Webex WFO design- og installasjonsveiledning

For distribusjoner med nye WFM

Først publisert: 20 juli, 2021
Sist oppdatert: februar 28, 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 Ciscos nettsted 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 vise 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 15

CCaaS-distribusjonsmodell 15

Distribusjonsmodell driftet av kunden ACD 15

Oversikt over godkjenning 17

Flyt for godkjenningsprosess 17

Systemkrav 19

Nettlesere 19

Nettverksbåndbredde 19

Diverse krav 19

Støttede miljøer 19

Programvare for stasjonære datamaskiner 19

.NET Framework 19

Nettlesere 20

Plugin-modul/utvidelse for Skrivebordsanalyse 20

Adobe Acrobat Reader 20

Skrivebordsprogramvare og lydopptak 21

PCI DSS-samsvar 21

Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din 21

Kryptering av filer 23

Retningslinjer for passord 23
Løsninger for forretningskontinuitet 23
Geo-replikering 23
Tilgjengelighetssoner 24
Bruk av porter 25
CCaaS-porter 25
Porter som driftes av kunden ACD 26
Edge-komponenter 27
Dataserverkomponenter 28
Om lagring 33
Konfigurasjon av administrator 33
Lagringsnivåer 34
Tilbud om lagring 35
Masseimport og eksport av data 37
Eksporter flere kontakter samtidig 37
Lisensieringskrav for eksport av massekontakter 40
Lagre og få tilgang til massekontaktfiler 40
Edge-komponenter 42
Webex WFO-dataserver 43
Webex WFO ACD Sync-tjeneste 45
Tilkobling til ACD synkroniseringstjenesten 45
Webex WFO-lydopptakstjeneste 46
Tilkobling til lydopptakstjeneste 46
Webex WFO GIS-tjeneste 46

Tilkobling til GIS-tjeneste 47
Webex WFO-signaltjeneste 47
Tilkobling til signaltjeneste 48
Webex WFO-iscenesatt opplastingstjeneste 48
Totrinns opplastingskomponent 49
Tilkobling til trinnvis opplastingstjeneste 49
Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste 49
QM ACD Capture Service-komponenter 50
QM ACD Historisk fangst-komponent 50
QM ACD sanntidsopptakskomponent 50
QM GIS-fangstkomponent 50
QM ACD Capture Service-tilkobling 50
Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste 51
WFM ACD Capture Service-komponenter 51
WFM ACD Historisk Capture-komponent 51
WFM ACD sanntidsopptakskomponent 51
WFM GIS-fangstkomponent 51
WFM WHIT Capture-komponent 51
WFM ACD Capture-tjenestetilkobling 52
Webex WFO Local Web Services-tjeneste 52
Komponenter for lokal webtjenestetjeneste 52
Komponenten Cisco IP Phone tjenestekontroller 52
Forenklede opptakskontroller API komponent 52
Tilkobling til lokale webtjenester 53

Installere dataserveren 53
Forutsetninger 53
Installere dataserveren for én enkelt leier 54
Installere dataserveren for flere leiere 54
Brukere av Cisco Unified Call Manager 55
Webex WFO Smart Desktop 56
Om Webex WFO Smart Desktop 56
Tilkobling til Smart Desktop-klient 58
Krav og vurderinger for Smart Desktop 58
Stasjonær maskinvare 61
Bruk av port for smart skrivebord 61
Metadata for kontakter i Smart skrivebord 63
Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer 64
Test Smart Desktop 67
Administrere Smart Desktop 70
Tynnklienttjenere 73
Installere tynnklienttjeneren 73
Installasjon 75
Installere Smart Desktop 75
Manuell installasjon 76
Installasjon ved hjelp av GPO 77
Replikere en installasjon ved hjelp av skrivebordsbilder 77
Push-returkoder for installasjon 78
Verktøy for klientverifisering 79

Innspillingskontroller 80
Installere dataserveren 81
Forutsetninger 81
Installere dataserveren for én enkelt leier 82
Installere dataserveren for flere leiere 82
Brukere av Cisco Unified Call Manager 83
Fjerning 85
Avinstallere Webex WFO Smart Desktop 85
Avinstallere ved hjelp av GPO 85
Flytskjemaer for dataoverføring 87
Opptak, opptak og avspilling av dataflytdiagrammer 87
Diagram over dataflyt for lydavspilling 87
Dataflytdiagram for skjermavspilling 89
Diagram over dataflyt i Analytics 89
Dataflytdiagram for analyse av taletranskripsjon 90
Diagrammer for dataflyt for skylagring 90
Skylagring for CCaaS-distribusjoner 91
Skylagring for distribusjoner av ACD driftes av kunder 91
Kryptering av opptak 92
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 93
Metoder for plattformfangst 94
Støttede opptaksmetoder etter plattform 94
Sonus Gateway-opptak 98

Introduksjon

WFO *Webex Design and Installation Guide* gir en overordnet oversikt over strukturen og komponentene 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.

Håndboken er utformet for Ciscos implementerings- og supportteknikere, Ciscos salgsteknikere, partnere og kunder. Cisco-utvikling, markedsføring, salg og andre ansatte på tvers av organisasjonen kan imidlertid også finne det nyttig.

Lokalisering og støttede språk

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

- Brukergrensesnitt
  - QM, WFM, analyse og innsikt
  - Opplæring i produktet
- Dokumentasjon
  - Nettbasert hjelp
  - PDF veiledninger
- Analytics
  - Transkripsjon: Tale til tekst og transkripsjonssøk.
  - 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.

Komponenter Webex WFO er tilgjengelige på disse språkene.

Språk	Brukergrensesnitt	Mobiltelefon App	Opplæring i produktet	Analytics								Dokumentasjon
				Transkripsjon*	Sammendrag av samhandling	Setningstreff	Følelser	Spådommer	Tekstanalyse	Populære emner	Automatisk QM	
Arabisk (ar-AR)				x	x	x		x				
Forenklet kinesisk (zh)	x	x	Begrenset									
Tradisjonell kinesisk (zh-TW)	x	x	Begrenset									
Dansk (da)	x	x	Begrenset	x	x	x		x	x			
Nederlandsk (nl)	Begrenset		Begrenset	x	x	x		x	x			
Engelsk (no)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Australsk engelsk (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Sørafrikansk engelsk (no-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Engelsk (Storbritannia)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Engelsk (USA)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Språk	Brukergrensesnitt	Mobiltelefon App	Opplæring i produktet	Analytics								Dokumentasjon
				Transkripsjon*	Sammendrag av samhandling	Setningstreff	Følelser	Spådommer	Tekstanalyse	Populære emner	Automatisk QM	
Finsk (fi)	x	x	Begrenset	x	x	x		x				
Fransk (fr)	x	x	x	x	x	x		x	x			Begrenset
Kanadisk fransk (fr-CA)	x	x		x	x	x		x	x			Begrenset
Tysk (de)	x	x	Begrenset	x	x	x		x	x			Begrenset
Italiensk (it)	x	x	Begrenset	x	x	x		x	x			
Japansk (ja)	x	x	x									
Koreansk (ko)	x	x	x									
Norsk (NB)	x	x	Begrenset	x	x	x		x	x			
Polsk (pl)	Begrenset		Begrenset	x	x	x		x	x			
Portugisisk (pt)	x	x	Begrenset	x	x	x		x	x			
Brasiliansk portugisisk (pt-BR)	x	x	x	x	x	x		x	x			

Språk	Br	Mobiltelefon	I produktet	Analytics								Dokumentasjo
					Interaksjon Transkripsjon*	Frase Treff	Følelser	Spådomme	Tekst Analytics	Trending Emner	Automati	
Russisk (ru)	Begrenset	x										
Spansk (er)	x	x	x	x	x	x		x	x			Begrens
Meksikansk spansk (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x	x	Begrens	x	x	x		x	x			

* Noen støttede språk kan kreve ekstra konfigurasjon for Webex WFO-implementeringen. Rådfør deg med Ciscos tekniske støtte for å kontrollere at språket du vil transkribere, er konfigurert for deg.

Å legge til flere språk eller utvide dagens tilbud krever samarbeid med Cisco. Kontakt kontorepresentanten din hvis du vil ha mer informasjon.

Oversikt

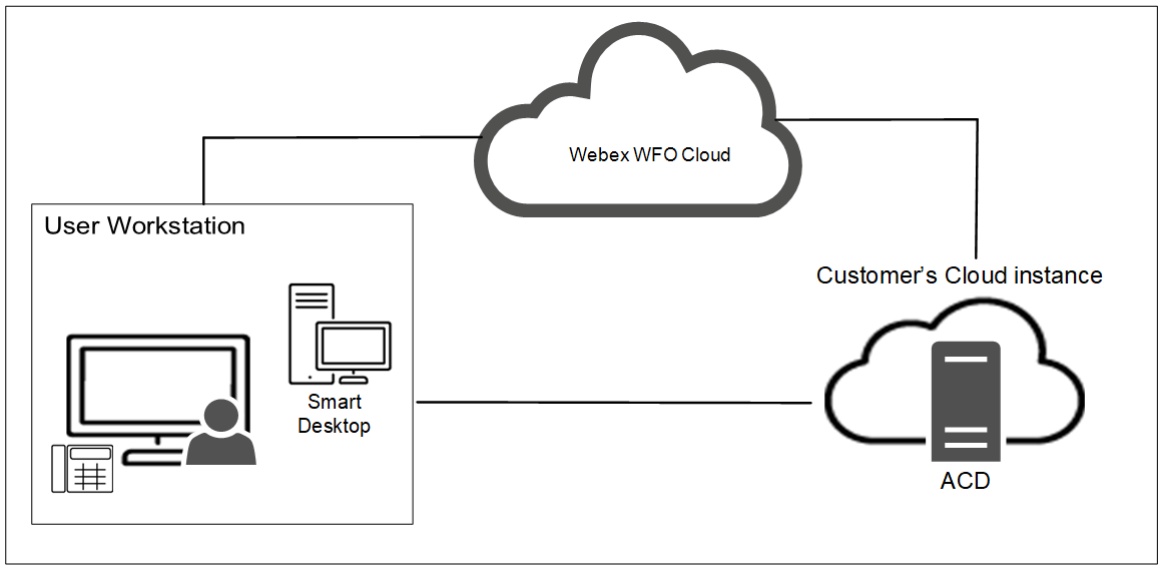
Hele Webex WFO Suite er vert i skyen, som drives av Amazon Web Services og Microsoft Azure. Data flyttes mellom Webex WFO Cloud, brukerarbeidsstasjoner og organisasjonens ACD.

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 Cloud-modellene 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.



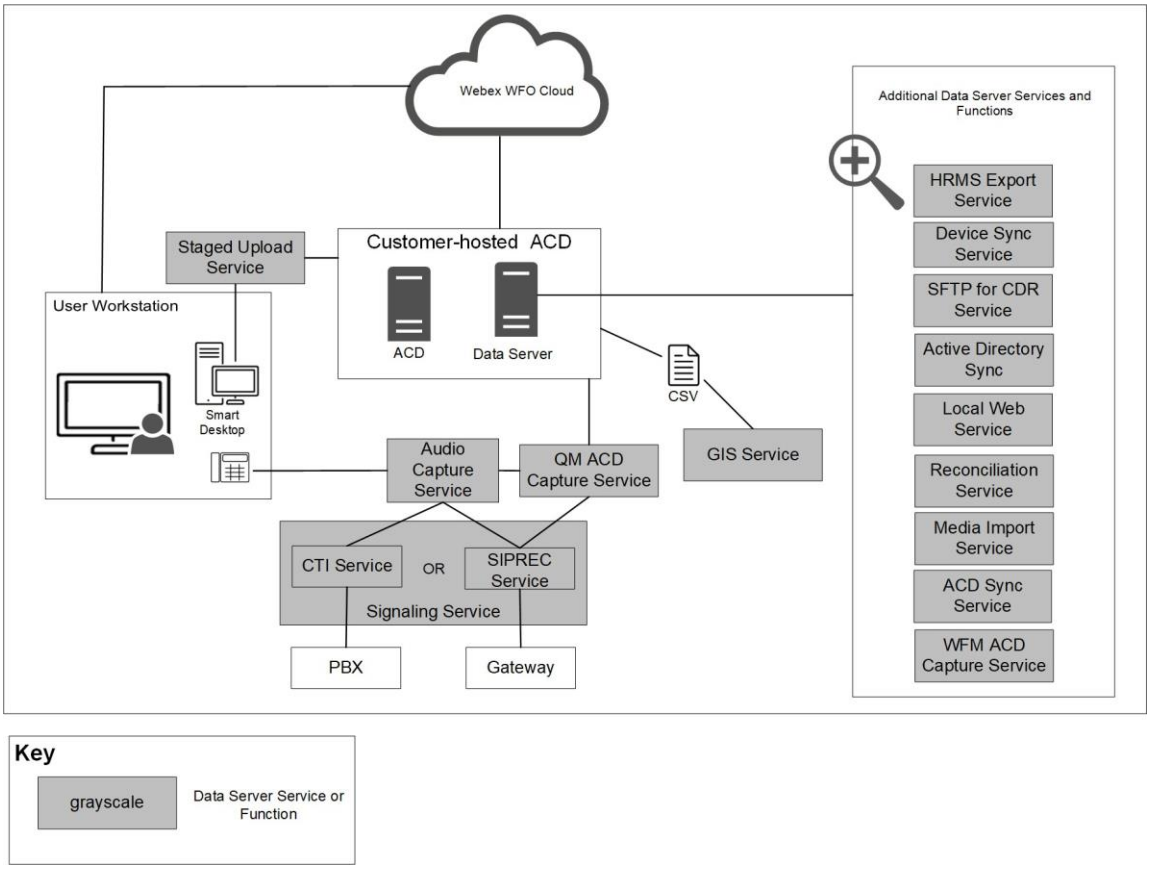
Distribusjonsmodell driftet av kunden ACD

Med ACD-er som er vert for kunden, bor den ACD infrastrukturen på kundens nettsted sammen med en Webex WFO-dataserver som brukes til å sende data til og fra den kundehostede ACD. De 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 .

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
Det Webex WFO-produktet.



Oversikt over godkjenning

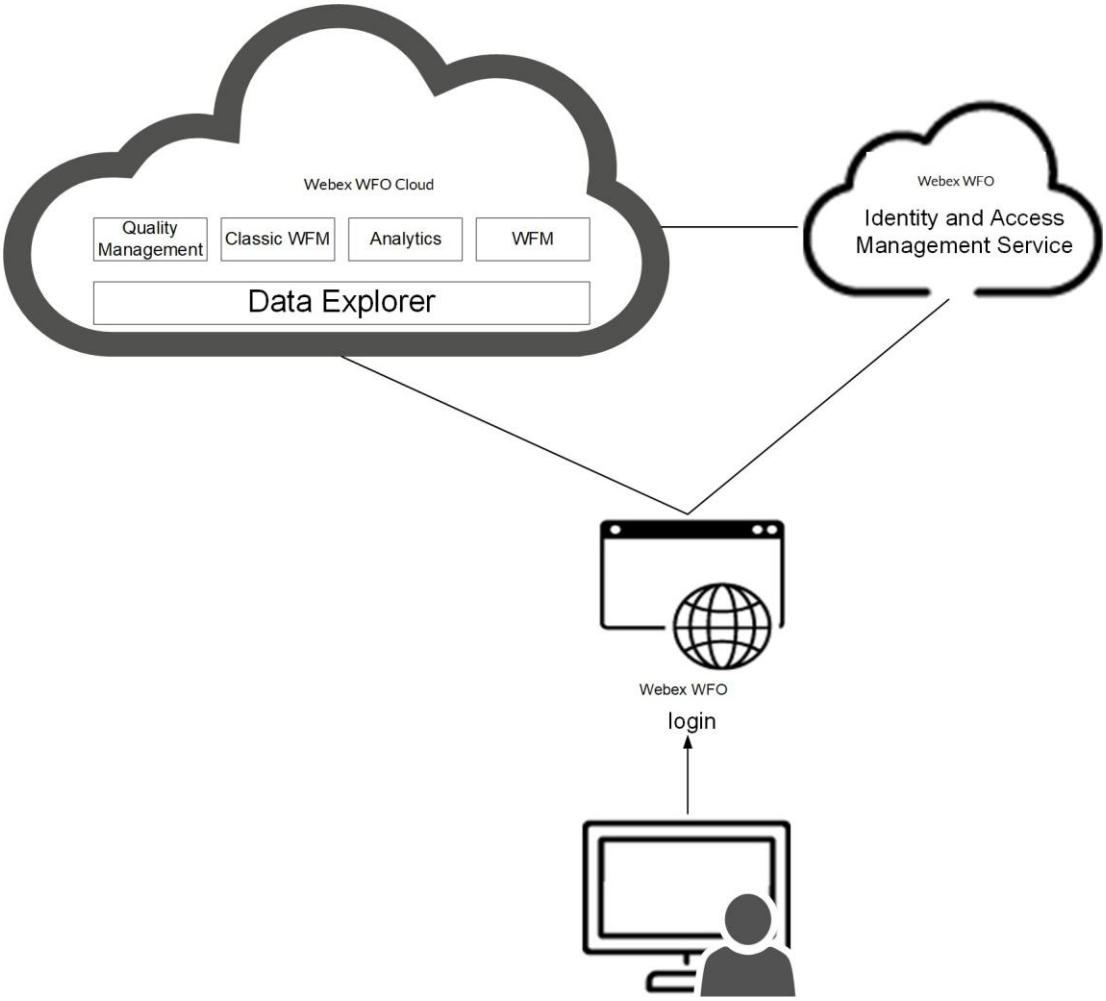
Godkjenning bekrefter identiteten til alle som kobler til Webex WFO. Webex WFO tillater to metoder for autentisering av brukere i systemet. Disse metodene er Webex WFO-standardgodkjenning og enkel pålogging ved hjelp av Security Assertion Markup Language (SAML). Når brukere logger på, går de gjennom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

All autentisering av kjente brukeridentiteter administreres av Webex WFO I am-tjenesten. Autorisasjon håndteres av dine Webex WFO-produkter. Ved bruk av SAML fungerer Webex WFO som tjenesteleverandør (ressursserver) og kundens identitetsleverandør (IdP) brukes til å koble brukeren til Webex WFO-skyen. En bruker må eksistere i WFO Webex for å logge på med kundens identitetsleverandør.

Flyt for godkjenningsprosess

Trinn i godkjenningsprosessen

1. En bruker får tilgang til Webex WFO. Hvis de har en økt, går de videre til Webex WFO. Hvis ikke, blir de omdirigert til Webex WFO I am authentication service.
2. Hvis brukeren har en økt i Webex WFO I er-autentiseringstjenesten, blir de umiddelbart omdirigert tilbake til WFO Webex der Webex WFO etablerer en økt for brukeren.
3. Hvis brukeren ikke hadde en Webex WFO I er godkjent økt, 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 Webex WFO I am-godkjenningstjenesten, avhengig av hvordan autentisering 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 WFO Webex 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-versjonsmerknader 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))
- Båndbredde for opplasting = 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 WFO Webex 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 Webex siden i WFO, og agentskrivebord som har Smart Desktop installert, må ha aktivert Cisco Analytics nettleserutvidelse/plugin-modul. Plugin-modulen kreves ikke bare for merking av felt i nettleseren, men også for overvåking av agentens nettaktivitet i nettleseren.

Aktiver Desktop Analytics-utvidelsen i Firefox

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

Aktiver plugin-modulen for Skrivebordsanalyse i Microsoft Edge Chromium

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

Slå på Skrivebordsanalyse-programtillegget i Chrome

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

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

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

Adobe Acrobat Reader

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

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

Skrivebordsprogramvare og lydopptak

For at Smart Desktop skal kunne utføre riktig telefondeteksjon og lydopptak, 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 ved hjelp av Firefox, ser du en dialogboks som ber deg installere Calabrio Browser Extension. Velg **Tillat denne installasjonen** , og klikk **Fortsett**. Ingen ytterligere tiltak er nødvendig.

Aktiver plugin-modulen for Skrivebordsanalyse i Microsoft Edge Chromium

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

Slå på Skrivebordsanalyse-programtillegget i Chrome

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

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

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

Beslektede emner

"Installere Webex WFO Smart Desktop" i WFO Webex installasjonsveiledningen

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-komponenter 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:

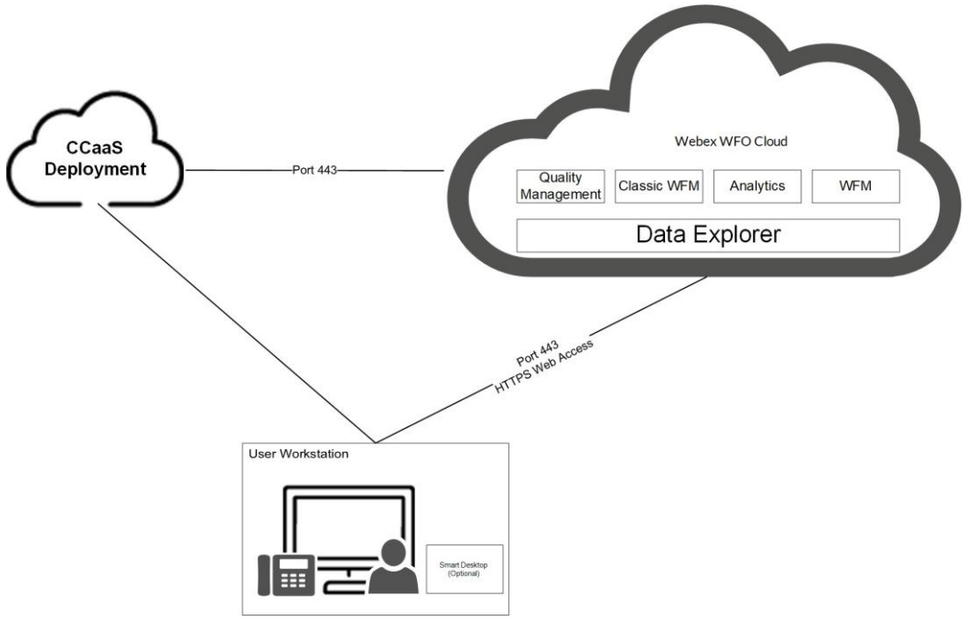
- Smart skrivebord

Dataserverkomponenter:

- Data Server – 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 – signaliserer: CTI
- Dataserver – signalisering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nettverksopptak
- Dataserver – signalisering: SIPREC

CCaaS-porter

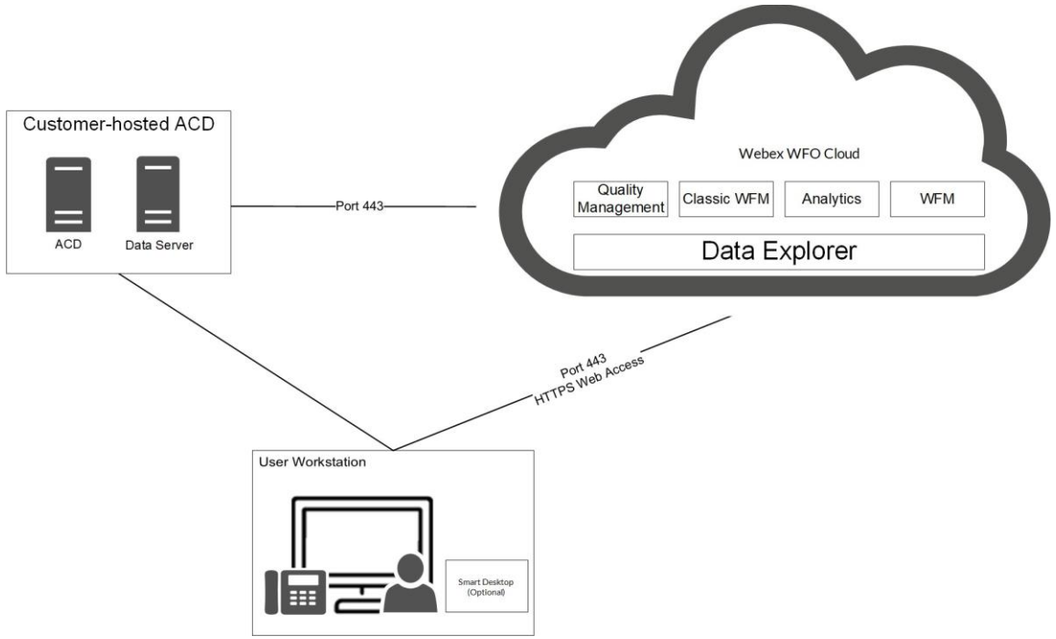
Integrering av CCaaS-distribusjonsmodeller krever at port 443 er åpen. Port 80-forespørsler omdirigeres til 443 som HTTPS-forespørsler.



Porter som driftes av kunden ACD

Integrering av distribusjonsmodeller som driftes av kunden, krever at port 443 er åpen. Port 80-forespørsler omdirigeres til 443 som HTTPS-forespørsler.

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



Edge-komponenter

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

Dataserverkomponenter

Port	Br	Kilde	Destinasjo	Merk
Data Server – ACD-synkronisering: CCaaS-integreringer				
TCP 443	Kommunikasjon mellom CCaaS-integreringer og følgende innstillinger på dataserveren: Innstillinger for ACD registrering for regional dataserver, innstillinger for registrering CTI signalserver og innstillinger for ACD registrering for regional dataserver	—	—	—
Dataserver – ACD synkronisering: CUCM nettverksopptak				
TCP 22	Kommunikasjon mellom både SFTP konfigurasjonen og innstillingene for avstemming av regional dataserver på dataserveren og CUCM faktureringstjenesten	SFTP, dataserver	CUCM faktureringstjeneste	—
TCP 8443	Kommunikasjon mellom CUCM AXL og regional dataserver ACD Synkroniseringsinnstillinger på dataserveren	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE AW SQL Server-databasen og den regionale dataserveren ACD synkroniseringsinnstillinger på dataserveren	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB-SQL Server Database	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE HDS SQL Server-databasen og begge innstillingene for avstemming av regionale dataservere	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS-SQL	—

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
	og innstillingene for ACD registrering for regional dataserver på dataene Server		Server Database	
TCP 42027	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE CTI Service (side a) og innspillings- CTI signalserverinnstillinger på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Service (Side A)	Standard for side A hvis du bruker PG1. Havner vil varierer avhengig av hvilken PG du bruker. Den CTI serverporten konfigurert i Unified CCE ACD Konfigurasjon.
TCP 43027	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCE CTI Service (side b) og innspillings- CTI signalserverinnstillinger på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Service (Side B)	Standard for side B hvis du bruker PG1. Havner vil varierer avhengig av hvilken PG du bruker. Den CTI serverporten konfigurert i Unified CCE ACD Konfigurasjon.
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikasjon mellom Unified CCX Informix-databasen og både synkroniseringsinnstillingene for regional dataserver ACD og regionale dataserver Innstillinger for dataserver ACD registrering	Dataserver	Unified CCX Informix-database	—
TCP 12028	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCX CTI Service (Side a) og innspillings- CTI signalserverinnstillinger på dataene Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI Service (Side A)	Side A standard. Dette er RMCM TCP port konfigurert i Unified CCX Systemparametere. CTI-serveren Port konfigurert i Unified CCX ACD Konfigurasjon.
TCP 12028	Kommunikasjon mellom Cisco Unified CCX CTI Service (Side	Dataserver	Cisco Unified	Standard for side B. Dette er RMCM

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
	b) og innstillingene for registrering CTI signalserver på dataserveren		CCX CTI-tjeneste (side B)	TCP port konfigurert i Unified CCX Systemparametere. Den CTI serverporten konfigurert i Unified CCX ACD-konfigurasjonen.
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 – signaliserer: 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	Unified CM utgivere og abonnenter	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalisering fra Unified CM	Alle Unified CM utgivere eller abonnenter	Signalserver	Ikke sikker
TCP 5060	Signalserver	primær signalserver	sekundær signalserver	Toveis
TCP 5061	Sikker SIP-signalisering fra Unified CM	Alle Unified CM utgivere eller abonnenter	Signalserver	Sikker. Brukes vanligvis bare når systemet er konfigurert for SRTP.
Dataserver – signalisering: SIPREC				
TCP 443	Cisco API-spørringer	Signalserver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP-signalisering fra gateway	Gateway	Signalserver	—

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 første oppsett er **Standard medielagringsplassering** din høyhastighetsnettverkslagring og medielagringsplassering. Ytterligere handling er nødvendig for å skille høyhastighets nettverkslagring og medielagring til forskjellige steder. Nettverk og media lagringsplasser har drastisk
> Ulike ytelsesegenskaper. Dette er grunnen til at det ikke anbefales å velge begge alternativene som standard lagringsplass fordi det kan føre til ytelsesproblemer.

Konfigurer separate nettverks- og medielagringsplasseringer

1. Før du oppretter en leietaker, naviger til systemadministratorportalen > Applikasjonsadministrasjon > Systemkonfigurasjon > Lagringssted.
2. Klikk **Opprett en ny lagringsplass**.
3. For å opprette en høyhastighets nettverkslagringsplassering, skriv inn et unikt navn i **Navn** feltet.
4. I rullegardinlisten Type velger du **Nettverk (umiddelbar tilgang)**.
5. Under **Standarder** merker du av for **Nettverk** .

6. Konfigurer de gjenværende **Konfigurasjon av nettverkslagring** feltene.
7. Klikk **Lagre**.
8. For å opprette en medielagringsplass, gå tilbake til Application Management > Lagringssted.
9. Klikk **Opprett en ny lagringsplass**.
10. For å opprette en medielagringsplass, skriv inn et unikt navn i **Navn** feltet.
11. I rullegardinlisten Type er **Nettverk (umiddelbar tilgang)** forhåndsvalgt.
12. Under **Standarder** merker du av for **Media** .
13. Konfigurer de gjenværende **Nettverkslagringskonfigurasjon** feltene.
14. Klikk på **Lagre**.

BESTE PRAKSIS Slett den innledende **Standard medielagringsplassering** etter at de nye plasseringene for nettverks- og medielagring er konfigurert.

Konfigurer leietakerlagring

Utfør denne prosedyren når du oppretter en ny leietaker fra systemadministratorportalen.

1. Naviger til Application Management > Leietakeradministrasjon > Leietakere.
2. I delen Lagringsplassering finner du standardplasseringen for høyhastighetsnettverkslagring og merker av for **Tilgjengelig** .
3. Finn standard medielagringsplassering og merk av for **Tilgjengelig** og **Standard** avmerkingsboksen.
4. Klikk **Lagre**.
5. For å validere, logg inn på leietakeren og naviger til Application Management > Systemkonfigurasjon > Lagringsprofiler.
6. Klikk på rullegardinlisten **Lagringssted** . Nettverks- og medielagringsplasseringene vises i rullegardinlisten.

MERK Ikke velg Nettverkslagring for en lagringsprofil.

Lagringsnivåer

Det er tre nivåer av lagring for kontaktdata:

- Amazon S3 (umiddelbar tilgang) — Amazon S3-lagring (standard) brukes til kortere lagring (12–24 måneder) av daglig operasjonelt innhold, for eksempel mediefiler (tale og skjerm) og historiske data for rapportering, prognoser og planlegging. Svarprosentene på brukerforespørsler kan være

Nesten umiddelbart på sekunder, men kan variere litt avhengig av datamengden eller typen data som forespørres.

- Amazon S3 Delt (umiddelbar tilgang) — I likhet med Amazon S3-lagringsnivået, bortsett fra at flere leietakere lagrer dataene sine i samme Amazon S3-lagringsbøtte i en leietakerspesifikk mappe.
- Nettverk (umiddelbar tilgang) — Nettverkslagring (ytelse) brukes til brukerdrevet medieinnhold, Analytics og Datamart-innhold. Dette er et lagringsområdenettverk (SAN) eller en filserver. Det gir en nesten umiddelbar svarprosent på brukerforespørsler. Disse dataene er hjemmehørende i en arbeidsflytdefinert tidsperiode, hvoretter de slettes. Eventuelt kan administratorer spesifisere et trinnvis opplastingssted, som inneholder data før de laster det opp til det langsiktige sanntidsdatalagringsstedet.

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

- Leietakere - Bruk seksjonen for leietakers lagringssted på Leietaker-siden for å tildele og definere lagringsstedet for hver leietaker.

Oppbevaringstilbud

Webex WFO Cloud bruker intelligent tiering for lagring med én enkelt pris per GB per måned for din totale bruk. Nye filer og filer som nylig har blitt åpnet, er tilgjengelig umiddelbart. Eldre filer som ikke har blitt åpnet i det siste, hentes fra et litt tregere lagringsnivå som de kan ha blitt flyttet til. Eldre filer tar vanligvis bare noen få sekunder å bli hentet.

Bulk import og eksport av data

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

Bulk import og eksport av data gjennom Webex WFO

Webex WFO lar deg importere og eksportere flere typer data. Nedenfor er beskrevet 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 fraser og applikasjoner.
- I Quality Management kan du importere og eksportere evalueringsskjemaer og eksportere kontaktdata.

NOTE Eksport av bulkkontakt av rotopptak støttes ikke.

Importer og eksporter APIer

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

- Importer API – Lar deg hente informasjon om back-end-objektmodellene (back-end-modellfeltene og typene som er knyttet til disse feltene) og importere disse dataene fra CSV-filer til disse back-end-modellene
- Eksporter API – Lar deg hente data fra back-end-modellene i et CSV-format.

Se *Webex WFO API Referanseveiledning* for mer informasjon.

Eksporter kontakter i bulk

Du kan eksportere data for flere kontakter ved å bruke alternativet Massekontakteksport på rullegardinlisten for alternativer på Interaksjonssiden. Eksporterte filer lagres i passende navngitte mapper på en ekstern lagringsplass. Ekstern lagring kan konfigureres for å tillate umiddelbar eller umiddelbar tilgang. For mer om ekstern lagring, se "Konfigurer lagringsprofiler" i Webex WFO User Guide.

NOTE Kontakter og metadata eksporteres som CSV-filer.

Planlegg en gjentakende massekontakteksport

1. På interaksjonssiden oppretter og lagrer du et filtersett.

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

   EKSEMPEL Du legger til **Prediktiv Net Promoter Score** filter til filtersettet ditt. Du velger **Er lik** fra **Operatør** rullegardinlisten, men ikke skriv inn et tall i **Score** felt. Hvis du ikke konfigurerer dette filteret fullstendig, vil eksporten av massekontakt mislykkes.

2. Klikk på **Alternativer** ikonet, og klikk deretter **Eksport av bulkkontakt** .
3. Klikk på **Ny eksport** fanen.
4. Konfigurer eksporten som definert i de beskrevne feltene nedenfor.

   Eksporter navn — Skriv inn et navn for massekontakteksportfilen.

   Lagret søk — Velg ditt lagrede filtersett.

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

   Medietype — Velg filformatet som Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Audio/Video-formater** — Velg filformatet som lyd-/videomediet skal eksporteres til. Kun tilgjengelig for kontakter med både lyd- og skjermopptak.
   - **Kun lydformater** — Velg filformatet som kun lydmediet skal eksporteres i. Kun tilgjengelig for kontakter med lydopptak.
   - **Ingen** — Velg **Kun transkripsjoner** kun for å eksportere transkripsjoner.

   Analytics utdataformat — Velg filformatet du vil eksportere Analytics-transkripsjonsdata i: JSON eller XML. Hvis du velger **Ingen**, Webex WFO eksporterer ingen Analytics-transkripsjonsdata. Velge **Ingen** for kun å eksportere en CSV-fil med metadata.

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

   Ukentlig — Velg én eller flere ukedager, og velg deretter tidspunktet på de dagene som Webex WFO skal eksportere kontaktene.

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

6. Klikk **Skape** .

Når du oppretter en planlagt massekontakteksport, lagrer Webex WFO eksporten. For å redigere eksporten, klikk på **Eksport av lagret kontakt** og velg eksporten fra **Lagret eksportfilnavn** rullegardinlisten.

NOTE Den første planlagte eksporten (ukentlig eller månedlig) må skje etter neste planlagte kjøring av App Dynamic Refresher-oppgaven. Ellers vil den første planlagte eksporten ikke skje,
Selv om fremtidig eksport vil gjøre det. Som standard kjører App Dynamic Refresher-oppgaven hvert kvarter. Kontakt systemadministratoren din for å bekrefte denne planen.

Eksporter kontakter umiddelbart

1. På interaksjonssiden oppretter og lagrer du et filtersett.

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

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

2. Klikk Alternativer-ikonet **, og klikk** deretter Masseeksport **av**kontakter.
3. Klikk kategorien **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som beskrevet nedenfor.

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

   Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet.

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

   Medietype - 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.
   - **Rene lydformater** – Velg filformatet som mediet med bare lyd skal eksporteres i. Bare tilgjengelig for kontakter med lydopptak.
   - **Ingen** – Velg **Transkripsjoner Bare** for å eksportere transkripsjoner.

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

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

Lisensieringskrav for eksport av massekontakter

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

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

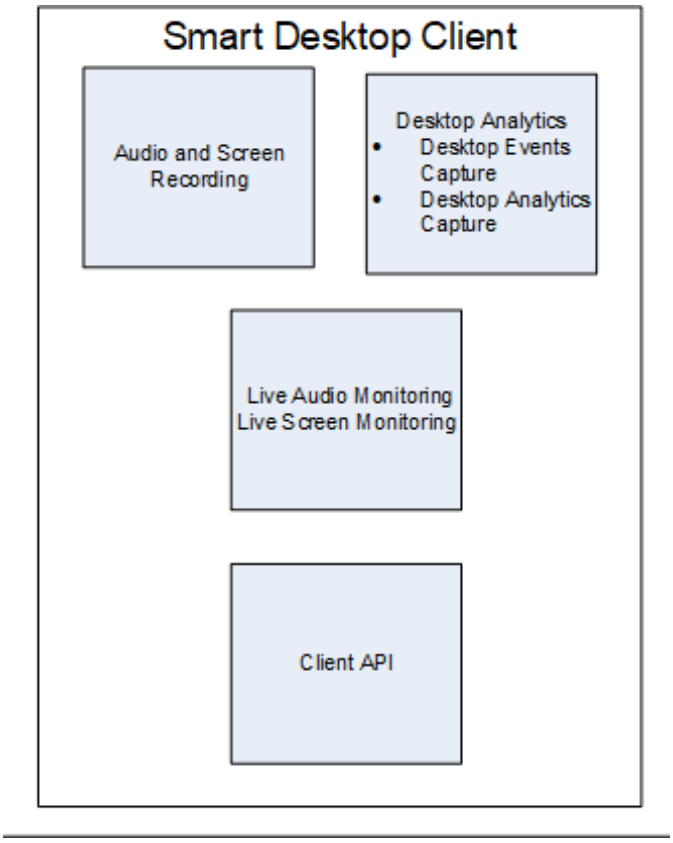
Som standard er hver eksportbunke begrenset til 10 000 per jobb, med et maksimalt antall kontakter per dag på 40 000 med ytelseslisensen. Hvis det er behov for en økning i disse
Kontakt: Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

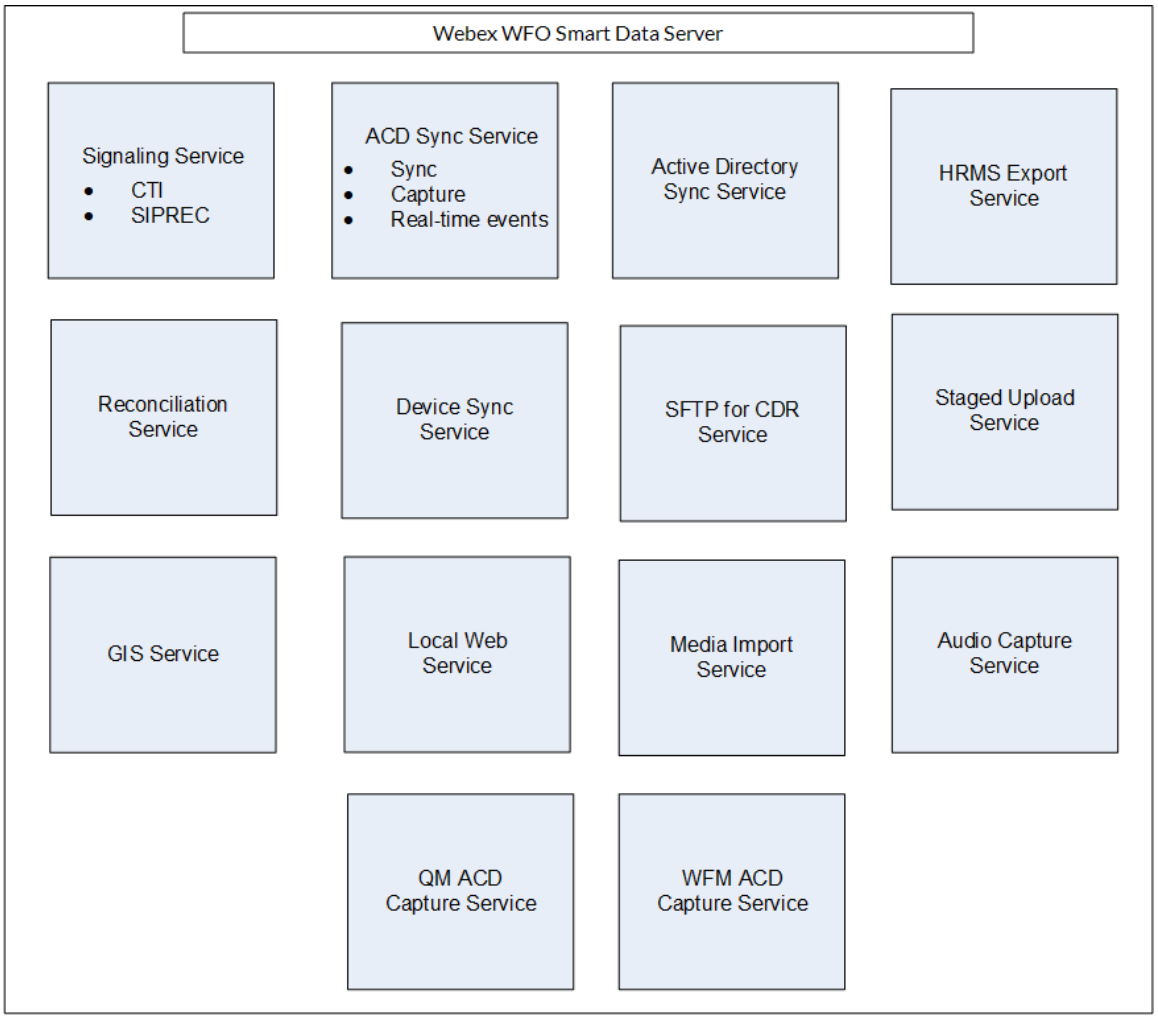
Lagre og få tilgang til massekontaktfiler

Webex WFO eksporterer og lagrer massekontaktfiler i Eksporter-mappen på den eksterne lagringsplassen du konfigurerer (se Application Management > Global > System Configuration > External Storage).

Edge-komponenter

De Webex WFO-kantkomponentene består av Webex WFO Smart Desktop Client. Webex WFO Smart Desktop lar deg se en agents status, lytte til en samtale og se agentens skjerm i sanntid. Webex WFO Data Server er en valgfri komponent avhengig av skyintegrasjonsmodellen.





Webex WFO-dataserver

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

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

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

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

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

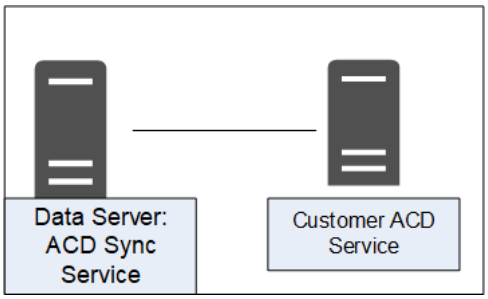
I Webex WFO er følgende funksjoner i dataserveren, beskrivelsene av dem og tjenesten de er tilpasset dem.

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

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

Webex WFO ACD Sync-tjeneste

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



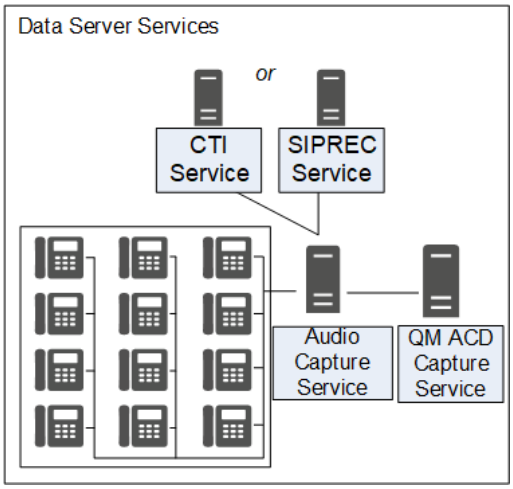
Tilkobling til ACD synkroniseringstjenesten

Tabellen nedenfor viser grunnleggende tilkoblingsmuligheter til ACD synkroniseringstjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leierens ACD Service	Oppdateringer av informasjon om ACD agent eller team

Webex WFO-lydopptakstjeneste

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



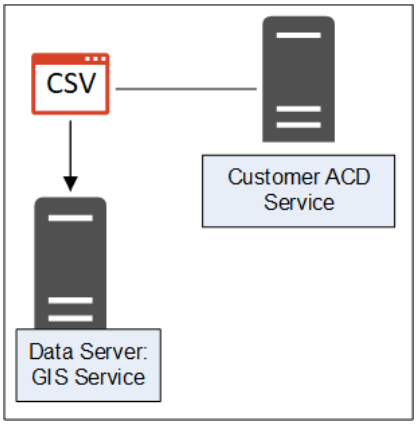
Tilkobling til lydopptakstjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til lydopptakstjenesten:

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

Webex WFO GIS-tjeneste

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



Tilkobling til GIS-tjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til GIS-tjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leierens ACD Service	Oppdateringer av informasjon om ACD agent eller team
Utvendig. CSV-fil	Ekstern flat filkilde for oppdatering av agent- eller teaminformasjon Kan være én eller flere filer

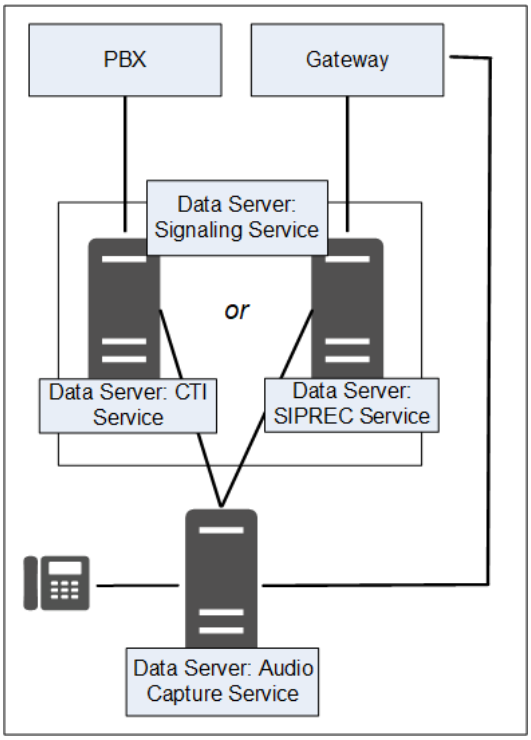
Webex WFO-signaltjeneste

Signaleringstjenesten kan enten være CTI eller SIPREC:

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

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

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



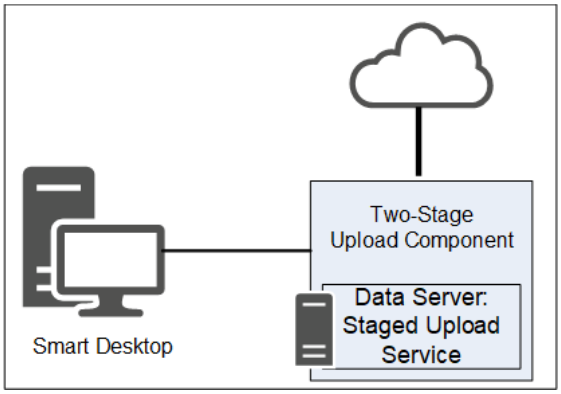
Tilkobling til signaltjeneste

Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingsmulighetene til signaltjenesten:

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

Webex WFO-iscenesatt opplastingstjeneste

Webex WFO Staged Upload-tjenesten samler kontaktdata lokalt fra Smart Desktop Client-brukere og laster regelmessig opp filene til de Webex WFO-komponentene i skyen.



Totrinns opplastingskomponent

Med komponenten for totrinnsopplasting kan du regelmessig sende data fra dataserveren til de Webex WFO-kjernekomponentene.

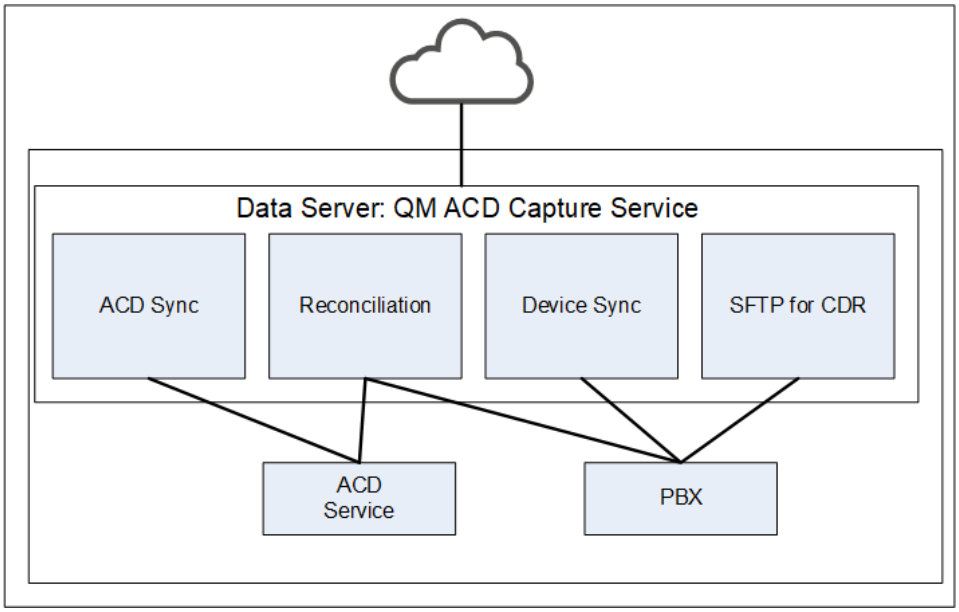
Tilkobling til trinnvis opplastingstjeneste

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

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leierens ACD Service	Oppdateringer av informasjon om ACD agent eller team

Webex WFO QM ACD Capture-tjeneste

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



QM ACD Capture Service-komponenter

QM ACD Capture-tjenesten består av fire komponenter:

- QM ACD Historisk fangstkomponent
- QM ACD sanntidsopptakskomponent
- QM GIS-fangstkomponent

QM ACD Historisk fangst-komponent

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

QM ACD sanntidsopptakskomponent

Komponenten QM ACD Real-Time Capture fanger opp kontaktdata.

QM GIS-fangstkomponent

QM GIS Capture-komponenten importerer metadata for eksterne QM kontakter.

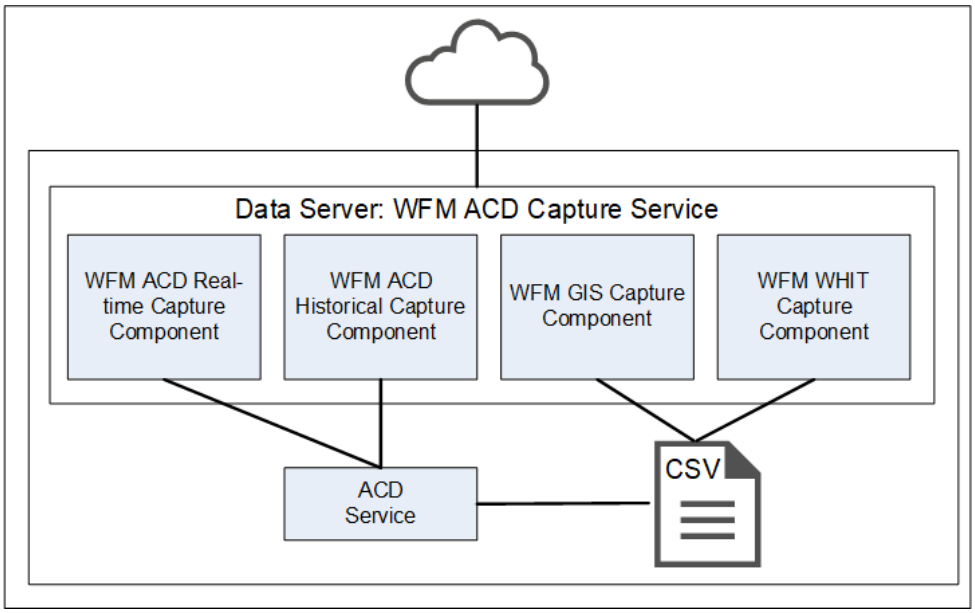
QM ACD Capture Service-tilkobling

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

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leierens ACD Service	Oppdateringer av informasjon om ACD agent eller team

Webex WFO WFM ACD Capture-tjeneste

Webex WFO WFM ACD Capture-tjenesten fanger opp historiske og sanntids ACD data for WFM og ACD metadata som skal knyttes til samtalekontakter som egendefinerte metadata.



WFM ACD Capture Service-komponenter

WFM ACD Capture-tjenesten består av fire komponenter:

- WFM ACD Historisk fangstkomponent
- WFM ACD sanntidsopptakskomponent
- WFM GIS-fangstkomponent
- WFM WHIT-opptakskomponent

WFM ACD Historisk Capture-komponent

Komponenten WFM ACD Historical Capture fanger opp historiske data og sanntidsdata for ACD WFM, i tillegg til ACD metadata som kan knyttes til samtalekontakter som egendefinerte metadata.

WFM ACD sanntidsopptakskomponent

Komponenten WFM ACD Real-Time Capture fanger opp kontaktdata.

WFM GIS-fangstkomponent

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

WFM WHIT Capture-komponent

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

WFM ACD Capture-tjenestetilkobling

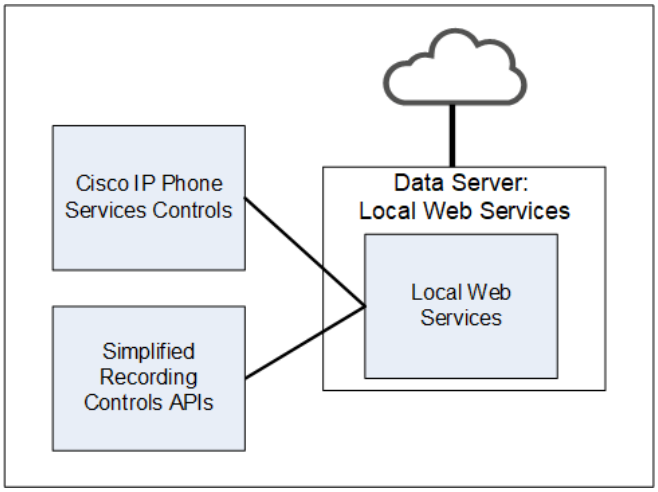
Tabellen nedenfor viser de grunnleggende tilkoblingene til WFM ACD Capture-tjenesten:

Koble til tjeneste	Innganger/utganger
Leierens ACD Service	Oppdateringer av informasjon om ACD agent eller team

Webex WFO Local Web Services-tjeneste

Webex WFO Local Web Services Data Server-tjeneste muliggjør opptakskontroller og opprinnelig dataserverautentisering.

Den lokale webtjenestetjenesten støttes ikke med CCaaS-leverandørdistribusjoner.



Komponenter for lokal webtjenestetjeneste

Local Web Services-tjenesten består av to komponenter:

- Komponenten Cisco IP Phone tjenestekontroller
- Forenklede opptakskontroller API komponent

Komponenten Cisco IP Phone tjenestekontroller

Komponenten Cisco IP Phone Services Controls gjør det mulig for Cisco å ta opp kontroller fra støttede Cisco-enheter.

Forenklede opptakskontroller API komponent

Komponenten for forenklede opptakskontroller API tillater bruk av opprinnelig dataservergodkjenning for Cisco-opptakskontroller.

Tilkobling til lokale webtjenester

Tabellen nedenfor viser grunnleggende tilkoblingsmuligheter til den lokale webtjenestetjenesten:

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

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 sine Webex WFO-dataservere til den nyeste versjonen av WFO Webex programvaren. Vanligvis hver sky
Distribusjon inkluderer en ny versjon av Webex WFO Data Server-programvaren som brukere kan laste ned fra leieren.

Hvis organisasjonen har en 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 WFO-dataserver
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-tjeneste
- Webex webtjenester for WFO-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 ved hjelp av 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 forespørslene.

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 den 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.

Brukere av Cisco Unified Call Manager

Hvis du bruker Cisco Unified Call Manager (UCM) til å samle inn CDR via SFTP, må du kanskje angi systemegenskapen for dataservertjenesten 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 Data Server Service 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 Desktop

Webex WFO Smart Desktop fanger opp alle brukerdata (det vil si lydopptak, skjermopptak, skrivebordsaktivitet og samtalemetadata) på en agents skrivebord. Webex WFO Smart Desktop er installert 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 din og tillatelser 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.

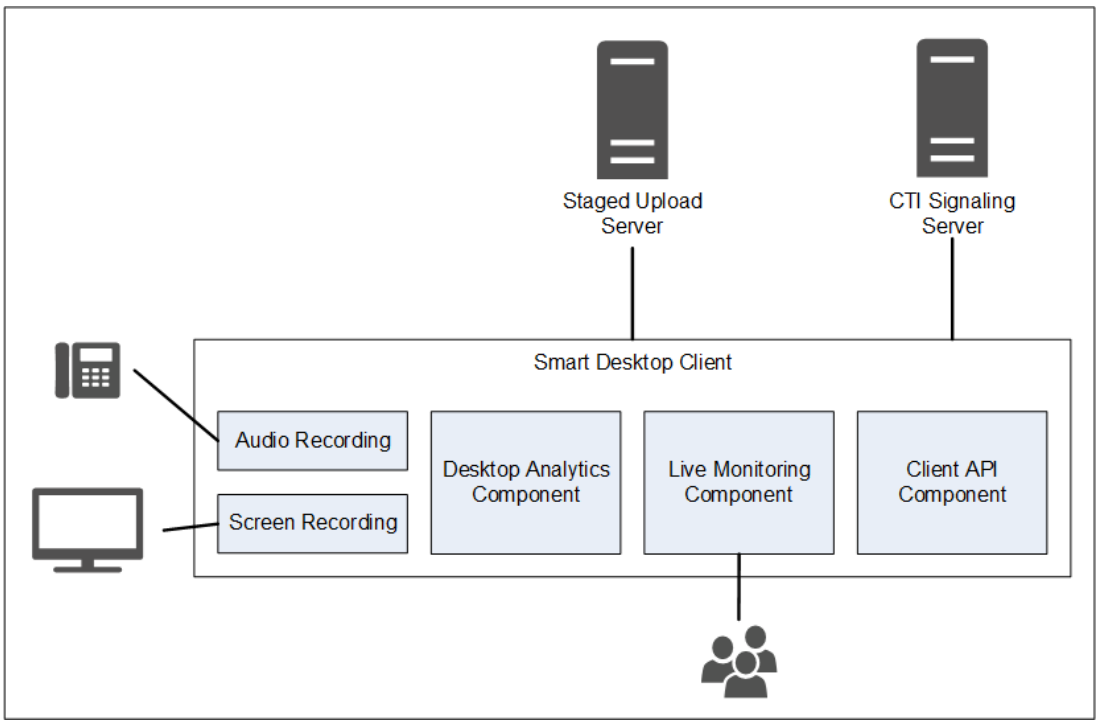
Lydopptak ved hjelp av Smart Desktop avhenger av opptakstyper. CCaaS-løsninger (Contact Center as a Service) tar opp lyd og sender filen etter at kontakten er fullført. Kundevertsbaserte løsninger sender SIP- og RTP-protokoller fordi kontakten er live. Webex WFO utfører skjermopptak ved hjelp av agentskrivebordet,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

- Lydopptak på skrivebordet: 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 installasjonen: Oppsigelsestid
Når en kontakt avsluttes, antall maskiner, antall servere og generelle spesifikasjoner om serverne dine.
Terminalservere og Citrix-løsninger støtter ikke Webex WFOs 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 WFO Webex 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 utelukke 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 utvidelser/plugin-moduler via Windows GPO for å sikre at alle avhengige funksjoner fungerer som de skal.

Hvis brukerne har webleserne både Microsoft Edge og Google Chrome, anbefaler Cisco at du installerer nettleserutvidelsen i begge nettleserne. Å installere den i en nettleser resulterer i Webex at WFO ikke kan 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 Windows-strøminnstillinger for å deaktivere "La datamaskinen slå 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 (VG Nett)	lyden Fange Server* Agentens PC	Veileders nettleser	
UDP 39500 - 43500	Innspilling RTP	Telefon Tale inngangsport **	lyden Fange Server	
UDP 49152 - 65535	Live lydovervåking (RTP)	lyden Fange Server* Agentens PC	Veileders nettleser	
TCP 52102	Opptak av signalisering	lyden Fange Server* Agentens PC	Signalnettverk Server	

* Arkitektur for nettverksopptak

**Gateway-opptaksarkitektur

CCaaS-løsninger

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

Port	Bruk	Kilde	Destinasjon	Merknader
Smart skrivebord				
TCP 80, 443	Live skjermovervåking	Agentens PC	Supervisors 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 adresseoppdagelse

Metadata for kontakter i Smart skrivebord

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

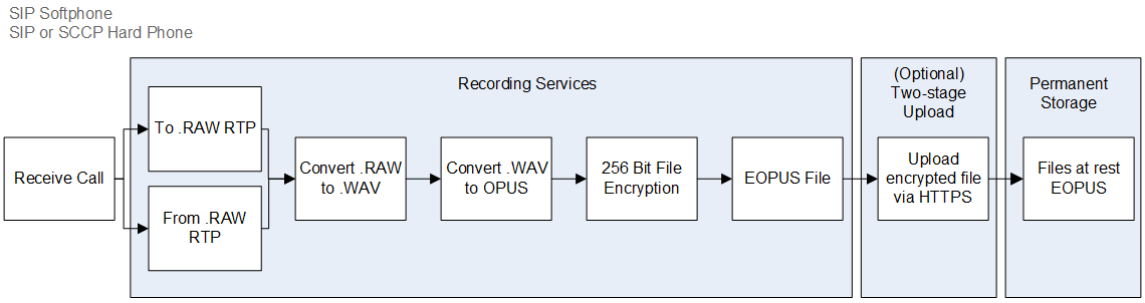
Metadata for kontakt	SIP-signalisering	SCCP Signalisering	RTP Loggføring
Samtale-ID	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
ANI (ringer)	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
DNIS (kalt)	X	X	Er avhengig av at tredjepart Gi sanntidsdata til DCC API
Linje/internnummer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

Metadata for kontakt	SIP-signalisering	SCCP Signalisering	RTP Loggføring
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-påloggings-ID)	X	X	X
Anropsdato/-klokkeslett	X	X	X

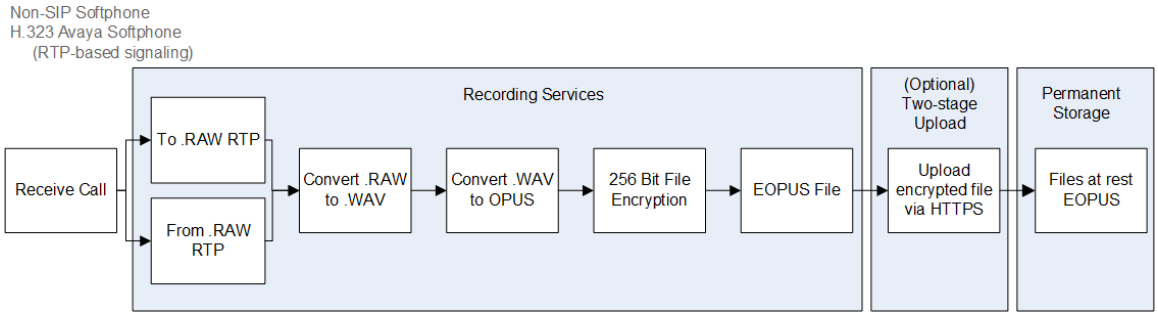
Smart Desktop Capture Data Flow Diagrammer

Dette emnet inneholder diagrammer som beskriver Smart Desktop-dataflyten.

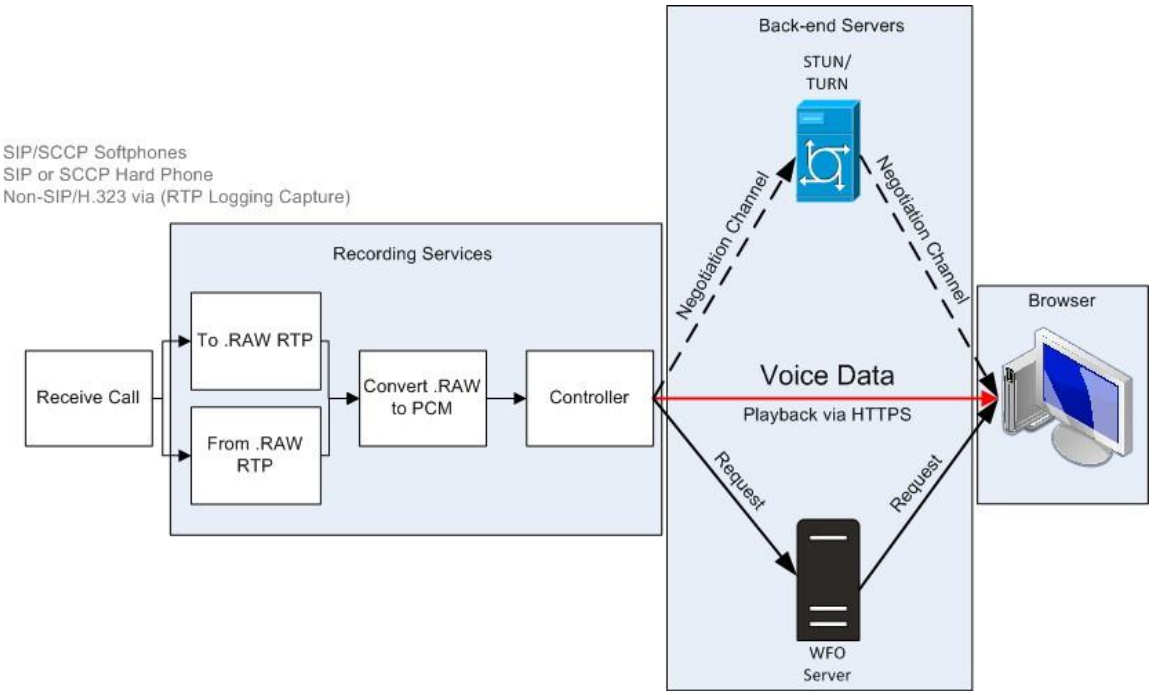
Smart Desktop SIP/SCCP-signalisering



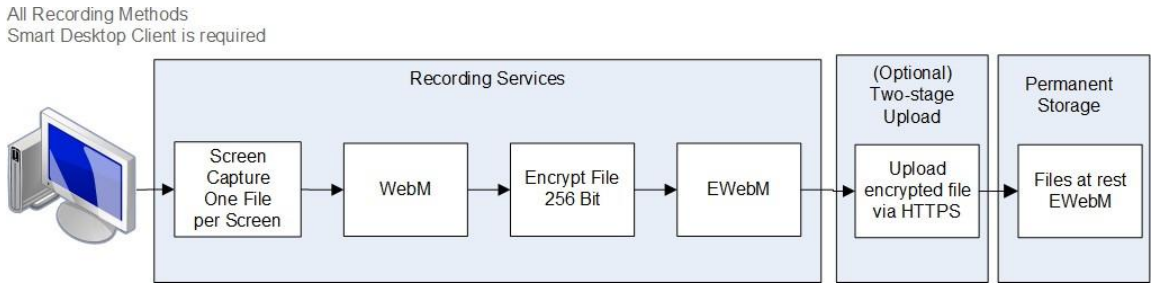
Smart Desktop RTP Logging



Smart Desktop Live Audio Overvåking

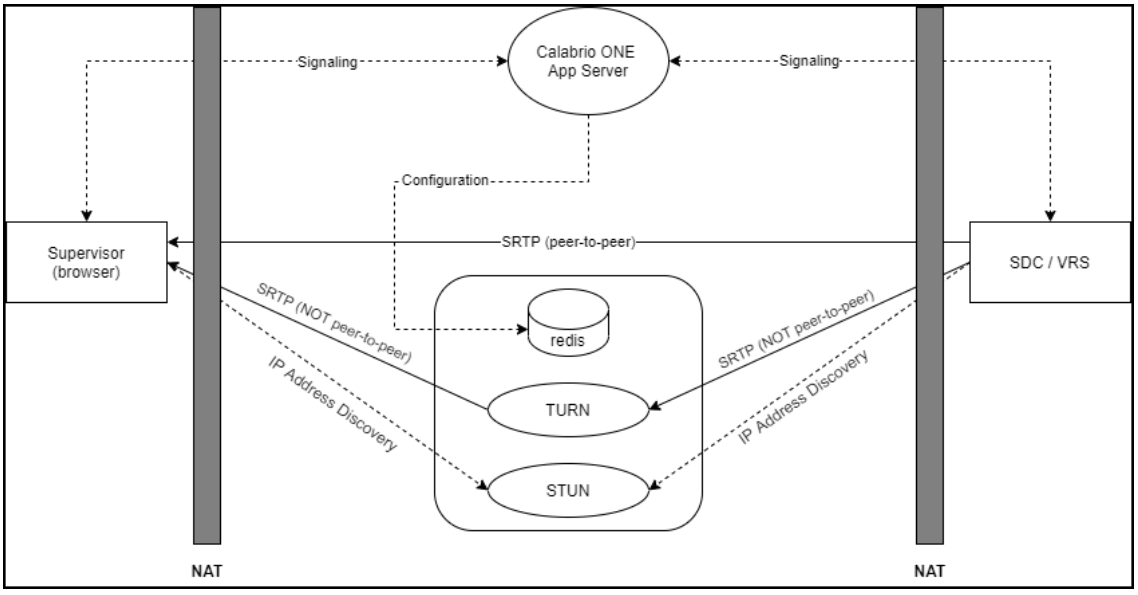


Smart Desktop Live Screen Monitoring



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

Tilkoblinger til Smart Desktop Live Monitoring



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

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

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 signalisering)
  - 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 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 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.

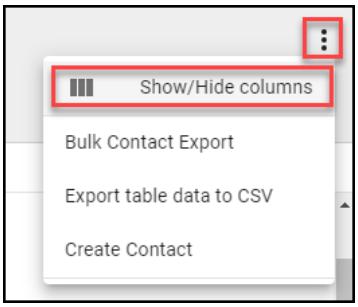
Foreta et testanrop

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

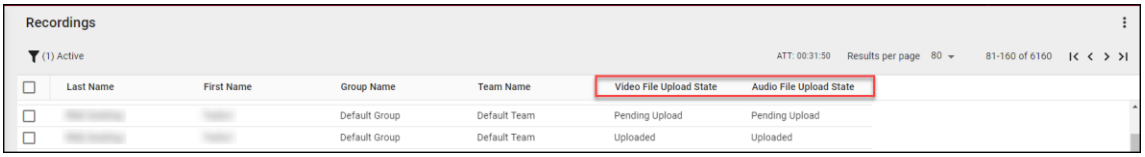
   Hvis skjermopptakspanelet ikke vises eller er tomt, må du kontrollere at popup-blokkeringen i nettleseren er deaktivert.

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 **Programbehandling** > **administrasjon** > **globale innstillinger**. 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 opplasting av 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 brukes 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 Data Servers 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 Data Server (se Konfigurere dataserveren og Konfigurere trinnvis opplasting for mer). Denne prosessen sikrer at samtaler flyttes fra en PC til lokal lagring i løpet av dagen. På et bestemt tidspunkt etter timer lastes opptakene opp. Etter at opptakene dine er lastet opp, kan du laste dem ned på forespørsel. Konfigurer "Innstillinger for trinnvis opplasting for regional dataserver" på siden Konfigurasjon av dataserver i Programadministrasjon for å utføre trinnvise opplastinger.

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 avspillingsfunksjoner 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 Client kobles til Webex WFO-plattformen ved hjelp av brukerens unike domene \ Windows-pålogging.

Installasjon

Denne delen beskriver hvordan du installerer de forskjellige 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 leverer den grunnleggende 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 administrerer skrivebordsversjoner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager og de forstyrrer de automatiske oppdateringene, kan Cisco slå av 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 avinstalleringspakken bygget av IT-teamet ditt og installasjonspakken 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 WEM-løsning (Workforce Engagement Management) (for eksempel Verint eller Nice) til Webex WFO, må du samarbeide med IT-teamet for å avinstallere den opprinnelige programvaren på en tredje testmaskin og distribuere den automatiserte pakken som teamet har bygget.

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 WFO Webex fra agentens datamaskin eller tynnklientserveren ved hjelp av administratorlegitimasjon.
2. På nedlastingssiden (Application Management > Global > Administration > Downloads) klikker du på koblingen for installasjonsprogrammet for **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO gir en .exe-fil for manuell installasjon.
3. Godta lisensavtalen for sluttbrukere (EULA) når du blir bedt om det.
4. 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 tilbyr en programsnapin-modul som lar deg bruke gruppepolicyen Microsoft Management Console til å definere ulike alternativer, inkludert skriptalternativer. Se Push Installation Return Codes etter behov etter å ha presset klienten.

Distribuer Smart Desktop ved hjelp av GPO

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

   ```
   <vertsnavn eller IP adresse for serverdelingsplassering>\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: Ciscos krok for systemforberedelse

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 Ciscos systemforberedelseskrok (sysprep). Sysprep er Microsofts 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:

Hendelses-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

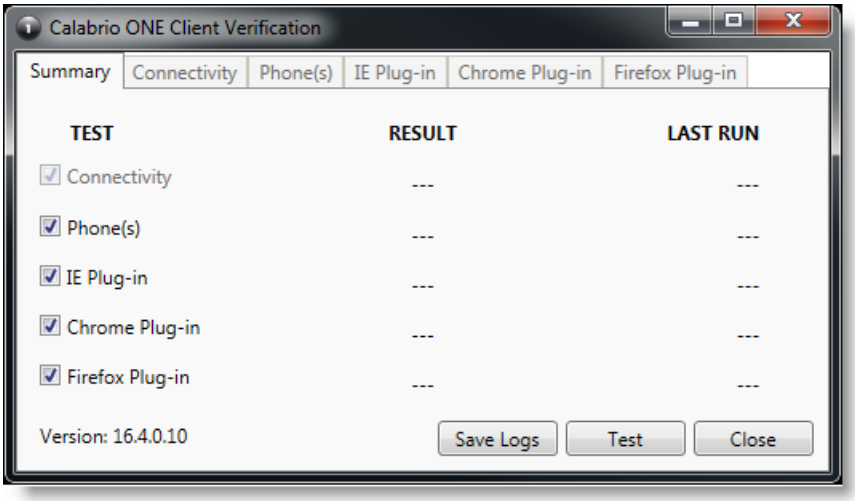
Klientverifiseringsverktøyet tester klient-PCen for å sikre at tilkoblingen til servere og telefonen er egnet for å kjøre Smart Desktop. Den installeres når Smart Desktop er installert. Verktøyet kjører ulike tester og rapporterer resultater som enten bestått eller ikke bestått.

Kjøre verktøyet for klientverifisering

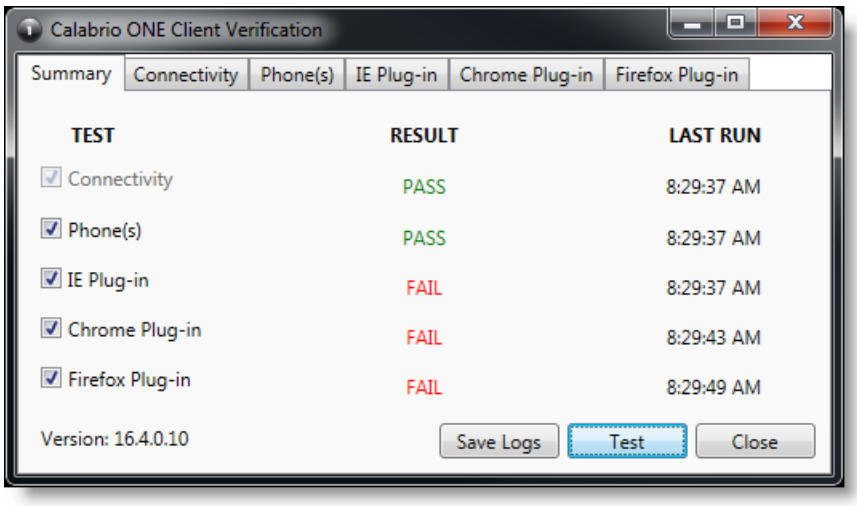
1. Etter at du har installert Smart Desktop, navigerer du til følgende mappe på klient-PCen:

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

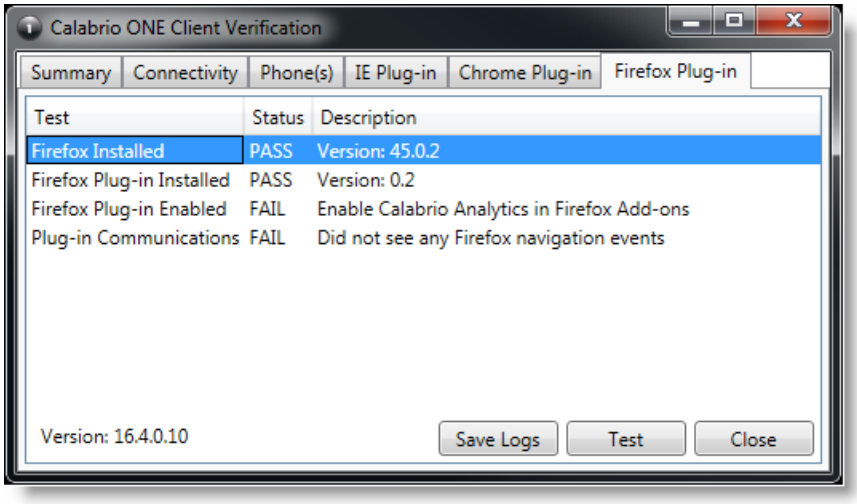
2. Dobbeltklikk **ClientDiag.exe**. Verktøyet for klientverifisering starter.



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 fane for hver test der detaljer om testen vises. Hvis testen mislykkes, vil detaljene i kategorien 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 applikasjonen 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 sine Webex WFO-dataservere til den nyeste versjonen av WFO Webex programvaren. Vanligvis hver sky

Distribusjon inkluderer en ny versjon av Webex WFO Data Server-programvaren som brukere kan laste ned fra leieren.

Hvis organisasjonen har en 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 WFO-dataserver
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-tjeneste
- Webex webtjenester for WFO-

dataserver Hvis du vil ha brukskrav for porter,

kan du se Bruk av porter.

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 ved hjelp av 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 forespørslene.

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 den 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.

Brukere av Cisco Unified Call Manager

Hvis du bruker Cisco Unified Call Manager (UCM) til å samle inn CDR via SFTP, må du kanskje angi systemegenskapen for dataservertjenesten 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 Data Server Service 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 tilbyr en programsnapin-modul 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:

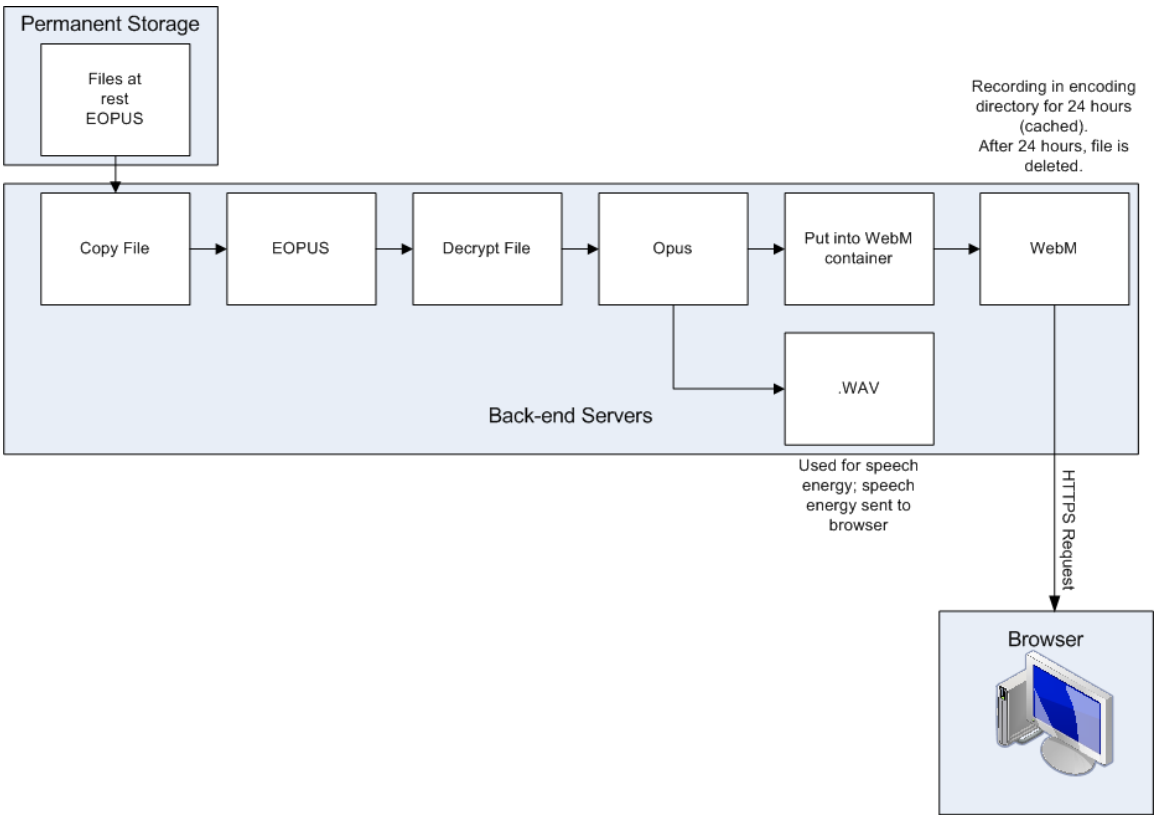
- Webex WFO-opptak opptak og avspilling
- Webex WFO Analytics dataflyt
- Webex WFO-lagringsdataflyt
- Webex kryptering av WFO-opptak
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

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

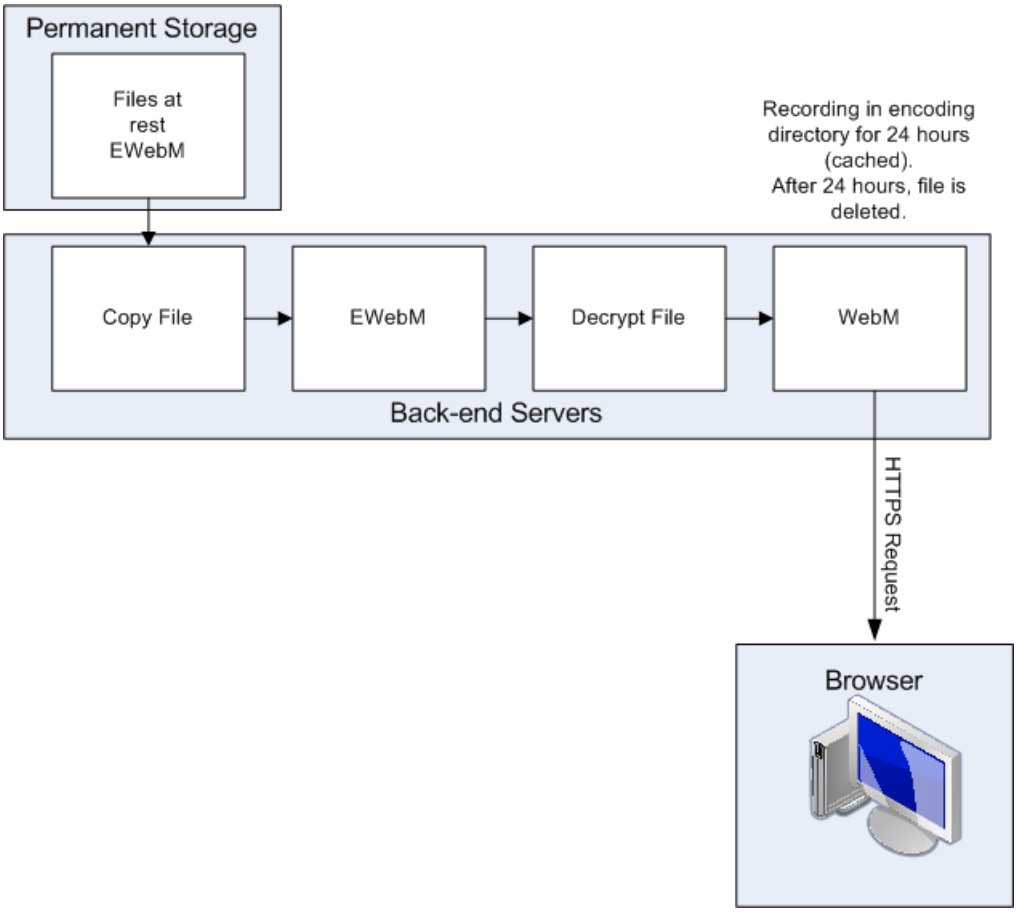
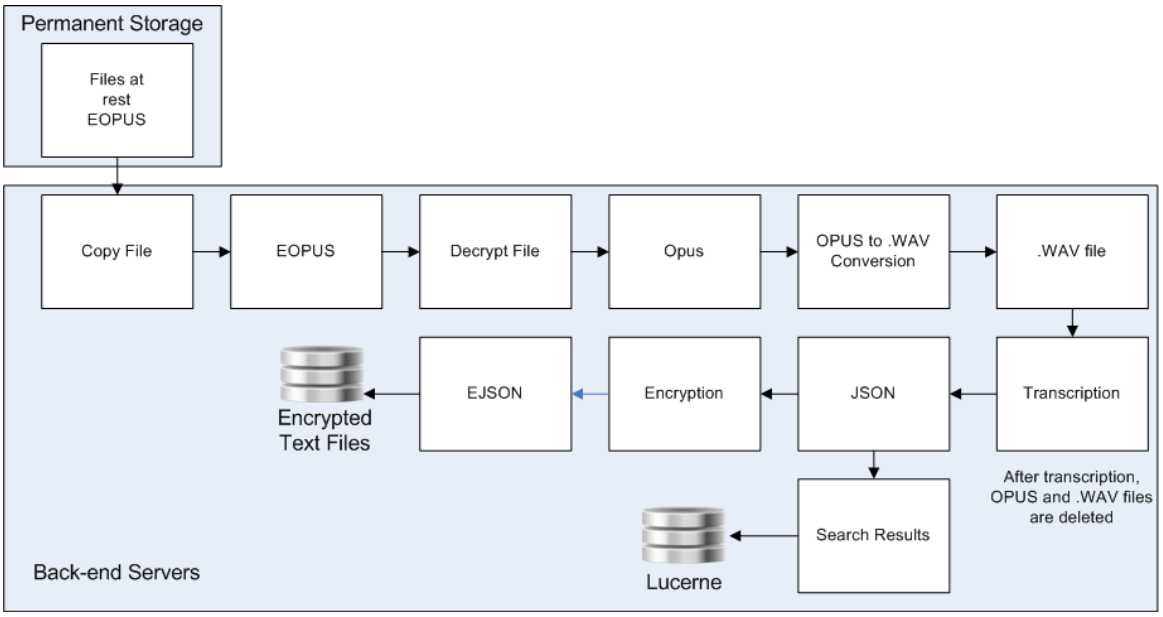


Diagram over dataflyt i Analytics

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

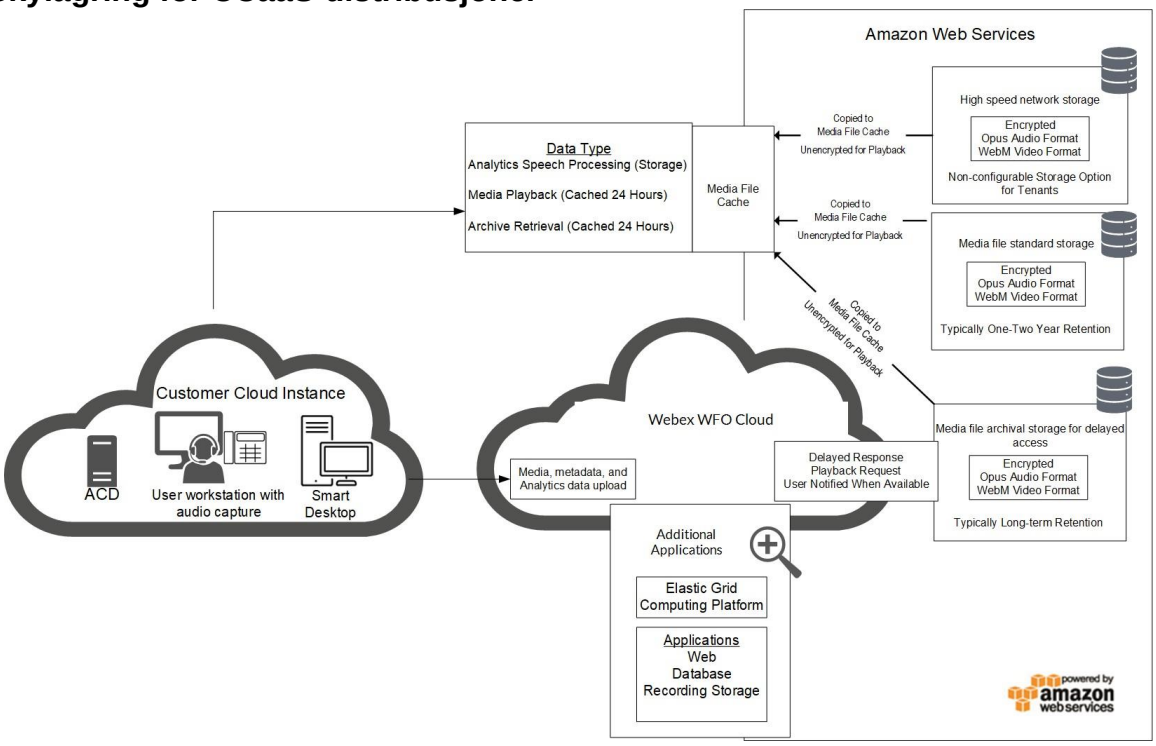
Dataflytdiagram for analyse av taletranskripsjon



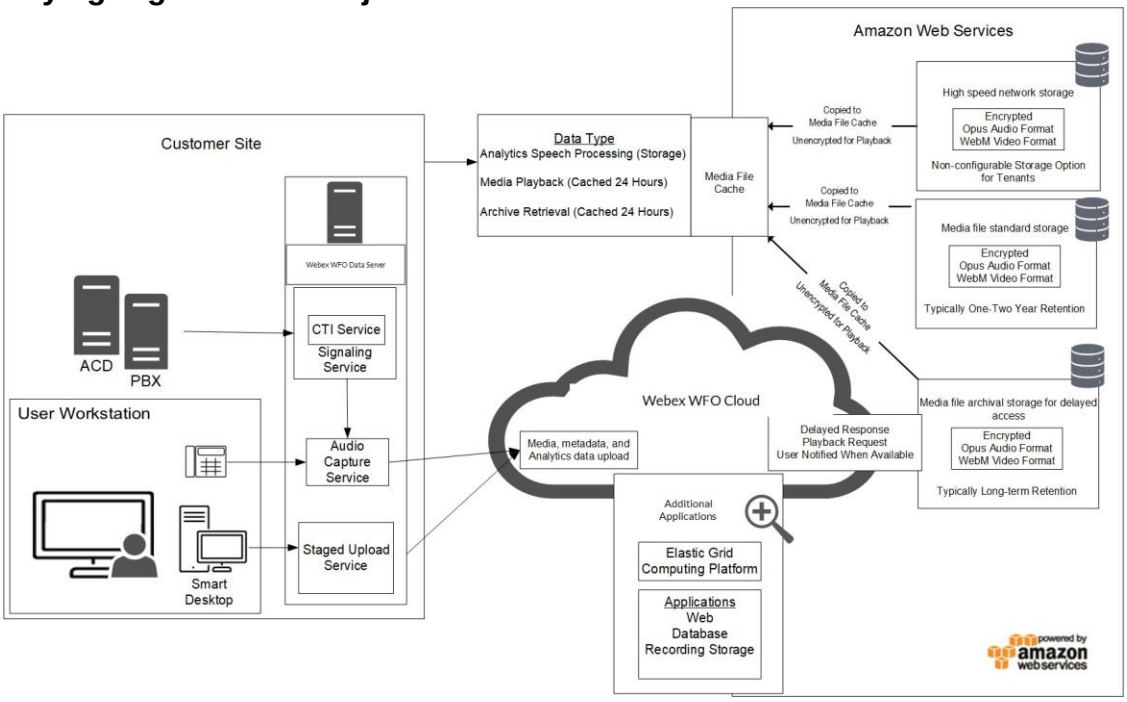
Diagrammer for dataflyt for skylagring

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

Skylagring for CCaaS-distribusjoner

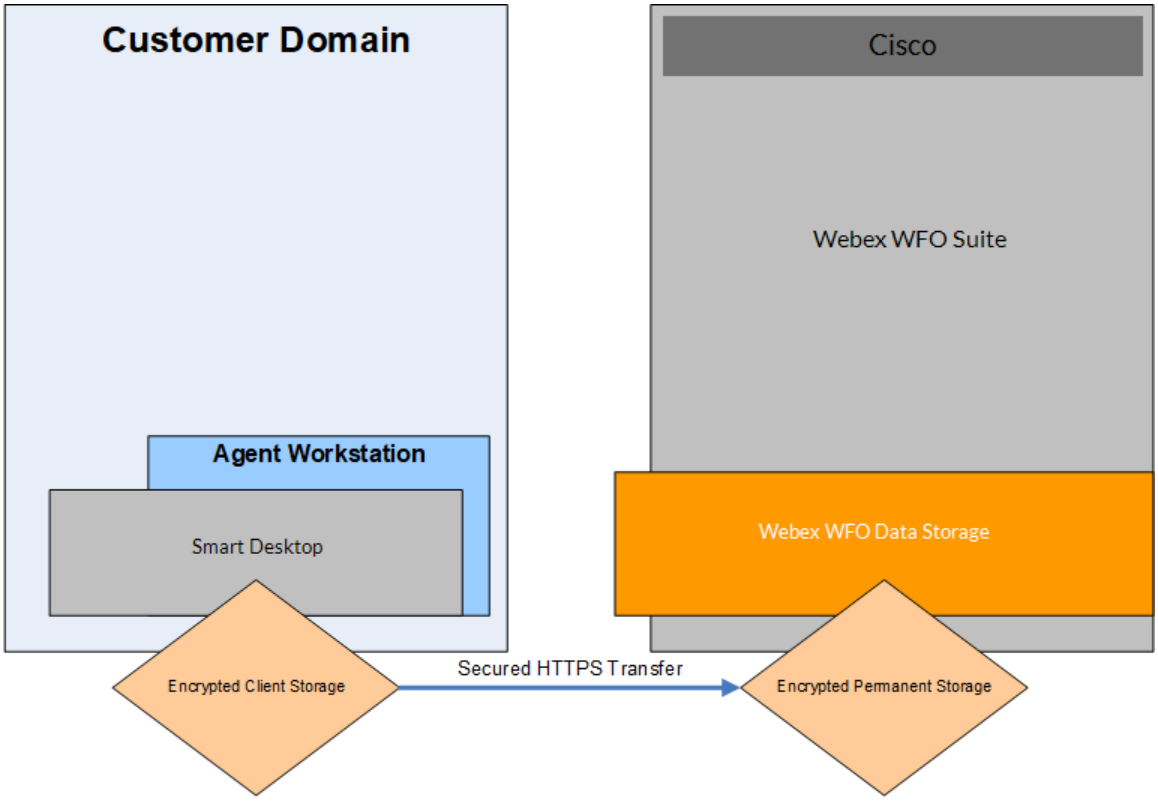


Skylagring for distribusjoner av ACD driftes av kunder



Kryptering av opptak

Diagrammet nedenfor beskriver krypteringen av opptak i Webex WFO.



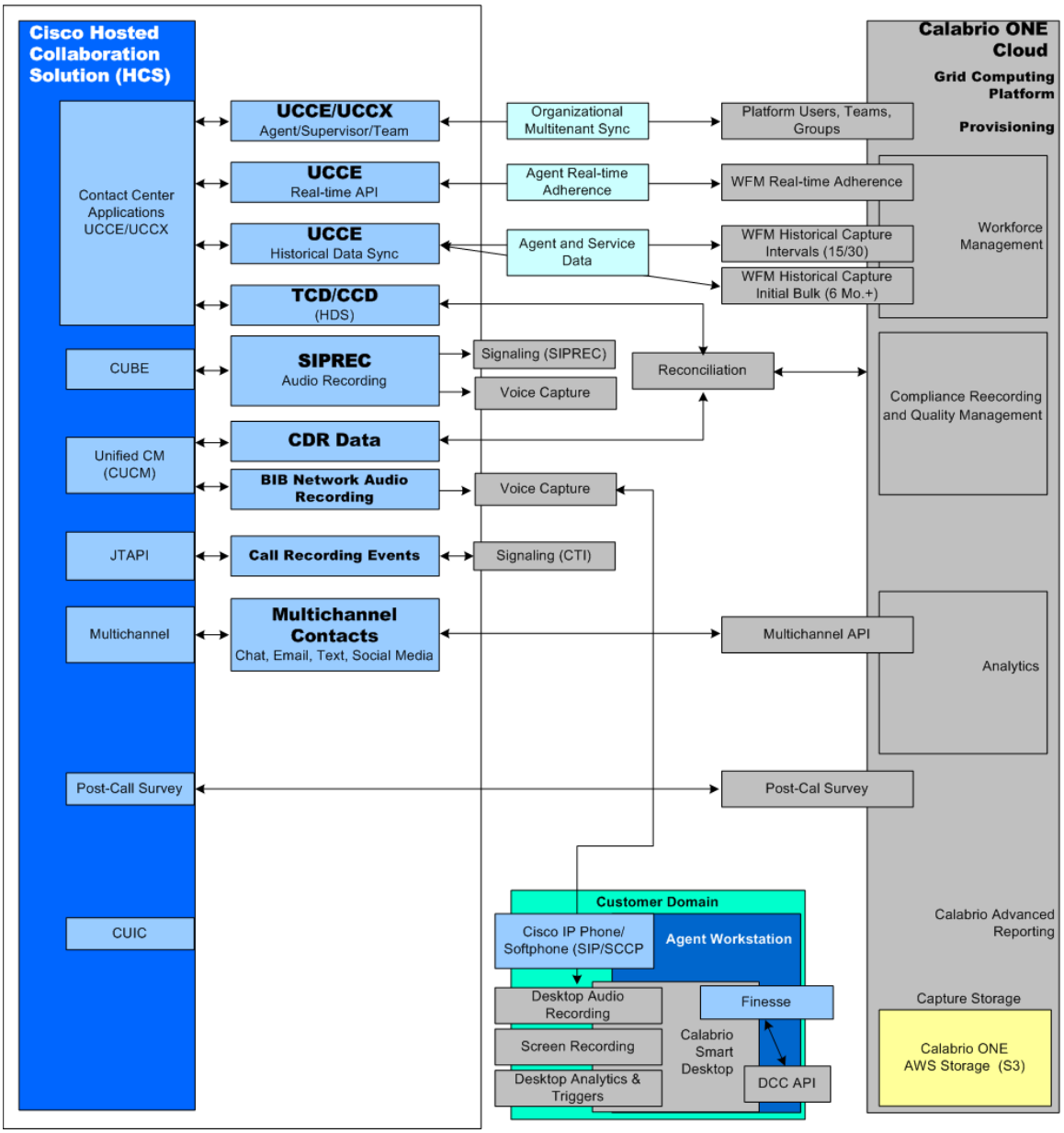
Alle data krypteres og transporteres via sikret HTTPS/SSL fra kundens premiss til Webex WFO for behandling og lagring.

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 andre lag med kryptering innebygd i Webex WFO, som Webex WFO Cloud Operations heller ikke har tilgang til.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Den Webex WFO-plattformen integreres med en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) for Unified CCE på samme måte som den integreres med en enkelt Cisco Unified CCE-løsning. Webex WFO kan koble til individuelle forekomster av Cisco HCS Unified CCE for å opprette en løsning med flere leiere. Hver tilkobling er spesifikk for den tiltenkte kunden og segmentert fra andre leiere. Den 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 bare SRTP med følgende opptaksmetoder:

- Acme-pakke
- Cisco Unified CM

plattform	Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse av signalisering
Cisco	Innebygd bronettverksopptak	JTAPI	Registrerer deg hos anropsadministrator for JTAPI hendelser
Cisco	Skrivebordsopptak	JTAPI	Registrerer deg hos anropsadministrator for JTAPI hendelser
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registrerer hos CUBE for SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-klient	IP Communicator (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	CWCC-analysator for CDR etter samtale og behandling etter samtale
ACME	Gateway	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 Voice Capture Metoder

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

Fangst metode	Signalnettverk	Beskrivelse	Media Bekk	Smart skrivebord Skjermdump	Live lyd Overvåker
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 Oppdragsgiver – IP Communicator	SIP/SCCP	Overvåke 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	Overvåker SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på skrivebord	Ja (Smart Desktop-klient)	Ja (Smart Skrivebord Klient) via WebRTC
Smart skrivebord Kunde – Cisco IP Telefon (Tusenfryd Lenket)	SIP/SCCP	Overvåker 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 Overvåker
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 Overvåker
Smart skrivebord Klient	Kafka CTI	Webex WFO Plattform Registre med Five9 Kafka Arrangementer API	Mediestrøm Fanget direkte på desktop - Post kaller 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) -	Overvåke 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 Overvåker
	Kafka CTI		direkte på desktop - Post kaller CDR og Avstemming behandling redigeringer og setter inn hendelser basert på Kafka samtalehendelser		WebRTC
Smart skrivebord Klient	Five9-agent Skrivebord Verktøysettet (ADT) - Kafka CTI	Overvåker SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på desktop - Post kaller 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	Overvåker SIP/SCCP Meldinger av Skrivebord	Mediestrøm Fanget direkte på desktop - Post kaller 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 Overvåker
			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 det mulig for QM å avstemme anrop mot de 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: Den 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 den 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 de Unified CM innkommende SMM-reglene. Se Eksempel på innkommende SMM-regler for Unified CM for mer informasjon.

    b. Legg til de Unified CM utgående SMM-reglene. 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 Trunk-gruppe for QM 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 for Unified CM trunken.

    b. Tilordne UCM_OUTBOUND SMM til utgangsprofilen for signalmeldingsmanipulering på Unified CM trunk.

    c. Tilordne RECORDER_OUTBOUND SMM til utgangsprofilen for signalmeldingsmanipulering for QM Sonus SIPREC-trunk.

5. Bruk Sonus PSX til å opprette en IP signalgruppe 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".

6. Bruk Sonus PSX til å opprette en trunkgruppe for QM sin Sonus SIPREC-server. Bruk nøyaktig samme navn som du brukte i trinn 3.

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

8. Bruk Sonus PSX til å opprette anropsopptakskriterier.

Eksempel på inngående SSM-regler for Unified CM

konfigurere

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 applyMatchHeader all

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 type melding

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 melding meldingTyper alle

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 type header

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 headernavn Cisco-Guid

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 overskriftstilstand eksisterer

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 type header

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 operasjonslagring

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 headerInfo fieldValue

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 fra type header

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 fra verdi Cisco-Guid

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 til type variabel

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 handling 1 til variableValue var1

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 applyMatchHeader en

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 type melding

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 melding meldingTyper forespørsel

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmetodeTyper inviter

sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1

meldingstilstand eksisterer
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 type header
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 overskriftsnavn Fra
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 2 overskriftstilstand eksisterer
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 variabel tilstand eksisterer
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 3 variabel variabelID var1
sett profils signaleringsparameter sipAdaptorProfil UCM_INBOUND regel 2 handling 1 type
sett profiler signalering drift add sipAdaptorProfil UCM_INBOUND regel 2 handling 1
sett profiler som signaliserer paramType generisk sipAdaptorProfil UCM_INBOUND regel 2 handling 1 fra
sett profiler som signaliserer type variabel sipAdaptorProfil UCM_INBOUND regel 2 handling 1 fra
sett profiler som signaliserer variabelVerdi var1 sipAdaptorProfil UCM_INBOUND regel 2 handling 1 til type
sett profils signaleringsparameter sipAdaptorProfil UCM_INBOUND regel 2 handling 1 å
sett profiler som signaliserer cisco-guide begå
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_INBOUND tilstand aktivert
commit

Eksempel på utgående SMM-regler for Unified CM

konfigurere
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 1 kriterium 1 skriv inn melding
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 1 kriterium 1

melding meldingTyper forespørsel

angi profiler signalering sipAdaptorProfil meldingsmetodeTyper invitere UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 1

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

sett profiler signalering sipAdaptorProfile header navn cisco-guid UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfil header tilstand fraværende UCM_OUTBO regel 1 kriterium 2

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

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 1 handling 1 operasjonsbutikk

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

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 1 handling 1 fra value cisco-guide

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 1 handling 1 å skrive variabel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 1 handling 1 til variabelVerdi var1

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND-regel 2 kriterium 1 skriv inn melding

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmeldingTypeforespørsel

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meldingsmetodeInvitasjonstyper

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

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

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 variabelvariabelID var1

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

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 Kriterium 3 Topptekstnavn Call-ID

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3

Det finnes en topptekstbetingelse
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 type header
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 operasjonsbutikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 headerInfo-feltverdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra typeoverskrift
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 fra verdien call-id
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 1 til variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 til variableValue var2
angi profiler signalisere sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp streng @.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 2 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 operasjonsbutikk
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 fra variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 til type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 3 til

variableValue var3
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 til variabelVerdi var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp-streng _.*
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 4 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 type variabel
sett profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 operasjon regdel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 til variableValue var3
angi profiler signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp streng .*_
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 5 regexp matchInstance one
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 operasjon regappend
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra typeverdi
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 fra verdi 000000000
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 til typevariabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 til variableValue var2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 6 regexp

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

variableValue var3

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

angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 9 regexp matchInstance one

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

angi signalisering av profiler

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

Type-topptekst
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 til verdi Cisco-Guid
begå
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tilstand aktivert
Utfør

Eksempel på utgående SMM-regler for opptakeren

konfigurere
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 applyMatchHeader alle
angi profiler som signaliserer melding av typen sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-meldingsmeldingTyper alle RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-typen messageBody RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile-meldingKroppstilstand regex-match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* set profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 type messageBody
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 operasjon regstore
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra typen messageBody
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 fra messageBodyValue alle
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til type variabel
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1 til variableValue var1
angi profiler som signaliserer sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 handling 1

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