Webex Ghid de instalare WFO Cloud

Pentru implementări cu WFM clasice

Prima publicare: 10 iulie 2020
Ultima actualizare: 28 februarie 2025

Sediu Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 SUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-PLASE (6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE. LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea Cisco TCP comprimare antet este o adaptare a unui program dezvoltat de universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte a versiunii de domeniu public UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂREI ALTE GARANȚII DE AICI, TOATE FIȘIERELE DOCUMENT ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile imprimate și exemplarele soft duplicat ale acestui document sunt considerate necontrolate. Consultați versiunea curentă online pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele și numerele de telefon sunt listate pe site-ul web Cisco la www.cisco.com/go/offices.

Cisco și sigla Cisco sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vizualiza o listă a mărcilor comerciale Cisco, accesați acest URL: www.cisco.com/go/trademarks. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

Cuprins 3

Introducere 7

Localizarea și limbile acceptate 9

Configurația sistemului 13

Medii acceptate 15

Telefoane acceptate 15

Telefoane dure 15

Codecuri acceptate 15

Utilizarea mai multor telefoane soft 15

Dispozitive mobile acceptate 16

Componente Edge 17

Webex Desktop inteligent WFO 18

Despre Webex WFO Smart Desktop 18

Conectivitate Smart Desktop Client 19

Cerințe și considerații privind desktopul inteligent 20

Utilizarea inteligentă a porturilor desktop 22

Metadate contact desktop inteligent 24

Captură desktop inteligent Diagrame flux de date 25

Testați desktopul inteligent 28

Gestionarea desktopurilor inteligente 31

Aplicația comenzilor de înregistrare 32

Webex server de date WFO 34

Cerințe de sistem **37**

Hardware desktop 37

Software pentru desktop 38

.NET Framework 38

Browsere 38

Plug-in/extensie Desktop Analytics 38

Adobe Acrobat Reader 39

Software desktop și captură audio 39

Activați extensia Analiză desktop în browser 39

Servere client subțiri 40

Instalarea Thin Client Server 41

Utilizarea porturilor 42

Componente de margine 43

Componentele serverului de date 43

Criptarea fișierelor 48

Politica privind parolele 48

Autentificare 51

Metode de captare a platformei 51

Metode de captare acceptate de platformă 51

Înregistrare Sonus Gateway 55

Instalare **75**

Instalarea serverului de date 75

Condiţii prealabile 75

Instalați serverul de date pentru o singură entitate găzduită 76

Instalați serverul de date pentru mai multe entități găzduite 76

Utilizatorii Cisco Unified Call Manager 77

Instalarea Smart Desktop 78

Instalare manuală 80

Instalare folosind GPO 80

Instalați Smart Desktop utilizând parametri de comandă silențioși 81

Replicarea unei instalări utilizând imagini desktop 81

Coduri de returnare a instalării push 82

Instrument de verificare a clientului 83

Comenzi de înregistrare 84

Îndepărtare 87

Dezinstalarea Webex WFO Smart Desktop 87

Dezinstalarea utilizând GPO 87

Dezinstalați Smart Desktop utilizând parametri de comandă silențioși 88

Introducere

Webex WFO este o platformă extrem de scalabilă, de optimizare a forței de muncă (WFO) cu mai multe entități găzduite. Acesta include capacitatea de a efectua înregistrarea apelurilor, managementul calității, managementul forței de muncă și analize.

Acest document explică modul de instalare Webex WFO într-un mediu cloud.

Localizarea și limbile acceptate

Diferite componente ale Webex WFO acceptă limbi diferite. Suportul lingvistic se aplică acestor elemente:

- Interfață utilizator
  - QM, WFM, Analytics și Statistici
  - Instruire în produs
- Documentaţie
  - Asistenţă online
  - PDF ghiduri
- Statistici
  - Transcriere: vorbire în text și căutare de transcriere.
  - Rezumatul interacțiunii: Un rezumat al unui contact audio bazat pe transcrierea contactului.
  - Accesări de expresie: identificarea frazelor predefinite. Webex WFO identifică accesările frazelor pe baza transcrierilor vorbirii în text ale contactelor.
  - Sentiment: Analiza sentimentelor bazată pe text.
  - Predicții: predicții de învățare automată a scorurilor de evaluare și a scorurilor nete ale promotorilor.
  - Text: analize pentru chat, e-mail, note agent și rețele sociale.

Componentele Webex WFO sunt disponibile în aceste limbi.

Limbă	UI	Mobil App	Instruire în produs	Statistici								Documentaţie
				Transcriere*	Rezumatul interacțiunii	Fraza Hits	Opinie	Predicții	Analiza textului	Subiecte popula re	Auto QM	
Arabă (ar-AR)				x	x	x		x				
Chineză simplificată (zh)	x		Limitat									
Chineză tradițională (zh-TW)	x		Limitat									
Daneză (da)	x		Limitat	x	x	x		x	x			
Olandeză (nl)	Limitat		Limitat	x	x	x		x	x			
Engleză (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Engleză australiană (en-UA)				x	x	x	x	x	x			
Engleză sud-africană (ro)				x	x	x	x	x	x			
Engleză britanică (en-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Engleză americană (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

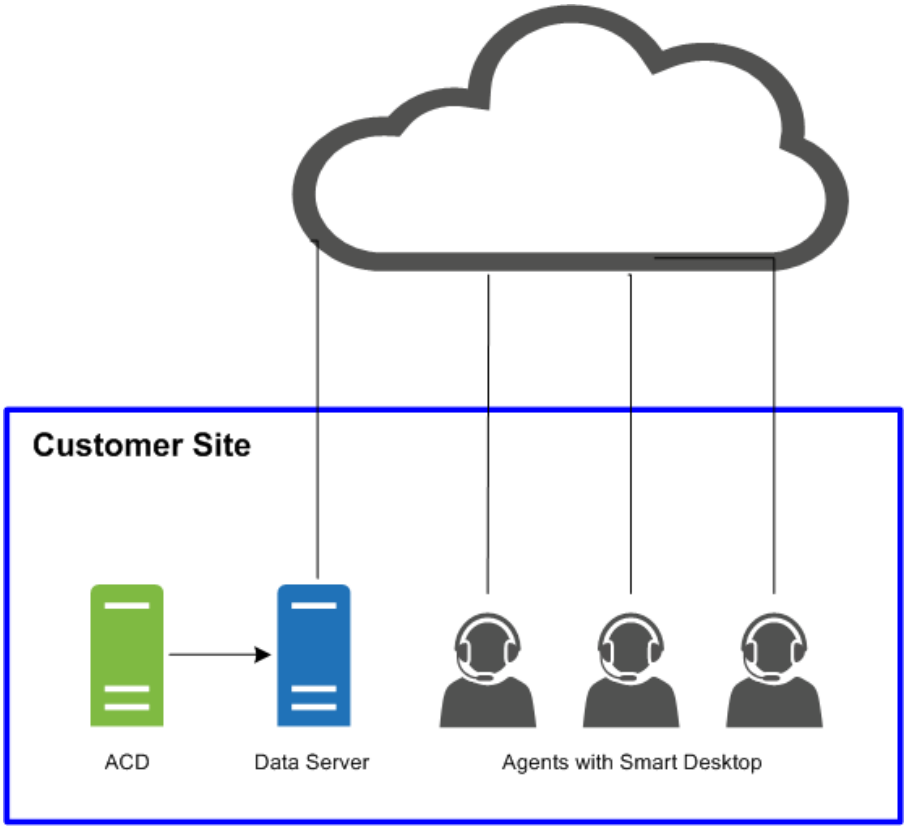
Limbă	UI	Mobil App	Instruire în produs	Statistici								Documentaţie
				Transcriere*	Rezumatul interacțiunii	Fraza Hits	Opinie	Predicții	Analiza textului	Subiecte popula re	Auto QM	
finlandeză (fi)	x		Limitat	x	x	x		x				
Franceză (fr)	x		Limitat	x	x	x		x	x			Limitat
Franceză canadiană (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Germană (de)	x		Limitat	x	x	x		x	x			Limitat
Italiană (it)	x		Limitat	x	x	x		x	x			
Japoneză (ja)	x		Limitat									
Coreeană (ko)	x		Limitat									
Norvegiană (nb)	x		Limitat	x	x	x		x	x			
Poloneză (pl)	Limitat		Limitat	x	x	x		x	x			
Portugheză (pt)	x		Limitat	x	x	x		x	x			
Portugheză braziliană (pt-BR)	x		Limitat	x	x	x		x	x			

Limbă	UI	Mobil App	În produs Instruire	Statistici								Documentaţie
				Transcriere*	Interacțiune Rezumat	Frază Rezul	Opinie	Predicții	Text Statistici	Trend Subiect	Auto QM	
Rusă (ru)	Limitat											
Spaniolă	x		Limitat	x	x	x		x	x			Limitat
Spaniolă mexicană (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Limitat	x	x	x		x	x			

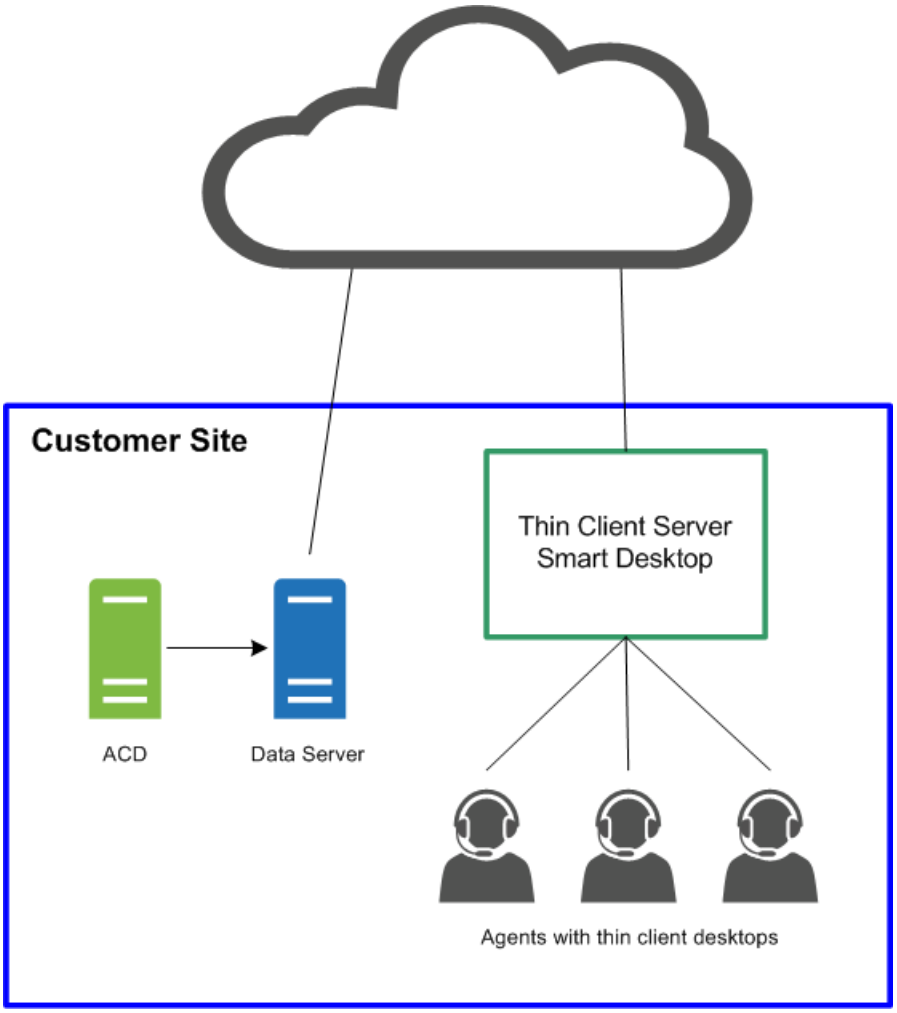
* Unele limbi acceptate pot necesita configurație suplimentară pentru implementarea Webex WFO. Consultați asistența pentru a vă asigura că limba pe care doriți să o transcrieți este configurată pentru dvs. Adăugarea de limbi suplimentare sau extinderea ofertelor actuale necesită colaborarea cu Cisco. Contactați reprezentantul contului pentru mai multe informații.

Configurația

Această diagramă afișează o implementare tipică Webex în cloud WFO.



Această diagramă afișează o implementare tipică Webex în cloud WFO cu un mediu client subțire.


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

Medii acceptate

Webex WFO acceptă o serie de medii și tehnologii.

Pentru cele mai recente informații de compatibilitate acceptate, vizitați www.cisco.com.

Telefoane acceptate

Webex WFO acceptă următoarele telefoane.

Telefoane dure

Consultați site-ul web Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix pentru o listă de telefoane hard Cisco acceptate.

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

Codecuri acceptate

Webex WFO acceptă următoarele codecuri:

- G711
- G722
- G729

NOTĂ: Dimensiunea pachetului codec trebuie să fie de cel puțin 20 ms pentru a asigura o calitate audio utilizabilă.

Utilizarea mai multor telefoane soft

Dacă utilizați mai multe telefoane soft în același timp, telefoanele soft nu trebuie să se lege la un număr de port local care se potrivește cu oricare dintre numerele de port configurate pe pagina Setări globale (Gestionare aplicații > QM Configurare > Setări globale > Setări SIP). De exemplu, dacă numărul portului introdus sub
Setările SIP sunt 5060, atunci niciunul dintre telefoanele dvs. soft nu poate utiliza un port local legat la numărul de port 5060 dacă intenționați să utilizați mai multe telefoane soft în același timp.

Porniți telefonul soft, conectați-vă dacă este necesar, apoi utilizați unul dintre aceste instrumente pentru a vizualiza conexiunile de rețea pentru ID-ul de proces respectiv. Dacă oricare dintre conexiunile de rețea afișează un port local care corespunde oricăruia dintre numerele de port configurate în pagina Setări globale, trebuie să efectuați una dintre următoarele acțiuni:

- Utilizați telefonul soft singur, fără ca alte telefoane soft să fie utilizate în același timp.
- Configurați telefonul soft astfel încât să nu utilizeze unul dintre porturile listate.

Pentru a confirma utilizarea porturilor, utilizați un instrument care monitorizează conexiunile de rețea, cum ar fi netstat (în linia de comandă utilizați parametrii-anob), TCPView sau CurrPorts.

Dispozitive mobile acceptate

Agenții pot accesa o versiune limitată a Webex WFO pe un dispozitiv mobil, cum ar fi un telefon inteligent sau o tabletă, introducând adresa URL Webex WFO în browserul dispozitivului. Agentul este redirecționat automat către o versiune mobilă Webex WFO, unde agentul se conectează ca de obicei.

NOTĂ : Dispozitivul mobil trebuie să poată accesa rețeaua în care este instalat Webex WFO.

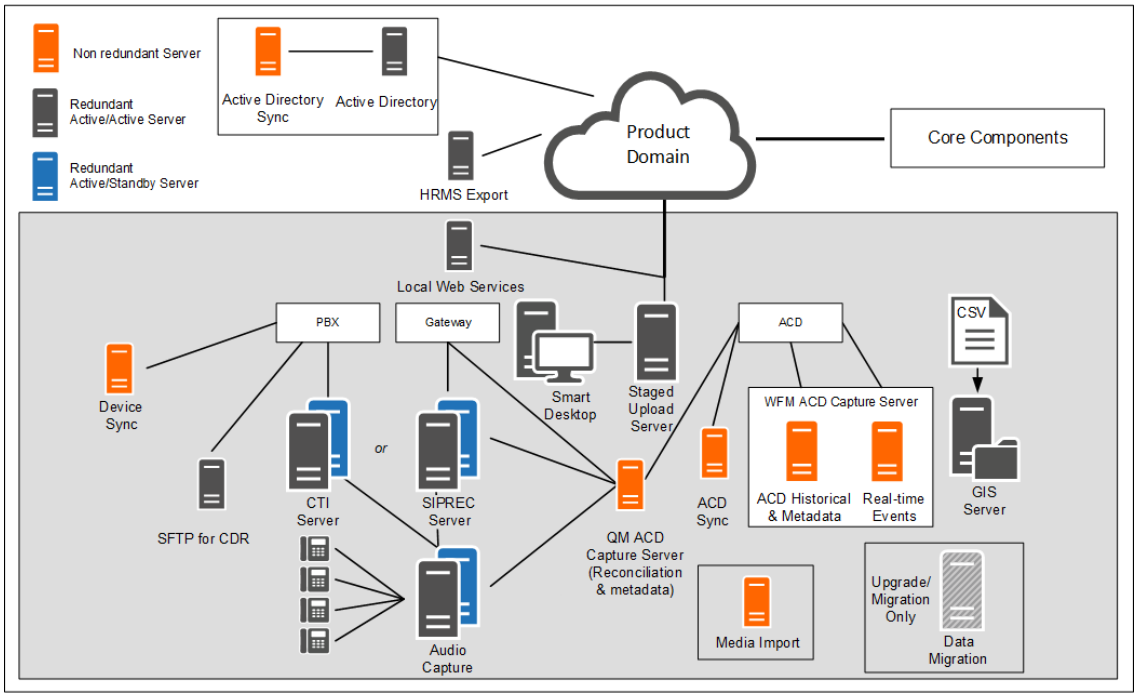
Agenții își pot vizualiza, de asemenea, planificările în afara locului de muncă printr-un client de e-mail sau o aplicație de calendar pe un dispozitiv mobil sau pe un computer personal. Clientul de e-mail sau aplicația calendar afișează programarea așa cum apare în interfața Webex WFO, citind fișierul de date iCalendar din serviciul WFM iCalendar.

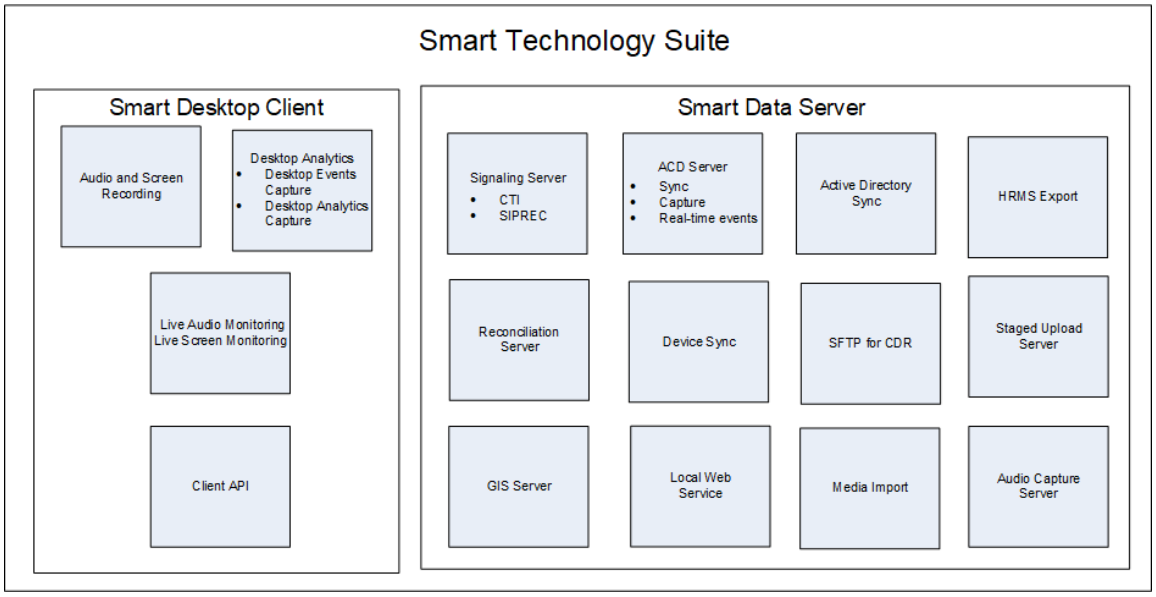
Următorii clienți și următoarele dispozitive sunt acceptate pentru vizualizarea unui program în afara serviciului:

- Dispozitive Apple, cum ar fi un iPhone sau iPad (împreună cu aplicația Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Dispozitive Android, cum ar fi o tabletă sau un telefon (împreună cu o aplicație de calendar care poate citi un fișier .ics)

Componente Edge

Componentele Webex WFO Edge sunt, în general, implementate la sediul local sau la distanță al clientului. Componentele în ansamblu cuprind Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex Desktop inteligent WFO

Webex WFO Smart Desktop capturează toate datele utilizatorului (adică înregistrarea audio, înregistrarea ecranului, activitatea desktop și metadatele apelurilor) pe desktopul unui agent. Webex WFO Smart Desktop este instalat pe desktopurile agenților din centrul de contact sau pe un server care găzduiește un thin client acceptat. Programul de instalare Smart Desktop trebuie descărcat de pe pagina Webex WFO Application Management > Administration > Downloads (Administrare descărcări aplicații WFO).

Despre Webex WFO Smart Desktop

Datele capturate de Smart Desktop pot varia în funcție de licența și permisiunile activate în Webex WFO. Trebuie să descărcați programul de instalare Smart Desktop din Application Management > Global > Administration > Downloads (consultați Descărcarea Smart Desktop). De asemenea, aveți nevoie de extensia Desktop Analytics pentru browserul dvs.

Înregistrarea audio utilizând Smart Desktop depinde de tipurile de înregistrare. Soluțiile centrului de contact ca serviciu (CCaaS) înregistrează audio și trimit fișierul după finalizarea contactului. Soluțiile găzduite de clienți trimit protocoale SIP și RTP, deoarece contactul este live. Webex WFO efectuează înregistrări pe ecran utilizând desktopul agentului, iar înregistrările sunt încărcate după finalizarea unui apel.

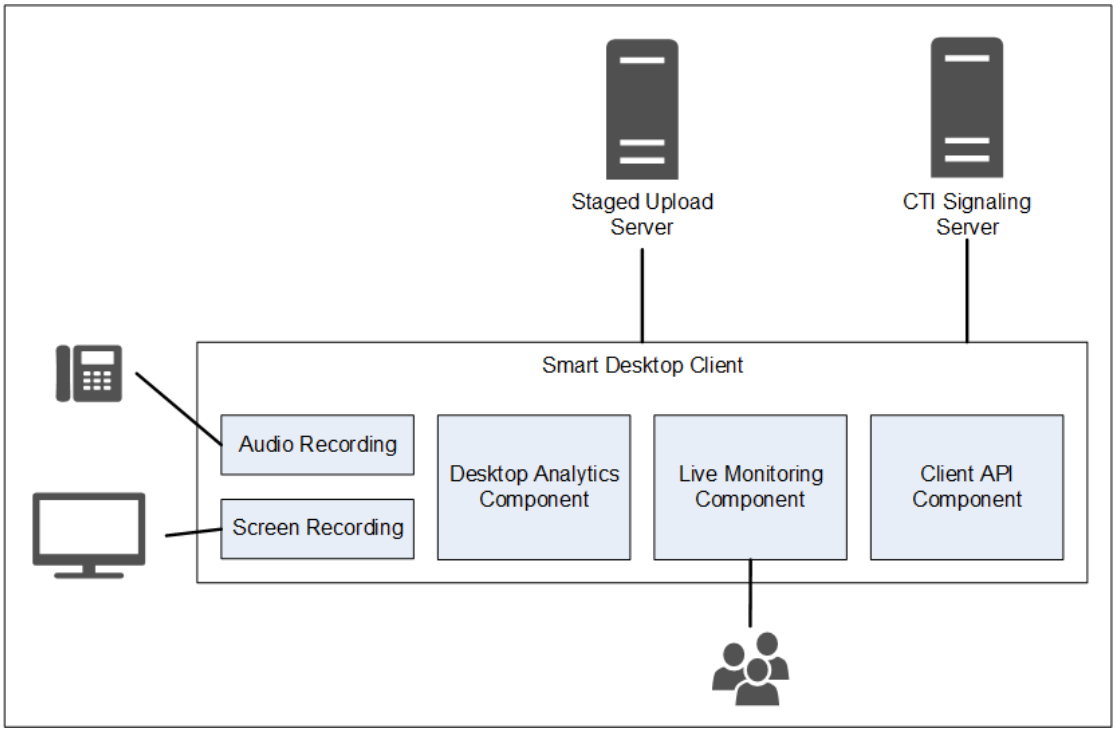
Smart Desktop are următoarele componente.

- Înregistrare audio și ecran - Această componentă înregistrează apelurile agentului.
- Analiză desktop — Această componentă furnizează date analitice despre înregistrările desktop ale agenților.

- Live Audio Monitoring și Live Screen Monitoring — Aceste componente permit supervizorilor să asculte sunetul unui agent și să vizualizeze ecranul unui agent în timp real. Monitorizarea agentului și monitorizarea desktopului sunt cele două tipuri de monitorizare pentru Smart Desktop.

  Monitorizarea agenților — O caracteristică pentru administratori și supervizori care le permite să monitorizeze sunetul și ecranele agenților în timp real.

  Monitorizare desktop – O caracteristică care permite administratorilor să vizualizeze versiunile active și instalate ale utilizatorilor de Smart Desktop pe PC-urile lor, să seteze niveluri de jurnal și să descarce jurnale de la distanță pentru depanare.



Conectivitate Smart Desktop Client

Următorul tabel listează conectivitatea de bază la clientul Smart Desktop:

Componentă	Se conectează la	Intrări/Ieșiri
Audio și înregistrare ecran	PC-ul agentului	Datele audio și de ecran ale telefonului
Analiza desktopului	PC-ul agentului	Datele audio și de ecran ale telefonului
Monitorizare live	PC-urile altor agenți	Datele audio și de ecran ale telefonului altor agenți

Conectați-vă la server	Intrări/Ieșiri
Încărcare în etape	Informații de contact (înregistrări audio și de ecran și metadate)

Utilizați linkurile de mai jos pentru a naviga la diferite subiecte Smart Desktop din acest

document.

- Cerințe și considerații privind desktopul inteligent
- Hardware desktop
- Utilizarea inteligentă a porturilor desktop
- Metadate contact desktop inteligent
- Captură desktop inteligent Diagrame flux de date
- Instalarea Smart Desktop
- Activați extensia Analiză desktop în browser
- Testați desktopul inteligent
- Gestionarea desktopurilor inteligente
- Aplicația comenzilor de înregistrare

Cerințe și considerații privind desktopul inteligent

Consultați Serverele thin client pentru mai multe informații și considerații atunci când utilizați un thin client server și Smart Desktop.

Consultați Matricea de compatibilitate a produselor WFO Webex pentru sistemele de operare desktop Windows acceptate și browserele web acceptate.

Desktop Capturați lățimea de bandă și dimensionarea

- Captură audio desktop: 0,5 MB/min
- Captură ecran: 1,5 MB / min pe monitor

EXEMPLU Dacă un agent preia treizeci de apeluri pe zi cu un timp mediu de convorbire de 5 minute pe apel, calculul înregistrării audio desktop ar fi: 0,5 MB/min x 5 minute x 30 apeluri = 75 MB.
Înregistrarea capturii de ecran, dacă agentul are 3 ecrane, ar fi: 1,5 MB / min x 5 minute x 30 apeluri x 3 ecrane = 675 MB.

Consultați Hardware desktop pentru cerințe specifice privind NIC, spațiu pe disc, CPU, memorie și .NET

Framework.

Medii

Următoarele medii sunt acceptate în plus față de computerele care îndeplinesc cerințele minime de sistem de operare.

- Infrastructură Desktop virtual (VDI)
- Servere terminale
- Citrix
- Mediul agentului terț
- Spațiu de lucru AWS

> **NOTĂ** : Dacă organizația dvs. utilizează VDI, servere terminale sau soluții Citrix, partajați următoarele informații cu reprezentantul contului Cisco în timpul procesului de instalare: Ora de terminare
> După terminarea unui contact, numărul de mașini, numărul de servere și specificațiile generale despre serverele dvs.
> Serverele terminale și soluțiile Citrix nu acceptă caracteristica Webex actualizare automată a WFO.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop necesită .NET Framework 4.5 pentru Webex caracteristici WFO Analytics. Dacă .NET Framework nu este instalat, Webex WFO nu poate captura evenimente de browser ca parte a datelor Desktop Analytics. Puteți descărca .NET Framework de la http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Antivirus Excluderi scanare în timp real

Cisco recomandă excluderea următoarelor directoare Cisco de la scanarea antivirus în timp real pentru a asigura rularea caracteristicilor Smart Desktop conform așteptărilor.

- 64-bit - C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bit - C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32 de biți - C:\Program Files\Calabrio UNU\Desktop*
- 32 de biți - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Cerințe privind firewall-ul

Webex WFO trebuie să fie inclus pe lista albă și să i se acorde acces prin firewall-ul extern al organizației dvs.

Considerații privind browserul web

Orice browser pe care îl utilizați trebuie să permită descărcarea fișierelor. Blocarea ferestrelor pop-up trebuie dezactivată.

Plugin-uri de browser

Pentru mai multe informații, consultați "Plug-in/extensie pentru analiză desktop" din secțiunea Cerințe de sistem. Cisco vă recomandă să gestionați extensiile/pluginurile prin Windows GPO pentru a vă asigura că toate caracteristicile dependente funcționează așa cum au fost proiectate.

Dacă utilizatorii au atât browsere Microsoft Edge, cât și Google Chrome, Cisco vă recomandă să instalați extensia de browser pe ambele browsere. Instalarea acestuia pe un browser are ca rezultat faptul că Webex WFO nu poate colecta date de la celălalt browser care nu are extensia.

IMPORTANT : Trebuie să dezinstalați versiunile mai vechi ale browserului înainte de a instala cea mai recentă versiune.

Proxy

- Smart Desktop este conștient de proxy. Încearcă să utilizeze un proxy pe care îl detectează.
- Dacă se utilizează un proxy de internet, Smart Desktop necesită ca proxy-ul să accepte conexiuni securizate de soclu web.
- Toate conexiunile proxy trebuie să permită software-ului Smart Desktop să se conecteze la Cisco Cloud la portul 80/443.

Utilizarea inteligentă a porturilor desktop

Informațiile despre porturi pentru componentele Webex WFO Smart Desktop sunt enumerate mai jos.

În general, portul 80 și portul 443 către un server web trebuie să fie deschise pentru a se conecta la Webex WFO pentru toate integrările cloud cu Webex WFO. Cerințele exacte de port variază în funcție de modelul de implementare în cloud.

Soluții găzduite de clienți

Consultați tabelul de mai jos pentru soluții găzduite de clienți. Printre exemplele de soluții găzduite de clienți se numără Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager și multe altele.

Port	Util	Sursă	Destinație	Note
Desktop inteligent				

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
TCP 80, 443	Monitorizare audio live (WebRTC)	Audio Captura Server* PC-ul agentului	Supervizorul browser	
UDP 39500 - 43500	Înregistrarea RTP	Telefon Voce portal**	Audio Captura Server	
UDP 49152 - 65535	Monitorizare audio live (RTP)	Audio Captura Server* PC-ul agentului	Supervizorul browser	
TCP 52102	Înregistrarea semnalizării	Audio Captura Server* PC-ul agentului	Semnalizare Server	

*Arhitectura de înregistrare în rețea

**Arhitectura de înregistrare gateway

Soluții CCaaS

Consultați tabelul de mai jos pentru soluții CCaaS (centrul de contact ca serviciu).

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
Desktop inteligent				
TCP 80, 443	Monitorizarea ecranului live	Browserul supervizorului PC al agentului		

STUN/TURN în cloud

Consultați tabelul de mai jos pentru porturile Cloud STUN/TURN.

Port	Utilizare	Conexiuni
Desktop inteligent		
TCP 80, 443	Prin websocket	Server de semnalizare
TCP 6379	Administrare STUN/TURN prin Administrator de sistem în Webex WFO.	Configurare
UDP 49152 - 65535	Media (audio și video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Media (audio și video)	SRTP (nu peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	Descoperirea adreselor IP

Metadate contact desktop inteligent

Următorul tabel listează metadatele de contact disponibile pentru Smart Desktop, utilizate pentru fiecare mod de captură:

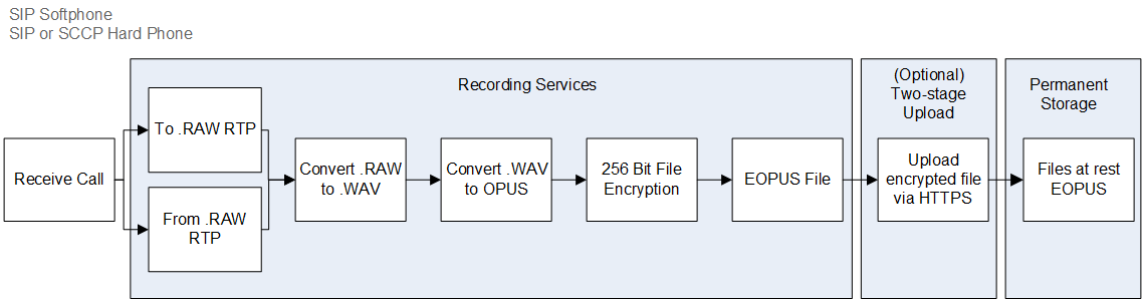
Metadate contact	Semnalizare SIP	SCCP Semnalizare	RTP Logging
ID apel	X	X	Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API
ANI (Apelare)	X	X	Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API
DNIS (apelat)	X	X	Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API
Linie/Extensie			Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API
Direcție apeluri	X	X	Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API

Metadate contact	Semnalizare SIP	SCCP Semnalizare	RTP Logging
ID persoană de contact asociată	X		Se bazează pe terți pentru a furniza date în timp real către DCC API
Tip de înregistrare	X	X	X
Durată	X	X	În funcție de segmente, cu excepția cazului în care se utilizează join_start
Adresa MAC	X	X	
Utilizator (după ID-ul de conectare Windows)	X	X	X
Data/ora apelului	X	X	X

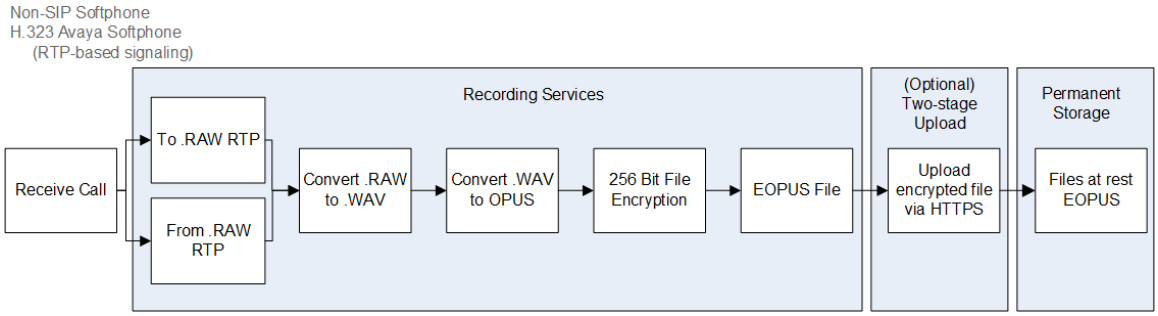
Captură desktop inteligent Diagrame flux de date

Acest subiect include diagrame care descriu fluxul de date Smart Desktop.

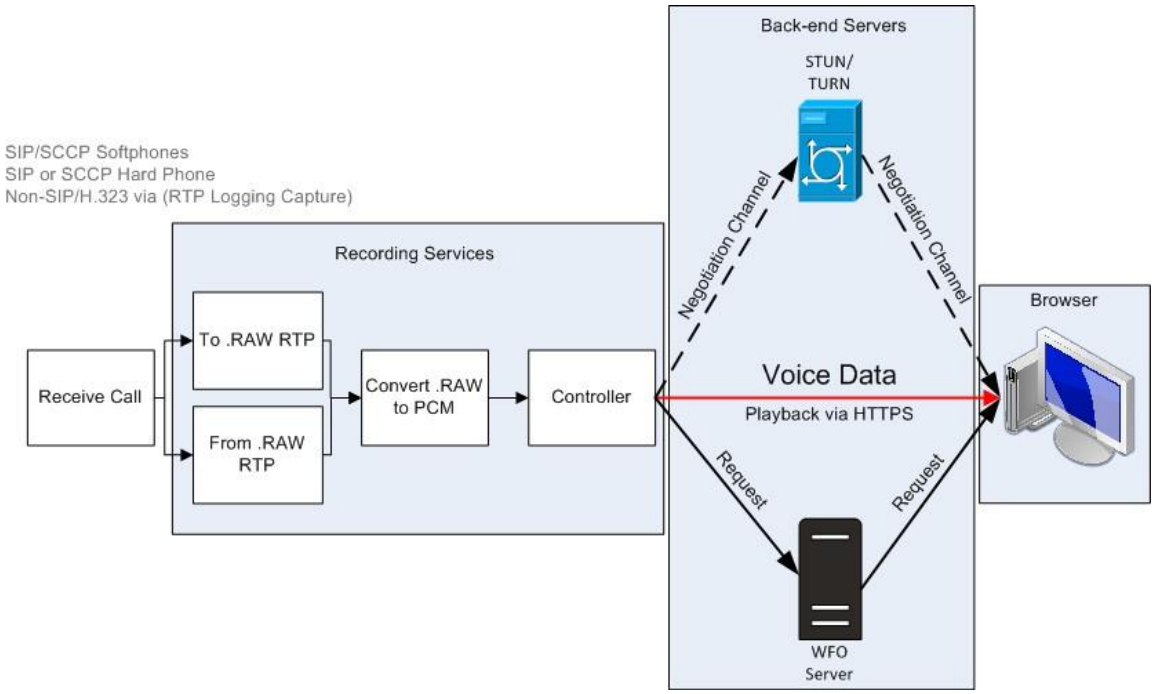
Semnalizare SIP/SCCP Smart Desktop



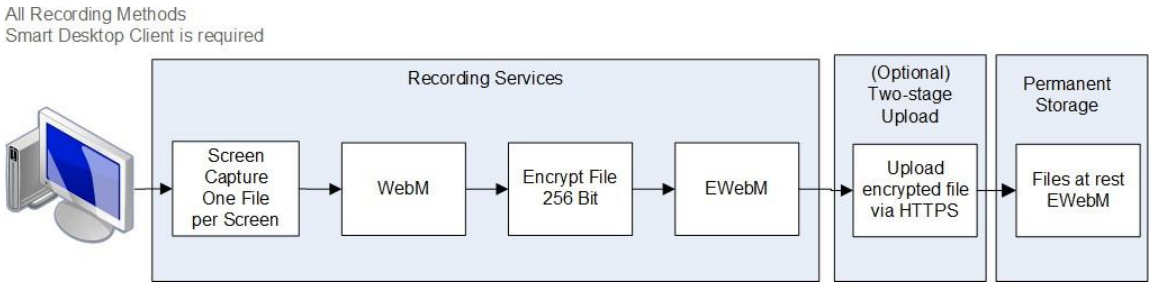
Smart Desktop RTP Logging



Monitorizare audio live Smart Desktop

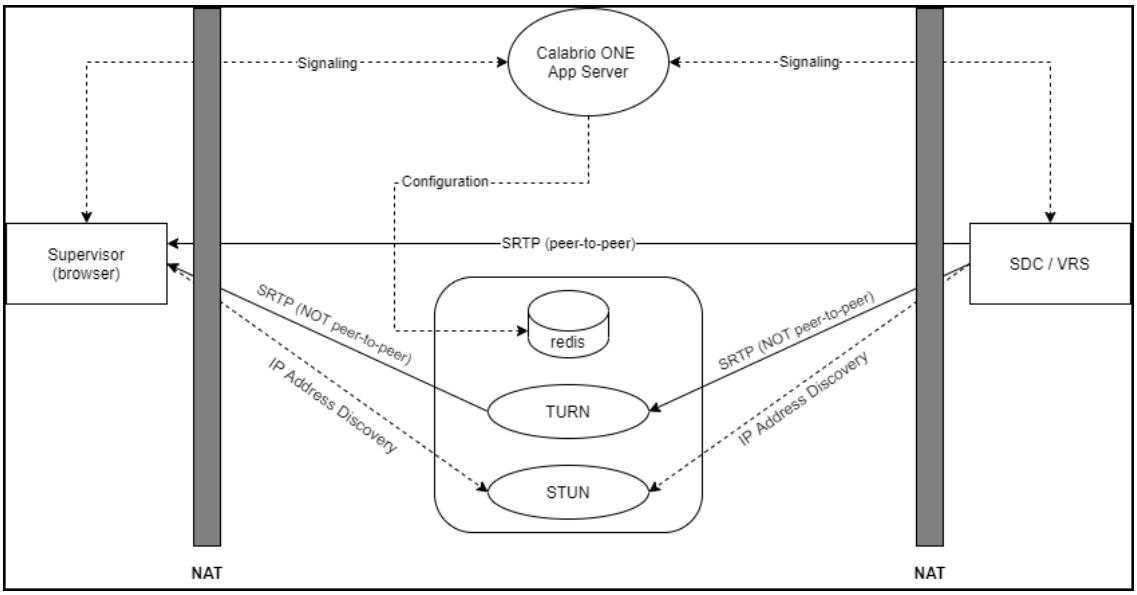


Monitorizare inteligentă a ecranului live pe desktop



NOTĂ: Ecranul Smart Desktop și înregistrarea audio utilizează AES criptare pe 256 de biți dacă înregistrarea are loc în interiorul Webex WFO.

Conexiuni inteligente de monitorizare live pe desktop



Conexiune	Porturi	Protocol	Note
Semnalizare	80, 443	TCP	Prin websocket
Configurare	6379	TCP	Administrare STUN/TURN utilizând un rol de Administrator de sistem în Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Suporturi audio și vizuale

Conexiune	Porturi	Protocol	Note
SRTP (nu peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Suporturi audio și vizuale
Descoperire adresă IP	3478	UDP și TCP	—

Testați desktopul inteligent

După ce ați instalat Smart Desktop (consultați Instalarea Smart Desktop) și analiza desktopului (consultați Activarea extensiei Desktop Analytics în browser), urmați acești pași pentru a vă asigura că implementarea Smart Desktop funcționează corect.

Condiţii prealabile

- Conectarea ferestrei (**Application Management** > **User Configuration** > **Users**) trebuie să fie în format [Domain\WindowsNTID]. Dacă adăugați datele de conectare ale ferestrei după instalarea Smart Desktop, trebuie să reporniți Smart Desktop sau serviciile sale desktop.
- Agentului îi sunt atribuite următoarele permisiuni. Permisiunile se găsesc în **Application Management** > **User Configuration** > **Roles**.
  - Capturați analize desktop
  - Capturarea contactelor
  - Ecran de înregistrare
  - Înregistrare voce
  - Monitorizarea live a ecranului
  - Monitorizare audio live
  - Înregistrare la cerere (semnalizare RTP)
  - Capturați evenimente pe desktop

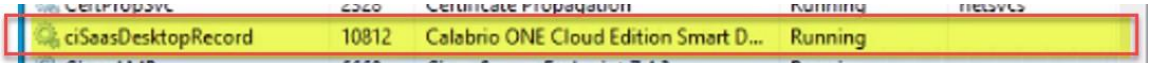
  NOTĂ: Soluțiile centrului de contact ca serviciu (CCaaS) nu acceptă monitorizarea audio în timp real.
- Extensia Analiză desktop rulează în browser.

Procedurile

Asigurați-vă că procesele corecte rulează pe computer

1. Deschideți **Managerul de** activități.
2. Confirmați procesele DesktopRecordServer și DesktopRecordProcess se execută în **Managerul de** activități. Dacă DesktopRecordProcess nu rulează, asigurați-vă că ați introdus corect datele de conectare ale ferestrei, așa cum este descris în cerințele preliminare.

3. Verificați dacă ciSaasDesktopRecord rulează în **Task Manager**.



4. **Deschideți aplicația Servicii** pe computer și verificați dacă rulează Calabrio ONE Smart Desktop Record Service .

Asigurați-vă Webex WFO vă recunoaște computerul

Navigați la **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Desktop Monitoring**. Dacă vedeți un cerc verde sub coloana Stare, înseamnă că sunteți conectat, iar versiunea instalată de Smart Desktop este versiunea activă.

Asigurați-vă Webex WFO recunoaște agenții care utilizează Smart Desktop

1. Navigați la **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Agent Monitoring**.
2. Puteți monitoriza ecranul unui agent dacă pictograma de monitorizare a ecranului agentului este neagră. Dacă pictograma este neagră, agentul are Smart Desktop Client care rulează pe PC-ul său cu permisiunile corecte.
3. Puteți monitoriza sunetul unui agent dacă pictograma de monitorizare audio a agentului Este negru. Dacă pictograma este neagră, agentul este configurat pentru înregistrarea desktop, are clientul inteligent care rulează pe PC-ul său cu permisiunile corecte, este configurat pentru înregistrarea serverului și este atribuit unui dispozitiv monitorizat pe pagina Asocieri dispozitive.

4. Faceți clic pe pictograma de monitorizare a ecranului agentului pentru a deschide fereastra de monitorizare a ecranului live.

5. Din fereastra de monitorizare a ecranului live, faceți clic pe **Ecran** pentru a începe sesiunea de monitorizare. Faceți clic pe **Audio**

   Pentru a monitoriza apelul agentului. Puteți auzi sunetul numai dacă agentul se află într-un apel activ.

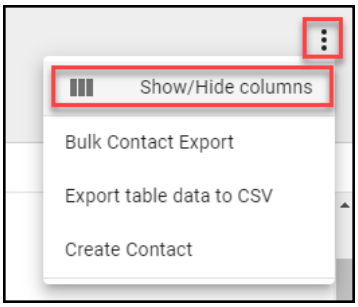
Efectuarea unui apel de probă

1. Efectuați un apel telefonic de pe desktopul unui agent.
2. În Webex WFO, faceți clic pe **Interacțiuni**.
3. Verificați dacă puteți găsi înregistrarea apelului.
4. Faceți dublu clic pe înregistrare pentru a reda apelul și înregistrarea ecranului, dacă este cazul.

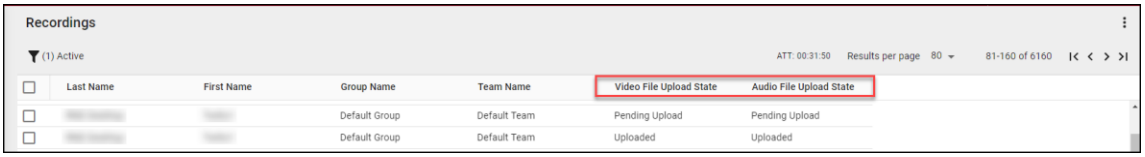
   Dacă panoul Înregistrare ecran nu apare sau este gol, verificați dacă funcția de blocare a ferestrelor pop-up din browser este dezactivată.

Examinați starea încărcării contactelor înregistrate video și audio

1. Navigați la **Interacțiuni**.
2. **Faceți clic pe pictograma Opțiuni** liste din colțul din dreapta sus al paginii.
3. Dați clic pe **Afișați/ascundeți coloanele**. Apare fereastra Afișare/Ascundere coloane.



4. Faceți clic pe **Stare încărcare fișier audio și** Stare **încărcare fișier video dacă acestea sunt listate sub** Coloane ascunse .
5. Dați clic pe **Aplicați**. Acum puteți vedea cu ușurință dacă fișierele video și audio sunt în așteptarea încărcării sau au fost încărcate cu succes.



6. Faceți dublu clic pe un contact pentru a revizui înregistrările audio și de ecran asociate apelului.

Gestionarea desktopurilor inteligente

Cisco vă recomandă să actualizați Smart Desktop trimestrial. Webex WFO acceptă un proces de actualizare non-întreruptiv.

Indiferent dacă alegeți să actualizați automat sau să efectuați actualizări gestionate de clienți, actualizările rulează silențios și fără întreruperea înregistrărilor sau a contactelor. Atât versiunea existentă, cât și versiunea actualizată a Smart Desktop rulează una lângă alta până când are loc un proces de conectare Windows. Monitorizarea desktopului permite administratorilor să vizualizeze versiunile active și instalate ale Smart Desktop ale utilizatorilor pe PC-urile lor, să seteze nivelurile de înregistrare în jurnal și să descarce de la distanță jurnalele pentru depanare.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Administratorii trebuie să se familiarizeze cu monitorizarea desktopului pentru a verifica starea și versiunile Smart Desktop din întreaga organizație.

Actualizare automată

Webex WFO are o caracteristică de actualizare automată care poate fi activată sau dezactivată în orice moment navigând la **Application Management** > **Administration** > **Global Settings**. Din pagina Setări globale, utilizați **butonul Activare actualizare** automată client pentru a activa sau a dezactiva caracteristica de actualizare automată.

Dacă este activată, atunci când un utilizator se conectează la un computer care rulează Smart Desktop, computerul verifică dacă există o nouă actualizare disponibilă pentru descărcare.

Actualizare gestionată de client

Puteți trimite actualizări utilizând un push software gestionat (de exemplu, GPO sau LANDesk).

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Politica organizației dvs. ar trebui să solicite agenților să își deconecteze PC-ul la sfârșitul turei. Această acțiune poate fi automatizată folosind setările GPO.

Cele mai bune practici pentru încărcarea înregistrărilor în Webex WFO

Obținerea înregistrărilor audio și a ecranului de pe desktopul unui utilizator cât mai curând posibil asigură disponibilitatea înregistrărilor pentru redare după înregistrarea apelului. Există opțiuni pentru mutarea înregistrărilor de pe desktopul utilizatorului imediat sau la o oră stabilită. Decizia cu privire la momentul încărcării înregistrărilor este o colaborare între personalul de afaceri și IT, luând în considerare nevoile de accesibilitate audio și ecran ale contului, lățimea de bandă și stocarea. Cisco recomandă procesele de încărcare enumerate mai jos.

- Încărcare imediată utilizând fluxuri de lucru QM – Acest proces asigură faptul că înregistrarea este disponibilă pentru redare după ce apelul a fost înregistrat și că spațiul de stocare nu este consumat excesiv pe PC-ul agent. Cisco vă recomandă să configurați înregistrările pentru a le încărca imediat de pe PC-ul agentului în

Webex WFO dacă lățimea de bandă WAN și LAN este suficientă. Utilizați pagina Administrare **flux** de lucru din **Gestionare** aplicații pentru a efectua încărcări imediate.

- Încărcare întârziată utilizând fluxuri de lucru QM - Puteți configura acest proces să aibă loc după orele de lucru. Înregistrările audio și/sau de ecran sunt încărcate la o anumită oră. După încărcarea înregistrărilor, le puteți descărca la cerere. Utilizați pagina Administrare flux de **lucru din** Gestionare **aplicații pentru a efectua încărcări întârziate.**
- Încărcare imediată utilizând setările regionale de încărcare pe etape ale serverului de date WFO Webex - Dacă lățimea de bandă a internetului este o problemă, o abordare de încărcare pe etape poate atenua traficul WAN extern în timpul programului de lucru. Această opțiune necesită configurarea setărilor de încărcare pe etape ale Cisco Data Server (consultați Configurarea serverului de date și Configurarea încărcării pe etape pentru mai multe detalii). Acest proces asigură mutarea apelurilor de pe un PC pe spațiul de stocare local în timpul zilei. La o oră specificată după ore, înregistrările sunt încărcate. După încărcarea înregistrărilor, le puteți descărca la cerere. Configurați "Setări regionale de încărcare etapizată a serverului de date" pe pagina Configurare server de date din Gestionare aplicații pentru a efectua încărcări în etape.

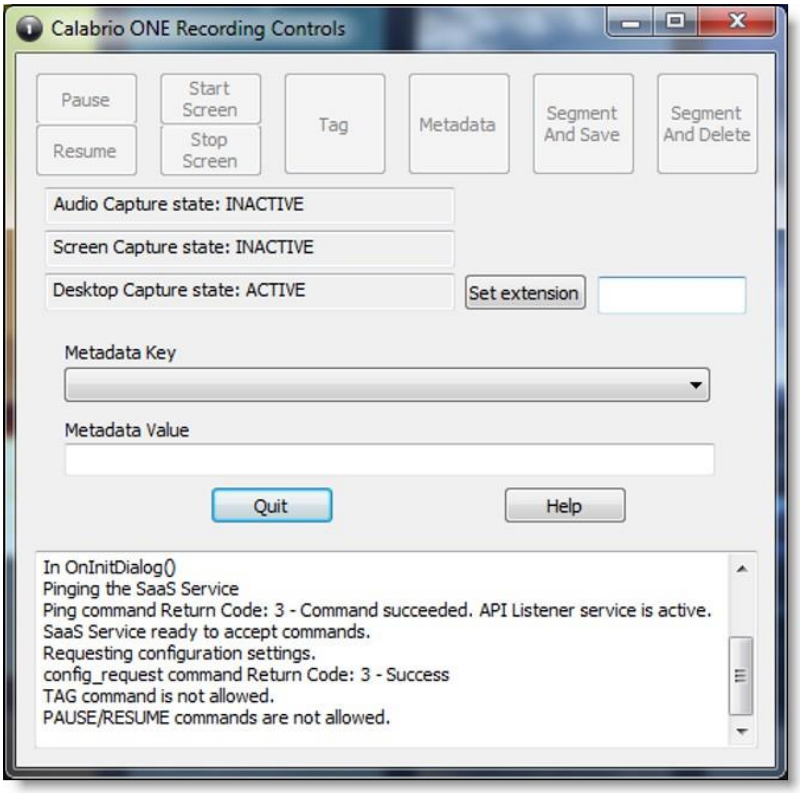
Aplicația comenzilor de înregistrare

Webex WFO Recording Controls este o aplicație web independentă care vă permite să porniți, să întrerupeți, să reluați și să opriți înregistrarea audio, a ecranului și a tastelor pentru apelurile active. De asemenea, puteți să etichetați apeluri și să le adăugați metadate.

Pentru a porni comenzile de înregistrare, alegeți **comenzile de înregistrare** Calabrio ONE din meniul Start. Pentru a închide Comenzi înregistrare, faceți clic pe **Ieșire**.

Agenții pot utiliza aplicația Smart Desktop recording controls, cunoscută și sub numele de aplicația Desktop Capture and Controller (DCC), pentru a controla înregistrările și a insera metadate de pe desktopurile lor. Aplicația de control al înregistrării este instalată cu Smart Desktop. Acesta apare în lista Program de sub Cisco pe desktopul agentului după instalarea Smart Desktop.

Aplicația de control al înregistrării este prezentată mai jos:



Rolurile și permisiunile corecte trebuie acordate agenților de către un administrator de entitate găzduită înainte ca agenții să poată utiliza aplicația de control de înregistrare.

Aplicația de control al înregistrării permite utilizatorilor să facă următoarele:

- Etichetarea unui apel activ sau a celei mai recente înregistrări de apeluri
- Înregistrarea apelurilor
- Întrerupeți și reluați înregistrarea audio
- Începerea înregistrării unui apel
- Renunțarea la înregistrările audio și ecranul înregistrate anterior pentru un apel
- Ștergeți înregistrarea pentru apelul activ - odată ce un apel s-a încheiat, nu mai puteți șterge înregistrarea
- Conectați-vă sau deconectați-vă pentru înregistrarea hotelului
- Adăugarea metadatelor la un apel activ sau la cel mai recent apel
- Pornirea sau oprirea înregistrării audio și a ecranului unui apel activ
- Pornirea sau oprirea înregistrării pe ecran

Aplicația de control de înregistrare acceptă următoarele tipuri de înregistrare:

- Înregistrare desktop
- Înregistrare în rețea

Consultați "Comenzile de înregistrare API" din *API Ghid* de referință pentru informații despre comenzile DCC.

Webex server de date WFO

Serverul de date Webex WFO este responsabil pentru funcții precum sincronizarea ACD și încărcările pe etape. Un administrator de entitate găzduită poate instala serverul de date pentru o singură entitate găzduită sau un administrator de sistem poate instala un server de date de bază și îl poate configura ca server de date partajat pentru mai multe entități găzduite.

> **NOTĂ** : Dacă serverul de date trebuie să se conecteze printr-un proxy web, toate serviciile Webex WFO care rulează pe acesta trebuie să ruleze ca conturi de conectare Windows cu setări proxy. Când configurați serverul de date cu un
> Server proxy, serviciul Data Server trebuie să fie configurat pentru a rula ca administrator local. Webex WFO nu acceptă utilizarea scripturilor PAC pentru conectarea la internet.

Serviciile instalate cu software-ul Data Server sunt următoarele.

- Serviciul de semnalizare CTI
- Server de date
- Servicii web server de date
- Serviciul de înregistrare a rețelei
- Serviciul SIPREC

În Webex WFO, următoarele sunt funcțiile serverului de date, descrierile acestora și serviciul la care se aliniază.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Folosit pentru a sincroniza informațiile despre utilizator și echipă de pe un server de date ACD acceptat (Webex WFO).
- Setări server de captură a înregistrărilor — Utilizat pentru medii de înregistrare audio server sau gateway (SBC). Serviciul principal de semnalizare (CTI sau SIPREC) atribuie apeluri pentru a captura serverele într-un algoritm round-robin (Webex WFO Network Recording Service).
- Regional Data Server GIS File Location — Folosit pentru a importa metadate de contact externe dintr-un fișier CSV într-Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Recording SIPREC Signaling Server Settings — Folosit pentru a urmări evenimentele de pornire și oprire și pentru a capta metadate pentru înregistrările apelurilor. Un serviciu de semnalizare SIPREC este utilizat pentru mediile de înregistrare edge gateway (controler de frontieră de sesiune) (Webex serviciul WFO SIPREC).
- Setări server de înregistrare CTI semnalizare — Folosit pentru a urmări evenimentele de pornire și oprire și pentru a capta metadate pentru înregistrările apelurilor. Un serviciu de semnalizare CTI este utilizat pentru mediile de înregistrare a serverului edge (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Setări regionale de încărcare etapizată a serverului de date – Utilizate pentru a colecta date de contact local de la utilizatorii Smart Desktop și pentru a încărca periodic fișierele în componentele Webex WFO din Cloud (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Folosit pentru a captura metadate personalizate și a reconcilia apelurile primite printr-un gateway (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Real-Time Event Settings— Folosit pentru a captura date istorice și ACD în timp real pentru metadate WFM și ACD atașate la contactele de apel ca metadate personalizate (Webex WFO Data Server).
- Setări de reconciliere a serverului regional de date — Reconcilierea este un proces care conectează înregistrările rădăcină ale gateway-ului, care au date limitate despre apeluri, cu date suplimentare despre apeluri care includ asocierea cu agentul corect (Webex serverul de date WFO).
- Active Directory Sync — Permite Webex WFO să potrivească și să sincronizeze Webex utilizatori WFO cu utilizatori Active Directory (Webex WFO Data Server).
- Setări sincronizare dispozitiv server de date — Vă permite să sincronizați dispozitivele prin intermediul serverului de date. Aceste dispozitive pot fi apoi asociate cu utilizatori, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare utilizând pagina Asocieri dispozitive din Application Management (Webex WFO Data Server).
- Local Web Service Settings — Activează integrarea API pe acest server de date. Dacă este activată, aveți opțiunea de a activa următoarele:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Permite comenzi de înregistrare compatibile Cisco de la dispozitivele Cisco acceptate.
    - Simplified Recording Controls API — Vă permite să utilizați autentificarea nativă a serverului de date pentru controalele de înregistrare Cisco.
- Configurare HRMS — Permite serverului de date să exporte date către un sistem de management al resurselor umane (HRMS) (Webex server de date WFO).
- SFTP Configuration (Configurare) — Vă permite să configurați serverul SFTP (Webex WFO Data Server).

- Media Import Server Settings — Permite importul fișierelor de înregistrare dintr-o locație externă (Webex WFO Data Server).

Cerinţe de sistem

Următoarele secțiuni enumeră cerințele minime de sistem pentru Webex WFO.

Pentru cele mai recente informații de compatibilitate acceptate, vizitați

www.cisco.com.

Hardware desktop

Cerințele hardware pentru desktopurile Webex WFO sunt următoarele:

Desktop Hardware	
NIC	Placă de rețea de 100 Mbit NIC-urile trebuie să accepte modul promiscuu. Configurați setările de alimentare Windows pentru a dezactiva "Permiteți computerului să oprească acest dispozitiv pentru a economisi energie" pe plăcile de interfață de rețea.
Spațiu pe disc	20 GB Stocare înregistrare voce (MB) = număr de înregistrări × durată medie a apelului × 0,5 MB pe minut **NOTĂ** Această formulă se bazează pe un bitrate audio de 64 kbps (kilobiți pe secundă). [(64 kbps × 60 sec) ÷ 8 biți] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB pe minut Spațiu de stocare pentru înregistrarea ecranului (MB) = numărul de înregistrări × durata medie a apelului × 1,5 MB pe minut **NOTĂ** : Cerințele de stocare pentru înregistrările de pe ecran depind de trei factori: lungimea înregistrării, rezoluția monitorului și numărul a monitoarelor înregistrate. Valoarea afișată aici se bazează pe un singur monitor. Fiecare monitor suplimentar este înregistrat separat,

deci

Desktop Hardware	
	Trebuie să aplicați această formulă pentru fiecare monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 sau superior
Memorie	2 GB

Software pentru desktop

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop necesită .NET Framework 4.5 pentru Webex caracteristici WFO Analytics. Dacă .NET Framework nu este instalat, Webex WFO nu poate captura evenimente de browser ca parte a datelor Desktop Analytics. Puteți descărca .NET Framework de la http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Browsere

Orice browser pe care îl utilizați trebuie să permită descărcarea fișierelor. Blocarea ferestrelor pop-up trebuie dezactivată.

Plug-in/extensie Desktop Analytics

Utilizatorii care administrează câmpuri pentru Analiză desktop prin intermediul paginii Manager de teren din Webex WFO și desktopurile agent care au Smart Desktop instalat trebuie să aibă activată extensia/insertul de browser Calabrio Analytics. Plug-in-ul este necesar nu numai pentru marcarea câmpurilor în browser, ci și pentru monitorizarea activității web a agentului în browser.

Activați extensia Analiză desktop în Firefox

Prima dată când vă conectați la Webex WFO utilizând Firefox, vedeți o casetă de dialog care vă spune să instalați extensia de browser Calabrio. Selectați **Permiteți această instalare** și faceți clic pe **Continuare**. Nu este necesară nicio altă acțiune.

Activați insertul Desktop Analytics în Microsoft Edge Chromium

În Edge Chromium, accesați https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf și faceți clic pe **Adăugați la Chrome**.

Activează pluginul Analiză desktop în Chrome

Extensia Chrome poate fi descărcată sau instalată prin setările GPO. Descărcați și instalați Calabrio Analytics Plug-in, versiunea 0.2.0.4. Plug-in-ul este situat la:

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

NOTĂ : Dacă faceți clic pe link nu funcționează, copiați adresa URL și lipiți-o în browser.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader este necesar pentru a deschide fișierele PDF exportate și documentația utilizatorului. O descărcare gratuită Acrobat Reader este disponibilă la www.adobe.com.

IMPORTANT Există probleme cunoscute cu versiunile Adobe Reader care utilizează caracteristica Securitate (îmbunătățită). Dacă intenționați să utilizați caracteristica Analiză desktop, trebuie să navigați la **Securitate (îmbunătățită)** sub **Preferințe** în Adobe Reader, debifați **Activare mod protejat la pornire**
și **casetele de selectare Securitate** îmbunătățită, faceți clic pe **Da** pentru orice mesaje de avertizare, apoi faceți clic pe **OK** pentru a salva modificările. Când terminați, reporniți Adobe Reader pentru ca modificările să aibă efect. Dacă Adobe Reader nu este configurat corect, Analiză desktop nu va putea captura evenimente legate de Adobe Reader.

Software desktop și captură audio

Pentru ca Smart Desktop să efectueze detectarea corectă a telefonului și captura audio, este necesară capacitatea de a detecta și captura anumite protocoale de rețea (cum ar fi SIP, SCCP și RTP). Orice software care rulează pe PC și care interferează, redirecționează sau ascunde în alt mod traficul de rețea va face ca Smart Desktop să nu funcționeze corect.

EXEMPLU : Clientul SonicWall VPN cu filtrul ușor Deterministic Network Enhancer (DNE) activat determină redirecționarea traficului de rețea de ieșire de la adaptorul de rețea
Pe care le folosește Smart Desktop. În acest caz, filtrul ușor DNE trebuie dezactivat pentru a permite Smart Desktop să funcționeze corect.

Activați extensia Analiză desktop în browser

Desktopul inteligent trebuie să fie instalat pe computer și activat înainte de a putea marca câmpurile. Utilizatorii care au permisiunea de a administra câmpurile pentru Analiză desktop utilizând pagina Manager de teren și pe desktopurile agenților pe care este instalat Smart Desktop trebuie să aibă configurat plug-inul de browser Analiză desktop corespunzător pentru browserul pe care îl utilizează.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere

    - Analiza desktopului

- Smart Desktop este instalat și activat pe computer.

Procedurile

Activați extensia Analiză desktop în Firefox

Prima dată când vă conectați la Webex WFO utilizând Firefox, vedeți o casetă de dialog care vă spune să instalați extensia de browser Calabrio. Selectați **Permiteți această instalare** și faceți clic pe **Continuare**. Nu este necesară nicio altă acțiune.

Activați insertul Desktop Analytics în Microsoft Edge Chromium

În Edge Chromium, accesați https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf și faceți clic pe **Adăugați la Chrome**.

Activează pluginul Analiză desktop în Chrome

Extensia Chrome poate fi descărcată sau instalată prin setările GPO. Descărcați și instalați Calabrio Analytics Plug-in, versiunea 0.2.0.4. Plug-in-ul este situat la:

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

NOTĂ : Dacă faceți clic pe link nu funcționează, copiați adresa URL și lipiți-o în browser.

Subiecte conexe

"Instalarea Webex desktop inteligent WFO" în *Webex Ghid de instalare WFO*

Servere client subțiri

NOTĂ acceptă Citrix XenApp instalat numai pe un server Windows acceptat.

Când utilizați un server thin client, rețineți:

- Clienții minimali care utilizează Smart Desktop necesită o sesiune desktop la distanță pentru a captura toate datele utilizatorului (audio, ecran și înregistrare desktop). Dacă nu este prezentă nicio sesiune desktop la distanță, instalați Smart Desktop pe desktopurile agentului pentru a captura toate datele utilizatorului de pe desktop în timp ce utilizatorul este conectat.
- Configurați fluxurile de lucru pentru a utiliza încărcarea imediată atât pentru ecran, cât și pentru voce, pentru a vă asigura că toate înregistrările sunt accesibile.

- Dacă utilizați Smart Desktop în scopuri de înregistrare, thin client server necesită resurse suplimentare de server pentru înregistrările ecranului. Cerințele de resurse vor varia în funcție de designul real și pot necesita unele proiecte detaliate de hardware care ar trebui revizuite de Cisco înainte de implementare.
- Dacă utilizați o imagine virtuală și aceasta are acces la placa de rețea locală, puteți utiliza Smart Desktop pentru înregistrarea pe partea de agent.

Instalarea Thin Client Server

Instalați Citrix XenApp sau Windows Terminal Services conform documentației produsului.

Utilizați următoarele setări necesare pentru a accepta funcțiile de înregistrare audio și ecran și de redare a înregistrării în Webex WFO:

Zonă	Considerație
Browser	▪ Includeți un browser acceptat în implementările serverului thin client. Serverele thin client trebuie să includă un browser acceptat pentru a accesa Webex WFO. ▪ Publicați browserul local pe fiecare server. ▪ Asigurați-vă că setările de securitate ale browserului permit utilizatorilor finali să redea înregistrări prin thin client.
Sesiuni	Limitați numărul de sesiuni simultane per utilizator la o singură sesiune.
Client desktop inteligent	▪ Pentru serviciile client Citrix, trebuie să instalați și Smart Desktop Client pe thin client server, pentru a înregistra activitatea desktopului utilizatorului (Desktop Analytics) și apelurile telefonice, utilizând un telefon soft acceptat. ▪ Clientul Smart Desktop se conectează la platforma Webex WFO utilizând autentificarea unică Domain\Windows a utilizatorului.

Utilizarea porturilor

Cerințele de port pentru componentele WFO Webex sunt enumerate mai jos.

În general, porturile 80 și 443 către un server web trebuie să fie deschise pentru a se conecta la Webex WFO pentru toate integrările cloud cu Webex WFO. Cerințele exacte de port variază în funcție de modelul de implementare în cloud.

Componente de margine:

- Desktop inteligent

Componentele serverului de date:

- Server de date—Sincronizare ACD: Avaya CM cu Contact Center Elite
- Server de date - sincronizare ACD: integrări CCaaS
- Server de date - Sincronizare ACD: CUCM înregistrare în rețea
- Server de date - sincronizare ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Server de date—Sincronizare ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Server de date - GIS
- Server de date - Înregistrare/Captură
- Server de date - Semnalizare: CTI
- Server de date - Semnalizare: CTI Avaya înregistrare Aura Communication Manager
- Server de date - Semnalizare: CTI Cisco Unified Communications Manager înregistrare în rețea
- Server de date - Semnalizare: SIPREC

Componente de margine

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
Desktop inteligent				
UDP 49152–65535	Monitorizare audio live - RTP Monitorizare ecran live - flux RDP	PC-ul agentului	Browserul supervizorului	—
TCP 52102	Comunicarea între serverele de date Cisco CTI și SDC	Desktop inteligent	Server de date	

Componentele serverului de date

Port	Util	Sursă	Destinaţie	Note
Server de date - sincronizare ACD: integrări CCaaS				
TCP 443	Comunicarea între integrările CCaaS și următoarele setări de pe serverul de date: setările regionale de captură ACD a serverului de date, setările serverului de înregistrare CTI semnalizare și setările regionale de captură a serverului de date ACD	—	—	—
Server de date - Sincronizare ACD: CUCM înregistrare în rețea				
TCP 22	Comunicarea între configurația SFTP și setările regionale de reconciliere a serverului de date pe serverul de date și serviciul de facturare CUCM	SFTP, server de date	CUCM Facturare Serviciu	—

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
TCP 8443	Comunicarea dintre CUCM AXL și serverul de date regional ACD Setări sincronizare pe serverul de date	Server de date	CUCM AXL	—
Server de date – sincronizare ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Comunicarea între Cisco Unified CCE AW SQL Server Baza de date și serverul de date regional ACD Setări sincronizare pe Server de date	Server de date	Cisco Unified CCE AWDB SQL Baza de date Server	—
TCP 1433 TCP 1434	Comunicarea între Cisco Unified CCE HDS SQL Server Baza de date și ambele setări regionale de reconciliere a serverelor de date și serverul de date regional ACD setările de captare a datelor Server	Server de date	Cisco Unified CCE HDS SQL Baza de date Server	—
TCP 42027	Comunicarea între Cisco Unified CCE CTI Service (partea laterală a) și setările serverului de înregistrare CTI semnalizare a datelor Server	Server de date	Cisco Unified Serviciul CCE CTI (partea A)	Partea A implicită dacă utilizați PG1. Porturile vor variază în funcție de PG-ul pe care îl utilizați. Portul serverului CTI configurat în Unified CCE ACD Configurare.
TCP 43027	Comunicarea între serviciul Cisco Unified CCE CTI (Side B) și setările serverului de semnalizare de înregistrare CTI pe date Server	Server de date	Cisco Unified Serviciul CCE CTI (partea B)	Partea B implicită dacă utilizați PG1. Porturile vor variază în funcție de PG-ul pe care îl utilizați. Portul serverului CTI configurat în Unified CCE ACD Configurare.
Server de date—ACD Sincronizare: Cisco Unified CCX				

TCP 1504	Comunicarea dintre baza de date Informix Unified CCX și	Server de date	Unified CCX	—

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
	atât Setările de sincronizare ale serverului de date regionale ACD, cât și cele regionale Server de date ACD Setări de captură		Baza de date Informix	
TCP 12028	Comunicarea dintre Serviciul Cisco Unified CCX CTI (Side A) și setările serverului de semnalizare de înregistrare CTI pe date Server	Server de date	Cisco Unified Serviciul CCX CTI (partea A)	Partea A Implicit. Acesta este RMCM Port TCP configurat în Unified CCX Parametrii sistemului. Serverul CTI Portul configurat în Unified CCX ACD Configurare.
TCP 12028	Comunicarea între Serviciul Cisco Unified CCX CTI (Side B) și setările serverului de semnalizare de înregistrare CTI pe date Server	Server de date	Cisco Unified Serviciul CCX CTI (partea B)	Partea B Implicit. Acesta este RMCM Portul TCP configurat în Unified CCX Parametrii sistemului. Serverul CTI Portul configurat în Unified CCX ACD Configurare.
Server de date—GIS				
—	—	—	—	În timp ce GIS nu ascultă direct pe a port, fișierele trebuie copiate serverul de date. Dacă se face copierea prin FTP, se folosesc porturile 20 și 21.
Server de date—Înregistrare/Captură				
UDP 39500–43500	Înregistrare RTP	Telefon sau voce poarta de acces	Captură audio (Server de înregistrare)	—

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
UPD 49152–65535	Monitorizare audio live—RTP	Captură audio (Server de înregistrare)	Browserul supervizorului	—
Server de date—Semnalizare: CTI				
TCP 443	Server de semnalizare	Server de semnalizare	Cisco API	—
TCP 52102	Semnalizarea de înregistrare	Captură audio (servere de înregistrare) sau clienți Smart Desktop	Server de semnalizare	—
TCP 52103	Hazelcast	Server de semnalizare partener	Server de semnalizare	—
Server de date—Semnalizare: CTI, Cisco Unified Communications Manager Înregistrare în rețea				
TCP 2748	JTAPI semnalizare	Server de semnalizare	Unified CM editori și abonați	—
TCP 5060 UDP 5060	Semnalizarea SIP de la Unified CM	Orice editor sau abonat Unified CM	Server de semnalizare	Nu este sigur
TCP 5060	Server de semnalizare	Server de semnalizare primar	Server de semnalizare secundar	Bidirecțional

Port	Utilizare	Sursă	Destinaţie	Note
TCP 5061	Semnalizare SIP sigură de la Unified CM	Orice editor Unified CM sau abonat	Server de semnalizare	Asigura. De obicei, se utilizează numai când sistemul este configurat pentru SRTP.
Server de date—Semnalizare: SIPREC				
TCP 443	Interogări Cisco API	Server de semnalizare	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Semnalizarea SIP de la gateway	Gateway	Server de semnalizare	—
TCP 59106	Semnalizarea de înregistrare	Captură audio (servere de înregistrare)	Server de semnalizare	—
TCP 59107	Hazelcast	Partener al serverului de semnalizare	Server de semnalizare	—

Criptarea fișierelor

Media și datele sunt criptate din motive de securitate. Webex WFO folosește o cheie pentru a decripta conversațiile înregistrate cu clienții. Cheia de criptare se află în baza de date. Fiecare chiriaș are propria sa cheie de criptare. Cheile de criptare pot fi actualizate.

Politica parolelor

Cerințe de complexitate a parolei

Cerințele de complexitate a parolei se bazează pe politica Microsoft privind parolele: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Următoarele reguli se aplică atunci când creați sau editați un utilizator sau când schimbați sau resetați o parolă.

- Parolele nu pot conține spații albe (spații libere).
- Parolele trebuie să aibă cel puțin opt caractere. Lungimea minimă poate fi configurată de un administrator.
- Parolele trebuie să conțină caractere din trei dintre următoarele patru categorii:

Categorie	Descriere
Litere mari	A–Z Caractere unicode majuscule: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Litere mici	a–z Caractere unicode minuscule: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numere	0–9
Personaje speciale	Următoarele caractere sunt permise pentru parola unei baze de date a chiriașilor: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Următoarele caractere sunt permise pentru toate celelalte parole: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ;< =>? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Aceste reguli se aplică numai atunci când configurați o parolă care este controlată de Webex WFO. Dacă un utilizator introduce o parolă pentru un sistem extern care nu este controlat de Webex WFO, Webex WFO nu va valida parola (de exemplu, configurația ACD).

NOTA Un utilizator poate fi creat fără parolă (manual sau automat prin sincronizarea ACD). Un utilizator fără parolă nu se poate conecta. Acest utilizator trebuie să folosească linkul „Parola uitată” și să configureze a
parolă.

Autentificare

În mod implicit, autentificarea utilizatorului și parolele sunt gestionate folosind Webex WFO. În sistemele care se sincronizează cu un ACD, utilizatorii sunt creați și gestionați în ACD, deși puteți crea în continuare utilizatori în Webex WFO.

Puteți alege să utilizați autentificarea Security Assertion Markup Language (SAML). SAML vă permite să utilizați un furnizor de identitate extern (IdP) pentru a autentifica numele de utilizator și parolele. Această metodă de autentificare a utilizatorilor și de gestionare a parolelor este denumită în mod obișnuit „conectare unică”.

Metode de capturare a platformei

Acest subiect descrie modul în care puteți configura Webex WFO cu diverse platforme de centre de contact.

Metode de captură acceptate de platformă

Următorul tabel descrie modul în care platformele centrelor de contact acceptă capturarea înregistrărilor.

NOTA

Webex WFO acceptă SRTP numai cu următoarele metode de capturare:

- Pachetul Acme
- Cisco Unified CM

Platformă	Metoda de captare	Semnalizarea	Descrierea semnalizării
Cisco	Înregistrare în rețea bridge încorporată	JTAPI	Înregistrări cu managerul de apeluri pentru evenimentele JTAPI
Cisco	Înregistrare desktop	JTAPI	Se înregistrează cu managerul de apeluri pentru evenimentele JTAPI
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Se înregistrează cu CUBE pentru semnalizarea SIPREC
Cisco	Smart Desktop Client	Comunicator IP (SIP/SCCP)	SCCP mesaje de pe desktop

Platformă	Metoda de captare	Semnalizarea	Descrierea semnalizării
Cisco	Smart Desktop Client	Jabber (SIP/SCCP)	Adulmecă mesajele SIP/SCCP de pe desktop
Cisco	Smart Desktop Client	HardPhone Cisco IP (SIP/SCCP)	Adulmecă mesajele SIP/SCCP de pe desktop
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Import automat	Analizor CWCC API	Sondaj CWCC Analizor pentru CDR post-apel și procesare post-apel
ACME	Gateway (pachete ACME)	SIPREC	Se înregistrează cu ACME pentru semnalizarea SIPREC
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Se înregistrează la SONUS pentru semnalizarea SIPREC

Metode de captare a vocii Cisco

Următorul tabel oferă informații despre integrarea tipurilor de captură și semnalizării acceptate și testate de Cisco:

			Media	Desktop inteligent	Audio live
Metoda de captare	**Semnalizarea**	**Descriere**	**Flux**	**Captură de ecran**	**Monitorizare**
Reţea Înregistrare-Pod încorporat (BIB)	JTAPI	Se înregistrează cu CUCM/JTAPI Evenimente	BIB—Media Transmis în flux de la Telefon	Da (inteligent Client desktop Necesită CTI Conexiune)	Da (inteligent Desktop Client) prin WebRTC
Desktop inteligent Client – IP Comunicator	SIP/SCCP	Monitorizați SIP/SCCP mesajele dezactivate Desktop/Softphone	Flux media capturat direct pe desktop	Da (inteligent Client desktop)	Da (inteligent Desktop Client) prin WebRTC
Desktop inteligent Client – Jabber	SIP/SCCP	Monitorizează SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media capturat direct pe	Da (inteligent Client desktop)	Da (inteligent Desktop Client) prin

Metoda de captare	Semnalizarea	Descriere	Media Flux	Desktop inteligent Captură de ecran	Audio live Monitorizare
			desktop		WebRTC
Desktop inteligent Client – Cisco IP Telefon (Daisy înlănțuit)	SIP/SCCP	Monitorizează SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media capturat direct pe desktop	Da (inteligent Client desktop)	Da (inteligent Desktop Client) prin WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Se înregistrează cu CUBU pentru SIPREC Semnalizarea	SIPREC – Media Furking de la Cisco CUB	Da (inteligent Client desktop)	Nu
Contact în vrac Import	Bazat pe API	Se înregistrează cu CUBU pentru SIPREC Semnalizarea	Automatizat importul de necriptat .WAV și asociate contact fișiere de metadate în vrac	N/A – Fișiere Criptat și Importat	Nu

Legacy Five9 Voice Capture Integrations

Următorul tabel oferă informații despre integrarea tipurilor de captură și semnalizare acceptate și testate de Five9. Se referă în mod specific la moștenirea Five9integration, nu Five9 ARU sau Five9 VCC cu VoiceStream.

Tip de captură	Semnalizarea	Descriere	Flux media	Ecran Smart Desktop Capta	Audio live Monitorizare
Client desktop inteligent	Kafka CTI	Platforma Webex WFO se înregistrează la Five9 Kafka Events	Flux media capturat direct pe	Da (client desktop inteligent)	Da (Smart Desktop Client) prin WebRTC

Tip captură	Semnalizare	Descriere	Flux media	Ecran desktop intelige nt Captura	Live Audio Monitorizare
			desktop – Postare apelați CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka Evenimente apel		
Desktop inteligent Client	Agentul Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitorizați SIP / SCCP mesaje dezactivate Desktop/Softphone	Flux media Capturat direct pe desktop – Postare apelați CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka Evenimente apel	Da (inteligent Desktop Client)	Da (inteligent Desktop Client) prin WebRTC
Desktop inteligent Client	Agentul Five9 Desktop Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitoare SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media Capturat direct pe desktop – Postare apelați CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka	Da (inteligent Desktop Client)	Da (inteligent Desktop Client) prin WebRTC

Tip captură	Semnalizare	Descriere	Flux media	Ecran desktop intelige nt Captura	Live Audio Monitorizare
Desktop inteligent Client	Cinci9 Java Agent Desktop-Kafka CTI	Monitoare SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media Capturat direct pe desktop – Postare apelați CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka Evenimente apel	Da (inteligent Desktop Client)	Da (inteligent Desktop Client) prin WebRTC
Desktop inteligent Client	Five9 CCV Import	Five9/Webex WFO Integrare Cloud în Importul Five9 CCV înregistrări audio în Webex WFO Cloud	N / A - Import Numai	Da (inteligent Desktop Client)	Nu

Înregistrare Sonus Gateway

Cisco acceptă reziliența pentru Sonus Gateway Recording.

Trebuie să adăugați regulile Sonus SIP Message Manipulation (SMM) la anteturile SIP și SIPREC INVITE din Cisco-Guid pentru ca Sonus SBC să funcționeze cu QM. Acest lucru QM permite să reconcilieze apelurile cu înregistrările Cisco Unified CM CDR. Regulile vor face următoarele:

- Pentru apelurile care intră în SBC fără un antet "Cisco-Guid", SMM va crea un Cisco-Guid utilizând cele 4 tuple hexagonale din ID-ul de apel care iese. Fiecare tuplu va fi convertit într-un număr zecimal căptușit cu 10 cifre 0, care va fi separat prin liniuțe de Cisco-Guid.
- Pentru apelurile care conțin deja un antet Cisco-Guid, antetul va rămâne așa cum este.

> **NOTĂ : Notă:** Cisco_Guid NU va fi suprascris de un nou ID de apel creat Cisco-Guid.

- Invitația SIPREC la recorder va conține un antet Cisco-Guid care se potrivește cu Cisco-Guid de mai sus.

Regulile trebuie să fie asociate cu trunchiul înregistrat și cu trunchiul Unified CM care este utilizat de Unified CM. Trebuie să creați aceste reguli o singură dată. În cazul în care creați zone și trunchiuri noi, puteți reutiliza aceste reguli.

Pentru a configura controlerele marginale de sesiune Sonus pentru utilizare cu QM:

1. Din interfața de linie de comandă Sonus (CLI), creați și activați regulile SMM
    a. Creați și activați Unified CM reguli SMM de intrare. Consultați Exemplu de reguli SMM de intrare pentru Unified CM pentru mai multe informații.
    b. Adăugați Unified CM reguli SMM de ieșire. Consultați Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru Unified CM pentru mai multe informații.
    c. Adăugați regulile SMM de ieșire pentru înregistrator. Consultați Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru înregistrator pentru mai multe informații.
2. Utilizați Sonus CLI pentru a activa SIPREC pentru portul SIp Sig în zona care conține Unified CM trunk.
3. Utilizați Sonus CLI sau Navigator pentru a crea un grup trunchi SIP pentru serverul Sonus SIPREC de la QM. Atribuiți prefixul IP de intrare la adresa IP a mașinii QM care execută "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
4. Utilizați Sonus CLI/Navigare pentru a atribui reguli SMM trunchiurilor după cum urmează:
    a. Atribuiți UCM_INBOUND SMM profilului de intrare al adaptorului de manipulare a mesajelor de semnalizare al trunchiului Unified CM.
    b. Atribuiți UCM_OUTBOUND SMM profilului de ieșire al adaptorului de manipulare a mesajelor de semnalizare al trunchiului Unified CM.
    c. Atribuiți RECORDER_OUTBOUND SMM profilului de ieșire al adaptorului de manipulare a mesajelor de semnalizare pentru trunchiul Sonus SIPREC al QM.
5. Utilizați Sonus PSX pentru a crea un IP Signaling Peer Group pentru serverul Sonus SIPREC al QM. Atribuiți prefixul IP de intrare la adresa IP a mașinii QM care execută "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
6. Utilizați Sonus PSX pentru a crea un grup trunchi pentru serverul Sonus SIPREC al QM. Utilizați exact același nume pe care l-ați utilizat la pasul 3.

7. Utilizați Sonus PSX pentru a crea un profil de înregistrare pentru serverul QM Sonus SIPREC. Atribuiți adresa IP4 mașinii QM care rulează "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service", setați numărul portului la 5060.
8. Utilizați Sonus PSX pentru a crea criterii de înregistrare a apelurilor.

Exemplu de reguli de intrare ale MUS pentru Unified CM

configurare

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 applyMatchHeader all

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 criteriu 1 tip mesaj

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 criteriu 1 mesaj mesajTipuri toate

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 criteriu 2 tip antet

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 criteriu 2 nume antet Cisco-Guid

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 criteriul 2 condiția antetului există

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiune tip antet

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiune 1 magazin de operațiuni

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiune 1 antetCâmpul InfoValue

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiunea 1 din antetul de tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiunea 1 din valoare Cisco-Guid

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiunea 1 pentru a tasta variabilă

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiunea 1 la variabilăValue var1

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 2 applyMatchHeader one

setare profile semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 2 criteriu 1 tip

mesaj						
setare profiluri semnalizare sipAdaptorMesaj de profilTipuri cerere		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	1	
setare profiluri semnalizare sipAdaptorMetoda mesajului profilTipuri invitație		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	1	
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile condiția mesajului există		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	1	
setare profile semnalizare antet sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	2	tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile nume antet De la		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	2	
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile există condiția antetului		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	2	
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile variabilă		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	3	tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile condiție variabilă există		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	3	
setare profile semnalizare variabila sipAdaptorProfile variabilaID var1		UCM_INBOUND	regulă 2	criteriu	3	
Setarea parametrului de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	tip
Setare profiluri Adăugare operație de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	
setare profiluri de semnalizare paramType	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	
generic Setarea profilurilor Tip	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	din
semnalizare variabilă setare profiluri variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	din
semnalizareValoare var1 Setarea parametrului de	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	pentru a tasta
semnalizare a profilurilor Setarea profilurilor de semnalizare Cisco GUID	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regulă 2	acțiune	1	la valoare
comite						
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stare activată commit						

Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru Unified CM

```
configurare
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 criteriu 1 tip mesaj
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 criteriu 1 mesaj
    mesajTipuri cerere
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 criteriu 1 metoda
    mesajTipuri invita
    setare profile semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 criteriu 2 tip antet
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 criteriu 2 nume
    antet cisco-guid
    setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 criteriul 2
    condiția antetului absent
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 acțiune 1 variabilă tip
    setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 acțiune 1
    magazin de operațiuni
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 de la
    valoarea tipului
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 din
    valoarea cisco-guid
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 pentru a tasta
    variabilă
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 la
    variabilăValue var1
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriu 1 mesaj tip
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriul 1 mesaj
    mesajTipuri cerere
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriul 1 metoda
    mesajTipuri invita
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriu 2 tip variabilă
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriu 2 condiție
    variabilă există
    setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriul 2
```

variabilă variabilID var1
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriu 3 tip antet
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriu 3 nume antet call-id
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 criteriul 3 condiția antetului există
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 1 tip antet
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 magazin de operațiuni
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 antetCâmpul InfoValue
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 din antetul tipului
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 din valoarea call-id
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 la variabilăvaloare var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 2 variabilă tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 2 operațiunea regdel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 2 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 2 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 2 șir regexp @.*
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 2 regexp matchInstance one
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 3 variabilă tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 3 magazin de operațiuni
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 3 din

variabilă de tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 3 din variabilaValue var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 3 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 3 la variabilăValue var3
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 4 variabilă tip
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 4 operațiunea regdel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 4 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 4 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 4 șir regexp _.*
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 4 regexp matchInstance one
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 5 variabilă tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 5 operațiunea regdel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 5 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 5 la variabilăValue var3
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 5 șir regexp .*_
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 5 regexp matchInstance unu
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 6 variabilă tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 operație regappend
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 din valoarea tipului
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 din

valoare 000000000
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 pentru a tasta variabilă
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 la variabilăValoarea var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 șir regexp ^
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 6 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 7 tip variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 operație regappend
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 de la valoarea tipului
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 din valoare 000000000
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 la variabilăValue var3
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 șir regexp ^
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 7 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 8 variabilă tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 8 operațiunea regpredel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 8 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 8 la variabilăValoarea var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 8 șir regexp .....$
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 8 regexp matchInstance one
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 9 tip

variabil

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 9 operațiunea regpredel

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 9 pentru a tasta variabilă

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 9 la variabilăValue var3

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiune 9 șir regexp .....$

setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 9 regexp matchInstance unu

Setarea variabilei de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	10	tip
Setare profile Adăugare operație de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	10	
Setați valoarea tipului de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	10	din
Setați valoarea de semnalizare a profilurilor -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	10	din
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	10	spre
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	10	spre
Setarea variabilei de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	11	tip
Setare profile Adăugare operație de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	11	
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	11	din
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	11	din
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	11	spre
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	11	spre
Setarea variabilei de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă 2	acțiune	12	tip
Setarea semnalizării profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regulă 2	acțiune	12	

Magazin de operare							
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	12	din
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	12	din
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	12	spre
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	12	spre
Setarea variabilei de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	13	tip
Setare profile Adăugare operație de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	13	
Setați valoarea tipului de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	13	din
Setați valoarea de semnalizare a profilurilor -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	13	din
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	13	spre
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	13	spre
Setarea variabilei de semnalizare a profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	14	tip
Setare profile Adăugare operație de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	14	
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	14	din
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	14	din
Setarea profilurilor Tip semnalizare variabilă	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	14	spre
setare profiluri variabilă semnalizareValoare var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	14	spre
Setarea profilurilor antet de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	15	tip
Setare profiluri Adăugare operație de semnalizare	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regulă	2	acțiune	15	
Setarea semnalizării profilurilor	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	regulă	2	acțiune	15	

headerPosition last

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 15 din variabila de tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 15 din variabilaValue var2

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 15 pentru a tasta antet

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regula 2 acțiunea 15 la valoarea Cisco-Guid

comite

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stare activată commit

Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru înregistrator

configurare

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile applyMatchHeaderAll RECORDER_OUTBOUND regulă 1

setare profiluri semnalizare mesaj de tip sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 1

setare profiluri semnalizare sipAdaptorMesaj de profilTipuri toate RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 1

setare profiluri semnalizare sipAdaptorTip profil mesajBody RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2

setare profiluri semnalizare sipAdaptorMesaj de profilStarea corpului regex-match RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2

setare profile signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp numMeci meciul RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiune 1 tip messageBody

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiune 1 operațiune regstore

setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 de la tip messageBody

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1

din messageBodyValue all

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 la variabila de tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 la variabilăValue var1

setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 1 șir regexp "cisco-guid=.*?(? =; etichetă)"

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiune 1 regexp matchInstance ultima

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiune 2 variabilă tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 2 operațiunea regdel

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 2 din variabila de tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 2 din variabilaValue var1

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 2 pentru a tasta variabilă

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 2 la variabilăValue var1

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 2 șir regexp cisco-guid=

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regulă 1 acțiune 4 tip antet

setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiune 4 operație adăugare

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 actiune 4 headerPosition last

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 4 din variabila tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 4 din variabilavaloare var1

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 4 pentru a tasta antetul

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 1 acțiunea 4 pentru a valoriza Cisco-Guid

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 criteriul 1

Tastați mesajul

setare profiluri semnalizare sipAdaptorMesaj de profilTipuri cerere RECORDER_OUTBOUND regulă 2 criteriu 1

setare profiluri semnalizare sipAdaptorMetoda mesajului profilTipuri invitație RECORDER_OUTBOUND regulă 2 criteriu 1

setare profile semnalizare antet tip sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regulă 2 criteriu 2

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile nume antet cisco-guid RECORDER_OUTBOUND regulă 2 criteriu 2

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile condiție antet absentă RECORDER_OUTBOUND regulă 2 criteriu 2

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 acțiune 1 variabilă tip

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 magazin de operațiuni

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 din valoarea tipului

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 din valoarea cisco-guid

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 pentru a tasta variabilă

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 2 acțiunea 1 la variabilăValue var1

setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 applyMatchHeader all

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 criteriu 1 mesaj tip

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 criteriul 1 mesaj mesajTipuri toate

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 criteriu 2 tip mesajBody

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 criteriul 2 messageBody condition regex-match

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 criteriul 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 criteriul 2 messageBody regexp numMatch match

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 acțiunea 1

variabilă de tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 acțiunea 1 magazin de operațiuni
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 acțiunea 1 de la valoarea tipului
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 acțiunea 1 din valoarea cisco-guid
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 acțiunea 1 pentru a tasta variabilă
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 3 acțiunea 1 la variabilăValue var10
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 criteriu 1 variabilă tip criteriu 1
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 criteriul 1 condiție variabilă absentă
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 criteriul 1 variabila variabilID var10
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 1 tip messageBody
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 operațiunea regstore
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 de la tip messageBody
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 din messageBodyValue all
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 la variabilăValue var2
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 șir regexp <callid>.*</callid>
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 1 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 2 variabilă tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 2 operațiunea regdel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 2 la

variabilă de tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 2 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 2 șir regexp <callid>
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 2 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regulă 4 acțiune 3 variabilă tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 3 operațiunea regdel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 3 pentru a tasta variabilă
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 3 la variabilăValoarea var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 3 șir regexp @.*
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 action 3 regexp matchInstance one
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 4 tip variabila
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 4 magazin de operațiuni
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 4 din variabila tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 4 din variabilaValue var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 4 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 4 la variabilăValue var3
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 5 tip variabila
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 5 operațiunea regdel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 5 pentru a tasta variabilă
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 5 to

valoare variabilă var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 5 șir regexp _.*
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 action 5 regexp matchInstance one
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 6 variabilă tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 6 operație regdel
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 6 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 6 la variabilăValue var3
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 6 șir regexp .*_
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 6 regexp matchInstance unu
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 7 tip variabila
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 operație regappend
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 de la valoarea tipului
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 din valoarea 000000000
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 la variabilăValue var2
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 șir regexp ^
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 7 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 8 tip variabila
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 8 operație regappend
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 8

Din valoarea tipului
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 8 din valoarea 000000000
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 8 pentru a tasta variabilă
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 8 la variabilăValoarea var3
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 8 șir regexp ^
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 action 8 regexp matchInstance one
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 9 tip variabila
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 9 operațiunea regpredel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 9 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 9 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 9 șir regexp ..... $
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 9 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 10 variabilă tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 10 operațiunea regpredel
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 10 la variabila de tip
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 10 la variabilăValue var3
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 10 șir regexp ..... $
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 10 regexp matchInstance unu
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 11 variabilă tip
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 11

Adăugare operație
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 11 de la valoarea tipului
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 11 din valoare -
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 11 pentru a tasta variabilă
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 11 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 12 variabilă tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 12 operație adăugare
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 12 din variabila de tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 12 din variabilaValue var3
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 12 la variabila de tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 12 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 13 variabilă tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 13 magazin de operațiuni
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 13 din variabila tip
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 13 din variabilavaloare var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 13 la variabila de tip
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 13 la variabilăValue var3
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 14 variabilă tip
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 14 operație adăugare
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 14

Din valoarea tipului
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 14 din valoare -
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 14 la variabila de tip
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 14 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 actiune 15 tip variabila
setare profile semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 15 operație adăugare
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 15 din variabila de tip
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 15 din variabilaValue var3
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 15 pentru a tasta variabilă
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 15 la variabilăValue var2
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 16 tip antet
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiune 16 operație adăugare
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 16 antetPoziția ultima
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 16 din variabila de tip
setare profiluri de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 16 din variabilaValue var2
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 16 pentru a tasta antetul
setați profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regula 4 acțiunea 16 la valoarea Cisco-Guid
comite
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stare activată commit

Instalare

Această secțiune descrie modul de instalare a diferitelor componente ale Webex WFO.

Instalarea serverului de date

Un administrator de entitate găzduită poate instala serverul de date pentru o singură entitate găzduită sau un administrator de sistem poate instala un server de date de bază și îl poate configura ca server de date partajat pentru mai multe entități găzduite. După ce instalați serverul de date Webex WFO, îl puteți configura în continuare pe pagina Configurare server de date din Gestionare aplicații > Configurare sistem > global > Configurare server de date.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Utilizatorii cu dispozitive edge ar trebui să stabilească un program regulat pentru descărcarea și actualizarea serverelor de date Webex WFO la cea mai recentă versiune Webex software-ului WFO. De obicei, fiecare Cloud
> Implementarea include o nouă versiune a software-ului Webex WFO Data Server pe care utilizatorii o pot descărca de la entitatea găzduită.

Dacă organizația dvs. are oricare dintre următoarele integrări, consultați ghidul de integrare al ACD respective pentru configurații suplimentare de server de date specifice ACD.

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

Cerințe preliminare

Dacă un server de date trebuie să se conecteze printr-un proxy web, fiecare serviciu Data Server trebuie să fie configurat pentru a utiliza un cont de serviciu. Acest lucru afectează următoarele servicii Windows:

- Webex Serviciul de semnalizare CTI WFO
- Webex server de date WFO
- Serviciul de înregistrare a rețelei Webex WFO
- Webex WFO SIPREC Service
- Webex Servicii web WFO Data Server

Pentru cerințele de utilizare a porturilor,

consultați Utilizarea porturilor.

Instalați serverul de date pentru o singură entitate găzduită

Un administrator de entitate găzduită poate instala serverul de date pentru o singură entitate găzduită.

Instalați serverul de date pentru o singură entitate găzduită

1. De pe serverul pe care doriți să instalați serverul de date, deschideți un browser și conectați-vă la Webex WFO utilizând acreditările de administrator al entității găzduite.
2. Pe **pagina Descărcări** (Gestionare aplicații > administrare > descărcări), faceți clic pe linkul corespunzător pentru a descărca programul de instalare Data Server.
3. Urmați indicațiile.

Testarea serverului de date

1. Conectați-vă la Webex WFO ca administrator de entitate găzduită.
2. Pe **pagina Monitorizare** agent (Gestionare aplicații > Monitorizare > monitorizare agenți), selectați serverul de date din secțiunea Jurnale server de date și faceți clic pe **Regăsire jurnale**. Dacă solicitarea de jurnal reușește, serverul de date este conectat.

   NOTĂ : Finalizarea poate dura câteva minute.

Instalați serverul de date pentru mai multe entități găzduite

Un administrator de sistem poate configura un server de date pentru a fi partajat de mai multe entități găzduite. De fiecare dată când un server de date partajat este actualizat (de exemplu, atunci când este adăugat un nou client la acesta), trebuie să actualizați configurația acestuia. Acest lucru se face prin fișierul Data Server Updater care este generat atunci când salvați modificările și optați pentru descărcarea configurației.

Pentru a configura un server de date pentru mai multe entități găzduite, un administrator de sistem trebuie să instaleze un server de date de bază și apoi să configureze serverul de date de bază ca server de date partajate. Administratorii de sistem pot descărca un server de date de bază din pagina Application Management > Downloads (Gestionare aplicații) sau din pagina Application Management > Shared Data Server.

Instalați serverul de date de bază

Primul lucru pe care trebuie să-l faceți este să descărcați și să instalați serverul de date de bază. Acest server de date de bază devine un server de date partajate atunci când este configurat. Puteți instala mai multe servere de date de bază.

1. În secțiunea Descărcați serverul **de** date de bază, faceți clic pe **Calabrio ONE Data Server**. Aceasta descarcă fișierul CalabrioONEDataServerSetup.exe pe computer.
2. Faceți dublu clic pe executabil pentru a porni Expertul de instalare a serverului de date.
3. Urmați instrucțiunile din expert pentru a finaliza instalarea.

Configurarea serverului de date de bază

Apoi, configurați serverul de date de bază pentru a deveni un server de date partajate.

1. Selectați **Adăugați o nouă configurație la serverul** de date.

   > **NOTĂ** : Pentru a edita o configurație existentă, selectați **Editare configurație** server de date existent și selectați serverul de date pe care doriți să îl editați.

2. Completați câmpurile definite în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Numele serverului	Introduceți un nume pentru serverul de date.
Calabrio ONE Server	Introduceți adresa IP sau numele de gazdă al serverului WFO Webex care Găzduiește serviciul Data Server.
Port	Introduceți numărul portului serverului care găzduiește serviciul Data Server. Portul implicit este 443.
Disponibil	O listă a entităților găzduite disponibile.
Atribuit	O listă de entități găzduite atribuite acestui serviciu Data Server.

3. Faceți clic pe **Salvare/descărcare configurație** pentru a salva configurația și a descărca utilitarul de configurare (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) pe computer.

   > **NOTĂ** : De asemenea, puteți face clic pe **Salvare** pentru a salva configurația fără a descărca utilitarul de configurare. Puteți alege să faceți acest lucru dacă nu ați terminat configurarea serverului de date, dar doriți să salvați configurația incompletă.

4. Faceți dublu clic pe utilitarul de configurare executabil pentru a porni expertul de instalare Data Server Updater.
5. Urmați instrucțiunile din expert pentru a finaliza configurarea serverului de date partajate.

Utilizatorii Cisco Unified Call Manager

Dacă utilizați Cisco Unified Call Manager (UCM) pentru a colecta CDR-uri prin SFTP, poate fi necesar să setați proprietatea sistemului Data Server Service pentru a reconcilia algoritmii de schimb de chei (kex) între Webex WFO și versiunile acceptate de Cisco UCM.

Acești algoritmi kex nu necesită configurare suplimentară:

- ECDH-SHA2-NISTP521
- ECDH-SHA2-NISTP384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

Acești algoritmi necesită configurare

suplimentară:

- Diffie-Hellman-Grup14-SHA1
- diffie-hellman-grup1-sha1
- diffie-hellman-grup-schimb-sha1

Setați proprietatea sistemului Data Server Service pentru a specifica algoritmii kex permiși

1. Pe serverul de SFTP CDR, navigați la
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server \ configurare
2. Deschideți fișierul dataGatheringService.properties.
3. Găsiți linia care începe cu **service4j.jvmOptions** și adăugați următorul text la sfârșitul liniei: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Salvați fișierul și reporniți serviciul Webex WFO Data Server.

> **NOTĂ** : Dacă faceți upgrade la o versiune mai nouă de Cisco UCM care nu acceptă niciunul dintre acești algoritmi kex, trebuie să reconfigurați această proprietate de sistem pentru a specifica noii algoritmi acceptați.

Instalarea Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop poate fi instalat pe computerul unui agent în oricare dintre cele trei moduri:

- Manual pe computerul fiecărui agent
- Utilizarea scripturilor Group Policy Object (GPO)
- Utilizarea parametrilor comenzilor silențioase

> **NOTĂ** : Dacă doriți ca Smart Desktop să captureze analize desktop, rolul de agent trebuie să aibă activată permisiunea "Capture Desktop Analytics" înainte de a instala Smart Desktop. Dacă permisiunea este
> Neactivat, inserturile de captură nu sunt instalate pe desktopul client.

Considerații suplimentare

- Aveți nevoie de un plug-in/extensie Desktop Analytics dacă doriți să utilizați funcția Analiză desktop sau să întrerupeți și să reluați.
- Extensiile de browser pentru Chrome și Edge trebuie implementate prin GPO sau orice alt proces utilizat de departamentul IT local. Extensiile de browser sunt necesare pentru analiză și pauză și reluare.
- Cisco furnizează fișierul exe de bază. Este responsabilitatea clienților să convertească fișierul într-un MSI.
- Dacă instalați prin SCCM sau Microsoft Endpoint Configuration Manager, dvs., clientul, sunteți responsabil pentru construirea pachetului pentru implementare.
- Cisco oferă opțiunea de a actualiza automat software-ul. Dacă echipa de ambalare gestionează versiunile desktop sau Microsoft Endpoint Configuration Manager și acestea interferează cu actualizările automate, Cisco poate dezactiva caracteristica de actualizare automată, iar echipa dvs. poate descărca o nouă versiune a software-ului la fiecare trei până la șase luni și o poate implementa printr-o apăsare de pachet.
- Echipa dvs. poate modifica interogările din software-ul Microsoft pentru a nu gestiona numerele de versiune sau identificatorii unici dacă grupul dorește să mențină actualizări automate.

  > **NOTĂ** : Actualizările automate trebuie să fie dezactivate dacă organizația utilizează servere Citrix sau Terminal. Nu există nicio modalitate de a separa diferite medii.

- Dacă faceți upgrade de la Webex WFO versiunea 11.5 on-premise la Webex WFO Cloud, atunci aveți nevoie de trei mașini de testare. O mașină este pentru o instalare manuală. A doua mașină este pentru o instalare automată pe o mașină curată. Al treilea computer este pentru versiunea existentă 11.5 Webex WFO pentru a testa pachetul de dezinstalare construit de echipa IT și pachetul de instalare pentru Webex WFO Cloud. Furnizați inginerului de implementare o listă cu toate pachetele instalate pe mașină, inclusiv extensiile browserului. Colaborați cu echipa IT pentru a elimina toate software-urile Webex WFO versiunea 11.5 înainte de a instala Webex WFO Cloud.
  - Dacă organizația dvs. schimbă furnizorii de la o altă soluție de gestionare a implicării forței de muncă (WEM) (cum ar fi Verint sau Nice) la Webex WFO, atunci colaborați cu echipa IT pentru a dezinstala software-ul original pe o a treia mașină de testare și pentru a implementa pachetul automat construit de echipa dvs.
- Dacă faceți upgrade local la o versiune 11.5 la o versiune mai nouă de 11.5, trebuie să descărcați din nou o nouă versiune de Smart Desktop și să o reimplementați.

Instalare manuală

Utilizați această procedură pentru a instala manual Smart Desktop pe computerul unui agent sau pe un thin client server. Asigurați-vă că toate browserele sunt închise înainte de instalare și utilizați Managerul de activități asigurați-vă că browserele nu rulează în fundal.

Instalarea manuală a Smart Desktop

1. De pe computerul agentului sau de pe thin client server, conectați-vă la Webex WFO utilizând acreditările de administrator.
2. Pe pagina Descărcări (Application Management > Global > Administration > Downloads), faceți clic pe **linkul Calabrio ONE Smart Desktop** installer. Webex WFO oferă un fișier .exe pentru instalare manuală.
3. Acceptați Acordul de licență pentru utilizatorul final (EULA) atunci când vi se solicită.
4. Rulați programul de instalare și urmați instrucțiunile din expertul de instalare.
5. Bifați caseta de **selectare Activare** dacă vi se solicită și faceți clic pe **Terminare**.
6. După rularea programului de instalare Smart Desktop, reporniți sistemul.
7. Rulați instrumentul de verificare a clientului. Consultați Instrumentul de verificare a clientului pentru mai multe informații.
8. Testați desktopul inteligent. Consultați Testarea desktopului inteligent pentru mai multe informații.

Instalare folosind GPO

Un obiect de politică de grup (GPO) este o colecție de setări care definesc cum va arăta un sistem și cum se va comporta pentru un grup definit de utilizatori. Microsoft oferă un program de completare snap-in care vă permite să utilizați politica de grup Microsoft Management Console pentru a defini diverse opțiuni, inclusiv opțiuni de scripturi. Consultați codurile de returnare a instalării Push, după cum este necesar, după împingerea clientului.

Implementați Smart Desktop utilizând GPO

1. Conectați-vă la Webex WFO utilizând acreditările de administrator.
2. Pe pagina Descărcări (Application Management > Global > Administration > Downloads), faceți clic pe **linkul Calabrio ONE Smart Desktop** installer. Webex WFO oferă un fișier .exe pentru instalare manuală.
3. Acceptați Acordul de licență pentru utilizatorul final (EULA) atunci când vi se solicită.
4. Copiați **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** din folderul Descărcări și lipiți-l în locația de partajare a serverului.

5. Creați un script batch pentru a executa programul de instalare care conține următorul script:

   <Numele gazdei sau adresa IP a locației de partajare a serverului>\CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Porniți Editorul de gestionare a politicilor de grup și navigați la Politicile > de configurare a computerului > la Setări > scripturi Windows (pornire / oprire) și adăugați scriptul batch.

Instalați Smart Desktop utilizând parametri de comandă silențioși

Parametrii silențioși vă permit să instalați Webex WFO utilizând interfața de linie de comandă. Consultați "Configurarea parametrilor liniei de comandă" în https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline pentru opțiuni. Comenzile utilizate în mod obișnuit includ următoarele.

- /BUTUC
- /VERYSILENT
- /ACTIVA
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replicarea unei instalări utilizând imagini desktop

După ce ați instalat Smart Desktop Record Service pe un PC utilizând una dintre metodele de instalare anterioare (consultați Instalarea manuală sau instalarea utilizând GPO), puteți reproduce instalarea respectivă pe mai multe PC-uri creând o imagine de sistem generică care poate fi utilizată pe maimulte modele hardware. Atunci când Smart Desktop este instalat pe un PC pentru imagistică, trebuie eliminate unele informații care vor permite imaginii să ruleze pe diferite PC-uri fără a cauza probleme.

Metoda recomandată: cârligul Cisco System Preparation

Pentru a elimina informațiile specifice PC-ului dintr-o instalare Windows și a le "generaliza" astfel încât să poată fi instalate pe PC-uri diferite, vă recomandăm insistent să utilizați cârligul Cisco System Preparation (sysprep). Sysprep este instrumentul Microsoft de pregătire a sistemului utilizat pentru a pregăti o imagine de sistem pentru implementarea pe mai multe PC-uri.

Sysprep pregătește o instalare Windows (client Windows și Windows Server) pentru imagistică, permițându-vă să capturați o instalare particularizată. Cârligul sysprep este instalat cu Smart Desktop și se înregistrează automat în sistem. Când executați sysprep, acesta apelează automat toate cârligele înregistrate în sistem.

Metoda secundară: Configurați manual imaginea

Dacă nu puteți utiliza sysprep, trebuie să efectuați manual următorii pași pentru orice imagine în care este instalat Smart Desktop Record Service înainte de a implementa acea imagine pe PC-uri suplimentare.

IMPORTANT Dacă alegeți să efectuați acești pași, reveniți frecvent la acest document pentru a fi la curent cu orice modificări ale acestor pași.

1. Opriți serviciul Smart Desktop Record.
2. Deschideți folderul "jurnal" în care este instalat Smart Desktop Record Service (în mod implicit, acesta este C: \ Program Files (x86) \ Calabrio ONE \ Desktop \ Active \ log) și eliminați toate fișierele care nu conțin cuvântul "postinstall".
3. Eliminați toate subfolderele (inclusiv conținutul acestora) din folderul "jurnal".
4. Deschideți "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ config" și eliminați toate fișierele, cu excepția "Install.ini" și "sysproperties.cfg."
5. Eliminați toate subfolderele (inclusiv conținutul acestora) din folderul "config".
6. Deschideți "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ recordings" și ștergeți toate fișierele și subfolderele (inclusiv conținutul acestora). Folderul "înregistrări" trebuie să fie gol.
7. Deschideți "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ chunks" și ștergeți toate fișierele și subfolderele (inclusiv conținutul acestora). Folderul "bucăți" trebuie să fie gol.

   NOTĂ : Este posibil ca folderul "bucăți" să nu existe. Dacă folderul "bucăți" nu există, puteți sări peste acest pas.

Coduri de returnare a instalării push

Când utilizați o metodă de instalare push (cum ar fi GPO), veți primi coduri de returnare care indică succesul sau eșecul instalării. Codurile de returnare posibile sunt descrise mai jos.

Cod de returnare	Descriere
0	Instalare reușită
1	Instalare nereușită

În plus, evenimentele vor fi scrise în Jurnalul de evenimente Windows. Detaliile evenimentului vor enumera o descriere a ceea ce s-a întâmplat. Vor fi scrise trei ID-uri diferite de evenimente. Evenimentul în sine va conține mai multe detalii, dar, în general, ID-urile indică următoarele:

ID eveniment	Descriere
8080	Instalare reușită

ID eveniment	Descriere
8081	Instalare nereușită
8084	Mesaj informativ

Detaliile pentru o instalare reușită sau eșuată vor fi scrise atât în jurnalul de evenimente Windows, cât și în jurnalele conținute în folderul wrapper din folderul de instalare Smart Desktop Client.

Instrument de verificare a clientului

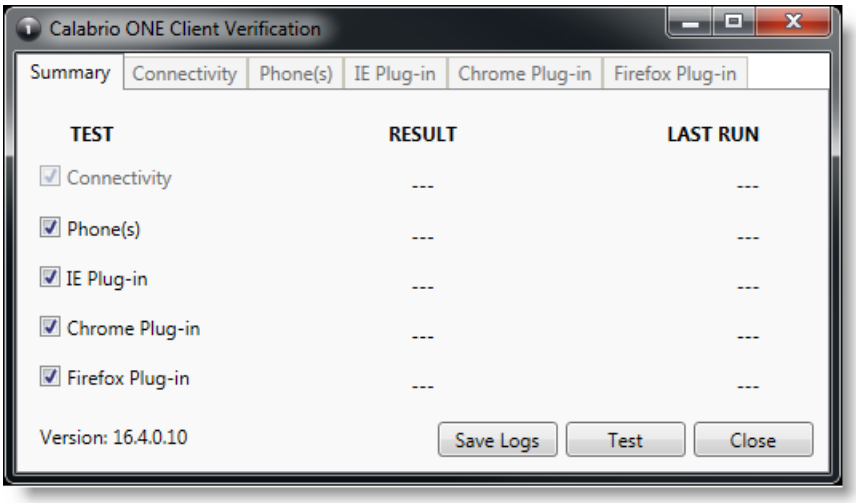
Instrumentul de verificare client testează PC-ul client pentru a se asigura că conectivitatea cu serverele și telefonul este adecvată pentru rularea Smart Desktop. Acesta este instalat când este instalat Smart Desktop. Instrumentul rulează diverse teste și raportează rezultatele fie ca trecere, fie ca eșec.

Rulați instrumentul de verificare a clientului

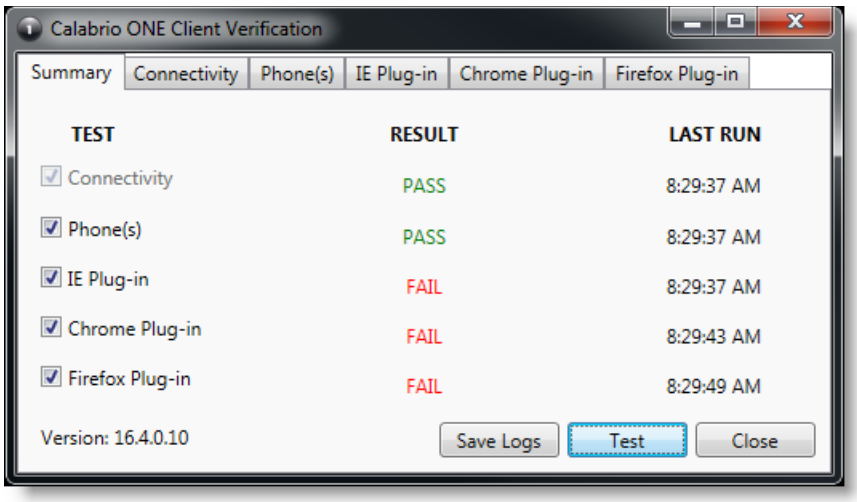
1. După instalarea Smart Desktop, navigați la următorul folder de pe PC-ul client:

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

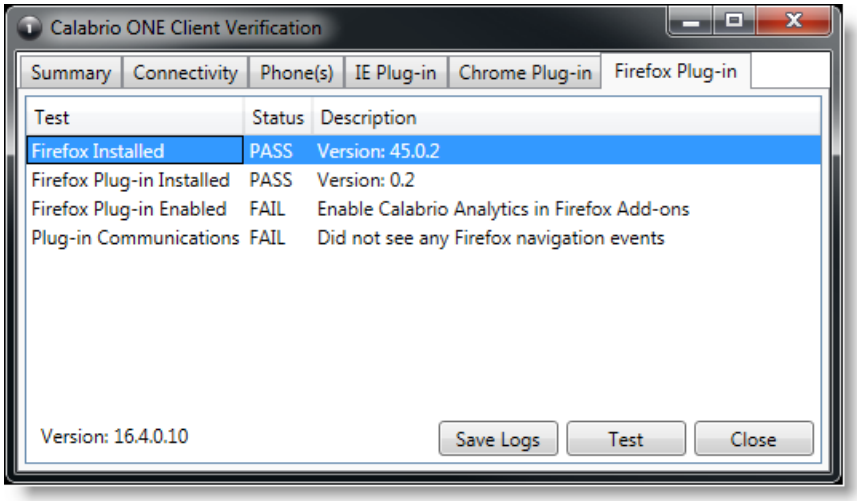
2. Faceți dublu clic pe **ClientDiag.exe**. Pornește instrumentul de verificare a clientului.



3. În mod implicit, toate testele sunt selectate. Faceți clic pe **Testare**.
4. Instrumentul raportează rezultatele testului fie ca admis, fie ca eșec.



5. Există o filă pentru fiecare test în care sunt afișate detaliile testului. Dacă testul eșuează, detaliile din filă vor oferi îndrumări despre ceea ce nu este în regulă.



6. Dacă este necesar, puteți face clic pe **Salvare jurnale** pentru a arhiva jurnalele pentru Postinstalare și Smart Desktop pentru a ajuta la identificarea problemelor. Jurnalele sunt arhivate automat într-un fișier numit Clientlogs.zip.

Comenzi de înregistrare

Aplicația independentă Recording Controls este instalată automat cu Smart Desktop. Comenzile de înregistrare permit unui agent să pornească, să întrerupă, să reia și să oprească înregistrarea audio, pe ecran și pe taste pentru apelurile active, precum și să eticheteze apelurile și să adauge metadate la acestea.

Utilizarea comenzilor de înregistrare este opțională.

NOTĂ: Aplicația Recording Controls nu este acceptată cu anumite implementări ale furnizorilor CCaaS.

Executabilul Recording Controls este instalat aici:

C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe

În meniul Start, aplicația este denumită Webex WFORecording Controls și implicit este sub Webex WFO.

Îndepărtare

Următoarele subiecte descriu modul de dezinstalare Webex componentelor WFO.

Dezinstalarea Webex WFO Smart Desktop

NOTĂ: Trebuie să vă conectați ca administrator pentru a dezinstala Smart Desktop.

1. Pe desktop sau pe serverul thin client unde este instalat Smart Desktop, deschideți Panoul de control Windows.
2. Porniți utilitarul Adăugare sau eliminare programe.
3. Din listă, selectați aplicația pe care doriți să o eliminați și faceți clic pe **Dezinstalare**.

   Dacă intenționați să reinstalați Smart Desktop după eliminarea completă a unei versiuni mai vechi (o instalare curată), verificați dacă structurile folderului de stocare a înregistrării sunt eliminate înainte de a instala noua versiune.
4. Reporniți desktopul sau serverul Thin Client.

Dezinstalarea utilizând GPO

Un obiect de politică de grup (GPO) este o colecție de setări care definesc cum va arăta un sistem și cum se va comporta pentru un grup definit de utilizatori. Microsoft oferă un program de completare snap-in care vă permite să utilizați politica de grup Microsoft Management Console pentru a defini diverse opțiuni, inclusiv opțiuni de scripturi.

1. Creați un script batch pentru a executa programul de instalare care conține următorul script:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
      /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Porniți Editorul de gestionare a politicilor de grup și navigați la Politicile > de configurare a computerului > la Setări > scripturi Windows (pornire / oprire) și adăugați scriptul batch.

IMPORTANT: Acest lucru va forța închiderea tuturor browserelor deschise. Dacă browserele sunt redeschise înainte de finalizarea dezinstalării, dezinstalarea poate eșua și trebuie repornită.

Dezinstalați Smart Desktop utilizând parametri de comandă silențioși

Parametrii silențioși vă permit să dezinstalați Webex WFO utilizând interfața de linie de comandă. Consultați "Parametrii liniei de comandă a programului de dezinstalare" în https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline pentru opțiuni.