Webex WFO Designveiledning

For distribusjoner med klassisk WFM

Først publisert: 10 juli, 2020
Sist oppdatert: juli 11, 2025

Amerikas hovedkvarter
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETT (6387)
Faks: 408 527-0882

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE. PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Cisco-implementeringen av TCP-topptekstkompresjon er en tilrettelegging av et program som er utviklet av University of California, Berkeley (UCB) som del av UCBs versjon av UNIX-operativsystemet for offentlig domene. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ALLE DOKUMENTFILER OG PROGRAMVARE FOR DISSE LEVERANDØRENE LEVERES SOM DE ER MED ALLE FEIL, UAVHENGIG AV ANDRE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle utskrevne kopier og dupliserte, myke kopier av dette dokumentet regnes som ikke kontrollert. Se den gjeldende elektroniske versjonen for den nyeste versjonen.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser og telefonnumre er oppført på Cisco-nettstedet på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: www.cisco.com/go/trademarks. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innhold

Innhold 3

Introduksjon 7

Edge-komponenter 9

Webex WFO dataserver 10

Webex WFO ACD synkroniseringstjeneste 12

ACD Tilkobling til synkroniseringstjenesten 12

Webex WFO lydopptakstjeneste 13

Tilkobling til lydopptakstjeneste 13

Webex WFO GIS-tjeneste 13

Tilkobling til GIS-tjeneste 14

Webex WFO Signaltjeneste 14

Tilkobling til signaltjeneste 15

Webex WFO trinnvis opplastingstjeneste 15

Totrinns opplastingskomponent 16

Tilkobling til trinnvis opplastingstjeneste 16

Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste 16

QM ACD Capture Service-komponenter 17

QM ACD Historisk Capture-komponent 17

QM ACD Real-Time Capture-komponent 17

QM GIS Capture-komponent 17

QM ACD Capture Service-tilkobling 17

Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste 18

WFM ACD Capture Service-komponenter 18
WFM ACD Historisk Capture-komponent 18
WFM ACD Real-Time Capture-komponent 18
WFM GIS-fangstkomponent 18
WFM WHIT Capture-komponent 18
WFM ACD Tilkobling til opptakstjeneste 19
Webex WFO Lokal webtjenestetjeneste 19
Komponenter for lokal webtjenestetjeneste 19
Cisco IP Phone komponent for tjenestekontroller 19
Komponent i Forenklet opptakskontroll API 19
Tilkobling til lokale webtjenester 20
Webex WFO Smart Desktop-klient 20
Komponenter for Smart Desktop-klient 21
Lyd- og skjermopptakskomponent 21
Komponent i Skrivebordsanalyse 21
Komponent for Live lydovervåking og Live Screen Monitoring 21
Tilkobling til Smart Desktop-klient 21
Systemkrav 23
Miljøer som støttes 23
Stasjonær maskinvare 23
Stasjonær programvare 24
.NET Framework 24
Nettlesere 24
Plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse 24

Adobe Acrobat Reader 25

Skrivebordsprogramvare og lydopptak 25

PCI DSS-samsvar 25

Bruk av porter 27

Edge-komponenter 28

Dataserverkomponenter 28

Om lagring 33

Konfigurasjon av administrator 33

Lagringsnivåer 34

Tilbud om lagring 35

Masseimport og eksport av data 37

Eksporter flere kontakter samtidig 37

Lisensieringskrav for eksport av massekontakter 40

Lagre og få tilgang til massekontaktfiler 40

Flytskjemaer for dataoverføring 41

Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer 41

Opptak, opptak og avspilling av dataflytdiagrammer 44

Diagram over dataflyt for lydavspilling 44

Dataflytdiagram for skjermavspilling 45

Diagram over dataflyt i Analytics 45

Dataflytdiagram for analyse av taletranskripsjon 46

WFM dataflytskjema 46

WFM Dataflytskjema 46

Diagrammer for dataflyt for skylagring 46

Skylagring for CCaaS-distribusjoner 47

Skylagring for ACD-distribusjoner som driftes av kunden 47

SAML flytskjema for godkjenningsprosess 48

SAML Godkjenningsprosess 48

SAML Fornektelsesprosess 49

Kryptering av opptak 50

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 51

Introduksjon

Webex WFO Cloud Platform Design Guide gir en overordnet oversikt over strukturen og komponentene i Webex WFO. Veiledningen beskriver følgende:

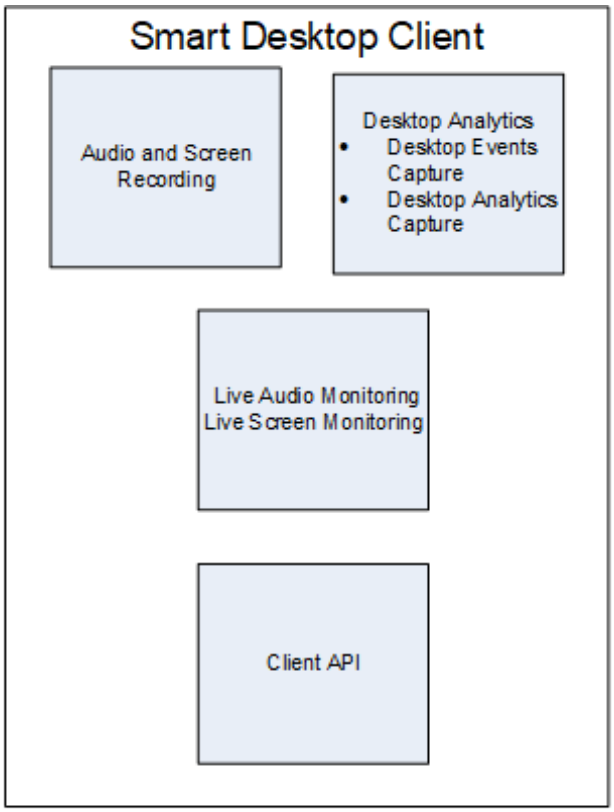
- Edge-komponenter
- Systemkrav
- Konfigurasjoner for plattform ACD
- Konfigurasjoner for plattformopptak
- Flytskjemaer for dataoverføring

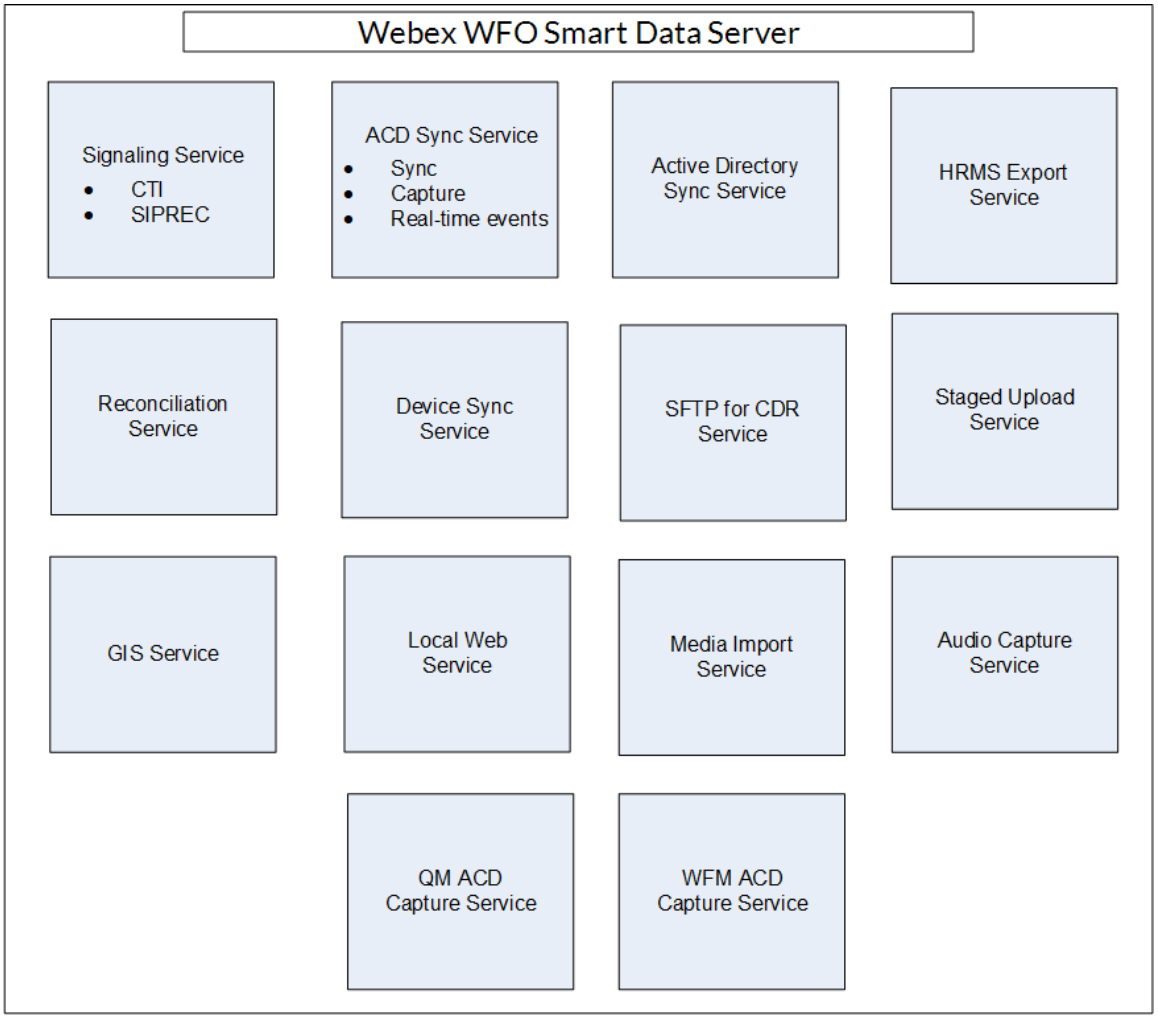
Cloud Design Guide gir generell kunnskap om de nevnte detaljene.

Guiden er designet for Cisco implementerings- og supportingeniører, Cisco salgsingeniøransatte, partnere og kunder; Imidlertid kan Cisco utvikling, markedsføring, salg og andre ansatte på tvers av organisasjonen også finne det nyttig.

Edge-komponenter

Webex WFO Edge-komponentene distribueres vanligvis lokalt eller eksternt kundested. Komponentene som helhet utgjør Webex WFO Smart Technology Suite. Bildene nedenfor beskriver kantkomponentene til Webex WFO og dataserveren:





Webex WFO dataserver

Dataserveren Webex WFO er ansvarlig for funksjoner som ACD-synkronisering og iscenesatte opplastinger. En leieradministrator kan installere dataserveren for én enkelt leier, eller en systemansvarlig kan installere en grunnleggende dataserver og konfigurere den som en delt dataserver for flere leiere.

Hvis dataserveren må koble til via en webproxy, må alle Webex WFO-tjenester som kjører på den, kjøre som Windows-påloggingskontoer med proxy-innstillinger. Når du konfigurerer dataserveren med en

proxy-server, må dataservertjenesten være konfigurert til å kjøre som lokal administrator. Webex WFO støtter ikke bruk av PAC-skript for å koble til Internett.

Tjenestene som installeres med Data Server-programvaren, er som følger.

- CTI signaltjeneste
- Dataserver
- Webtjenester for dataserver
- Nettverksopptakstjeneste
- SIPREC-tjeneste

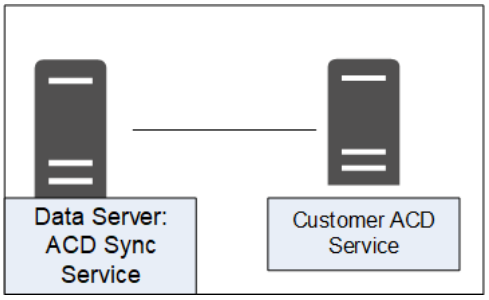
I Webex WFO er følgende funksjoner i dataserveren, beskrivelsene av dem og tjenesten de justeres etter.

- Synkroniseringsinnstillinger for ACD regional dataserver – brukes til å synkronisere bruker- og teaminformasjon fra en støttet ACD (Webex WFO-dataserver).
- Innstillinger for opptaksopptaksserver – Brukes til lydopptaksmiljøer for kantserver eller gateway (SBC). Den primære signaltjenesten (CTI eller SIPREC) tilordner anrop til opptaksservere i en round-robin-algoritme (Webex WFO Network Recording Service).
- GIS-filplassering for regional dataserver – Brukes til å importere eksterne kontaktmetadata fra en CSV-fil til Webex WFO (Webex WFO-dataserver).
- Innspilling av SIPREC-signalserverinnstillinger – Brukes til å spore, starte og stoppe hendelser og ta opp metadata for samtaleopptak. En SIPREC-signaltjeneste brukes til opptaksmiljøer for kantgateway (øktgrensekontroller) (Webex WFO SIPREC-tjeneste).
- Innspilling CTI Signalserverinnstillinger – Brukes til å spore, starte og stoppe hendelser og fange metadata for samtaleopptak. En CTI-signaltjeneste brukes til opptaksmiljøer for kantservere (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Innstillinger for trinnvis opplasting for regional dataserver – Brukes til å samle kontaktdata lokalt fra Smart Desktop-brukere og regelmessig laste opp filene til Webex WFO-komponentene i skyen (Webex WFO dataserver).
- Innstillinger for ACD-opptak for regional dataserver – Brukes til å registrere egendefinerte metadata og avstemme anrop mottatt via en gateway (Webex WFO-dataserver).
- Hendelsesinnstillinger for regional dataserver i sanntid – Brukes til å registrere historiske ACD-data i sanntid for metadataene WFM og ACD som skal knyttes til anropskontakter som egendefinerte metadata (Webex WFO-dataserveren).
- Innstillinger for avstemming for regional dataserver – Avstemming er en prosess som kobler gatewayrotopptak, som har begrensede anropsdata, til ytterligere anropsdata som inkluderer tilknytning til riktig agent (Webex WFO-dataserver).

- Active Directory Sync – Gjør det mulig for Webex WFO å matche og synkronisere Webex WFO brukere med Active Directory brukere (Webex WFO Data Server).
- Synkroniseringsinnstillinger for dataserverenhet – Lar deg synkronisere enheter via dataserveren. Disse enhetene kan deretter knyttes til brukere, opptaksgrupper og opptakstyper ved hjelp av siden Enhetstilknytninger i Programbehandling (Webex WFO Data Server).
- Innstillinger for lokal nettjeneste – Aktiverer API integrering på denne dataserveren. Hvis aktivert, har du muligheten til å aktivere følgende:
    - Cisco IP Phone Services Controls – Tillater Cisco-aktiverte opptakskontroller fra støttede Cisco-enheter.
    - Forenklede opptakskontroller API - Gjør det mulig å bruke den opprinnelige dataserverautentiseringen for Cisco opptakskontroller.
- HRMS-konfigurasjon – gjør det mulig for dataserveren å eksportere data til et HRMS-system (Webex WFO dataserver).
- SFTP-konfigurasjon – Gjør det mulig å konfigurere SFTP-serveren (Webex WFO-dataserveren).
- Innstillinger for medieimportserver – Aktiverer import av opptaksfiler fra en ekstern plassering (Webex WFO dataserver).

Webex WFO ACD synkroniseringstjeneste

ACD Sync-tjenesten brukes til å synkronisere bruker- og teaminformasjon fra en støttet ACD. Synkroniseringsprosessen kjører hvert tiende minutt for å oppdatere eventuelle endringer som er gjort i ACD til Webex WFO.



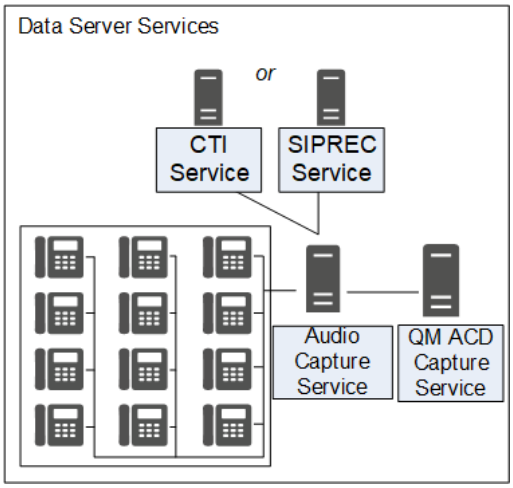
ACD Tilkobling til synkroniseringstjenesten

Tabellen nedenfor viser grunnleggende tilkoblingsmuligheter til ACD synkroniseringstjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leiers ACD-tjeneste	Oppdateringer av ACD agent- eller teaminformasjon

Webex WFO lydopptakstjeneste

Webex WFO bruker Audio Capture-tjenesten for lydopptaksmiljøer for kantserver eller gateway (SBC). Den kan tilordnes klynger. Den primære signaltjenesten (CTI eller SIPREC) tilordner anrop til å fange opp servere i en round-robin-algoritme. Lydopptakstjenester kan konfigureres som aktive/aktive eller aktive/ventemodus.



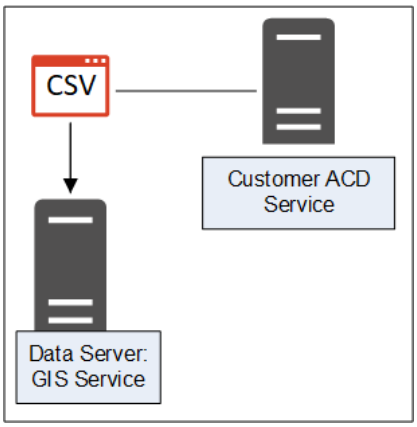
Tilkobling til lydopptakstjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til lydopptakstjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
CTI tjeneste	Mottar signalisering for lydopptak
SIPREC-tjeneste	Mottar signalisering for lydopptak

Webex WFO GIS-tjeneste

Bruk GIS-tjenesten (Generic Interface Service) til å importere metadata for eksterne kontakter fra en .CSV-fil til Webex WFO.



Tilkobling til GIS-tjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til GIS-tjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leiers ACD tjeneste	Oppdateringer av ACD agent- eller teaminformasjon
Ekstern .CSV-fil	Ekstern flat filkilde for oppdatering av agent- eller teaminformasjon Kan være én eller flere filer

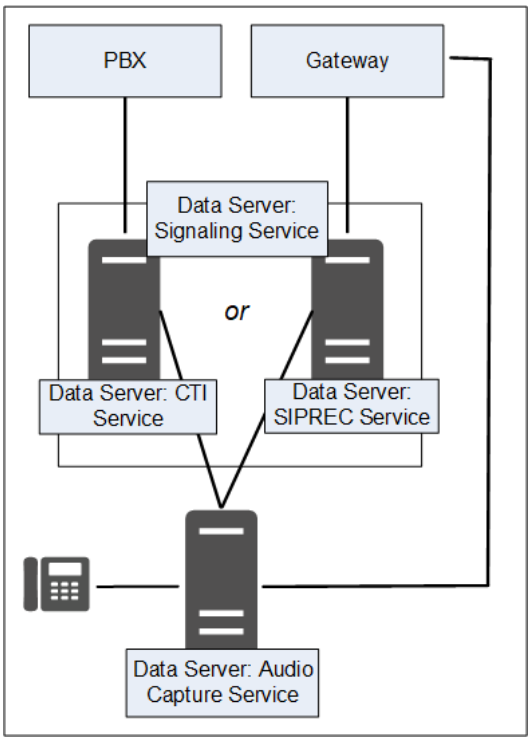
Webex WFO Signaltjeneste

Signaltjenesten kan være enten CTI eller SIPREC:

- En CTI-signaltjeneste brukes til opptaksmiljøer for kantservere, for å spore, starte og stoppe hendelser og fange CTI-metadata for samtaleopptak.
- En SIPREC-signaltjeneste brukes til opptaksmiljøer for kantgateway (SBC) for å spore, starte og stoppe hendelser og registrere SIPREC-metadata for samtaleopptak.

Du kan konfigurere enten CTI- eller SIPREC-tjenestene for redundans.

Lydopptakstjenesten kan bare kobles til én telefonigruppe som inkluderer en CTI- eller SIPREC-tjeneste.



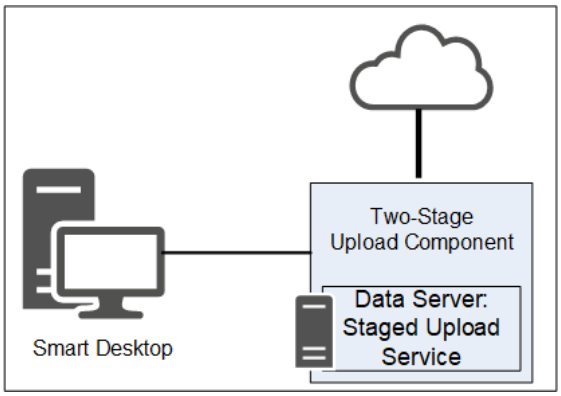
Tilkobling til signaltjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til signaltjenesten:

Type	Koble til tjeneste
CTI	PBX-tjeneste
	Lydopptakstjeneste
SIPREC	Gateway/SBC-tjeneste for
	lydopptak QM ACD
	opptakstjeneste

Webex WFO trinnvis opplastingstjeneste

Tjenesten Webex WFO trinnvis opplasting samler kontaktdata lokalt fra Smart Desktop Client-brukere og laster regelmessig opp filene til Webex WFO-komponentene i skyen.



Totrinns opplastingskomponent

Med komponenten for totrinns opplasting kan du regelmessig sende data fra dataserveren til kjernekomponentene Webex WFO.

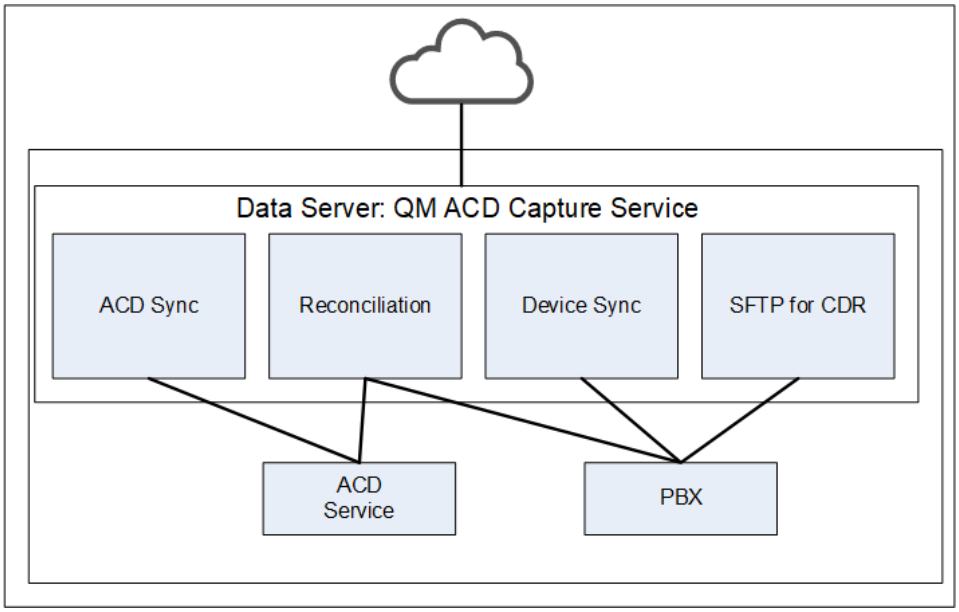
Tilkobling til trinnvis opplastingstjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til tjenesten for trinnvis opplasting:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leiers ACD tjeneste	Oppdateringer av ACD agent- eller teaminformasjon

Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste

Webex WFO bruker tjenesten QM ACD Capture til å registrere egendefinerte metadata og avstemme anrop mottatt via en gateway.



QM ACD Capture Service-komponenter

QM ACD Capture-tjenesten består av fire komponenter:

- QM ACD historisk fangstkomponent
- QM ACD Sanntidsfangstkomponent
- QM GIS-fangstkomponent

QM ACD Historisk Capture-komponent

Komponenten QM ACD Historical Capture fanger opp egendefinerte metadata og avstemmingsdata fra ACD.

QM ACD Real-Time Capture-komponent

Komponenten QM ACD Real-Time Capture fanger opp kontaktdata.

QM GIS-fangstkomponent

QM GIS Capture-komponenten importerer eksterne QM kontaktmetadata.

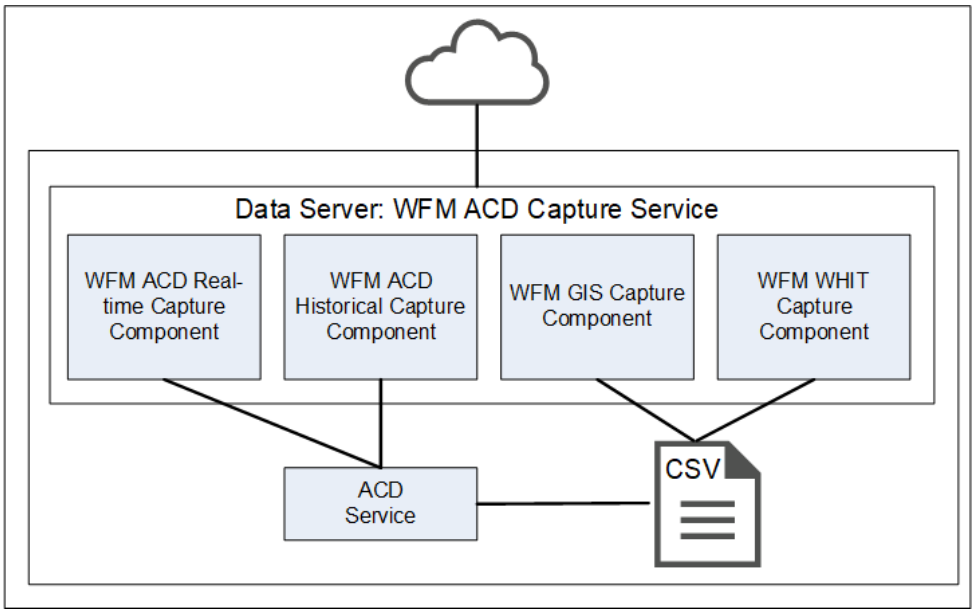
QM ACD Capture Service-tilkobling

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingene til QM ACD Capture-tjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leiers ACD tjeneste	Oppdateringer av ACD agent- eller teaminformasjon

Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste

Tjenesten Webex WFO WFM ACD Capture fanger opp historiske ACD-data i sanntid for metadataene WFM og ACD som kan knyttes til anropskontakter som egendefinerte metadata.



WFM ACD Capture Service-komponenter

WFM ACD Capture-tjenesten består av fire komponenter:

- WFM ACD historisk fangstkomponent
- WFM ACD Sanntidsfangstkomponent
- WFM GIS-fangstkomponent
- WFM WHIT-fangstkomponent

WFM ACD Historisk Capture-komponent

Komponenten WFM ACD Historical Capture fanger opp historiske ACD-data i sanntid for WFM i tillegg til ACD-metadata som kan knyttes til anropskontakter som egendefinerte metadata.

WFM ACD Real-Time Capture-komponent

WFM ACD Real-Time Capture-komponenten fanger opp kontaktdata.

WFM GIS-fangstkomponent

WFM GIS Capture-komponenten fanger ACD data fra ikke-direkte ACD-er.

WFM WHIT Capture-komponent

Med WFM WHIT Capture-komponenten kan du importere historiske ACD-data.

WFM ACD Tilkobling til opptakstjeneste

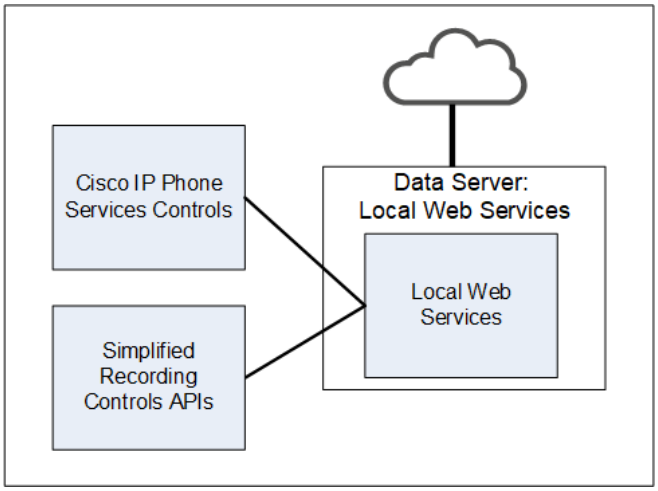
Tabellen nedenfor viser grunnleggende tilkoblingsmuligheter til WFM ACD Capture-tjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leiers ACD tjeneste	Oppdateringer av ACD agent- eller teaminformasjon

Webex WFO Lokal webtjenestetjeneste

Dataservertjenesten Webex WFO Local Web Services muliggjør opptakskontroller og opprinnelig dataservergodkjenning.

Den lokale webtjenestetjenesten støttes ikke med CCaaS-leverandørdistribusjoner.



Komponenter for lokal webtjenestetjeneste

Local Web Services-tjenesten består av to komponenter:

- Cisco IP Phone komponent for tjenestekontroller
- Komponent i Forenklet opptakskontroll API

Cisco IP Phone Services Controls komponent

Komponenten Cisco IP Phone Services Controls muliggjør Cisco opptakskontroller fra støttede Cisco-enheter.

Forenklede opptakskontroller API komponent

Komponenten Simplified Recording Controls API tillater bruk av opprinnelig Data Server-godkjenning for Cisco-opptakskontroller.

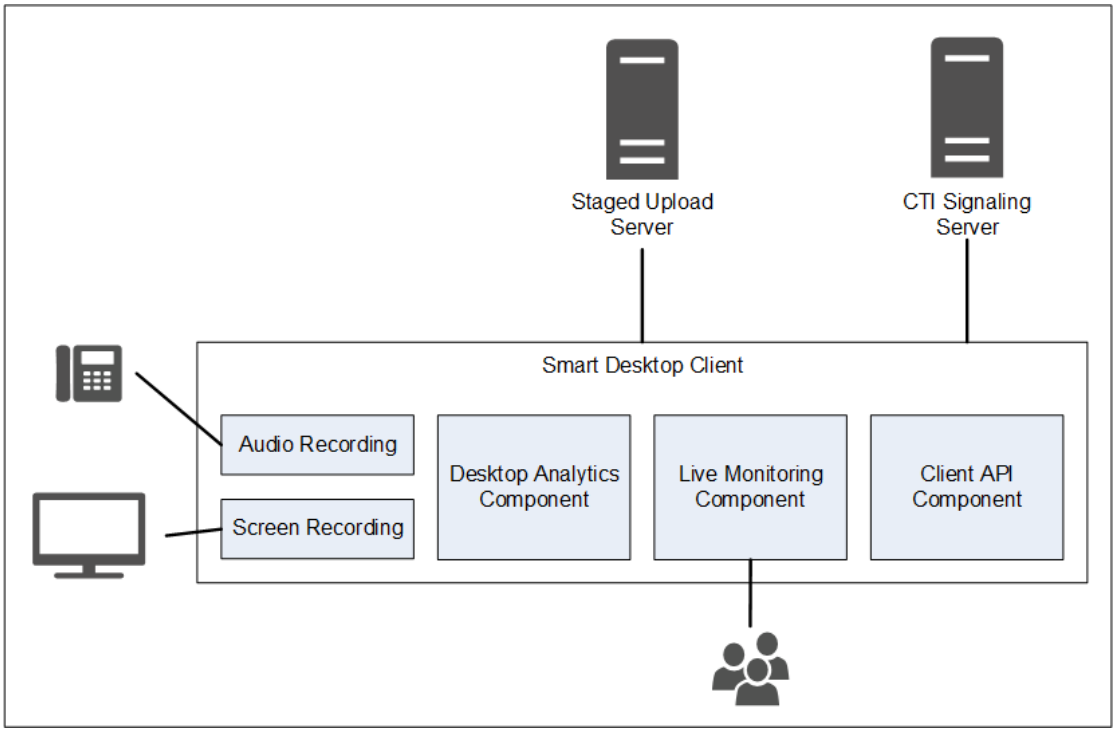
Tilkobling til lokale webtjenester

Tabellen nedenfor viser grunnleggende tilkoblingsmuligheter til den lokale webtjenestetjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Forenklede opptakskontroller API	Dataservergodkjenning for Cisco-opptakskontroller
Cisco IP Phone Kontroller for tjenester	Tillater opprinnelig Data Server-godkjenning for Cisco-opptakskontroller

Webex WFO Smart Desktop-klient

Smart Desktop Client installeres på agentskrivebord eller på en server som er vert for en støttet tynnklient. (Se Tynnklientservere for mer informasjon.) Den fanger opp alle brukerdata (inkludert samtaleopptak, skjerm- og skrivebordsaktivitet) på skrivebordet til en agent. Du må legge til installasjonsprogrammet på Nedlastinger-siden i Programbehandling, slik at leieradministratoren har tilgang til det.



Brukere med Smart Desktop Client installert som er konfigurert med de nødvendige tillatelsene, kan utføre Live Audio og Live Screen overvåking.

Komponenter for Smart Desktop-klient

Smart Desktop Client inneholder fire komponenter:

- Lyd- og skjermopptakskomponent
- Komponent i Skrivebordsanalyse
- Komponent for Live lydovervåking og Live Screen Monitoring
- Klient API komponent

Lyd- og skjermopptakskomponent

Lyd- og skjermopptakskomponenten tar opp agentenes samtaler.

Komponent i Skrivebordsanalyse

Komponenten Skrivebordsanalyse analyserer agentens skrivebordsopptak analytisk.

Komponent for Live lydovervåking og Live Screen Monitoring

Komponenten Live Audio og Live Screen Monitoring lar brukere med de riktige tillatelsene satt til å utføre Live Audio og Live Screen overvåking.

MERK: Live Audio Monitoring støttes ikke med CCaaS-leverandørdistribusjoner.

Tilkobling til Smart Desktop-klient

Tabellen nedenfor viser grunnleggende tilkobling til Smart Desktop-klienten:

Komponent	Kobler til	Innganger/utganger
Lyd- og skjermopptak	Agentens PC	Telefonlyd og skjermdata
Skrivebordsanalyse	Agentens PC	Telefonlyd og skjermdata
Live overvåking	PC-er til andre agenter	Lyd- og skjermdata for andre agenter

Koble til server	Innganger/utganger
Trinnvis opplasting	Kontaktinformasjon (lyd- og skjermopptak og metadata)

Systemkrav

Webex WFO produktmerknader inneholder den nyeste informasjonen om endringer i systemkrav, kompatibilitet, feilrettinger og nye funksjoner. Arkiver av tidligere versjonsmerknader er tilgjengelige.

Miljøer som støttes

Webex WFO støtter en rekke miljøer og teknologier.

Du finner den nyeste støttede kompatibilitetsinformasjonen på www.cisco.com.

Stasjonær maskinvare

Maskinvarekravene for Webex WFO skrivebord er som følger:

Stasjonær maskinvare	
NIC	100 Mbit-nettverkskort NIC må støtte promiskuøs modus. Konfigurer strøminnstillingene i Windows til å deaktivere "Tillat datamaskinen å TURN av denne enheten for å spare strøm" på nettverkskortene.
Diskplass	20 GB Lagring av taleopptak (MB) = antall opptak × gjennomsnittlig samtalelengde × 0,5 MB per minutt **NOTAT** Denne formelen er basert på en lydbithastighet på 64 kbps (kilobit per sekund). [(64 kbps × 60 sek) ÷ 8 bits] ÷ 1024 kB = 0.46875 MB per minutt skjermopptakslagring (MB) = antall opptak × gjennomsnittlig samtalelengde × 1,5 MB per minutt

Stasjonær maskinvare	
	MERK Lagringskravene for skjermopptak avhenger av tre faktorer: opptakslengde, skjermoppløsning og antall av skjermene som blir spilt inn. Verdien som vises her, er basert på én enkelt skjerm. Hver ekstra skjerm registreres separat, så du må bruke denne formelen for hver skjerm.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 eller bedre
Hukommelse	2 GB

Stasjonær programvare

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop krever .NET Framework 4.5 for Webex WFO Analytics-funksjoner. Hvis .NET Framework ikke er installert, kan ikke Webex WFO fange opp nettleserhendelser som en del av Desktop Analytics-dataene. Du kan laste ned .NET Framework fra http://www.microsoft.com/en-oss/download/details.aspx?id=30653.

Nettlesere

Alle nettlesere du bruker må tillate nedlasting av filer. Popup-blokkering må være deaktivert.

Plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse

Brukere som administrerer felt for Skrivebordsanalyse via Field Manager-siden i Webex WFO og agentskrivebord som har Smart Desktop installert, må ha aktivert Calabrio Analytics-nettleserutvidelsen/plugin-modulen. Plugin-modulen kreves ikke bare for merking av felt i nettleseren, men også for overvåking av agentens nettaktivitet i nettleseren.

Aktiver Desktop Analytics-utvidelsen i Firefox

Første gang du logger på Webex WFO ved hjelp av Firefox, ser du en dialogboks som ber deg installere Calabrio Browser Extension. Velg **Tillat denne installasjonen** , og klikk **Fortsett**. Ingen ytterligere tiltak er nødvendig.

Aktiver Skrivebordsanalyse-plugin-modulen i Microsoft Edge Chromium

I Edge Chromium går du til https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf og klikker på **Legg til i Chrome**.

Slå på Skrivebordsanalyse-programtillegget i Chrome

Chrome-utvidelsen kan lastes ned eller installeres via GPO-innstillinger. Last ned og installer Calabrio Analytics Plug-in, versjon 0.2.0.4. Plugin-modulen er plassert på:

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

MERK Hvis det ikke fungerer å klikke på koblingen, kopierer du URL-adressen og limer den inn i nettleseren din.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader kreves for å åpne eksporterte PDF-filer og brukerdokumentasjon. En gratis nedlasting av Acrobat Reader er tilgjengelig på www.adobe.com.

VIKTIG! Det er kjente problemer med Adobe Reader-versjoner som bruker funksjonen Sikkerhet (utvidet). Hvis du planlegger å bruke Skrivebordsanalyse-funksjonen, må du navigere til **Sikkerhet (utvidet)** under **Innstillinger** i Adobe Reader og fjerne merket for **Aktiver beskyttet modus ved oppstart**
og **Utvidet sikkerhet** , klikker du **Ja** for eventuelle advarsler, og deretter klikker du **OK** for å lagre endringene. Når du er ferdig, starter du Adobe Reader på nytt for at endringene skal tre i kraft. Hvis Adobe Reader ikke er riktig konfigurert, kan ikke Desktop Analytics fange opp hendelser relatert til Adobe Reader.

Skrivebordsprogramvare og lydopptak

For at Smart Desktop skal kunne utføre riktig telefondeteksjon og lydopptak, er muligheten til å oppdage og fange visse nettverksprotokoller (for eksempel SIP, SCCP og RTP) nødvendig. All programvare som kjører på PCen som forstyrrer, omdirigerer eller på annen måte skjuler nettverkstrafikk, vil føre til at Smart Desktop ikke fungerer som det skal.

EKSEMPEL : SonicWall VPN-klienten med det lette filteret Deterministic Network Enhancer (DNE) aktivert, fører til at utgående nettverkstrafikk omdirigeres fra nettverkskortet
Som Smart Desktop bruker. I dette tilfellet må DNE-lettvektsfilteret deaktiveres for at Smart Desktop skal fungere riktig.

PCI DSS-samsvar

MERK Webex WFO v10.3 og nyere støtter TLS v1.2 og har avskrevet TLS v1.1.

Bruk av porter

Portkravene for Webex WFO-komponentene er oppført nedenfor.

Vanligvis må port 80 og port 443 til en webserver være åpen for å koble til Webex WFO for alle skyintegrasjoner med Webex WFO. Eksakte portkrav varierer avhengig av skydistribusjonsmodellen.

Edge-komponenter:

- Smart skrivebord

Dataserverkomponenter:

- Dataserver – ACD-synkronisering: Avaya CM med Contact Center Elite
- Dataserver – ACD-synkronisering: CCaaS-integrasjoner
- Dataserver – ACD Synkronisering: CUCM Nettverksopptak
- Dataserver – ACD-synkronisering: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Dataserver – ACD-synkronisering: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Dataserver – GIS
- Dataserver – Registrer/registrer
- Dataserver – signalisering: CTI
- Dataserver – signalisering: CTI, Avaya Aura Communication Manager-opptak
- Dataserver – signalisering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nettverksopptak
- Dataserver – signalisering: SIPREC

Edge-komponenter

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
Smart skrivebord				
UDP 49152–65535	Live lydovervåking – RTP Skjermovervåking i sanntid – RDP-strøm	Agentens PC	Veilederens nettleser	—
TCP 52102	Kommunikasjon mellom Cisco CTI dataservere og SDC	Smart skrivebord	Dataserver	

Dataserverkomponenter

Port	Br	Kilde	Destinasjo	Merk
Dataserver – ACD-synkronisering: CCaaS-integrasjoner				
TCP 443	Kommunikasjon mellom CCaaS-integreringer og følgende innstillinger på dataserveren: Regional dataserver ACD opptaksinnstillinger, Innspillings- CTI signalserverinnstillinger og Regionale dataserver ACD Opptaksinnstillinger	—	—	—
Dataserver – ACD synkronisering: CUCM Nettverksopptak				
TCP 22	Kommunikasjon mellom både SFTP-konfigurasjonen og innstillingene for avstemming av regional dataserver på dataserveren og CUCM-faktureringstjenesten	SFTP, dataserver	CUCM Fakturering Tjeneste	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
TCP 8443	Kommunikasjon mellom CUCM AXL og regional dataserver ACD Synkroniseringsinnstillinger på dataserveren	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE AW SQL-serveren Synkroniseringsinnstillinger for databasen og den regionale dataserveren ACD på Dataserver	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Server Database	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database- og begge avstemmingsinnstillingene for regional dataserver og registreringsinnstillingene for regional dataserver ACD på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS SQL Server Database	—
TCP 42027	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (Side a) og innspillingen CTI signalserverinnstillinger på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Service (Side A)	Standard for side A hvis du bruker PG1. Havner vil varierer avhengig av hvilken PG du bruker. CTI-serverporten konfigurert i Unified CCE ACD Konfigurasjon.
TCP 43027	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (side b) og innspillingen CTI signalserverinnstillinger på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Service (Side B)	Standard for side B hvis du bruker PG1. Havner vil varierer avhengig av hvilken PG du bruker. Serverporten CTI konfigurert i Unified CCE ACD Konfigurasjon.
Dataserver – ACD-synkronisering: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikasjon mellom Unified CCX Informix-databasen og	Dataserver	Unified CCX	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
	både synkroniseringsinnstillingene for regional dataserver ACD og den regionale dataserveren Innstillinger for opptak av dataserver ACD		Informix-database	
TCP 12028	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCX CTI-tjenesten (Side a) og opptaksCTI-signalserverinnstillingene på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI Service (Side A)	Side A standard. Dette er RMCM TCP-port konfigurert i Unified CCX Systemparametere. CTI-serveren Port konfigurert i Unified CCX ACD Konfigurasjon.
TCP 12028	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCX CTI-tjenesten (side b) og Recording CTI Signaling Server Settings på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI Service (Side B)	Standard for side B. Dette er RMCM TCP-port konfigurert i Unified CCX Systemparametere. CTI-serveren Port konfigurert i Unified CCX ACD Konfigurasjon.
Dataserver – GIS				
—	—	—	—	Mens GIS ikke direkte lytter på en port, må filene kopieres over til dataserveren. Hvis kopieringen er utført Via FTP brukes port 20 og 21.
Dataserver – Registrer/registrer				
UDP 39500–43500	Innspilling RTP	Telefon eller stemme inngangsport	Lydopptak (Record Server)	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
UPD 49152–65535	Overvåking av direktesendt lyd – RTP	Audio Capture (Record Server)	Veilederens nettleser	—
Dataserver – signalisering: CTI				
TCP 443	Signalserver	Signalserver	Cisco API	—
TCP 52102	Opptak av signalisering	Audio Capture (Record Servers) eller Smart Desktop-klienter	Signalserver	—
TCP 52103	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—
Dataserver – signalisering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nettverksopptak				
TCP 2748	JTAPI signalisering	Signalserver	Unified CM utgivere og abonnenter	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signaliserer fra Unified CM	Enhver Unified CM Publisher eller abonnent	Signalserver	Ikke sikker
TCP 5060	Signalserver	primær signalserver	sekundær signalserver	Toveis

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
TCP 5061	Sikker SIP-signalisering fra Unified CM	Enhver Unified CM Publisher eller abonnent	Signalserver	Sikker. Brukes vanligvis bare når systemet er konfigurert for SRTP.
Dataserver – signalisering: SIPREC				
TCP 443	Cisco API spørringer	Signalserver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalisering fra gateway	Gateway	Signalserver	—
TCP 59106	Opptak av signalisering	Lydopptak (opptaksservere)	Signalserver	—
TCP 59107	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—

Om lagring

Det er viktig å merke seg forskjellen i nødvendig lagringstype i Webex WFO.

Medielagring er den permanente lagringen for mediefiler. Den er egnet for langtidslagring, og den brukes ikke til avspilling med mindre høyhastighets nettverkslagring også er konfigurert til å bruke samme sted.

Høyhastighets nettverkslagring refererer til høyhastighetsnettverket som brukes til lagring av midlertidige filer, mappeplassering der all operativ behandling foregår, og hvor analysedata (Lucene) lagres. Dette inkluderer masseeksportbehandling, Lucene-indeksplassering, mediekonvertering, medieavspilling og filer som slettes etter 24 timer av systemet i løpet av dagen, med unntak av analyse.

> **MERK: Analytics-filer** lagres i høyhastighets nettverkslagring, men er ikke inkludert i sletting av filer av systemet hele dagen.

Når det bes om et anrop for avspilling, henter systemet filen fra permanent lagring og plasserer den i den midlertidige katalogen innenfor høyhastighets nettverkslagringsnivå for umiddelbar tilgang. Derfra utfører den transkoding og streaming.

Konfigurasjon av administrator

Når systemet konfigureres for første gang, konfigureres **standard lagringsplass** for medier på siden Systemadministrators lagringsplass.

> **MERK:** Under den første konfigurasjonen **er Standard Media Storage Location** høyhastighets nettverkslagring og medielagringssted. Ytterligere tiltak er nødvendig for å skille høyhastighets nettverkslagring og medielagring til forskjellige steder. Nettverks- og medielagringssteder har drastisk
> Forskjellige ytelsesegenskaper. Dette er grunnen til at det ikke anbefales å velge begge alternativene som standard lagringsplassering, fordi det kan føre til ytelsesproblemer.

Konfigurere separate nettverks- og medielagringssteder

1. Før du oppretter en leier, går du til portalen Systemadministrator > Programbehandling > Systemkonfigurasjon > lagringsplass.
2. Klikk på **Opprett en ny lagringsplass**.
3. Hvis du vil opprette et høyhastighets nettverkslagringssted, skriver du inn et unikt navn i Navn-feltet .
4. I rullegardinlisten Type velger du **Nettverk (øyeblikkelig tilgang).**
5. Merk av for **Nettverk**under **Standardinnstillinger** .

6. Konfigurer de gjenværende **feltene i Konfigurasjon** av nettverkslagring.
7. Klikk på **Lagre**.
8. Hvis du vil opprette en medielagringsplass, navigerer du tilbake til Programbehandling > Lagringsplassering.
9. Klikk på **Opprett en ny lagringsplass**.
10. Hvis du vil opprette et medielagringssted, skriver du inn et unikt navn i Navn-feltet .
11. I rullegardinlisten Type er Nettverk **(øyeblikkelig tilgang)** forhåndsvalgt.
12. Merk av for **Media**under **Defaults** .
13. Konfigurer de gjenværende **feltene i Konfigurasjon** av nettverkslagring.
14. Klikk på **Lagre**.

BESTE PRAKSIS Slett den opprinnelige **standard medielagringsplassen** etter at de nye plasseringene for nettverks- og medielagring er konfigurert.

Konfigurere leierlagring

Kjør denne fremgangsmåten når du oppretter en ny leier fra portalen Systemansvarlig.

1. Gå til Programbehandling > Leieradministrasjon > leiere.
2. I delen Lagringsplass finner du standard høyhastighets nettverkslagringssted og merker av for **Tilgjengelig** .
3. Finn standard plassering for medielagring, og merk av for **Tilgjengelig** og **Standard** .
4. Klikk på **Lagre**.
5. Hvis du vil validere, logger du på leieren og går til Programbehandling > Systemkonfigurasjon > lagringsprofiler.
6. Klikk på **rullegardinlisten Storage Location** . Nettverks- og medielagringsstedene vises i rullegardinlisten.

MERK: Ikke velg Nettverkslagring for en lagringsprofil.

Lagringsnivåer

Det finnes tre lagringsnivåer for kontaktdata:

- Amazon S3 (Immediate Access) – Amazon S3-lagring (standard) brukes til kortvarig lagring (12–24 måneder) av daglig driftsinnhold, for eksempel mediefiler (tale og skjerm) og historiske data for rapportering, prognoser og planlegging. Svarprosenten på brukerforespørsler kan være

Nær umiddelbar i sekunder, men kan variere litt avhengig av datamengden eller typen data som blir forespurt.

- Amazon S3 Shared (Immediate Access) – I likhet med Amazon S3-lagringsnivået, bortsett fra at flere leietakere lagrer dataene sine i samme Amazon S3-lagringsbøtte i en leietakerspesifikk mappe.
- Nettverk (øyeblikkelig tilgang) – Nettverkslagring (ytelse) brukes til brukerdrevet medieinnhold, analyse og Datamart-innhold. Dette er et SAN (Storage Area Network) eller en filserver. Det gir en nesten umiddelbar responsrate på brukerforespørsler. Disse dataene lagres i en arbeidsflytdefinert tidsperiode, hvoretter de fjernes. Administratorer kan eventuelt angi en trinnvis opplastingsplassering, som inneholder data før de lastes opp til den langsiktige datalagringsplasseringen i sanntid.

Du kan også velge å la en tredjepart lagre dataene dine etter at de har nådd slutten av oppbevaringsperioden. Når dataene er lagret, fjernes de fra Webex WFO. Når du henter lagrede data, må du bruke andre programmer enn Webex WFO til å se gjennom dem.

- Leiere – Bruk delen Lagringsplass for leier på Leietakere-siden til å tilordne og definere lagringsplassen for hver leier.

Tilbud om lagring

Webex WFO Cloud bruker intelligent lagdeling for lagring med en enkelt pris per GB per måned for det totale forbruket. Nye filer og filer som nylig har blitt åpnet, er tilgjengelige umiddelbart. Eldre filer som ikke har blitt åpnet nylig, hentes fra et litt langsommere lagringsnivå som de kan ha blitt flyttet til. Eldre filer tar vanligvis bare noen få sekunder å bli hentet.

Masseimport og eksport av data

Dette emnet beskriver metoder for å importere data til og eksportere data ut av Webex WFO.

Masseimport og eksport av data gjennom Webex WFO

Webex WFO lar deg importere og eksportere flere typer data. Nedenfor beskrives hvilke data som kan importeres og eksporteres, og hvordan de kan importeres og eksporteres. Datafiler som importeres eller eksporteres, er i CSV-format. Følgende typer data kan importeres og eksporteres:

- Globalt kan du importere og eksportere brukere, team og grupper.
- I Analytics kan du importere og eksportere uttrykk og apper.
- I Kvalitetsstyring kan du importere og eksportere evalueringsskjemaer og eksportere kontaktdata.
- I WFM kan du importere historiske data og importere prognoser.

Massekontakteksport av rotopptak støttes ikke.

Importere og eksportere API-er

Disse API-ene viser REST-lignende endepunkter for import og eksport av data:

- Import API – Lar deg hente informasjon om bakobjektmodellene (feltene i bakmodellen og typene som er knyttet til disse feltene), og importere dataene fra CSV-filer til disse bakmodellene
- Eksporter API – Lar deg hente data fra bakmodellene i CSV-format.

Se referanseveiledningen Webex WFO API for mer informasjon.

Eksporter flere kontakter samtidig

Du kan eksportere data for flere kontakter ved hjelp av alternativet Eksport av massekontakt på rullegardinlisten Alternativer på Samhandlinger-siden. Eksporterte filer lagres i mapper med passende navn på et eksternt lagringssted. Ekstern lagring kan konfigureres for å tillate umiddelbar eller umiddelbar tilgang. Hvis du vil ha mer informasjon om ekstern lagring, kan du se «Konfigurere lagringsprofiler» i brukerhåndboken Webex WFO.

Kontakter og metadata eksporteres som CSV-filer.

Planlegge regelmessig masseeksport av kontakter

1. Opprett og lagre et filtersett på Samhandlinger-siden.

   VIKTIG: Du må konfigurere alle filtrene du legger til i filtersettet. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fullstendig, mislykkes massekontakteksporten.

   EKSEMPEL : Du legger til filteret **Prediktiv Net Promoter-poengsum** i filtersettet. Du velger **Er lik** fra **rullegardinlisten Operator** , men angir ikke et tall i **Poengsum-feltet** . Hvis dette filteret ikke konfigureres fullstendig, vil massekontakteksporten mislykkes.

2. Klikk ikonet Listealternativer **, og klikk** deretter Eksport **av**massekontakt.
3. Klikk på Ny **eksport#** Tab.
4. Konfigurer eksporten som definert i de beskrevne feltene nedenfor.

   Eksporter navn – Skriv inn et navn for eksportfilen for massekontakter.

   Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet.

   Lagringssted – Velg den eksterne lagringsplassen du vil eksportere kontaktene til.

   Lyd-/skjermfiltype - Velg filformatet der Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler.

   - **Lyd-/videoformater** – Velg filformatet som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgjengelig for kontakter med både lyd- og skjermopptak.
   - **Rene lydformater** – Velg filformatet som mediet som bare lyden skal eksporteres i. Bare tilgjengelig for kontakter med lydopptak.
   - **Ingen** – Velg **Transkripsjoner Bare** for å eksportere transkripsjoner.

   Transkripsjonsformat : Velg filformatet du vil eksportere transkripsjonsdata fra Analytics i: JSON eller XML. Hvis du velger **Ingen**, eksporterer ikke Webex WFO noen Analytics-transkripsjonsdata. Velg Ingen **hvis du** bare vil eksportere en CSV-fil med metadata.

5. Velg **Send planlagt eksport**, og planlegg deretter eksporten som beskrevet nedenfor.

   Ukentlig – Velg én eller flere ukedager, og velg deretter tidspunktet på de dagene Webex WFO eksporterer kontaktene.

   Månedlig – Velg dagen i måneden, og velg deretter tidspunktet på den dagen da Webex WFO skal eksportere kontaktene.

6. Klikk på **Opprett**.

Når du oppretter en planlagt eksport av massekontakter, lagrer Webex WFO eksporten. Hvis du vil redigere eksporten, klikker du på **Lagret kontakteksport#** Tab og velger eksporten fra rullegardinlisten Navn **på** lagret eksportfil.

Den første planlagte eksporten (ukentlig eller månedlig) må skje etter neste planlagte kjøring av oppgaven App Dynamic Refresher. Ellers vil den første planlagte eksporten ikke skje, Selv om fremtidig eksport vil. Som standard kjører oppgaven App Dynamic Refresher hvert kvarter. Kontakt systemansvarlig for å kontrollere denne tidsplanen.

Eksporter kontakter umiddelbart

1. Opprett og lagre et filtersett på Samhandlinger-siden.

   VIKTIG: Du må konfigurere alle filtrene du legger til i filtersettet. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fullstendig, mislykkes masseeksporten av kontekst.

   EKSEMPEL : Du legger til filteret **Prediktiv Net Promoter-poengsum** i filtersettet. Du velger **Er lik** fra **rullegardinlisten Operator** , men angir ikke et tall i **Poengsum-feltet** . Hvis dette filteret ikke konfigureres fullstendig, vil massekontakteksporten mislykkes.

2. Klikk ikonet Listealternativer **, og klikk** deretter Eksport **av**massekontakt.
3. Klikk på Ny **eksport#** Tab.
4. Konfigurer eksporten som beskrevet nedenfor.

   Eksporter navn – Skriv inn et navn for eksportfilen for massekontakter.

   Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet.

   Lagringssted – Velg den eksterne lagringsplassen du vil eksportere kontaktene til.

   Lyd-/skjermfiltype – Velg filformatet der Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler.

   - **Lyd-/videoformater** – Velg filformatet som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgjengelig for kontakter med både lyd- og skjermopptak.
   - **Rene lydformater** – Velg filformatet som mediet med bare lyd skal eksporteres i. Bare tilgjengelig for kontakter med lydopptak.
   - **Ingen** – Velg **Transkripsjoner Bare** for å eksportere transkripsjoner.

Transkripsjonsformat : Velg filformatet du vil eksportere transkripsjonsdata fra Analytics i: JSON eller XML. Hvis du velger **Ingen**, eksporterer ikke Webex WFO noen transkripsjonsdata fra Analytics. Velg Ingen **hvis du** bare vil eksportere en CSV-fil med metadata.

5. Velg **Send eksport umiddelbart**.
6. Klikk på **Opprett**.

Lisensieringskrav for eksport av massekontakter

Cisco krever at du velger en lisenstype for eksport av massekontakter.

- **Standardlisens** – Eksporter opptil 1 000 kontakter daglig via brukergrensesnittet.
- **Ytelseslisens** – Eksporter kontakter samtidig ved å konfigurere flere kontakteksportjobber regelmessig i løpet av hver dag.

Som standard er hver eksportbunke begrenset til 10 000 per jobb, med et maksimalt antall kontakter per dag på 40 000 med ytelseslisensen. Hvis det er behov for en økning i disse
Vennligst kontakt Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

Lagre og få tilgang til massekontaktfiler

Webex WFO eksporterer og lagrer massekontaktfiler i Eksporter-mappen på den eksterne lagringsplasseringen du konfigurerer (se Programbehandling > Global > Systemkonfigurasjon > Ekstern lagring).

Flytskjemaer for dataoverføring

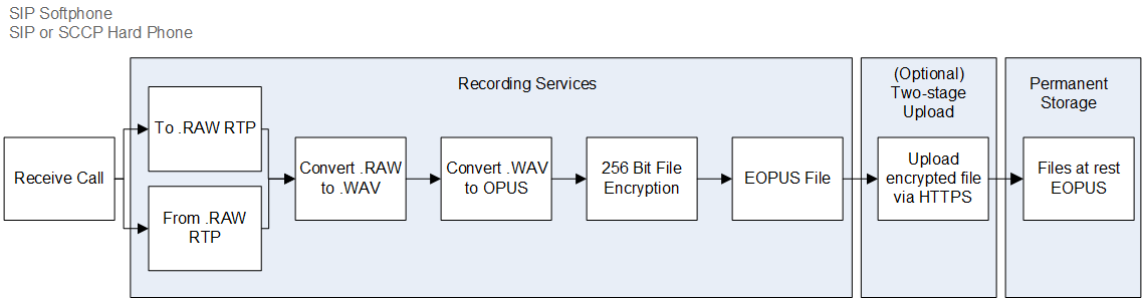
Dette emnet inneholder diagrammer som illustrerer følgende:

- Webex WFO Smart Desktop-dataflyt
- Webex WFO opptak og avspilling
- Webex WFO Analytics-dataflyt
- Webex WFO dataflyt for lagring
- Webex WFO kryptering av opptak
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

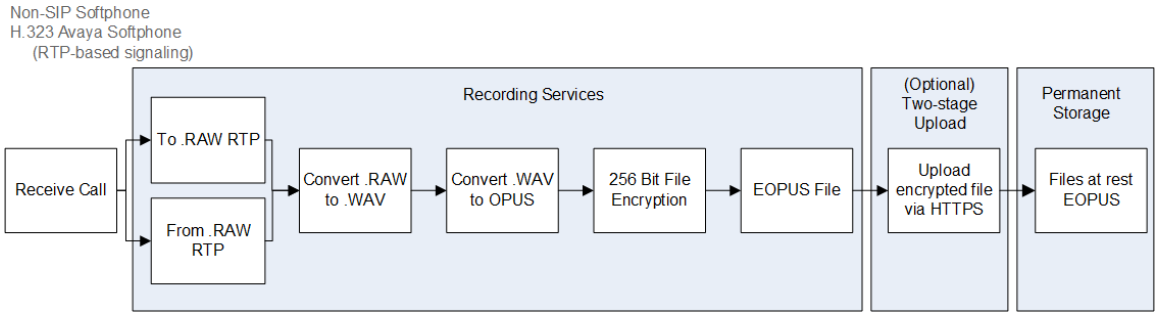
Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer

Dette emnet inneholder diagrammer som beskriver Smart Desktop-dataflyten.

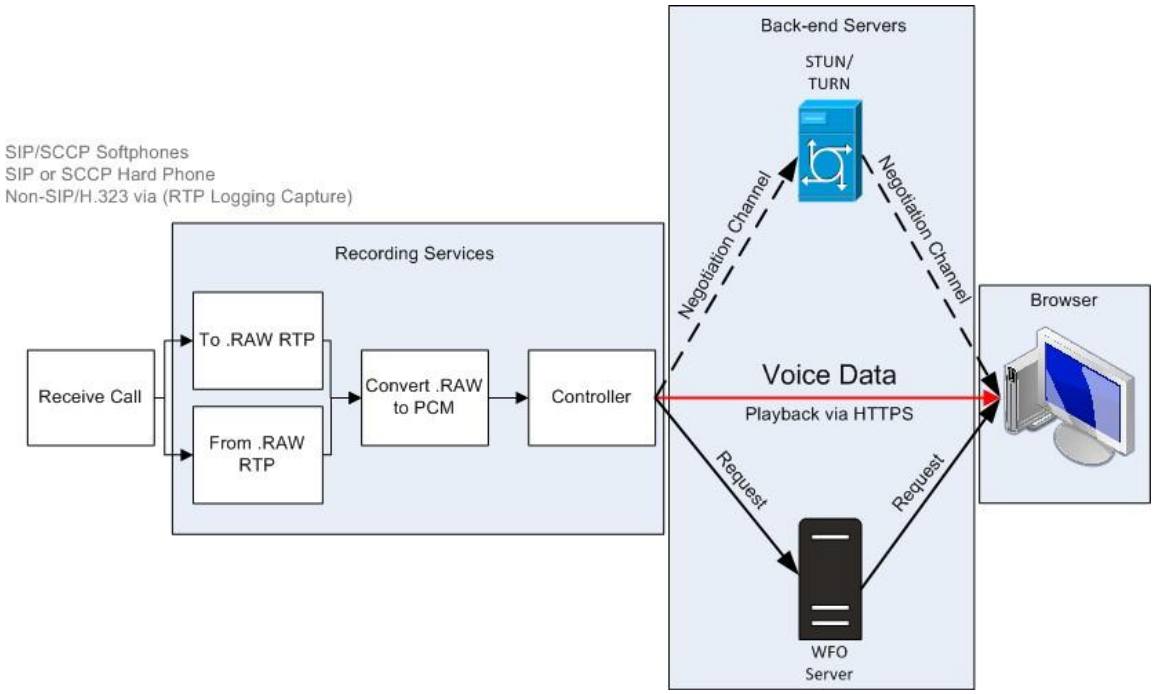
Smart Desktop SIP/SCCP signalisering



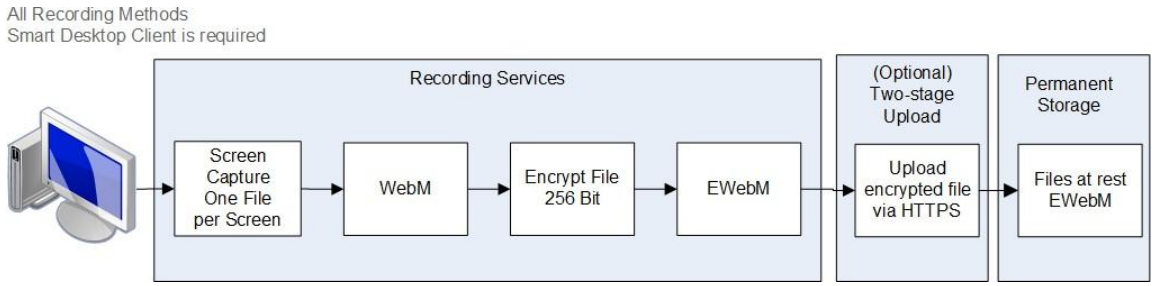
Smart skrivebord RTP logging



Smart Desktop Live Audio Overvåking

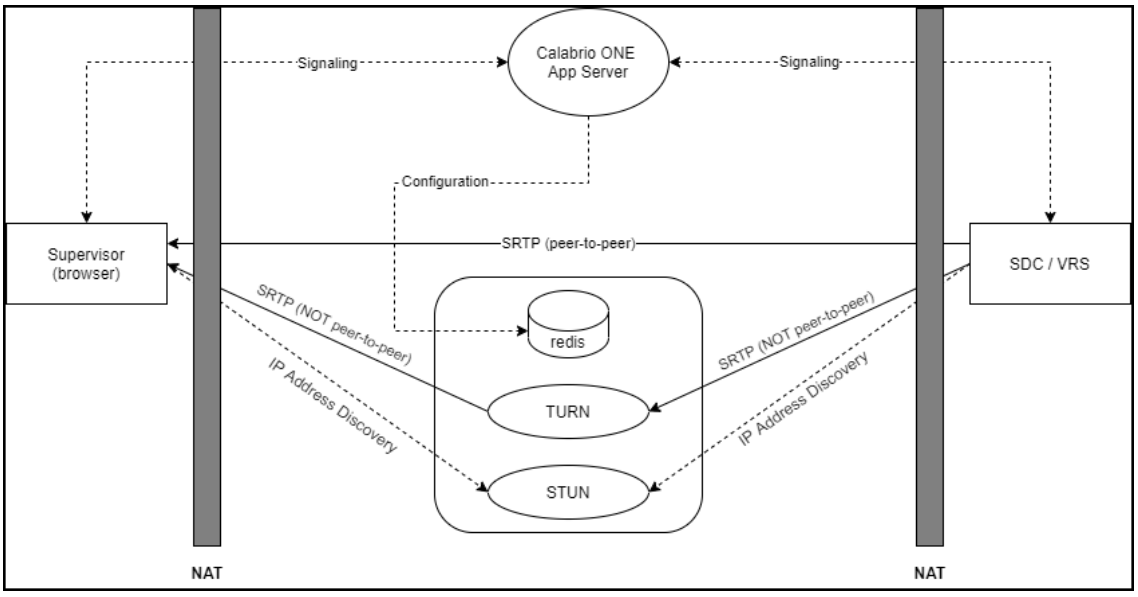


Smart Desktop Live Screen Monitoring



MERK: Smart Desktop-skjerm og lydopptak bruker AES 256-bits kryptering hvis opptaket foregår inne i Webex WFO.

Tilkoblinger til Smart Desktop Live Monitoring



Tilkobling	Porter	Protokoll	Merknader
Signalnettverk	80, 443	TCP	Av websocket
Konfigurasjon	6379	TCP	STUN/TURN administrasjon ved hjelp av en systemadministratorrolle i Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Lyd og visuelle medier

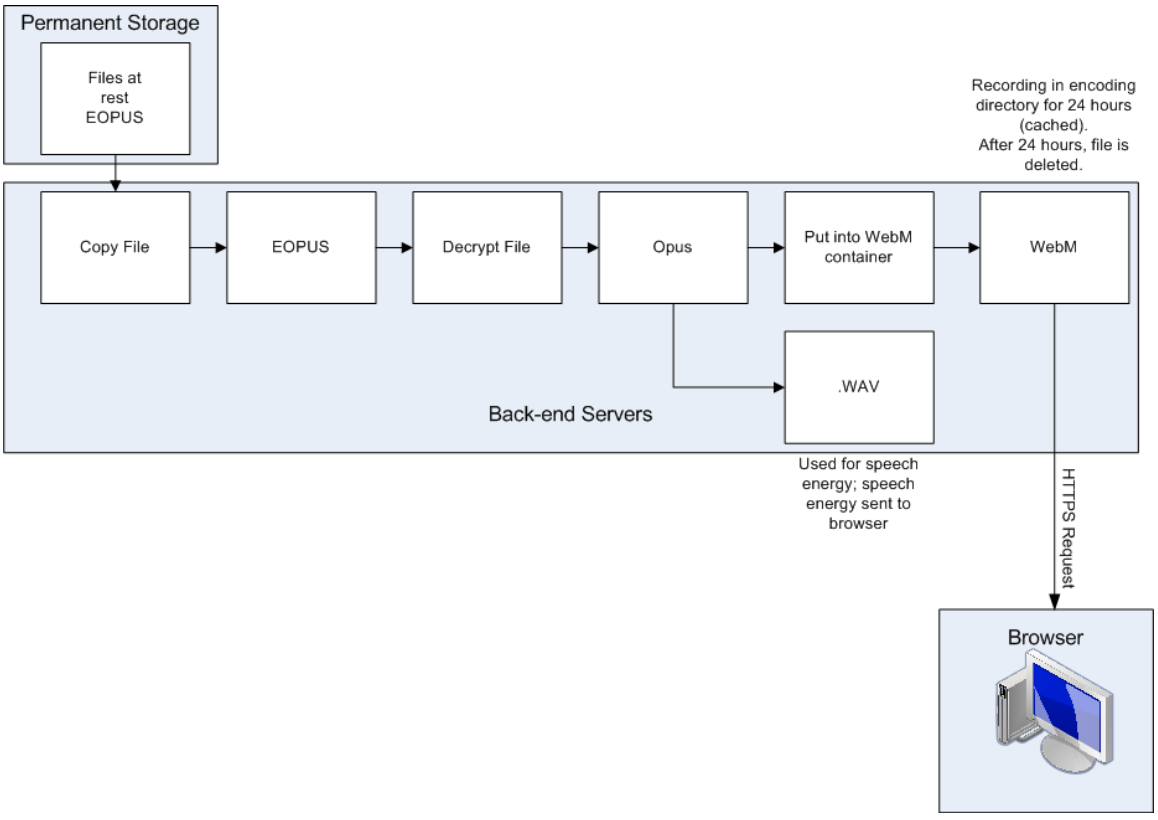
Tilkobling	Porter	Protokoll	Merknader
SRTP (ikke peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Lyd og visuelle medier
IP Oppdagelse av adresse	3478	UDP og TCP	-

Opptak, opptak og avspilling av dataflytdiagrammer

Dette emnet beskriver prosessen med å spille av kontaktopptak.

Diagram over dataflyt for lydavspilling

Under avspilling kopieres lyd- og skjermopptaksfiler fra permanent lagring og plasseres i en sikret skynettverkslagring, dekrypteres og behandles for avspilling. Filene dekrypteres og sikres samtidig gjennom nettverkslagring og HTTPS.



Dataflytdiagram for skjermavspilling

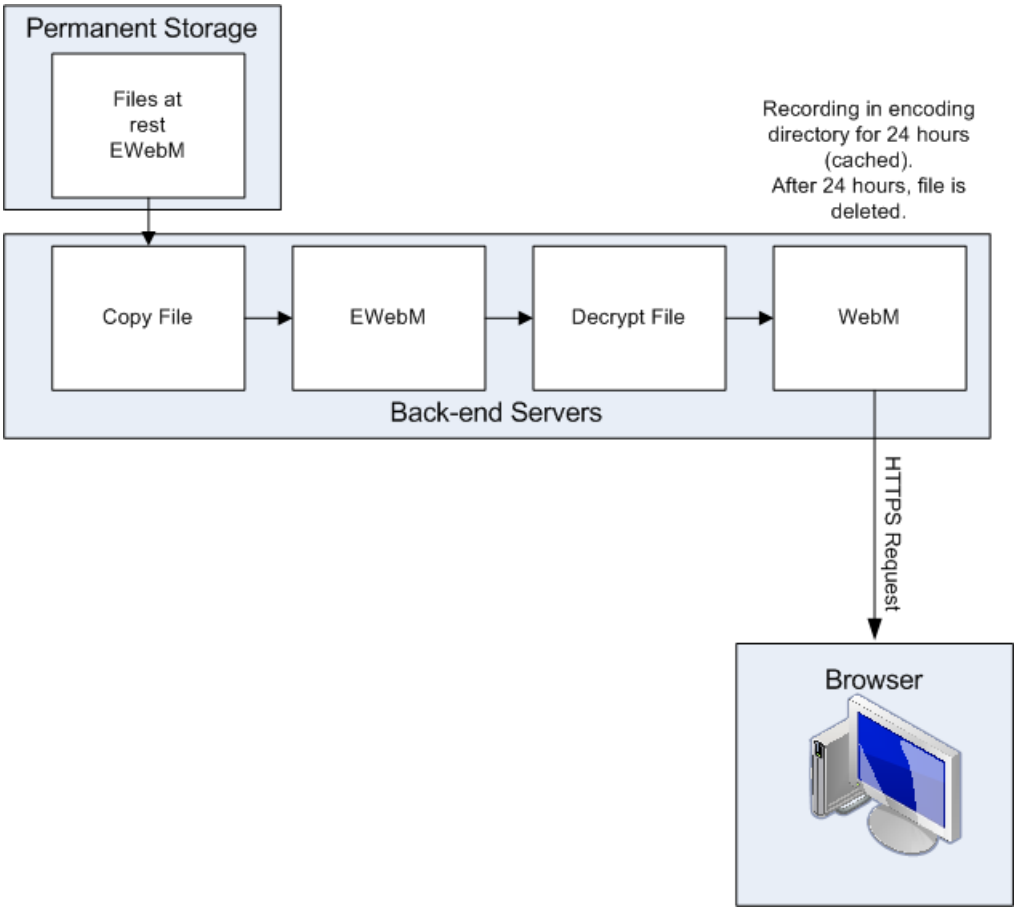
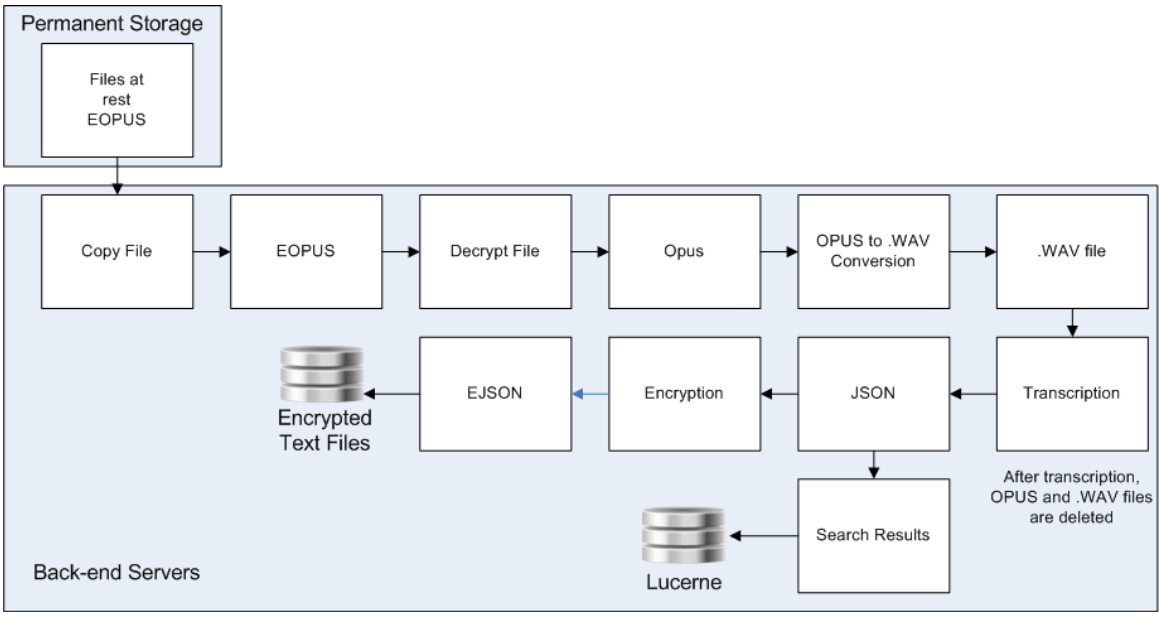


Diagram over dataflyt i Analytics

I dette emnet finner du informasjon om dataflyten for behandling av Analytics-data.

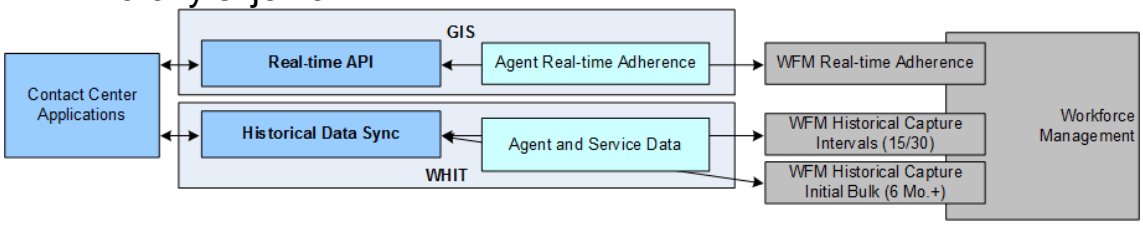
Dataflytdiagram for analyse av taletranskripsjon



WFM dataflytskjema

Dette emnet beskriver dataflyten for precessing WFM sanntidsetterlevelse og historiske data.

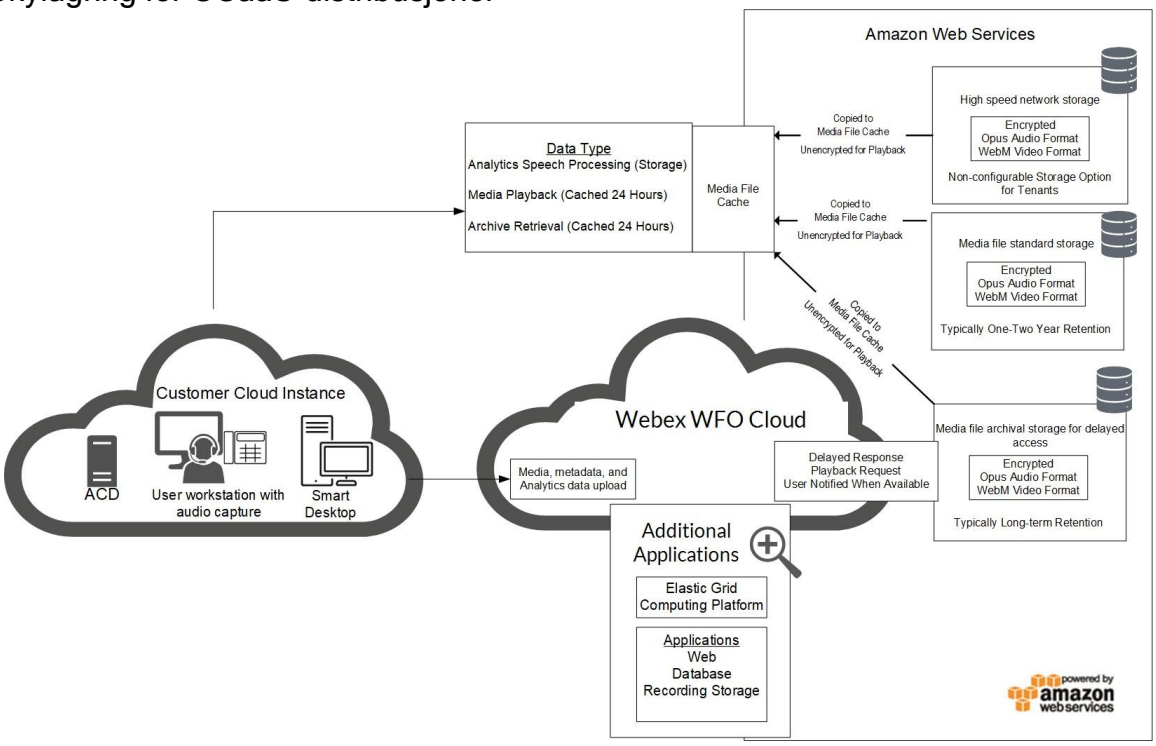
WFM Dataflytskjema



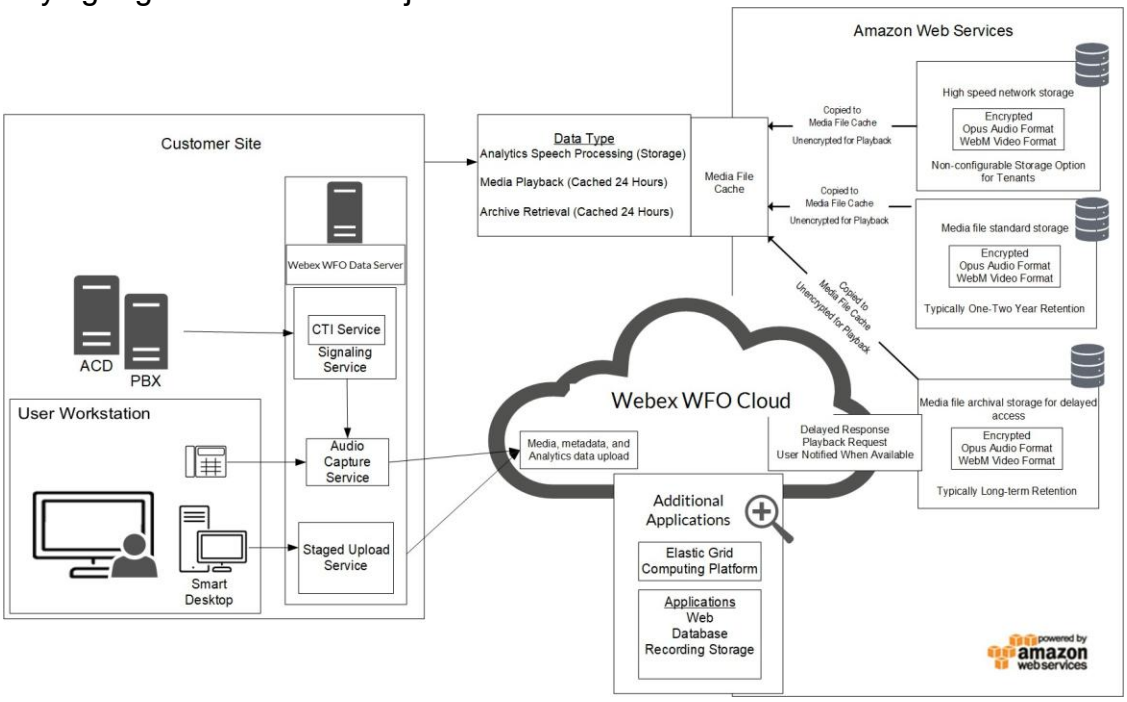
Diagrammer for dataflyt for skylagring

Dette emnet beskriver dataflyten for lagring av kontaktdata i Webex WFO for CCaaS og distribusjoner som kunden er vert for.

Skylagring for CCaaS-distribusjoner



Skylagring for ACD-distribusjoner som driftes av kunden

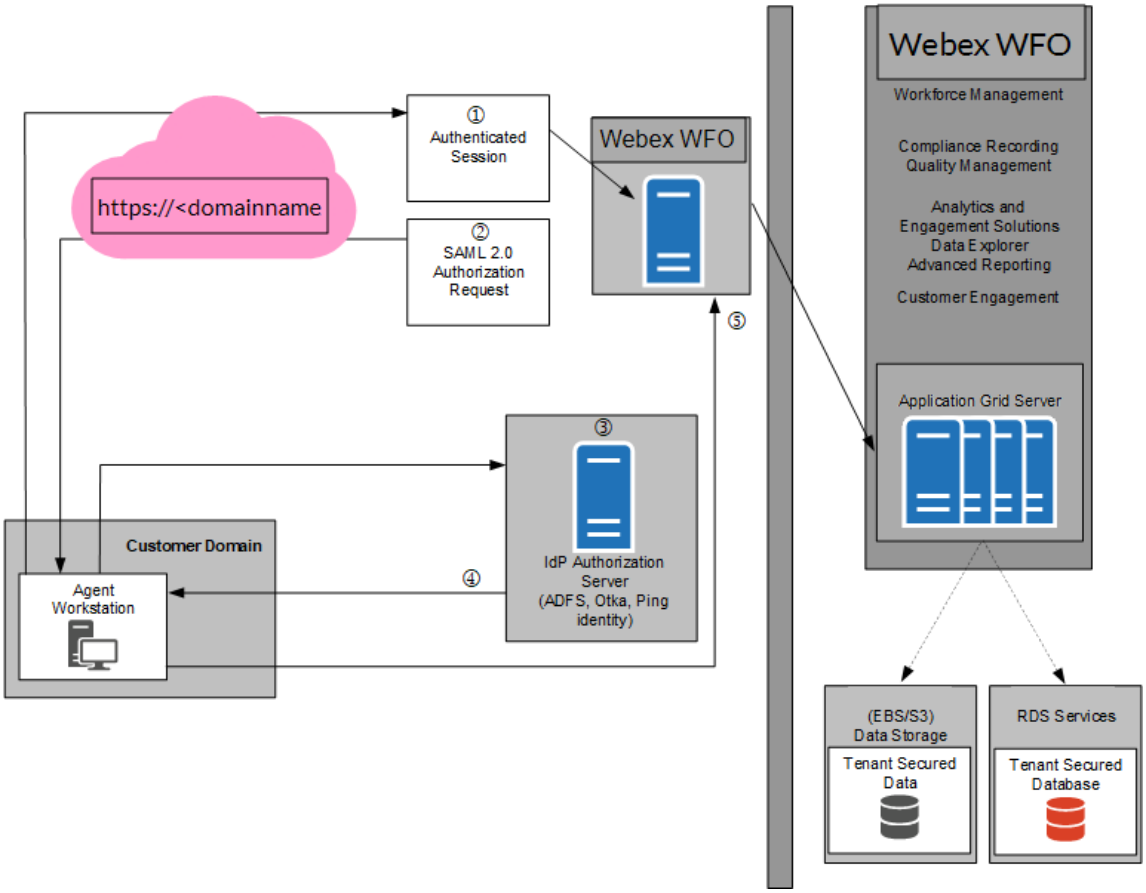


SAML flytskjema for godkjenningsprosess

Dette emnet beskriver prosessen for SAML-godkjenning.

All autorisasjon og autentisering av kjente brukeridentiteter administreres av kunden innenfor identitetsleverandøren (autorisasjonsserveren) og utenfor Webex WFO Cloud. Webex WFO fungerer som tjenesteleverandør (ressursserver) og bruker alle brukeridentiteter fra kundens identitetsleverandør (IdP). Kjente brukeridentiteter som er aktive i kundens IdP, får riktig autorisasjon til å få tilgang til organisasjonens URL-adresse (for eksempel https://Ciscocloud.com) gjennom en SAML-autorisasjonskommunikasjon mellom kundens IdP og ressursserveren til Webex WFO.

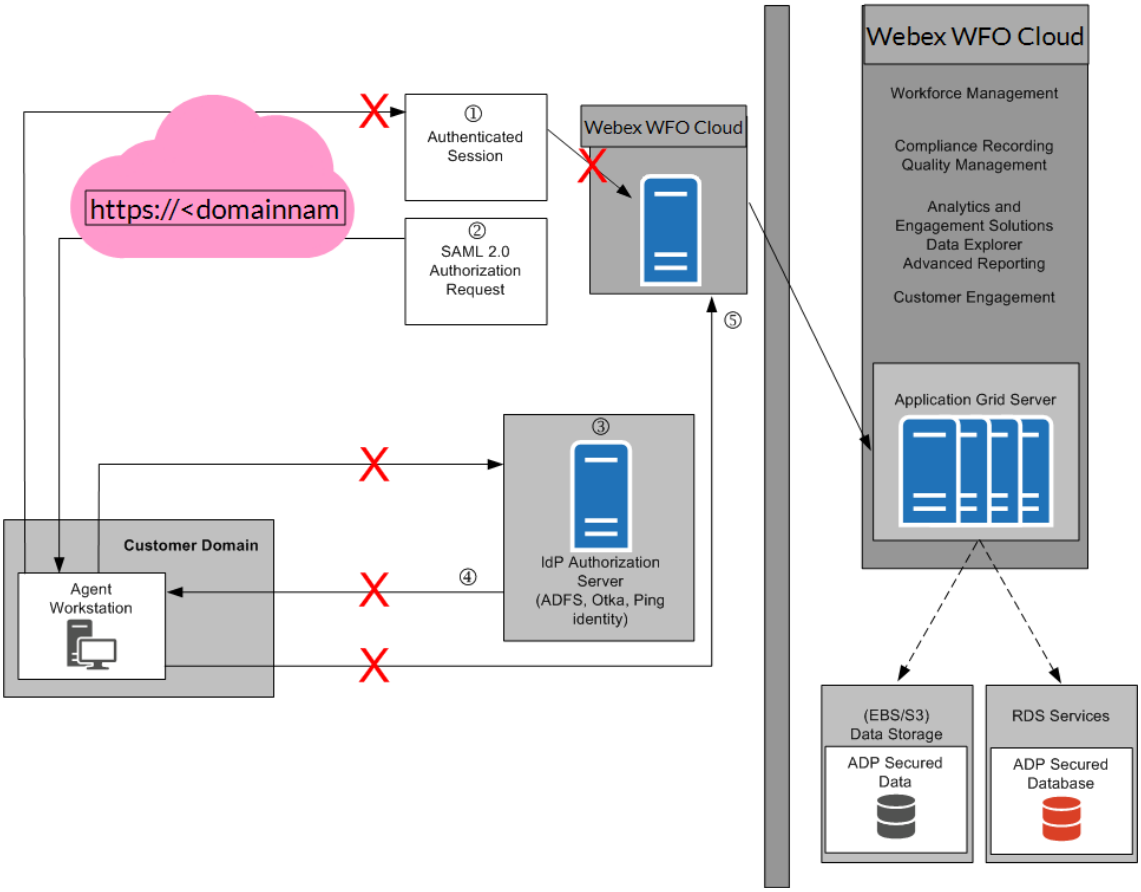
SAML Godkjenningsprosess



Trinn for SAML autentisering:

1. Brukeren får tilgang til URL-adressen Webex WFO (for eksempel https://Ciscocloud.com). Hvis brukeren har en godkjent økt med IdP (Authorization Server), får brukeren tilgang.
2. Hvis brukeren ikke har en godkjent økt, oppretter du en SAML-godkjenningsforespørsel og omdirigerer tilbake til nettleseren til IdP (autorisasjonsserveren).
3. Hvis brukeren ikke allerede er godkjent med IdP (Authorization Server), blir brukeren bedt om å logge på.
4. Etter at brukeren har logget på IdP-en, eller hvis vedkommende allerede var logget på, sender IdP-en en omdirigering tilbake til nettleseren med et SAML-svar.
5. Webex WFO validerer SAML-svaret, mottar brukerens informasjon fra SAML-svaret, oppretter en godkjent økt og gir tilgang.

SAML Fornektelsesprosess

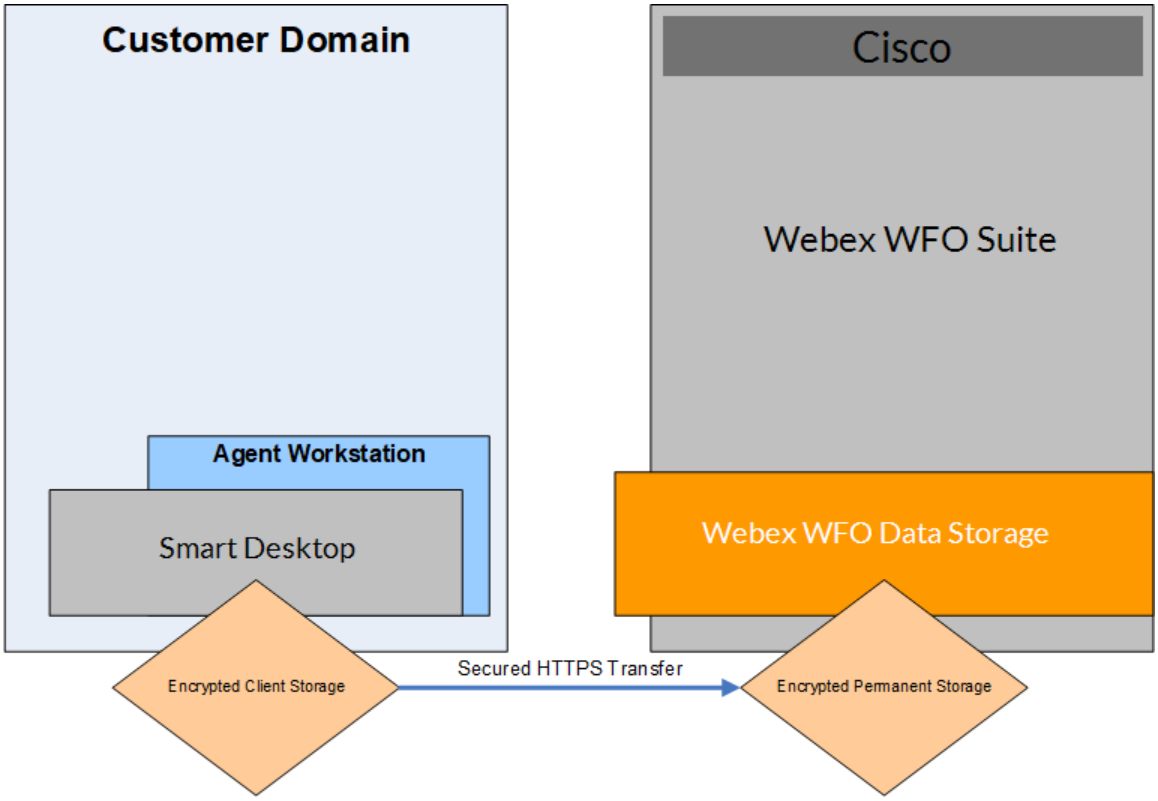


Trinn for SAML autentiseringsnekt:

1. Brukerens godkjenningstilgang er avsluttet i IdP.
2. Hvis brukeren ikke har en godkjent økt, oppretter du en SAML-godkjenningsforespørsel og omdirigerer tilbake til nettleseren til IdP (autorisasjonsserveren).
3. Fordi brukeren ikke er godkjent med IdP (Authorization Server), blir brukeren bedt om å logge på.
4. Brukeren kan ikke godkjennes med IdP (godkjenningsserveren), og er ikke autorisert.
5. Brukeren nektes tilgang.

Kryptering av opptak

Diagrammet nedenfor beskriver krypteringen av opptak i Webex WFO.



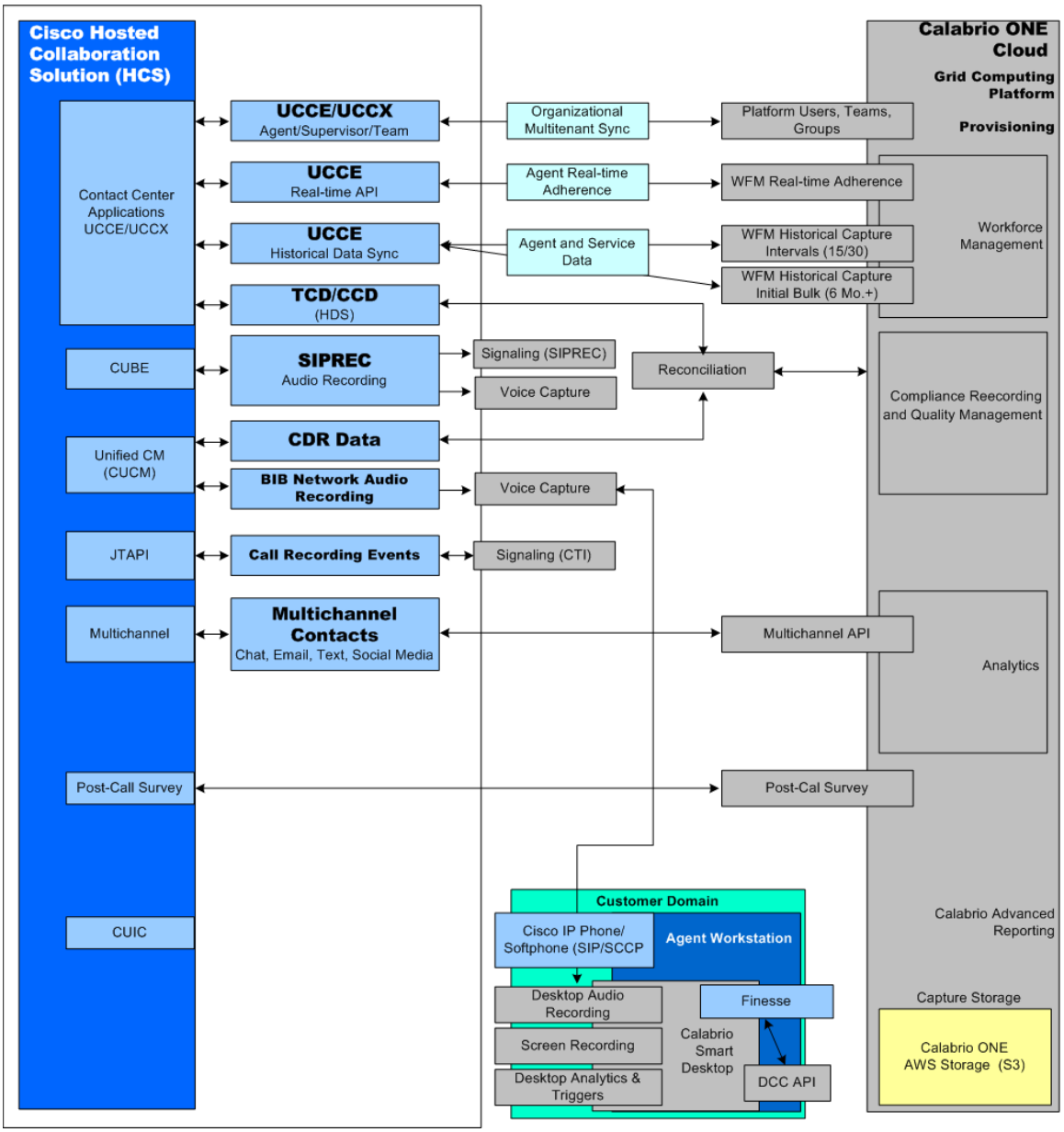
Alle data krypteres og transporteres via sikret HTTPS/SSL fra kundens premiss til Webex WFO for behandling og lagring.

I skydistribusjoner er den tilgjengelige krypteringsmetoden RSA-2048 (med asymmetriske nøkler) og AES-256 for medier som er tatt opp med Webex WFO.

I skydistribusjoner av Webex WFO er det bare leieren (ikke Webex WFO Cloud Operations) som kontrollerer nøklene som brukes til å kryptere opptak, og disse nøklene lagres i leierens database. I tillegg er et ekstra krypteringslag innebygd i Webex WFO, som Webex WFO Cloud Operations heller ikke har tilgang til.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO-plattformen integreres med en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) for Unified CCE på samme måte som den integreres med en enkelt Cisco Unified CCE-løsning. Webex WFO kan koble til individuelle forekomster av Cisco HCS Unified CCE for å opprette en løsning med flere leiere. Hver tilkobling er spesifikk for den tiltenkte kunden og segmentert fra andre leiere. Webex WFO-dataserveren kan koble til flere forekomster av Cisco Unified CCE for å synkronisere agent-, leder- og teaminformasjon uavhengig av kunden.


Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)
Calabrio ONE Cloud
Grid Computing Platform
Provisioning
Contact Center Applications UCCE/UCCX
UCCE/UCCX
Agent/Supervisor/Team
Organizational Multitenant Sync
Platform Users, Teams, Groups
UCCE
Real-time API
Agent Real-time Adherence
WFM Real-time Adherence
UCCE
Historical Data Sync
Agent and Service Data
WFM Historical Capture Intervals (15/30)
WFM Historical Capture Initial Bulk (6 Mo.+)
Workforce Management
TCD/CCD
(HDS)
CUBE
SIPREC
Audio Recording
Signaling (SIPREC)
Voice Capture
Reconciliation
Compliance Reecording and Quality Management
CDR Data
Unified CM (CUCM)
BIB Network Audio Recording
Voice Capture
JTAPI
Call Recording Events
Signaling (CTI)
Multichannel
Multichannel Contacts
Chat, Email, Text, Social Media
Multichannel API
Analytics
Post-Call Survey
Post-Cal Survey
Customer Domain
Cisco IP Phone/ Softphone (SIP/SCCP
Agent Workstation
Calabrio Advanced Reporting
Desktop Audio Recording
Finesse
Capture Storage
Screen Recording
Calabrio Smart Desktop
Calabrio ONE AWS Storage (S3)
Desktop Analytics & Triggers
DCC API
CUIC