Webex Guia de instalação em nuvem do WFO

Para implantações com WFM clássico

Primeira publicação: 10 de julho de 2020
Última atualização: 28 de fevereiro de 2025

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)

© Cisco Systems, Inc de 2000 a 2025. Todos os direitos reservados.

Sumário

Conteúdo 3

Introdução 7

Localização e idiomas suportados 9

Configuração do sistema 13

Ambientes suportados 15

Telefones suportados 15

Telefones rígidos 15

Codecs suportados 15

Usando vários softphones 15

Dispositivos móveis suportados 16

Componentes de borda 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Sobre Webex WFO Smart Desktop 18

Conectividade do Cliente de Área de Trabalho Inteligente 19

Requisitos e considerações da Área de Trabalho Inteligente 20

Uso da porta smart desktop 22

Metadados de contatos do Smart Desktop 24

Diagramas de Fluxo de Dados de Captura da Área de Trabalho Inteligente 25

Testar Área de Trabalho Inteligente 28

Gerenciar o Smart Desktop 31

Aplicativo de controles de gravação 32

Webex servidor de dados WFO 34

Requisitos do sistema **37**

Hardware da área de trabalho 37

Software de área de trabalho 38

Estrutura .NET 38

Navegadores 38

Plug-in/ramal da Análise de desktop 38

Adobe Acrobat Reader 39

Software de área de trabalho e captura de áudio 39

Habilitar o ramal análise de desktop em seu navegador 39

Servidores clientes finos 40

Instalando o servidor Cliente Fino 41

Uso da porta 42

Componentes de borda 43

Componentes do Servidor de Dados 43

Criptografia de arquivos 48

Política de senha 48

Autenticação 51

Métodos de Captura de Plataforma 51

Métodos de captura suportados por plataforma 51

Gravação do Gateway Sonus 55

Instalação **75**

Instalando o servidor de dados 75

Pré-requisitos 75

Instalar o servidor de dados para um único espaço 76

Instalar o servidor de dados para vários espaços 76

Usuários do Cisco Unified Call Manager 77

Instalando o Smart Desktop 78

Instalação manual 80

Instalação usando GPO 80

Instalar o Smart Desktop utilizando parâmetros de comando silenciosos 81

Replicação de uma instalação usando imagem de desktop 81

Códigos de retorno de instalação push 82

ferramenta Verificação do cliente 83

Controles de Gravação 84

Remoção 87

Desinstalando Webex WFO Smart Desktop 87

Desinstalação usando GPO 87

Desinstalar o Smart Desktop usando parâmetros de comando silenciosos 88

Introdução

Webex O WFO é uma plataforma WFO (workforce optimization, otimização da força de trabalho) altamente escalável de vários espaços. Inclui a capacidade de executar gravação de chamadas, geranciamento de qualidade, geranciamento da força de trabalho e análise.

Este documento explica como instalar Webex WFO em um ambiente de nuvem.

Localização e idiomas suportados

Diferentes componentes de Webex WFO oferecem suporte a diferentes idiomas. O suporte a idiomas aplica-se a estes elementos:

- Interface do usuário
  - QM, WFM, Análise e Insights
  - Treinamento em produtos
- Documentação
  - Ajuda online
  - guias de PDF
- da Cisco
  - Transcrição: pesquisa de voz para texto e transcrição.
  - Resumo de interação: um resumo de um contato de áudio baseado na transcrição do contato.
  - Acertos de frases: Identificação de frases predefinidas. Webex WFO identifica acertos de frases com base em transcrições de conversa para texto de contatos.
  - Sentimento: Análise de sentimento baseada em texto.
  - Previsões: previsões de aprendizagem da máquina de pontuações de avaliação e pontuações líquidas de promotores.
  - Texto: análise de chat, email, anotações do agente e mídias sociais.

Os componentes do Webex WFO estão disponíveis nestes idiomas.

Idioma	UI	Celular Aplicação	Treinamento em produtos	da Cisco								Documentação
				Transcrição*	Resumo de Interação	Acertos de frases	Sentimento	Previsões	Análise de texto	Tópicos de tendência	QM automático	
Árabe (ar-AR)				x	x	x		x				
Chinês Simplificado (zh)	x		Limitado									
Chinês Tradicional (zh-TW)	x		Limitado									
Dinamarquês (da)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
Holandês (nl)	Limitado		Limitado	x	x	x		x	x			
Inglês (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Inglês australiano (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Inglês sul-africano (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Inglês reino unido (en-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Inglês norte-americano (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Idioma	UI	Celular Aplicação	Treinamento em produtos	da Cisco								Documentação
				Transcrição*	Resumo de Interação	Acertos de frases	Sentimento	Previsões	Análise de texto	Tópicos de tendência	QM automático	
Finlandês (fi)	x		Limitado	x	x	x		x				
Francês (fr)	x		Limitado	x	x	x		x	x			Limitado
Francês Canadense (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Alemão (de)	x		Limitado	x	x	x		x	x			Limitado
Italiano (it)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
Japonês (ja)	x		Limitado									
Coreano (ko)	x		Limitado									
Norueguês (nb)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
Polaco (pl)	Limitado		Limitado	x	x	x		x	x			
Português (pt)	x		Limitado	x	x	x		x	x			
Português do Brasil (pt-BR)	x		Limitado	x	x	x		x	x			

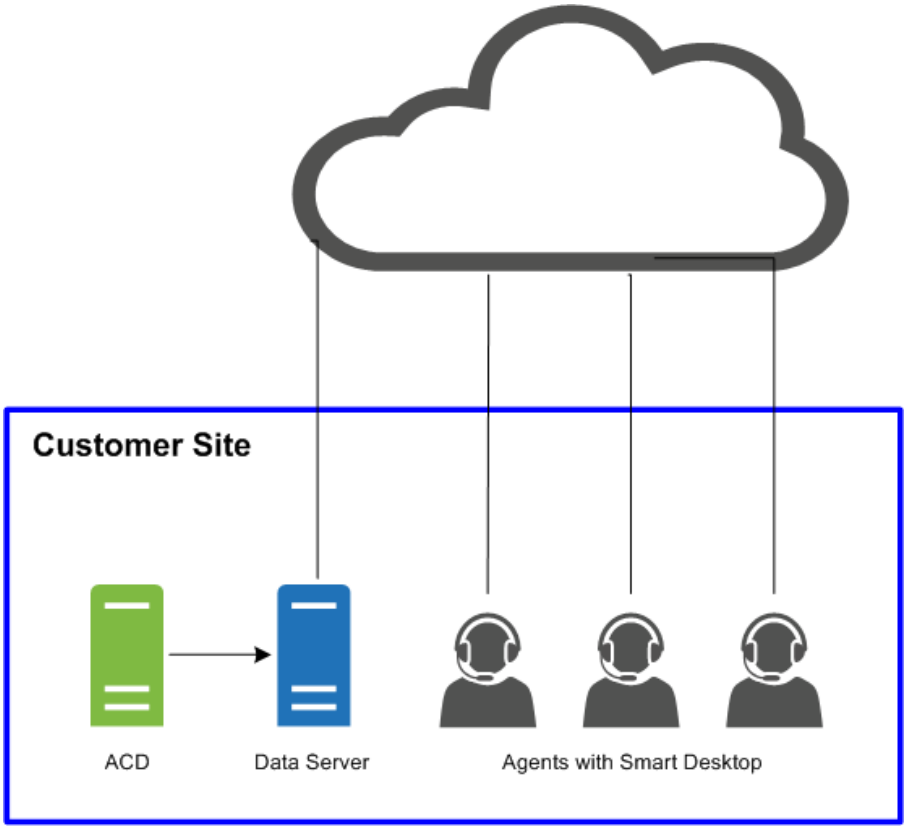
Idioma	UI	Celular	Produto Interno	da Cisco								Documentação
				Transcrição*	Interação Resumo	Frase Hits	Sentiment	Previsões	Texto da Cisco	Tendências	QM	
Russo (ru)	Limitado											
Espanhol	x		Limitado	x	x	x		x	x			Limitad
Espanhol mexicano (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Limitad	x	x	x		x	x			

* Alguns idiomas suportados podem exigir configurações adicionais para sua implementação do WFO Webex. Consulte Suporte para verificar se o idioma deseja transcrito está configurado para você.

Adicionar idiomas adicionais ou expandir as ofertas atuais requer colaboração com a Cisco. Entre em contato com o representante da conta para obter mais informações.

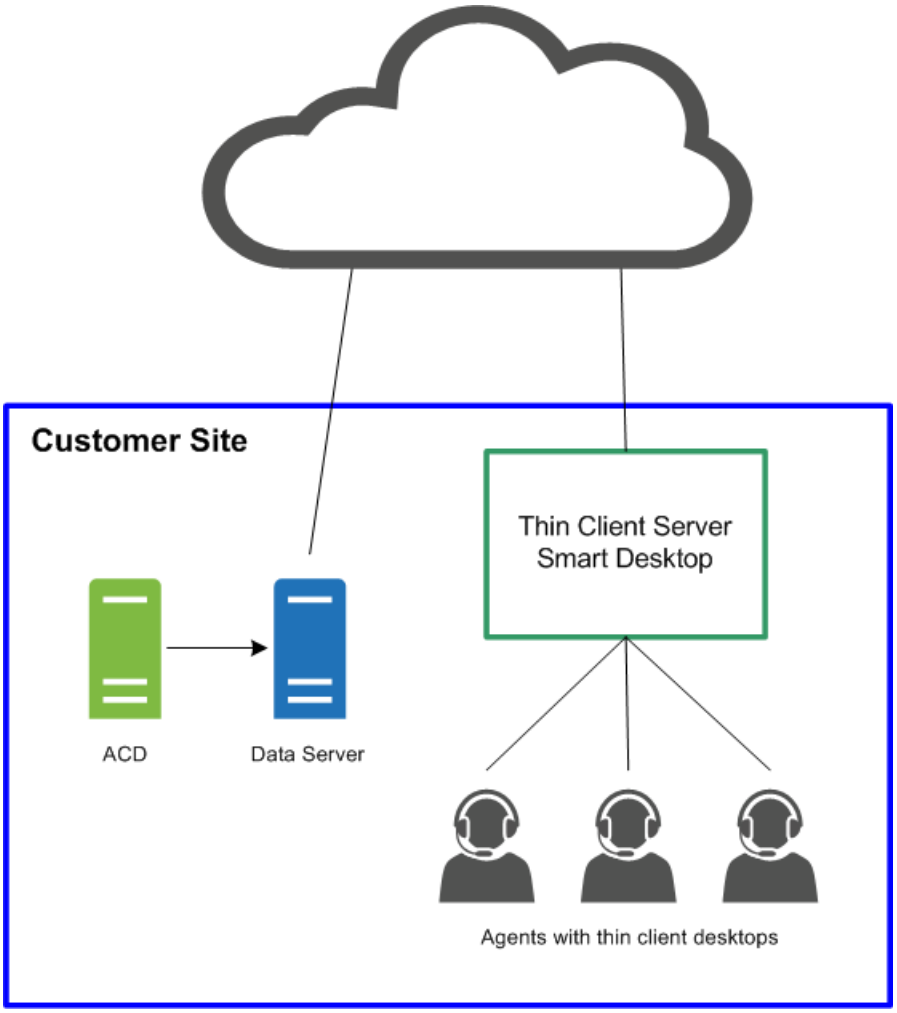
Configuração do

Esse diagrama exibe uma implantação típica Webex nuvem de WFO.



Esse diagrama exibe uma implantação típica de nuvem Webex WFO com um ambiente cliente chopp.

Configuração do



Ambientes

Webex WFO suporta vários ambientes e tecnologias.

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

Telefones suportados

Webex WFO suporta os seguintes telefones:

Telefones rígidos

Consulte o Unified CM site da Matriz do Dispositivo Suportado de Monitoramento/Gravação para obter uma lista dos telefones rígidos suportados pela Cisco.

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

Codecs suportados

Webex WFO suporta os seguintes codecs:

- g711
- g722
- g729

OBSERVAÇÃO O tamanho do pacote codec deve ser de pelo menos 20 ms para fornecer qualidade de áudio utilizável.

Usando vários softphones

Se estiver usando vários softphones ao mesmo tempo, os softphones não deverão ser ligados a um número de porta local que corresponda a nenhum dos números de porta configurados na página Definições globais (Gerenciamento de aplicativos > QM Configuração > Configurações globais > Definições SIP). Por exemplo, se o número da porta foi inserido em
As Configurações SIP são 5060, então nenhum dos seus softphones pode usar uma porta local vinculada ao número de porta 5060 se você quiser usar vários softphones ao mesmo tempo.

Inicie o softphone, inicie sessão, se necessário, e então use uma dessas ferramentas para visualizar as conexões de rede para essa ID de processo. Se alguma das conexões de rede mostrar uma porta local que corresponda a qualquer número de porta configurado na página Configurações globais, você deverá executar uma das seguintes ações:

- Use o softphone sozinho, sem que outros softphones sejam usados ao mesmo tempo.
- Configure o softphone para que ele não utilize uma das portas listadas.

Para confirmar a utilização da porta, use uma ferramenta que monitora as conexões de rede, como netstat (na linha de comando, use parâmetros-anob), TCPView ou CurrPorts.

Dispositivos móveis suportados

Os agentes podem acessar uma versão limitada de Webex WFO em um dispositivo móvel, como um smart phone ou tablet, inserindo o Webex URL do WFO no navegador do dispositivo. O agente é automaticamente redirecionado para uma versão móvel Webex WFO, na qual o agente faz login normalmente.

OBSERVAÇÃO O dispositivo móvel deve ser capaz de acessar a rede onde Webex WFO está instalado.

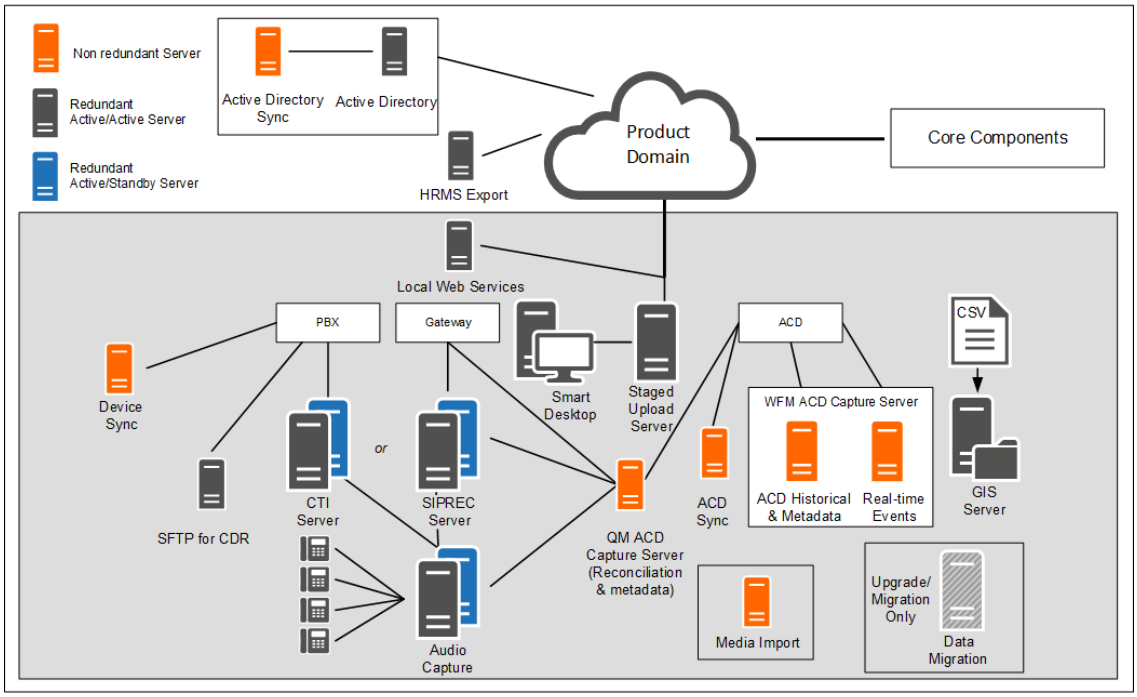
Os agentes também podem exibir suas agendas fora do trabalho por meio de um aplicativo de calendário ou cliente de e-mail em um dispositivo móvel ou computador pessoal. O aplicativo de calendário ou cliente de e-mail exibe a agenda como ela é exibida na interface do Webex WFO lendo o arquivo de dados iCalendar no serviço WFM iCalendar.

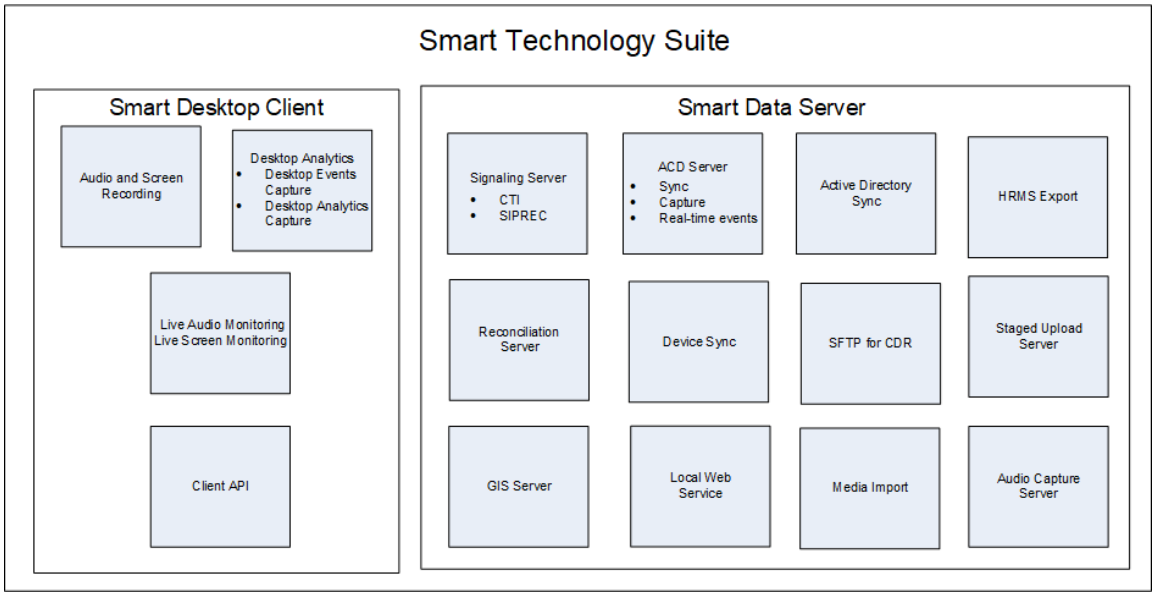
Os clientes e dispositivos a seguir são compatíveis com a exibição de um agendamento fora do trabalho:

- Dispositivos Apple, como um iPhone ou iPad (em conjunto com o aplicativo Calendário da Apple)
- Microsoft Outlook
- Dispositivos Android, como um tablet ou telefone (em conjunto com um aplicativo de calendário que possa ler um arquivo de .ics)

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.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop captura todos os dados do usuário (isto é, gravação de áudio, gravação de tela, atividade de desktop e metadados de chamadas) na área de trabalho do agente. Webex WFO Smart Desktop está instalado em desktops de agentes na central de contatos ou em um servidor que hospeda um cliente chopp suportado. O instalador do Smart Desktop deve ser baixado a partir da página Webex página > Downloads do WFO Application Management > >.

Sobre Webex WFO Smart Desktop

Os dados capturados pelo Smart Desktop podem variar dependendo da sua licença e das permissões habilitadas no WFO Webex. Você precisa fazer o download do instalador do Smart Desktop a partir do Gerenciamento de aplicativos > Downloads de > administração > global (consulte Download do Smart Desktop). Também é necessário o ramal Análise de desktop para seu navegador.

A gravação de áudio usando o Smart Desktop depende dos tipos de gravação. As soluções CCaaS (Contact Center as a service, central de contatos como um serviço) gravam o áudio e enviam o arquivo depois que o contato é concluído. As soluções hospedadas pelo cliente enviam protocolos SIP e RTP, uma vez que o contato está ao vivo. Webex O WFO executa gravações de tela usando a área de trabalho do agente e as gravações são carregadas depois que uma chamada é concluída.

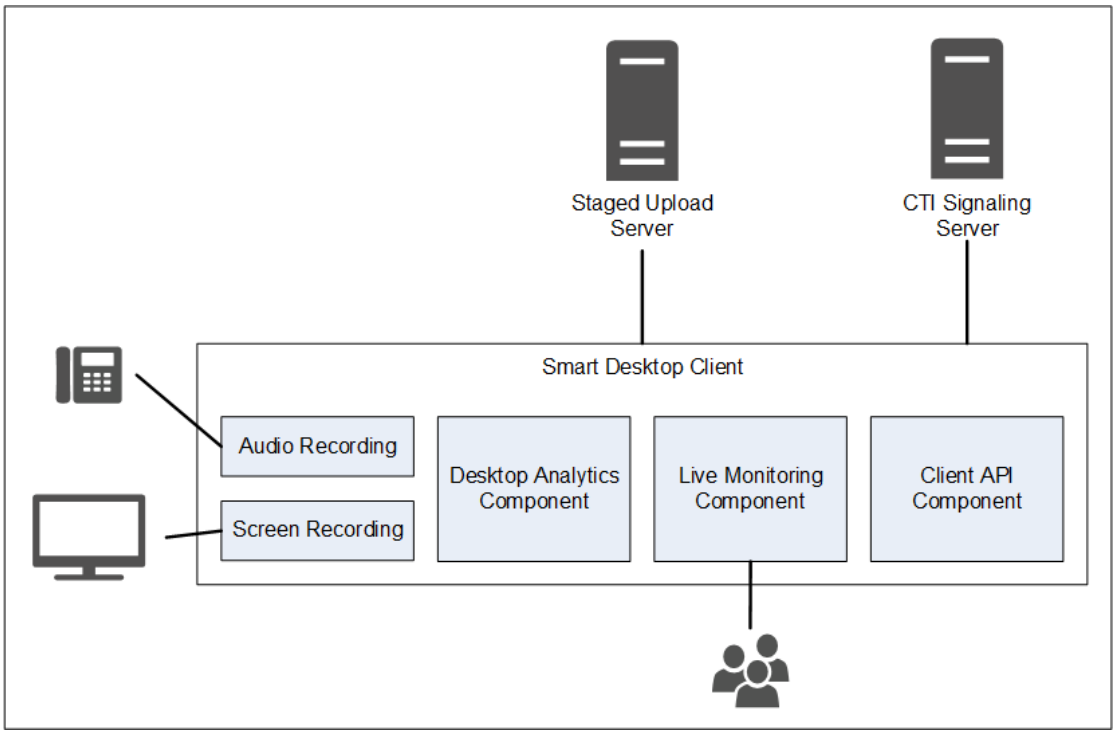
O Smart Desktop possui os seguintes componentes.

- Gravação de áudio e tela - Este componente grava as chamadas do agente.
- Análise de desktop — Este componente fornece dados analíticos nas gravações da área de trabalho do agente.

- Monitoramento de áudio em tempo real e Monitoramento de tela em tempo real — Esses componentes permitem que os supervisores ouçam o áudio de um agente e exibam a tela de um agente em tempo real. A monitoração do agente e a monitoração da área de trabalho são os dois tipos de monitoração do Smart Desktop.

  Monitoramento do agente — Um recurso para administradores e supervisores que lhes permite monitorar o áudio e as telas dos agentes em tempo real.

  Monitoramento de desktop — Um recurso que permite aos administradores visualizar as versões ativas e instaladas dos usuários do Smart Desktop em seus PCs, definir níveis de log e fazer download remoto de logs para solução do problema.



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)

Use os links abaixo para navegar para diferentes tópicos do Smart Desktop neste documento.

- Requisitos e considerações da Área de Trabalho Inteligente
- Hardware da área de trabalho
- Uso da porta smart desktop
- Metadados de contatos do Smart Desktop
- Diagramas de Fluxo de Dados de Captura da Área de Trabalho Inteligente
- Instalando o Smart Desktop
- Habilitar o ramal análise de desktop em seu navegador
- Testar Área de Trabalho Inteligente
- Gerenciar o Smart Desktop
- Aplicativo de controles de gravação

Requisitos e considerações da Área de Trabalho Inteligente

Consulte Servidores cliente Fino para obter mais informações e considerações ao usar um servidor cliente chopp e o Smart Desktop.

Consulte a Webex Matriz de compatibilidade do produto WFO para sistemas operacionais da área de trabalho do Windows suportados e navegadores da Web compatíveis.

Largura de banda e dimensionamento da captura da área de trabalho

- Captura de áudio da área de trabalho: 0,5 MB/mín.
- Captura de tela: 1,5 MB/m por monitor

EXEMPLO Se um agente atender trinta chamadas por dia com um tempo médio de conversa de 5 minutos por chamada, o cálculo da gravação de áudio da Área de Trabalho seria: 0,5MB/m x 5 minutos x 30 chamadas = 75 MB.
A gravação de captura de tela, se o agente tiver 3 telas, seria: 1,5 MB/m x 5 minutos x 30 chamadas x 3 telas = 675 MB.

Consulte hardware do Desktop para obter requisitos específicos sobre NIC, espaço em disco, CPU, memória e .NET Framework.

Ambientes

Os ambientes a seguir são suportados para além dos computadores que atendem aos requisitos mínimos do sistema operacional.

- infraestrutura de desktops virtuais (VDI)
- Servidores de terminais
- Citrix
- Ambiente de terceiros de agente
- Espaço de trabalho AWS

OBSERVAÇÃO Se a sua empresa utilizar VDIs, servidores de terminais ou soluções Cit celulares, compartilhe as seguintes informações com seu representante de conta da Cisco durante o processo de instalação: tempo de término

Após o término de um contato, quantidade de máquinas, número de servidores e especificações gerais sobre os servidores.

Os servidores de terminais e as soluções Citş não oferecem suporte Webex recurso de atualização automática do WFO.

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.

Exclusões de digitalização em tempo real de antivírus

A Cisco recomenda a exclusão dos seguintes diretórios da Cisco da digitalização em tempo real de antivírus para garantir que os recursos do Smart Desktop sejam executados conforme esperado.

- 64 bits - C:\Arquivos de Programa (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64 bits - C:\Arquivos de Programa (x86)\Arquivos Comuns\Calabrio ONE\Desktop*
- 32 bits - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32 bits - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Requisitos de firewall

Webex O WFO deve receber uma lista branca e obter acesso através do firewall externo da sua organização.

Considerações do navegador da Web

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

Plug-ins do navegador

Consulte "Plug-in/Extension da Análise de desktop" nos Requisitos do sistema para obter mais informações. A Cisco recomenda que você gerencie seus ramais/plug-ins através do Windows GPO para garantir que todos os recursos dependentes estejam funcionando conforme designados.

Se os usuários tiverem navegadores Microsoft Edge e Google Chrome, a Cisco recomenda que você instale a extensão do navegador em ambos os navegadores. Instalá-lo em um navegador resulta em Webex O WFO não ser capaz de coletar dados do outro navegador que não tem a extensão.

IMPORTANTE Você deve desinstalar as versões mais antigas do navegador antes de instalar a versão mais recente.

Procuração

- O Smart Desktop está ciente de proxy. Ele tenta usar um proxy que ele detecta.
- Se um proxy de Internet estiver sendo usado, o Smart Desktop exige que o proxy suporte conexões de soquete da Web seguras.
- Todas as conexões proxy devem permitir que o software Smart Desktop se conecte ao Cisco Cloud na Porta 80/443.

Uso da porta smart desktop

As informações de porta para Webex componentes do WFO Smart Desktop estão listadas abaixo.

Geralmente, as portas 80 e 443 de porta em um servidor Web devem 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.

Soluções hospedadas pelo cliente

Consulte a tabela abaixo para obter soluções hospedadas pelo cliente. Exemplos de soluções hospedadas pelo cliente incluem Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager e muito mais.

Port	Usa	Fonte	Destino	Notas
Área de Trabalho Inteligente				

Porta	Usar	Fonte	Destino	Notas
TCP 80. 443	Monitoramento de áudio em tempo real (WebRTC)	Áudio Capturar Servidor* PC do agente	Supervisores Navegador	
UDP 39500 - 43500	RTP de gravação	Telefone Voz porta**	Áudio Capturar Servidor	
UDP 49152 - 65535	Monitoramento de áudio em tempo real (RTP)	Áudio Capturar Servidor* PC do agente	Supervisores Navegador	
TCP 52102	Sinalização de gravação	Áudio Capturar Servidor* PC do agente	Sinalização Servidor	

*Arquitetura de gravação de rede

**Arquitetura de gravação de gateway

Soluções CCaaS

Consulte a tabela abaixo para obter soluções CCaaS (central de contatos como um serviço).

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
Área de Trabalho Inteligente				
TCP 80. 443	Monitoramento de tela em tempo real	Navegador do Supervisor do PC do Agente		

TURN de NUVEm

Consulte a tabela abaixo para as portas STUN/TURN de nuvem.

Porta	Usar	Conexões
Área de Trabalho Inteligente		
TCP 80. 443	Por websocket	Servidor de sinalização
TCP 6379	Administração de STUN/TURN por meio do Administrador do sistema na Webex WFO.	Configuração
UDP 49152 - 65535	Mídia (áudio e vídeo)	SRTP (entre pares)
UDP 49152 - 65535	Mídia (áudio e vídeo)	SRTP (não entre pares)
UDP/TCP 3478	-	descoberta do endereço de IP

Metadados de contatos do Smart Desktop

A tabela a seguir lista os metadados de contatos smart desktop disponíveis usados para cada modo de captura:

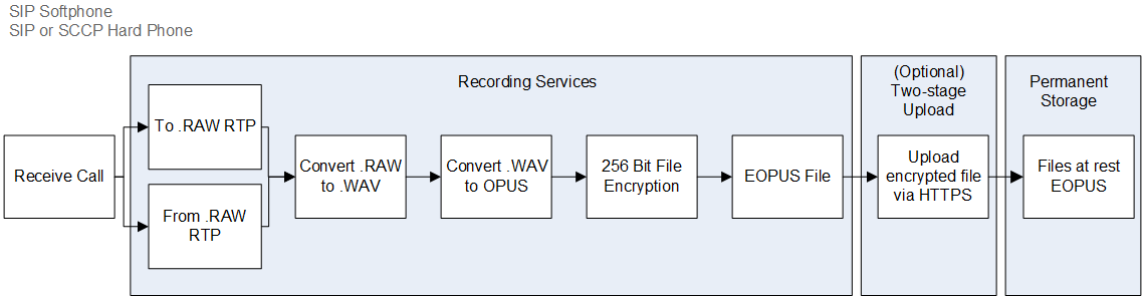
Metadados de contatos	Sinalização SIP	Sinalização de SCCP	log de RTP
ID da Chamada	X	X	Conta com o terceiro para fornecer dados em tempo real para API DCC
ANI (Ligação)	X	X	Conta com o terceiro para fornecer dados em tempo real para API DCC
DNIS (Chamado)	X	X	Conta com o terceiro para fornecer dados em tempo real para API DCC
Linha/ramal			Conta com o terceiro para fornecer dados em tempo real para API DCC
Direção da chamada	X	X	Conta com o terceiro para fornecer dados em tempo real para API DCC

Metadados de contatos	Sinalização SIP	Sinalização de SCCP	log de RTP
ID do Contato Associado	X		Conta com terceiros para fornecer dados em tempo real ao API DCC
Tipo de gravação	X	X	X
Duração	X	X	Baseado em segmento, a menos que join_start seja usado
Endereço MAC	X	X	
Usuário (por ID de logon do Windows)	X	X	X
Data/Hora da Chamada	X	X	X

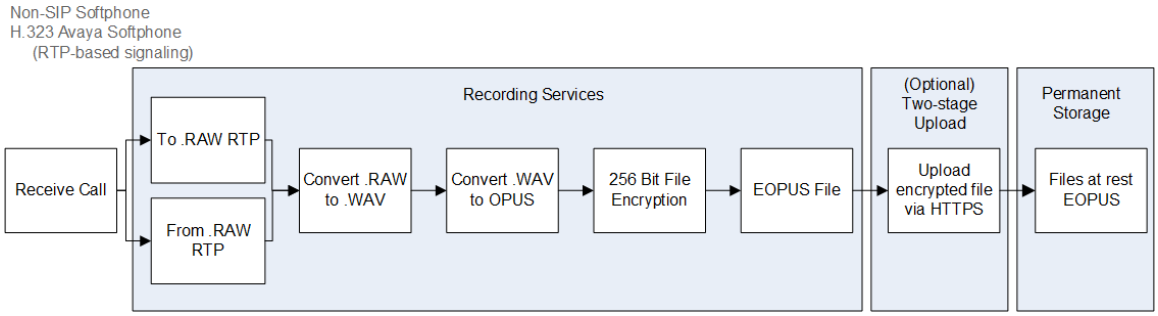
Diagramas de Fluxo de Dados de Captura da Área de Trabalho Inteligente

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

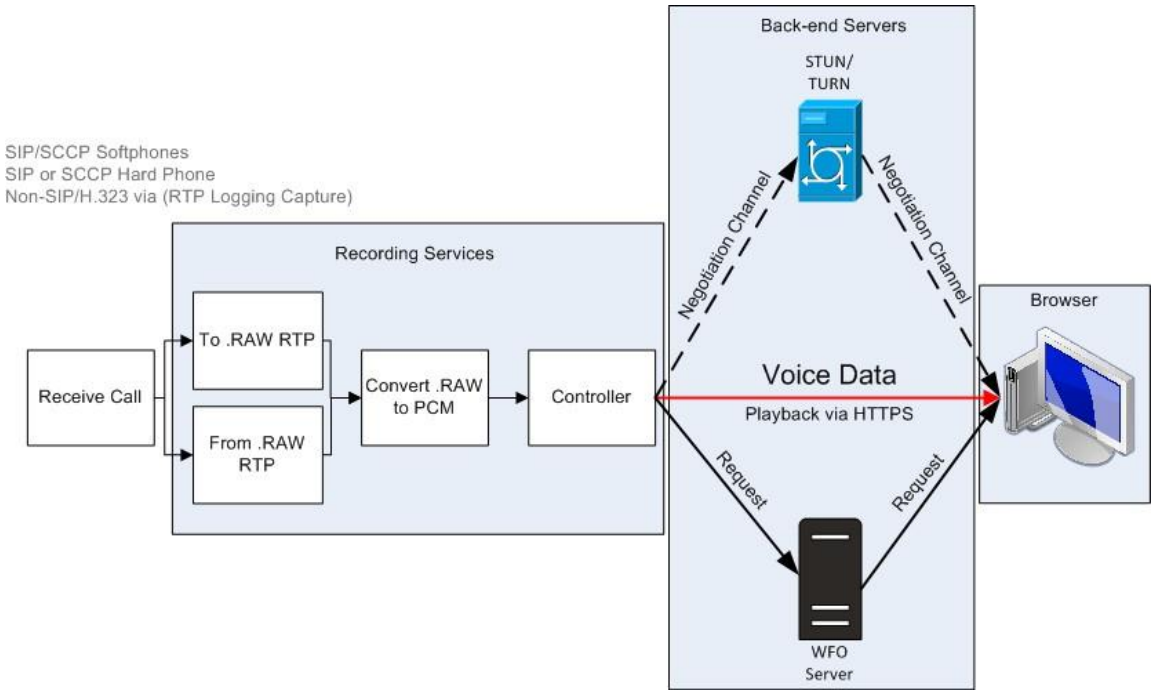
Sinalização de SIP/SCCP de Área de Trabalho Inteligente



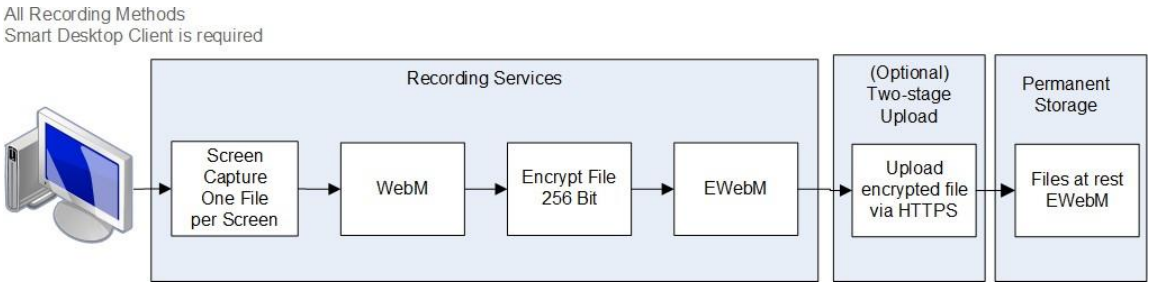
Log de RTP da Área de Trabalho Inteligente



Monitoramento de áudio ao vivo do Smart Desktop

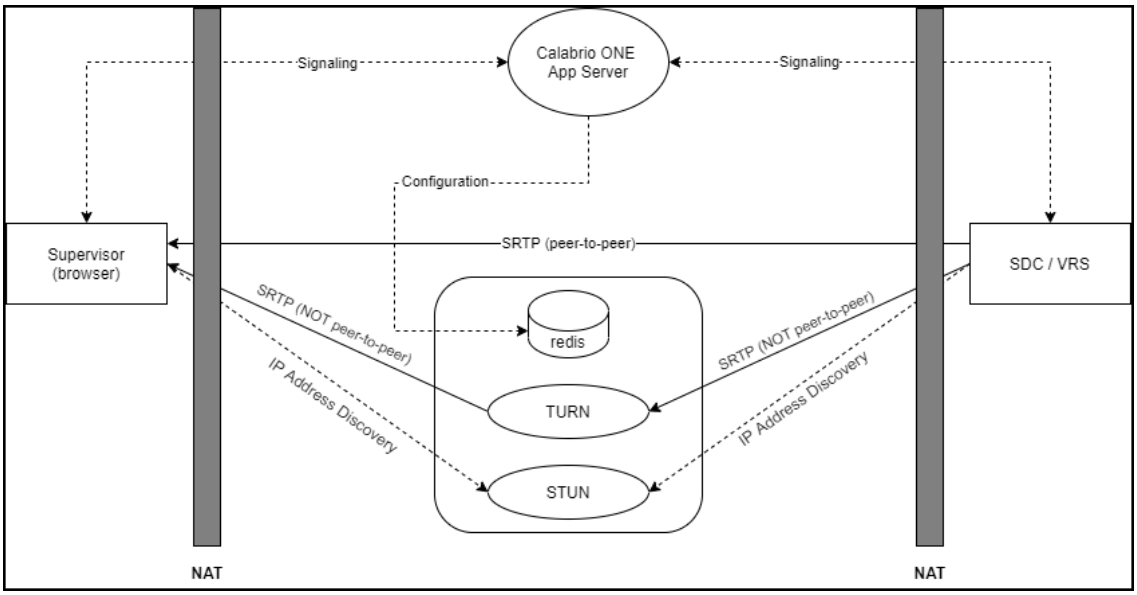


Monitoramento de tela ao vivo do Smart Desktop



OBSERVAÇÃO A tela e a gravação de áudio do Smart Desktop usam criptografia AES de 256 bits se a gravação ocorrer no interior Webex WFO.

Conexões de monitoramento ao vivo do Smart Desktop



Conexão	Portas	Protocolo	Observações
Sinalização	80, 443	TCP	Por websocket
Configuração	6379	TCP	Administração de STUN/TURN usando uma função de Administrador do Sistema no Webex WFO
SRTP (entre pares)	49152–65535	UDP	Mídia audiovisual e visual

Conexão	Portas	Protocolo	Notas
SRTP (não entre pares)	49152–65535	UDP	Mídia audiovisual e visual
Descoberta do endereço de IP	3478	UDP e TCP	—

Testar Área de Trabalho Inteligente

Depois de instalar o Smart Desktop (ver Instalação do Smart Desktop) e análise de desktop (consulteAtivar a extensão Análise de desktop em seu navegador), siga estas etapas para garantir que a implementação do Seu Smart Desktop esteja funcionando corretamente.

Pré-requisitos

- O Login da sua janela (**Gerenciamento** de aplicativos> **Configuração** do Usuário> **Users**) deve estar no formato [Domain\WindowsNTID]. Se você adicionar o login da janela depois de instalar o Smart Desktop, será necessário reiniciar o Smart Desktop ou os seus serviços de desktop.
- O agente tem as seguintes permissões atribuídas à sua função. As permissões encontradas no **Gerenciamento** de aplicativos> **Configuração** do usuário> **Roles**.
  - Capturar Análise de desktop
  - Capturar contatos
  - Gravar tela
  - Gravar voz
  - Monitoramento de tela em tempo real
  - Monitoramento de áudio em tempo real
  - Registro sob demanda (sinalização de RTP)
  - Capturar eventos do Desktop

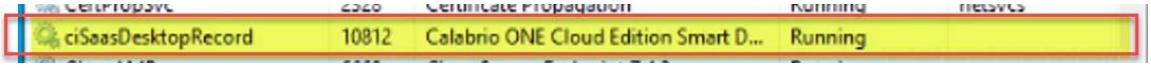
  OBSERVAÇÃO A central de contato como um serviço (CCaaS) não oferece suporte ao monitoramento de áudio ao vivo.
- O ramal Análise de desktop está em execução em seu navegador.

Procedimentos

Verifique se os processos corretos estão em execução no computador.

1. Abra **o Gerenciador de** tarefas.
2. Confirme os processos que DesktopRecordServer e DesktopRecord Notebook estão em execução no **Gerenciador** de tarefas. Se DesktopRecordComo não estiver em execução, assegure-se de que você inseriu corretamente o Login da janela, conforme descrito nos pré-requisitos.

3. Verifique se ciSaasDesktopRecord está em execução no **Gerenciador** de tarefas.



4. Abra o **aplicativo Serviços** no computador e verifique se o Serviço de Gravação Smart Desktop Calabrio ONE está em execução.

Certifique-se de que Webex WFO reconheça seu computador.

Navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **Global** > **Monitoramento** > **Monitoramento por finalização** de aplicativos. Se você vir um círculo verde sob a coluna Status, isso significa que você está conectado e a versão instalada do Smart Desktop é a versão ativa.

Assegure-se de que Webex WFO reconheça os agentes que usam o Smart Desktop

1. Navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **Global** > **Monitoramento** > **A monitoração** do agente.
2. Você pode monitorar a tela de um agente se o ícone de monitoramento de tela do agente estiver preto. Se o ícone for preto, o agente tem o Smart Desktop Client executando em seu PC com as permissões corretas.
3. Você pode monitorar o áudio de um agente se o ícone de monitoração de áudio do agente é preto. Se o ícone estiver preto, o agente é configurado para gravação de desktop, tem Cliente Inteligente sendo executado em seu PC com as permissões corretas, é configurado para gravação de servidor e é atribuído a um dispositivo monitorado na página Associações do dispositivo.

4. Clique no ícone de monitoramento de tela do agente para abrir a janela de monitoramento de tela em tempo real.

5. Na janela monitoramento de tela em tempo real, clique **em Tela** para iniciar a sessão de monitoramento. Clique em **Áudio**

   Para monitorar a chamada do agente. Você somente poderá ouvir o áudio se o agente estiver em uma chamada ativa.

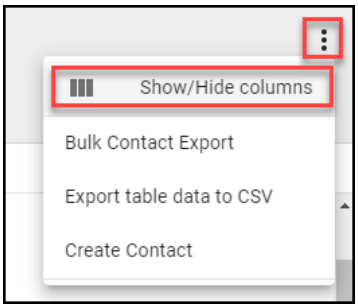
Fazer uma chamada de teste

1. Efetuar uma chamada telefônica a partir da área de trabalho do agente.
2. No Webex WFO, clique **em Interações**.
3. Verifique se você pode encontrar a gravação para a chamada.
4. Clique duas vezes na gravação para reproduzir a chamada e a tela de gravação, se aplicável.

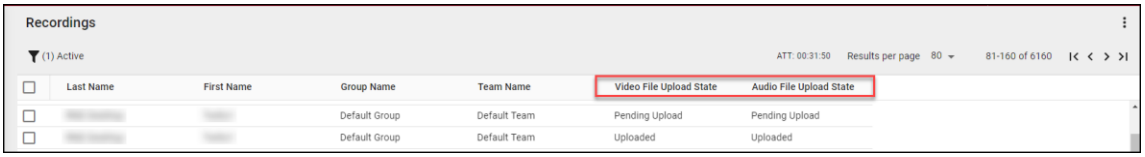
   Se o painel Gravação de tela não aparecer ou estiver em branco, verifique se o bloqueador de pop-ups no navegador está desabilitado.

Revisar o status do carregamento dos contatos gravados de vídeo e áudio

1. Navegue até **Interações**.
2. Clique no **ícone Listar opções** no canto superior direito da página.
3. Clique **em Mostrar/Ocultar colunas**. A janela Mostrar/Ocultar colunas é exibida.



4. Clique **no estado** de carregamento do arquivo de áudio e no **estado** de carregamento do arquivo de vídeo se eles estiverem listados em **colunas Ocultas**.
5. Clique **em Aplicar**. Agora você pode ver facilmente se os arquivos de vídeo e áudio estão pendentes ou carregados com êxito.



6. Clique duas vezes em um contato para revisar as gravações de áudio e tela associadas à chamada.

Gerenciar o Smart Desktop

A Cisco recomenda que você atualize a Smart Desktop trimestralmente. Webex WFO oferece suporte a um processo de atualização não interruptivo.

Se você escolher atualizar automaticamente ou fazer atualizações gerenciadas pelo cliente, as atualizações são executadas silenciosamente e sem interrupções nas gravações ou contatos. Tanto a versão existente quanto a versão atualizada do Smart Desktop são executadas lado a lado até que ocorra um processo de logon no Windows. O monitoramento de desktop permite que os administradores visualizem as versões ativas e instaladas dos usuários do Smart Desktop em seus PCs, defina os níveis de registro em log e faça o download remoto dos logs para solução de problemas.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Os administradores devem se familiarizar com a monitoração de desktop para verificar o status e as versões do Smart Desktop em toda a sua organização.

Atualização automática

Webex o WFO possui um recurso de atualização automática que pode ser ativado ou desativado a qualquer momento navegando até **Gerenciamento** de aplicativos> **Administration** > **Configuraçõesglobal**. Na página Configurações globais, use o **botão Ativar atualização** automática do cliente para ativar ou desativar o recurso de atualização automática.

Se ativada, quando o usuário inicia a sessão em um computador executando o Smart Desktop, o computador verifica se há uma nova atualização disponível para download.

Atualização gerenciada pelo cliente

Você pode enviar atualizações usando um push de software gerenciado (por exemplo, GPO ou LANDesk).

> **PRÁTICA RECOMENDADA** A política da sua organização deve exigir que os agentes desconectem seus PC ao final do turno. Essa ação pode ser automatizada usando configurações de GPO.

Práticas recomendadas para carregar gravações no WFO Webex

Obter gravações de áudio e tela da área de trabalho de um usuário o mais rápido possível garante que as gravações estejam disponíveis para reprodução após a chamada ter sido gravada. Há opções para mover as gravações da área de trabalho do usuário imediatamente ou em uma hora definida. A decisão sobre quando carregar gravações é uma colaboração entre a equipe comercial e de TI ao considerar as necessidades de acessibilidade de áudio e tela, largura de banda e armazenamento de conta. A Cisco recomenda os processos de carregamento listados abaixo.

- Carregamento imediato usando QM fluxos de trabalho – Este processo garante que a gravação esteja disponível para reprodução depois de a chamada ter sido gravada e que o espaço de armazenamento não seja excessivamente consumido no PC do agente. A Cisco recomenda que você configure gravações para fazer o upload imediato do computador do agente no

Webex WFO se largura de banda WAN e LAN forem suficientes. Use a página Administração **do** fluxo de trabalho no **Gerenciamento** de aplicativos para realizar carregamentos imediatos.

- Carregamento atrasado usando QM fluxos de trabalho — Você pode configurar esse processo para ocorrer depois do horário comercial. As gravações de áudio e/ou tela são carregadas em um momento especificado. Após carregar as gravações, você pode baixá-las sob demanda. Use a página Administração **do** fluxo de trabalho no **Gerenciamento** de aplicativos para executar carregamentos atrasados.
- Carregamento imediato usando as configurações regionais de carregamento do Webex WFO Data Server— Se a largura de banda da Internet é uma preocupação, uma abordagem de carregamento encenada pode mitigar o tráfego externo de WAN durante o horário comercial. Esta opção exige que você configure as configurações de carregamento encenadas do Servidor de Dados da Cisco (consulte Configurar o Servidor de Dados e Configurar carregamento encenado para mais). Esse processo garante que as chamadas sejam movidas de um PC para o armazenamento local durante o dia. Em um horário posterior especificado, as gravações são carregadas. Após carregar as gravações, você pode baixá-las sob demanda. Configure "Regional Data Server Staged Upload Settings" na página Configuração do Servidor de Dados no Gerenciamento de Aplicativos para realizar carregamentos encenados.

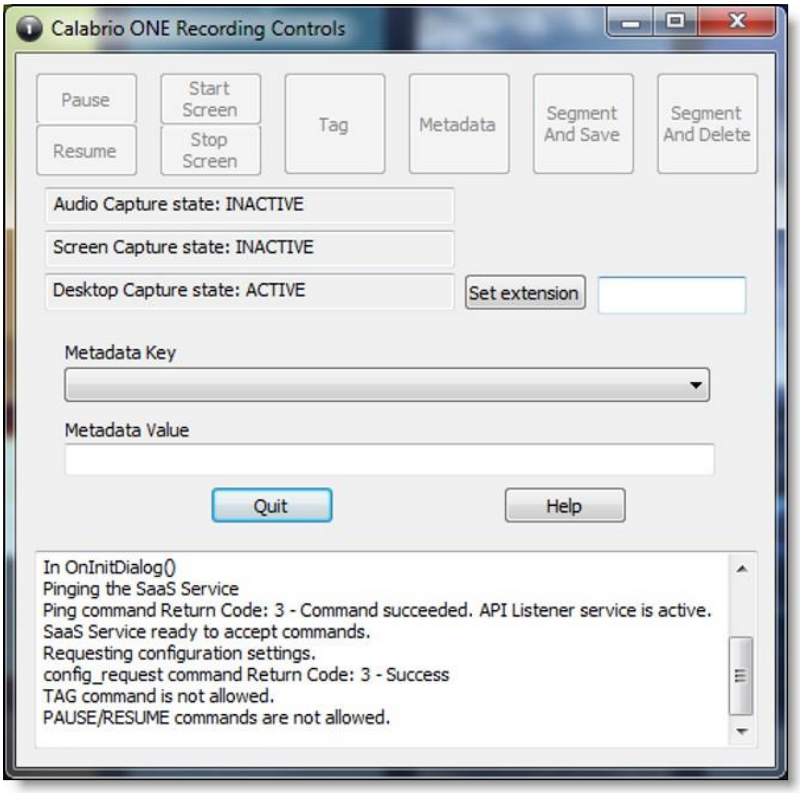
Aplicativo de controles de gravação

Webex WFO Recording Controls é um aplicativo Web independente que permite iniciar, pausar, retomar e interromper gravações de áudio, tela e tecla para chamadas ativas. Você também pode marcar chamadas e adicionar metadados a elas.

Para iniciar os Controles de Gravação, escolha **Os Controles** de Gravação Calabrio ONE no menu Iniciar. Para fechar os Controles de Gravação, clique **em Encerrar**.

Os agentes podem usar o aplicativo de controles de gravação Smart Desktop, também conhecido como aplicativo Desktop Capture and Controller (DCC), para controlar gravações e inserir metadados de seus desktops. O aplicativo de controles de gravação é instalado com o Smart Desktop. Ele aparece na lista programa da Cisco no desktop do agente após a instalação do Smart Desktop.

O aplicativo de controles de gravação é mostrado abaixo:



As funções e permissões corretas devem ser concedidas a agentes por um administrador de espaço para que os agentes possam usar o aplicativo de controles de gravação.

O aplicativo de controles de gravação permite aos usuários fazer o seguinte:

- Marcar uma chamada ativa ou a gravação de chamada mais recente
- Gravar chamadas
- Pausar e retomar a gravação do áudio
- Iniciar a gravação de uma chamada
- Descartar áudio e tela gravados anteriormente para uma chamada
- Excluir a gravação da chamada ativa — depois que uma chamada acaba, você não pode excluir a gravação
- Fazer logon ou logoff para gravação de hotel
- Adicionar metadados a uma chamada ativa ou à chamada mais recente
- Iniciar ou interromper a gravação de áudio e tela de uma chamada ativa
- Iniciar ou interromper a gravação da tela

O aplicativo de controle de gravação suporta os seguintes tipos de gravação:

- Gravação de Desktop
- Gravação de rede

Consulte "API de Controles de Gravação" no *API Guia* de Referência para obter informações sobre os comandos DCC.

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).

Requisitos do sistema

As seções a seguir listam os requisitos mínimos do sistema para Webex WFO.

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 **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, de modo que

Hardware da área de trabalho	
	você deve aplicar esta 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.

Habilitar o ramal análise de desktop em seu navegador

O Smart Desktop deve estar instalado em seu computador e ativado para poder marcar campos. Os usuários que têm permissão para administrar campos de Análise de desktop usando a página Gerenciador de campos e nos desktops dos agentes onde o Smart Desktop está instalado devem ter o plug-in do navegador Análise de desktop apropriado configurado para o navegador que utilizam.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise

    - Análise de desktop
- O Smart Desktop está instalado e ativado no computador.

Procedimentos

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.

Tópicos relacionados

"Instalação do Webex WFO Smart Desktop" no Webex Guia de instalação do *WFO*

Servidores clientes finos

NOTA suporta Citfeliz XenApp instalado somente em um servidor com suporte para Windows.

Ao usar um servidor cliente chopp, observe:

- Clientes finos que usam o Smart Desktop exigem uma sessão de desktop remota para capturar todos os dados do usuário (áudio, tela e gravação de desktop). Se não houver nenhuma sessão de desktop remota no momento, instale o Smart Desktop nos desktops do agente para capturar todos os dados do usuário na área de trabalho enquanto o usuário estiver conectado.
- Configure fluxos de trabalho para usar Carregamento Imediato para tela e voz, a fim de assegurar que todas as gravações estejam acessíveis.

- Se você estiver usando o Smart Desktop para fins de gravação, o servidor cliente chopp requer recursos de servidor adicionais para gravações de tela. Os requisitos de recurso variarão de acordo com o design real e poderão exigir alguns designs de hardware detalhados que devem ser analisados pela Cisco antes da implantação.
- Se você estiver usando uma imagem virtual e ela tiver acesso à NIC local, você poderá usar o Smart Desktop para gravação do lado do agente.

Instalando o servidor Cliente Fino

Instale o Citfeliz XenApp ou o Windows Terminal Services de acordo com a documentação do produto.

Use as seguintes configurações necessárias para oferecer suporte às funções de gravação de áudio e tela e gravação de reprodução no Webex WFO:

Área	Consideração
Navegador	<<c0/>Inclua um navegador suportado em implantações de servidor de cliente chopp. Servidores clientes finos devem incluir um navegador com suporte para acessar Webex WFO. ▪ Publicar o navegador localmente para cada servidor. ▪ Assegure-se de que as configurações de segurança do navegador permitam que os usuários finais reproduzam gravações através de um cliente chopp.
Sessões	Limite o número de sessões simultâneas por usuário a uma única sessão.
Cliente de Área de Trabalho Inteligente Desktop	▪ Para serviços cliente Cit notebook, você também deve instalar o Smart Cliente em um servidor cliente chopp, para gravar as atividades de desktop do usuário (Análise de desktop) e chamadas telefônicas, usando um softphone suportado. ▪ O Cliente de Área de Trabalho Inteligente se conecta à plataforma WFO Webex usando o Login exclusivo de Domínio\Windows do usuário.

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 — Gravação/Captura
- Servidor de dados — Sinalização: CTI
- Servidor de Dados — Sinalização: CTI, Avaya Gravação do 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 ao vivo — RTP Monitoramento de tela ao vivo — transmissão 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 — ACD Sincronização: Integrações CCaaS				
TCP 443	Comunicação entre integrações CCaaS e as seguintes configurações no Servidor de Dados: Configurações de Captura do Servidor de Dados Regional ACD, Configurações do Servidor de Sinalização de Gravação CTI e Dados Regionais Configurações de captura do servidor ACD	—	—	—
Servidor de dados — ACD Sincronização: CUCM Gravação de rede				
TCP 22	Comunicação entre a configuração SFTP e as configurações de reconciliação do servidor de dados regional no servidor de dados e o serviço de cobrança CUCM	SFTP, Servidor de Dados	CUCM Faturamento Serviço	—

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
TCP 8443	Comunicação entre CUCM AXL e Servidor de Dados Regional ACD Configurações de sincronização no servidor de dados	Servidor de dados	CUCM AXL	—
Servidor de dados —ACD Sincronização: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Comunicação entre o servidor Cisco Unified CCE AW SQL Configurações de sincronização do banco de dados e do servidor de dados regional ACD no Servidor de dados	Servidor de dados	Cisco Unificado CCE AWDB SQL Banco de dados do servidor	—
TCP 1433 TCP 1434	Comunicação entre o servidor Cisco Unified CCE HDS SQL Configurações de reconciliação do banco de dados e do servidor de dados regional e o Servidor de Dados Regional ACD Configurações de Captura nos Dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unificado CCE HDS SQL Banco de dados do servidor	—
TCP 42027	Comunicação entre o Serviço Cisco Unified CCE CTI (Side A) e as configurações do servidor de sinalização de gravação CTI nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unificado Serviço CCE CTI (Lado A)	Lado A padrão se usar PG1. Os portos irão variam de acordo com o PG que você está usando. A porta do servidor CTI configurada no Unified CCE ACD Configuração.
TCP 43027	Comunicação entre o Serviço Cisco Unified CCE CTI (Side B) e as configurações do servidor de sinalização de gravação CTI nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unificado Serviço CCE CTI (Lado B)	Lado B padrão se usar PG1. Os portos irão variam de acordo com o PG que você está usando. A porta do servidor CTI configurada no Unified CCE ACD Configuração.

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

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
	Configurações de sincronização do servidor de dados regional ACD e o regional Configurações de captura do servidor de dados ACD		Banco de Dados Informix	
TCP 12028	Comunicação entre o Serviço Cisco Unified CCX CTI (Lado A) e as configurações do servidor de sinalização de gravação CTI nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unificado Serviço CCX CTI (Lado A)	Lado A Padrão. Este é o RMCM Porta TCP configurada em Unified CCX Parâmetros do sistema. O servidor CTI Porta configurada no Unified CCX Configuração ACD.
TCP 12028	Comunicação entre o Serviço Cisco Unified CCX CTI (Lado B) e as configurações do servidor de sinalização de gravação CTI nos dados Servidor	Servidor de dados	Cisco Unificado Serviço CCX CTI (Lado B)	Lado B Padrão. Este é o RMCM Porta TCP configurada em Unified CCX Parâmetros do sistema. O servidor CTI Porta configurada no Unified CCX Configuração ACD.
Servidor de Dados—GIS				
—	—	—	—	Embora o GIS não escute diretamente em um porta, os arquivos precisam ser copiados para o Servidor de Dados. Se a cópia for feita via FTP, as portas 20 e 21 são usadas.
Servidor de Dados — Gravação/Captura				
UDP 39500–43500	Gravação RTP	Telefone ou voz portal	Captura de áudio (Servidor de Registros)	—

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
ATUALIZAÇÃO 49152–65535	Monitoramento de áudio ao vivo — RTP	Captura de áudio (Servidor de Registros)	Navegador do supervisor	—
Servidor de dados — Sinalização: CTI				
TCP 443	Servidor de Sinalização	Servidor de Sinalização	Cisco API	—
TCP 52102	Sinalização de gravação	Captura de áudio (servidores de gravação) ou clientes Smart Desktop	Servidor de Sinalização	—
TCP 52103	Castanha de Hazel	Servidor de Sinalização parceiro	Servidor de Sinalização	—
Servidor de Dados — Sinalização: CTI, Cisco Unified Communications Manager Gravação de Rede				
TCP 2748	Sinalização JTAPI	Servidor de Sinalização	Comunicações Editores e assinantes do CM	—
TCP 5060 UDP 5060	Sinalização SIP de Unified CM	Qualquer editor ou assinante de Unified CM	Servidor de Sinalização	Não seguro
TCP 5060	Servidor de Sinalização	Servidor de Sinalização	Servidor de Sinalização	Bidirecional

	Primário	Secundária

Porta	Usar	Fonte	Destino	Observações
TCP 5061	Sinalização SIP segura de Unified CM	Qualquer editor Unified CM ou assinante	Servidor de Sinalização	Seguro. Normalmente usado somente quando o sistema está configurado para SRTP.
Servidor de Dados—Sinalização: SIPREC				
TCP 443	Consultas Cisco API	Servidor de Sinalização	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Sinalização SIP do gateway	Gateway	Servidor de Sinalização	—
TCP 59106	Sinalização de gravação	Captura de áudio (servidores de gravação)	Servidor de Sinalização	—
TCP 59107	Castanha de Hazel	Parceiro do servidor de sinalização	Servidor de Sinalização	—

Criptografia de arquivos

A mídia e os dados são criptografados para fins de segurança. Webex O WFO usa uma chave para descriptografar as conversas gravadas dos clientes. A chave de criptografia está localizada no banco de dados. Cada inquilino tem sua própria chave de criptografia. As chaves de criptografia podem ser atualizadas.

Política de senha

Requisitos de complexidade de senha

Os requisitos de complexidade de senha são baseados na política de senha da Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

As regras a seguir se aplicam quando você cria ou edita um usuário ou quando você altera ou redefine uma senha.

- As senhas não podem conter espaços em branco.
- As senhas devem ter pelo menos oito caracteres. O comprimento mínimo pode ser configurado por um administrador.
- As senhas devem conter caracteres de três das quatro categorias a seguir:

Categoria	Descrição
Letras maiúsculas	A–Z Caracteres unicode maiúsculos: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Minúsculas	a–z Caracteres unicode minúsculas: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Números	0–9
Caracteres especiais	Os seguintes caracteres são permitidos para uma senha do banco de dados de espaço: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Os seguintes caracteres são permitidos para todas as outras senhas: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Essas regras aplicam-se apenas quando você configura uma senha que é controlada por Webex WFO. Se um usuário digitar a senha para um sistema externo que não é controlado por Webex WFO, Webex WFO não validará a senha (por exemplo, ACD configuração).

> **OBSERVAÇÃO** Um usuário pode ser criado sem uma senha (manual ou automática por meio de ACD sincronização). Um usuário sem senha não pode fazer logon. Esse usuário deve usar o link "Senha perdida" e configurar
> senha.

Autenticação

Por padrão, a autenticação do usuário e as senhas são gerenciadas usando Webex WFO. Em sistemas que são sincronizados com um ACD, os usuários são criados e gerenciados no ACD, embora você ainda possa criar usuários no WFO Webex.

Você pode optar por usar a autenticação Security Assertion Markup Language (SAML). SAML permite usar um provedor de identidade externo (IdP) para autenticar nomes de usuários e senhas. Esse método de autenticação do usuário e geranciamento de senhas é comumente referido como "logon único".

Métodos de Captura de Plataforma

Este tópico descreve como você pode configurar Webex WFO com várias plataformas da central de contatos.

Métodos de captura suportados por plataforma

A tabela a seguir descreve como as plataformas de central de contatos suportam a captura de gravação.

> **NOTA**
> Webex WFO suporta SRTP apenas com os seguintes métodos de captura:
>
> - Pacote Acme
> - Cisco Unified CM

Plataforma	Método de Captura	Sinalização	Descrição da sinalização
Cisco	Gravação de rede de ponte integrada	JTAPI	Registra-se com o gerenciador de chamadas para eventos de JTAPI
Cisco	Gravação de desktop	JTAPI	Registra-se com o gerenciador de chamadas para eventos de JTAPI
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element — CUBE)	SIPREC	Registra com CUBE para sinalização do SIPREC
Cisco	Cliente de Área de Trabalho Inteligente	IP Communicator (SIP/SCCP)	SCCP mensagens da área de trabalho

Plataforma	Método de Captura	Sinalização	Descrição da sinalização
Cisco	Cliente de Área de Trabalho Inteligente	Jabber (SIP/SCCP)	Farejar mensagens SIP/SCCP do desktop
Cisco	Cliente de Área de Trabalho Inteligente	Telefone IP Cisco (SIP/SCCP)	Farejar mensagens SIP/SCCP do desktop
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Importação automática	API do Analisador CWCC	Analisador poll CWCC para CDR pós-chamada e processamento pós-chamada
ACME	Gateway (ACME pacotes)	SIPREC	Registra com ACME de sinalização do SIPREC
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Registra com SONUS para sinalização do SIPREC

Métodos de captura de voz da Cisco

A tabela a seguir fornece informações sobre integração dos tipos de captura e sinalização suportados pela Cisco e testados:

			Mídia	Área de Trabalho Inteligente	Áudio em tempo vivo
Método de Captura	**Sinalização**	**Descrição**	**Riacho**	**Captura de tela**	**Monitorar**
Rede Gravação — Ponte integrada (BIB)	JTAPI	Registra com CUCM/JTAPI Eventos	BIB — Mídia Transmitida a partir de Telefone	Sim (Inteligente Cliente de Desktop Requer CTI Conexão)	Sim (Inteligente Desktop Cliente) via WebRTC
Área de Trabalho Inteligente Cliente – IP Comunicador	SIP/SCCP	Monitorar SIP/SCCP mensagens desativadas Área de trabalho/Softphone	Fluxo de mídia Capturado diretamente sobre área de trabalho	Sim (Inteligente Cliente de Desktop)	Sim (Inteligente Desktop Cliente) via WebRTC
Área de Trabalho Inteligente Cliente – Jabber	SIP/SCCP	Monitora SIP/SCCP Mensagens desativadas	Fluxo de mídia Capturado	Sim (Inteligente Cliente de Desktop)	Sim (Inteligente Desktop

Desktop	diretamente sobre	Cliente) via

Método de Captura	Sinalização	Descrição	Mídia Riacho	Área de Trabalho Inteligente Captura de tela	Áudio em tempo vivo Monitorar
			área de trabalho		WebRTC
Área de Trabalho Inteligente Cliente – IP Cisco Telefone (Daisy Em cadeia)	SIP/SCCP	Monitora SIP/SCCP Mensagens desativadas Desktop	Fluxo de mídia Capturado diretamente sobre área de trabalho	Sim (Inteligente Cliente de Desktop)	Sim (Inteligente Desktop Cliente) via WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Registra com CUBE para SIPREC Sinalização	SIPREC - Fornagem de mídia a partir da Cisco CUBO	Sim (Inteligente Cliente de Desktop)	Não
Contato em massa Importar	Baseado em API	Registra com CUBE para SIPREC Sinalização	Automatizado importação de Criptografado . WAV e associado contato arquivos de metadados a granel	N/A – Arquivos Criptografados e Importados	Não

Integrações de captura de voz herdadas cinco9

A tabela a seguir fornece informações sobre integração de tipos de captura e sinalização compatíveis com 59 suportados e testados. Especificamente refere-se ao legado Five9integration, não ao Five9 ARU ou ao Five9 VCC com VoiceStream.

Tipo de captura	Sinalização	Descrição	Fluxo de mídia	Tela da Área de Trabalho Inteligente Capturar	Áudio em tempo vivo Monitorar

Métodos de Captura de					
Cliente de Área de Trabalho Inteligente	CTI Kafka	Registro Webex plataforma WFO com API de eventos Kafka de 59	Fluxo de Mídia capturado diretamente no	Sim (Cliente de Área de Trabalho Inteligente)	Sim (Cliente de Área de Trabalho Inteligente) via WebRTC

Tipo de captura	Sinalização	Descrição	Fluxo de mídia	Tela da Área de Trabalho Inteligente Capturar	Áudio em tempo vivo Monitorar
			desktop – Postagem ligar para CDR e Reconciliação processamento redigir e insere eventos baseado em Kafka eventos de chamada		
Área de Trabalho Inteligente Cliente	Agente 59 Desktop Plus (ADP) - CTI Kafka	Monitorar SIP/SCCP mensagens desativadas Área de trabalho/Softphone	Fluxo de mídia Capturado diretamente sobre desktop – Postagem ligar para CDR e Reconciliação processamento redigir e insere eventos baseado em Kafka eventos de chamada	Sim (Inteligente Desktop Cliente)	Sim (Inteligente Desktop Cliente) via WebRTC
Área de Trabalho Inteligente Cliente	Agente 59 Desktop Toolkit (ADT) - CTI Kafka	Monitora SIP/SCCP Mensagens desativadas Desktop	Fluxo de mídia Capturado diretamente sobre desktop – Postagem ligar para CDR e	Sim (Inteligente Desktop Cliente)	Sim (Inteligente Desktop Cliente) via WebRTC

	Reconciliação processamento redigir e insere eventos baseado em Kafka eventos de chamada

Tipo de captura	Sinalização	Descrição	Fluxo de mídia	Tela da Área de Trabalho Inteligente Capturar	Áudio em tempo vivo Monitorar
Área de Trabalho Inteligente Cliente	59 Java Agente Área de trabalho-CTI Kafka	Monitora SIP/SCCP Mensagens desativadas Desktop	Fluxo de mídia Capturado diretamente sobre desktop – Postagem ligar para CDR e Reconciliação processamento redigir e insere eventos baseado em Kafka eventos de chamada	Sim (Inteligente Desktop Cliente)	Sim (Inteligente Desktop Cliente) via WebRTC
Área de Trabalho Inteligente Cliente	Cinco9 VCC Importar	WFO de 59/Webex Integração de Nuvem em Importar 59 VCC gravações de áudio em nuvem Webex WFO	N/A – Importar Somente	Sim (Inteligente Desktop Cliente)	Não

Gravação do Gateway Sonus

A Cisco suporta resiliência para Gravação de Gateway Sonus.

É necessário adicionar regras de Manipulação de mensagem SIP do Sonus (SMM) aos cabeçalhos SIP e SIPREC INVITE no Cisco-Guid para o Sonus SBC para trabalhar com QM. Isso permite QM reconciliar chamadas com relação aos registros CDR Cisco Unified CM. As regras farão o seguinte:

- Para chamadas que entram no SBC sem um cabeçalho "Cisco-Guid", o SMM criará um Cisco-Guid usando os 4 hex tuples do ID da chamada que sai. Cada tuple será convertido em um número decimal acolchoado de 10 dígitos 0 que será separado por traços para o Cisco-Guid.

- Para chamadas que já contenham um cabeçalho Cisco-Guid, o cabeçalho permanecerá como está.

> **OBSERVAÇÃO :** A Cisco_Guid NÃO será substituída por um novo ID de chamada criado pelo Cisco-Guid.

- O SIPREC Invite para o gravador de gravação conterá um cabeçalho Cisco-Guid que corresponda ao Cisco-Guid acima.

As regras devem estar associadas ao tronco gravado e ao tronco de Unified CM que está sendo usado pelo Unified CM. Você só precisa criar essas regras uma vez. Se você criar novas zonas e troncos, você poderá reutilizar essas regras.

Para configurar Sonus Session Border Controllers para uso com QM:

1. Na interface de linha de comando Sonus (CLI), crie e ative as regras SMM
    a. Crie e ative as regras Unified CM SMM de entrada. Consulte Exemplo de Regras de SMM de entrada para Unified CM para obter mais informações.
    b. Adicione as regras Unified CM de saída SMM. Consulte Exemplo de Regras SMM de saída para Unified CM para obter mais informações.
    c. Adicione as regras de saída do gravador de som SMM. Consulte Exemplo de Regras SMM de saída para o gravador de áudio para obter mais informações.
2. Use o CLI do sonus para habilitar o SIPREC para a porta SIp Sig na zona que contém o seu Unified CM trunk.
3. Use o CLI ou O Navegador do Sonus para criar um Grupo de Troncos SIP para o Servidor Sonus SIPREC do QM. Atribua o Prefixo IP De saída ao endereço IP da máquina de QM que está executando o "Serviço de Monitoramento e Gravação do SIPREC de Gravação".
4. Use o Sonus CLI/Navigation para atribuir regras SMM aos troncos da seguinte forma:
    a. Atribua UCM_INBOUND SMM ao perfil de entrada do adaptador de manipulação de mensagem de sinalização do tronco Unified CM.
    b. Atribua UCM_OUTBOUND SMM ao perfil de saída do adaptador de manipulação de mensagem de sinalização do tronco Unified CM.
    c. Atribua RECORDER_OUTBOUND SMM ao perfil de saída do adaptador de manipulação de mensagem de sinalização do tronco SIPREC de QM.
5. Use o PSX sonus para criar uma IP Grupo de pares de sinalização para o Servidor SIPREC do sonus do QM. Atribua o Prefixo IP De saída ao endereço IP da máquina de QM que está executando o "Serviço de Monitoramento e Gravação do SIPREC de Gravação".
6. Use o PSX sonus para criar um Grupo de Troncos para o Servidor SIPREC de Sonus do QM. Use exatamente o mesmo nome que usou na etapa 3.

7. Use o PSX sonus para criar um Perfil do gravador de áudio para seu QM Servidor SIPREC sonus. Atribua o endereço IP4 à máquina QM que está executando o "Serviço de Monitoramento e Gravação do SIPREC", defina o número da porta como 5060.
8. Use o PSX sonus para criar critérios de gravação de chamada.

Exemplo de regras de SSM de entrada para Unified CM

```
configurar
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 aplicar Todas de
    Cabeçalho
    definir perfis sinalizando mensagem de tipo SIPAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 critério 1
    tipo
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 critério 1 messageTypes
    todas
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND cabeçalho da regra 1 critério 2
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 critério 2 nome de
    cabeçalho Cisco-Guid
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 critério 2 condição de
    cabeçalho existe
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND cabeçalho da regra 1 ação 1 tipo
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND loja da operação regra 1 a 1
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 ação 1 cabeçalhoInfo
    campoValue
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 ação 1 do cabeçalho do
    tipo
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 ação 1 a partir do valor
    Cisco-Guid
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 ação 1 para digitar variável
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 1 ação 1 para variávelValue var1
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 2 aplicar Cabeçalho Único
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regra 2 critério 1 tipo
```

Mensagem							
definir perfis sinalizando solicitação de messageTypes de mensagens sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regra	2	critério	1	
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile message methodTypes invite		UCM_INBOUND	regra	2	critério	1	
definir perfis que sinalizam a condição de mensagem SipAdaptorProfile existe		UCM_INBOUND	regra	2	critério	1	
definir perfis sinalizando cabeçalho SipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regra	2	critério	2	tipo
definir perfis sinalizando o nome do cabeçalho SipAdaptorProfile De		UCM_INBOUND	regra	2	critério	2	
definir perfis que sinalizam a condição de cabeçalho SipAdaptorProfile existe		UCM_INBOUND	regra	2	critério	2	
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile variável		UCM_INBOUND	regra	2	critério	3	tipo
definir perfis sinalizando condição de variável sipAdaptorProfile existe		UCM_INBOUND	regra	2	critério	3	
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile variável variableID var1		UCM_INBOUND	regra	2	critério	3	
definir parâmetro de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOUND	regra	2	ação	1	tipo
definir perfis, operação de sinalização adicionar	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOUND	regra	2	ação	1	
definir perfis sinalizando paramType genérico	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOUND	regra	2	ação	1	
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOUND	regra	2	ação	1	De
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var1	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOUND	regra	2	ação	1	De
definir parâmetro de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOUND	regra	2	ação	1	para digitar
definir perfis sinalizando cisco-guid cometer	Filtro sipAdaptor	UCM_INBOU	regra	2	ação	1	ao valor
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_INBOUND estado habilitado de compromisso							

Exemplo de regras de saída SMM para Unified CM

```
configurar
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND mensagem de tipo 1 critério 1
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 critério 1 solicitação de
    tipos de mensagem de mensagem
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 critério 1 convite para
    tipos de método de mensagem
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND cabeçalho da regra 1 critério 2 tipo
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 critério 2 nome de
    cabeçalho cisco-guid
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 critério 2 condição de
    cabeçalho ausente
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo 1 ação 1
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND loja de operações regra 1 a 1
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 ação 1 do valor do tipo
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 ação 1 a partir do valor
    cisco-guid
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 ação 1 para digitar variável
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 1 ação 1 para variávelValue
    var1
    definir perfis sinalizando mensagem sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 critério 1 tipo
    mensagem
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 critério 1 solicitação de
    tipos de mensagem
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 critério 1 convite para
    tipos de mensagem
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de regra 2 critério 2 tipo
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 critério 2 condição
    variável existente
    definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 critério 2
```

variável ID var1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND cabeçalho da regra 2 critério 3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 critério 3 nome da chamada-id de cabeçalho
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND condição de cabeçalho da regra 2 critério 3 existem
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND cabeçalho da regra 2 ação 1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND loja da operação regra 2 a 1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 1 cabeçalhoInfo campo Avaliação
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 1 do cabeçalho do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 1 do valor ID da chamada
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 1 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 1 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo 2 ação 2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 2 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 2 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 2 a variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 2 regexp string @.*
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 2 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo 2 ação 3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND loja da operação regra 2 a 3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 3 a partir de

variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 3 a partir da variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 3 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 3 a variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de regra 2 a 4 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 4 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 4 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 4 a variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 4 cadeia de caracteres regexp _.*
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 4 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo 2 ação 5
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 5 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 5 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 5 para variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 5 cadeia de caracteres regexp .*_
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 5 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo 2 ação 6
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 operação regappend
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 a partir de

valor 000000000
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 cadeia de caracteres regexp ^
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 6 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo regra 2 a 7
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 operação regappend
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 do valor 000000000
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 para variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 cadeia de caracteres regexp ^
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 7 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND variável de tipo 2 ação 8
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 8 operação regpredel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 8 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 8 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 8 cadeia de caracteres regexp.....$
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 8 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando tipo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 9

variável

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 9 operação regpredel

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 9 para digitar variável

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 9 para variávelValue var3

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 9 cadeia de caracteres regexp.....$

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 9 regexp matchInstance um

definir variável de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	10	tipo
definir perfis, anexação da operação de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	10	
definir perfis, tipo de sinalização valor	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	10	De
definir perfis de valor de sinalização -	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	10	De
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	10	Para
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var2	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	10	Para
definir variável de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	11	tipo
definir perfis, anexação da operação de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	11	
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	11	De
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var3	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	11	De
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	11	Para
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var2	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	11	Para
definir variável de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra 2	ação	12	tipo
definir perfis de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOU	regra 2	ação	12	

armazenamento de operações

definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	12	De
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var2	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	12	De
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	12	Para
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var3	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	12	Para
definir variável de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	13	tipo
definir perfis, anexação da operação de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	13	
definir perfis, tipo de sinalização valor	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	13	De
definir perfis de valor de sinalização -	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	13	De
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	13	Para
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var2	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	13	Para
definir variável de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	14	tipo
definir perfis, anexação da operação de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	14	
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	14	De
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var3	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	14	De
definir perfis, variável do tipo de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	14	Para
definir perfis variáveis de sinalizaçãoValue var2	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	14	Para
definir cabeçalho de sinalização de perfis	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	15	tipo
definir perfis, operação de sinalização adicionar	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOUND	regra	2	ação	15	
definir perfis de sinalização	Filtro sipAdaptor	UCM_OUTBOU	regra	2	ação	15	

cabeçalho Último
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 15 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 15 da variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 15 para digitar cabeçalho
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regra 2 ação 15 para valor da Cisco-Guid
cometer
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND estado habilitado de compromisso

Exemplo de regras de saída SMM para o gravador de áudio

configurar
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile aplicarMatchHeader RECORDER_OUTBOUND regra 1 todos
definir perfis sinalizando mensagem do tipo SIPAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 critério 1
definir perfis sinalizando todos os tipos de mensagens SipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 critério 1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile tipo messageBody RECORDER_OUTBOUND regra 1 critério 2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile messageBody condition regex-match RECORDER_OUTBOUND regra 1 critério 2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* set perfis RECORDER_OUTBOUND regra 1 critério 2
sinalizando correspondência com messageBody regexp numMatch sipAdaptorProfile
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 tipo corpo da mensagem
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 operação regstore
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 do tipo messageBody
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1

a partir de messageBodyValue tudo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 para variávelValue var1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 cadeia de caracteres regexp "cisco-guid=.*?(? =; marca)"
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 1 regexp matchInstance por último
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de tipo 1 ação 2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 2 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 2 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 2 a partir da variávelValue var1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 2 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 2 a variávelValue var1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 2 regexp string cisco-guid=
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 4 tipo cabeçalho
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND operação 1 ação 4 adicionar
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 4 cabeçalhoPosição por último
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 4 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 4 da variávelValue var1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 4 para digitar cabeçalho
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 1 ação 4 para valor do Cisco-Guid
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 critério 1

digitar mensagem

definir perfis sinalizando solicitação de messageTypes de mensagens sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 critério 1

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile messageTypes methodTypes invite RECORDER_OUTBOUND regra 2 critério 1

definir perfis sinalizando cabeçalho do tipo SIPAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 critério 2

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile nome de cabeçalho cisco-guid RECORDER_OUTBOUND regra 2 critério 2

definir perfis sinalizando a condição de cabeçalho SipAdaptorProfile ausente RECORDER_OUTBOUND regra 2 critério 2

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de tipo regra 2 ação 1

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND loja da operação regra 2 a 1

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 ação 1 do valor do tipo

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 ação 1 a partir do valor cisco-guid

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 ação 1 para digitar variável

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 2 ação 1 para variávelValue var1

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 aplicar Todas De cabeçalho

definir perfis sinalizando mensagem de tipo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 critério 1 tipo

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 critério 1 messageTypes todos

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 critério 2 tipo messageBody

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 critério 2 messageBody condition regex-match

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 critério 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 critério 2 messageBody regexp numMatch match

definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 ação 1

variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND loja da operação regra 3 a 1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 ação 1 do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 ação 1 a partir do valor cisco-guid
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 ação 1 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 3 ação 1 para variávelValue var10
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 critério 1
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 critério 1 condição de variável ausente
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 critério 1 variável ID var10 variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 tipo corpo da mensagem
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 operação regstore
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 do tipo messageBody
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 a partir de messageBodyValue tudo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 cadeia de caracteres regexp <callid>.*</callid>
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 1 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de tipo regra 4 ação 2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 2 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 2 a

variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 2 a variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 2 regexp string <callid>
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 2 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de tipo regra 4 ação 3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 3 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 3 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 3 a variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 3 regexp string @.*
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 3 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 4 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND loja da operação regra 4 ação 4
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 4 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 4 a partir da variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 4 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 4 a variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de tipo 4 ação 5
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 5 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 5 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 5 para

variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 5 regexp string _.*
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 5 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 6 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 6 operação regdel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 6 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 6 para variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 6 regexp string .*_
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 6 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 7
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 operação regappend
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 do valor 000000000
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 cadeia de caracteres regexp ^
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 7 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 tipo variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 operação regappend
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8

a partir do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 do valor 000000000
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 a variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 cadeia de caracteres regexp ^
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 8 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável do tipo 4 ação 9
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 9 operação regpredel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 9 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 9 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 9 cadeia de caracteres regexp ..... $
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 9 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 10 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 10 operação regpredel
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 10 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 10 a variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 10 cadeia de caracteres regexp ..... $
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 10 regexp matchInstance um
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 11 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 11

anexação da operação
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 11 do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 11 do valor -
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 11 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 11 a variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 12 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 12 operação anexado
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 12 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 12 da variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 12 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 12 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 13 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND loja da operação regra 4 ação 13
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 13 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 13 da variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 13 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 13 a variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 14 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 14 operação anexado
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 14

a partir do valor do tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 14 do valor
-
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 14 para digitarvariável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 14 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND variável de regra 4 ação 15 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 15 operação anexado
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 15 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 15 da variávelValue var3
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 15 para digitar variável
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 15 para variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND cabeçalho da regra 4 ação 16 tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 16 operação adicionar
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 16 cabeçalhoPosição por último
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 16 da variável de tipo
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 16 da variávelValue var2
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 16 para digitar cabeçalho
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regra 4 ação 16 para valorar Cisco-Guid
cometer
definir perfis sinalizando sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND estado habilitado de compromisso

Instalação

Esta seção descreve como instalar os diversos componentes do WFO Webex.

Instalando o servidor de dados

Um administrador do espaço pode instalar o Servidor de dados para um espaço singe ou um administrador do sistema pode instalar um Servidor de dados base e configurá-lo como um Servidor de dados compartilhados para vários espaços. Depois de instalar o Webex servidor de dados WFO, você pode configurá-lo ainda mais na página Configuração do servidor de dados no Gerenciamento de aplicativos > Configuração do sistema > global > configuração do servidor de dados.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Os usuários com dispositivos edge devem definir uma programação regular para baixar e atualizar seus Webex servidores de dados WFO para a versão mais recente do software WFO Webex. Normalmente, cada nuvem
> A implantação inclui uma nova versão do software Webex servidor de dados WFO que os usuários podem baixar do espaço.

Se a sua organização tiver alguma das seguintes integrações, consulte ACD guia de integração para configurações adicionais do servidor de dados específicas à ACD.

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

Pré-requisitos

Se um Servidor de dados precisar se conectar por meio de um proxy Web, cada serviço do Servidor de dados deverá ser configurado para usar uma conta de serviço. Isso afeta os seguintes serviços do Windows:

- serviço de sinalização CTI de Webex WFO
- Webex servidor de dados WFO
- Webex serviço de gravação de rede do WFO
- serviço WEBEX WFO SIPREC
- Webex serviços Web do servidor de

dados do WFO para os requisitos de uso da

porta, consulte Uso da porta.

Instalar o servidor de dados para um único espaço

Um administrador do espaço pode instalar o Servidor de dados para um único espaço.

Instalar o servidor de dados para um único espaço

1. No servidor onde deseja instalar o Servidor de dados, abra um navegador e faça login Webex WFO usando credenciais de administrador do espaço.
2. **Na página Downloads** (Gerenciamento de aplicativos > Administração > Downloads), clique no link apropriado para baixar o instalador do Servidor de dados.
3. Siga os avisos.

Testar o servidor de dados

1. Faça logon no Webex WFO como administrador de espaço.
2. Na página Monitoramento do **agente (Gerenciamento de aplicativos > Monitoramento > Monitoramento do agente), selecione o Servidor de Dados na seção Logs do servidor de dados e clique** em Recuperar logs **.** Se a solicitação de log for bem-sucedida, o Servidor de Dados será conectado.

   OBSERVAÇÃO Isso pode levar alguns minutos para ser concluído.

Instalar o servidor de dados para vários espaços

Um administrador do sistema pode configurar um Servidor de dados para ser compartilhado por vários espaços. Sempre que um Servidor de Dados Compartilhados for atualizado (por exemplo, quando um novo espaço for adicionado a ele), você deverá atualizar sua configuração. Isso é feito pelo arquivo Do Atualizador do servidor de dados gerado quando você sálvia as alterações e opta por fazer o download da configuração.

Para configurar um Servidor de dados para vários espaços, um administrador de sistema deve instalar um Servidor de dados base e então configurar o Servidor de dados base como um Servidor de dados compartilhados. Os administradores do sistema podem baixar um Servidor de dados base na página Gerenciamento de aplicativos > downloads ou na página Gerenciamento de aplicativos > Servidor de dados compartilhados.

Instalar o servidor de dados base

A primeira coisa que você deve fazer é fazer o download e instalar o Servidor de dados base. Esse Servidor de Dados Base se torna um Servidor de Dados Compartilhados quando configurado. Você pode instalar vários Servidores de dados base.

1. Na seção Download do **Servidor** de dados base, clique **em Servidor** de dados Calabrio ONE. O arquivo é transferido CalabrioONEDataServerSetup.exe para o computador.
2. Clique duas vezes no executável para iniciar o Assistente de configuração do servidor de dados.
3. Siga as instruções do assistente para concluir a instalação.

Configurar o servidor de dados base

Em seguida, configure o Servidor de dados base para se tornar um Servidor de dados compartilhados.

1. Selecione **Adicionar uma nova configuração ao servidor** de dados.

   > **OBSERVAÇÃO** Para editar uma configuração existente, selecione Editar **uma configuração** de servidor de dados existente e selecione o Servidor de Dados que deseja editar.

2. Preencha os campos conforme definido na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Nome do servidor	Digite um nome para o Servidor de dados.
Servidor Calabrio ONE	Insira o endereço IP ou o nome de host do servidor Webex WFO que Hospeda o serviço do Servidor de dados.
Porta	Digite o número da porta do servidor que hospeda o serviço do Servidor de dados. A porta padrão é 443.
Disponível	Uma lista de espaços disponíveis.
Atribuído	Uma lista de espaços atribuídos a esse serviço do Servidor de Dados.

3. Clique **em Salvar/Baixar Configuração** para salvar a configuração e transferir o utilitário Configuração (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) para o computador.

   > **OBSERVAÇÃO** Você também pode clicar em **Salvar** para salvar a configuração sem fazer o download do utilitário de configuração. Você pode optar por fazer isso se não tiver terminado de configurar o Servidor de Dados, mas desejar salvar a configuração incompleta.

4. Clique duas vezes no utilitário de configuração executável para iniciar o Assistente de configuração do updater do servidor de dados.

5. Siga as instruções no assistente para concluir a configuração do Servidor de Dados Compartilhados.

Usuários do Cisco Unified Call Manager

Se você usar o Cisco Unified Call Manager (UCM) para reunir CDRs por meio de SFTP, talvez precise definir a propriedade do sistema de serviço do servidor de dados para reconciliar os algoritmos de key exchange (kex) entre Webex WFO e versões suportadas de Cisco UCM.

Esses algoritmos kex não exigem configuração adicional:

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

Estes algoritmos exigem configuração adicional:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-group1-sha1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Defina a propriedade do sistema serviço do servidor de dados para especificar os algoritmos kex permitidos

1. No servidor de SFTP CDR, navegue até
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Abra o arquivo dataGatheringService.properties.
3. Encontre a linha começando com **service4j.jvmOptions** e adicione o seguinte texto ao final da linha: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Salve o arquivo e reinicie o serviço do servidor de dados Webex WFO.

OBSERVAÇÃO Se você atualizar para uma versão mais recente de Cisco UCM que não suportam nenhum desses algoritmos kex, você deve reconfigurar essa propriedade do sistema para especificar os novos algoritmos suportados.

Instalando o Smart Desktop

Webex O WFO Smart Desktop pode ser instalado no computador de um agente de três maneiras:

- Manualmente no computador de cada agente
- Uso de scripts gpo (Group Policy Object, objeto de política de grupo)
- Usar parâmetros de comandos silenciosos

OBSERVAÇÃO Se você deseja que a Área de trabalho inteligente capture a análise de desktop, a função do agente deve ter a permissão "Capturar Análise de desktop" habilitada antes de instalar o Smart Desktop. Se a permissão for
Não habilitado, os plug-ins de captura não são instalados no desktop cliente.

Considerações adicionais

- Você precisa de um plug-in/ramal de Análise de desktop se desejar usar o recurso Análise de desktop ou pausar e retomar.
- Os ramais do navegador para Chrome e Edge precisam ser implementados por meio do GPO ou de qualquer outro processo que o departamento de TI local usar. Os ramais do navegador são necessários para análise, pausa e retomada.
- A Cisco fornece o arquivo base exe. É responsabilidade do cliente converter o arquivo em um MSI.
- Se a instalação por meio do SCCM ou do Microsoft Endpoint Configuration Manager, você, o cliente, é responsável pela construção do pacote para implantação.
- A Cisco oferece a opção de atualizar automaticamente o software. Se a sua equipe de embalagens gerenciar versões de desktop ou o Microsoft Endpoint Configuration Manager e eles interferirem nas atualizações automáticas, a Cisco pode desligar o recurso de atualização automática e sua equipe pode baixar uma nova versão do software a cada três a seis meses e implantá-lo através de um push de pacote.
- Sua equipe pode alterar as consultas no software Microsoft para não gerenciar números de versão ou identificadores exclusivos, se o grupo desejar manter atualizações automáticas.

  OBSERVAÇÃO As atualizações automáticas devem ser desativaadas caso a sua organização utilize servidores Cit celulares ou terminais. Não há como segregar diferentes ambientes.

- Se estiver atualizando Webex do WFO versão 11.5 na instalação para Webex WFO Cloud, será necessário três máquinas de teste. Uma máquina é para uma instalação manual. A segunda máquina serve para uma instalação automática em uma máquina limpa. A terceira máquina consiste na versão existente 11.5 do Webex WFO para testar a desinstalação do pacote criado pela sua equipe de TI e o pacote de instalação para Webex WFO Cloud. Forneça ao engenheiro de implementação uma lista de todos os pacotes instalados na máquina, incluindo extensões do navegador. Trabalhe com sua equipe de TI para remover todos os Webex software WFO versão 11.5 antes de instalar Webex WFO Cloud.
    - Se a sua organização estiver trocando fornecedores de outra solução WEM (Workforce Engagement Management, geranciamento de engajamento da força de trabalho), como Verint ou Nice) para Webex WFO, trabalhe com sua equipe de TI para desinstalar o software original em uma terceira máquina de teste e implementar o pacote automatizado criado por sua equipe.
- Se estiver atualizando uma versão 11.5 na instalação para uma versão mais recente de 11.5, então você terá que recarregar uma nova versão do Smart Desktop e reimplantá-la.

Instalação manual

Use este procedimento para instalar o Smart Desktop manualmente no computador de um agente ou em um servidor cliente chopp. Certifique-se de que todos os navegadores estejam fechados antes de você instalar e use o Gerenciador de tarefas para garantir que seus navegadores não estejam em execução em segundo plano.

Instalar o Smart Desktop manualmente

1. No computador do agente ou no servidor cliente chopp, faça logon Webex WFO usando credenciais de administrador.
2. Na página Downloads (Gerenciamento de aplicativos > > Global > Downloads), clique no link do instalador do **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO fornece um arquivo .exe para instalação manual.
3. Aceite o Contrato de licença do usuário final (EULA) quando solicitado.
4. Execute o instalador e siga os avisos no assistente de instalação.
5. Marque a **caixa de seleção Ativar** , se solicitado, e clique **em Concluir**.
6. Depois de executar o instalador do Smart Desktop, reinicie o sistema.
7. Execute a ferramenta Verificação do cliente. Consulte ferramenta Verificação do cliente para obter mais informações.
8. Teste o Smart Desktop. Consulte Testar Smart Desktop para obter mais informações.

Instalação usando GPO

Um Objeto de política de grupo (GPO) é um conjunto de configurações que definem como um sistema será e como ele se comportará para um grupo de usuários definido. A Microsoft fornece um snap-in de programa que permite usar o Console de geranciamento Microsoft política do grupo para definir várias opções, incluindo opções de scripts. Consulte Códigos de retorno de instalação push conforme necessário após enviar o cliente.

Implantar o Smart Desktop usando GPO

1. Efetue login no WFO Webex usando credenciais de administrador.
2. Na página Downloads (Gerenciamento de aplicativos > Global > Administração > Downloads), clique no link do instalador do **Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex O WFO fornece um arquivo .exe para instalação manual.
3. Aceite o Contrato de Licença de Usuário Final (EULA) quando solicitado.
4. Copie **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** da sua pasta Downloads e cole-o no local de compartilhamento do servidor.

5. Crie um script em lote para executar o instalador que contém o seguinte script:

   <nome do host ou IP endereço do local de compartilhamento do servidor>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <NomeDoLocatário>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Inicie o Editor de Gerenciamento de Política de Grupo e navegue até Configuração do Computador > Políticas > Configurações do Windows > Scripts (Inicialização/Desligamento) e adicione o script em lote.

Instalar o Smart Desktop usando parâmetros de comando silenciosos

Parâmetros silenciosos permitem que você instale o WFO Webex usando sua interface de linha de comando. Veja "Configurar parâmetros de linha de comando" em https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline para opções. Os comandos comumente usados incluem os seguintes.

- /REGISTRO
- /MUITO SILENCIOSO
- /ATIVAR
- /NÃO INICIAR
- /NÃO NPCAP

Replicando uma instalação usando imagens de desktop

Depois de instalar o Smart Desktop Record Service em um PC usando um dos métodos de instalação anteriores (consulte Instalação manual ou Instalação usando GPO), você pode replicar essa instalação em vários PCs criando uma imagem genérica do sistema que pode ser usada em vários designs de hardware. Quando o Smart Desktop é instalado em um PC para criação de imagens, algumas informações devem ser removidas para permitir que a imagem seja executada em diferentes PCs sem causar problemas.

Método recomendado: gancho de preparação do sistema da Cisco

Para remover informações específicas do PC de uma instalação do Windows e "generalizá-las" para que possam ser instaladas em diferentes PCs, recomendamos fortemente que você use o gancho de Preparação do Sistema (sysprep) da Cisco. Sysprep é a ferramenta de preparação de sistema da Microsoft usada para preparar uma imagem do sistema para implantação em vários PCs.

O Sysprep prepara uma instalação do Windows (cliente Windows e Windows Server) para criação de imagens, permitindo que você capture uma instalação personalizada. O hook sysprep é instalado com o Smart Desktop e é registrado no sistema automaticamente. Quando você executa o sysprep, ele chama automaticamente todos os ganchos registrados no sistema.

Método secundário: Configurar a imagem manualmente

Se não for possível usar o sysprep, você deverá executar as seguintes etapas manualmente para qualquer

imagem em que o Smart Desktop Record Service esteja instalado antes de implantar essa imagem em PCs adicionais.

IMPORTANTE Se você optar por executar essas etapas, consulte este documento com frequência para se manter atualizado sobre quaisquer alterações nessas etapas.

1. Pare o serviço Smart Desktop Record.
2. Abra a pasta "log" onde o Smart Desktop Record Service está instalado (por padrão, é C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) e remova todos os arquivos que não contenham a palavra "postinstall".
3. Remova todas as subpastas (incluindo seus conteúdos) da pasta "log".
4. Abra "C:\Arquivos de Programas (x86)\Arquivos Comuns\Calabrio ONE\Desktop\config" e remova todos os arquivos, exceto "Install.ini" e "sysproperties.cfg".
5. Remova todas as subpastas (incluindo seus conteúdos) da pasta "config".
6. Abra "C:\Arquivos de Programas (x86)\Arquivos Comuns\Calabrio ONE\Desktop\recordings" e exclua todos os arquivos e subpastas (incluindo seus conteúdos). A pasta "gravações" deve estar vazia.
7. Abra "C:\Arquivos de Programas (x86)\Arquivos Comuns\Calabrio ONE\Desktop\chunks" e exclua todos os arquivos e subpastas (incluindo seus conteúdos). A pasta "chunks" deve estar vazia.

   OBSERVAÇÃO A pasta "chunks" pode não existir. Se a pasta "chunks" não existir, você pode pular esta etapa.

Códigos de retorno de instalação push

Ao usar um método de instalação push (como GPO), você receberá códigos de retorno indicando sucesso ou falha na instalação. Os possíveis códigos de retorno são descritos abaixo.

Código de retorno	Descrição
0	Instalação bem-sucedida
1	Falha na instalação

Além disso, os eventos serão gravados no log de eventos do Windows. Os detalhes do evento listarão uma descrição do que ocorreu. Serão gravados três IDs de eventos diferentes. O evento em si conterá mais detalhes, mas em geral os IDs indicam o seguinte:

ID do evento	Descrição
8080	Instalação bem-sucedida

ID do evento	Descrição
8081	Falha na instalação
8084	Mensagem informativa

Os detalhes de uma instalação bem-sucedida ou com falha serão gravados no log de eventos do Windows e nos logs contidos na pasta wrapper, na pasta de instalação do Smart Desktop Client.

Ferramenta de verificação do cliente

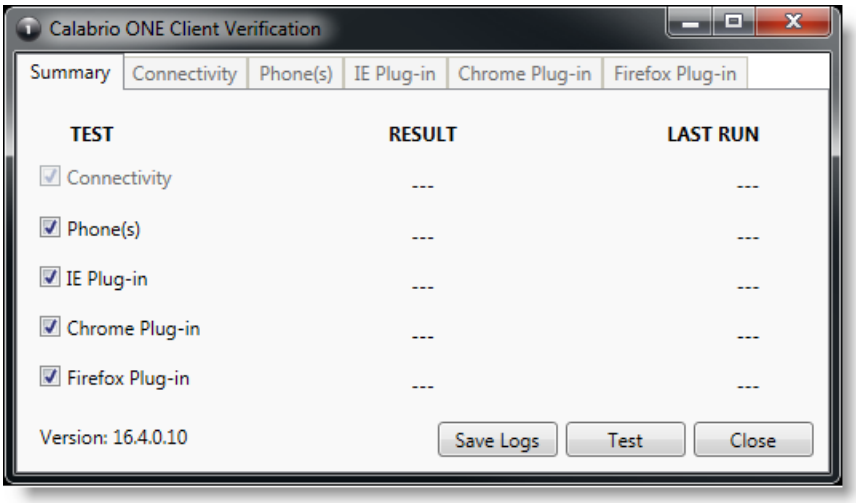
A ferramenta de verificação do cliente testa o PC cliente para garantir que a conectividade com os servidores e o telefone sejam adequados para executar o Smart Desktop. Ele é instalado quando o Smart Desktop é instalado. A ferramenta executa vários testes e informa os resultados como aprovados ou reprovados.

Execute a ferramenta de verificação do cliente

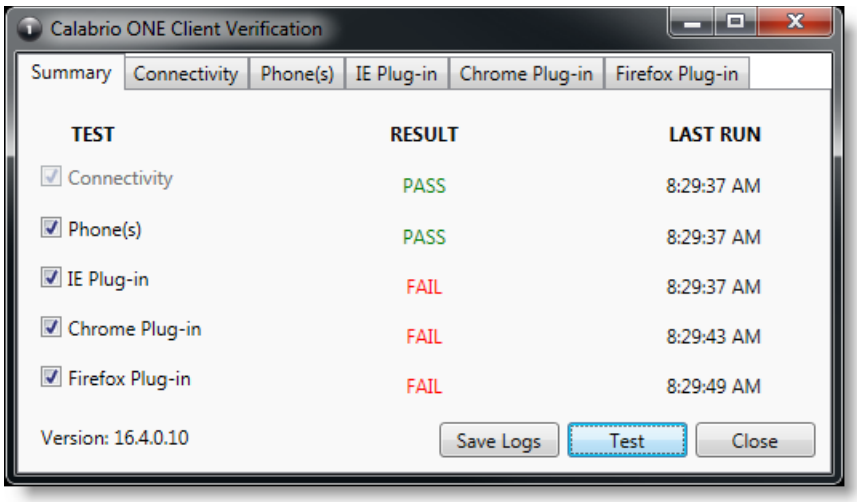
1. Após instalar o Smart Desktop, navegue até a seguinte pasta no PC cliente:

   C:\Arquivos de Programas (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

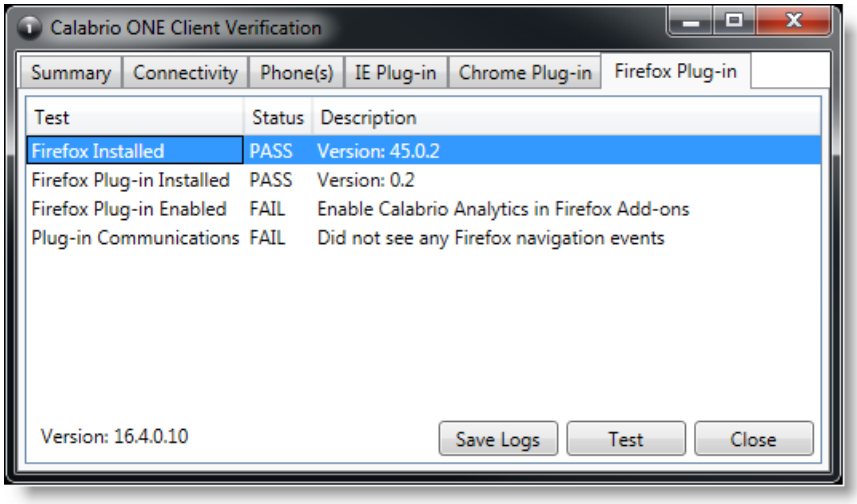
2. Clique duas vezes em **ClientDiag.exe**. A ferramenta de verificação do cliente é iniciada.



3. Por padrão, todos os testes são selecionados. Clique em **Testar**.
4. A ferramenta informa os resultados do teste como aprovado ou reprovado.



5. Há uma aba para cada teste onde os detalhes do teste são exibidos. Se o teste falhar, os detalhes na guia fornecerão orientação sobre o que está errado.



6. Se necessário, você pode clicar em **Salvar logs** para compactar os logs do Postinstall e do Smart Desktop para ajudar a identificar problemas. Os logs são compactados automaticamente em um arquivo chamado Clientlogs.zip.

Controles de gravação

O aplicativo independente Recording Controls é instalado automaticamente com o Smart Desktop. Os Controles de Gravação permitem que um agente inicie, pause, retome e pare a gravação de áudio, tela e pressionamento de tecla para chamadas ativas, bem como marque chamadas e adicione metadados a elas.

O uso dos controles de gravação é opcional.

> **OBSERVAÇÃO** O aplicativo Recording Controls não é compatível com determinadas implantações de fornecedores de CCaaS.

O executável Recording Controls é instalado aqui:

C:\Arquivos de Programas (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe

No menu Iniciar, o aplicativo é chamado de Webex WFORecording Controls e, por padrão, está em Webex WFO.

Remoção

Os tópicos a seguir descrevem como desinstalar componentes do WFO Webex.

Desinstalando Webex WFO Smart Desktop

OBSERVAÇÃO Você deve efetuar login como administrador para desinstalar o Smart Desktop.

1. Na área de trabalho ou no servidor thin client onde o Smart Desktop está instalado, abra o Painel de Controle do Windows.
2. Inicie o utilitário Adicionar ou Remover Programas.
3. Na lista, selecione o aplicativo que deseja remover e clique em **Desinstalar**.

   Se você pretende reinstalar o Smart Desktop após remover completamente uma versão mais antiga (uma instalação limpa), verifique se as estruturas de pastas de armazenamento de gravação foram removidas antes de instalar a nova versão.
4. Reinicie a área de trabalho ou o servidor Thin Client.

Desinstalando usando GPO

Um Objeto de Política de Grupo (GPO) é uma coleção de configurações que definem a aparência de um sistema e como ele se comportará para um grupo definido de usuários. A Microsoft fornece um snap-in de programa que permite que você use o Console de Gerenciamento da Microsoft de Política de Grupo para definir várias opções, incluindo opções de scripts.

1. Crie um script em lote para executar o instalador que contém o seguinte script:

   <C:\Arquivos de Programas (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /MUITOSILENCIOSO /NORESTART>
2. Inicie o Editor de Gerenciamento de Política de Grupo e navegue até Configuração do Computador > Políticas > Configurações do Windows > Scripts (Inicialização/Desligamento) e adicione o script em lote.

IMPORTANTE Isso forçará o fechamento de todos os navegadores abertos. Se os navegadores forem reabertos antes da desinstalação ser concluída, a desinstalação poderá falhar e precisará ser reiniciada.

Desinstalar o Smart Desktop usando parâmetros de comando silenciosos

Parâmetros silenciosos permitem que você desinstale Webex WFO usando sua interface de linha de comando.

Veja "Parâmetros de linha de comando do desinstalador" em

https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline para opções.