Webex guia de design de WFO

Para implantações com WFM clássico

Primeira publicação: 10 de julho de 2020
Última atualização: 27 de dezembro de 2024

Sede nas Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 EUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO. A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público do sistema operacional UNIX da UCB. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTE GUIA, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e as duplicatas digitais deste documento são consideradas cópias sobre as quais não temos controle. Consulte a versão on-line atual para obter a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços e números de telefone encontram-se indicados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra "parceiro" não significa um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Sumário

Conteúdo 3

Introdução 7

Componentes de borda 9

Webex servidor de dados WFO 10

serviço de sincronização de ACD WFO da Webex 12

serviço de captura de áudio do Webex WFO 13

serviço WEBEX WFO GIS 13

serviço de sinalização Webex WFO 14

Webex serviço de carregamento encenado do WFO 15

serviço Webex captura de QM ACD WFO 16

serviço Webex captura de WFM ACD WFO 18

Webex serviços Web locais do WFO 19

Webex cliente do WFO Smart Desktop 20

Componentes do Smart Desktop Client 21

Conectividade do Cliente de Área de Trabalho Inteligente 21

Requisitos do sistema 23

Ambientes suportados 23

Hardware da área de trabalho 23

Software de área de trabalho 24

Estrutura .NET 24

Navegadores 24

Adobe Acrobat Reader 25

Software de área de trabalho e captura de áudio 25

Conformidade de PCI DSS 25

Uso da porta 27

Componentes de borda 28

Componentes do Servidor de Dados 28

Sobre armazenamento 33

Configuração de administração 33

Níveis de armazenamento 34

Ofertas de armazenamento 35

Importação e exportação de dados em massa 37

Exportar contatos em massa 37

Requisitos de licenciamento para exportação de contato em massa 40

Armazenamento e acesso de arquivos de contato em massa 40

Diagramas de Fluxo de Transferência de Dados 41

Diagramas de Fluxo de Dados de Captura da Área de Trabalho Inteligente 41

Diagramas de Fluxo de Dados de Gravação e Reprodução 44

Diagrama do Fluxo de Dados de Reprodução de Áudio 44

Diagrama do Fluxo de Dados de Reprodução de Tela 45

Diagrama do Fluxo de Dados da Análise 45

Diagrama do Fluxo de Dados da Análise da Transcrição do Discurso 46

Diagrama do Fluxo de Dados de WFM 46

Diagrama do Fluxo de Dados de WFM 46

Diagramas de Fluxo de Dados de Armazenamento em Nuvem 46

SAML Diagrama do Fluxo do Processo de Autenticação 48

processo de Aprovação do SAML 48

Processo de negação de SAML 49

Criptografia de gravação 50

Introdução

O *Webex Guia* de design de plataforma de nuvem WFO fornece uma visão geral de alto nível da estrutura e componentes Webex WFO. O guia detalha o seguinte:

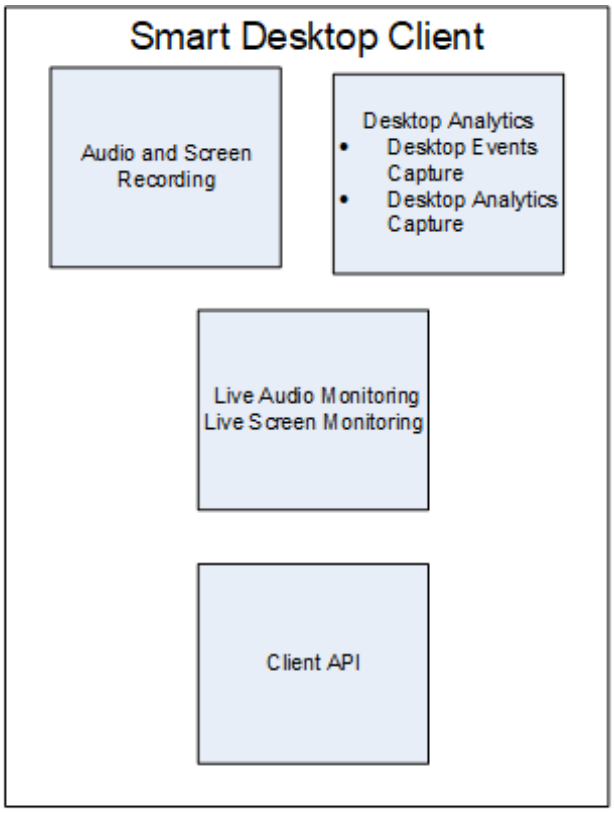
- Componentes de borda
- Requisitos do sistema
- Configurações de ACD de plataforma
- Configurações de captura de plataforma
- Fluxos de fluxos de transferência de dados

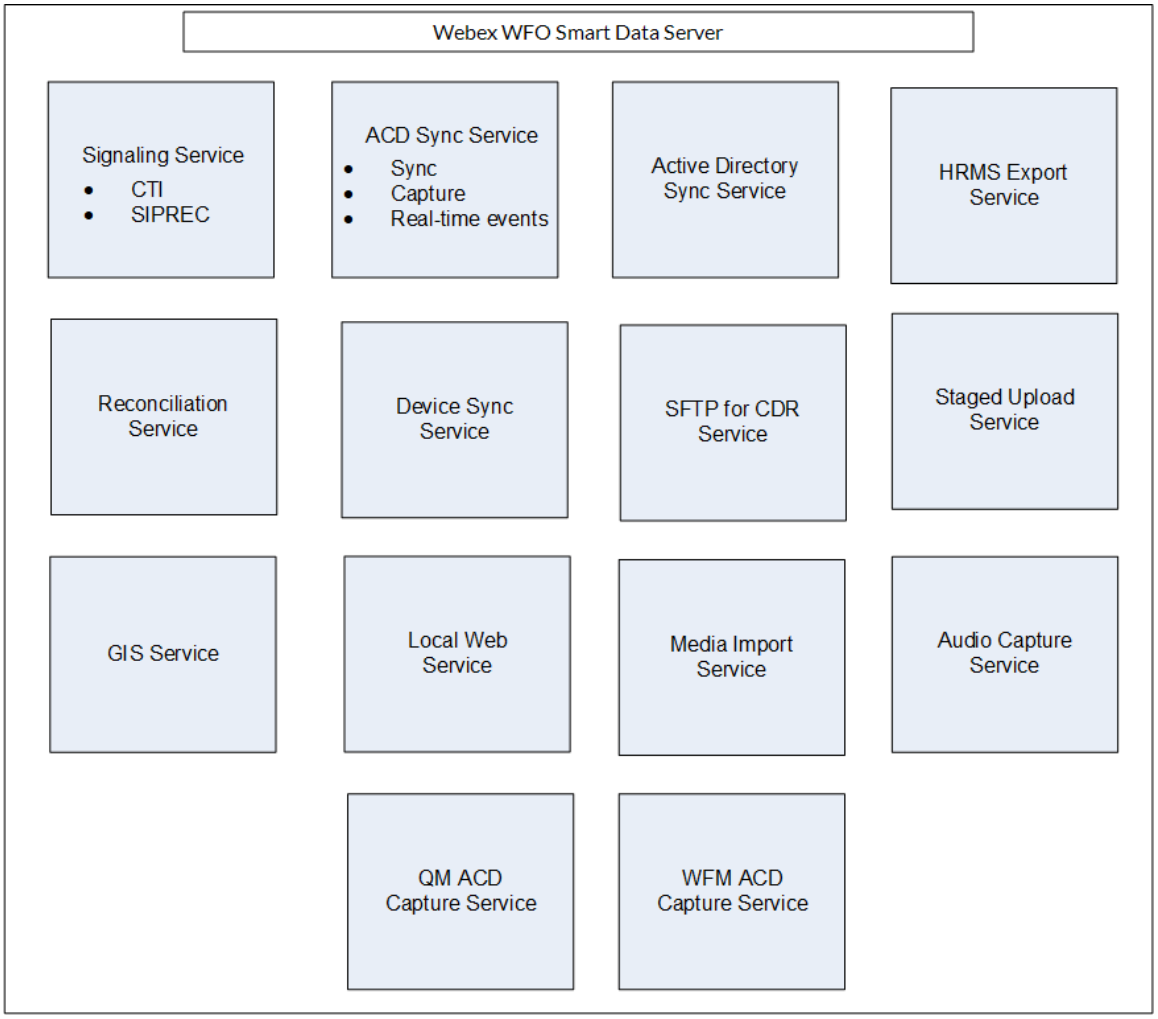
O Guia de design em nuvem fornece conhecimento generalizado sobre os detalhes acima mencionados.

O guia foi desenvolvido para implementação e suporte de técnicos de suporte da Cisco, funcionários de engenharia de vendas da Cisco, parceiros e clientes; No entanto, o desenvolvimento da Cisco, marketing, vendas e outros funcionários de toda a organização também poderiam achar útil.

Componentes de borda

Os componentes Webex WFO Edge são geralmente implementados em um site no local ou no local do cliente remoto. Os componentes como um todo compreendem o Webex Conjunto de Tecnologia Inteligente WFO. As imagens abaixo descrevem os componentes de borda do Webex WFO e do Servidor de dados:





Webex servidor de dados WFO

O Webex servidor de dados WFO é responsável por funções como a sincronização ACD e carregamentos encenados. Um administrador do espaço pode instalar o Servidor de dados para um único espaço, ou um administrador do sistema pode instalar um Servidor de dados base e configurá-lo como um servidor de dados compartilhado para vários espaços.

> **OBSERVAÇÃO** Se o Servidor de dados precisar se conectar por meio de um proxy da Web, todos os Webex serviços WFO executados nele deverão ser executados como contas de logon do Windows com configurações de proxy. Ao configurar o servidor de dados com um
> Servidor proxy, o serviço do Servidor de dados deve ser configurado para ser executado como um administrador local. Webex o WFO não suporta o uso de scripts PAC para se conectar à internet.

Os serviços instalados com o software Servidor de dados são os seguintes.

- Serviço de Sinalização CTI
- Servidor de dados
- Serviços Web do Servidor de Dados
- Serviço de Gravação de Rede
- Serviço SIPREC

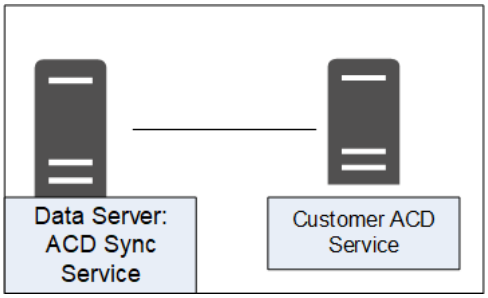
Em Webex WFO, as funções a seguir são funções do Servidor de dados, suas descrições e o serviço ao qual estão alinhados.

- Configurações de sincronização do servidor de dados regional ACD — Usado para sincronizar informações de usuários e equipes de um ACD suportado (Webex Servidor de dados WFO).
- Configurações do Servidor de Captura de Gravação — Usado para ambientes de gravação de áudio do servidor de borda ou gateway (SBC). O serviço primário de Sinalização (CTI ou SIPREC) atribui chamadas para capturar servidores em um algoritmo de round-robin (Webex Serviço de gravação de rede WFO).
- Local do arquivo GIS do servidor de dados regional — Usado para importar metadados de contatos externos de um arquivo de CSV para Webex WFO (Webex Servidor de dados WFO).
- Gravação das configurações do Servidor de sinalização do SIPREC — Usado para rastrear eventos de início e encerramento e capturar metadados de gravações de chamadas. Um serviço de Sinalização do SIPREC é usado para ambientes de gravação de gateway de borda (session border controller) (Webex serviço WFO SIPREC).
- Gravação CTI Configurações do Servidor de Sinalização — Usado para rastrear eventos de início e parada e capturar metadados de gravações de chamadas. Um serviço de Sinalização CTI é usado para ambientes de gravação de servidor de borda (Webex Serviço de Sinalização de CTI WFO).
- Servidor de dados regional encenado configurações de carregamento — Usado para reunir dados de contato localmente de usuários do Smart Desktop e carregar periodicamente os arquivos nos Webex componentes WFO na nuvem (Webex Servidor de dados WFO).
- Configurações do Servidor de Dados Regional ACD Captura — Usado para capturar metadados personalizados e reconciliar chamadas recebidas por meio de um gateway (Webex servidor de dados WFO).
- Configurações de Evento de Servidor de Dados Regional em Tempo Real — Usado para capturar dados de ACD históricos e em tempo real de WFM e ACD metadados a serem anexados aos contatos de chamada como metadados personalizados (Webex Servidor de dados WFO).
- Configurações de Reconciliação do Servidor de Dados Regional — A Reconciliação é um processo que conecta gravações raiz de gateways, que têm dados de chamadas limitados, com dados de chamadas adicionais que incluem associação ao agente correto (Webex Servidor de dados de WFO).

- Sincronização do Active Directory — Permite que Webex WFO corresponda e sincronize Webex usuários do WFO com usuários do Active Directory (Webex servidor de dados WFO).
- Configurações de Sincronização do Dispositivo do Servidor de Dados — Permite que você sincronize dispositivos através do Servidor de Dados. Esses dispositivos podem então ser associados a usuários, grupos de gravação e tipos de gravação usando a página Associações de dispositivos no Gerenciamento de aplicativos (Webex Servidor de dados WFO).
- Configurações de serviço Web local — Habilita API integração nesse servidor de dados. Se ativada, você tem a opção de ativar o seguinte:
  - Cisco IP Phone controles de serviços — Permite controles de gravação ativados pela Cisco a partir de dispositivos Cisco suportados.
  - API de Controles de Gravação Simplificados — Permite usar a autenticação do servidor de dados nativo para controles de gravação Cisco.
- Configuração do HRMS — Permite que o servidor de dados exporte dados para um sistema de geranciamento de recursos humanos (HRMS) (Webex Servidor de dados WFO).
- SFTP Configuração — Permite que você configure seu servidor SFTP (Webex Servidor de dados WFO).
- Configurações do servidor de importação de mídia — Ativa a importação de arquivos de gravação de uma localização externa (Webex servidor de dados WFO).

serviço de sincronização de ACD WFO da Webex

O serviço ACD Sincronizar é usado para sincronizar informações de usuários e equipes de um ACD suportado. O processo de Sincronização é executado a cada 10 minutos para atualizar todas as alterações feitas na ACD Webex WFO.



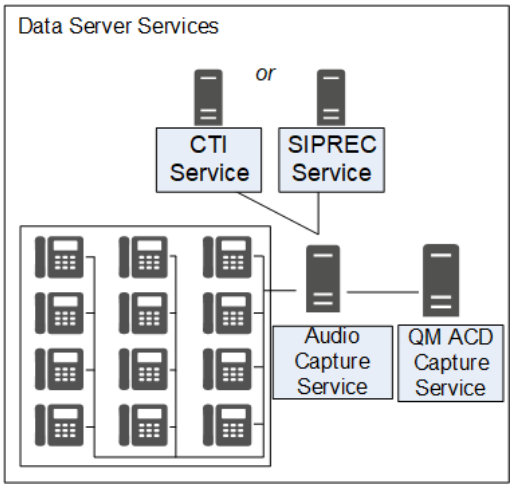
Conectividade do serviço de sincronização de ACD

A tabela a seguir lista a conectividade básica com o serviço Sincronizar ACD:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
Serviço de ACD do Espaço	Atualizações para ACD informações do agente ou da equipe

serviço de captura de áudio do Webex WFO

Webex WFO usa o serviço de Captura de áudio para ambientes de gravação de áudio no servidor ou gateway (SBC). Ela pode ser atribuída a clusters. O serviço de Sinalização primário (CTI ou SIPREC) atribui chamadas para capturar servidores em um algoritmo de round-robin. Os serviços de Captura de Áudio podem ser configurados como ativos/ativos/em espera.



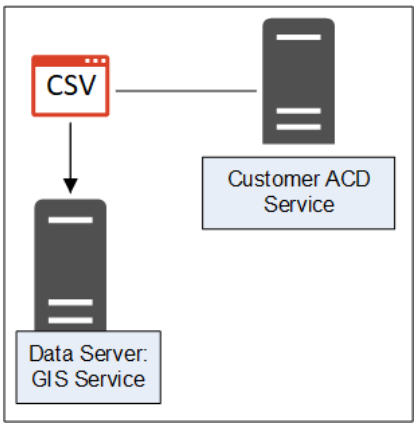
Conectividade do Serviço de Captura de Áudio

A tabela a seguir lista a conectividade básica com o serviço de captura de áudio:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
Serviço CTI	Recebe sinalização para captura de áudio
Serviço SIPREC	Recebe sinalização para captura de áudio

serviço WEBEX WFO GIS

Use o serviço GIS (Generic Interface Service, serviço de interface genérica) para importar metadados de contatos externos de um . CSV arquivo no WFO Webex.



Conectividade do serviço GIS

A tabela a seguir lista a conectividade básica ao serviço GIS:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
Serviço de ACD do Espaço	Atualizações para ACD informações do agente ou da equipe
Externo. arquivo de CSV	A fonte de arquivo plano externo para atualizações de informações de agentes ou equipes pode ser de arquivos únicos ou múltiplos

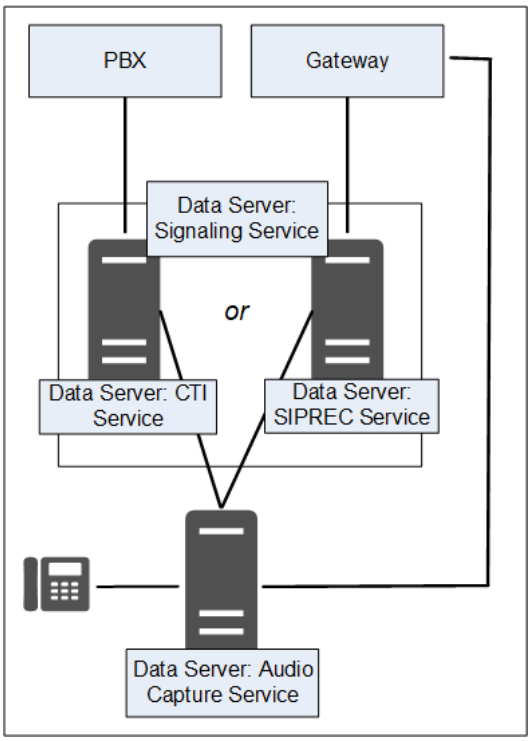
serviço de sinalização Webex WFO

O serviço de Sinalização pode ser CTI ou SIPREC:

- Um serviço de Sinalização CTI é usado para ambientes de gravação de servidor de borda, para rastrear eventos de início e parada e capturar CTI metadados de gravações de chamadas.
- Um serviço de sinalização do SIPREC é usado para ambientes de gravação de gateway de borda (SBC) para rastrear eventos de início e parada e capturar metadados do SIPREC para gravações de chamadas.

Você pode configurar os serviços CTI ou SIPREC para redundância.

OBSERVAÇÃO O serviço de Captura de áudio pode ser vinculado apenas a um grupo de telefonia que inclua um serviço CTI ou SIPREC.



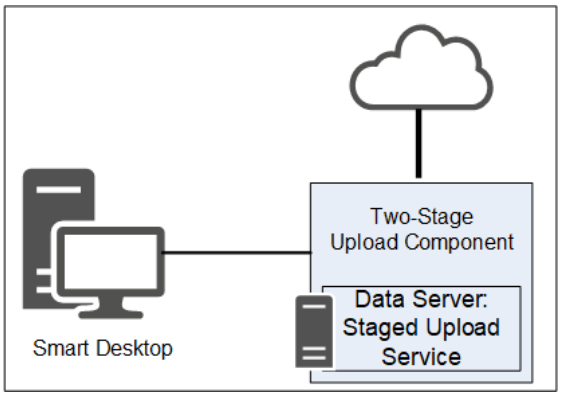
Conectividade do Serviço de Sinalização

A tabela a seguir lista a conectividade básica ao serviço de Sinalização:

Tipo	Conectar-se ao Serviço
CTI	Serviço PBX
	Serviço de captura de áudio
SIPREC	Serviço de captura de
	áudio do serviço
	Gateway/SBC QM ACD
	Capturar

Webex serviço de carregamento encenado do WFO

O serviço de carregamento Webex WFO Staged coleta dados de contato localmente dos usuários do Smart Desktop Client e carrega periodicamente os arquivos nos Webex componentes WFO na nuvem.



Componente Carregamento de duas etapas

O componente Carregamento de duas etapas permite enviar periodicamente dados do Servidor de dados para os Webex componentes principais do WFO.

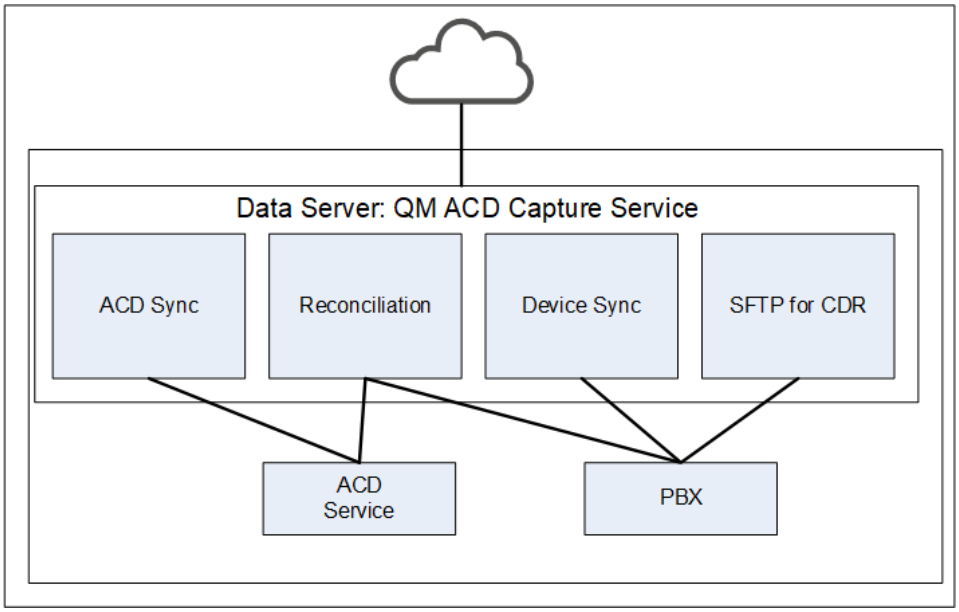
Conectividade do serviço de carregamento encenada

A tabela a seguir lista a conectividade básica com o serviço de Carregamento Encenado:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
Serviço de ACD do Espaço	Atualizações para ACD informações do agente ou da equipe

serviço Webex captura de QM ACD WFO

Webex WFO usa o serviço QM ACD Capture para capturar metadados personalizados e reconciliar chamadas recebidas por meio de um gateway.



componentes do Serviço de captura de QM ACD

O serviço QM ACD Capture é composto de quatro componentes:

- QM ACD componente de captura histórico
- QM ACD componente de captura em tempo real
- QM componente de captura GIS

QM ACD componente Captura histórica

O componente QM ACD Historical Capture captura metadados personalizados e dados de reconciliação do ACD.

QM ACD componente Captura em tempo real

O componente Captura QM ACD em tempo real captura dados de contato.

QM componente de captura GIS

O componente QM captura GIS importa metadados de contatos QM externos.

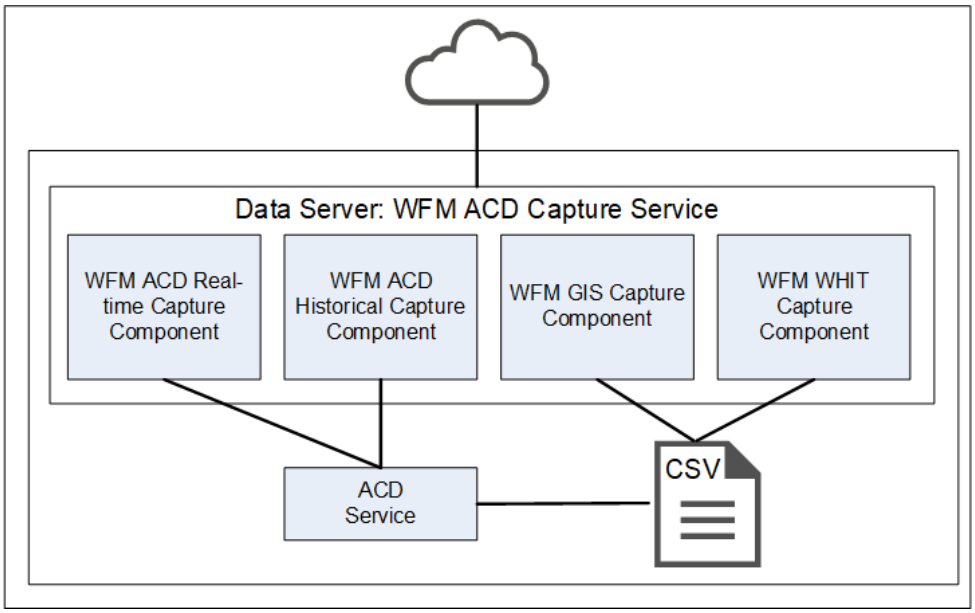
conectividade do Serviço de captura de QM ACD

A tabela a seguir lista a conectividade básica com o serviço Captura de QM ACD:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
Serviço de ACD do Espaço	Atualizações para ACD informações do agente ou da equipe

serviço Webex captura de WFM ACD WFO

O serviço Webex WFO WFM ACD Capture captura dados históricos e em tempo real ACD dados de WFM e ACD metadados a serem anexados aos contatos de chamada como metadados personalizados.



componentes do Serviço de captura de WFM ACD

O serviço WFM ACD Capture é composto de quatro componentes:

- WFM ACD componente de captura histórico
- WFM ACD componente de captura em tempo real
- WFM componente de captura GIS
- WFM componente de captura WHIT

WFM ACD componente Captura histórica

O componente WFM ACD Historical Capture captura dados históricos e em tempo real ACD de WFM, bem como ACD metadados a serem anexados aos contatos de chamada como metadados personalizados.

WFM ACD componente Captura em tempo real

O componente Captura WFM ACD em tempo real captura dados de contato.

WFM componente de captura GIS

O componente WFM captura GIS captura ACD dados de ACDs não diretos.

WFM componente WHIT Capture

O componente WFM captura WHIT permite importar dados de histórico ACD de dados.

conectividade do serviço de captura de WFM ACD

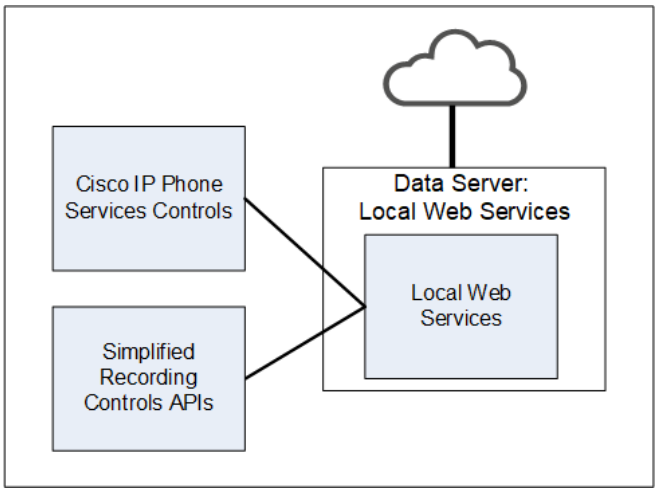
A tabela a seguir lista a conectividade básica com o serviço Captura de WFM ACD:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
Serviço de ACD do Espaço	Atualizações para ACD informações do agente ou da equipe

Webex serviços Web locais do WFO

O Webex serviço do Servidor local de dados de serviços Web do WFO permite controles de gravação e autenticação do Servidor de dados nativo.

OBSERVAÇÃO O serviço de serviços Web locais não é compatível com implantações de provedor do CCaaS.



Componentes do Serviço de Serviços Web Locais

O serviço web local é composto de dois componentes:

- Cisco IP Phone componente de controle de serviços
- Componente de API de Controles de Gravação Simplificados

Cisco IP Phone componente de controle de serviços

O componente De controles de serviços de Cisco IP Phone habilita controles de gravação Cisco a partir de dispositivos Cisco suportados.

Componente de API de Controles de Gravação Simplificados

O componente API de controles de gravação simplificados permite o uso da autenticação do Servidor de Dados nativo para controles de gravação Cisco.

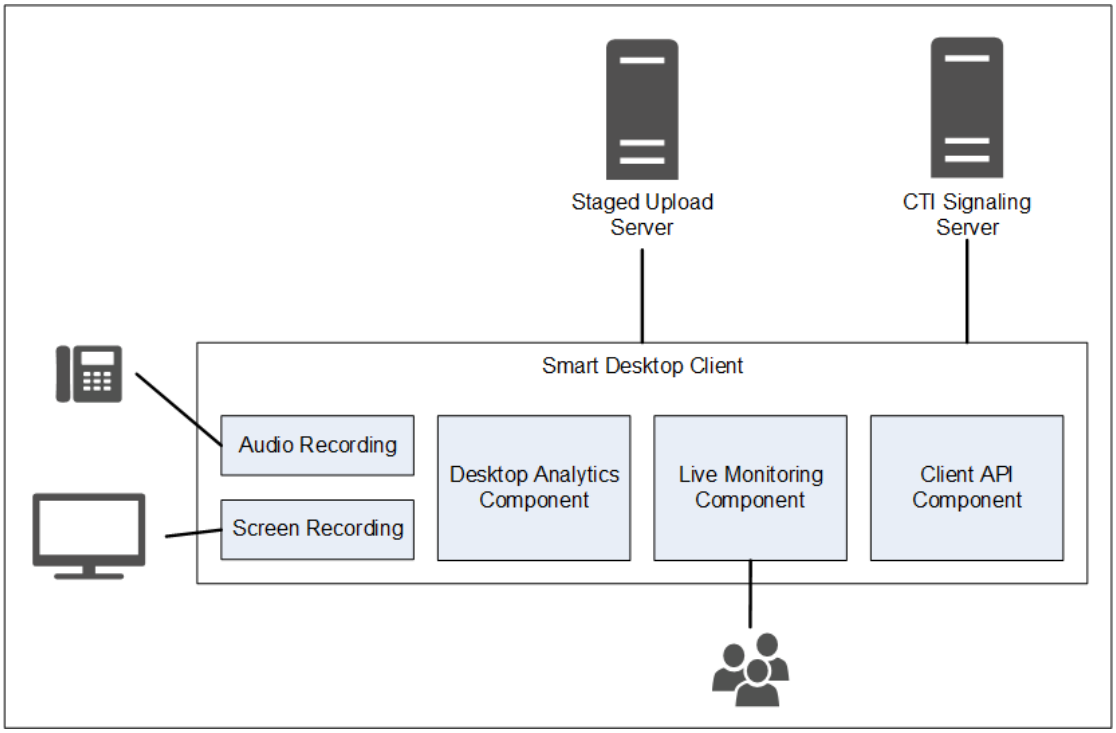
Conectividade de serviços Web locais

A tabela a seguir lista a conectividade básica com o serviço de serviços Web locais:

Conectar-se ao Serviço	Entradas/Saídas
API de Controles de Gravação Simplificados	Autenticação do servidor de dados para controles de gravação Cisco
Controles de serviços de Cisco IP Phone	Permite autenticação do Servidor de Dados nativo para controles de gravação Cisco

Webex cliente do WFO Smart Desktop

O Smart Desktop Client é instalado em desktops de agentes ou em um servidor que hospeda um cliente chopp suportado. (Consulte Servidores cliente finos para obter mais informações.) Ela captura todos os dados do usuário (incluindo gravação de chamadas, tela e atividade de desktop) na área de trabalho do agente. Você deve adicionar o instalador na página Downloads no Gerenciamento de aplicativos, para que ele possa ser acessado pelo administrador do espaço.



Os usuários com o Cliente de Área de Trabalho Inteligente instalados que recebem as permissões necessárias podem realizar o monitoramento de áudio em tempo real e de tela em tempo real.

Componentes do Smart Desktop Client

O Smart Desktop Client contém quatro componentes:

- Componente de gravação de áudio e tela
- Componente Análise de desktop
- Componente monitoramento de áudio em tempo real e Monitoramento de tela em tempo real
- Componente de API do cliente

Componente de gravação de áudio e tela

O componente Gravação de áudio e tela grava as chamadas dos agentes.

Componente Análise de desktop

O componente Análise de desktop fornece análise analítica das gravações da área de trabalho do agente.

Componente monitoramento de áudio em tempo real e Monitoramento de tela em tempo real

O componente Monitoramento de tela em tempo real e áudio em tempo real permite que os usuários com as permissões apropriadas definidas realizem o monitoramento de áudio em tempo real e de tela em tempo real.

OBSERVAÇÃO O Monitoramento de áudio em tempo real não é compatível com implantações do provedor CCaaS.

Conectividade do Cliente de Área de Trabalho Inteligente

A tabela a seguir lista a conectividade básica ao Cliente smart desktop:

Componente	Conecta-se a	Entradas/Saídas
Gravação de áudio e tela	PC do agente	Dados de áudio e tela do telefone
Análise de desktop	PC do agente	Dados de áudio e tela do telefone
Monitoramento ao Vivo	PCs de outros agentes	Dados de áudio e tela do telefone de outros agentes

Conectar-se ao servidor	Entradas/Saídas
Carregamento Encenado	Informações de contato (gravações de áudio e tela e metadados)

Requisitos do sistema

Webex Notas de versão do WFO contêm as informações mais recentes sobre alterações nos requisitos do sistema, compatibilidades, correções de bugs e novos recursos. Arquivos de notas de versão passadas estão disponíveis.

Ambientes suportados

Webex WFO suporta vários ambientes e tecnologias.

Para obter as informações mais recentes sobre compatibilidade suportadas, visite www.cisco.com.

Hardware da área de trabalho

Os requisitos de hardware para Webex áreas de trabalho WFO são os seguintes:

Hardware da área de trabalho	
Placa de rede	NIC de 100 mbits Os NICs devem oferecer suporte ao Modo Promiscuoso. Defina as configurações de energia do Windows para desabilitar "Permitir que o computador desative esse dispositivo para economizar energia" nas placas da interface de rede.
Espaço em disco	20 GB Armazenamento de gravação de voz (MB) = número de gravações × tamanho médio de chamada × 0,5 MB por minuto **NOTA** Esta fórmula é baseada em uma taxa de bits de áudio de 64 kbps (kbits por segundo). [(64 kbps × 60 s) ÷ 8 bits] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB por minuto armazenamento de gravação de tela (MB) = número de gravações × tamanho médio de chamada × 1,5 MB por minuto

Hardware da área de trabalho	
	OBSERVAÇÃO Os requisitos de armazenamento para gravações de tela dependem de três fatores: comprimento da gravação, resolução do monitor e o número de monitores sendo gravados. O valor mostrado aqui é baseado em um único monitor. Cada monitor adicional é gravado separadamente, portanto você deve aplicar essa fórmula a cada monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 ou superior
Memória	2 GB

Software de área de trabalho

Estrutura .NET

Webex WFO Smart Desktop requer .NET Framework 4.5 para recursos Webex Análise de WFO. Se .NET Framework não estiver instalado, Webex WFO não poderá capturar eventos do navegador como parte dos dados da Análise do desktop. Você pode baixar o .NET Framework de http://www.microsoft.com/en-nós/download/details.aspx?id=30653.

Navegadores

Qualquer navegador que você usar deve permitir downloads de arquivo. Os bloqueadores de pop-up devem estar desativados.

Plug-in/ramal da Análise de desktop

Os usuários que administram campos para Análise de desktop por meio da página Gerenciador de campos em Webex wfo e desktops de agentes que possuem o Smart Desktop instalado devem ter a extensão/plug-in do navegador Calabrio Analytics habilitado. O plug-in é necessário não só para a marcação dos campos no navegador, mas também para a atividade da Web do agente de monitoramento no navegador.

Habilitar o ramal Análise de desktop no Firefox

Na primeira vez que você fizer login em Webex WFO usando o Firefox, você verá uma caixa de diálogo informando para instalar o Ramal do navegador Calabrio. Selecione **Permitir esta instalação** e clique **em Continuar**. Nenhuma outra ação é necessária.

Habilitar o plug-in de Análise de desktop no Microsoft Edge Chromium

No Edge Chromium, vá para https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf e clique **em Adicionar ao Chrome**.

Habilitar o plug-in de Análise de desktop no Chrome

A extensão do Chrome pode ser baixada ou instalada através de configurações gpo. Faça o download e instale o Plug-in do Calabrio Analytics, versão 0.2.0.4. O plug-in está localizado em:

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

OBSERVAÇÃO Se clicar no link não funcionar, copie a URL e cole-a no navegador.

Adobe Acrobat Reader

O Adobe Reader é necessário para abrir os arquivos de PDF exportados e a documentação do usuário. Uma transferência gratuita do Acrobat Reader está disponível no site www.adobe.com.

IMPORTANTE : há problemas conhecidos com as versões do Adobe Reader que usam o recurso Segurança (Enhanced). Caso pretenda usar o recurso Análise de desktop, navegue até **Segurança (Enhanced) em Preferências no Adobe Reader, desmarque** o **modo Habilitar protegido na inicialização**
e **caixas de seleção Segurança** aprimoradas, clique **em Sim** para qualquer mensagem de aviso e em **OK** para salvar as alterações. Ao concluir, reinicie o Adobe Reader para que as alterações tenham efeito. Se o Adobe Reader não estiver configurado corretamente, o Desktop Analytics não conseguirá capturar eventos relacionados ao Adobe Reader.

Software de área de trabalho e captura de áudio

Para que o Smart Desktop execute uma detecção de telefone adequada e captura de áudio, é necessária a capacidade de detectar e capturar alguns protocolos de rede (como SIP, SCCP e RTP). Qualquer software em execução no PC que interfira, redireciona ou oculta seu tráfego de rede fará com que o Smart Desktop não funcione corretamente.

EXEMPLO O cliente VPN de Parede SonicWall com o filtro determinista de realçador de rede (DNE) habilitado faz com que o tráfego de rede de saída seja redirecionado do adaptador de rede. Que o Smart Desktop utiliza. Nesse caso, o filtro DNE leve deve ser desativado para permitir que o Smart Desktop funcione corretamente.

Conformidade de PCI DSS

OBSERVAÇÃO Webex o WFO v10.3 e maiores suportam TLS v1.2 e possui TLS v1.1 depreciativos.

Uso da porta

Os requisitos de porta para os componentes do Webex WFO estão listados abaixo.

Geralmente, as portas 80 e 443 de porta em um servidor Web precisam estar abertas para se conectar a Webex WFO para todas as integrações de nuvem com Webex WFO. Os requisitos exatos da porta variam de acordo com seu modelo de implantação em nuvem.

Componentes de borda:

- Área de Trabalho Inteligente

Componentes do Servidor de dados:

- Servidor de dados — ACD Sincronização: Avaya CM com o Contact Center Elite
- Servidor de dados — Sincronização do ACD: Integrações CCaaS
- Servidor de dados — Sincronização do ACD: CUCM gravação de rede
- Servidor de dados — Sincronização do ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Servidor de dados — Sincronização do ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Servidor de dados — GIS
- Servidor de dados — Gravar/capturar
- Servidor de dados — Sinalização: CTI
- Servidor de dados — Sinalização: CTI, gravação do Avaya Aura Communication Manager
- Servidor de dados — Sinalização: CTI, Cisco Unified Communications Manager Gravação de rede
- Servidor de dados — Sinalização: SIPREC

Componentes de borda

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
Área de Trabalho Inteligente				
UDP 49152-65535	Monitoramento de áudio em tempo real — RTP Monitoramento de tela em tempo real — fluxo RDP	PC do agente	Navegador do supervisor	—
TCP 52102	Comunicação entre servidores de dados cisco CTI e SDC	Área de Trabalho Inteligente	Servidor de dados	

Componentes do Servidor de Dados

Port	Usa	Fonte	Destino	Notas
Servidor de dados — Sincronização do ACD: Integrações CCaaS				
TCP 443	Comunicação entre integrações do CCaaS e as seguintes configurações no Servidor de Dados: Servidor de Dados Regional ACD Configurações de Captura, Configurações do Servidor de Gravação CTI Sinalização e Servidor de Dados Regional ACD Configurações de Captura	—	—	—
Servidor de dados — Sincronização do ACD: CUCM gravação de rede				
TCP 22	Comunicação entre as Configurações de SFTP e Reconciliação do Servidor de Dados Regional no Servidor de Dados e o Serviço de Faturamento do CUCM	SFTP de dados, servidor de dados	faturamento do CUCM Serviço	—

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
TCP 8443	Comunicação entre o CUCM AXL e o servidor de dados regional ACD configurações de sincronização no servidor de dados	Servidor de dados	CUCM AXL	—
Servidor de dados — sincronização do ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Comunicação entre o servidor SQL AW da Cisco Unified CCE Configurações de sincronização do banco de dados e do servidor de dados regional ACD no Servidor de dados	Servidor de dados	Cisco Unified SQL AWDB de CCE Banco de Dados do Servidor	—
TCP 1433 TCP 1434	Comunicação entre o servidor Cisco Unified CCE HDS SQL Banco de dados e configurações de Reconciliação do Servidor de Dados Regional e o Servidor de dados regional ACD capturam as configurações dos dados. Servidor	Servidor de dados	Cisco Unified CCE SQL HDS Banco de Dados do Servidor	—
TCP 42027	Comunicação entre o serviço de Unified CCE CTI Cisco (Lado A) e as Configurações do Servidor de Sinalização de CTI gravação nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unified Serviço de CCE CTI (Lado A)	Padrão do Lado A se estiver usando PG1. As portas serão variam de acordo com o que o PG que você está usando. A porta do servidor CTI configurada na Unified CCE ACD Configuração.
TCP 43027	Comunicação entre o serviço de Unified CCE CTI Cisco (Lado B) e as Configurações do Servidor de Sinalização de CTI gravação nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unified Serviço de CCE CTI (Lado B)	Padrão do Lado B se estiver usando PG1. As portas serão variam de acordo com o que o PG que você está usando. A porta do servidor CTI configurada na Unified CCE ACD Configuração.

Servidor de dados — ACD Sincronização: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Comunicação entre o Unified CCX Banco de dados Informix e	Servidor de dados	Unified CCX	—

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
	configurações de sincronização do servidor de dados regional ACD e regional Configurações de captura de ACD do servidor de dados		Banco de dados Informix	
TCP 12028	Comunicação entre o serviço de Cisco Unified CCX CTI (lado A) e as Configurações do Servidor de Sinalização de CTI gravação nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unified Serviço de CTI do CCX (Lado A)	Padrão do Lado A. Esse é o RMCM. porta de TCP configurada no Unified CCX Parâmetros do sistema. O servidor de CTI Porta configurada no Unified CCX ACD Configuração.
TCP 12028	Comunicação entre o serviço de Cisco Unified CCX CTI (lado B) e as Configurações do Servidor de Sinalização de CTI gravação nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unified Serviço de CTI do CCX (Lado B)	Padrão do Lado B. Esse é o RMCM. porta de TCP configurada no Unified CCX Parâmetros do sistema. O servidor de CTI Porta configurada no Unified CCX ACD Configuração.
Servidor de dados — GIS				
—	—	—	—	Enquanto o GIS não ouve diretamente em um porta, os arquivos precisam ser copiados para o Servidor de dados. Se a cópia for concluída via FTP, são usadas as portas 20 e 21.
Servidor de dados — Gravar/capturar				
UDP 39500-43500	RTP de gravação	Telefone ou voz	Captura de áudio	—

		porta	(Servidor de Gravação)

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
UPD 49152-65535	Monitoramento de áudio em tempo real — RTP	Captura de áudio (servidor de gravação)	Navegador do supervisor	—
Servidor de dados — Sinalização: CTI				
TCP 443	Servidor de sinalização	Servidor de sinalização	Cisco API	—
TCP 52102	Sinalização de gravação	Clientes de Captura de Áudio (Gravação de Servidores) ou Smart Desktop	Servidor de sinalização	—
TCP 52103	Avelã	Parceiro do Servidor de Sinalização	Servidor de sinalização	—
Servidor de dados — Sinalização: CTI, Cisco Unified Communications Manager Gravação de rede				
TCP 2748	sinalização JTAPI	Servidor de sinalização	Comunicações CM editores e assinantes	—
TCP 5060 UDP 5060	Sinalização SIP a partir da Unified CM	Qualquer editor ou assinante do Unified CM	Servidor de sinalização	Não é segura
TCP 5060	Servidor de sinalização	servidor de sinalização primário	servidor de sinalização secundário	Bidirecional

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
TCP 5061	Sinalização SIP segura de Unified CM	Qualquer editor ou assinante do Unified CM	Servidor de sinalização	Seguro. Geralmente usado apenas quando o sistema é configurado para SRTP.
Servidor de dados — Sinalização: SIPREC				
TCP 443	Consultas de API da Cisco	Servidor de sinalização	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Sinalização SIP a partir do gateway	Gateway	Servidor de sinalização	—
TCP 59106	Sinalização de gravação	Captura de áudio (servidores de gravação)	Servidor de sinalização	—
TCP 59107	Avelã	Parceiro do Servidor de Sinalização	Servidor de sinalização	—

Sobre armazenamento

É importante observar a diferença no tipo de armazenamento necessário no WFO Webex.

O armazenamento de mídia é o armazenamento permanente de arquivos de mídia. Ele é adequado para armazenamento de longo prazo e não é usado para reprodução, a menos que o armazenamento de rede de alta velocidade também esteja configurado para usar o mesmo local.

Armazenamento de rede de alta velocidade refere-se à rede de alta velocidade usada para armazenamento de arquivos temporários, local onde ocorre todo o processamento operacional e onde os dados de análise (Lucene) são armazenados. Isso inclui o processamento de exportação em massa, o local do índice Luceno, a conversão de mídia, a reprodução de mídia e os arquivos que são excluídos após 24 horas pelo sistema durante todo o dia, com exceção da análise.

> **OBSERVAÇÃO Os** arquivos analíticos são armazenados no armazenamento de rede de alta velocidade mas não são incluídos na exclusão de arquivos pelo sistema durante todo o dia.

Quando uma chamada é solicitada para reprodução, o sistema puxa o arquivo do armazenamento permanente e coloca-o no diretório temporário dentro do nível de Armazenamento de rede de alta velocidade para acesso instantâneo. A partir daí, ele executa transcodiscagem e transmissão.

Configuração de administração

Ao configurar o sistema pela primeira vez, o **Local** de armazenamento de mídia padrão é configurado na página Local de armazenamento do administrador do sistema.

> **OBSERVAÇÃO** Durante a instalação inicial, o **Local** de armazenamento de mídia padrão é seu local de armazenamento de rede e armazenamento de mídia de alta velocidade. Mais ações são necessárias para separar o armazenamento de rede e o armazenamento de mídia de alta velocidade em diferentes locais. Os locais de armazenamento de rede e mídia têm drasticamente Características de desempenho diferentes. Por isso, a seleção das duas opções como local de armazenamento padrão não é recomendada, pois pode levar a problemas de desempenho.

Configurar locais de armazenamento de rede e mídia separados

1. Antes de criar qualquer espaço, navegue até o portal Administrador do sistema > Gerenciamento de aplicativos
   > local de armazenamento > configuração do sistema.
2. Clique **em Criar um novo local de armazenamento**.
3. Para criar um local de armazenamento de rede de alta velocidade, digite um nome exclusivo no **campo Nome** .
4. Na lista suspensa Tipo, selecione **Rede (Acesso instantâneo).**

5. Em **Padrões**, marque a caixa de seleção **Rede** .

6. Configure os campos restantes de **Configuração** de armazenamento de rede.
7. Clique **em Salvar**.
8. Para criar um local de armazenamento de mídia, navegue novamente até o Gerenciamento de aplicativos > Local de armazenamento.
9. Clique **em Criar um novo local** de armazenamento.
10. Para criar um local de armazenamento de mídia, digite um nome exclusivo no **campo Nome** .
11. Na lista suspensa Tipo, **Rede (Acesso instantâneo)** é pré-selecionado.
12. Em **Padrões**, marque a **caixa de seleção Mídia** .
13. Configure os campos restantes de **Configuração** de armazenamento de rede.
14. Clique **em Salvar**.

PRÁTICA RECOMENDADA Exclua o local **de armazenamento de mídia padrão inicial** depois que as novas localizações para armazenamento de rede e mídia forem configuradas.

Configurar armazenamento do espaço

Realize este procedimento ao criar um novo espaço no portal Administrador do sistema.

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Administração de Espaço > Espaços.
2. Na seção Local de armazenamento, encontre o local de armazenamento de rede de alta velocidade padrão e marque a **caixa de seleção Disponível** .
3. Encontre o local de armazenamento de mídia padrão e marque a **caixa de seleção Disponível** e **a caixa de seleção Padrão** .
4. Clique **em Salvar**.
5. Para validar, faça logon no espaço e navegue até o Gerenciamento de aplicativos > Configuração do sistema > Perfis de armazenamento.
6. Clique na **lista suspensa Local** de armazenamento. Os locais de armazenamento de rede e mídia aparecem na lista suspensa.

   OBSERVAÇÃO Não escolha Armazenamento de rede para um perfil de armazenamento.

Níveis de armazenamento

Há três níveis de armazenamento para dados de contato:

- Amazon S3 (Acesso imediato) — O armazenamento Amazon S3 (padrão) é usado para armazenamento de curto prazo (12-24 meses) de conteúdo operacional do dia-a-dia, como arquivos de mídia (voz e tela) e dados históricos para geração de relatórios, previsão e agendamento. As taxas de resposta para as solicitações do usuário podem ser

Perto de segundos, mas pode variar ligeiramente dependendo da quantidade de dados ou do tipo de dados que está sendo solicitado.

- Amazon S3 Shared (Acesso imediato) — Semelhante ao nível de armazenamento do Amazon S3, exceto que vários espaços armazenam seus dados no mesmo balde de armazenamento do Amazon S3 em uma pasta específica de espaço.
- Rede (Acesso instantâneo) — O armazenamento de rede (desempenho) é usado para conteúdo de mídia, Análise e conteúdo Datamart movido pelo usuário. É uma san (rede de área de armazenamento) ou um servidor de arquivos. Fornece uma taxa de resposta quase imediata para as solicitações do usuário. Esses dados são residentes por um período de tempo definido pelo fluxo de trabalho, após o qual foram purgados. Opcionalmente, os administradores podem especificar um local de carregamento encenado, que detém dados antes de carregue-os para o local de armazenamento de dados em tempo real de longo prazo.

Você também pode optar por fazer com que um terceiro armazene seus dados depois que ele chegar ao fim do período de retenção. Depois que os dados forem armazenados, eles serão limpos de Webex WFO. Ao recuperar dados armazenados, você deve usar aplicativos diferentes de Webex WFO para revisá-los.

- Espaços - Use a seção Local de armazenamento do espaço na página Espaços para atribuir e definir o local de armazenamento para cada espaço.

Ofertas de armazenamento

Webex WFO Cloud usa classificação inteligente para armazenamento com um único preço por GB por mês para seu uso total. Novos arquivos e arquivos que foram acessados recentemente estão disponíveis imediatamente. Os arquivos mais antigos que não foram acessados recentemente são recuperados de um nível de armazenamento ligeiramente mais lento para o qual podem ter sido movidos. Os arquivos mais antigos normalmente demoram apenas alguns segundos para serem recuperados.

Importação e exportação de dados em massa

Este tópico descreve os métodos para importar dados e exportar dados do Webex WFO.

Importação e exportação de dados em massa por meio do WFO Webex

Webex WFO permite importar e exportar vários tipos de dados. Descrito abaixo está quais dados podem ser importados e exportados e como eles podem ser importados e exportados. Os arquivos de dados importados ou exportados estão em CSV formato. Os seguintes tipos de dados podem ser importados e exportados:

- Globalmente, você pode importar e exportar usuários, equipes e grupos.
- Em Análise, é possível importar e exportar frases e aplicativos.
- No Quality Management, você pode importar e exportar formulários de avaliação e exportar dados de contato.
- Em WFM, é possível importar dados históricos e importar previsões.

OBSERVAÇÃO A exportação de contato em massa de gravações raiz não é suportada.

Importar e exportar APIs

Estas APIs exponham terminais semelhantes a REST para importação e exportação de dados:

- Importar API- Permite recuperar informações sobre os modelos de objeto de back-end (os campos de modelos back-end e os tipos associados a esses campos) e importar esses dados de CSV arquivos para esses modelos back-end
- Exportar API— Permite recuperar dados dos modelos de back-end em um formato de CSV.

Consulte o *Webex Guia* de referência do API WFO para obter mais informações.

Exportar contatos em massa

Você pode exportar dados para vários contatos usando a opção Exportação de contato em massa na lista suspensa de opções da página Interações. Os arquivos exportados são armazenados em pastas nomeadas adequadamente em um local de armazenamento externo. O armazenamento externo pode ser configurado para permitir acesso imediato ou instantâneo. Para obter mais informações sobre Armazenamento externo, consulte "Configurar perfis de armazenamento" no Webex Guia do usuário do WFO.

OBSERVAÇÃO Os contatos e metadados são exportados como CSV arquivos.

Programar uma exportação recorrente de contato em massa

1. Na página Interações, crie e salve um conjunto de filtros.

   IMPORTANTE Você deve configurar totalmente todos os filtros adicionados ao seu conjunto de filtros. Se você não configurar totalmente todos os filtros, a exportação de contexto em massa falhará.

   EXEMPLO Você adiciona o filtro Pontuação **do promotor de rede preditivo ao seu conjunto de** filtros. Você seleciona **Iguais na** lista suspensa Operador **, mas não insere** um número no **campo Pontuação** . A não configuração completa deste filtro fará com que a exportação do contato em massa falhe.

2. Clique no **ícone Opções** e em **Exportação** de contato em massa.
3. Clique na guia **Nova exportação** .
4. Configure a exportação conforme definido nos campos descritos abaixo.

   Nome da exportação — digite um nome para o arquivo de exportação de contato em massa.

   Pesquisa sálvia— Selecione o seu conjunto de filtros salvo.

   Local de armazenamento — Selecione o local de armazenamento externo para o qual deseja exportar os contatos.

   Tipo de mídia — Selecione o formato de arquivo no qual Webex WFO exporta arquivos de áudio e vídeo.

   - **Formatos** de áudio/vídeo — Selecione o formato de arquivo no qual a mídia de áudio/vídeo deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio e tela.
   - **Formatos** somente áudio — Selecione o formato de arquivo no qual a mídia somente de áudio deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio.
   - **Nenhum** — Selecione **transcrições apenas** para exportar transcrições.

   Formato de saída da análise - Selecione o formato do arquivo no qual deseja exportar dados de transcrição analíticos: JSON ou XML. Caso não seja selecionado , Webex WFO não exporta nenhum dado de transcrição analítico. Selecione **Nenhum** para exportar apenas um arquivo de CSV com metadados.

5. Selecione **Enviar exportação** agendada e agende a exportação conforme descrito abaixo.

   Semanalmente - selecione um ou mais dias da semana e selecione a hora nesses dias em que Webex O WFO exportará os contatos.

   Mensalmente — selecione o dia do mês e selecione a hora nesse dia em que Webex WFO exportará os contatos.

6. Clique **em Criar**.

Quando você cria uma exportação de contato em massa agendada, Webex WFO sálvia a exportação. Para editar a exportação, clique na **guia Exportação** de contato sálvia e selecione a exportação da **lista suspensa Nome** do arquivo de exportação salvo.

OBSERVAÇÃO A primeira exportação agendada (semanal ou mensalmente) deve ocorrer após a próxima execução agendada da tarefa Atualização dinâmica do aplicativo. Caso contrário, a primeira exportação agendada não acontecerá,
Embora as exportações futuras vão. Por padrão, a tarefa De atualização dinâmica do aplicativo é executada a cada quinze minutos. Entre em contato com o administrador do sistema para verificar essa programação.

Exportar contatos imediatamente

1. Na página Interações, crie e salve um conjunto de filtros.

   IMPORTANTE Você deve configurar totalmente todos os filtros adicionados ao seu conjunto de filtros. Se você não configurar totalmente todos os filtros, a exportação de contexto em massa falhará.

   EXEMPLO Você adiciona o filtro **Predictive Net Promoter Score** ao seu conjunto de filtros. Selecione **Igual a** na lista suspensa **Operador** , mas não insira um número no campo **Pontuação** . Não configurar completamente este filtro fará com que a exportação de contatos em massa falhe.

2. Clique no ícone **Opções** e depois clique em **Exportação em massa de contatos**.
3. Clique na aba **Nova Exportação** .
4. Configure a exportação conforme descrito abaixo.

   Nome da exportação — Insira um nome para o arquivo de exportação de contatos em massa.

   Pesquisa sálvia — Selecione seu conjunto de filtros salvo.

   Local de armazenamento — Selecione o local de armazenamento externo para o qual você deseja exportar os contatos.

   Tipo de mídia — Selecione o formato de arquivo no qual o Webex WFO exporta arquivos de áudio e vídeo.

   - **Formatos de áudio/vídeo** — Selecione o formato de arquivo no qual a mídia de áudio/vídeo deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio e tela.
   - **Formatos somente de áudio**—Selecione o formato de arquivo no qual a mídia somente de áudio deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio.
   - **Nenhum** — Selecione **Somente transcrições** para exportar somente transcrições.

Formato de saída do Analytics – Selecione o formato de arquivo no qual você deseja exportar os dados de transcrição do Analytics: JSON ou XML. Se você selecionar **Nenhum**, Webex o WFO não exportará nenhum dado de transcrição do Analytics. Selecione **Nenhum** para exportar apenas um arquivo CSV com metadados.

5. Selecione **Enviar exportação imediatamente**.
6. Clique em **Criar**.

Requisitos de licenciamento para exportação de contatos em massa

A Cisco exige que você selecione um tipo de licença para exportação de contatos em massa.

- **Licença padrão**—Exporte até 1.000 contatos diariamente por meio da interface do usuário.
- **Licença de desempenho**—Exporte contatos em massa configurando vários trabalhos de exportação de contatos periodicamente ao longo de cada dia.

OBSERVAÇÃO Por padrão, cada lote de exportação é limitado a 10.000 por trabalho, com a quantidade máxima de contatos totais por dia em 40.000 com a licença Performance. Se houver necessidade de aumento destes
Limites, entre em contato com os Serviços Profissionais da Cisco ou com os Serviços de Suporte da Cisco.

Armazenamento e acesso a arquivos de contato em massa

Webex O WFO exporta e armazena arquivos de contato em massa na pasta Exportações no local de armazenamento externo que você configurar (consulte Gerenciamento de aplicativos > Global > Configuração do sistema > Armazenamento externo).

Diagramas de fluxo de transferência de dados

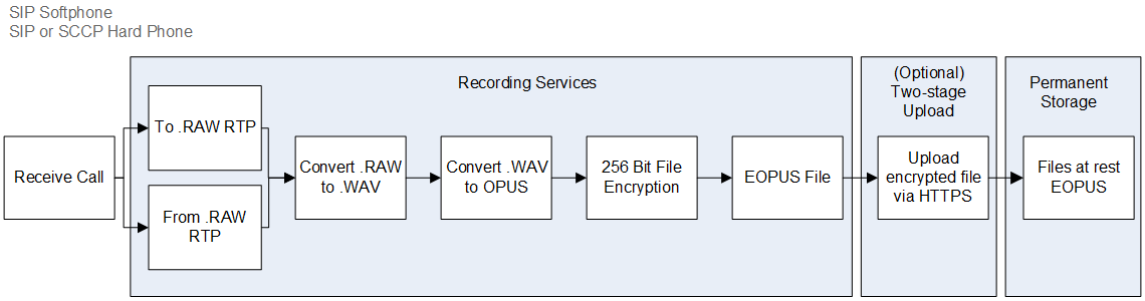
Este tópico inclui diagramas que ilustram o seguinte:

- Webex Fluxo de dados do WFO Smart Desktop
- Webex Captura e reprodução de gravação WFO
- Webex Fluxo de dados do WFO Analytics
- Webex Fluxo de dados de armazenamento WFO
- Webex Criptografia de gravação WFO

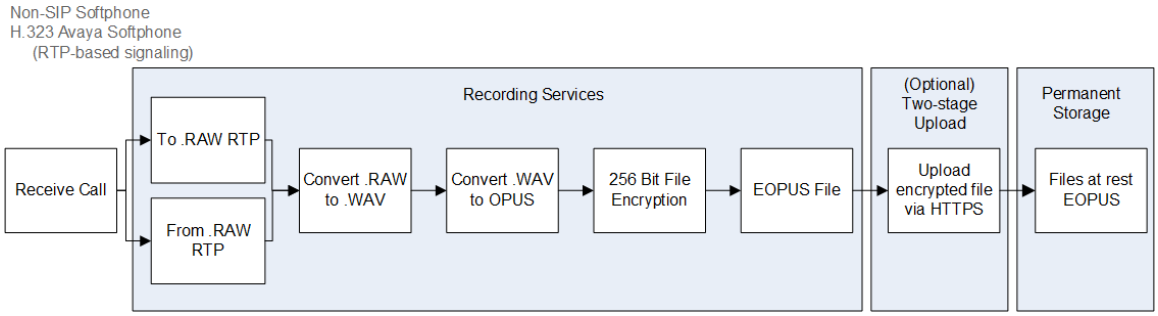
Diagramas de fluxo de dados de captura de desktop inteligente

Este tópico inclui diagramas que descrevem o fluxo de dados do Smart Desktop.

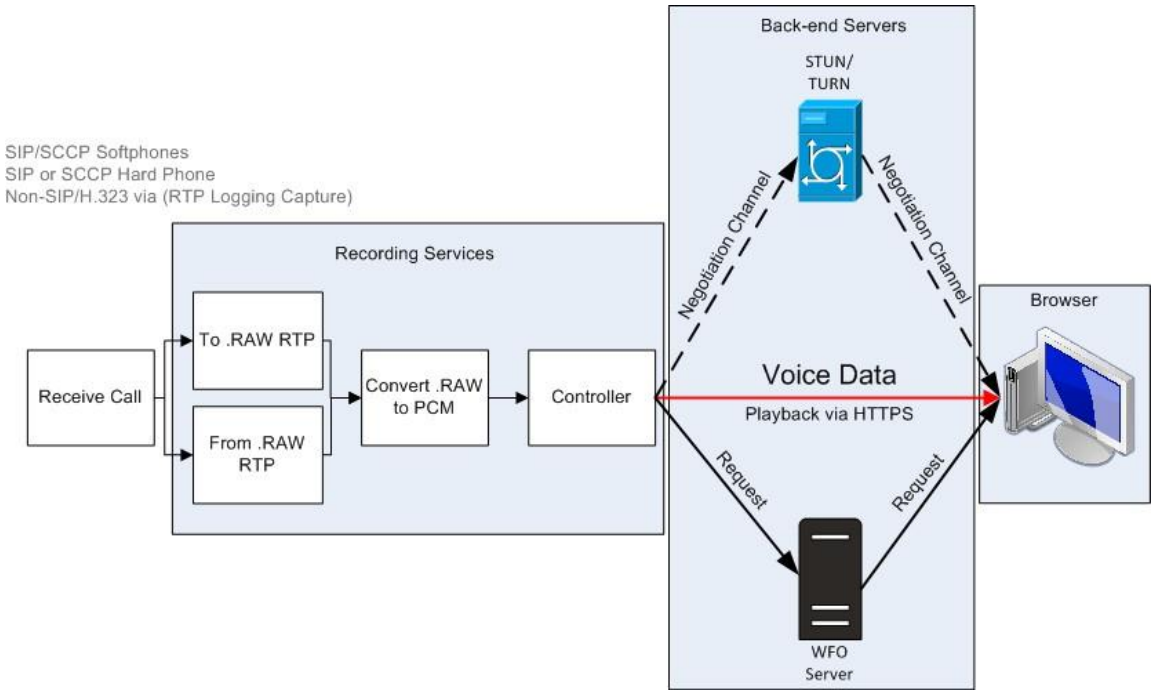
Sinalização Smart Desktop SIP/SCCP



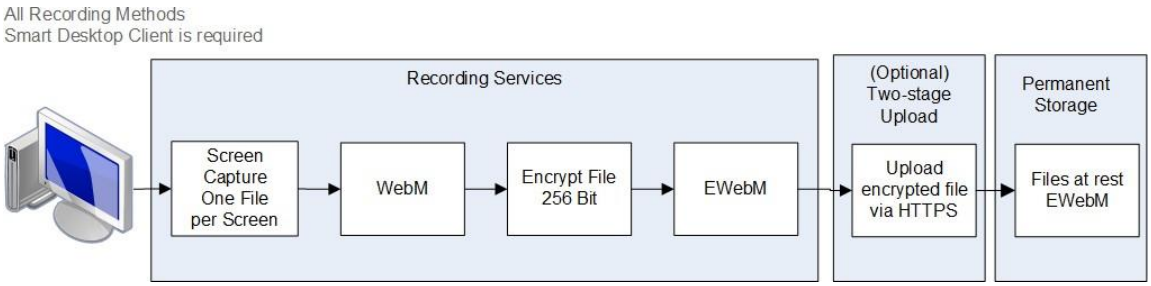
Área de Trabalho Inteligente RTP Registro



Monitoramento de áudio ao vivo em desktop inteligente

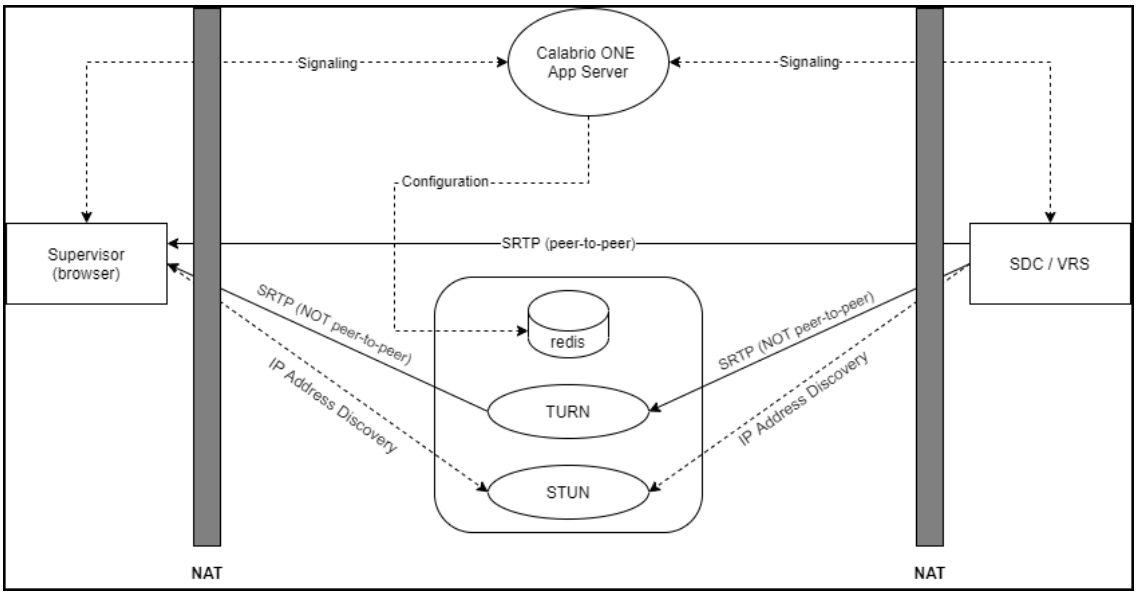


Monitoramento de tela ao vivo do Smart Desktop



OBSERVAÇÃO A gravação de tela e áudio do Smart Desktop usa criptografia AES de 256 bits se a gravação ocorrer dentro do Webex WFO.

Conexões de monitoramento ao vivo do Smart Desktop



Conexão	Portas	Protocolo	Observações
Sinalização	80, 443	TCP	Por websocket
Configuração	6379	TCP	Administração STUN/TURN usando uma função de administrador do sistema no WFO Webex
SRTP (ponto a ponto)	49152–65535	UDP	Mídia de áudio e visual

Conexão	Portas	Protocolo	Notas
SRTP (não ponto a ponto)	49152–65535	UDP	Mídia de áudio e visual
IP Descoberta de Endereço	3478	UDP e TCP	—

Diagramas de fluxo de dados de captura e reprodução de gravação

Este tópico descreve o processo de reprodução de gravações de contato.

Diagrama de fluxo de dados de reprodução de áudio

Durante a reprodução, os arquivos de áudio e gravação de tela são copiados do armazenamento permanente e colocados em um armazenamento de rede em nuvem seguro, descriptografados e processados para reprodução. Os arquivos são simultaneamente descriptografados e protegidos por meio de armazenamento de rede e HTTPS.

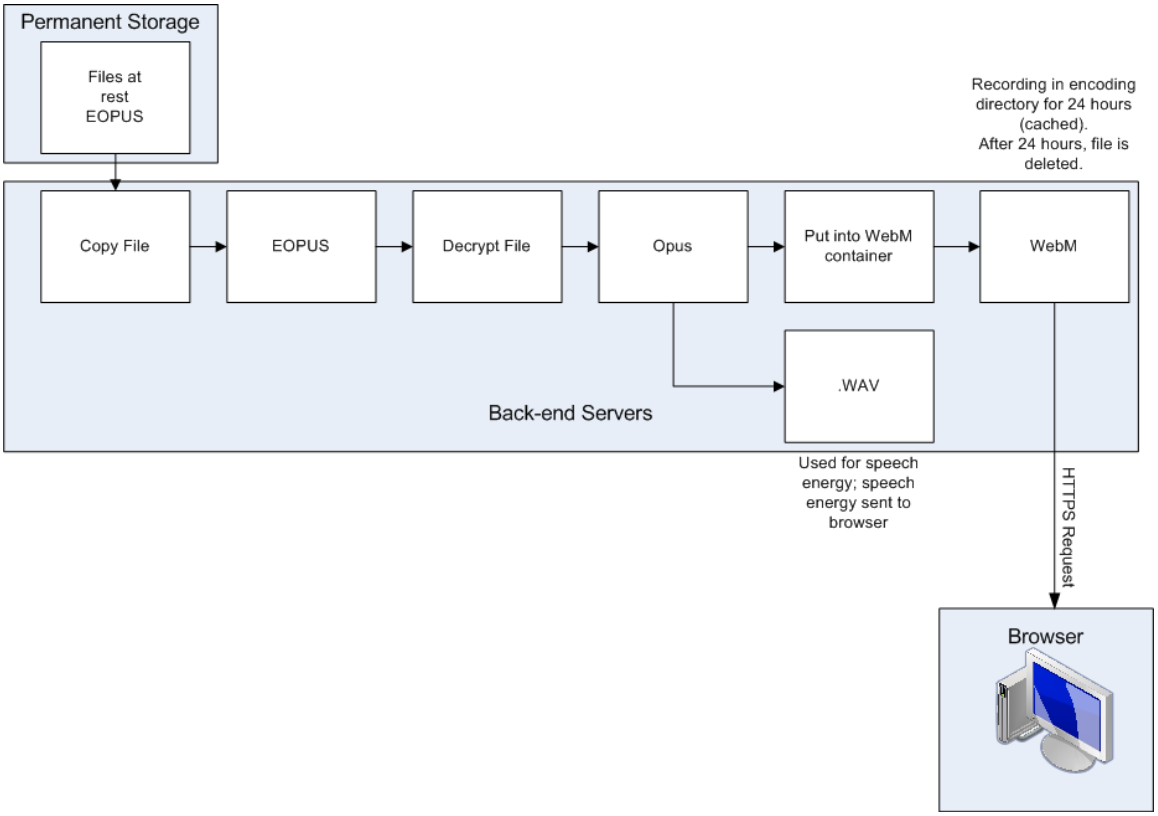


Diagrama do Fluxo de Dados de Reprodução de Tela

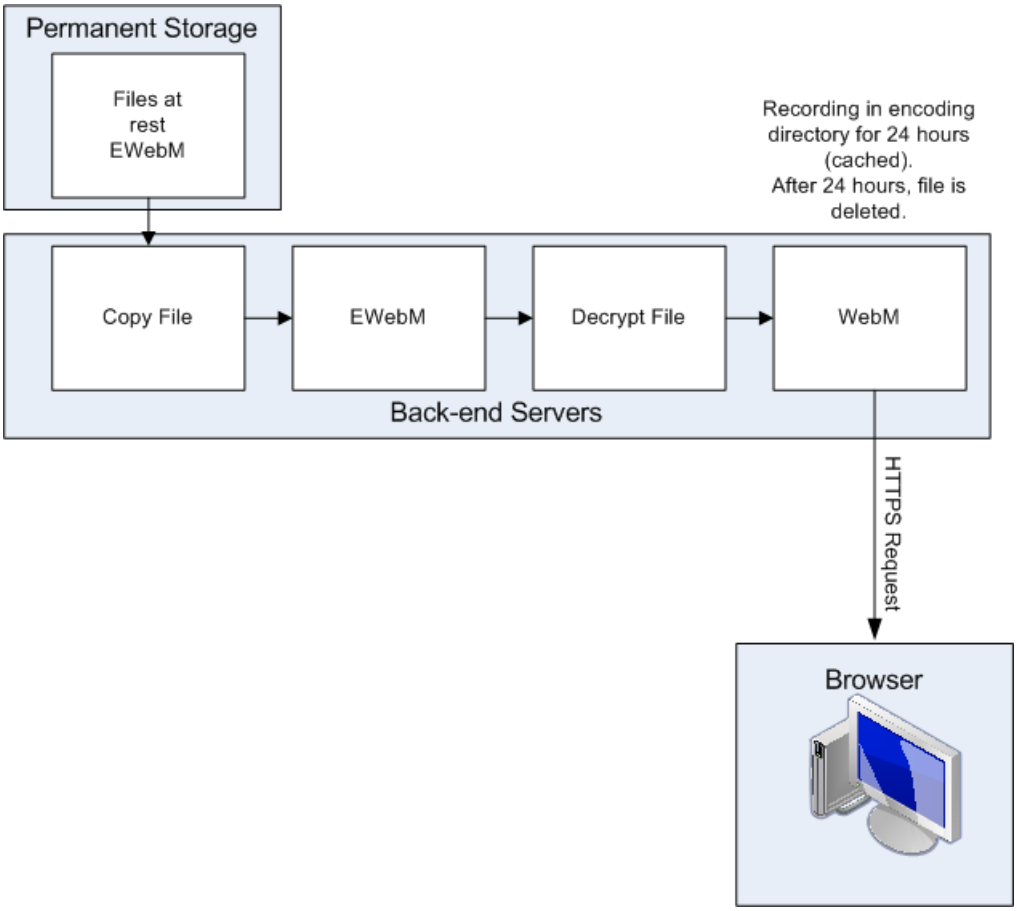


Diagrama do Fluxo de Dados da Análise

Este tópico descreve o fluxo de dados para o processamento de dados analíticos.

Diagrama do Fluxo de Dados da Análise da Transcrição do Discurso

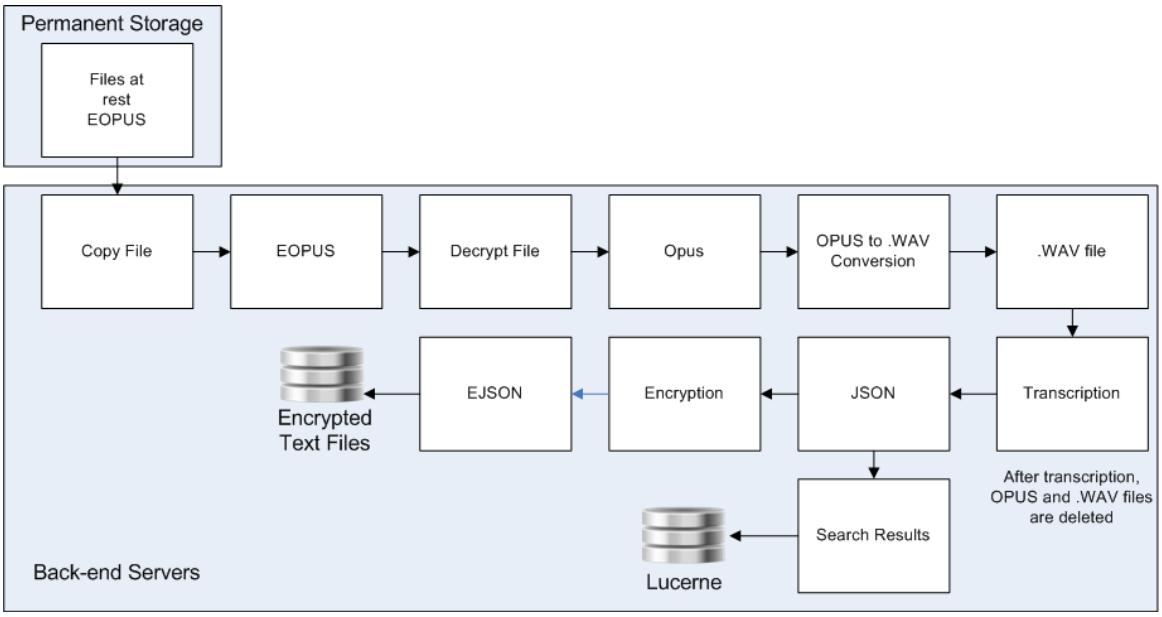
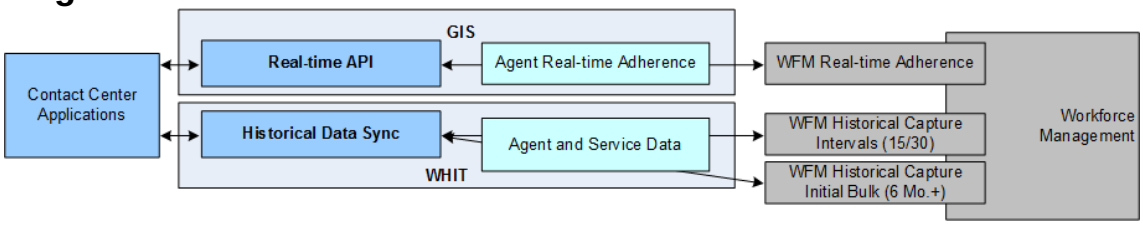


Diagrama do Fluxo de Dados de WFM

Este tópico descreve o fluxo de dados para precedências WFM dados históricos e de adesão em tempo real.

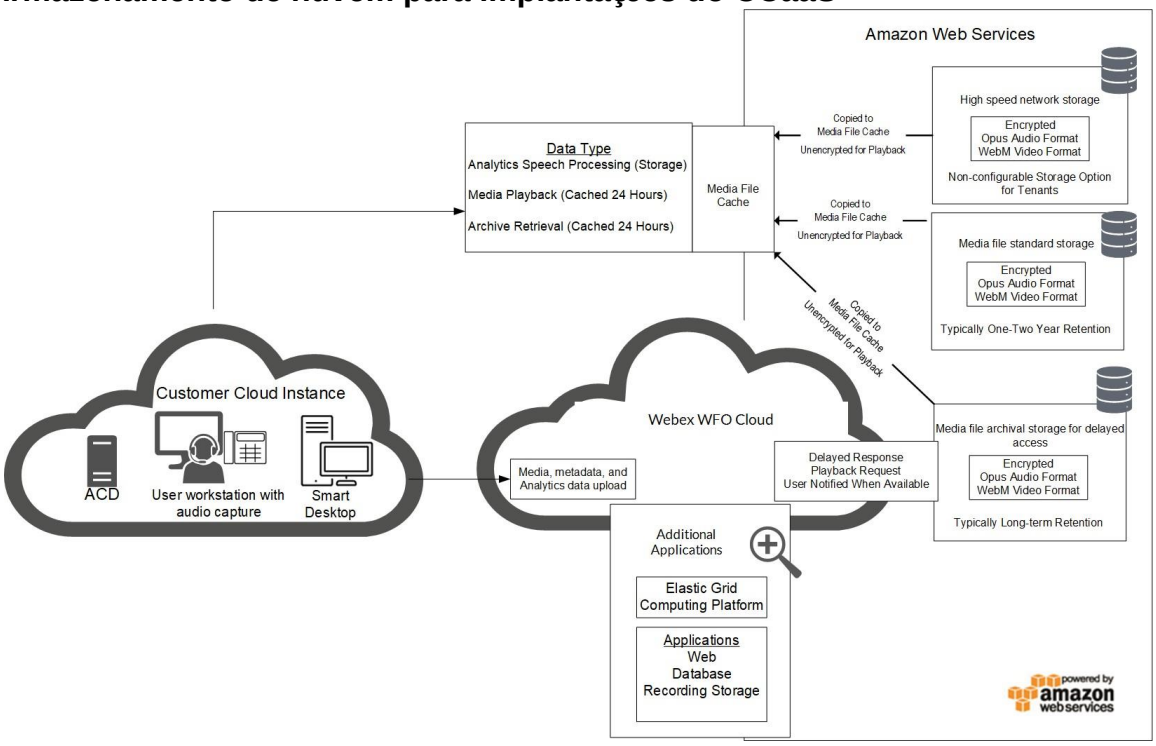
Diagrama do Fluxo de Dados de WFM



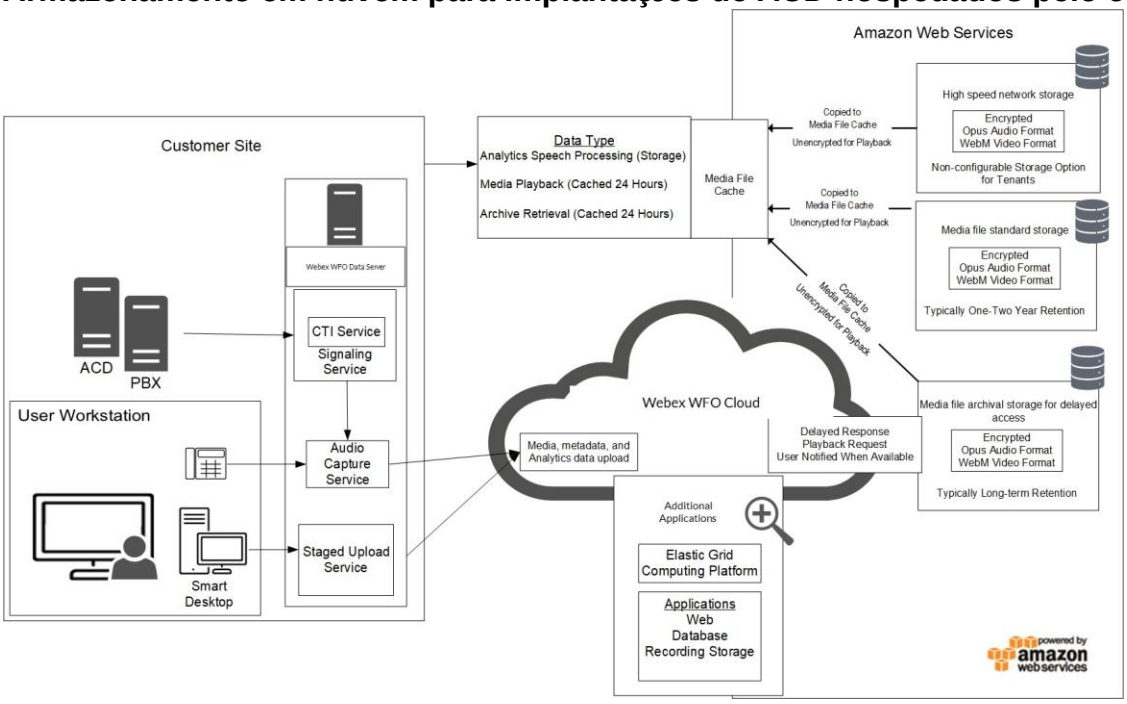
Diagramas de Fluxo de Dados de Armazenamento em Nuvem

Este tópico descreve o fluxo de dados para armazenamento de dados de contato no Webex WFO para o CCaaS e implantações hospedadas pelo cliente.

Armazenamento de nuvem para implantações do CCaaS



Armazenamento em nuvem para implantações de ACD hospedados pelo cliente

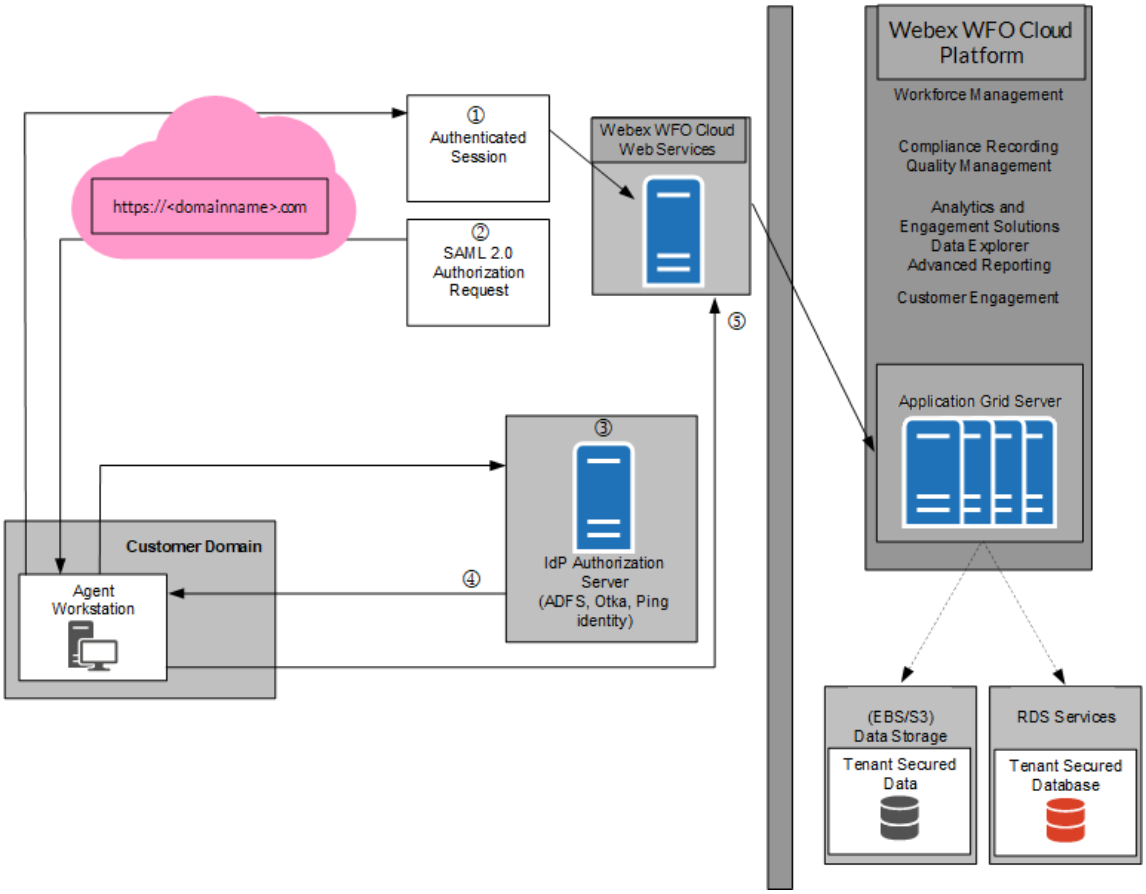


SAML Diagrama do Fluxo do Processo de Autenticação

Este tópico descreve o processo para autenticação SAML.

Toda autorização e autenticação de identidades de usuário conhecidas são gerenciadas pelo cliente no Provedor de identidade (Servidor de autorização) e fora de Webex WFO Cloud. Webex WFO atua como o provedor de serviços (servidor de recursos) e consome todas as identidades do usuário do provedor de identidade do cliente (IdP). As identidades de usuário conhecidas que estão ativas no IdP do cliente são fornecidas com autorização adequada para acessar a URL (por exemplo, https://Ciscocloud.com) da sua organização, por meio de uma comunicação de autorização SAML entre o IdP do cliente e Webex Servidor de recursos do WFO.

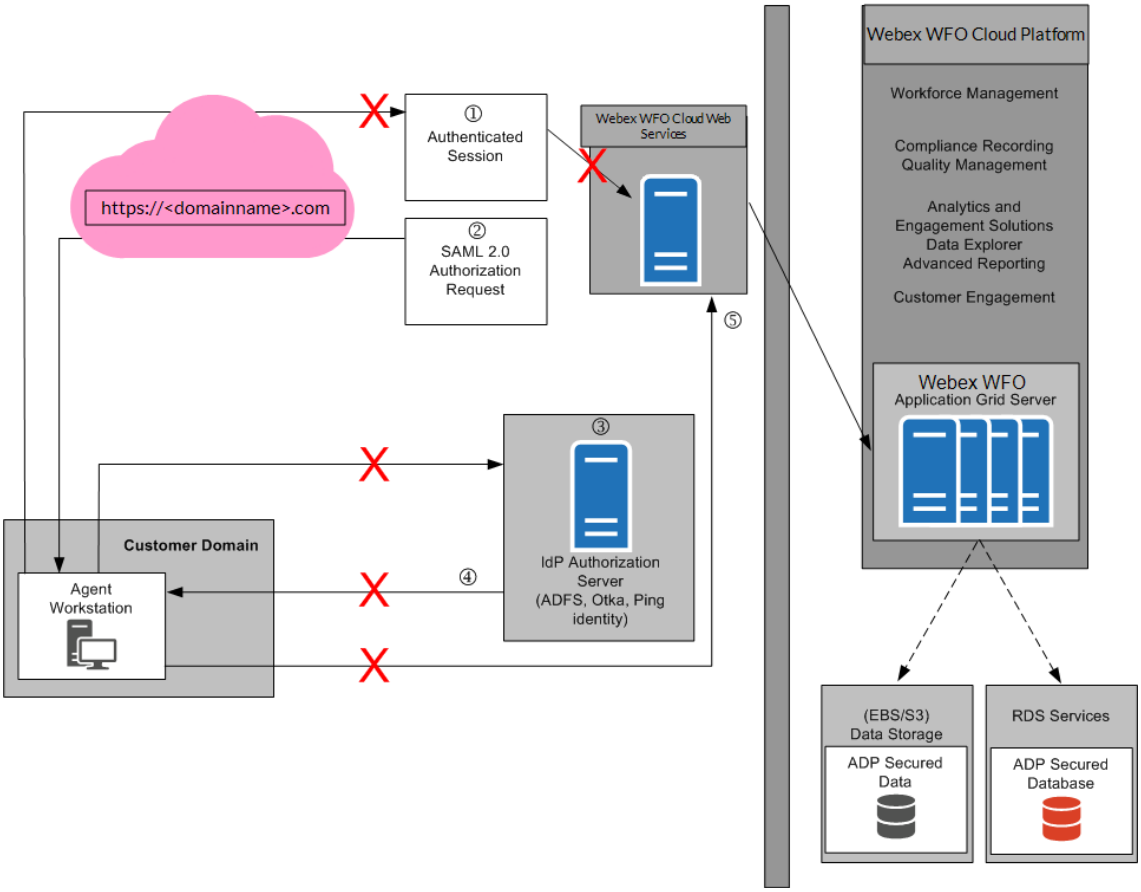
processo de Aprovação do SAML



Etapas para SAML autenticação:

1. O usuário acessa a URL do Webex WFO (por exemplo, https://Ciscocloud.com); se o usuário tiver uma sessão autenticada com o IdP (Servidor de autorização), é permitido o acesso do usuário.
2. Se o usuário não tiver uma sessão autenticada, crie uma SAML Solicitação de autenticação e redirecione novamente para o navegador para o IdP (Servidor de autorização).
3. Se o usuário ainda não tiver sido autenticado para o IdP (Servidor de autorização), será solicitado que o usuário faça logon.
4. Após o usuário ter feito logon com êxito no IdP ou se ele já estiver conectado, o IdP enviará um redirecionamento de volta ao navegador com uma resposta SAML.
5. Webex O WFO valida a resposta SAML, recebe as informações do usuário da resposta SAML, cria uma sessão autenticada e permite acesso.

Processo de negação de SAML

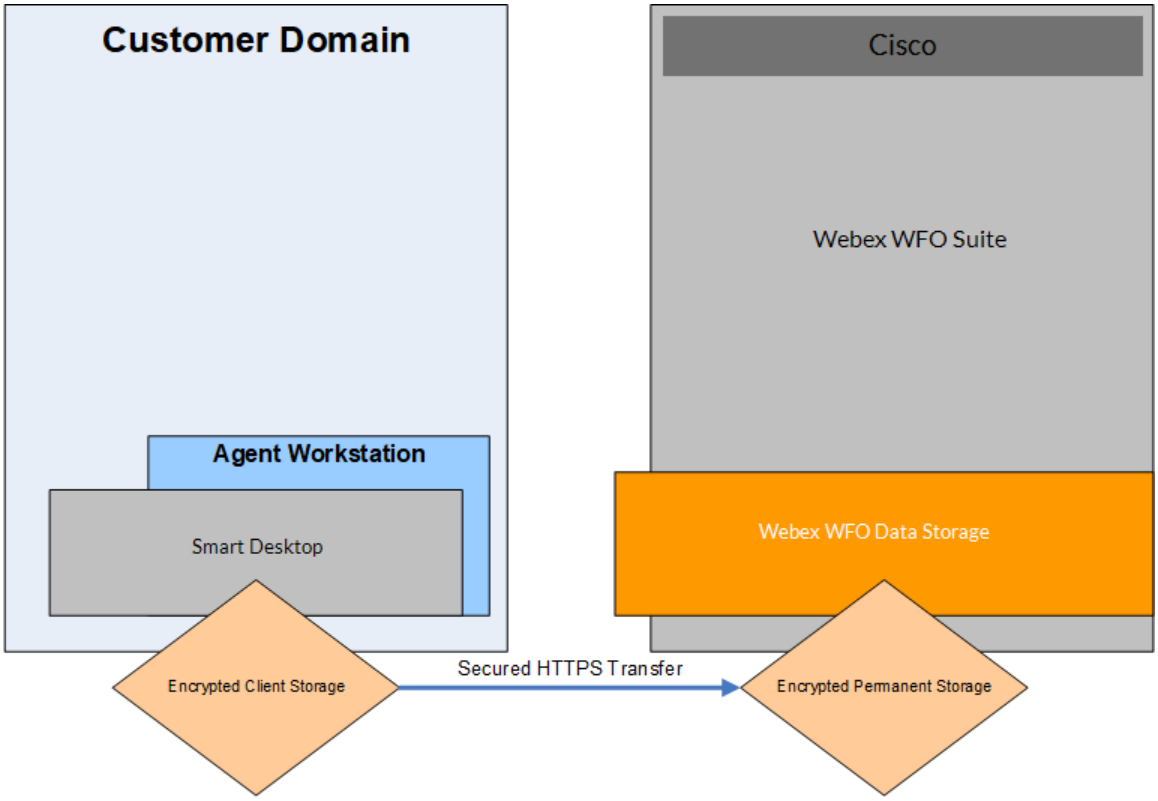


Passos para SAML negação de autenticação:

1. O acesso de autenticação do usuário foi encerrado no IdP.
2. Se o usuário não tiver uma sessão autenticada, crie uma SAML Solicitação de autenticação e redirecione novamente para o navegador para o IdP (Servidor de autorização).
3. Como o usuário não é autenticado com o IdP (Servidor de autorização), é solicitado que o usuário faça logon.
4. O usuário não pode autenticar-se com o IdP (Servidor de Autenticação) e não está autorizado.
5. O acesso negado ao usuário.

Criptografia de gravação

O diagrama a seguir descreve a criptografia das gravações no Webex WFO.



Todos os dados são criptografados e transportados por meio de HTTPS/SSL protegidos da propriedade do cliente para Webex WFO para processamento e armazenamento.

Nas implantações de nuvem, o método de criptografia disponível é RSA-2048 (com teclas assimétricas) e AES-256 para mídia gravada pelo WFO Webex.

Nas implantações em nuvem de Webex WFO, apenas o espaço (não Webex Operações em nuvem de WFO) controla as chaves usadas para criptografar gravações, e essas chaves são armazenadas no banco de dados do espaço. Além disso, uma segunda camada de criptografia é integrada na Webex WFO, à qual Webex as Operações de nuvem de WFO também não têm acesso.