gegevensserver).

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

Systeemvereisten

In de volgende hoofdstukken 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	
Netwerkkaart (NIC)	100 Mbit NIC NIC's moeten de promiscueuze modus ondersteunen. Configureer de Windows-stroominstellingen om 'De computer mag dit apparaat uitschakelen om stroom te besparen' uit te schakelen op de 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 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 WFO Webex met Firefox, ziet u een dialoogvenster waarin 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 desktop analytics-invoegtoepassing inschakelen in Microsoft Edge Een en hetzelfde venster

Ga in Edge Een in een van de volgende opties: https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknie datacenterccjmmhhckdfeobjoffdf en klik 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 is gratis te downloaden 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 een goede telefoondetectie en opname van audio is het noodzakelijk dat Smart Desktop bepaalde netwerkprotocollen (zoals SIP, SCCP en RTP) kan 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 Van de SonicWall-VPN-client, waarbij het Deterministic Network Enhancer (DNE) lichtgewicht filter ingeschakeld is, 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 WFO Webex met Firefox, ziet u een dialoogvenster waarin wordt opgegeven dat u het Calabrio-browsertoestel moet installeren. Selecteer **Deze installatie toestaan** en klik **Doorgaan**. Er is geen verdere actie vereist.

De plug-in Desktop Analytics inschakelen in Microsoft Edge Chromium

Ga in Edge Chromium naar https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf en klik op **Toevoegen aan Chrome**.

De Desktop Analytics-plug-in in Chrome inschakelen

De Chrome-extensie kan worden gedownload of geïnstalleerd via de GPO-instellingen. Download en installeer de Calabrio Analytics Plug-in, 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 link niet werkt, kopieer dan de URL en plak deze in uw browser.

Gerelateerde onderwerpen

"Webex WFO Smart Desktop installeren" in de *Webex WFO-installatiehandleiding*

Dunne clientservers

OPMERKING Ondersteunt Citrix XenApp alleen geïnstalleerd op een ondersteunde Windows-server.

Let op het volgende wanneer u een thin client-server gebruikt:

- Thin clients die gebruikmaken van Smart Desktop, vereisen een externe bureaubladsessie om alle gebruikersgegevens vast te leggen (audio, scherm en bureaubladopname). Als er geen externe bureaubladsessie actief is, installeert u Smart Desktop op de bureaubladen van de agenten om alle gebruikersgegevens op het bureaublad vast te leggen terwijl de gebruiker is aangemeld.
- Configureer workflows voor het gebruik van Direct uploaden voor zowel het scherm als de spraak. Zo zorgt u ervoor dat alle opnamen toegankelijk zijn.

- Als u Smart Desktop gebruikt voor opnamedoeleinden, heeft de thin client-server extra serverbronnen nodig voor schermopnamen. De benodigde resources variëren afhankelijk van het daadwerkelijke ontwerp en vereisen mogelijk een aantal gedetailleerde hardware-ontwerpen die door Cisco moeten worden beoordeeld vóór de implementatie.
- Als u een virtueel beeld gebruikt en dit beeld toegang heeft tot uw lokale netwerkkaart, kunt u Smart Desktop gebruiken voor opnamen aan de agentzijde.

De Thin Client Server installeren

Installeer Citrix XenApp of Windows Terminal Services volgens de productdocumentatie.

Gebruik de volgende instellingen die nodig zijn om audio- en schermopname- en opnameweergavefuncties te ondersteunen in Webex WFO:

Gebied	Overweging
Browser	▪ Voeg een ondersteunde browser toe aan thin client-serverimplementaties. Thin client-servers moeten over een ondersteunde browser beschikken om toegang te krijgen tot Webex WFO. ▪ Publiceer de browser lokaal op elke server. ▪ Zorg ervoor dat de beveiligingsinstellingen van de browser toestaan dat eindgebruikers opnamen kunnen afspelen via de thin client.
Sessies	Beperk het aantal gelijktijdige sessies per gebruiker tot één sessie.
Slimme desktopclient	▪ Voor Citrix-clientservices moet u ook Smart Desktop installeren Client op de thin client-server, om de desktopactiviteit van gebruikers (Desktop Analytics) en telefoongesprekken vast te leggen met behulp van een ondersteunde softphone. ▪ De Smart Desktop Client maakt verbinding met het Webex WFO-platform met behulp van de unieke Domain\Windows-aanmelding van de gebruiker.

Poortgebruik

De poortvereisten voor de Webex WFO-componenten vindt u hieronder.

Normaal gesproken moeten poort 80 en poort 443 naar een webserver open zijn om verbinding te maken met Webex WFO voor alle cloudintegraties met Webex WFO. De exacte poortvereisten variëren afhankelijk van uw cloud-implementatiemodel.

Randcomponenten:

- Slim bureaublad

Data Server-componenten:

- Gegevensserver - ACD Synchronisatie: Avaya CM met Contact Center Elite
- Dataserver - ACD Synchronisatie: 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 - Signalering: CTI
- Gegevensserver—Signalering: CTI, Avaya Aura Communication Manager-opname
- Gegevensserver: CTI, Cisco Unified Communications Manager netwerkopname
- Gegevensserver: SIPREC

Edge-componenten

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
Slimme desktop				
UDP 49152-65535	Live audiobewaking—RTP Live schermbewaking: RDP-stream	PC van de agent	Browser van de supervisor	—
TCP 52102	Communicatie tussen Cisco CTI-gegevensservers en SDC	Slimme desktop	Gegevensserver	

Onderdelen van de dataserver

Poo	Ge	Bron	Bestemmin	Opm
Gegevensserver: ACD Sync: CCaaS-integraties				
TCP 443	Communicatie tussen CCaaS-integraties en de volgende instellingen op de gegevensserver: ACD-opname-instellingen voor regionale gegevensserver, instellingen voor CTI-signaleringsserver opnemen en ACD-opname-instellingen voor regionale gegevensserver	—	—	—
Gegevensserver: ACD-synchronisatie: CUCM-netwerkopname				
TCP 22	Communicatie tussen zowel de SFTP-configuratie als de afstemmingsinstellingen van de regionale gegevensserver op de gegevensserver en de CUCM-factureringsservice	SFTP, gegevensserver	CUCM-facturering Dienstverlening	—

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
TCP 8443	Communicatie tussen CUCM AXL en Regional Data Server ACD Sync-instellingen op de dataserver	Gegevensserver	CUCM AXL	—
Gegevensserver: ACD-synchronisatie: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE AW SQL Server database en de ACD-synchronisatie-instellingen van de regionale gegevensserver op de Gegevensserver	Gegevensserver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Server Database	—
TCP 1433 TCP 1434	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database en beide afstemmingsinstellingen voor regionale gegevensserver en de Regional Data Server ACD Capture-instellingen op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database	—
TCP 42027	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE CTI Service (Side a) en de instellingen van de registrerende CTI-signaleringsserver op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCE CTI Dienst (Kant A)	Kant A standaard bij gebruik van PG1. Havens zullen variëren op basis van welke PG u gebruikt. De CTI-serverpoort die is geconfigureerd in de Unified CCE ACD configuratie.
TCP 43027	Communicatie tussen de Cisco Unified CCE CTI Service (Side b) en de instellingen van de registrerende CTI-signaleringsserver op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCE CTI Dienst (Kant B)	Kant B standaard bij gebruik van PG1. Havens zullen variëren op basis van welke PG u gebruikt. De CTI-serverpoort die is geconfigureerd in de Unified CCE ACD configuratie.
Gegevensserver: ACD-synchronisatie: Cisco Unified CCX				

TCP 1504	Communicatie tussen de Unified CCX Informix Database en	Gegevensserver	Unified CCX	—

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
	zowel de ACD-synchronisatie-instellingen van de regionale gegevensserver als de regionale Data Server ACD Capture-instellingen		Databank Informix	
TCP 12028	Communicatie tussen de Cisco Unified CCX CTI dienst (Zijkant a) en de instellingen van de registrerende CTI-signaleringsserver op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCX CTI-service (Kant A)	Kant A standaard. Dit is de RMCM TCP-poort geconfigureerd in Unified CCX Systeem parameters. De CTI-server Poort geconfigureerd in de Unified CCX ACD-configuratie.
TCP 12028	Communicatie tussen de Cisco Unified CCX CTI Service (zijde B) en de instellingen CTI Opnameserver op de gegevens Server	Gegevensserver	Cisco Unified CCX-CTI-service (Zijde B)	Standaard zijde B. Dit is de RMCM TCP in Unified CCX geconfigureerde poort Systeemparameters. De CTI-server Poort geconfigureerd in het 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, poort 20 en 21 gebruikt.
Gegevensserver — Opnemen/vastleggen				
UDP 39500–43500	Opnamen 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				
443 TCP	Signaleringsserver	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 52102 TCP	Signalering opnamen	Audio vastleggen (opnameservers) of Smart Desktop-clients	Signaleringsserver	—
TCP 52103 TCP	Hazelcast	Signaling Server partner	Signaleringsserver	—
Gegevensserver— Signaal: CTI, Cisco Unified Communications Manager Network Recording				
TCP 2748	JTAPI signaleren	Signaleringsserver	Eén CM uitgever en abonnees	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalering van Unified CM	Een Unified CM uitgever of abonnee	Signaleringsserver	Niet beveiligd
TCP 5060	Signaleringsserver	primaire signaleringsserver	secundaire signaleringsserver	Bidirectioneel

Poort	Gebruiken	Bron	Bestemming	Opmerkingen
TCP 5061	Veilige SIP-signalering van Unified CM	Een Unified CM uitgever of abonnee	Signaleringsserver	Veilig. Wordt doorgaans alleen gebruikt wanneer het systeem is geconfigureerd voor SRTP.
Gegevensserver— Signaal: SIPREC				
443 TCP	Cisco API-query's	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalering 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 een sleutel gebruikt 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

Vereisten voor wachtwoordcomplexiteit zijn gebaseerd op het wachtwoordbeleid van Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

De volgende regels zijn van toepassing wanneer u een gebruiker maakt of bewerkt of wanneer u een wachtwoord wijzigt of opnieuw instelt.

- Wachtwoorden mogen geen spaties (lege gedeelten) bevatten.
- Wachtwoorden moeten ten minste acht tekens lang zijn. De minimumlengte kan door een beheerder worden geconfigureerd.
- Wachtwoorden moeten tekens bevatten uit drie van de vier volgende categorieën:

Categorie	Beschrijving
Hoofdletters	A-Z Unicode-tekens hoofdletters: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Kleine letters	a–z Unicode-tekens kleine letters: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Cijfers	0–9
Speciale tekens	U kunt de volgende tekens gebruiken voor een tenantdatabasewachtwoord: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Voor alle andere wachtwoorden zijn de volgende tekens toegestaan: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Deze regels zijn alleen van toepassing als u een wachtwoord configureert dat wordt beheerd door Webex WFO. Als een gebruiker een wachtwoord invoert voor een extern systeem dat niet wordt beheerd door Webex WFO, wordt het wachtwoord niet gevalideerd Webex WFO (bijvoorbeeld ACD-configuratie).

OPMERKING: een gebruiker kan worden aangemaakt zonder wachtwoord (handmatig of automatisch via ACD synchronisatie). Een gebruiker zonder wachtwoord kan zich niet aanmelden. De gebruiker moet de koppeling Wachtwoord vergeten gebruiken en een wachtwoord.

Authenticatie

De gebruikersverificatie en -wachtwoorden worden standaard beheerd met Webex WFO. In systemen die worden gesynchroniseerd met een ACD, worden gebruikers gemaakt en beheerd in het ACD, hoewel u ook gebruikers kunt maken in Webex WFO.

U kunt ervoor kiezen om SAML-verificatie (Security Assertion Markup Language) te gebruiken. SAML stelt u in staat om een externe identiteit provider (IdP) te 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 contactcentrumplatforms 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
- Cisco Unified CM

Platform	Opnamesmethode	Signalering	Signaleringsbeschrijving
Cisco	Ingebouwde brugnetwerkopname	JTAPI	Registreert bij gespreksbeheer voor JTAPI-gebeurtenissen
Cisco	Desktopopname	JTAPI	Registreert bij gespreksbeheer voor JTAPI-gebeurtenissen
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registreert met CUBE voor SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-client	SIP/SCCP Communicator (IP Communicator)	berichten SCCP vrij van het bureaublad

Platform	Opnamesmethode	Signalering	Signaleringsbeschrijving
Cisco	Smart Desktop-client	Jabber (SIP/SCCP)	Sniffs SIP/SCCP-berichten vanaf desktop
Cisco	Smart Desktop-client	Cisco IP-telefoon (SIP/SCCP)	Sniffs SIP/SCCP-berichten vanaf desktop
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatisch importeren	API CWCC-Analyzer	Poll CWCC Analyzer voor CDR en verwerking van gesprekken
ACME	Gateway (ACME-pakketten)	SIPREC	Registreert bij ACME voor SIPREC-signalering
SONUS.	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registreert met SONUS voor SIPREC-signalering

Cisco-methoden voor het vastleggen van spraak

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 Bewaken
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) Desktop Klant) via WebRTC
Smart Desktop Client - IP Communicator	SIP/SCCP	SIP/SCCP controleren berichten uit Desktop/softwaretelefoon	Mediastroom Gevangen rechtstreeks op bureaublad	Ja (Slim) Desktopclient)	Ja (Slim) Desktop Klant) via WebRTC
Smart Desktop Client - Jabber	SIP/SCCP	Controleert SIP/SCCP Berichten uit Desktop	Mediastroom Gevangen rechtstreeks op	Ja (Slim) Desktopclient)	Ja (Slim) Desktop Klant) via

Opnamesmethode	Signalering	Beschrijving	Media Stroom	Smart Desktop Schermopname	Live Audio Bewaken
			bureaublad		WebRTC
Smart Desktop Client - Cisco IP Telefoon (In serie Geketend)	SIP/SCCP	Controleert SIP/SCCP Berichten uit Desktop	Mediastroom Gevangen rechtstreeks op bureaublad	Ja (Slim) Desktopclient)	Ja (Slim) Desktop Klant) via WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Meldt zich aan bij KUBUS voor SIPREC Signalering	SIPREC – Media Forking vanuit Cisco KUBUS	Ja (Slim) Desktopclient)	Nee
Bulkcontactpersoon Importeren	Gebaseerd op API	Meldt zich aan bij KUBUS voor SIPREC Signalering	Geautomatiseerde importeren van ongecodeerd . WAV en bijbehorend contact metagegevensbestanden in bulk	Niet van toepassing - Bestanden Gecodeerd en Geïmporteerd	Nee

Verouderde vijf9-integraties voor spraakopnamen

In de volgende tabel vindt u informatie over de integratie van vijf9-ondersteunde en geteste opnametypen en signaleringstypen. Het verwijst in het bijzonder naar de oudere Five9integration, niet Five9 ARU of Five9 VCC met VoiceStream.

Type opnames	Signalering	Beschrijving	Mediastroom	Smart Desktop -scherm Vangen	Live Audio Bewaken
Smart Desktop-client	CTI Kafka	Webex WFO-platform meldt zich aan bij Five9 Kafka Events API	Mediastroom rechtstreeks vastgelegd op	Ja (Smart Desktop-client)	Ja (Smart Desktop Client) via WebRTC

Type opnames	Signalering	Beschrijving	Mediastroom	Smart Desktop -scherm Vangen	Live Audio Bewaken
			desktop - Post gesprek CDR en Verzoening verwerking red. en voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka gespreksbeurtenissen		
Smart Desktop Client	Five9 Agent Desktop Plus (ADP) - CTI Kafka	SIP/SCCP controleren berichten uit Desktop/softwaretelefoon	Mediastroom Gevangen rechtstreeks op desktop - Post gesprek CDR en Verzoening verwerking red. en voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka gespreksbeurtenissen	Ja (Slim) Desktop Klant)	Ja (Slim) Desktop Klant) via WebRTC
Smart Desktop Client	Five9 Agent Desktop Gereedschapskist (ADT) - CTI Kafka	Controleert SIP/SCCP Berichten uit Desktop	Mediastroom Gevangen rechtstreeks op desktop - Post gesprek CDR en Verzoening verwerking red. en voegt gebeurtenissen	Ja (Slim) Desktop Klant)	Ja (Slim) Desktop Klant) via WebRTC

	in	
	gebaseerd op Kafka	
	gespreksbeurtenissen	

Type opnames	Signalering	Beschrijving	Mediastroom	Smart Desktop -scherm Vangen	Live Audio Bewaken
Smart Desktop Client	Vijf9 Java Agent Bureaublad-CTI Kafka	Controleert SIP/SCCP Berichten uit Desktop	Mediastroom Gevangen rechtstreeks op desktop - Post gesprek CDR en Verzoening verwerking red. en voegt gebeurtenissen in gebaseerd op Kafka gespreksbeurtenissen	Ja (Slim) Desktop Klant)	Ja (Slim) Desktop Klant) via WebRTC
Smart Desktop Client	Vijf9 VCC Importeren	Vijf9/Webex WFO Cloud-integratie naar Vijf9 VCC importeren audio-opnamen in Webex WFO-cloud	Niet van toepassing - Importeren Alleen	Ja (Slim) Desktop Klant)	Nee

Opname Sonus Gateway

Cisco ondersteunt veerkracht voor Sonus Gateway Recording.

U moet de Sonus SIP Message Manipulation-regels (SMM) toevoegen aan de SIP- en SIPREC-UITNODIGINGskopteksten in Cisco-Guid om Sonus SBC te laten werken met QM. Hierdoor kunnen QM gesprekken met de Cisco Unified CM CDR-records in overeenstemming brengen. De regels voeren het volgende uit:

- Voor oproepen die binnenkomen in de SBC zonder een Cisco-Guid-header, maakt de SMM een Cisco-Guid door de 4 hex tuples te gebruiken van de afsluitende oproep-id. Elke tuple wordt geconverteerd naar een 10 cijferig decimal nummer van 0 dat door streepjes van de Cisco-Guid wordt gescheiden.
- Bij oproepen die al een Cisco-Guid-koptekst bevatten, blijft de koptekst ongewijzigd.

OPMERKING: De Cisco_Guid wordt NIET overschreven door een nieuw gespreks-id

van Cisco-Guid.

- De SIPREC-uitnodiging voor de recorder bevat een Cisco-Guid-koptekst die overeenkomt met de bovenstaande Cisco-Guid.

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

Sonus Session Border Controllers configureren voor gebruik met QM:

1. Maak en schakel de SMM-regels in via de Sonus-opdrachtregelinterface (CLI)
    a. Maak en schakel de Unified CM inkomende SMM-regels in. Zie Voorbeeld van inkomende SMM-regels voor Unified CM voor meer informatie.
    b. Voeg de Unified CM uitgaande SMM-regels toe. Zie Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor Unified CM voor meer informatie.
    c. Voeg de regels voor uitgaande SMM-voor de opname 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-poort in de zone die uw Unified CM trunk bevat.
3. Gebruik de Sonus CLI of Navigator om een Sip-trunkgroep te maken voor de Sonus SIPREC-server van QM. Wijs de voorvoegsel Ingres IP toe aan het IP adres van de QM computer waarop de "Monitoring and Recording Sonus SIPREC-service" wordt uitgevoerd.
4. Gebruik de Sonus CLI/Navigatie om SMM-regels als volgt aan uw trunks toe te wijzen:
    a. Wijs UCM_INBOUND SMM toe aan het invoerprofiel van de signaleringsberichtbewerkingsadapter 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-lijn van QM.
5. Gebruik de Sonus PSX om een IP Signaling Peer Group te maken voor de Sonus SIPREC-server van de QM. Wijs de voorvoegsel Ingres IP toe aan het IP adres van de QM computer waarop de "Monitoring and Recording Sonus SIPREC-service" wordt uitgevoerd.
6. Gebruik de Sonus PSX om een trunkgroep te maken voor de Sonus SIPREC-server van de QM. Gebruik exact dezelfde naam als in stap 3.

7. Gebruik de Sonus PSX om een recorderprofiel te maken voor uw QM Sonus SIPREC-server. Wijs het IP4-adres toe aan de QM waarop de "Monitoring and Recording Sonus SIPREC-service" wordt uitgevoerd en stel het poortnummer in op 5060.
8. Gebruik de Sonus PSX om criteria voor gespreksopnamen te maken.

Voorbeeld van inkomende SSM-regels voor Unified CM

Configureren

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 toepassenMatchHeader alle

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 criterium 1 type bericht

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 criterium 1 berichtTypes alle

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 criterium 2 type header

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 criterium 2 koptekstnaam Cisco-Guid

set profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 criterium 2 koptekstvoorwaarde bestaan

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 bewerking 1 type header

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 actie 1 bewerking opslaan

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 bewerking 1 koptekstInfo veldWaarde

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 bewerking 1 van het type header

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 bewerking 1 van waarde Cisco-Guid

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

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 1 bewerking 1 tot variabeleWaarde var1

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 2 toepassenMatchHeader één

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_INBOUND regel 2 criterium 1 type

Bericht							
instellen profielen die sipAdaptorProfile berichtTypes aanvraag signaleren		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	1	
profielen instellen die sipAdaptorProfile berichtmethodeTypes uitnodigen		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	1	
set profielen die signaleren dat sipAdaptorProfile berichtvoorwaarde bestaat		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	1	
instellen profielen die de koptekst van sipAdaptorProfile signaleren		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	2	type
instellen profielen die de naam van sipAdaptorProfile koptekst Van signaleren		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	2	
set profielen die aangeven dat er sprake is van sipAdaptorProfile headervoorwaarde		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	2	
instellen profielen die variabele van sipAdaptorProfile signaleren		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	3	type
set profielen die sipAdaptorProfile variabele voorwaarde signaleren bestaan		UCM_INBOUND	regel	2	criterium	3	
set profielen die sipAdaptorProfile variabele variabeleID var1 signaleren		UCM_INBOU	regel	2	criterium	3	
signaleringsparameter voor profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	actie	1	type
toevoegen van profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	actie	1	
signaleringsbewerking instellen profielen die	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	actie	1	
paramType generic signaleren	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	actie	1	Van
instellen profielen signaaltypevariabele	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	actie	1	Van
profielen instellen die variabeleWaarde	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	actie	1	om te typen
signaleren var1 signaleringsparameter voor profielen instellen	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	regel	2	actie	1	als
profielen instellen die Cisco-guid signaleren plegen							
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren gezet		UCM_INBOUND status in gang is					

Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor Unified CM

Configureren

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 1 type bericht

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 1 berichtTypes aanvraag

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 1 berichtmethodeTypes uitnodigen

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 2 type header

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 2 koptekstnaam cisco-guid

profielen instellen die sipAdaptorProfile aangeven UCM_OUTBOUND regel 1 criterium 2 koptekstvoorwaarde afwezig

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 variabele van het type

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 op te slaan

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 van het type waarde

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

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

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 1 bewerking 1 tot variabeleWaarde var1

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 1 type bericht

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 1 berichtTypes aanvraag

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 1 berichtmethodeTypes uitnodigen

instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 2 type variabele

set profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 2 variabele voorwaarde bestaan

profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 2

variabele variabeleID var1
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 3 type header
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 3 koptekst naam oproep-id
set profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 criterium 3 koptekstvoorwaarde bestaan
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 type header
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 bewerking op te slaan
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 koptekstInfo veldWaarde
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 van type koptekst
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 van waarde oproep-id
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 1 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND variabele van het type regel 2 actie 2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 2 bewerking regdel
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 2 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 2 tot variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 2 regexp string @.*
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 2 regexp matchInstance één
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 3 variabele van het type
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 3 bewerkingsarchief
profielen instellen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 3 van

type variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 actie 3 van variabeleWaarde var2
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 3 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 3 tot variabeleWaarde var3
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 4 variabele
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 4 bewerking regdel
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 4 om variabele te typen
instellen profielen die sipAdaptorProfile signaleren UCM_OUTBOUND regel 2 bewerking 4 tot variabeleWaarde 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
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 8 naar type variabele
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 8 naar variabelewaarde var2
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 8 regexp string.....$
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 8 regexp matchInstance één
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 type

variabele
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 bewerking regpredel
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 naar type variabele
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 naar variabelewaarde var3
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 regexp string.....$
profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 9 regexp matchInstance één
signaleringsvariabele voor setprofielen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 10 type
profielen instellen signalering operatie sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 10
toevoegen set profielen signalering sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 10 van
type waarde profielen instellen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 10 van
signaleringswaarde - profielen instellen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 10 naar
signaleringstype variabele profielen instellen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 10 naar
signalering variabelewaarde var2 sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 11 type
signaleringsvariabele voor setprofielen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 11
profielen instellen signalering operatie sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 11 van
toevoegen profielen instellen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 11 van
signaleringstype variabele profielen instellen sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 11 naar
signalering variabelewaarde var3 sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 11 naar
profielen instellen signaleringstype variabele sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 12 type
profielen instellen signalering variabelewaarde var2 sipAdaptorProfile UCM_UITGANG regel 2 actie 12

signaleringsvariabele voor

setprofielen

signalering van ingestelde profielen

operatie winkel							
profielen instellen signaleringstype variabele	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	12	van
profielen instellen signalering	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	12	van
variabelewaarde var2	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	12	naar
profielen instellen signaleringstype variabele	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	12	naar
profielen instellen signalering variabelewaarde var3	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	13	type
signaleringsvariabele voor setprofielen	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	13	
profielen instellen signalering operatie	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	13	van
toevoegen set profielen signalering	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	13	van
type waarde	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	13	naar
profielen instellen signaleringswaarde -	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	13	naar
profielen instellen signaleringstype variabele	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	14	type
profielen instellen signalering variabelewaarde var2	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	14	
signaleringsvariabele voor setprofielen	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	14	van
profielen instellen signalering operatie	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	14	van
toevoegen	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	14	naar
profielen instellen signaleringstype variabele	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	14	naar
profielen instellen signalering variabelewaarde var3	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	15	type
profielen instellen signaleringstype variabele	sipAdaptorProfile	UCM_UITGANG	regel	2	actie	15	
profielen instellen signalering variabelewaarde var2	sipAdaptorProfile	UCM_UITGAN	regel	2	actie	15	

set profielen signalering

header

profielen instellen

signalering operatie

toevoegen

signalering van ingestelde profielen

headerPositie laatste

profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 15 van type variabele

profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 15 van variabeleWaarde var2

profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 15 koptekst typen

profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 actie 15 Cisco-Guid waarderen

verbinden

profielen instellen signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND status ingeschakeld

commit

Voorbeeld van uitgaande SMM-regels voor de recorder

configureren

set profielen signalering sipAdaptorProfile applyMatchOnAll RECORDER_UITGANG regel 1

set profielen die sipAdaptorProfile signaleren type bericht RECORDER_UITGANG regel 1 criterium 1

set profielen signalering sipAdaptorProfile bericht berichtTypes alle RECORDER_UITGANG regel 1 criterium 1

set profielen die sipAdaptorProfile signaleren type berichtBody RECORDER_UITGANG regel 1 criterium 2

set profielen signalering sipAdaptorProfile berichtLichaamsconditie regex-match RECORDER_UITGANG regel 1 criterium 2

set profielen signalering sipAdaptorProfile berichtBody regexp string cisco-guid=.* RECORDER_UITGANG regel 1 criterium 2

set profielen signalering sipAdaptorProfile berichtBody regexp numMatch match RECORDER_UITGANG regel 1 criterium 2

set profielen signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 type berichtBody

set profielen signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 bewerking regstore

set profielen signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 van type berichtBody

stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1

van messageBodyValue all
stel profielen in die sipAdaptorAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 om variabele te typen
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 naar variableValue var1
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 regexp-string "cisco-guid=.*?(? =; tag)"
stel profielen in die sipAdaptorAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 1 regexp matchInstance laatste
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 type variabele
stel profielen in signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 bediening regdel
stel profielen in die sipAdaptorAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 van type variabele
stel profielen in die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 van variableValue var1
stel profielen in die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 om variabele te typen
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 naar variableValue var1 signaleren
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 2 regexp-string cisco-guid=
stel profielen in die sipAdaptorAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 type header
stel profielen in signalering sipAdaptorProfiel RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 bediening toevoegen
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 headerPositie laatste
stel profielen in die sipAdaptorAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 van type variabele
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 van variableValue var1
stel profielen in die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 om header te typen
stel profielen in die sipAdaptorProfile signaleren RECORDER_OUTBOUND regel 1 actie 4 om Cisco-Guid te waarderen
stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 criterium 1

Typ bericht

stel profielen in die sip signalerenAdapterProfiel RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 1 bericht berichtTypes verzoek UND

stel profielen in die sip signalerenAdapterProfielberichtmethodeTypen RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 1 uitnodigen UND

stel profielen in die sipAdaptorProfile type header RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 2 instellen UND

instellen profielen signaleren sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 2 header naam cisco-guid UND

instellen profielen signaleren sipAdapterProfiel RECORDER_OUTBO regel 2 criterium 2 header voorwaarde afwezig

stel profielen in die sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 actie 1 type variabele

stel profielen in die sipAdaptorAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 actie 1 bewerking opslaan

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 een regelmatig schema instellen om hun Webex WFO-gegevensservers te downloaden en te upgraden naar de nieuwste versie van Webex WFO-software. Gewoonlijk is elke wolk
> Implementatie bevat een nieuwe versie van de Webex WFO-gegevensserversoftware die gebruikers van hun tenant kunnen downloaden.

Als uw organisatie een van de volgende integraties heeft, raadpleegt u de integratiehandleiding van dat 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 WFO-gegevensserver
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-service
- Webex WFO-

gegevensserverwebservices Voor vereisten

voor poortgebruik gaat u naar 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 en meld u aan bij Webex WFO vanaf de server waarop u de gegevensserver wilt installeren met de aanmeldingsgegevens voor tenantbeheerders.
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	Voer de IP het adres of de hostnaam in 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 via SFTP te verzamelen, moet u mogelijk de systeemeigendom Data Server Service instellen om de kex-algoritmen (Key Exchange) tussen Webex WFO en ondersteunde versies van Cisco UCM in overeenstemming te brengen.

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 Webex WFO-gegevensserverservice 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 biedt het basis exe-bestand aan. 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, is u, de klant, verantwoordelijk voor het bouwen van dit pakket voor implementatie.
- Cisco biedt de mogelijkheid om de software automatisch bij te werken. Als uw verpakkingsteam desktopversies of Microsoft Endpoint Configuration Manager beheert en dit de automatische updates verhindert, kan Cisco 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 u on-premise upgrade van Webex WFO versie 11.5 naar Webex WFO Cloud, dan hebt u drie testmachines nodig. Eén computer dient voor de handmatige installatie. De tweede machine is voor een automatische installatie op een schone machine. De derde machine is voor de bestaande versie 11.5 van Webex WFO om het verwijderingspakket dat door uw IT-team is gebouwd, te testen en het installatiepakket voor Webex WFO Cloud. 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 die van een andere WEM-oplossing (workforce engagement management) zijn (zoals Verint of Nice) om te Webex WFO, help dan met uw IT-team om de originele software op een derde testcomputer te verwijderen en het automatische pakket te implementeren 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 thin client server 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. 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 in Groepsbeleid van Microsoft Management Console diverse opties kunt 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 behulp van beheerdersreferenties.
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: de hoorn voor systeemvoorbereiding van Cisco

Om pc-specifieke informatie van een Windows-installatie te verwijderen en deze te 'generaliseren' zodat deze op verschillende pc's kan worden geïnstalleerd, is het raadzaam de hoorn systeemvoorbereiding (sysprep) van Cisco te gebruiken. Sysprep is het systeemvoorbereidingshulpprogramma 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

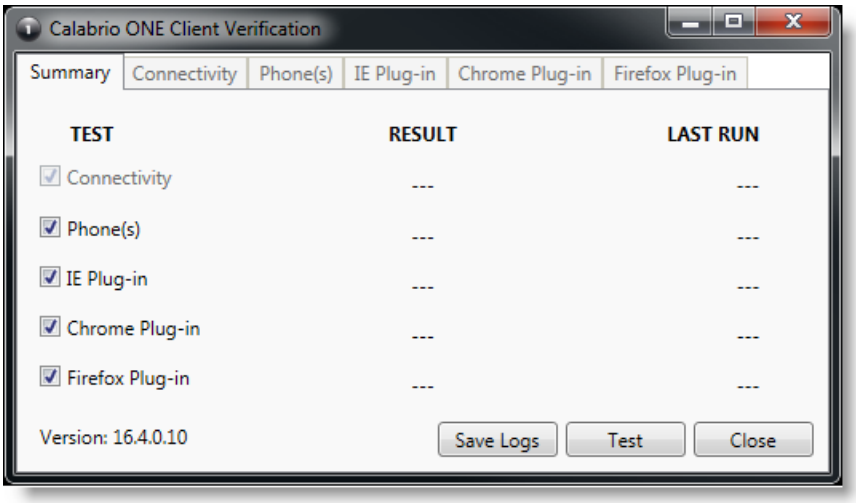
De clientverificatie test de client-pc om te controleren of de verbindingen met de servers en de telefoon geschikt zijn voor het gebruik van Smart Desktop. Het wordt geïnstalleerd wanneer Smart Desktop wordt geïnstalleerd. Het hulpprogramma voert verschillende tests uit en rapporteert resultaten als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

Het hulpprogramma Clientverificatie uitvoeren

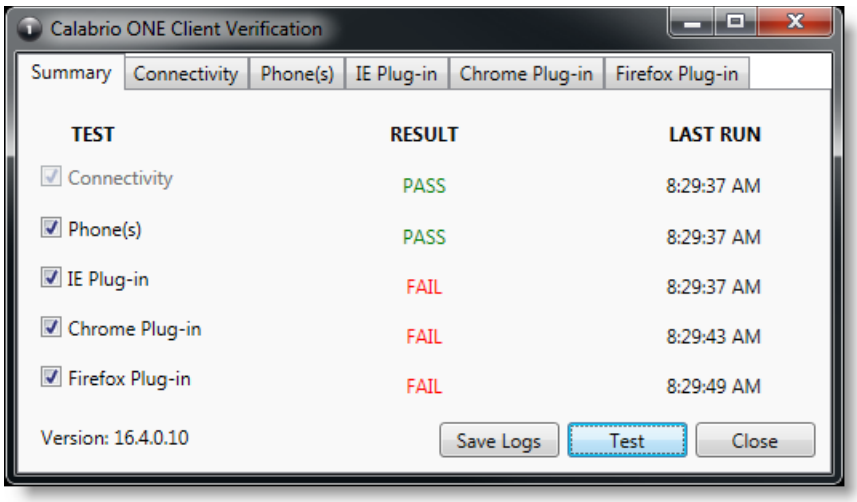
1. Navigeer na het installeren van Smart Desktop naar de volgende map op de client-pc:

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

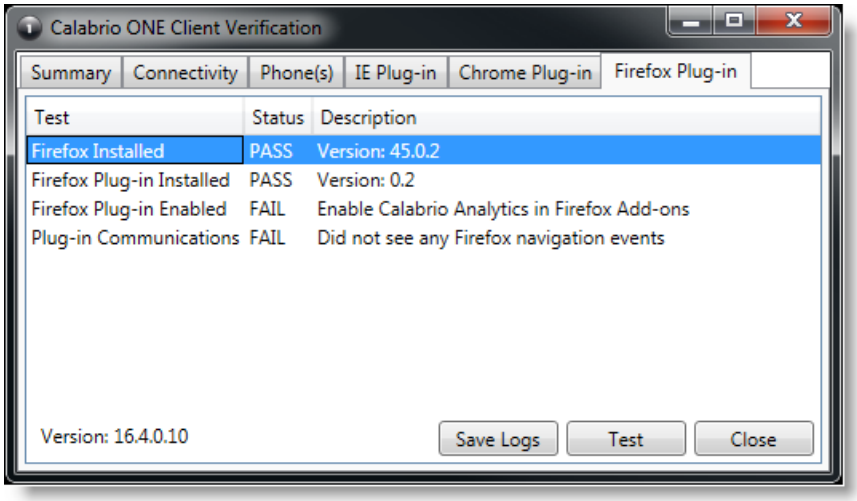
2. Dubbelklik op **ClientDiag.exe**. Het hulpprogramma Clientverificatie wordt gestart.



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



5. Voor elke test is er een tabblad waarin de details van de test worden weergegeven. Als de test mislukt, geeft u aan wat er aan de hand is in de details van het tabblad.



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 bevindt zich standaard onder Webex WFO.

Verwijdering

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe u Webex WFO-componenten verwijdert.

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 in Groepsbeleid van Microsoft Management Console diverse opties kunt 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.