Webex WFO installasjonsveiledning for skyen

For distribusjoner med klassisk WFM

Først publisert: 10 juli, 2020
Sist oppdatert: 3. oktober 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)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innhold

Innhold 3

Introduksjon 7

Lokalisering og støttede språk 9

Systemkonfigurasjon 15

Miljøer som støttes 17

Støttede telefoner 17

Harde telefoner 17

Støttede kodeker 17

Bruker flere funksjonstelefoner 17

Mobile enheter som støttes 18

Edge-komponenter 19

Webex WFO Smart skrivebord 20

Om Webex WFO Smart Desktop 20

Tilkobling til Smart Desktop-klient 21

Krav og vurderinger for Smart Desktop 22

Bruk av port for smart skrivebord 24

Metadata for kontakter i Smart skrivebord 26

Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer 27

Test Smart Desktop 30

Administrere Smart Desktop 33

Innspilling kontrollerer søknad 34

Webex WFO dataserver 36

Systemkrav **39**

Stasjonær maskinvare 39

Stasjonær programvare 40

.NET Framework 40

Nettlesere 40

Plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse 40

Adobe Acrobat Reader 41

Skrivebordsprogramvare og lydopptak 41

Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din 41

Tynnklienttjenere 42

Installere tynnklienttjeneren 43

Bruk av porter 44

Edge-komponenter 45

Dataserverkomponenter 45

Kryptering av filer 50

Retningslinjer for passord 50

Autentisering 51

Metoder for plattformfangst 51

Støttede opptaksmetoder etter plattform 51

Sonus Gateway-opptak 55

Installasjon **75**

Installere dataserveren 75

Forutsetninger 75

Installere dataserveren for én enkelt leier 76

Installere dataserveren for flere leiere ____ 76

Cisco Unified Call Manager-brukere ____ 77

Installere Smart Desktop ____ 78

Manuell installasjon ____ 80

Installasjon ved hjelp av GPO ____ 80

Installer Smart Desktop ved hjelp av stille kommandoparametere ____ 81

Replikere en installasjon ved hjelp av skrivebordsbilder ____ 81

Push-returkoder for installasjon ____ 82

Verktøy for klientverifisering ____ 83

Innspillingskontroller ____ 84

Fjerning ____ 87

Avinstallere Webex WFO Smart Desktop ____ 87

Avinstallere ved hjelp av GPO ____ 87

Avinstaller Smart Desktop ved hjelp av stille kommandoparametere ____ 88

Introduksjon

Webex WFO er en svært skalerbar, multi-tenant Workforce optimaliseringsplattform (WFO). Det inkluderer muligheten til å utføre samtaleopptak, kvalitetsstyring, Workforce administrasjon og analyse.

Dette dokumentet forklarer hvordan du installerer Webex WFO i et skymiljø.

Lokalisering og støttede språk

Ulike komponenter i Webex WFO støtter forskjellige språk. Språkstøtte gjelder for disse elementene:

- Brukergrensesnitt
  - QM, WFM, Analyse og innsikt
  - Opplæring i produktet
- Dokumentasjon
  - Elektronisk hjelp
  - PDF guider
- Analytics
  - Transkripsjon: Tale til tekst og transkripsjonssøk.
  - Transkripsjonsredaksjon: Fjern personlig identifiserende informasjon fra transkripsjoner.
  - Interaksjonssammendrag: Et sammendrag av en lydkontakt basert på kontaktens transkripsjon.
  - Setningstreff: Identifisering av forhåndsdefinerte uttrykk. Webex WFO identifiserer setningstreff basert på tale-til-tekst-transkripsjoner av kontakter.
  - Sentiment: Tekstbasert sentimentanalyse.
  - Prediksjoner: Maskinlæringsforutsigelser av evalueringsresultater og Net Promoter-poengsummer.
  - Tekst: Analytics for chat, e-post, agentnotater og sosiale medier.
  - Populære emner: Automatisk identifisering av kontaktårsaken og gjenkjenning av nye emner.

- Auto QM: Automatisk evaluering av 100 % av organisasjonens kontakter.
- AI-tagger: Automatisk påføring av forhåndsdefinerte etiketter basert på kontaktformål og innhold.

Komponentene i Webex WFO er tilgjengelige på disse språkene.

Språk	UI	Mobiltelefon	Analytics										I-Produkt Opplæring	
				Transkripsjon Transkripsjon*	Interaksjon	Frase Treff	Spådomme	Tekst Analytics	Trending Emner	Automatisk	Avansert Følelser	AI Tags		
Arabisk (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malaysisk Bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Forenklet Kinesisk	x						x						Begrens	
Tradisjonell kinesisk (zh-	x						x						Begrens	
Dansk (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrens	
Nederland	Begrens		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrens	

Språk	UI	Mobil app	Analytics										I-Produkt Opplæring	Dokumentasjon
			Transkripsjon*	Transkripsjon	Interaksjo	Setningstre	Spådommer	Tekstanalyse	Populære	Auto QM	Avansert sentiment	AI Tags		
Engelsk (no)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australsk engelsk (en-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Europeisk engelsk (en-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singaporsk engelsk (en-SG)			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Sørafrikansk engelsk (en-ZA)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Engelsk (Storbritannia)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Amerikansk engelsk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

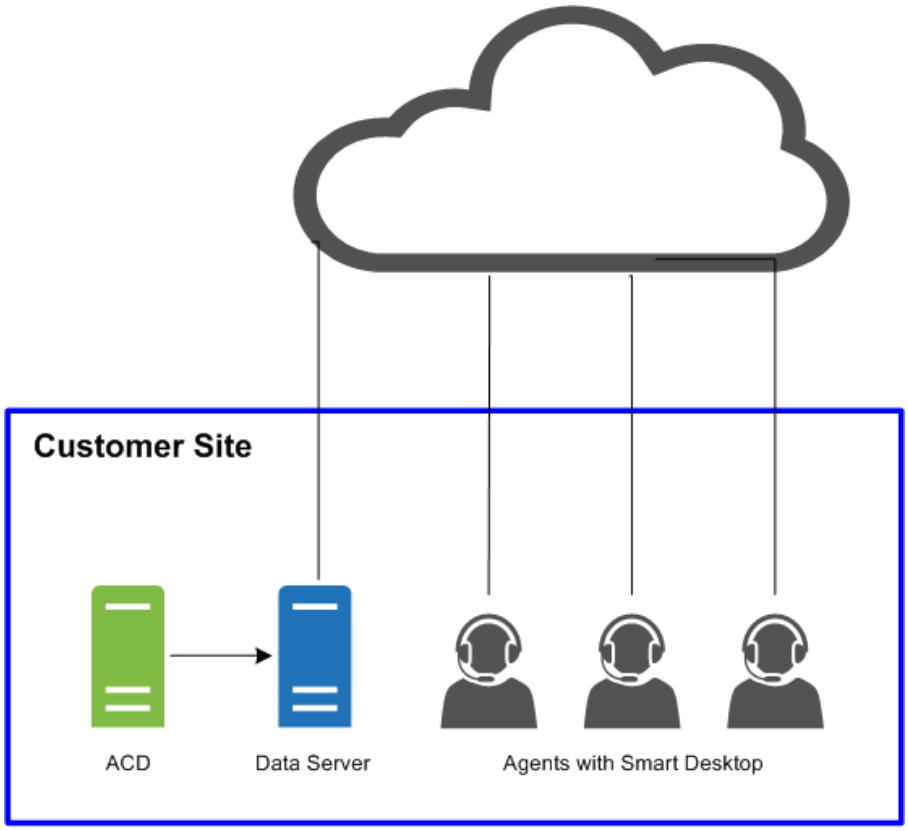
Språk	UI	Mobil app	Analytics										I-Produkt Opplæring	Dokumentasjon
			Transkripsjon*	Transkripsjon	Interaksjo	Setningstre	Spådommer	Tekstanalyse	Populære	Auto QM	Avansert sentiment	AI Tags		
(en-US)														
Finsk (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	
Fransk (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	Begrenset
Kanadisk fransk (fr-CA)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	Begrenset
Tysk (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	Begrenset
Italiensk (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	
Japansk (ja)	x						x						Begrenset	
Koreansk (ko)	x						x						Begrenset	
Norsk (NB)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	
Polsk (pl)	Begrenset		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	

Språk	UI	Mobiltelefon	Analytics										I-Produkt Opplæring	
				Transkripsjon Transkripsjon*	Interaksjon	Frase Treff	Spådomme	Tekst Analytics	Trending Emner	Automatisk	Avansert Følelser	AI Tags		
Portugisisk (VG Nett)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrens	
Brasiliansk portugisisk	x		x		x	x	x						Begrens	
Russisk (ru)	Begrens						x							
Spansk (er)	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Begrens	Begrens
Meksikansk spansk (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Svensk (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begren	

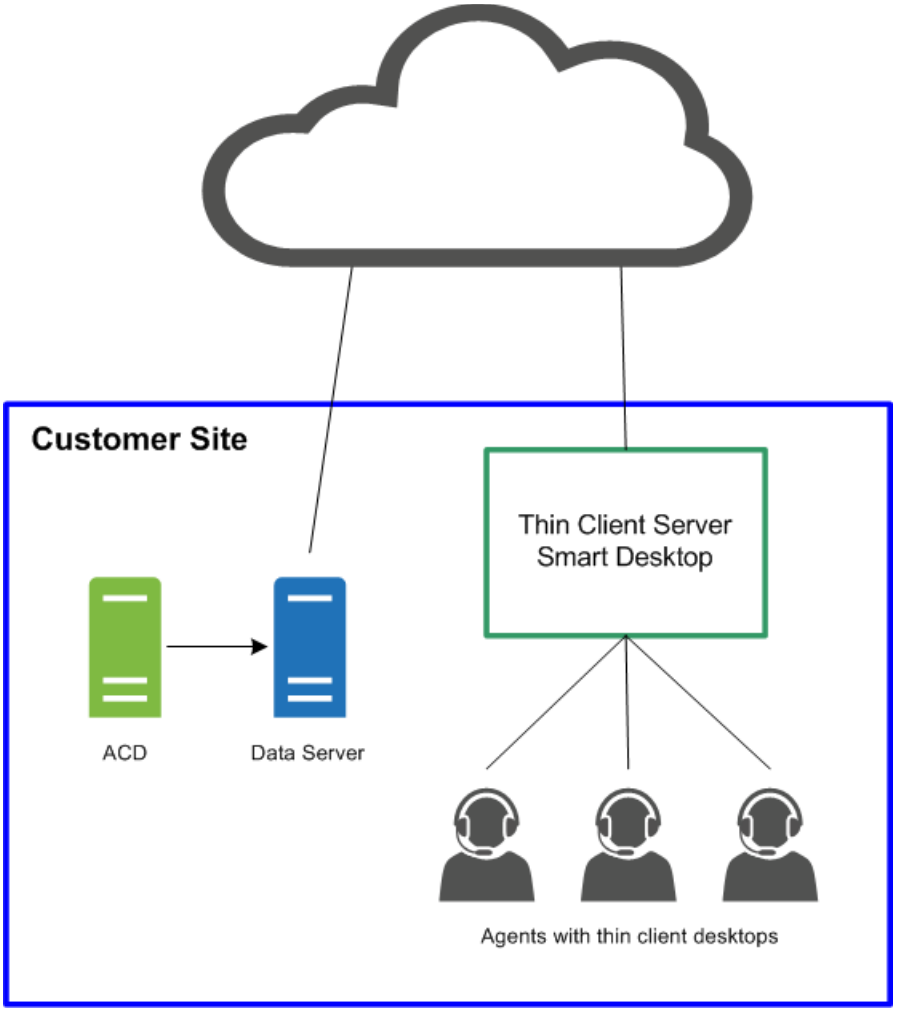
* Noen støttede språk kan kreve ekstra konfigurasjon for Webex WFO-implementeringen. Rådfør deg med kundestøtte for å kontrollere at språket du vil transkribere, er konfigurert for deg. Å legge til flere språk eller utvide dagens tilbud krever samarbeid med Cisco. Kontakt kontorepresentanten din hvis du vil ha mer informasjon.

Systemkonfigurasjon

Dette diagrammet viser en vanlig Webex WFO skydistribusjon.



Dette diagrammet viser en typisk Webex WFO skydistribusjon med et tynnklientmiljø.


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

Miljøer som støttes

Webex WFO støtter en rekke miljøer og teknologier.

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

Støttede telefoner

Webex WFO støtter følgende telefoner.

Harde telefoner

Se nettstedet Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix for en liste over støttede Cisco-telefoner.

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

Støttede kodeker

Webex WFO støtter følgende kodeker:

- G711
- G722
- G729

MERK: Codec-pakkestørrelsen må være minst 20ms for å gi brukbar lydkvalitet.

Bruker flere funksjonstelefoner

Hvis du bruker flere funksjonstelefoner samtidig, må funksjonstelefonene ikke binde seg til et lokalt portnummer som samsvarer med noen av portnumrene som er konfigurert på siden Globale innstillinger (Application Management > QM Configuration > Global Settings > SIP Settings). Hvis for eksempel portnummeret som er angitt under
SIP Innstillinger er 5060, så ingen av dine softtelefoner kan bruke en lokal port bundet til portnummer 5060 hvis du har tenkt å bruke flere soft-telefoner samtidig.

Start softtelefonen, logg inn om nødvendig, og bruk deretter ett av disse verktøyene for å vise nettverkstilkoblingene for den prosessen ID. Hvis noen av nettverkstilkoblingene viser en lokal port som samsvarer med et av portnumrene som er konfigurert på siden Globale innstillinger, må du gjøre ett av følgende:

- Bruk softtelefonen alene, uten at andre programvaretelefoner brukes samtidig.
- Konfigurer softtelefonen slik at den ikke bruker en av de oppførte portene.

For å bekrefte portbruken, bruk et verktøy som overvåker nettverkstilkoblinger som netstat (bruk parameters-anob på kommandolinjen), TCPView eller CurrPorts.

Mobile enheter som støttes

Agenter kan få tilgang til en begrenset versjon av Webex WFO på en mobilenhet, for eksempel en smarttelefon eller et nettbrett, ved å skrive inn URL-adressen Webex WFO i enhetens nettleser. Agenten omdirigeres automatisk til en mobilversjon av Webex WFO, der agenten logger på som vanlig.

MERK: Den mobile enheten må ha tilgang til nettverket der Webex WFO er installert.

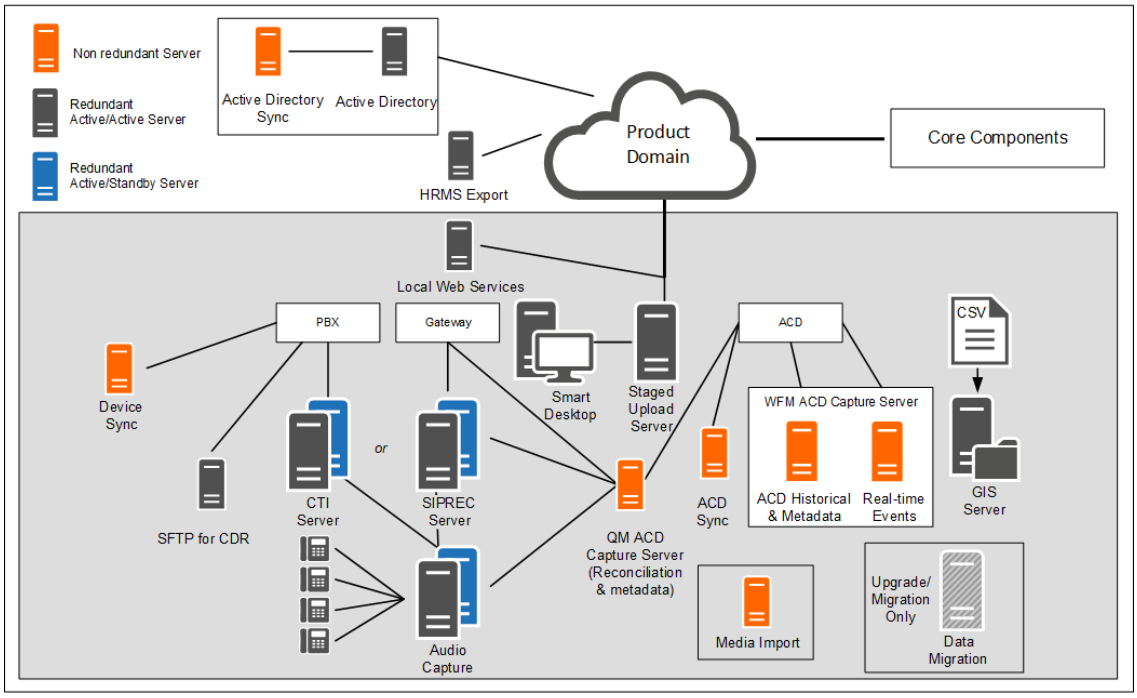
Agenter kan også vise tidsplanene sine utenfor arbeidet via en e-postklient eller kalenderapplikasjon på en mobil enhet eller datamaskin. E-postklienten eller kalenderprogrammet viser tidsplanen slik den vises i Webex WFO-grensesnittet ved å lese iCalendar-datafilen fra WFM iCalendar-tjenesten.

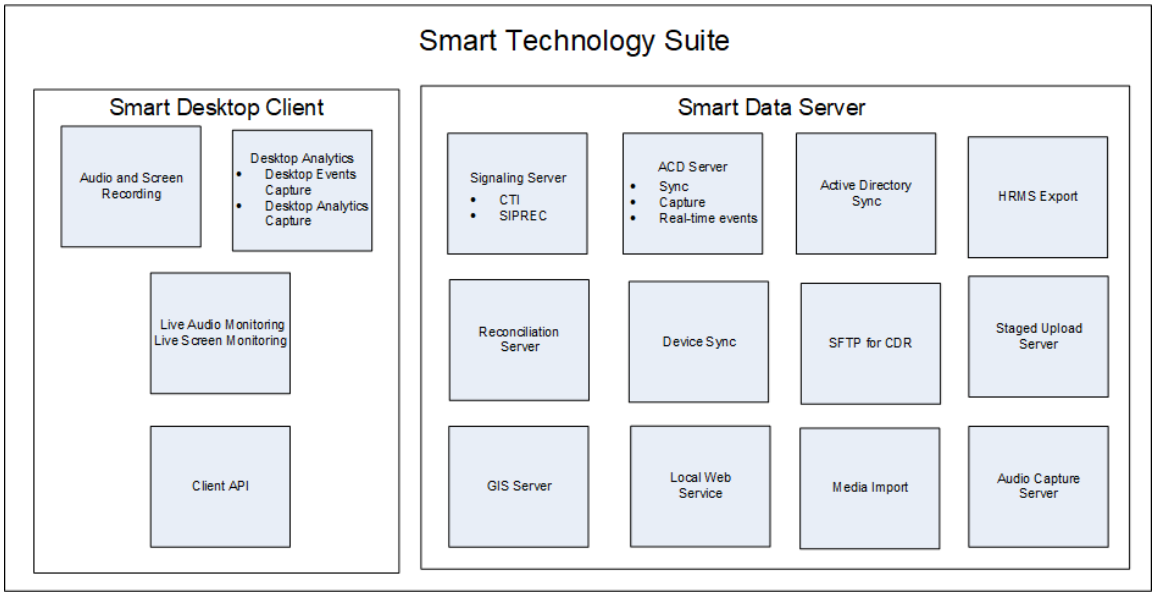
Følgende klienter og enheter støttes for å vise en tidsplan utenfor arbeidet:

- Apple-enheter som en iPhone eller iPad (sammen med Apple Kalender-appen)
- Microsoft Outlook
- Android enheter, for eksempel et nettbrett eller en telefon (sammen med en kalenderapp som kan lese en .ics-fil)

Edge-komponenter

Webex WFO Edge-komponentene distribueres vanligvis lokalt eller eksternt kundested. Komponentene som helhet utgjør Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Smart skrivebord

Webex WFO Smart Desktop fanger opp alle brukerdata (det vil si lydopptak, skjermopptak, skrivebordsaktivitet og samtalemetadata) på en agents skrivebord. Webex WFO Smart Desktop installeres på agentskrivebord i kontaktsenteret eller på en server som er vert for en støttet tynnklient. Installasjonsprogrammet for Smart Desktop må lastes ned fra siden Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

Om Webex WFO Smart Desktop

Dataene som fanges opp av Smart Desktop kan variere avhengig av lisensen og tillatelsene som er aktivert i Webex WFO. Du må laste ned Smart Desktop-installasjonsprogrammet fra Application Management > Global > Administration > Downloads (se Last ned Smart Desktop). Du trenger også Skrivebordsanalyse-utvidelsen for nettleseren din.

Lydopptak ved hjelp av Smart Desktop avhenger av opptakstyper. CCaaS-løsninger (Contact Center as a Service) tar opp lyd og sender filen etter at kontakten er fullført. Kundedriftede løsninger sender protokoller SIP og RTP fordi kontakten er live. Webex WFO utfører skjermopptak ved hjelp av Agent Desktop og opptak lastes opp etter at en samtale er fullført.

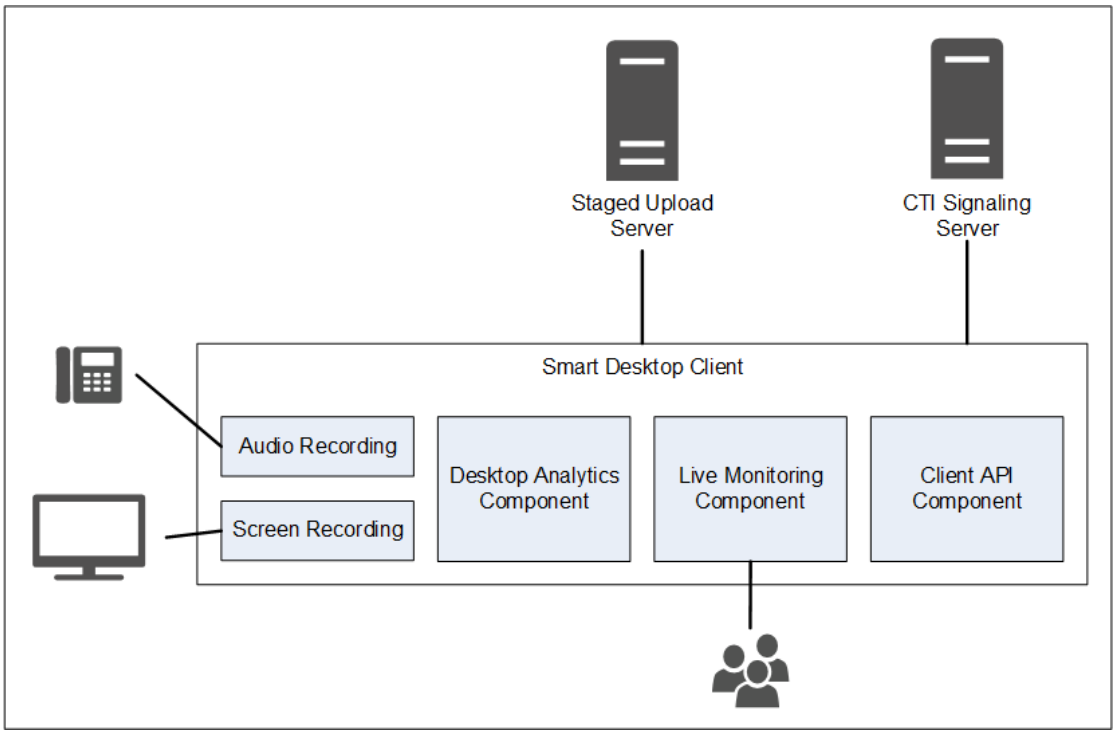
Smart Desktop har følgende komponenter.

- Lyd- og skjermopptak – Denne komponenten tar opp agentsamtaler.
- Skrivebordsanalyse – Denne komponenten gir analysedata for Agent Desktop-opptak.

- Live Audio Monitoring og Live Screen Monitoring – Disse komponentene gjør det mulig for ledere å lytte til en agents lyd og vise en agents skjerm i sanntid. Agentovervåking og skrivebordsovervåking er de to overvåkingstypene for Smart Desktop.

  Agentovervåking – En funksjon for administratorer og ledere som gjør det mulig for dem å overvåke agentenes lyd og skjermer i sanntid.

  Skrivebordsovervåking – En funksjon som lar administratorer vise brukernes aktive og installerte versjoner av Smart Desktop på sine PCer, angi loggnivåer og laste ned logger eksternt for feilsøking.



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) Bruk

koblingene nedenfor for å navigere til ulike Smart Desktop-emner i dette dokumentet.

- Krav og vurderinger for Smart Desktop
- Stasjonær maskinvare
- Bruk av port for smart skrivebord
- Metadata for kontakter i Smart skrivebord
- Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer
- Installere Smart Desktop
- Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din
- Test Smart Desktop
- Administrere Smart Desktop
- Innspilling kontrollerer søknad

Krav og vurderinger for Smart Desktop

Se Tynnklientservere for mer informasjon og hensyn ved bruk av tynnklienttjener og Smart Desktop.

Se Webex WFO Product Compatibility Matrix for støttede Windows-skrivebordsoperativsystemer og støttede nettlesere.

Båndbredde og størrelse for skrivebordsopptak

- Desktop Audio Capture: 0,5 MB/min
- Skjermdump: 1,5 MB/min per skjerm

EKSEMPEL Hvis én agent tar tretti samtaler om dagen med en gjennomsnittlig taletid på 5 minutter per samtale, blir beregningen av lydopptak på skrivebordet: 0,5 MB/min x 5 minutter x 30 samtaler = 75 MB.
Skjermbildet, hvis agenten har 3 skjermer, vil være: 1,5 MB/min x 5 minutter x 30 samtaler x 3 skjermer = 675 MB.

Se Stasjonær maskinvare for spesifikke krav til nettverkskort, diskplass, CPU, minne og .NET Framework.

Miljøer

Følgende miljøer støttes i tillegg til datamaskiner som oppfyller minimumskravene til operativsystemet.

- Infrastruktur for virtuelt skrivebord (VDI)
- Terminalservere
- Citrix
- Miljøet til tredjepartsagenten
- AWS-arbeidsområde

MERK Hvis organisasjonen bruker VDI-er, terminalservere eller Citrix-løsninger, kan du dele følgende informasjon med din Cisco-kontorepresentant under installasjonsprosessen: Oppsigelsestid Når en kontakt avsluttes, antall maskiner, antall servere og generelle spesifikasjoner om serverne dine. Terminalservere og Citrix-løsninger støtter ikke Webex WFO sin funksjon for automatisk oppdatering.

.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.

Ekskludering av skanning i sanntid for antivirus

Cisco anbefaler å ekskludere følgende Cisco-kataloger fra antivirus sanntidsskanning for å sikre at Smart Desktop-funksjonene kjører som forventet.

- 64-biters – C:\Programfiler (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-biters – C:\Programfiler (x86)\Vanlige filer\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-biters – C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-biters – C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Krav til brannmur

Webex WFO må være hvitelistet og gitt tilgang gjennom organisasjonens eksterne brannmur.

Hensyn for nettleser

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

Nettleser plugins

Se «Plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse» i Systemkrav hvis du vil ha mer informasjon. Cisco anbefaler at du administrerer utvidelsene / pluginene dine gjennom Windows GPO for å sikre at alle avhengige funksjoner fungerer som de skal.

Hvis brukere har både Microsoft Edge- og Google Chrome-nettlesere, anbefaler Cisco at du installerer nettleserutvidelsen i begge nettleserne. Installere den på en nettleser resulterer i Webex WFO ikke å kunne samle inn data fra den andre nettleseren som ikke har utvidelsen.

VIKTIG Du må avinstallere eldre nettleserversjoner før du installerer den nyeste versjonen.

Proxy

- Smart Desktop er proxy-klar. Den prøver å bruke en proxy som den oppdager.
- Hvis en Internett-proxy brukes, krever Smart Desktop at proxyen støtter sikre websocket-tilkoblinger.
- Alle proxy-tilkoblinger må tillate Smart Desktop-programvare å koble til Cisco Cloud på port 80/443.

Bruk av port for smart skrivebord

Portinformasjonen for Webex WFO Smart Desktop-komponenter 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.

Kundebaserte løsninger

Se tabellen nedenfor for kundebaserte løsninger. Eksempler på kundebaserte løsninger inkluderer Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager og mer.

Port	Br	Kilde	Destinasjon
Smart skrivebord			

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
TCP 80, 443	Live lydovervåking (WebRTC)	Lyd Fange Server* Agentens PC	Veileders nettleser	
UDP 39500 - 43500	Innspilling RTP	Telefon Tale inngangsport **	Lyd Fange Server	
UDP 49152 - 65535	Overvåking av direktesendt lyd (RTP)	Lyd Fange Server* Agentens PC	Veileders nettleser	
TCP 52102	Opptak av signalisering	Lyd Fange Server* Agentens PC	Signalnettverk Server	

* Arkitektur for nettverksopptak

**Gateway-opptaksarkitektur

CCaaS-løsninger

Se tabellen nedenfor for CCaaS-løsninger (kontaktsenter som en tjeneste).

Port	Br	Kilde	Destinasjon
Smart skrivebord			
TCP 80, 443	Live skjermovervåking Agentens	PC	Veilederens nettleser

Sky STUN/TURN

Se tabellen nedenfor for Cloud STUN/TURN-porter.

Port	Bruk	Tilkoblinger
Smart skrivebord		
TCP 80, 443	Via websocket	Signalserver
TCP 6379	STUN/TURN administrasjon via systemadministrator i Webex WFO.	Konfigurasjon
UDP 49152 - 65535	Media (lyd og video)	SRTP (node-til-node)
UDP 49152 - 65535	Media (lyd og video)	SRTP (ikke peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP adresse oppdagelse

Metadata for kontakter i Smart skrivebord

Tabellen nedenfor viser tilgjengelige Smart Desktop-kontaktmetadata som brukes for hver opptaksmodus:

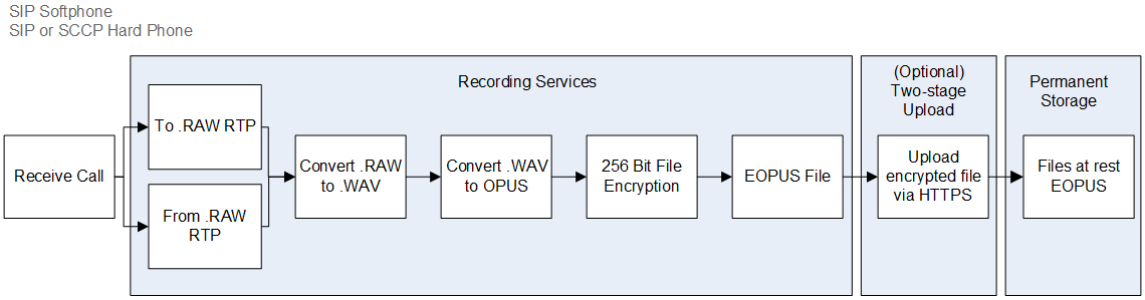
Metadata for kontakt	SIP Signalisering	SCCP Signalisering	RTP Logging
Samtale-ID	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
ANI (ringer)	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
DNIS (kalt)	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
Linje/internnummer			Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
Anropsretning	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API

Metadata for kontakt	SIP Signalisering	SCCP Signalisering	RTP Logging
Tilknyttet kontakt ID	X		Er avhengig av tredjepart for å levere sanntidsdata til DCC API
Type innspilling	X	X	X
Varighet (Duration)	X	X	Segmentbasert, med mindre join_start brukes
MAC-adresse	X	X	
Bruker (av Windows-pålogging ID)	X	X	X
Anropsdato/-klokkeslett	X	X	X

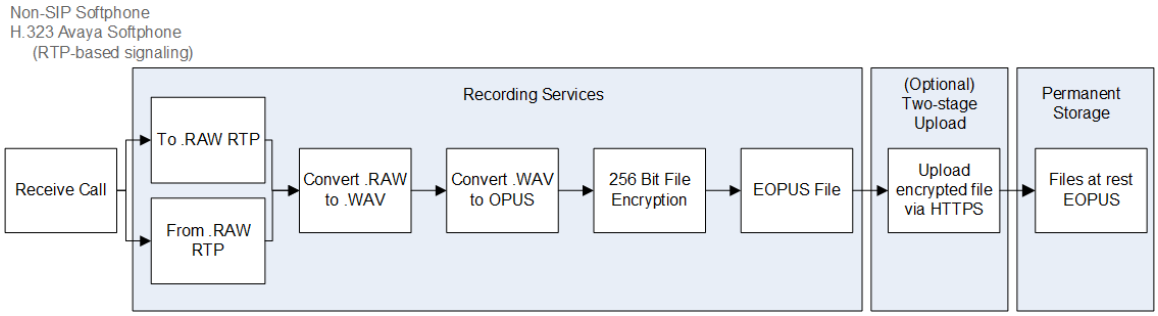
Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer

Dette emnet inneholder diagrammer som beskriver Smart Desktop-dataflyten.

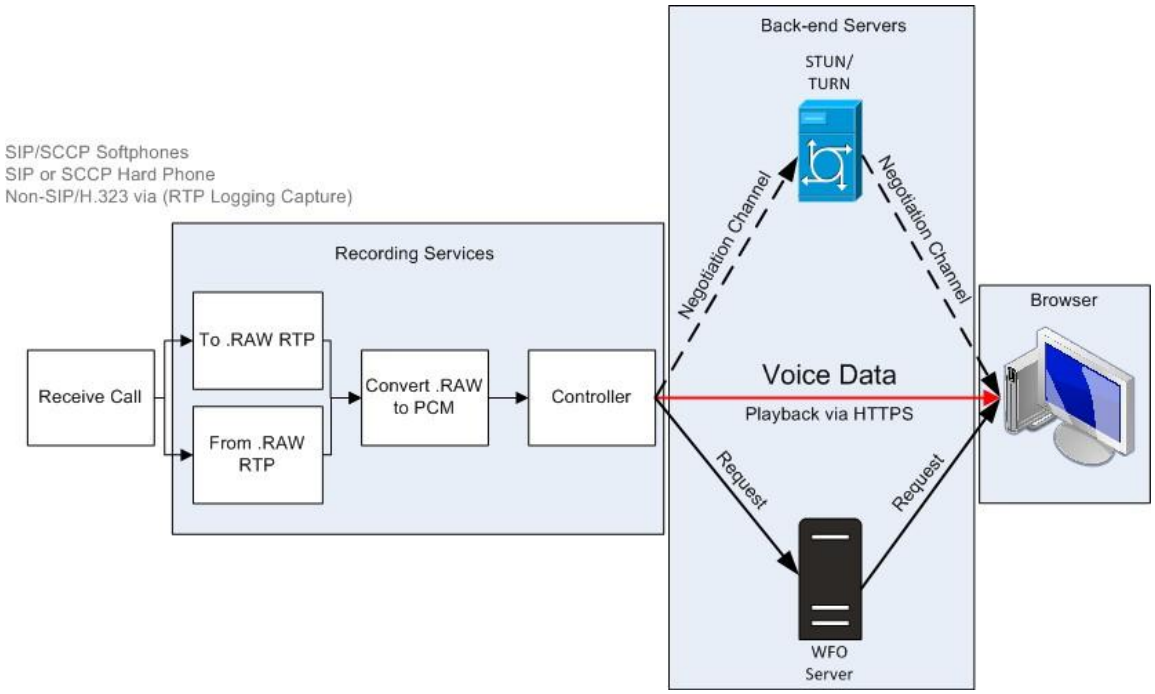
Smart skrivebord SIP/SCCP signalisering



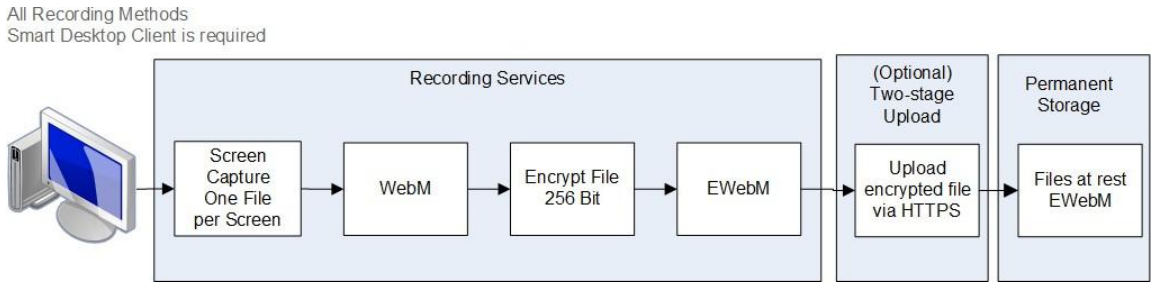
Smart skrivebord RTP logging



Smart Desktop Live Audio Overvåking

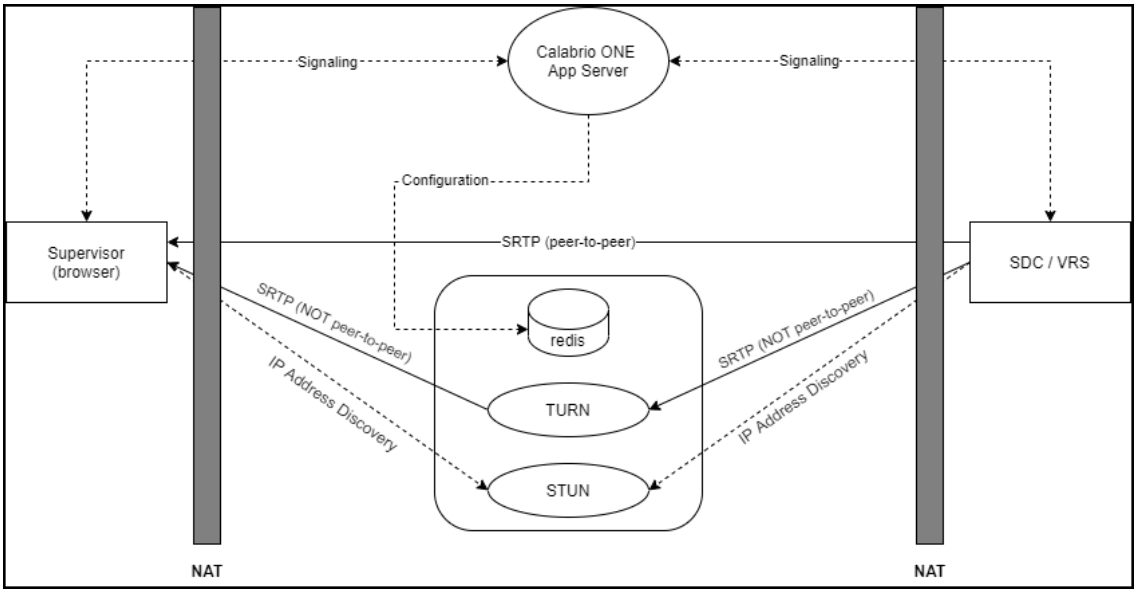


Smart Desktop Live Screen Monitoring



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

Tilkoblinger til Smart Desktop Live Monitoring



Forbindelse	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-likemann)	49152–65535	UDP	Lyd og visuelle medier

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

Test Smart Desktop

Når du har installert Smart skrivebord (se Installere Smart skrivebord) og skrivebordsanalyse (se Aktivere utvidelsen Skrivebordsanalyse i nettleseren), følger du disse trinnene for å sikre at implementeringen av Smart Desktop fungerer som den skal.

Forutsetninger

- Vinduets påloggingsinformasjon (Programbehandling> Brukerkonfigurasjon > Brukere **) må være i [**Domene\WindowsNTID]-format. Hvis du legger til vinduets pålogging etter at du har installert Smart Desktop, må du starte Smart Desktop eller skrivebordstjenestene på nytt.
- Agenten har følgende tillatelser tilordnet til sin rolle. Du finner tillatelser i **Programbehandling** > **Brukerkonfigurasjon** > **Roller**.
  - Registrer Skrivebordsanalyse
  - Ta opp kontakter
  - Ta opp skjerm
  - Ta opp stemme
  - Live skjermovervåking
  - Live lydovervåking
  - Ta opp på forespørsel (RTP-signalering)
  - Capture Desktop Events

  MERK: CCaaS-løsninger (Contact Center as a Service) støtter ikke overvåking av direktesendt lyd.
- Skrivebordsanalyse-utvidelsen kjører i nettleseren din.

Prosedyrer

Forsikre deg om at de riktige prosessene kjører på datamaskinen din

1. Åpne **Oppgavebehandling**.
2. Bekreft prosessene DesktopRecordServer og DesktopRecordProcess kjører i **Oppgavebehandling**. Hvis DesktopRecordProcess ikke kjører, må du kontrollere at du skrev inn vinduets pålogging på riktig måte som beskrevet i forutsetningene.

3. Kontroller at ciSaasDesktopRecord kjører i **Oppgavebehandling**.

4. Åpne Services-appen på datamaskinen din og kontroller at Calabrio ONE Smart Desktop Record Service kjører.

Forsikre deg om at Webex WFO gjenkjenner datamaskinen din

Naviger til **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Desktop Monitoring**. Hvis du ser en grønn sirkel under kolonnen Status, betyr det at du er tilkoblet og den installerte versjonen av Smart Desktop er den aktive versjonen.

Sørg for at Webex WFO gjenkjenner agenter som bruker Smart Desktop

1. Naviger til **Programbehandling** > **Global** > **overvåking** > **agentovervåking**.
2. Du kan overvåke skjermen til en agent hvis agentens skjermovervåkingsikon er svart. Hvis ikonet er svart, kjører agenten Smart Desktop Client på PC-en med de riktige tillatelsene.
3. Du kan overvåke en agents lyd hvis agentens lydovervåkingsikon Er svart. Hvis ikonet er svart, er agenten konfigurert for skrivebordsopptak, har en smartklient kjørende på PC-en med de riktige tillatelsene, er konfigurert for serveropptak og tilordnes en overvåket enhet på siden Enhetstilknytninger.

4. Klikk på agentens skjermovervåkingsikon for å åpne vinduet for overvåking av direkteskjerm.
5. Fra vinduet for overvåking av live-skjerm klikker du **på Skjerm** for å starte overvåkingsøkten. Klikk på **Lyd** For å overvåke agentens anrop. Du kan bare høre lyd hvis agenten er i en aktiv samtale.

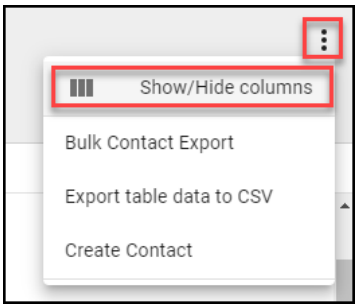
Foreta et testanrop

1. Foreta et anrop fra en agents skrivebord.
2. I Webex WFO klikker du **Samhandlinger**.
3. Kontroller at du kan finne opptaket for samtalen.
4. Dobbeltklikk på opptaket for å spille av samtalen og eventuelt skjermopptaket.

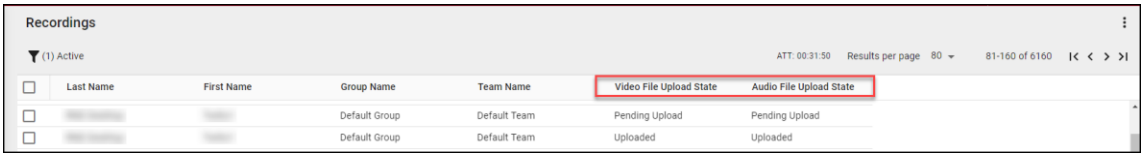
   Hvis skjermopptakspanelet ikke vises eller er tomt, må du kontrollere at popup-blokkeringen i nettleseren er deaktivert.

Se gjennom opplastingsstatusen for video- og lydinnspilte kontakter

1. Naviger til **Samhandlinger**.
2. Klikk på **ikonet for listealternativer** øverst til høyre på siden.
3. Klikk **Vis/skjul kolonner**. Vinduet Vis/skjul kolonner vises.



4. Klikk på **Status** for opplasting av lydfil og **status for opplasting** av videofil hvis de er oppført under **Skjulte kolonner**.
5. Klikk på **Bruk**. Nå kan du enkelt se om video- og lydfiler venter på opplasting eller har lastet opp.



6. Dobbeltklikk på en kontakt for å se gjennom lyd- og skjermopptakene som er knyttet til samtalen.

Administrere Smart Desktop

Cisco anbefaler at du oppdaterer Smart Desktop kvartalsvis. Webex WFO støtter en ikke-avbrytende oppdateringsprosess.

Enten du velger å oppdatere automatisk eller utføre kundeadministrerte oppdateringer, kjører oppdateringer stille og uten avbrudd i opptak eller kontakter. Både den eksisterende versjonen og den oppdaterte versjonen av Smart Desktop kjører side om side til en Windows-påloggingsprosess finner sted. Skrivebordsovervåking gjør det mulig for administratorer å vise brukernes aktive og installerte versjoner av Smart Desktop på sine PCer, angi loggingsnivåer og laste ned logger eksternt for feilsøking.

BESTE PRAKSIS Administratorer bør gjøre seg kjent med skrivebordsovervåking for å verifisere status og versjoner av Smart Desktop i hele organisasjonen.

Automatisk oppdatering

Webex WFO har en automatisk oppdateringsfunksjon som kan aktiveres eller deaktiveres når som helst ved å navigere til **Application Management** > **Administration** > **Global Settings**. Fra siden Globale innstillinger bruker **du knappen Aktiver automatisk oppdatering** av klient til å aktivere eller deaktivere funksjonen for automatisk oppdatering.

Hvis aktivert, når en bruker logger på en datamaskin som kjører Smart Desktop, kontrollerer datamaskinen om det finnes en ny oppdatering tilgjengelig for nedlasting.

Kundeadministrert oppdatering

Du kan sende oppdateringer ved hjelp av et administrert programvare-push (for eksempel GPO eller LANDesk).

BESTE PRAKSIS Organisasjonens policy bør kreve at agenter logger av PCen på slutten av skiftet. Denne handlingen kan automatiseres ved hjelp av GPO-innstillinger.

Anbefalte fremgangsmåter for å laste opp opptak til Webex WFO

Hvis du får lyd- og skjermopptak fra en brukers skrivebord så snart som mulig, sikrer du at opptakene er tilgjengelige for avspilling etter at samtalen er spilt inn. Det er muligheter for å flytte opptakene fra brukerens skrivebord umiddelbart eller på et bestemt tidspunkt. Beslutningen om når opptak skal lastes opp, er et samarbeid mellom forretnings- og IT-personell ved å vurdere tilgjengelighetsbehov for lyd og skjerm, båndbredde og lagring. Cisco anbefaler opplastingsprosessene som er oppført nedenfor.

- Umiddelbar opplasting ved hjelp av QM-arbeidsflyter – Denne prosessen sikrer at opptaket er tilgjengelig for avspilling etter at samtalen er spilt inn, og at lagringsplassen ikke forbrukes for mye på agent-PC-en. Cisco anbefaler at du konfigurerer opptak til umiddelbart å laste opp fra agentens PC til

Webex WFO hvis WAN og LAN båndbredde er tilstrekkelig. **Bruk siden Arbeidsflytadministrasjon** i **Programbehandling** til å utføre umiddelbare opplastinger.

- Forsinket opplasting ved hjelp av QM-arbeidsflyter – Du kan konfigurere denne prosessen til å finne sted etter arbeidstid. Lyd- og/eller skjermopptak lastes opp på et bestemt tidspunkt. Etter at opptakene dine er lastet opp, kan du laste dem ned på forespørsel. **Bruk siden Arbeidsflytadministrasjon** i **Programbehandling** til å utføre forsinkede opplastinger.
- Umiddelbar opplasting ved hjelp av Webex WFO-dataserverens regionale trinnvise opplastingsinnstillinger - Hvis Internett-båndbredde er et problem, kan en trinnvis opplasting redusere ekstern WAN-trafikk i arbeidstiden. Dette alternativet krever at du konfigurerer innstillingene for trinnvis opplasting for Cisco-dataserveren (se Konfigurere dataserveren og Konfigurere trinnvis opplasting for mer). Denne prosessen sikrer at samtaler flyttes fra en PC til lokal lagring i løpet av dagen. På et bestemt tidspunkt etter timer lastes opptakene opp. Etter at opptakene dine er lastet opp, kan du laste dem ned på forespørsel. Konfigurer "Innstillinger for trinnvis opplasting for regional dataserver" på siden Konfigurasjon av dataserver i Programadministrasjon for å utføre trinnvise opplastinger.

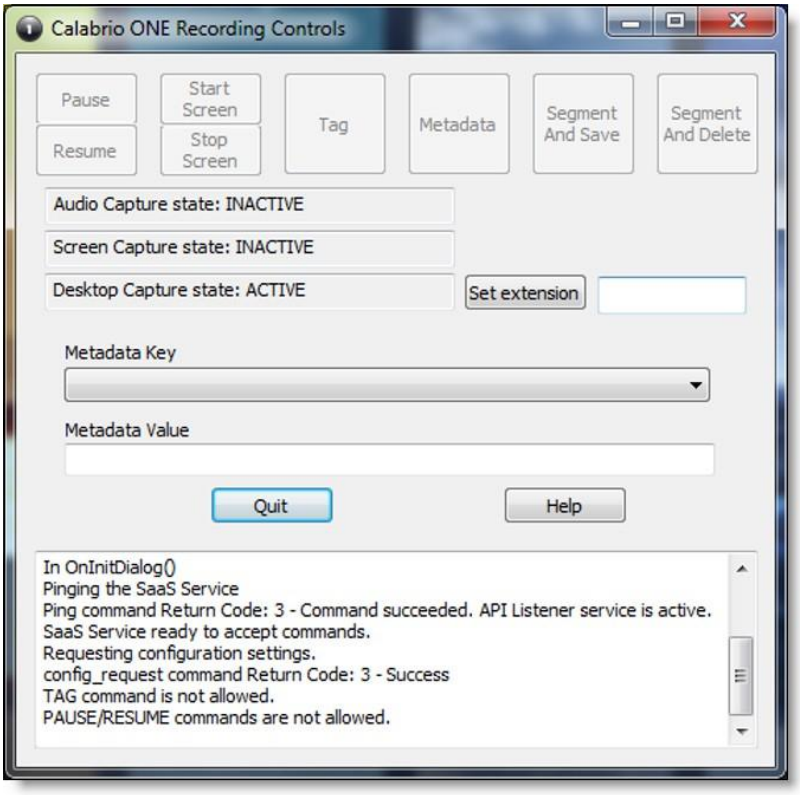
Innspilling kontrollerer søknad

Webex WFO Recording Controls er et frittstående webprogram som lar deg starte, pause, gjenoppta og stoppe lyd-, skjerm- og tastetrykkopptak for aktive samtaler. Du kan også merke anrop og legge til metadata i dem.

For å starte opptakskontroller, velg **Calabrio ONE Recording Controls** fra Start-menyen. Hvis du vil lukke opptakskontroller, klikker du **Avslutt**.

Agenter kan bruke Smart Desktop-opptakskontrollprogrammet, også kjent som DCC-programmet (Desktop Capture and Controller), til å kontrollere opptak og Insert-metadata fra skrivebordet. Opptakskontrollapplikasjonen er installert med Smart Desktop. Det vises i programlisten under Cisco på agentens skrivebord etter at Smart Desktop er installert.

Innspillingskontrollapplikasjonen vises nedenfor:



De riktige rollene og tillatelsene må gis til agenter av en leieradministrator før agenter kan bruke programmet for opptakskontroller.

Innspillingskontrollapplikasjonen lar brukerne gjøre følgende:

- Merke en aktiv samtale eller det siste samtaleopptaket
- Ta opp samtaler
- Sett lydopptaket på pause og gjenoppta
- Starte opptaket av en samtale
- Kast tidligere innspilt lyd og skjerm for en samtale
- Slett opptaket for den aktive samtalen – når en samtale er over, kan du ikke slette opptaket
- Logg inn eller ut for hotellopptak
- Legge til metadata i en aktiv samtale eller i den siste samtalen
- Starte eller stoppe lyd- og skjermopptaket for en aktiv samtale
- Start eller stopp skjermopptaket

Innspillingskontrollprogrammet støtter følgende opptakstyper:

- Skrivebordsopptak
- Nettverksopptak

Se "Opptakskontroller API" i referanseveiledningen API for informasjon om DCC-kommandoer.

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, deres beskrivelser og tjenesten de justeres til.

- Synkroniseringsinnstillinger for ACD for 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 Data Server).
- Registreringsinnstillinger for ACD 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, med 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 – Lar deg bruke den opprinnelige dataservergodkjenningen for Cisco-opptakskontroller.
- HRMS-konfigurasjon – gjør det mulig for dataserveren å eksportere data til et HRMS (Human Resource Management System) (Webex WFO Data Server).
- 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).

Systemkrav

Følgende avsnitt viser minimum systemkrav for Webex WFO. 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 **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 tas opp separat, så

Stasjonær maskinvare	
	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 nettleserutvidelse/plugin-modul. 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 med 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 / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdfog 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.

Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din

Smart Desktop må være installert på datamaskinen og aktivert før du kan merke felt. Brukere som har tillatelse til å administrere felt for Skrivebordsanalyse ved hjelp av Field Manager-siden og på agentenes skrivebord der Smart Desktop er installert, må ha riktig plugin-modul for nettleser-plugin-modulen for Skrivebordsanalyse konfigurert for nettleseren de bruker.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter

- Skrivebordsanalyse

- Smart Desktop installeres og aktiveres på datamaskinen din.

Prosedyrer

Aktiver Desktop Analytics-utvidelsen i Firefox

Første gang du logger på Webex WFO med 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 / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdfog 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.

Beslektede emner

"Installere Webex WFO Smart Desktop" i installasjonsveiledningen *Webex WFO*

Tynnklienttjenere

NOTAT støtter Citrix XenApp installert bare på en støttet Windows-server.

Når du bruker en tynnklienttjener, merk:

- Tynnklienter som bruker Smart Desktop krever en ekstern skrivebordsøkt for å fange opp alle brukerdata (lyd-, skjerm- og skrivebordsopptak). Hvis det ikke finnes noen ekstern skrivebordsøkt, installerer du Smart Desktop på agentskrivebordene for å registrere alle brukerdata på skrivebordet mens brukeren er logget på.
- Konfigurer arbeidsflyter til å bruke Umiddelbar opplasting for både skjerm og tale for å sikre at alle opptak er tilgjengelige.

- Hvis du bruker Smart Desktop til opptaksformål, krever tynnklienttjeneren ekstra serverressurser for skjermopptak. Ressurskravene vil variere avhengig av den faktiske utformingen, og kan kreve noen detaljerte maskinvareutforminger som bør gjennomgås av Cisco før distribusjon.
- Hvis du bruker et virtuelt bilde og det har tilgang til ditt lokale nettverkskort, kan du bruke Smart Desktop for opptak på agentsiden.

Installere tynnklienttjeneren

Installer Citrix XenApp eller Windows Terminal Services i henhold til produktdokumentasjonen.

Bruk følgende innstillinger som kreves for å støtte lyd- og skjermopptak og avspillingsfunksjoner i Webex WFO:

Område	Hensyn
Nettleser	▪ Inkluder en støttet nettleser på tynnklientserverdistribusjoner. Tynnklienttjenere må ha en støttet nettleser for å få tilgang til Webex WFO. ▪ Publiser nettleseren lokalt på hver server. ▪ Sørg for at nettleserens sikkerhetsinnstillinger tillater sluttbrukere å spille av opptak gjennom tynnklienten.
Økter	Begrens antallet samtidige økter per bruker til én enkelt økt.
Smart Desktop-klient	▪ For Citrix-klienttjenester må du også installere Smart Desktop Klient på tynnklienttjeneren, for å registrere brukerens skrivebordsaktivitet (Desktop Analytics) og telefonsamtaler, ved hjelp av en støttet soft-telefon. ▪ Smart Desktop-klienten kobles til Webex WFO-plattformen ved hjelp av brukerens unike domene\Windows-pålogging.

Bruk av porter

Portkravene for Webex WFOcomponents 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	Overvåking av direktesendt lyd – 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, Innspillingsinnstillinger CTI signalserverinnstillinger og Regionale dataserver ACD opptaksinnstillinger	—	—	—
Dataserver – ACD-synkronisering: CUCM Nettverksopptak				
TCP 22	Kommunikasjon mellom både konfigurasjonen SFTP og avstemmingsinnstillingene for regional dataserver på dataserveren og faktureringstjenesten CUCM	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 innstillingene for Recording CTI Signaling Server 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. CTI-serverporten 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 innspillingen CTI signalserverinnstillinger 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	Live lydovervåking – 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	Enhetlig 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	Inngangsport	Signalserver	—
TCP 59106	Opptak av signalisering	Lydopptak (opptaksservere)	Signalserver	—
TCP 59107	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—

Kryptering av filer

Media og data krypteres for sikkerhetsformål. Webex WFO bruker en nøkkel til å dekryptere de innspilte kundesamtalene. Krypteringsnøkkelen er plassert i databasen. Hver leier har sin egen krypteringsnøkkel. Krypteringsnøkler kan oppdateres.

Retningslinjer for passord

Krav til passordkompleksitet

Passord må være i samsvar med følgende regler.

- Må bestå av minst 8 tegn.
- Må inneholde minst ett av følgende.

  Store bokstaver
  Store bokstaver
  Tall 0–9
  Spesialtegn ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Kan ikke inneholde navn eller e-postadresse.

MERK: Passord utløper ikke.

Godkjenning

Som standard administreres brukergodkjenning og passord ved hjelp av Webex WFO. I systemer som synkroniseres med ACD, opprettes og administreres brukere i ACD, selv om du fremdeles kan opprette brukere i Webex WFO.

Du kan velge å bruke godkjenning av Security Assertion Markup Language (SAML). SAML lar deg bruke en ekstern identitetsleverandør (IdP) til å godkjenne brukernavn og passord. Denne metoden for brukergodkjenning og passordadministrasjon blir ofte referert til som "enkel pålogging".

Metoder for plattformfangst

Dette emnet beskriver hvordan du kan konfigurere Webex WFO med ulike kontaktsenterplattformer.

Støttede opptaksmetoder etter plattform

Tabellen nedenfor beskriver hvordan kontaktsenterplattformer støtter opptak av opptak.

NOTAT

Webex WFO støtter SRTP kun med følgende opptaksmetoder:

- ACME pakke
- Cisco Unified CM

Plattform	Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse av signalisering
Cisco	Innebygd bronettverksopptak	JTAPI	Registrerer deg hos samtaleadministrator for JTAPI-hendelser
Cisco	Skrivebordsopptak	JTAPI	Registrerer deg hos samtaleadministrator for JTAPI-hendelser
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registrerer hos CUBE for SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-klient	IP Kommunikator (SIP/SCCP)	SCCP meldinger utenfor skrivebordet

Plattform	Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse av signalisering
Cisco	Smart Desktop-klient	Jabber (SIP/SCCP)	Snuser SIP/SCCP meldinger utenfor skrivebordet
Cisco	Smart Desktop-klient	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Snuser SIP/SCCP meldinger utenfor skrivebordet
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatisert import	CWCC Analysator API	Avstemning CWCC Analysator for behandling av CDR og ettersamtale etter samtale
ACME	Gateway (ACME pakker)	SIPREC	Registre med ACME for SIPREC-signalering
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registreres med SONUS for SIPREC-signalering

Cisco Metoder for taleopptak

Tabellen nedenfor inneholder informasjon om integrering av Cisco-støttede og testede opptakstyper og signalering:

			Media	Smart skrivebord	Live lyd
Fangst metode	**Signalnettverk**	**Beskrivelse**	**Bekk**	**Skjermdump**	**Monitor**
Nettverk Innspilling—Innebygd bro (VG Nett)	JTAPI	Registrer deg med CUCM/JTAPI Hendelser	BIB – medier Strømmet fra Telefon:	Ja (Smart Desktop-klient Krever CTI Tilkobling)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Klient - IP Communicator	SIP/SCCP	Skjerm SIP/SCCP Meldinger av Stasjonær/softphone	Mediestrøm Fanget direkte på skrivebord	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Klient - Jabber	SIP/SCCP	Skjermer SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via

Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse	Media Bekk	Smart skrivebord Skjermdump	Live lyd Monitor
			skrivebord		WebRTC
Smart skrivebord Klient - Cisco IP Telefon (Tusenfryd Lenket)	SIP/SCCP	Skjermer SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på skrivebord	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Registrer deg med CUBE for SIPREC Signalnettverk	SIPREC - Media Forking fra Cisco TERNING	Ja (Smart Desktop-klient)	Nei
Massekontakt Importer	API Basert	Registrer deg med CUBE for SIPREC Signalnettverk	Automatisert import av Ukryptert . WAV og assosiert kontakt Metadatafiler i bulk	I/T - Filer Kryptert og Importert	Nei

Eldre Five9 Voice Capture-integrasjoner

Tabellen nedenfor inneholder informasjon om integrering av Five9-støttede og testede opptakstyper og signalering. Det refererer spesifikt til den eldre Five9integrasjonen, ikke Five9 ARU eller Five9 VCC med VoiceStream.

Fangst Type	Signalnettverk	Beskrivelse	Mediestrøm	Smart skrivebord-skjerm Fange	Live lyd Monitor
Smart Desktop-klient	Kafka CTI	Webex WFO plattformregistre med Five9 Kafka Events API	Mediestrøm fanget opp direkte på	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Desktop Client) via WebRTC

Fangst Type	Signalnettverk	Beskrivelse	Mediestrøm	Smart skrivebord-skjerm Fange	Live lyd Monitor
			Desktop - POST ring CDR og Avstemming behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka samtalehendelser		
Smart skrivebord Klient	Five9-agent Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Skjerm SIP/SCCP Meldinger av Stasjonær/softphone	Mediestrøm Fanget direkte på Desktop - POST ring CDR og Forsoning behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka anropshendelser	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Klient	Five9-agent Skrivebord Verktøysett (ADT) - Kafka CTI	Skjermer SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm fanget direkte på skrivebord – POST ring CDR og Forsoning behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka anropshendelser	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC

Opptakstype	Signalering	Beskrivelse	Mediestrøm	Smart skrivebordsskjerm Opptak	Direkte lyd Følge
Smart skrivebord Klient	Five9 Java Agent Skrivebord - Kafka CTI	Skjermer SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm fanget direkte på skrivebord – POST ring CDR og Forsoning behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka anropshendelser	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Klient	Five9 VCC Importer	Five9/Webex WFO Skyintegrasjon til Importer Five9 VCC lydopptak inn i Webex WFO Sky	Ikke aktuelt – Import Bare	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Nei

Sonus Gateway-opptak

Cisco støtter robusthet for Sonus Gateway-opptak.

Du må legge til Sonus SIP Message Manipulation (SMM)-regler i SIP- og SIPREC INVITE-overskriftene i Cisco-Guid for at Sonus SBC skal fungere med QM. Dette lar QM avstemme samtaler mot Cisco Unified CM CDR-postene. Reglene vil gjøre følgende:

- For anrop som kommer inn i SBC-en uten en «Cisco-Guid»-header, vil SMM-en opprette en Cisco-Guid ved å bruke de fire heksadesimale tuplene fra den eksisterende anrops-ID-en. Hver tuppel vil bli konvertert til et 10-sifret 0-polstret desimaltall som vil bli atskilt med bindestreker fra Cisco-Guid.
- For anrop som allerede inneholder en Cisco-Guid-header, vil headeren forbli som den er.

> **NOTE** **Note:** Cisco_Guid vil IKKE bli overskrevet av en ny Call-ID-opprettet Cisco-Guid.

- SIPREC-invitasjonen til opptakeren vil inneholde en Cisco-Guid-overskrift som samsvarer med Cisco-Guid ovenfor.

Reglene må være tilknyttet den registrerte trunken din og Unified CM-trunken som brukes av Unified CM. Du trenger bare å opprette disse reglene én gang. Hvis du oppretter nye soner og trunker, kan du bruke disse reglene på nytt.

Slik konfigurerer du Sonus Session Border Controllers for bruk med QM:

1. Opprett og aktiver SMM-reglene fra Sonus kommandolinjegrensesnitt (CLI).
    a. Opprett og aktiver Unified CM innkommende SMM-regler. Se Eksempel på innkommende SMM-regler for Unified CM for mer informasjon.
    b. Legg til Unified CM utgående SMM-regler. Se Eksempel på utgående SMM-regler for Unified CM for mer informasjon.
    c. Legg til utgående SMM-regler for opptakeren. Se Eksempel på utgående SMM-regler for opptakeren for mer informasjon.
2. Bruk Sonus CLI til å aktivere SIPREC for SIP Sig Port i sonen som inneholder Unified CM trunken din.
3. Bruk Sonus CLI eller Navigator til å opprette en SIP Trunk Group for QM sin Sonus SIPREC-server. Tilordne Ingress IP-prefikset til IP-adressen til QM-maskinen som kjører «Overvåking og opptak av Sonus SIPREC-tjenesten».
4. Bruk Sonus CLI/Navigation til å tilordne SMM-regler til trunkene dine som følger:
    a. Tilordne UCM_INBOUND SMM til inngangsprofilen for signaleringsmeldingsmanipuleringsadapteren til Unified CM-trunken din.
    b. Tilordne UCM_OUTBOUND SMM til utgangsprofilen for signaleringsmeldingsmanipuleringsadapteren til Unified CM-trunken din.
    c. Tilordne RECORDER_OUTBOUND SMM til utgangsprofilen for signaleringsmeldingsmanipuleringsadapteren for QM sin Sonus SIPREC-trunk.
5. Bruk Sonus PSX til å opprette en IP-signaliseringsgruppe for QM sin Sonus SIPREC-server. Tilordne Ingress IP-prefikset til IP-adressen til QM-maskinen som kjører «Overvåking og opptak av Sonus SIPREC-tjenesten».
6. Bruk Sonus PSX til å opprette en Trunk-gruppe for QM sin Sonus SIPREC-server. Bruk nøyaktig samme navn som du brukte i trinn 3.

7. Bruk Sonus PSX til å opprette en opptakerprofil for QM Sonus SIPREC-serveren din. Tilordne IP4-adressen til QM-maskinen som kjører «Overvåking og opptak av Sonus SIPREC-tjenesten», og sett portnummeret til 5060.
8. Bruk Sonus PSX til å opprette kriterier for samtaleopptak.

Eksempel på innkommende SSM-regler for Unified CM

konfigurere
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 applyMatchHeader all
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 type melding
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 melding meldingstyper alle
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 type overskrift
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 headernavn Cisco-Guid
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 headerbetingelse finnes
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 type overskrift
angi profiler signalisering sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 operasjon lager
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 headerInfo fieldValue
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 fra type header
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 fra verdi Cisco-Guid
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 til variabelverdi var1
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 applyMatchHeader en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 type

beskjed

sett profiler signalering sipAdapterProfilmelding meldingstyper forespørsel UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 1

sett profiler signalisering sipAdapterProfilmeldingsmetodeTyper invitasjon UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 1

sett profiler som signaliserer sipAdapterProfile-meldingstilstand finnes UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 1

sett profiler signalering sipAdapterProfile header UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 2 type

sett profiler signalisering sipAdapterProfile header navn Fra UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 2

sett profiler som signaliserer sipAdapterProfile-headerbetingelse finnes UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 2

sett profiler signalisering sipAdapterProfilvariabel

sett profiler signalisering sipAdapterProfile variabel betingelse finnes UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 3 type

sett profiler signalisering sipAdapterProfil variabel variabelID var1 UCM_INNGÅ ENDE regel 2 kriterium 3

sett profiler signaliseringsparameter sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1 type

sett profiler signaliseringsoperasjon sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1

legg til sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1

sett profiler signalisering paramType generisk sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1 fra

sett profiler signalering type variabel sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1 fra

sett profiler signalisering variabelVerdi var1 sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1 til type

sett profiler signaliseringsparameter sipAdapterProfil UCM_INNGÅ ENDE regel 2 handling 1 å

sett profiler signalering cisco-guid

begå

sett profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND-tilstand aktivert commit

Eksempel på utgående SMM-regler for Unified CM

konfigurere

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 kriterium 1 skriv melding

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 kriterium 1 melding meldingstyper forespørsel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 kriterium 1 meldingsmetodeTyper invitasjon

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 Kriterium 2 type header

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 Kriterium 2 topptekstnavn cisco-guid

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 topptekstbetingelse fraværende

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 operasjonsbutikk

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra typeverdi

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra verdien cisco-guid

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 til type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 handling 1 til variableValue var1

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Kriterium 1 type melding

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmeldingTypeforespørsel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmetodeInvitasjonstyper

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Kriterium 2 type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Kriterium 2 variabel tilstand finnes

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

variabel variabelID var1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 type header
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Kriterium 3 Topptekstnavn Call-ID
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Kriterium 3 topptekstbetingelse finnes
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 type header
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 operasjonsbutikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 headerInfo-feltverdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra typeoverskrift
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra verdien call-id
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 til variableValue var2
angi profiler signalisere sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp streng @.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 operasjonsbutikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra

type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 til variableValue var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 til variabelVerdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp-streng _.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 til variableValue var3
angi profiler signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp streng .*_
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra typeverdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra

verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 til typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 til variableValue var2
angi profiler signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp streng ^
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp matchInstance one
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 fra typeverdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 fra verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 til variableValue var3
angi profiler signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 regexp streng ^
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 type variabel
sett profiler signalisere sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 operasjon regpredel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 til variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 regexp-streng .....$
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 type

variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 operasjon regpredel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 til variableValue var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp-streng .....$
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp matchInstance one

Angi profiler signalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	10	type
Angi tilføying av profiler for signalisering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	10	
Angi verdier for signaltype profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	10	fra
angi profilsignalverdi -							
Angi profiler Signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	10	fra
angi profiler som signaliserer variabelVerdi	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	10	til
var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	10	til
Angi profiler signalvariabel							
Angi tilføying av profiler for signalisering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	11	type
Angi profiler Signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	11	
angi profiler som signaliserer variabelVerdi	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	11	fra
var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	11	fra
Angi profiler Signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	11	til
angi profiler som signaliserer variabelVerdi	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	11	til
var2							
Angi profiler signalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	type
angi signalisering av profiler							
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	

Operasjon Store						
Angi profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	12 fra
Signaltypevariabel						
angi profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	12 fra
signaliserer variabelVerdi						
var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	12 til
Angi profiler						
Signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	12 til
angi profiler som						
signaliserer variabelVerdi	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	13 type
var3						
Angi profiler signalvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	13
Angi tilføying av profiler for						
signalisering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	13 fra
Angi verdier for signaltype						
profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	13 fra
angi profilsignalverdi -						
Angi profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	13 til
Signaltypevariabel						
angi profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	13 til
signaliserer variabelVerdi						
var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	14 type
Angi profiler signalvariabel						
Angi tilføying av profiler for	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	14
signalisering						
Angi profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	14 fra
Signaltypevariabel						
angi profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	14 fra
signaliserer variabelVerdi						
var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	14 til
Angi profiler						
Signaltypevariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	14 til
angi profiler som						
signaliserer variabelVerdi	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	15 type
var2						
Angi profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU ND	regel	2	handling	15
signaliserer topptekst						
Angi profiler signalisering	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regel	2	handling	15
operasjon Legg til						
angi signalisering av profiler						

headerPosition siste
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 fra variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 for å skrive header
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 til verdi Cisco-Guid
begå
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tilstand aktivert Utfør

Eksempel på utgående SMM-regler for opptakeren

konfigurere
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile applyMatchHeader alle RECORDER_OUTBOUND regel 1
angi profiler som signaliserer melding av typen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-meldingsmeldingTyper alle RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-typen messageBody RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-meldingKroppstilstand regex-match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* set profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 type messageBody
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 operasjon regstore
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra typen messageBody
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1

fra messageBodyValue alle
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til variableValue var1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 regexp-streng "cisco-guid=.*?(? =; -koden)"
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 regexp matchInstance siste
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 fra variableValue var1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 til variableValue var1
angi profiler signalisere sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 regexp streng cisco-guid =
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 type header
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 operasjon legg til
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 headerPosisjon sist
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 fra variableValue var1
angi profiler signalisere sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 til type header
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 4 for å verdsette Cisco-Guid
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

Skriv melding

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-meldingsmeldingTypeforespørsel RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-meldingsmetodeTypeinvitasjon RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-typeoverskrift RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-topptekstnavn cisco-guid RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-topptekstilstand fraværende RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 operasjonsbutikk

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra typeverdi

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra verdien cisco-guid

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 til type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 handling 1 til variableValue var1

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 applyMatchHeader all

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 Kriterium 1 type melding

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 1 meldingsmeldingTyper alle

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 type messageBody

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 messageBody condition regex-match

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 messageBody regexp-streng cisco-guid=.*

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 messageBody regexp numMatch match

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1

type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 operasjonsbutikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 fra typeverdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 fra verdien cisco-guid
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 handling 1 til variableValue var10
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 variabel tilstand fraværende
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 variabelvariabelID var10
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 type messageBody
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 operasjon regstore
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 fra type messageBody
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 fra messageBodyValue alle
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 regexp streng <callid>.*</callid>
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 1 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 til

type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 regexp streng<callid>
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 regexp streng @.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 operasjon butikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 fra type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 fra variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 operasjon regdel
angi profilsignalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 til

variabelVerdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 regexp streng _.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 regexp streng .*_
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 6 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 fra type verdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 fra verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 regexp streng ^
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 7 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8

fra type verdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 fra verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 regexp streng ^
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 operasjon regpredel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 regexp streng.....$
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 9 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 operasjon regpredel
angi profilsignalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 regexp streng.....$
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 10 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11

operasjon tilføy
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 fra type verdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 fra verdi -
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 type variabel
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 operasjon tilføy
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 fra type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 fra variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 til variabelverdi var2
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 type variabel
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 operasjon butikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 fra variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 type variabel
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 operasjon tilføy
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14

fra type verdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 fra verdi -
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 til typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 type variabel
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 operasjon tilføy
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 fra type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 fra variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 til type variabel
angi profilsignalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 type overskrift
angi profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 operasjon legg til
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 headerPosition siste
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 fra type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 fra variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 til type header
angi profilsignalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 til verdi Cisco-Guid
begå
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND-tilstand aktivert
commit

Installasjon

Denne delen beskriver hvordan du installerer de ulike komponentene i Webex WFO.

Installere dataserveren

En leieradministrator kan installere dataserveren for én enkelt leier, eller en systemadministrator kan installere en basedataserver og konfigurere den som en delt dataserver for flere leier. Etter at du har installert Webex WFO-dataserveren, kan du konfigurere den videre på siden Dataserverkonfigurasjon i Programadministrasjon > Global > Systemkonfigurasjon > Dataserverkonfigurasjon.

BESTE PRAKSIS Brukere med edge-enheter bør sette en regelmessig tidsplan for å laste ned og oppgradere Webex WFO-dataserverne sine til den nyeste versjonen av Webex WFO-programvaren. Vanligvis hver sky
Distribusjonen inkluderer en ny versjon av Webex WFO Data Server-programvaren som brukere kan laste ned fra leietakeren sin.

Hvis organisasjonen din har noen av de følgende integrasjonene, kan du se integrasjonsveiledningen til ACD for ytterligere dataserverkonfigurasjoner som er spesifikke for ACD.

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

Forutsetninger

Hvis en dataserver må koble til via en webproxy, må hver dataservertjeneste konfigureres til å bruke en tjenestekonto. Dette påvirker følgende Windows-tjenester:

- Webex WFO CTI Signaltjeneste
- Webex WFOData Server
- Webex WFO Nettverksopptakstjeneste
- Webex WFO SIPREC-tjenesten
- Webex WFO Data Server Web Services

For krav til portbruk, se Portbruk.

Installer dataserveren for én enkelt leietaker

En leieradministrator kan installere dataserveren for én enkelt leier.

Installer dataserveren for én enkelt leietaker

1. Fra serveren der du vil installere dataserveren, åpner du en nettleser og logger deg på Webex WFO med påloggingsinformasjonen som leietakeradministrator.
2. På siden **Nedlastinger** (Programadministrasjon > Administrasjon > Nedlastinger) klikker du på riktig lenke for å laste ned installasjonsprogrammet for Data Server.
3. Følg instruksjonene.

Test dataserveren

1. Logg inn på Webex WFO som leieradministrator.
2. På siden **Agentovervåking** (Programadministrasjon > Overvåking > Agentovervåking) velger du Dataserver fra delen Dataserverlogger og klikker på **Hent logger**. Hvis loggforespørselen er vellykket, er dataserveren tilkoblet.

   MERK Dette kan ta noen minutter å fullføre.

Installer dataserveren for flere leietakere

En systemadministrator kan konfigurere en dataserver slik at den deles av flere leietakere. Hver gang en delt dataserver oppdateres (for eksempel når en ny leietaker legges til den), må du oppdatere konfigurasjonen. Dette gjøres av Data Server Updater-filen som genereres når du lagrer endringene og velger å laste ned konfigurasjonen.

For å konfigurere en dataserver for flere leietakere, må en systemadministrator installere en basedataserver og deretter konfigurere basedataserveren som en delt dataserver. Systemadministratorer kan laste ned en Base Data Server på siden Programadministrasjon > Nedlastinger eller siden Programadministrasjon > Delt dataserver.

Installer basedataserveren

Det første du må gjøre er å laste ned og installere Base Data Server. Denne basedataserveren blir en delt dataserver når den konfigureres. Du kan installere flere basedataservere.

1. I delen **Last ned basedataserver** klikker du på **Calabrio ONE-dataserver**. Dette laster ned filen CalabrioONEDataServerSetup.exe til datamaskinen din.
2. Dobbeltklikk på den kjørbare filen for å starte veiviseren for dataserveroppsett.
3. Følg instruksjonene i veiviseren for å fullføre installasjonen.

Konfigurer basedataserveren

Deretter konfigurerer du basedataserveren til å bli en delt dataserver.

1. Velg **Legg til en ny konfigurasjon på dataserveren**.

   > **MERK** For å redigere en eksisterende konfigurasjon, velg **Rediger en eksisterende dataserverkonfigurasjon** og velg dataserveren du vil redigere.

2. Fyll ut feltene som definert i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servernavn	Skriv inn et navn for dataserveren.
Calabrio ONE-server	Skriv inn IP-adressen eller vertsnavnet til Webex WFO-serveren som Er vert for Data Server-tjenesten.
Port	Skriv inn portnummeret til serveren som er vert for dataservertjenesten. Standardporten er 443.
Tilgjengelig	En liste over tilgjengelige leietakere.
Tildelt	En liste over leietakere som er tilordnet denne dataservertjenesten.

3. Klikk på **Lagre/last ned konfigurasjon** for å lagre konfigurasjonen og laste ned konfigurasjonsverktøyet (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) til datamaskinen.

   > **MERK** Du kan også klikke på **Lagre** for å lagre konfigurasjonen uten å laste ned konfigurasjonsverktøyet. Du kan velge å gjøre dette hvis du ikke er ferdig med å konfigurere dataserveren, men vil lagre den ufullstendige konfigurasjonen.

4. Dobbeltklikk på den kjørbare filen for konfigurasjonsverktøyet for å starte installasjonsveiviseren for Data Server Updater.
5. Følg instruksjonene i veiviseren for å fullføre konfigurasjonen av den delte dataserveren.

Cisco Unified Brukere av samtalebehandler

Hvis du bruker Cisco Unified Call Manager (UCM) til å samle inn CDR-er via SFTP, må du kanskje angi systemegenskapen Data Server Service for å avstemme nøkkelutvekslingsalgoritmene (kex) mellom Webex WFO og støttede versjoner av Cisco UCM.

Disse kex-algoritmene krever ikke ytterligere konfigurasjon:

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

Disse algoritmene krever ytterligere

konfigurasjon:

- diffie-hellman-gruppe14-sha1
- diffie-hellman-gruppe1-sha1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Angi systemegenskapen Data Server Service for å spesifisere tillatte kex-algoritmer

1. På CDR SFTP-serveren, naviger til
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\konfigurasjon
2. Åpne filen dataGatheringService.properties.
3. Finn linjen som begynner med **service4j.jvmOptions** og legg til følgende tekst på slutten av linjen: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Lagre filen og start Webex WFO-dataservertjenesten på nytt.

MERK Hvis du oppgraderer til en nyere versjon av Cisco UCM som ikke støtter noen av disse kex-algoritmene, må du konfigurere denne systemegenskapen på nytt for å spesifisere de nye støttede algoritmene.

Installere Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop kan installeres på en agents datamaskin på én av tre måter:

- Manuelt på hver agents datamaskin
- Bruke skript for gruppepolicyobjekter (GPO)
- Bruk av parametere for stille kommandoer

MERK Hvis du vil at Smart Desktop skal fange opp skrivebordsanalyser, må agentrollen ha tillatelsen «Fang skrivebordsanalyse» aktivert før du installerer Smart Desktop. Hvis tillatelsen er Ikke aktivert, er ikke opptakspluginene installert på klientskrivebordet.

Ytterligere hensyn

- Du trenger en plugin/utvidelse for Desktop Analytics hvis du vil bruke Desktop Analytics-funksjonen eller sette den på pause og gjenoppta den.
- Nettleserutvidelser for Chrome og Edge må distribueres via GPO eller en annen prosess som den lokale IT-avdelingen bruker. Nettleserutvidelser er nødvendige for analyser og pause og gjenoppta.
- Cisco leverer den grunnleggende exe-filen. Det er kundens ansvar å konvertere filen til en MSI-fil.
- Hvis du installerer via SCCM eller Microsoft Endpoint Configuration Manager, er du som kunde ansvarlig for å bygge pakken for distribusjon.
- Cisco tilbyr muligheten til å oppdatere programvaren automatisk. Hvis pakketeamet ditt administrerer skrivebordsversjoner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager, og de forstyrrer de automatiske oppdateringene, Cisco kan TURN deaktivere funksjonen for automatisk oppdatering, og teamet ditt kan laste ned en ny versjon av programvaren hver tredje til sjette måned og distribuere den via en pakke-push.
- Teamet ditt kan endre spørringene i Microsoft-programvaren slik at versjonsnumre eller unike identifikatorer ikke administreres hvis gruppen ønsker å opprettholde automatiske oppdateringer.

  MERK Automatiske oppdateringer må slås av hvis organisasjonen din bruker Citrix- eller Terminal-servere. Det er ingen måte å skille mellom ulike miljøer.

- Hvis du oppgraderer fra Webex WFO versjon 11.5 lokalt til Webex WFO Cloud, trenger du tre testmaskiner. Én maskin er for manuell installasjon. Den andre maskinen er for automatisk installasjon på en ren maskin. Den tredje maskinen er for den eksisterende versjon 11.5 av Webex WFO for å teste avinstallasjonspakken som er bygget av IT-teamet ditt og installasjonspakken for Webex WFO Cloud. Gi implementeringsingeniøren en liste over alle pakkene som er installert på maskinen, inkludert nettleserutvidelser. Samarbeid med IT-teamet ditt for å fjerne all Webex WFO versjon 11.5-programvare før du installerer Webex WFO Cloud.
    - Hvis organisasjonen din bytter leverandør fra en annen Workforce-løsning for engasjementshåndtering (WEM) (som Verint eller Nice) til Webex WFO, må du samarbeide med IT-teamet ditt for å avinstallere den opprinnelige programvaren på en tredje testmaskin og distribuere den automatiserte pakken som teamet ditt har bygget.
- Hvis du oppgraderer en versjon av 11.5 lokalt til en nyere versjon av 11.5, må du laste ned en ny versjon av Smart Desktop på nytt og distribuere den på nytt.

Manuell installasjon

Bruk denne prosedyren for å installere Smart Desktop manuelt på en agents datamaskin eller på en tynn klientserver. Sørg for at alle nettlesere er lukket før du installerer, og bruk Oppgavebehandling for å sørge for at nettleserne dine ikke kjører i bakgrunnen.

Installer Smart Desktop manuelt

1. Logg på Webex WFO med administratorrettigheter fra agentens datamaskin eller tynnklientserveren.
2. På nedlastingssiden (Programadministrasjon > Global > Administrasjon > Nedlastinger) klikker du på **Calabrio ONE Smart Desktop** installasjonslenke. Webex WFO tilbyr en .exe-fil for manuell installasjon.
3. Godta sluttbrukerlisensavtalen (EULA) når du blir bedt om det.
4. Kjør installasjonsprogrammet og følg instruksjonene i installasjonsveiviseren.
5. Merk av for **Aktiver** hvis du blir bedt om det, og klikk på **Fullfør**.
6. Etter å ha kjørt installasjonsprogrammet for Smart Desktop, start systemet på nytt.
7. Kjør verktøyet for klientverifisering. Se verktøyet for klientverifisering hvis du vil ha mer informasjon.
8. Test Smart Desktop. Se Test Smart Desktop hvis du vil ha mer informasjon.

Installasjon ved hjelp av GPO

Et gruppepolicyobjekt (GPO) er en samling innstillinger som definerer hvordan et system vil se ut og hvordan det vil oppføre seg for en definert gruppe brukere. Microsoft gir deg en snapin-modul for programmet som lar deg bruke gruppepolicyen Microsoft Management Console til å definere ulike alternativer, inkludert skriptalternativer. Se Push Installation Return Codes etter behov etter å ha presset klienten.

Distribuer Smart Desktop ved hjelp av GPO

1. Logg på Webex WFO med administratorlegitimasjon.
2. På nedlastingssiden (Application Management > Global > Administration > Downloads) klikker du på koblingen for installasjonsprogrammet for **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO gir en .exe-fil for manuell installasjon.
3. Godta lisensavtalen for sluttbrukere (EULA) når du blir bedt om det.
4. Kopier **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe fra Nedlastinger-mappen,** og lim den inn på den delte serverplasseringen.

5. Opprett et satsvis skript for å kjøre installasjonsprogrammet som inneholder følgende skript:

   <vertsnavn eller IP-adresse for serverdelingssted>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Start redigeringsprogrammet for gruppepolicybehandling og naviger til Computer Configuration > Policies > Windows-innstillinger > skript (oppstart / avslutning) og legg til batchskriptet.

Installer Smart Desktop ved hjelp av stille kommandoparametere

Stille parametere lar deg installere Webex WFO ved hjelp av kommandolinjegrensesnittet. Se "Oppsett av kommandolinjeparametere" i https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline for alternativer. Vanlige kommandoer inkluderer følgende.

- /LOGG
- /VELDIGSTILLE
- /AKTIVERE
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replikere en installasjon ved hjelp av skrivebordsbilder

Når du har installert Smart Desktop Record Service på én PC ved hjelp av en av de tidligere installasjonsmetodene (se Manuell installasjon eller Installasjon ved hjelp av GPO), kan du replikere installasjonen på flere PCer ved å opprette en generisk systemavbildning som kan brukes på tvers av flere maskinvareutforminger. Når Smart Desktop er installert på en PC for bildebehandling, må noe informasjon fjernes som gjør at bildet kan kjøre på forskjellige PCer uten å forårsake problemer.

Anbefalt metode: Cisco's System Preparation hook

Hvis du vil fjerne PC-spesifikk informasjon fra en Windows-installasjon og "generalisere" den slik at den kan installeres på forskjellige PCer, anbefaler vi på det sterkeste at du bruker Cisco's System Preparation (sysprep)-krok. Sysprep er Microsoft sitt systemforberedelsesverktøy som brukes til å forberede en systemavbildning for distribusjon til flere PCer.

Sysprep klargjør en Windows-installasjon (Windows-klient og Windows Server) for avbildning, slik at du kan ta opp en tilpasset installasjon. Sysprep-kroken installeres med Smart Desktop og registreres automatisk i systemet. Når du kjører sysprep, ringer den automatisk alle krokene som er registrert i systemet.

Sekundær metode: Konfigurere avbildningen manuelt

Hvis du ikke kan bruke sysprep, må du utføre følgende trinn manuelt for alle avbildninger der Smart Desktop Record Service er installert, før du distribuerer denne avbildningen til flere PCer.

VIKTIG Hvis du velger å utføre disse trinnene, kan du sjekke dette dokumentet ofte for å holde deg oppdatert om eventuelle endringer i disse trinnene.

1. Stopp Smart Desktop Record-tjenesten.
2. Åpne loggmappen der Smart Desktop Record Service er installert (som standard er dette C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) og fjern alle filer som ikke inneholder ordet "postinstall".
3. Fjern alle undermapper (inkludert innholdet) fra "logg"-mappen.
4. Åpne "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ config" og fjern alle filer unntatt "Install.ini" og "sysproperties.cfg."
5. Fjern alle undermapper (inkludert innholdet) fra "config"-mappen.
6. Åpne "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ recordings" og slett alle filer og undermapper (inkludert innholdet). "Opptak"-mappen må være tom.
7. Åpne "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ biter" og slett alle filer og undermapper (inkludert innholdet). "Biter"-mappen må være tom.

   MERK: "biter"-mappen finnes kanskje ikke. Hvis "biter"-mappen ikke finnes, kan du hoppe over dette trinnet.

Push-returkoder for installasjon

Når du bruker en push-installasjonsmetode (for eksempel GPO), vil du motta returkoder som indikerer vellykket eller mislykket installasjon. De mulige returkodene er beskrevet nedenfor.

Retur Kode	Beskrivelse
0	Vellykket installasjon
1	Mislykket installasjon

I tillegg skrives hendelser til hendelsesloggen i Windows. Hendelsesdetaljene vil inneholde en beskrivelse av hva som skjedde. Tre forskjellige hendelses-ID-er vil bli skrevet. Selve hendelsen vil inneholde flere detaljer, men generelt angir ID-ene følgende:

Arrangement ID	Beskrivelse
8080	Vellykket installasjon

Arrangement ID	Beskrivelse
8081	Mislykket installasjon
8084	Informasjonsmelding

Detaljene for en vellykket eller mislykket installasjon vil bli skrevet til både Windows-hendelsesloggen og i loggene i brytingsmappen under installasjonsmappen for Smart Desktop Client.

Verktøy for klientverifisering

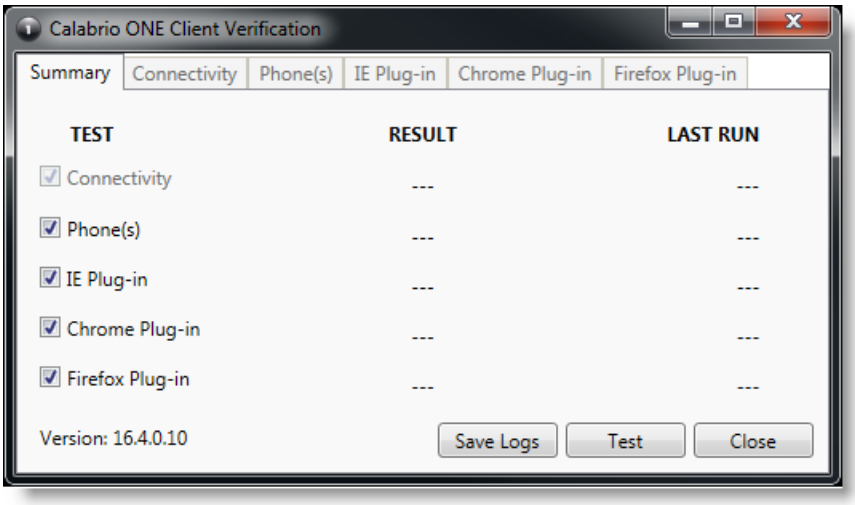
Klientverifiseringsverktøyet tester klient-PCen for å sikre at tilkoblingen til servere og telefonen er egnet for å kjøre Smart Desktop. Den installeres når Smart Desktop er installert. Verktøyet kjører ulike tester og rapporterer resultater som enten bestått eller ikke bestått.

Kjøre verktøyet for klientverifisering

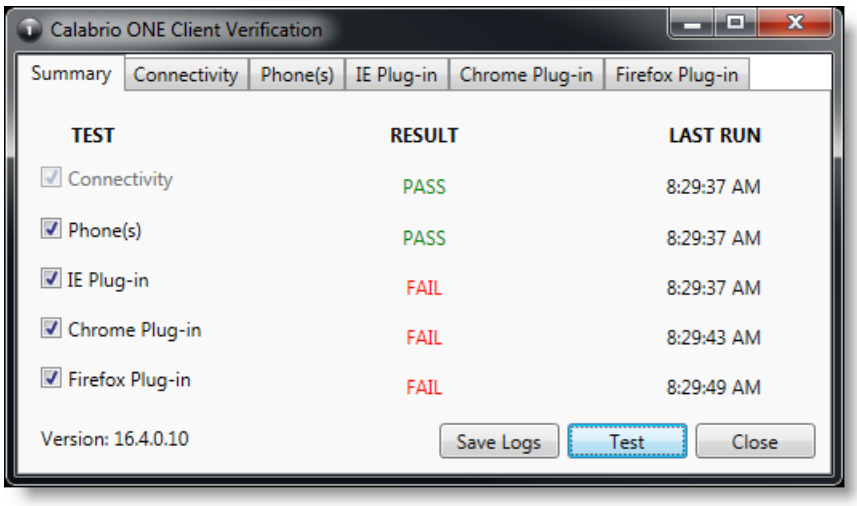
1. Etter at du har installert Smart Desktop, navigerer du til følgende mappe på klient-PCen:

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

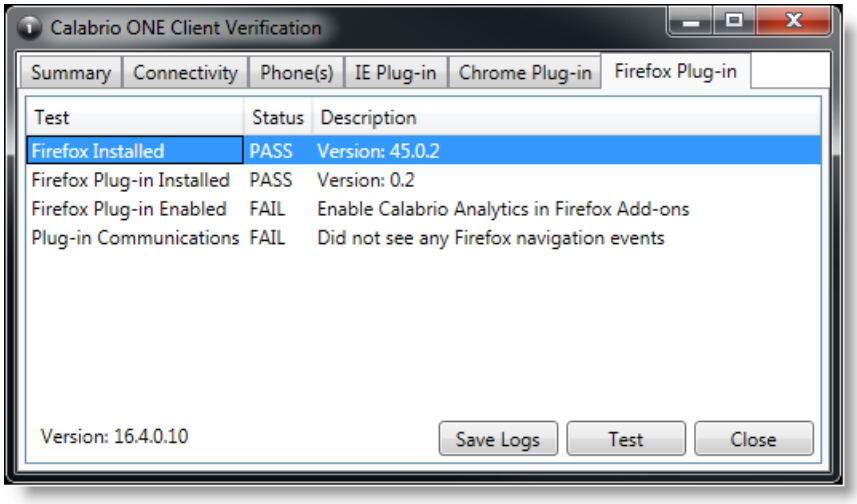
2. Dobbeltklikk **ClientDiag.exe**. Verktøyet for klientverifisering starter.



3. Som standard er alle tester valgt. Klikk på **Test**.
4. Verktøyet rapporterer resultatene av testen som enten bestått eller ikke bestått.



5. Det er en Tab for hver test der detaljer om testen vises. Hvis testen mislykkes, vil detaljene på Tab gi veiledning om hva som er galt.



6. Om nødvendig kan du klikke på **Lagre logger** for å zippe loggene for Postinstall og Smart Desktop for å identifisere problemer. Loggene pakkes automatisk til en fil med navnet Clientlogs.zip.

Innspillingskontroller

Det frittstående programmet Opptakskontroller installeres automatisk med Smart Desktop. Opptakskontroller gjør det mulig for en agent å starte, pause, gjenoppta og stoppe lyd-, skjerm- og tastetrykkopptak for aktive samtaler, samt merke anrop og legge til metadata i dem.

Bruk av opptakskontroller er valgfritt.

MERK: Opptakskontrollprogrammet støttes ikke med visse CCaaS-leverandørdistribusjoner.

Den kjørbare filen for opptakskontroller er installert her:

C:\Programfiler (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Aktiv\bin\DCC.exe

I Start-menyen heter programmet Webex WFORecording Controls og er som standard under Webex WFO.

Fjerning

Følgende emner beskriver hvordan du avinstallerer Webex WFO-komponenter.

Avinstallere Webex WFO Smart Desktop

MERK: Du må logge på som administrator for å avinstallere Smart Desktop.

1. På skrivebordet eller tynnklientserveren der Smart Desktop er installert, åpner du Windows Kontrollpanel.
2. Start verktøyet Legg til eller fjern programmer.
3. Velg programmet du vil fjerne, fra listen, og klikk på **Avinstaller**.

   Hvis du har tenkt å installere Smart Desktop på nytt etter at du har fjernet en eldre versjon (en ren installasjon), må du kontrollere at lagringsmappestrukturene for opptak er fjernet før du installerer den nye versjonen.
4. Start skrivebordet eller tynnklientserveren på nytt.

Avinstallere ved hjelp av GPO

Et gruppepolicyobjekt (GPO) er en samling innstillinger som definerer hvordan et system vil se ut og hvordan det vil oppføre seg for en definert gruppe brukere. Microsoft gir deg en snapin-modul for programmet som lar deg bruke gruppepolicyen Microsoft Management Console til å definere ulike alternativer, inkludert skriptalternativer.

1. Opprett et satsvis skript for å kjøre installasjonsprogrammet som inneholder følgende skript:

   ```
   <C:\Programfiler (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
       /VELDIGSTILLE /NORESTART>
   ```
2. Start redigeringsprogrammet for gruppepolicybehandling og naviger til Computer Configuration > Policies > Windows-innstillinger > skript (oppstart / avslutning) og legg til batchskriptet.

VIKTIG: Dette vil tvinge alle åpne nettlesere til å lukke. Hvis nettlesere åpnes på nytt før avinstalleringen er fullført, kan det hende at avinstalleringen mislykkes og må startes på nytt.

Avinstaller Smart Desktop ved hjelp av stille kommandoparametere

Stille parametere lar deg avinstallere Webex WFO ved hjelp av kommandolinjegrensesnittet. Se "Kommandolinjeparametere for avinstallering" i https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline for alternativer.