Webex WFO design- og installasjonsveiledning

For distribusjoner med nye WFM

Først publisert: 20 juli, 2021
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 9

Lokalisering og støttede språk 11

Oversikt 17

CCaaS-distribusjonsmodell 17

Distribusjonsmodell for ACD hos kunder 17

Oversikt over godkjenning 19

Flyt for godkjenningsprosess 19

Systemkrav 21

Nettlesere 21

Nettverksbåndbredde 21

Diverse krav 21

Støttede miljøer 21

Programvare for stasjonære datamaskiner 21

.NET Framework 21

Nettlesere 22

Plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse 22

Adobe Acrobat Reader 22

Skrivebordsprogramvare og lydopptak 23

PCI DSS-samsvar 23

Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din 23

Kryptering av filer 25

Retningslinjer for passord 25
Løsninger for forretningskontinuitet 25
Geo-replikering 25
Tilgjengelighetssoner 26
Bruk av porter 27
CCaaS-porter 27
Kundebaserte ACD porter 28
Edge-komponenter 29
Dataserverkomponenter 30
Om lagring 35
Konfigurasjon av administrator 35
Lagringsnivåer 36
Tilbud om lagring 37
Masseimport og eksport av data 39
Eksporter flere kontakter samtidig 39
Lisensieringskrav for eksport av massekontakter 42
Lagre og få tilgang til massekontaktfiler 42
Edge-komponenter 44
Webex WFO dataserver 45
Webex WFO ACD synkroniseringstjeneste 47
ACD Tilkobling til synkroniseringstjenesten 47
Webex WFO lydopptakstjeneste 48
Tilkobling til lydopptakstjeneste 48
Webex WFO GIS-tjeneste 48

Tilkobling til GIS-tjeneste 49
Webex WFO Signaltjeneste 49
Tilkobling til signaltjeneste 50
Webex WFO trinnvis opplastingstjeneste 50
Totrinns opplastingskomponent 51
Tilkobling til trinnvis opplastingstjeneste 51
Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste 51
QM ACD Capture Service-komponenter 52
QM ACD Historisk Capture-komponent 52
QM ACD Real-Time Capture-komponent 52
QM GIS Capture-komponent 52
QM ACD Capture Service-tilkobling 52
Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste 53
WFM ACD Capture Service-komponenter 53
WFM ACD Historisk fangstkomponent 53
WFM ACD Real-Time Capture-komponent 53
WFM GIS-fangstkomponent 53
WFM WHIT Capture-komponent 53
WFM ACD Capture-tjenestetilkobling 54
Webex WFO Lokal webtjenestetjeneste 54
Komponenter for lokal webtjenestetjeneste 54
Cisco IP Phone komponent for tjenestekontroller 54
Komponent for forenklede opptakskontroller API 54
Tilkobling til lokale webtjenester 55

Installere dataserveren 55
Forutsetninger 55
Installere dataserveren for én enkelt leier 56
Installere dataserveren for flere leiere 56
Cisco Unified Call Manager-brukere 57
Webex WFO Smart skrivebord 58
Om Webex WFO Smart Desktop 58
Tilkobling til Smart Desktop-klient 60
Krav og vurderinger for Smart Desktop 60
Stasjonær maskinvare 63
Bruk av port for smart skrivebord 63
Metadata for kontakter i Smart skrivebord 65
Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer 66
Test Smart Desktop 69
Administrere Smart Desktop 72
Tynnklienttjenere 75
Installere tynnklienttjeneren 75
Installasjon 77
Installere Smart Desktop 77
Manuell installasjon 78
Installasjon ved hjelp av GPO 79
Replikere en installasjon ved hjelp av skrivebordsbilder 79
Push-returkoder for installasjon 80
Verktøy for klientverifisering 81

Innspillingskontroller 82
Installere dataserveren 83
Forutsetninger 83
Installere dataserveren for én enkelt leier 84
Installere dataserveren for flere leiere 84
Cisco Unified Call Manager-brukere 85
Fjerning 87
Avinstallere Webex WFO Smart Desktop 87
Avinstallere ved hjelp av GPO 87
Flytskjemaer for dataoverføring 89
Opptak, opptak og avspilling av dataflytdiagrammer 89
Diagram over dataflyt for lydavspilling 89
Dataflytdiagram for skjermavspilling 91
Diagram over dataflyt i Analytics 91
Dataflytdiagram for analyse av taletranskripsjon 92
Diagrammer for dataflyt for skylagring 92
Skylagring for CCaaS-distribusjoner 93
Skylagring for ACD-distribusjoner som driftes av kunden 93
Kryptering av opptak 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Metoder for plattformfangst 96
Støttede opptaksmetoder etter plattform 96
Sonus Gateway-opptak 100

Introduksjon

Design - *og installasjonsveiledningen* Webex WFO gir en overordnet oversikt over strukturen og komponentene i Webex WFO i skyen, og den forklarer hvordan du installerer Webex WFO i et skymiljø. Hvis du vil ha mer spesifikk informasjon om støttede integreringer, kan du se de tilgjengelige integreringsveiledningene.

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

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					x						Begrens	
Tradisjonell kinesisk (zh-	x	x					x						Begrens	
Dansk (da)	x	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	Setninggstre	Spådommer	Tekstanalyse	Populære	Auto QM	Avansert sentiment	AI Tags		
(en-US)														
Finsk (fi)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	
Fransk (fr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	Begrenset
Kanadisk fransk (fr-CA)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	Begrenset
Tysk (de)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	Begrenset
Italiensk (it)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begrenset	
Japansk (ja)	x	x					x						x	
Koreansk (ko)	x	x					x						x	
Norsk (NB)	x	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	x	x	
Brasilianskportugisisk	x	x	x		x	x	x						x	
Russisk (ru)	Begrens	x					x							
Spansk (er)	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	Begrens
Meksikansk spansk (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Svensk (sv)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Begren	

* Noen støttede språk kan kreve ekstra konfigurasjon for Webex WFO-implementeringen. Rådfør deg med Cisco teknisk støtte for å sikre 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.

Oversikt

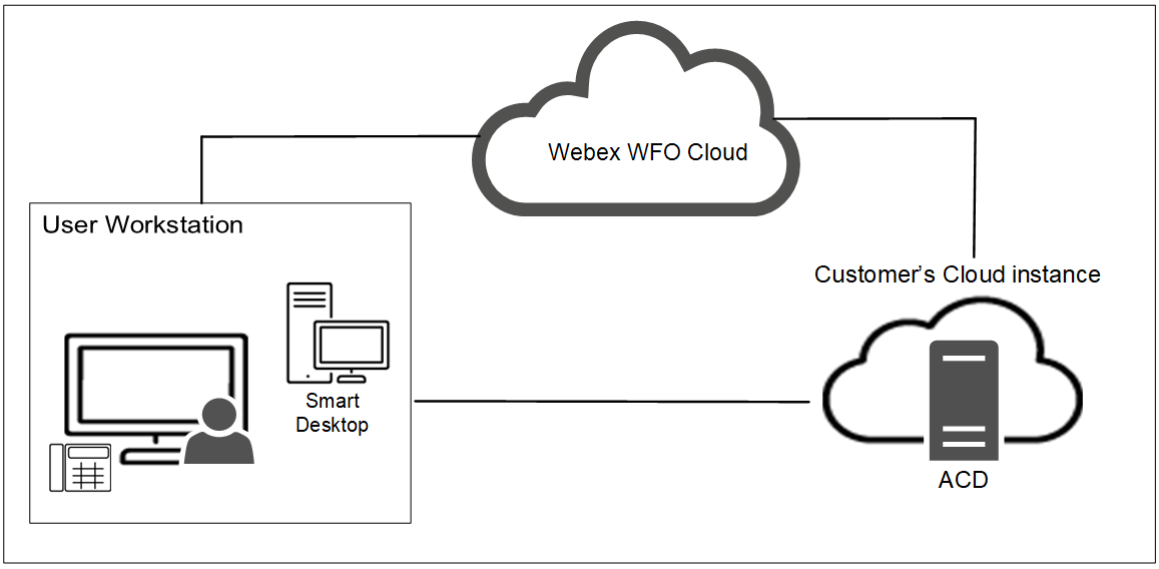
Hele Webex WFO Suite driftes i skyen, som drives av Amazon Web Services og Microsoft Azure. Data flyttes mellom Webex WFO Cloud, brukerarbeidsstasjoner og organisasjonens ACD.

Webex WFO støtter to generelle typer skydistribusjonsmodeller. Cloud ACD-designmodellen din kan passe til en av de to kategoriene som er beskrevet nedenfor, avhengig av ACD organisasjonen din har integrert med Webex WFO. Disse to modellene er Contact Center as a Service (CCaaS) og kundedriftede ACD-er.

Informasjonen som finnes i *Webex WFO Cloud Design and Installation Guide* gjelder for begge skymodeller med mindre det er spesifikt angitt.

CCaaS-distribusjonsmodell

CCaaS-distribusjonsmodeller gjør det mulig for CCaaS-leverandøren å være vert for ACD-tjenester og -infrastruktur i skyen. Dette kan redusere kostnadene for driftsteknologi og kundestøttesaker. Finn mer spesifikke detaljer om denne modellen i emnene om portbruk og lagring.

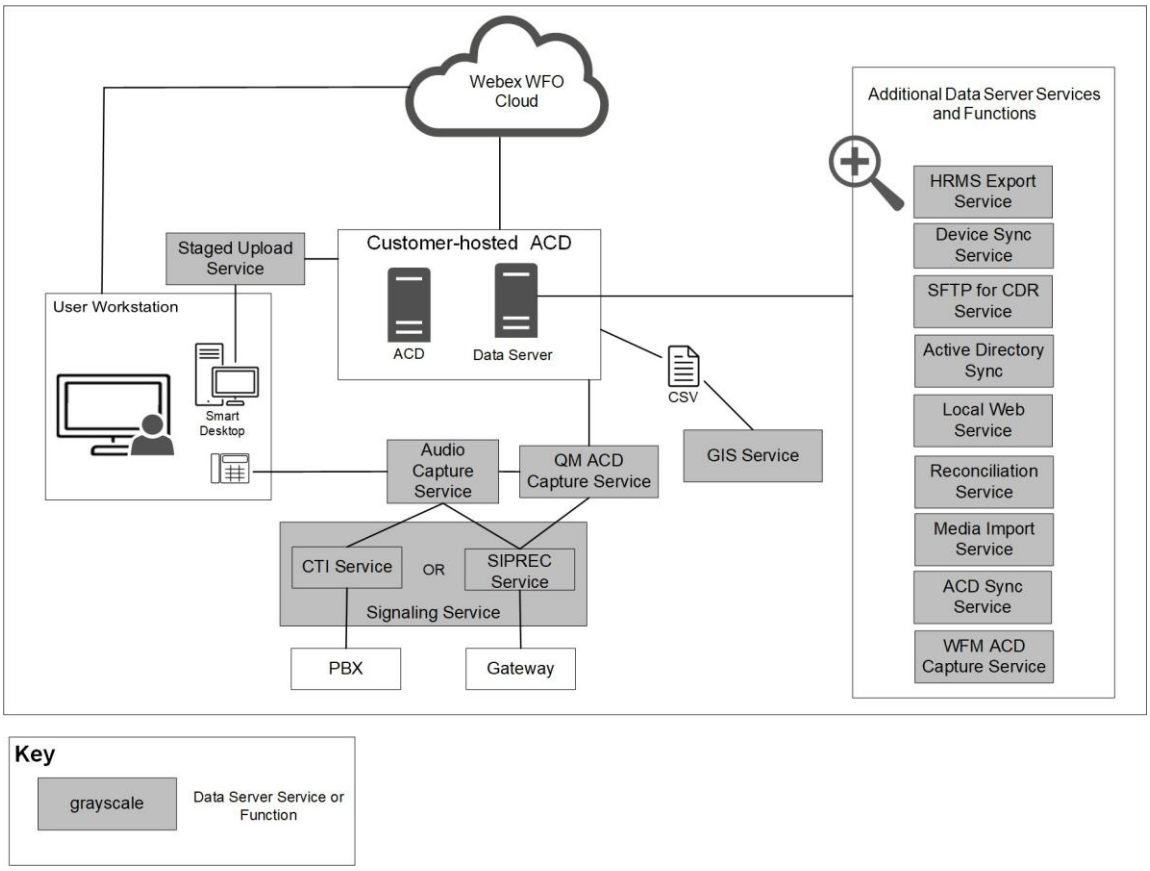


Distribusjonsmodell for ACD som driftes av kunden

Med kundedriftede ACD-er bor ACD-infrastrukturen på kundens nettsted sammen med en Webex WFO-dataserver som brukes til å sende data til og fra den kundehostede ACD. Webex WFO-dataene
Server- og kundedriftet ACD sender deretter disse dataene til Webex WFO Cloud. Finn ut mer spesifikke detaljer

På denne modellen i emnene Portbruk , Edge-komponenter ogLagring .

> I diagrammet nedenfor leveres enhetene ACD, PBX og gateway av kunden. Disse enhetene kobles til forskjellige komponenter i Webex WFO-produktet, men de er ikke en del av Produktet Webex WFO.



Oversikt over godkjenning

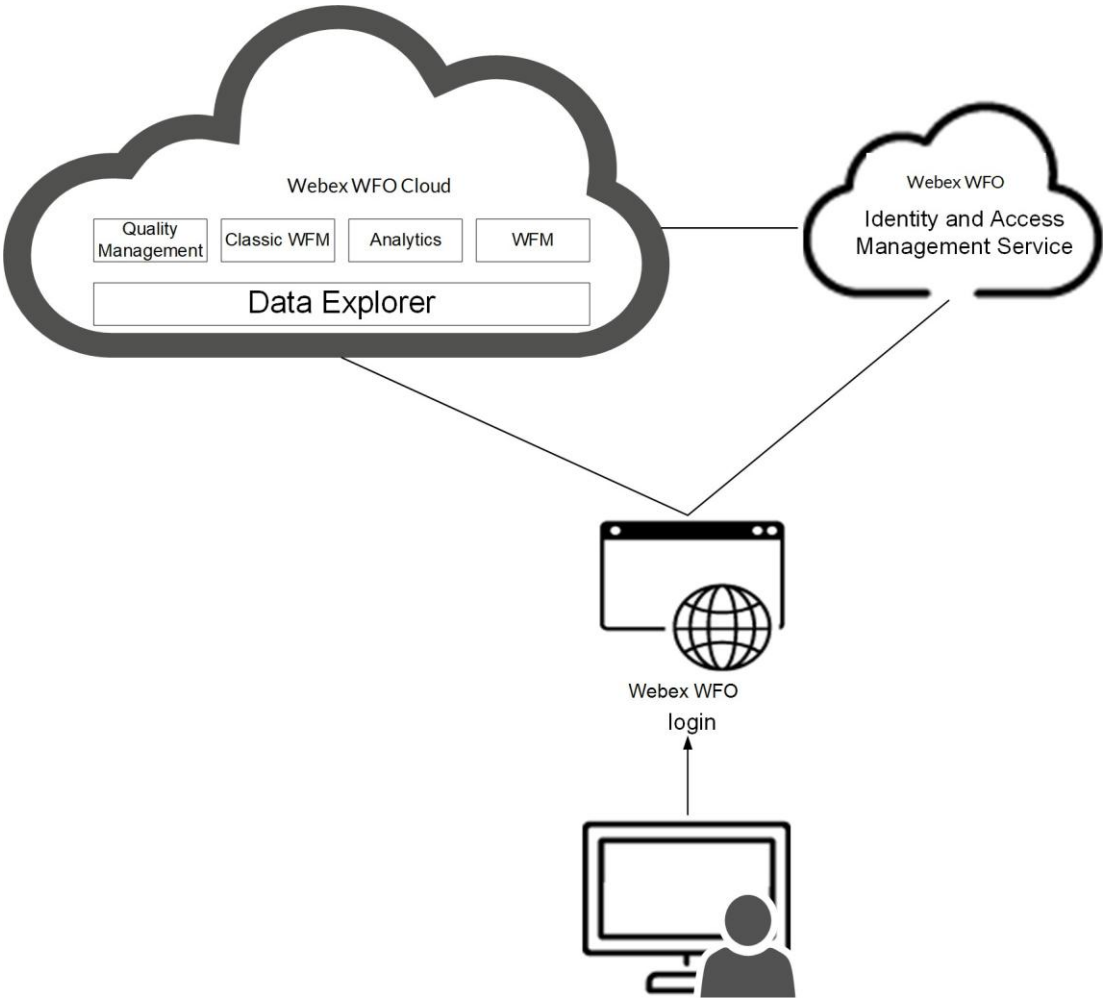
Godkjenning bekrefter identiteten til alle som kobler til Webex WFO. Webex WFO tillater to metoder for autentisering av brukere i systemet. Disse metodene er Webex WFO standardgodkjenning og enkel pålogging ved hjelp av Security Assertion Markup Language (SAML). Når brukere logger på, går de gjennom godkjenningstjenesten Webex WFO Identity and Access Management (IAM). Etter at Cisco har autentisert brukeren, kan brukeren få tilgang til alle områder av Webex WFO Suite basert på tillatelsene deres.

All godkjenning av kjente brukeridentiteter administreres av tjenesten Webex WFO I AM. Autorisasjonen håndteres av Webex WFO-produktene dine. Ved bruk fungerer SAML, Webex WFO som tjenesteleverandør (ressursserver) og kundens identitetsleverandør (IdP) brukes til å koble brukeren til Webex WFO-skyen. En bruker må finnes i Webex WFO for å logge på med kundens identitetsleverandør.

Flyt for godkjenningsprosess

Trinn i godkjenningsprosessen

1. En bruker går til Webex WFO. Hvis de har en økt, fortsetter de til Webex WFO. Hvis ikke, blir de omdirigert til autentiseringstjenesten Webex WFO I AM.
2. Hvis brukeren har en økt i godkjenningstjenesten Webex WFO I AM, blir vedkommende umiddelbart omdirigert tilbake til Webex WFO der Webex WFO oppretter en økt for brukeren.
3. Hvis brukeren ikke hadde en godkjent økt av typen Webex WFO I AM, blir de bedt om å oppgi e-postadressen sin.
4. Forutsatt at e-postadressen bare tilhører én Webex WFO-bruker, blir brukeren enten omdirigert til kundens IdP via SAML, eller brukeren blir bedt om å skrive inn passordet sitt i godkjenningstjenesten Webex WFO I AM, avhengig av hvordan godkjenning er konfigurert av kunden.
5. Når brukeren er godkjent, blir de bedt om å velge en leier hvis de tilhører mer enn én, eller de blir umiddelbart omdirigert tilbake til Webex WFO der en økt opprettes.


Webex WFO Cloud
Quality Management
Classic WFM
Analytics
WFM
Data Explorer
Webex WFO
Identity and Access Management Service
Webex WFO
login

Systemkrav

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

Nettlesere

Webex WFO er tilgjengelig over internett, ved hjelp av moderne versjoner av Chrome, Edge eller Firefox nettlesere og eksterne skrivebord. Hver bruker trenger en unik e-postadresse som blir brukernavnet.

Nettverksbåndbredde

Genererte lydmediedata som lastes opp til Webex WFO for behandling og lagring, krever tilgjengelighet av nettverksbåndbredde. For å sikre at det ikke avbrytes opplastinger, talekommunikasjon eller andre kundeprogrammer, anbefales det sterkt at du beregner beregnet båndbreddeforbruk basert på formlene nedenfor og forstår hvordan dette vil påvirke nettverket ditt.

- Opptakstid = (# brukere) × (# anrop per bruker per dag) × (gjsn. anropslengde (minutter))
- Last opp båndbredde = lydopptak = 0,48 MB × opptakstid
- Båndbredden for skjermopplasting er 1,5 MB minutt per skjerm.

Diverse krav

Støttede miljøer

Webex WFO støtter en rekke miljøer og teknologier.

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

Programvare for stasjonære datamaskiner

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop krever .NET Framework 4.5 for Analytics-funksjonen. Hvis det 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-us/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 nettleserutvidelsen/plugin-modulen Cisco Analytics. 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, kreves muligheten til å oppdage og fange opp visse nettverksprotokoller (for eksempel SIP, SCCP og RTP). All programvare som kjører på PCen som forstyrrer, omdirigerer eller på annen måte skjuler nettverkstrafikk, vil føre til at Smart Desktop ikke fungerer som det skal.

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

PCI DSS-samsvar

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

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*

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.

Løsninger for forretningskontinuitet

Webex WFO leverer høy tilgjengelighet og redundans i skydistribusjoner ved hjelp av to metoder, georeplikering for Azure-deler av Webex WFO Cloud og tilgjengelighetssoner for AWS-deler av Webex WFO Cloud.

Geo-replikering

Georeplikering gir et høyt nivå av forretningskontinuitet siden det reduserer gjenopprettingstiden og begrenser datatap forbundet med gjenoppretting i det usannsynlige tilfellet at et helt datasenter går tapt. Georeplikering replikerer utførte transaksjoner i den primære databasen til en sekundær database i et annet datasenter. Den maksimale mengden nylige dataoppdateringer tjenesten mister ved gjenoppretting etter en forstyrrende hendelse (for eksempel et tapt datasenter), kalles gjenopprettingspunktmål (RPO). For georeplikering er RPO 15 minutter, sammenlignet med en uke for standardløsningen.

Tilgjengelighetssoner

En region i Amazon Web Services (AWS) har flere tilgjengelighetssoner. Tilgjengelighetssonene som ligger innenfor en AWS-region er helt uavhengige datasentre. Tilgjengelighetssoner har redundant strøm og nettverkstilkobling med lav latens i AWS-regionen de befinner seg i. Dette betyr at tilgjengelighetssoner er fullstendig isolert fra feil i andre tilgjengelighetssoner. Derfor kan tilgjengelighetssoner brukes til å oppnå høy tilgjengelighet uten å forlate regionen, fordi hvert område har innebygd redundans.

Bruk av porter

Portkravene for Webex WFO edge-komponentene og valgfrie Webex WFO Data Server-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.

Edge-komponenter:

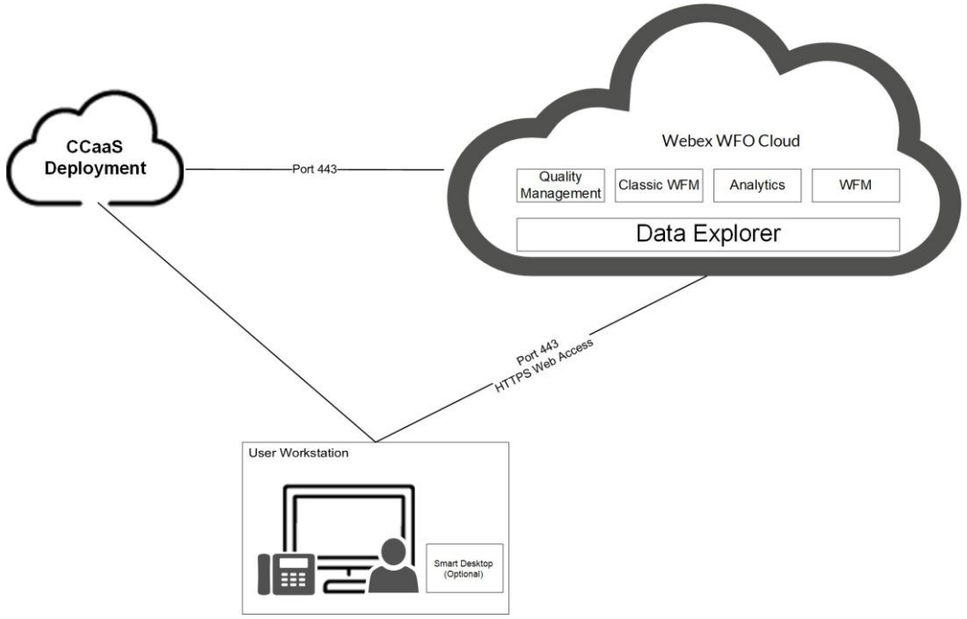
- Smart skrivebord

Dataserverkomponenter:

- Dataserver – ACD-synkronisering: CCaaS-integreringer
- 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 – signalering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nettverksopptak
- Dataserver – signalering: SIPREC

CCaaS-porter

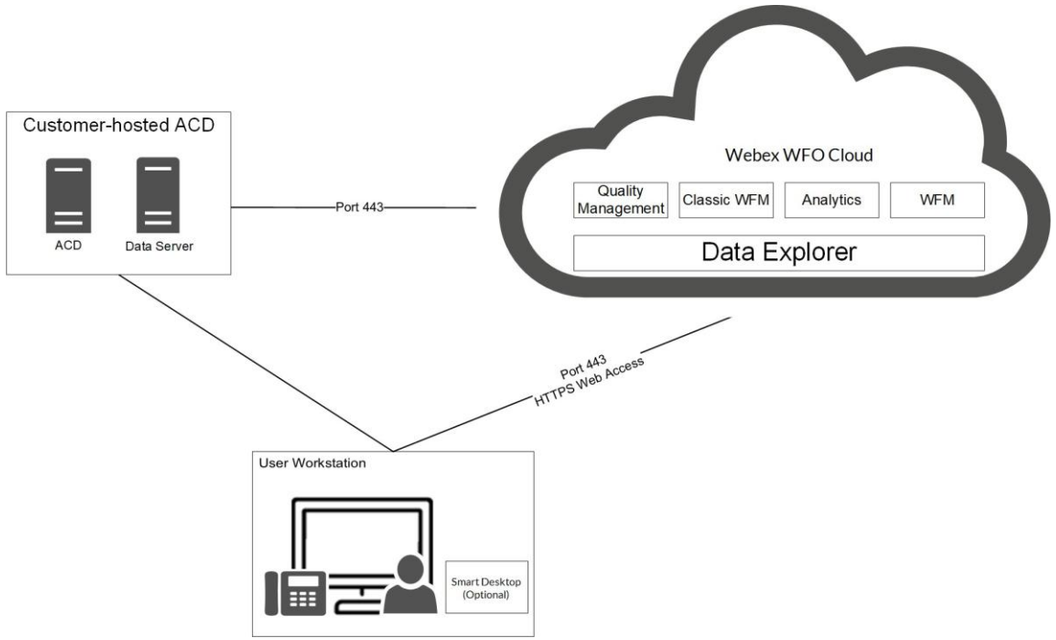
Integrasjoner med CCaaS-distribusjonsmodeller krever at port 443 er åpen. Port 80-forespørsler blir omdirigert til 443 som HTTPS-forespørsler.



Kundevertsbaserte ACD-porter

Integrasjoner med kundehostede distribusjonsmodeller krever at port 443 er åpen. Port 80-forespørsler blir omdirigert til 443 som HTTPS-forespørsler.

I tillegg til port 80 og 443 krever kundehostede ACD-distribusjonsintegrasjoner også at port 1433 er åpen. Port 1433 tillater en tilkobling til en SQL-database.



Kantkomponenter

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
Smart skrivebord				
UDP 49152–65535	Direkte lydovervåking – RTP Live-skjermovervåking – 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-integrasjoner og følgende innstillinger på dataserveren: Regional dataserver ACD Innstillinger for opptak, CTI Innstillinger for signalserver og regionale data Server ACD Innstillinger for opptak	—	—	—
Dataserver – ACD Synkronisering: CUCM Nettverksopptak				
TCP 22	Kommunikasjon mellom både SFTP-konfigurasjonen og de regionale dataserveravstemmingsinnstillingene på dataserveren og CUCM-faktureringstjenesten	SFTP, Dataserver	CUCM Faktureringstjenest e	—
TCP 8443	Kommunikasjon mellom CUCM AXL og regional dataserver ACD Synkroniseringsinnstillinger på dataserveren	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver—ACD Sync: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE AW SQL Server-databasen og den regionale dataserveren ACD Synkroniseringsinnstillinger på dataserveren	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Serverdatabase	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE HDS SQL Server-databasen og begge regionale dataserveravstemmingsinnstillinger	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
	og den regionale dataserveren ACD Registreringsinnstillinger på dataene Server		Serverdatabase	
TCP 42027	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (Side A) og innstillingene for opptaks- CTI-signalserveren på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Tjeneste (Side A)	Side A er standard hvis PG1 brukes. Havner vil varierer avhengig av hvilken PG du bruker. CTI-serverporten som er konfigurert i Unified CCE ACD Konfigurasjon.
TCP 43027	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE CTI-tjenesten (Side B) og innstillingene for opptaks- CTI-signalserveren på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Tjeneste (Side B)	Side B er standard hvis PG1 brukes. Havner vil varierer avhengig av hvilken PG du bruker. CTI-serverporten som er konfigurert i Unified CCE ACD Konfigurasjon.
Dataserver – ACD Synkronisering: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikasjon mellom Unified CCX Informix-databasen og både Regional Data Server ACD Synkroniseringsinnstillinger og Regional Dataserver ACD Innstillinger for opptak	Dataserver	Unified CCX Informix-databasen	—
TCP 12028	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCX CTI-tjenesten (Side A) og innstillingene for opptaks- CTI-signalserveren på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjenesten (Side A)	Standard på side A. 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	Dataserver	Cisco Unified	Standard for side B. Dette er RMCM

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
	b) og innstillingene for CTI-signalserveren på dataserveren		CCX CTI Service (Side B)	TCP-port konfigurert i Unified CCX Systemparametere. Serverporten CTI konfigurert i konfigurasjonen Unified CCX ACD.
Dataserver – GIS				
—	—	—	—	Selv om GIS ikke lytter direkte på en port, må filene kopieres over til dataserveren. Hvis kopieringen gjøres via FTP, brukes port 20 og 21.
Dataserver – Registrer/registrer				
UDP 39500–43500	Innspilling RTP	Telefon- eller talegateway	Audio Capture (Record Server)	—
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	Lydopptak (opptaksservere) eller Smart Desktop	Signalserver	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
		Klienter		
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
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	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
TCP 59106	Opptak av signalisering	Lydopptak (opptaksservere)	Signalserver	—
TCP 59107	Hasselkast	Signalserver-partner	Signalserver	—

Om lagring

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

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

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

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

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

Konfigurasjon av administrator

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

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

Konfigurere separate nettverks- og medielagringssteder

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

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

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

Konfigurere leierlagring

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

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

   MERK: Ikke velg Nettverkslagring for en lagringsprofil.

Lagringsnivåer

Det finnes tre lagringsnivåer for kontaktdata:

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

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

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

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

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

Tilbud om lagring

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

Masseimport og eksport av data

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

Masseimport og eksport av data gjennom Webex WFO

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

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

Massekontakteksport av rotopptak støttes ikke.

Importere og eksportere API-er

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

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

Se referanseveiledningen Webex WFO API for mer informasjon.

Eksporter flere kontakter samtidig

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

Kontakter og metadata eksporteres som CSV filer.

Planlegge regelmessig masseeksport av kontakter

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

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

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

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

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

   Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet.

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

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

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

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

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

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

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

6. Klikk på **Opprett**.

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

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

Eksporter kontakter umiddelbart

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

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

> **EKSEMPEL** Du legger til filteret **Predictive Net Promoter Score** i filtersettet ditt. Du velger **Lik** fra rullegardinlisten **Operator** , men skriver ikke inn et tall i feltet **Poengsum** . Hvis dette filteret ikke konfigureres fullstendig, vil masseeksporten av kontakter mislykkes.

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

Eksportnavn – Skriv inn et navn for masseeksportfilen for kontakter.

Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet ditt.

Lagringssted – Velg det eksterne lagringsstedet du vil eksportere kontaktene til.

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

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

Utdataformat for transkripsjon – Velg filformatet du vil eksportere Analytics-transkripsjonsdata til: JSON eller XML. Hvis du velger **Ingen**, eksporterer ikke Webex WFO noen Analytics-transkripsjonsdata. Velg **Ingen** for å eksportere bare en CSV-fil med metadata.

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

Lisenskrav for masseeksport av kontakter

Cisco krever at du velger en lisenstype for masseeksport av kontakter.

- **Standardlisens** – Eksporter opptil 1000 kontakter daglig via brukergrensesnittet.
- **Ytelseslisens** – Eksporter kontakter i bulk ved å konfigurere flere kontakteksportjobber med jevne mellomrom i løpet av hver dag.

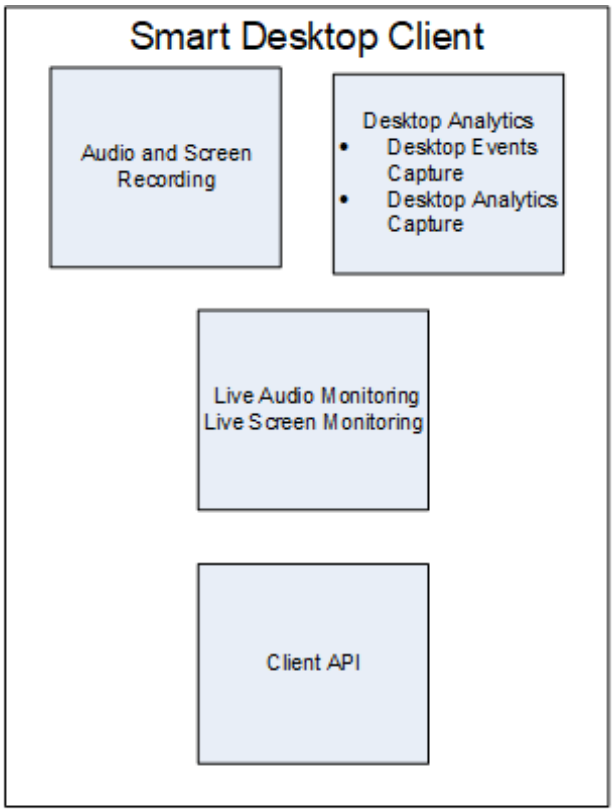
MERK Som standard er hver eksportgruppe begrenset til 10 000 per jobb, med et maksimalt antall kontakter per dag på 40 000 med ytelseslisensen. Hvis det er behov for en økning i disse Grenser, vennligst kontakt Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

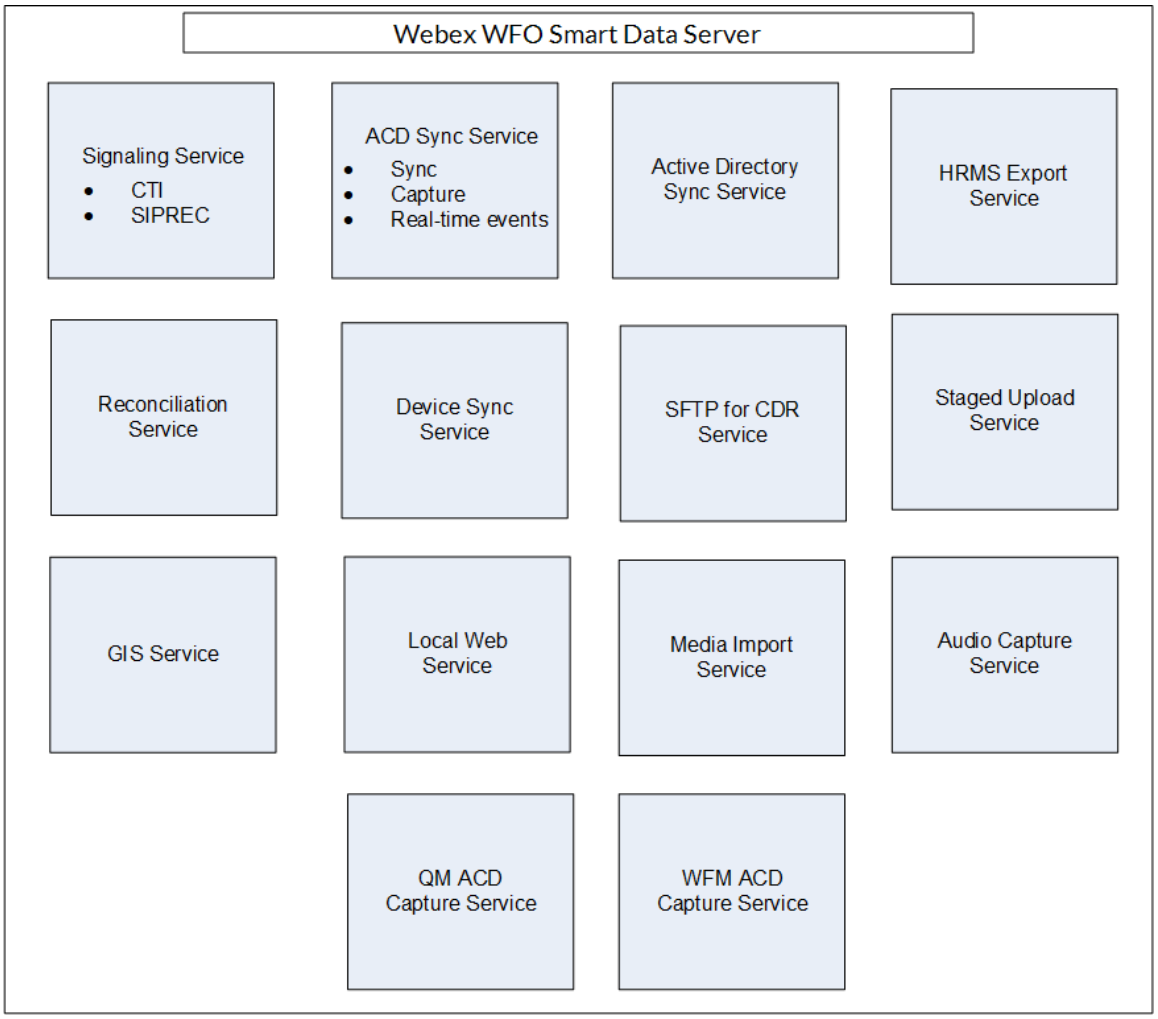
Lagring og tilgang til massekontaktfiler

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

Kantkomponenter

Webex WFO Kantkomponentene består av Webex WFO Smart Desktop Client. Webex WFO Med Smart Desktop kan du se en agents status, lytte til en samtale og se agentens skjerm i sanntid. Webex WFO-dataserveren er en valgfri komponent avhengig av skyintegrasjonsmodellen din.





Webex WFO Dataserver

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

MERK 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 Data Server-tjenesten konfigureres til å kjøre som en lokal administrator. Webex WFO støtter ikke bruk av PAC-skript for å koble til internett.

Tjenestene som er installert med Data Server-programvaren er som følger.

- CTI Signaltjeneste
- Dataserver
- Dataserver-webtjenester
- Nettverksopptakstjeneste
- SIPREC-tjenesten

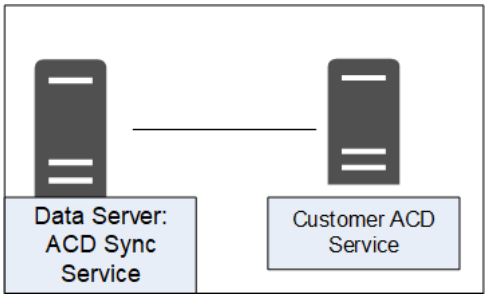
I Webex WFO er følgende funksjoner til dataserveren, beskrivelsene deres og tjenesten de er knyttet til.

- Regional dataserver ACD Synkroniseringsinnstillinger – brukes til å synkronisere bruker- og teaminformasjon fra en støttet ACD (Webex WFO dataserver).
- Innstillinger for opptaksserver – brukes for lydopptaksmiljøer for kantservere eller gatewayer (SBC). Den primære signaltjenesten (CTI eller SIPREC) tilordner anrop til registreringsservere i en round-robin-algoritme (Webex WFO Network Recording Service).
- Plassering av GIS-fil for regional dataserver – brukes til å importere eksterne kontaktmetadata fra en CSV-fil til Webex WFO (Webex WFO-dataserver).
- Opptak av SIPREC-signalserverinnstillinger – brukes til å spore start- og stopphendelser og registrere metadata for samtaleopptak. En SIPREC-signaltjeneste brukes for opptaksmiljøer for edge gateway (øktgrensekontroller) (Webex WFO SIPREC-tjeneste).
- Innstillinger for signaleringsserver for opptak CTI – brukes til å spore start- og stopphendelser og registrere metadata for samtaleopptak. En CTI-signaltjeneste brukes for opptaksmiljøer for kantservere (Webex WFO CTI-signaltjeneste).
- Innstillinger for trinnvis opplasting for regional dataserver – brukes til å samle inn kontaktdata lokalt fra Smart Desktop-brukere og jevnlig laste opp filene til Webex WFO-komponentene i skyen (Webex WFO Data Server).
- Regional dataserver ACD Registreringsinnstillinger – brukes til å registrere tilpassede metadata og avstemme anrop mottatt via en gateway (Webex WFO dataserver).
- Innstillinger for sanntidshendelser for regionale dataservere – brukes til å registrere historiske data og sanntidsdata for ACD for WFM og ACD metadata som skal legges ved anropskontakter som tilpassede metadata (Webex WFO dataserver).
- Innstillinger for regional dataserveravstemming – Avstemming er en prosess som kobler gateway-rotopptak, som har begrensede samtaledata, med ytterligere samtaledata som inkluderer tilknytning til riktig agent (Webex WFO Data Server).

- Active Directory Synkronisering – Gjør det mulig for Webex WFO å matche og synkronisere Webex WFO-brukere med Active Directory-brukere (Webex WFO Data Server).
- Innstillinger for synkronisering av dataserverenheter – 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 lokale webtjenester – aktiverer API-integrasjon på denne dataserveren. Hvis det er aktivert, har du muligheten til å aktivere følgende:
    - Cisco IP Phone Tjenestekontroller – Tillater Cisco-aktiverte opptakskontroller fra støttede Cisco-enheter.
    - Forenklede opptakskontroller API – Lar deg bruke den innebygde dataserverautentiseringen for Cisco opptakskontroller.
- HRMS-konfigurasjon – Gjør det mulig for dataserveren å eksportere data til et personaladministrasjonssystem (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP-konfigurasjon – Lar deg konfigurere SFTP-serveren din (Webex WFO-dataserver).
- Innstillinger for medieimportserver – aktiverer import av opptaksfiler fra en ekstern plassering (Webex WFO-dataserver).

Webex WFOACD-synkroniseringstjeneste

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



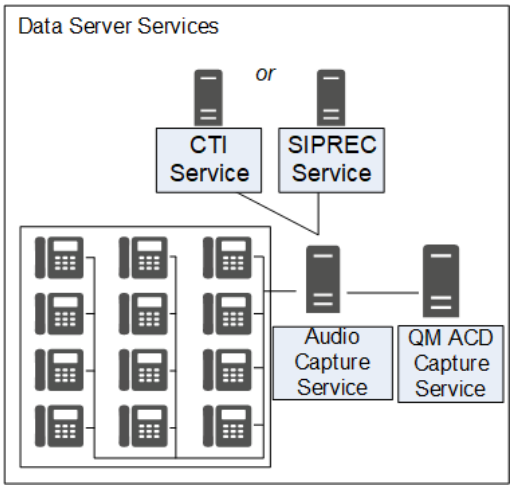
ACD Synkroniseringstjenestetilkobling

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til ACD Sync-tjenesten:

Koble til tjenesten	Innganger/utganger
Leietakers ACD-tjeneste	Oppdateringer til informasjon om ACD-agent eller -team

Webex WFO Lydopptakstjeneste

Webex WFO bruker lydopptakstjenesten for lydopptaksmiljøer på kantservere eller gatewayer (SBC). Den kan tilordnes til klynger. Den primære signaltjenesten (CTI eller SIPREC) tilordner kall til registreringsservere i en round-robin-algoritme. Lydopptakstjenester kan konfigureres som aktiv/aktiv eller aktiv/standby.



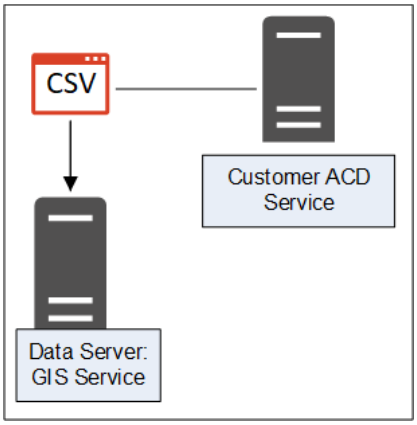
Tilkobling til lydopptakstjeneste

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til lydopptakstjenesten:

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

Webex WFO GIS-tjeneste

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



GIS-tjenestetilkobling

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til GIS-tjenesten:

Koble til tjenesten	Innganger/utganger
Leietakers ACD-tjeneste	Oppdateringer til informasjon om ACD-agent eller -team
Ekstern .CSV-fil	Ekstern flatfilkilde for oppdateringer av agent- eller teaminformasjon Kan være én eller flere filer

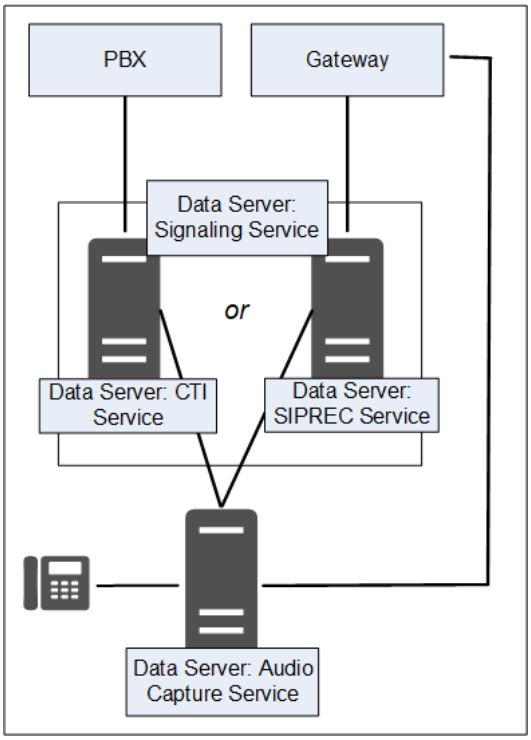
Webex WFO Signaltjeneste

Signaltjenesten din kan enten være CTI eller SIPREC:

- En CTI-signaltjeneste brukes for opptaksmiljøer for kantservere for å spore start- og stopphendelser og fange CTI-metadata for samtaleopptak.
- En SIPREC-signaltjeneste brukes for opptaksmiljøer for Edge Gateway (SBC) for å spore start- og stopphendelser og fange opp SIPREC-metadata for samtaleopptak.

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

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



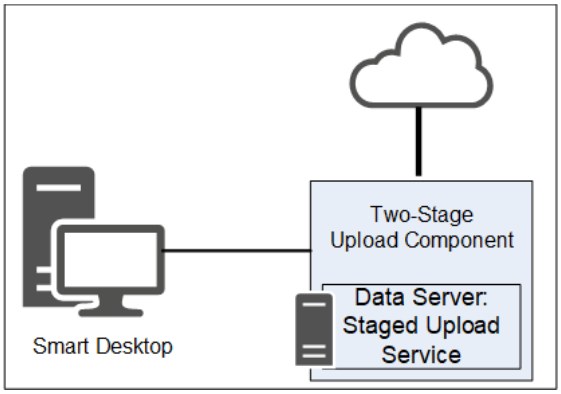
Tilkobling til signaltjeneste

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til signaltjenesten:

Type	Koble til tjenesten
CTI	PBX-tjeneste
	Lydopptakstjeneste
SIPREC	Gateway/SBC-tjeneste
	Lydopptakstjeneste QM
	ACD Opptakstjeneste

Webex WFO Tjeneste for trinnvis opplasting

Webex WFO-tjenesten for trinnvis opplasting samler inn kontaktdata lokalt fra Smart Desktop Client-brukere og laster opp filene med jevne mellomrom til Webex WFO-komponentene i skyen.



To-trinns opplastingskomponent

Komponenten for opplasting i to trinn lar deg sende data med jevne mellomrom fra dataserveren til kjernekomponentene Webex WFO.

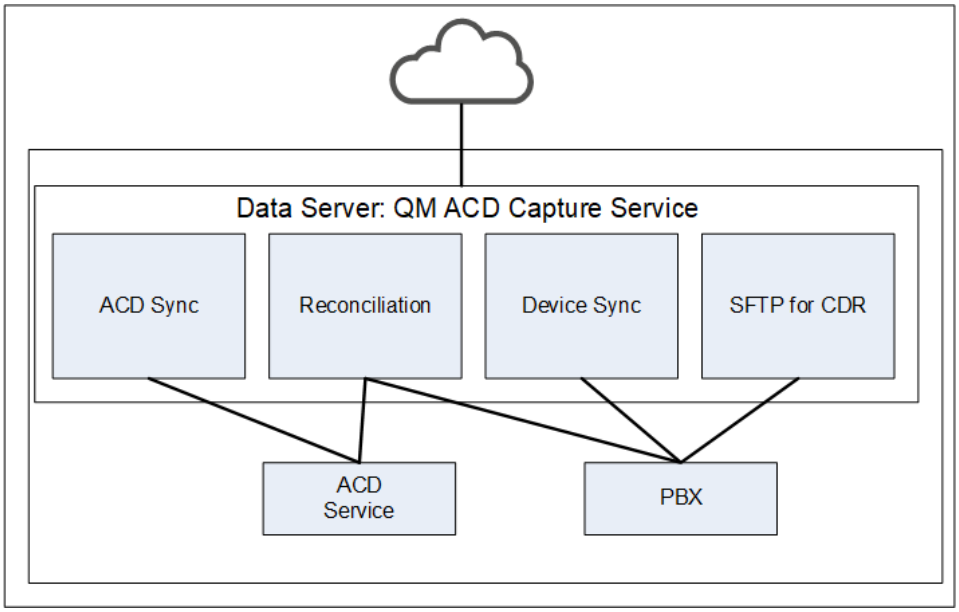
Tilkobling til trinnvis opplastingstjeneste

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til tjenesten for trinnvis opplasting:

Koble til tjenesten	Innganger/utganger
Leietakers ACD-tjeneste	Oppdateringer til informasjon om ACD-agent eller -team

Webex WFO QM ACD Opptakstjeneste

Webex WFO bruker QM ACD Capture-tjenesten til å fange opp tilpassede metadata og avstemme anrop mottatt gjennom en gateway.



QM ACD Komponenter for opptakstjeneste

QM ACD Capture-tjenesten består av fire komponenter:

- QM ACD Komponent for historisk opptak
- QM ACD Komponent for sanntidsopptak
- QM GIS-fangstkomponent

QM ACD Komponent for historisk opptak

QM ACD Historical Capture-komponenten registrerer tilpassede metadata og avstemmingsdata fra ACD.

QM ACD Komponent for sanntidsopptak

QM ACD-komponenten for sanntidsopptak registrerer kontaktdata.

QM GIS Capture-komponent

QM GIS Capture-komponenten importerer eksterne QM kontaktmetadata.

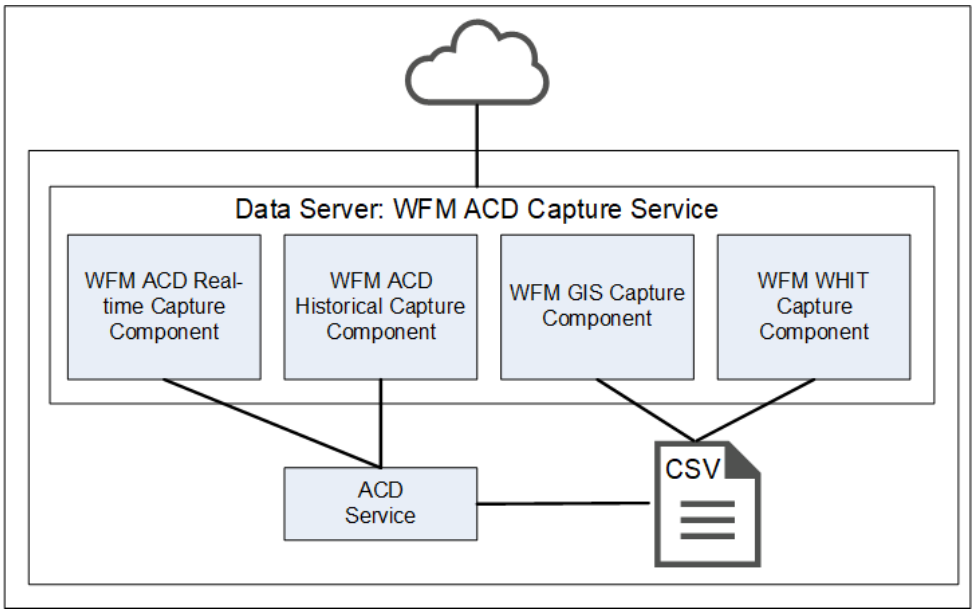
QM ACD Tilkobling til opptakstjeneste

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til QM ACD Capture-tjenesten:

Koble til tjenesten	Innganger/utganger
Leietakers ACD-tjeneste	Oppdateringer til informasjon om ACD-agent eller -team

Webex WFO WFM ACD Opptakstjeneste

Webex WFO WFM ACD Capture-tjenesten fanger opp historiske og sanntids ACD-data for WFM og ACD-metadata som skal legges ved anropskontakter som tilpassede metadata.



WFM ACD Komponenter for opptakstjeneste

WFM ACD Capture-tjenesten består av fire komponenter:

- WFM ACD Komponent for historisk opptak
- WFM ACD Komponent for sanntidsopptak
- WFM GIS-opptakskomponent
- WFM WHIT-opptakskomponent

WFM ACD Komponent for historisk opptak

WFM ACD Historical Capture-komponenten fanger opp historiske og sanntids ACD-data for WFM, samt ACD-metadata som skal legges ved samtalekontakter som tilpassede metadata.

WFM ACD Komponent for sanntidsopptak

WFM ACD-komponenten for sanntidsopptak registrerer kontaktdata.

WFM GIS Capture-komponent

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

WFM WHIT Capture-komponent

WFM WHIT Capture-komponenten lar deg importere historiske ACD-data.

WFM ACD Tilkobling til opptakstjeneste

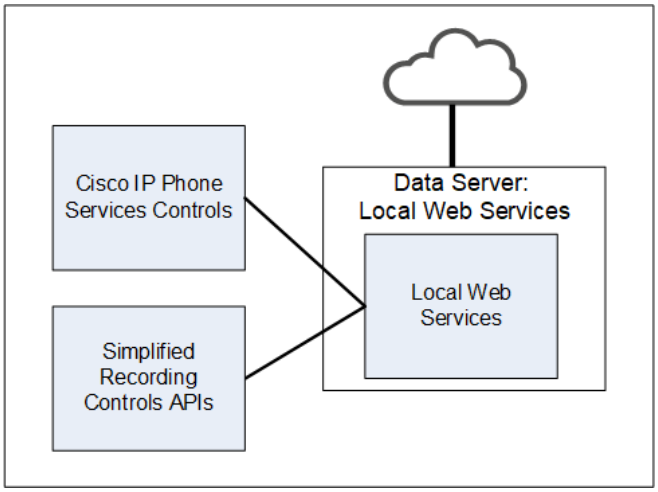
Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til WFM ACD Capture-tjenesten:

Koble til tjenesten	Innganger/utganger
Leietakers ACD-tjeneste	Oppdateringer til informasjon om ACD-agent eller -team

Webex WFO Lokale nettjenester

Webex WFO Local Web Services Data Server-tjenesten muliggjør opptakskontroller og innebygd dataserverautentisering.

NOTE Tjenesten Local Web Services støttes ikke med CCaaS-leverandørdistribusjoner.



Komponenter for lokale webtjenester

Tjenesten Lokale webtjenester består av to komponenter:

- Cisco IP Phone Tjenestekontroller-komponent
- Forenklede opptakskontroller API-komponent

Cisco IP Phone Tjenestekontroller-komponent

Cisco IP Phone Services Controls-komponenten aktiverer Cisco opptakskontroller fra støttede Cisco-enheter.

Forenklede opptakskontroller API-komponent

Komponenten API for forenklede opptakskontroller tillater bruk av innebygd dataserverautentisering for Cisco-opptakskontroller.

Tilkobling til lokale webtjenester

Tabellen nedenfor viser den grunnleggende tilkoblingen til tjenesten Lokale webtjenester:

Koble til tjenesten	Innganger/utganger
Forenklede opptakskontroller API	Dataserverautentisering for Cisco-opptakskontroller
Cisco IP Phone Tjenestekontroller	Tillater innebygd dataserverautentisering for Cisco-opptakskontroller

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 Programbehandling > Global > Systemkonfigurasjon > Dataserverkonfigurasjon.

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

Hvis organisasjonen din har noen av følgende integreringer, kan du se integreringsveiledningen for 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-tjeneste
- Webex WFO webtjenester for dataserver

Hvis du vil ha informasjon om krav til portbruk, kan du se Portbruk.

Installere dataserveren for én enkelt leier

En leieradministrator kan installere dataserveren for én enkelt leier.

Installere dataserveren for én enkelt leier

1. Åpne en nettleser fra serveren der du vil installere dataserveren, og logg på Webex WFO med administratorlegitimasjon for leietaker.
2. På Nedlastinger-siden (Application Management > Administration > Downloads) klikker du den aktuelle koblingen for å laste ned installasjonsprogrammet for Data Server.
3. Følg instruksjonene.

Teste dataserveren

1. Logg på Webex WFO som leieradministrator.
2. På **siden Agentovervåking** (Application Management > Monitoring > Agent Monitoring) velger du dataserveren fra delen Dataserverlogger og klikker Hent **logger**. Hvis loggforespørselen er vellykket, er dataserveren koblet til.

   MERK: Dette kan ta noen minutter å fullføre.

Installere dataserveren for flere leiere

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

Hvis du vil konfigurere en dataserver for flere leiere, må en systemansvarlig installere en grunnleggende dataserver og deretter konfigurere basedataserveren som en delt dataserver. Systemansvarlige kan laste ned en grunnleggende dataserver på siden Programbehandling > nedlastinger eller siden Application Management > Shared Data Server.

Installere grunnleggende dataserver

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

1. **I delen Last ned basedataserver** klikker du på **Calabrio ONE Data Server**. Dette laster ned filen CalabrioONEDataServerSetup.exe til datamaskinen.

2. Dobbeltklikk den kjørbare filen for å starte installasjonsveiviseren for dataserver.
3. Følg instruksjonene i veiviseren for å fullføre installasjonen.

Konfigurere den grunnleggende dataserveren

Deretter konfigurerer du basisdataserveren til å bli en delt dataserver.

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

   > **Hvis** du vil redigere en eksisterende konfigurasjon, velger du **Rediger en eksisterende dataserverkonfigurasjon** og velger 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 dataservertjenesten.
Port	Skriv inn portnummeret til serveren som er vert for dataservertjenesten. Standardporten er 443.
Tilgjengelig	En liste over tilgjengelige leietakere.
Tilordnet	En liste over leiere som er tilordnet til denne dataservertjenesten.

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

   > **Du** kan også klikke **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 konfigurasjonsverktøyet for å starte installasjonsveiviseren for Data Server Updater.
5. Følg instruksjonene i veiviseren for å fullføre konfigurasjonen av Shared Data Server.

Cisco Unified Call Manager-brukere

Hvis du bruker Cisco Unified Call Manager (UCM) til å samle inn CDR via SFTP, må du kanskje angi systemegenskapen for 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 ekstra konfigurasjon:

- diffie-hellman-gruppe14-sha1
- diffie-hellman-gruppe1-sha1
- diffie-hellman-gruppe-utveksling-sha1

Angi systemegenskapen for dataservertjenesten for å angi de tillatte kex-algoritmene

1. På CDR SFTP-serveren navigerer du til
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
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.

> **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 angi de nye støttede algoritmene.

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.

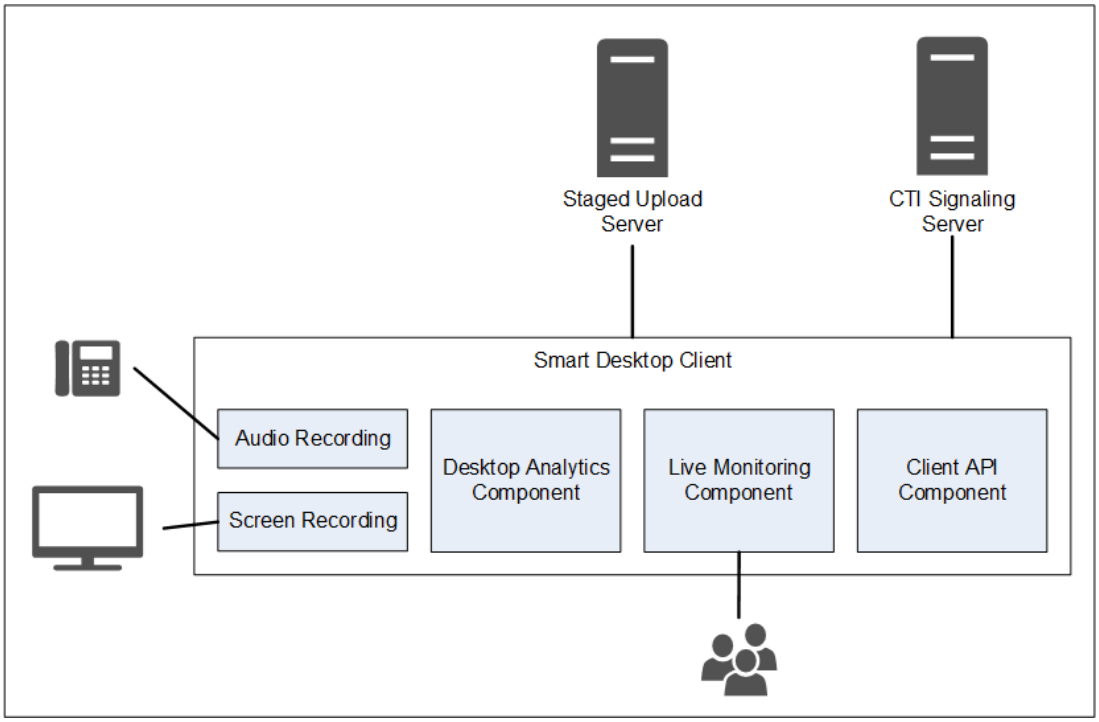
Lydopptak ved hjelp av Smart Desktop avhenger av opptakstyper. CCaaS-løsninger (Contact Center as a Service) tar opp lyd og sender filen etter at kontakten er fullført. Kundevertsbaserte løsninger sender protokoller SIP og RTP fordi kontakten er live. Webex WFO utfører skjermopptak ved hjelp av Agent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

Skjermopptaket, 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.

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 registreres separat, så du må bruke denne formelen for hver skjerm.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 eller bedre
Hukommelse	2 GB

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	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
Smart skrivebord				
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			

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
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:

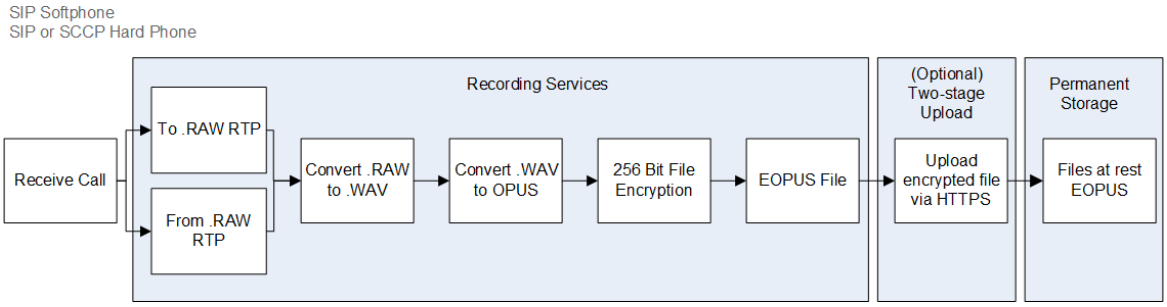
Metadata for kontakt	SIP Signalisering	SCCP Signalisering	RTP Logging
Samtale-ID	X	X	Er avhengig av tredjepart for å levere sanntidsdata til DCC API
ANI (ringer)	X	X	Er avhengig av tredjepart for å levere sanntidsdata til DCC API

Metadata for kontakt	SIP Signalisering	SCCP Signalisering	RTP Logging
DNIS (kalt)	X	X	Er avhengig av tredjepart for å levere sanntidsdata til DCC API
Linje/internnummer			Er avhengig av tredjepart for å levere sanntidsdata til DCC API
Anropsretning	X	X	Er avhengig av tredjepart for å levere sanntidsdata til DCC API
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

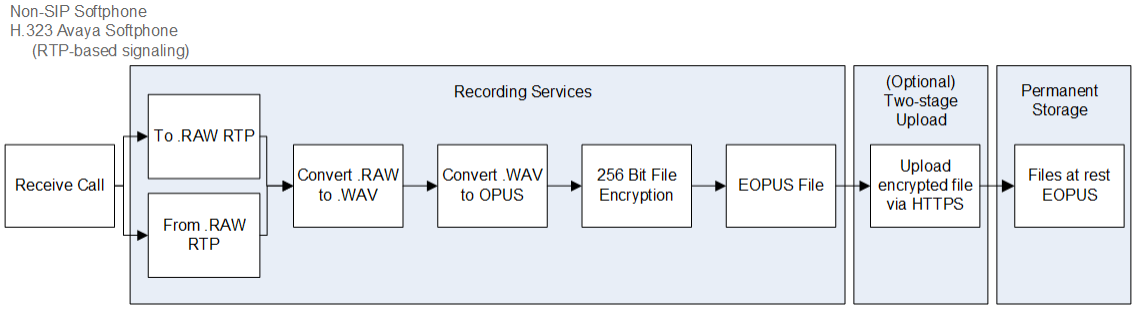
Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer

Dette emnet inneholder diagrammer som beskriver Smart Desktop-dataflyten.

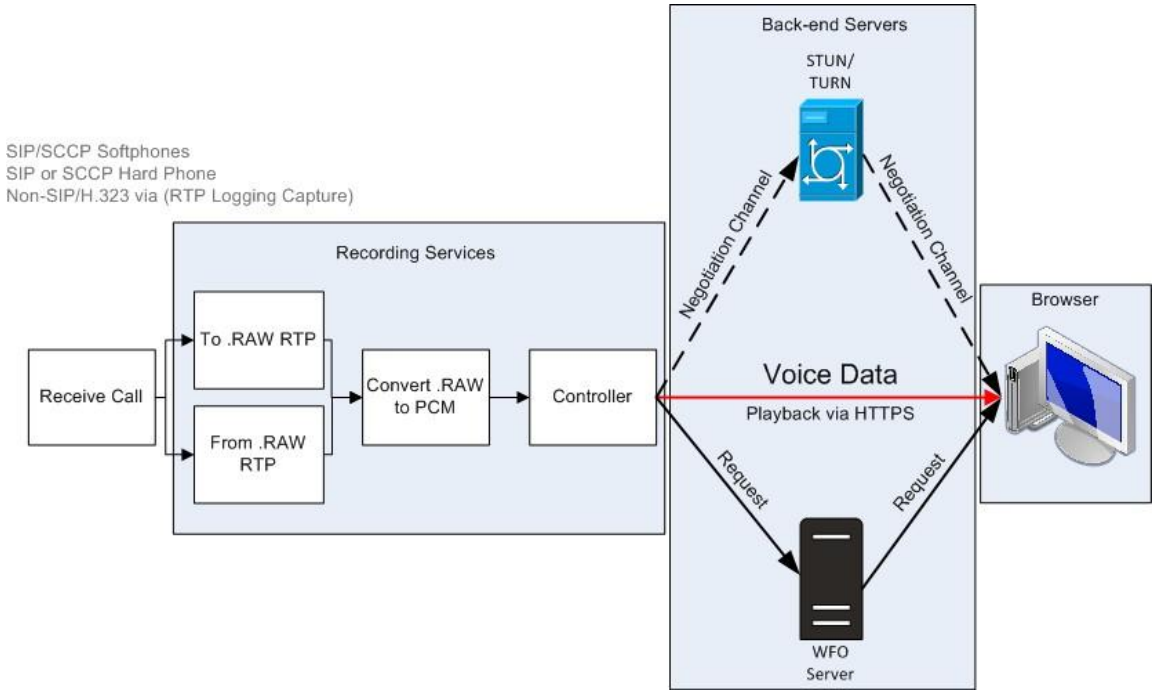
Smart skrivebord SIP/SCCP signalisering



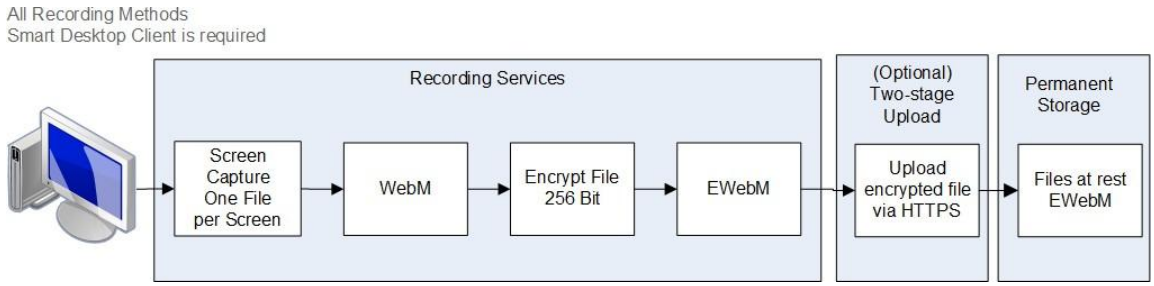
Smart skrivebord RTP logging



Smart Desktop Live Audio Overvåking

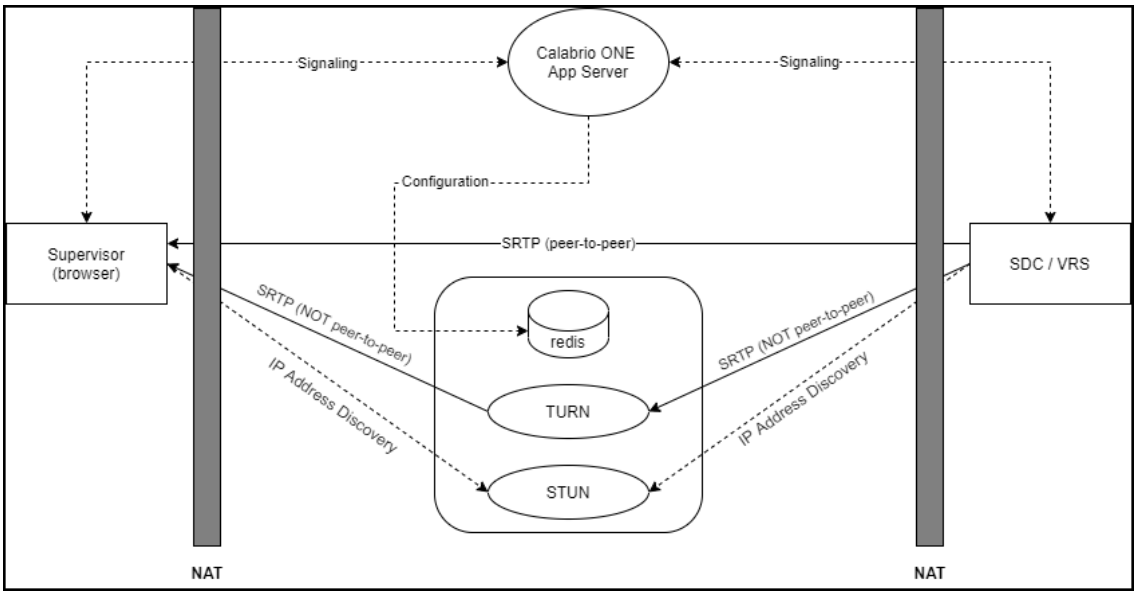


Smart Desktop Live Screen Monitoring



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
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.

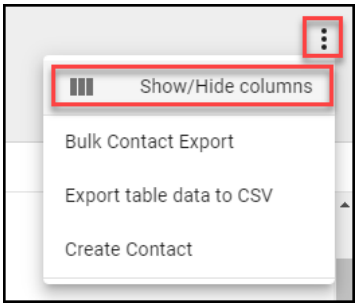
Foreta et testanrop

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.

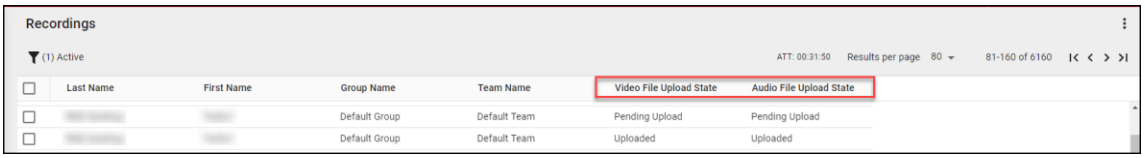
   Hvis skjermopptakspanelet ikke vises eller er tomt, må du kontrollere at popup-blokkeringen i nettleseren er deaktivert.

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. Konfigurere

"Innstillinger for trinnvis opplasting for regional dataserver" på siden Konfigurasjon av dataserver i Programbehandling for å utføre trinnvise opplastinger.

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 avspillingsfunksjonene for lyd- og skjermopptak og -opptak i Webex WFO:

Område	Hensyn
Nettleser	▪ Inkluder en støttet nettleser på tynnklientserverdistribusjoner. Tynnklientservere må inneholde 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.

Område	Hensyn
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.

Installasjon

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

Installere Smart Desktop

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

- Manuelt på hver agents datamaskin
- Bruke GPO-skript (Group Policy Object)
- Bruke parametere for stille kommandoer

> **MERK** Hvis du vil at Smart Desktop skal fange opp skrivebordsanalyse, må agentrollen ha tillatelsen "Capture Desktop Analytics" aktivert før du installerer Smart Desktop. Hvis tillatelsen er Ikke aktivert, er plugin-modulene for opptak ikke installert på klientskrivebordet.

Flere hensyn

- Du trenger en plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse hvis du vil bruke Skrivebordsanalyse-funksjonen eller sette Desktop Analytics på pause og gjenoppta.
- Nettleserutvidelser for Chrome og Edge må distribueres via GPO eller andre prosesser den lokale IT-avdelingen bruker. Nettleserutvidelser er nødvendig for analyse og pause og gjenoppta.
- Cisco gir base exe-filen. Det er kundens ansvar å konvertere filen til en MSI.
- Hvis du installerer via SCCM eller Microsoft Endpoint Configuration Manager, er du, kunden, ansvarlig for å bygge pakken for distribusjon.
- Cisco tilbyr muligheten til å oppdatere programvaren automatisk. Hvis emballasjeteamet ditt administrerer skrivebordsversjoner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager og de forstyrrer de automatiske oppdateringene, kan Cisco TURN funksjonen for automatisk oppdatering, og teamet ditt kan laste ned en ny versjon av programvaren hver tredje til sjette måned og distribuere den via et pakketrykk.

- Teamet ditt kan endre spørringene i Microsoft programvaren til ikke å administrere versjonsnumre eller unike identifikatorer hvis gruppen ønsker å opprettholde automatiske oppdateringer.

  > **MERK:** Automatiske oppdateringer må slås av hvis organisasjonen bruker Citrix- eller Terminal-servere. Det er ingen måte å skille forskjellige miljøer på.

- 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 versjonen 11.5 av Webex WFO for å teste avinstallere pakken bygget av IT-teamet og installere pakken for Webex WFO Cloud. Gi implementeringsteknikeren en liste over alle pakkene som er installert på maskinen, inkludert nettleserutvidelser. Arbeid med IT-teamet ditt for å fjerne all Webex WFO versjon 11.5-programvare før du installerer Webex WFO Cloud.

  - Hvis organisasjonen din endrer leverandører fra en annen Workforce engasjementsadministrasjonsløsning (WEM) (for eksempel Verint eller Nice) til Webex WFO, kan du samarbeide med IT-teamet for å avinstallere den opprinnelige programvaren på en tredje testmaskin og distribuere den automatiserte pakken som er bygget av teamet ditt.

Manuell installasjon

Bruk denne fremgangsmåten til å installere Smart Desktop manuelt på en agents datamaskin eller på en tynnklientserver. Forsikre deg om at alle nettlesere er lukket før du installerer, og bruk Oppgavebehandling for å sikre at nettleserne ikke kjører i bakgrunnen.

Installere Smart Desktop manuelt

1. Logg på Webex WFO ved hjelp av administratorlegitimasjon fra agentens datamaskin eller tynnklientserveren.
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. 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 Group Policy 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 inneholder 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.

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 et systembilde 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
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

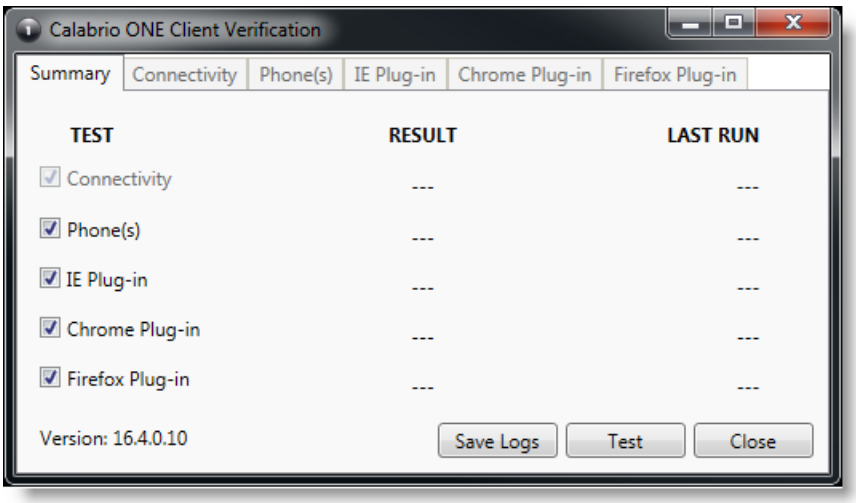
Klientverifiseringsverktøyet tester klient-PCen for å sikre at tilkoblingen til servere og telefonen er egnet for å kjøre Smart Desktop. Den installeres når Smart Desktop er installert. Verktøyet kjører ulike tester og rapporterer resultater som enten bestått eller ikke bestått.

Kjøre verktøyet for klientverifisering

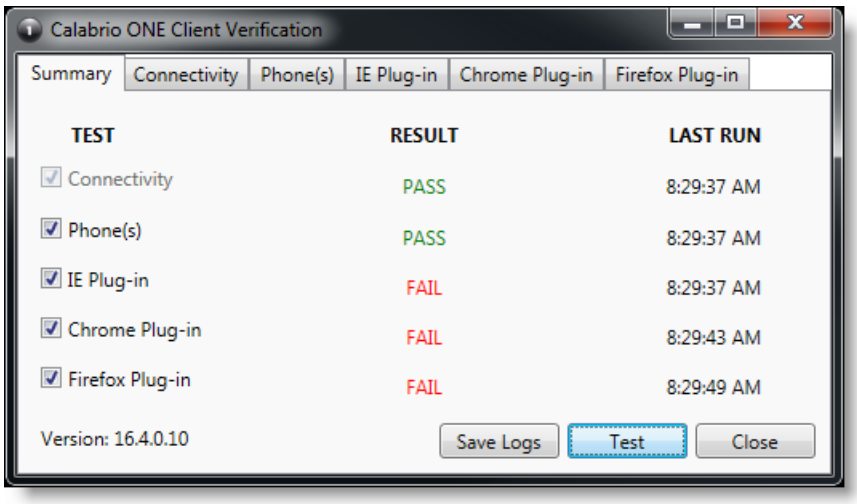
1. Etter at du har installert Smart Desktop, navigerer du til følgende mappe på klient-PCen:

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

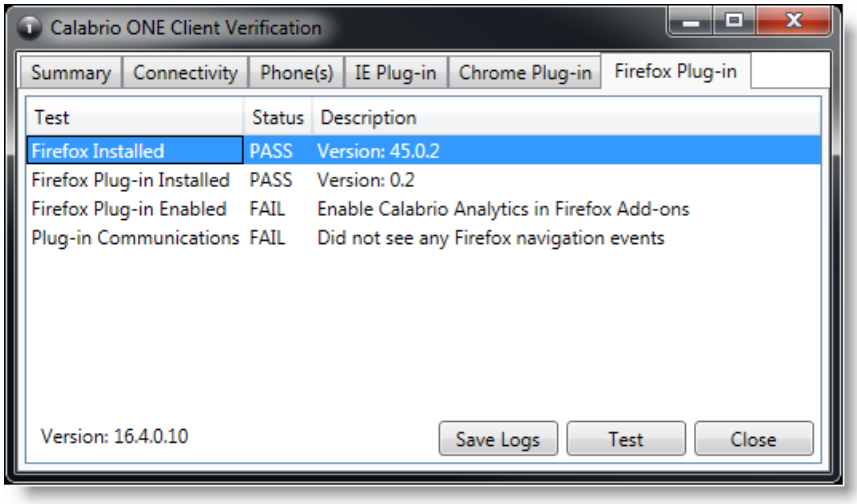
2. Dobbeltklikk **ClientDiag.exe**. Verktøyet for klientverifisering starter.



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.

Installere dataserveren

En leieradministrator kan installere dataserveren for en enkelt leier, eller en systemansvarlig kan installere en grunnleggende dataserver og konfigurere den som en delt dataserver for flere leiere. Når du har installert Webex WFO-dataserveren, kan du konfigurere den ytterligere på siden Dataserverkonfigurasjon i Programbehandling > Global > Systemkonfigurasjon > Dataserverkonfigurasjon.

BESTE PRAKSIS Brukere med kantenheter bør sette en regelmessig tidsplan for å laste ned og oppgradere Webex WFO-dataserverne 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 leieren.

Hvis organisasjonen din har noen av følgende integreringer, kan du se integreringsveiledningen for 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-tjeneste
- Webex WFO Webtjenester for

dataserver Hvis du vil ha informasjon om

portbrukskrav, kan du se Portbruk.

Installere dataserveren for én enkelt leier

En leieradministrator kan installere dataserveren for én enkelt leier.

Installere dataserveren for én enkelt leier

1. Åpne en nettleser fra serveren der du vil installere dataserveren, og logg på Webex WFO med legitimasjon for leieradministrator.
2. På Nedlastinger-siden (Application Management > Administration > Downloads) klikker du den aktuelle koblingen for å laste ned installasjonsprogrammet for Data Server.
3. Følg instruksjonene.

Teste dataserveren

1. Logg på Webex WFO som leieradministrator.
2. På **siden Agentovervåking** (Application Management > Monitoring > Agent Monitoring) velger du dataserveren fra delen Dataserverlogger og klikker Hent **logger**. Hvis loggforespørselen er vellykket, er dataserveren koblet til.

   MERK: Dette kan ta noen minutter å fullføre.

Installere dataserveren for flere leiere

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

Hvis du vil konfigurere en dataserver for flere leiere, må en systemansvarlig installere en grunnleggende dataserver og deretter konfigurere basedataserveren som en delt dataserver. Systemansvarlige kan laste ned en grunnleggende dataserver på siden Programbehandling > nedlastinger eller siden Application Management > Shared Data Server.

Installere grunnleggende dataserver

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

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

Konfigurere den grunnleggende dataserveren

Deretter konfigurerer du basisdataserveren til å bli en delt dataserver.

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

   > **Hvis** du vil redigere en eksisterende konfigurasjon, velger du **Rediger en eksisterende dataserverkonfigurasjon** og velger 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 dataservertjenesten.
Port	Skriv inn portnummeret til serveren som er vert for dataservertjenesten. Standardporten er 443.
Tilgjengelig	En liste over tilgjengelige leietakere.
Tilordnet	En liste over leiere som er tilordnet til denne dataservertjenesten.

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

   > **Du** kan også klikke **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 konfigurasjonsverktøyet for å starte installasjonsveiviseren for Data Server Updater.
5. Følg instruksjonene i veiviseren for å fullføre konfigurasjonen av Shared Data Server.

Cisco Unified Call Manager-brukere

Hvis du bruker Cisco Unified Call Manager (UCM) til å samle CDR via SFTP, må du kanskje angi systemegenskapen for 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 ekstra konfigurasjon:

- diffie-hellman-gruppe14-sha1
- diffie-hellman-gruppe1-sha1
- diffie-hellman-gruppe-utveksling-sha1

Angi systemegenskapen for dataservertjenesten for å angi de tillatte kex-algoritmene

1. På CDR SFTP-serveren går du til
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
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.

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 angi de nye støttede algoritmene.

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.

Flytskjemaer for dataoverføring

Dette emnet inneholder diagrammer som illustrerer følgende:

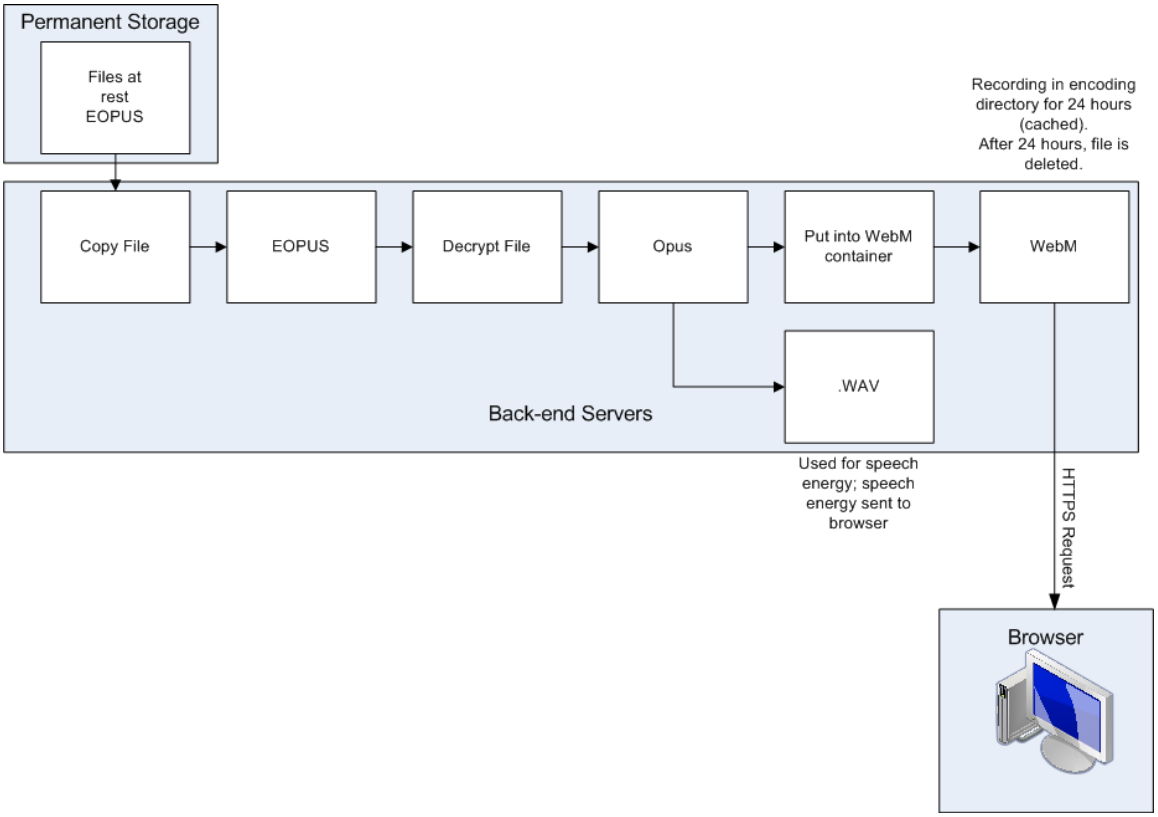
- Webex WFO opptak, opptak og avspilling
- Webex WFO Analytics-dataflyt
- Webex WFO dataflyt for lagring
- Webex WFO kryptering av opptak
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Opptak, opptak og avspilling av dataflytdiagrammer

Dette emnet beskriver prosessen med å spille av kontaktopptak.

Diagram over dataflyt for lydavspilling

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


Permanent Storage
Files at rest EOPUS
Recording in encoding directory for 24 hours (cached). After 24 hours, file is deleted.
Copy File
EOPUS
Decrypt File
Opus
Put into WebM container
WebM
.WAV
Back-end Servers
Used for speech energy; speech energy sent to browser
HTTPS Request
Browser

Dataflytdiagram for skjermavspilling

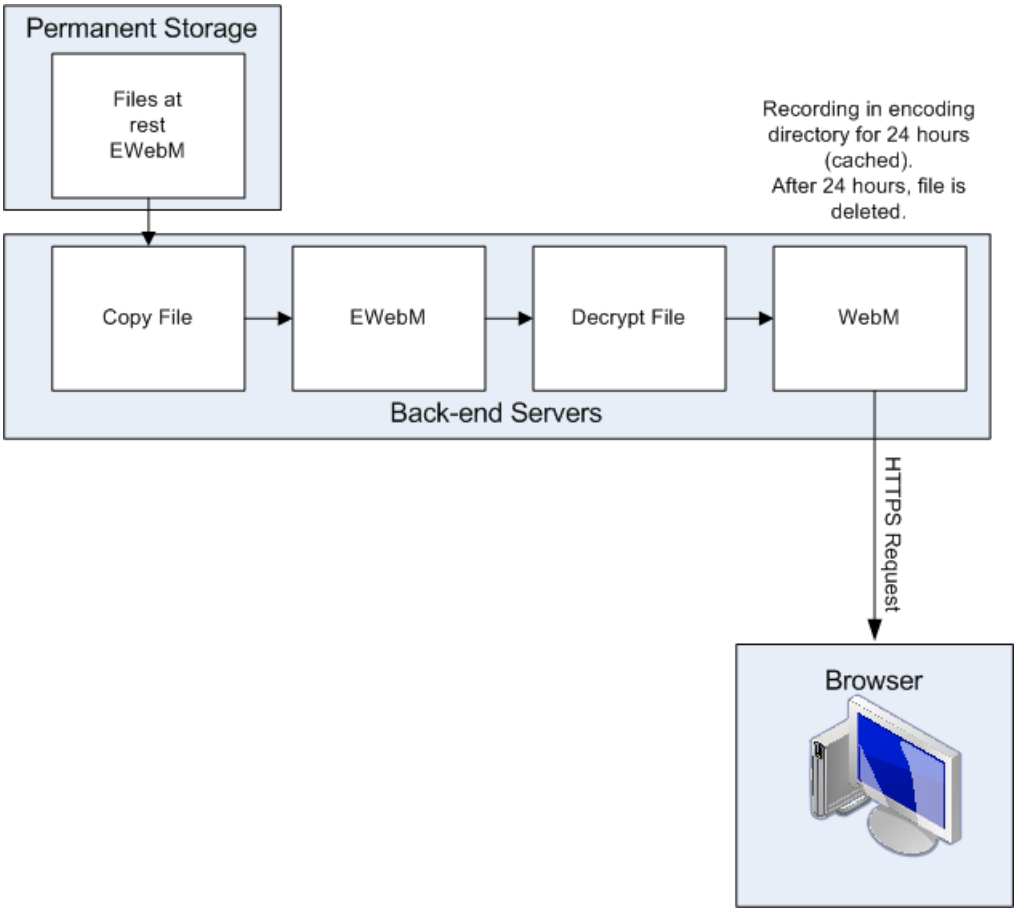
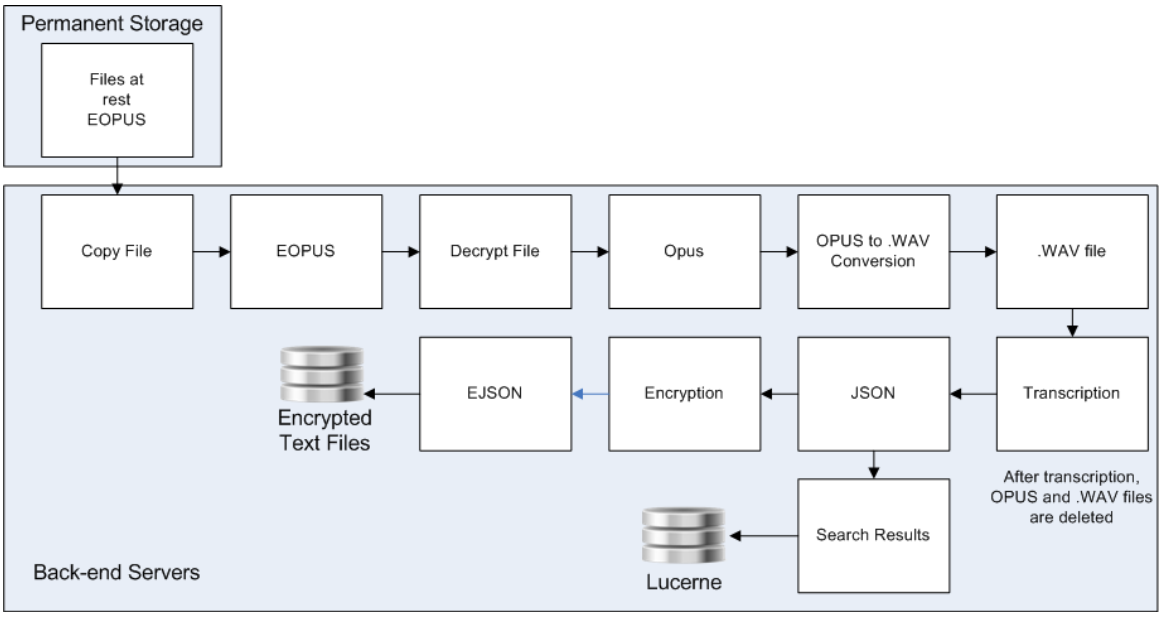


Diagram over dataflyt i Analytics

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

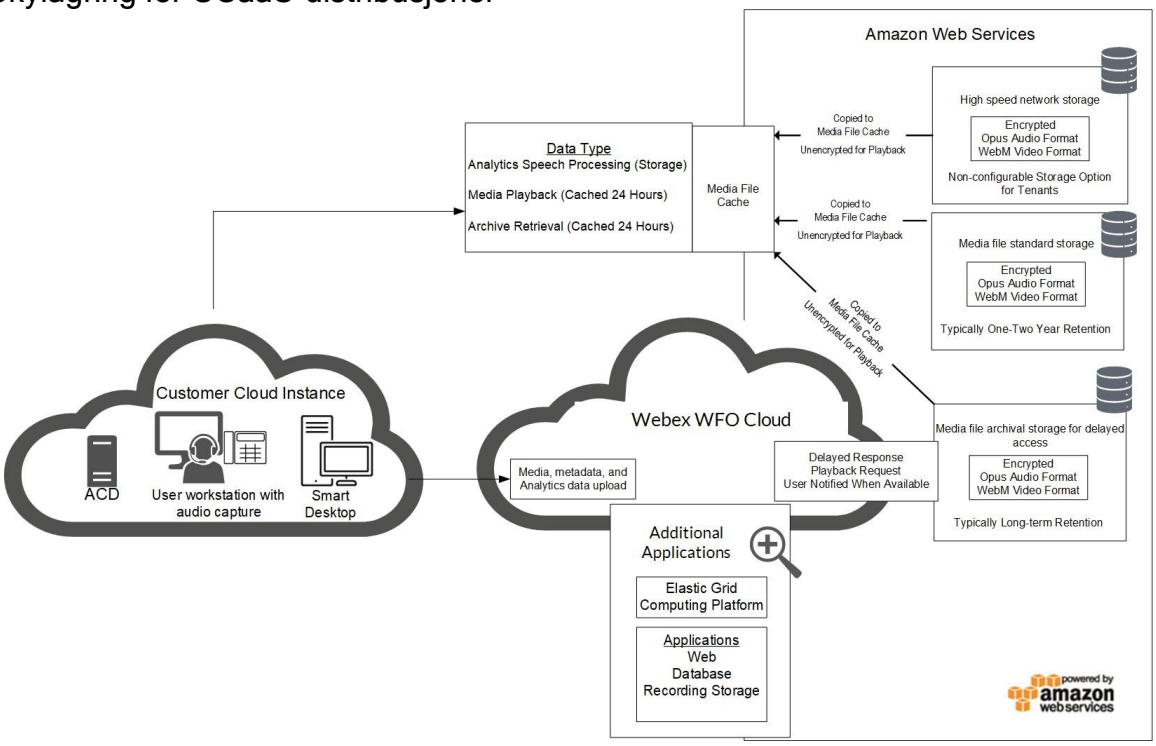
Dataflytdiagram for analyse av taletranskripsjon



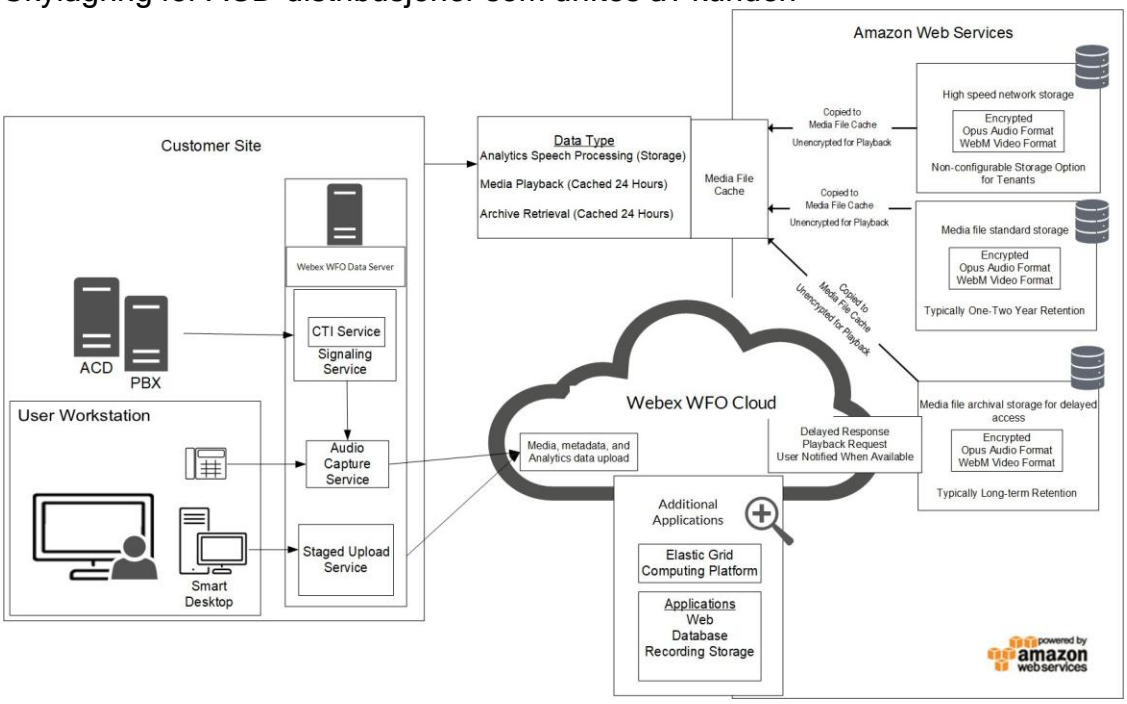
Diagrammer for dataflyt for skylagring

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

Skylagring for CCaaS-distribusjoner

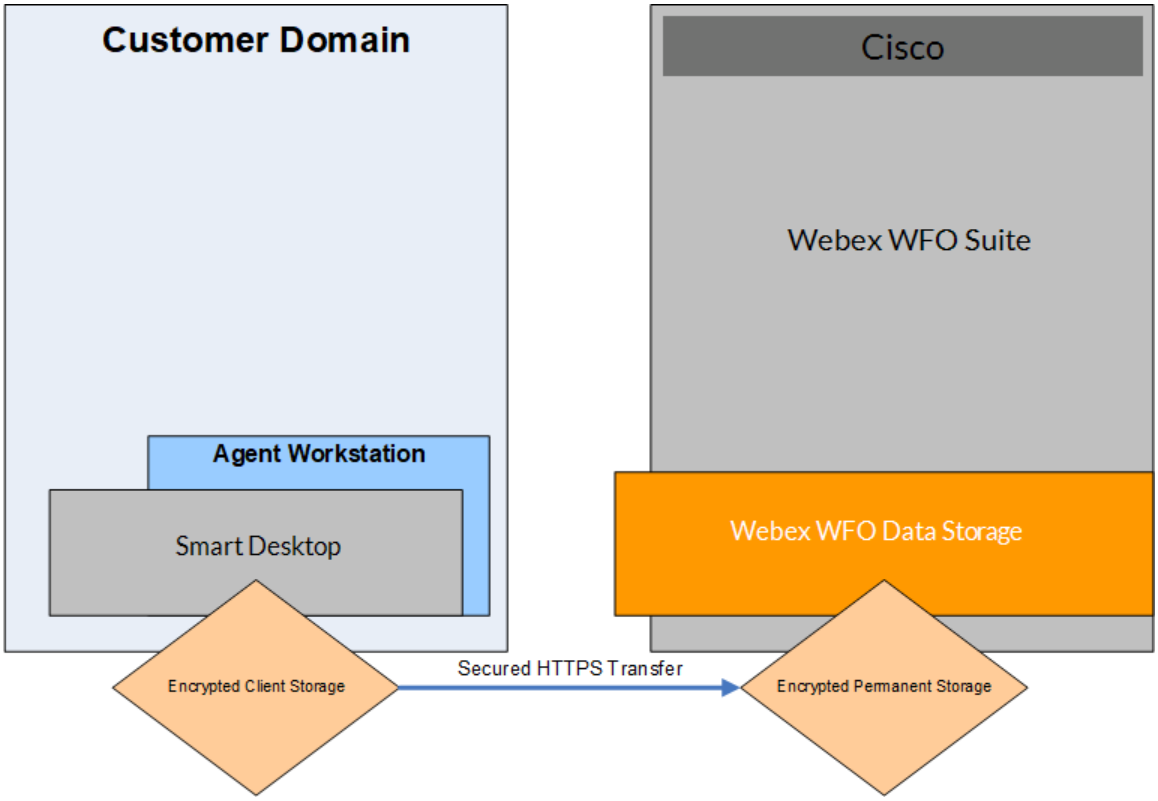


Skylagring for ACD-distribusjoner som driftes av kunden



Kryptering av opptak

Diagrammet nedenfor beskriver krypteringen av opptak i Webex WFO.



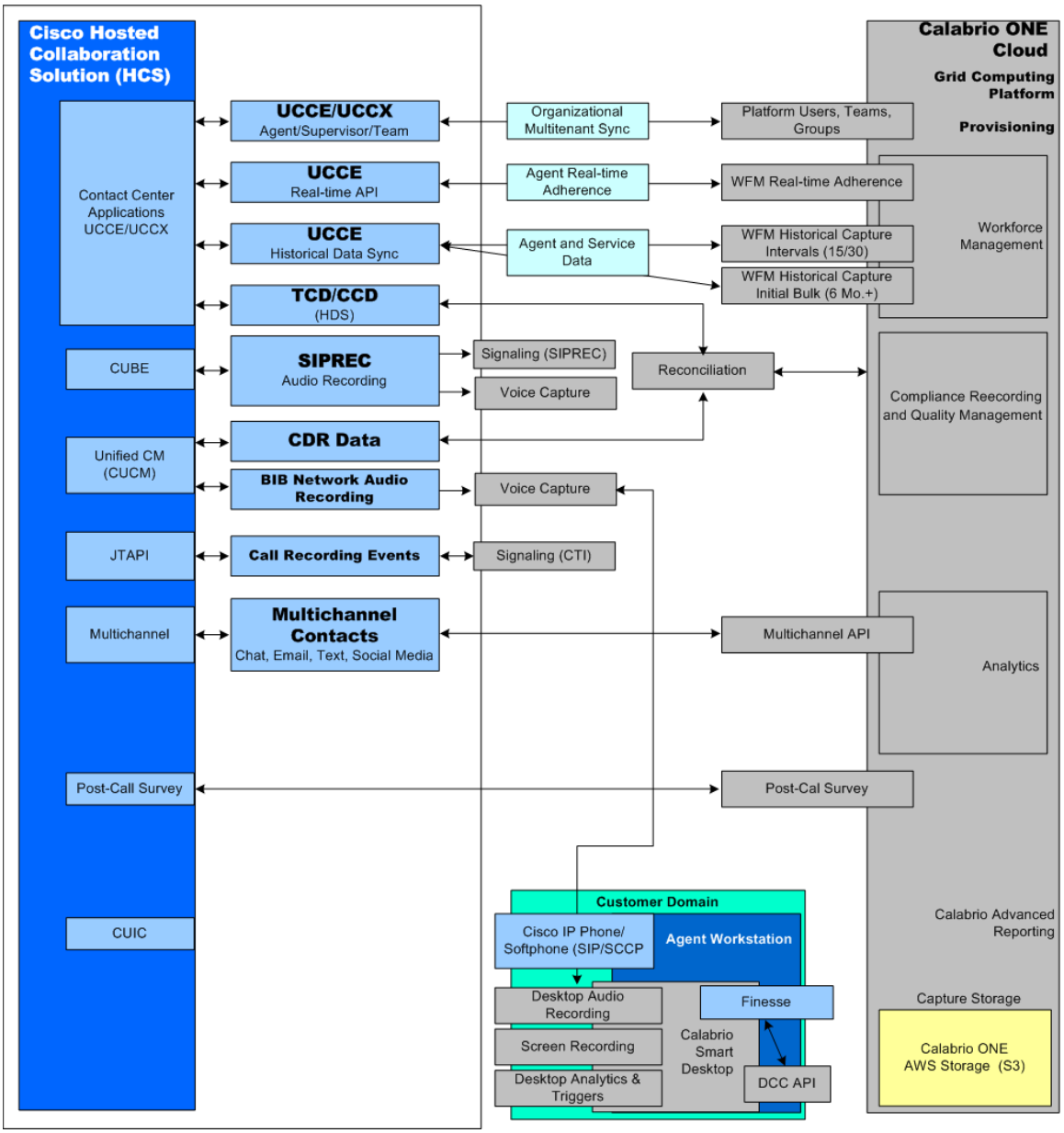
Alle data krypteres og transporteres via sikret HTTPS/SSL fra kundens premiss til Webex WFO for behandling og lagring.

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

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

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

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



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
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	Inngangsport	SIPREC	Registre med ACME for SIPREC

Plattform	Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse av signalisering
	(ACME pakker)		Signalnettverk
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	Overvåk 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 skrivebord	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via 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

Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse	Media Bekk	Smart skrivebord Skjermdump	Live lyd Monitor
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 skrivebord Klient	Kafka CTI	Webex WFO Plattform Registre med Five9 Kafka Arrangementer API	Mediestrøm Fanget direkte på Desktop - POST ring CDR og Avstemming behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka samtalehendelser	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Klient	Five9-agent Desktop Plus (ADP) -	Skjerm SIP/SCCP Meldinger av Stasjonær/softphone	Mediestrøm Fanget	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via

Fangst Type	Signalnettverk	Beskrivelse	Mediestrøm	Smart skrivebord-skjerm Fange	Live lyd Monitor
	Kafka CTI		direkte på Desktop - POST ring CDR og Avstemming behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka samtalehendelser		WebRTC
Smart skrivebord Klient	Five9-agent Skrivebord Verktøysettet (ADT) - Kafka CTI	Skjermer SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på Desktop - POST ring CDR og Avstemming behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka samtalehendelser	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Klient	Five9 Java Agent Skrivebord-Kafka CTI	Skjermer SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på Desktop - POST ring CDR og Avstemming behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka	Ja (Smart Skrivebord Klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC

Fangst Type		Beskrivelse		Smart skriveb ord-skjerm	Live lyd Monitor
			samtalehendelser		
Smart Desktop-klient	Five9 VCC-import	Five9 / Webex WFO Cloud Integration for å importere Five9 VCC lydopptak til Webex WFO Cloud	I/T – bare import	Ja (Smart gen skrivebord Klient)	In

Sonus Gateway-opptak

Cisco støtter robusthet for Sonus Gateway-opptak.

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

- For anrop som kommer inn i SBCen uten et "Cisco-Guid"-hode, oppretter SMM en Cisco-Guid ved å bruke de 4 hex-tuplene fra den avsluttende Call-IDen. Hver tuple vil bli konvertert til et 10-sifret 0 polstret desimaltall som vil bli skilt med bindestreker til fra Cisco-Guid.
- For samtaler som allerede inneholder et Cisco-Guid-hode, forblir toppteksten som den er.

  MERK: Cisco_Guid vil IKKE bli overskrevet av en ny Call-ID opprettet Cisco-Guid.

- Den SIPREC Inviter til opptakeren vil inneholde en Cisco-Guid header som samsvarer med Cisco-Guid ovenfor.

Reglene må være knyttet til den registrerte trunken 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. Fra Sonus kommandolinjegrensesnitt (CLI), opprett og aktiver SMM-reglene
    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 opptakerens utgående SMM-regler. Se Eksempel på utgående SMM-regler for opptakeren for mer informasjon.
2. Bruk Sonus CLI til å aktivere SIPREC for SIP Sig-porten i sonen som inneholder Unified CM-trunken .
3. Bruk Sonus CLI eller Navigator til å opprette en SIP-trunkgruppe for QM's Sonus SIPREC Server. Tilordne prefikset Ingress IP 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 på følgende måte:
    a. Tilordne UCM_INBOUND SMM til inngangsprofilen for signalmeldingsmanipulering på Unified CM-trunken.
    b. Tilordne UCM_OUTBOUND SMM til utgangsprofilen for signalmeldingsmanipulasjonskortet på Unified CM-trunken.
    c. Tilordne RECORDER_OUTBOUND SMM til utgangsprofilen for signalmeldingsmanipuleringskortet for QM Sonus SIPREC-trunk.
5. Bruk Sonus PSX til å opprette en IP signalgruppe for QM's Sonus SIPREC Server. Tilordne inngangsprefikset IP til IP adressen til QM-maskinen som kjører "Overvåking og opptak av Sonus SIPREC-tjenesten."
6. Bruk Sonus PSX til å opprette en trunkgruppe for QM's 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. Tilordne IP4-adressen til QM-maskinen som kjører "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service", 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 overskriftsnavn Cisco-Guid

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile 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 butikk

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 headerInfo fieldValue

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile 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 melding

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 melding meldingstyper forespørsel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmetodeTyper invitasjon

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1

meldingsbetingelsen finnes

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 type overskrift

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 overskriftsnavn Fra

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 headerbetingelse finnes

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 variabel betingelse finnes

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 variabel variabelID var1

sett profiler sipAdapterProfil UCM_INNGÅ regel 2 handling 1 type signaliseringsparameter ENDE

sett profiler sipAdapterProfil UCM_INNGÅ regel 2 handling 1 signaliseringsoperasjon ENDE

legg til sipAdapterProfil UCM_INNGÅ regel 2 handling 1 sett profiler signalisering ENDE

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

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

variabelVerdi var1 sipAdapterProfil UCM_INNGÅ regel 2 handling 1 å skrive sett profiler ENDE

signaliseringsparameter sipAdapterProfil UCM_INNGÅ 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 signalisering sipAdapterProfile UCM_UTGÅEN regel 1 kriterium 1 meldingsmetodeTypes invite

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile-header UCM_UTGÅEN regel 1 kriterium 2 type

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile-headernavn cisco-guid UCM_UTGÅEN regel 1 kriterium 2

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile-headerbetingelse fraværende UCM_UTGÅEN regel 1 kriterium 2

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 handling 1 type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 handling 1 operasjonsbutikk

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 handling 1 fra typeverdi

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 handling 1 fra verdi cisco-guide

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 handling 1 å skrive variabel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 1 handling 1 til variabelVerdi var1

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 2 kriterium 1 skriv melding

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 2 kriterium 1 melding meldingstyper forespørsel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regelen 2 kriterium 1 meldingsmetodeTyper invitasjon

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 type variabel

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 variabel betingelse finnes

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 variabel variabelID var1

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 type header

angi profiler signalisering sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 overskrift navn kall-ID

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3

overskriftsbetingelse finnes
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 type
header
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1
operasjonslager
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1
headerInfo fieldVerdi
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra
typehode
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra
verdi kall-ID
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 for å skrive
variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til variabelverdi
var2
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 type
variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2
operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 for å skrive
variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 til variabelverdi
var2
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp
streng @.*
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp
matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3
typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3
operasjonslager
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra
typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra variabelverdi
var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 for å skrive
variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 til

variabelVerdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 for å skrive variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp streng _.*
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 for å skrive variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp streng .*_
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra typeverdi
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 2 handling 6 for å skrive variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp

streng ^
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 fra typeverdi
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 fra verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 for å skrive variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 til variabelverdi var3
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 regexp streng ^
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 7 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 operasjon regpredel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 for å skrive variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 til variabelverdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 regexp streng .....$
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 8 regexp matchInstance en
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 operasjon regpredel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 2 handling 9 for å skrive variabel
angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND-regel 2 handling 9 til

variabelVerdi var3

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp streng .....$

angi profiler som signaliserer sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp matchInstance en

angi profiler signaliseringsvariabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 10 type DE

angi profiler signalisering operasjon legg til sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 10 DE

angi profiler signaliseringstypeverdi sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 10 fra DE

angi profiler som signaliserer verdi - sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 10 fra DE

angi profiler signaliseringstype variabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 10 til DE

angi profiler signalisering variabelVerdi var2 sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 10 til DE

angi profiler signaliseringsvariabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 11 type DE

angi profiler signalisering operasjon legg til sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 11 DE

angi profiler signaliseringstype variabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 11 fra DE

angi profiler signalisering variabelVerdi var3 sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 11 fra DE

angi profiler signaliseringstype variabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 11 til DE

angi profiler signalisering variabelVerdi var2 sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 11 til DE

angi profiler signaliseringsvariabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 12 type DE

angi profiler signaliseringsoperasjonslager sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 12 DE

angi profiler signaliseringstype variabel sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 12 fra DE

angi profiler signalisering variabelVerdi var2 sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 12 fra DE

angi profilsignalering sipAdapterProfil UCM_UTGÅEN regel 2 handling 12 til

type variabel							
angi profiler signalisering variabelVerdi var3	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	12	til
angi profiler signaliseringsvariabel	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	13	type
Sett profiler Signaleringsoperasjon	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	13	
Legg til Settprofiler Signaltypeverdi	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	13	fra
Sett profiler Signalverdi - Sett profiler	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	13	fra
Signaltypevariabel settprofiler signalvariabel	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	13	til
Verdi var2 Signalvariabel for sett profiler	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	13	til
Sett profiler Signaleringsoperasjon	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	14	type
Legg til Sett profiler Signaltypevariabel	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	14	
settprofiler signalvariabel Verdi var3	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	14	fra
Sett profiler Signaltypevariabel settprofiler signalvariabel	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	14	til
Verdi var2 Sett profiler signaloverskrift	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	14	til
Sett profiler Signaleringsoperasjon	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	15	type
Legg til sett profiler signalovertak	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	15	
Posisjon siste sett profiler signaltype variabel	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	15	fra
settprofiler signalvariabel Verdi var2	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN DE	regel	2	handling	15	fra
Signalisering av settprofiler	sipAdapterProfil	UCM_UTGÅEN	regel	2	handling	15	til

Typeoverskrift

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 til verdi Cisco-Guid

begå

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND state enabled commit

Eksempel på utgående SMM-regler for opptakeren

konfigurere

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 applyMatchHeader all

sett profiler som signaliserer sipAdapterProfile-type RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 melding

sett profiler som signaliserer sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 meldingsmeldingTyper alle

settprofiler signaliserer sipAdapterProfiltype RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 meldingKropp

sett profiler som signaliserer sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 meldingKroppsbetingelse regex-match

setprofiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* set

profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 regexp numMatch match

sett profiler signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 type meldingKropp

sett profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 operasjon regstore

sett profiler signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra type messageBody

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra messageBodyValue alle

sett profiler signalisering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til typevariabel

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til variabelVerdi var1

sett profiler signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1

regexp-strengen "cisco-guid=.*? (?=; tag)"
sett profiler signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 regexp matchInstance last
sett profiler signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 2 type variabel
sett profiler signalering 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 type melding
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmeldingstypeforespørsel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmetodeInvitasjonstyper
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

Type-topptekst
angi profiler signalisere sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 Kriterium 2 topptekstnavn cisco-guid
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 topptekstbetingelse fraværende
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 verdi 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 typen 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 variableValue 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 one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 operasjon regdel
sett profiler signalisere sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 2 til variableValue 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
sett 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 signalisere sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 regexp streng @.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 3 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 operasjonsbutikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 4 fra variableValue 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 variableValue var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 5 til variableValue 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 one
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 variableValue var3
angi profiler 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 typeverdi
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 variableValue var2
angi profiler signalisering 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 typeverdi
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
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 8 til

variableValue var3
angi profiler signalisering 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 variableValue 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 one
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 profiler som signaliserer 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 one
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 vedlegg
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 fra typeverdi
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11 fra verdi -
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 11

Slik skriver du inn 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 som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 operasjon vedlegg
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 12 fra typevariabel
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 som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 13 operasjonsbutikk
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 variableValue 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 som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 operasjon vedlegg
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 fra typeverdi
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 fra verdi -
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 14 til type variabel
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 som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 operasjon vedlegg
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 fra variableValue var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 15 til variabelVerdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 type header
angi profiler som signaliserer 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 typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 fra variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 for å skrive header
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 handling 16 for å verdsette Cisco-Guid
begå
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tilstand aktivert
Commit