Webex WFO Ghid de instalare Cloud

Pentru implementări cu clasicul WFM

Prima publicare: 10 iulie 2020
Ultima actualizare: 03 octombrie 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 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 vedea o listă cu mărcile 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.

Conținut

Conținut 3

Introducere 7

Localizarea și limbile acceptate 9

Configurația sistemului 15

Medii acceptate 17

Telefoane acceptate 17

Telefoane dure 17

Codecuri acceptate 17

Utilizarea mai multor telefoane soft 17

Dispozitive mobile acceptate 18

Componente Edge 19

Webex WFO Desktop inteligent 20

Despre Webex WFO Smart Desktop 20

Conectivitate Smart Desktop Client 21

Cerințe și considerații privind desktopul inteligent 22

Utilizarea inteligentă a porturilor desktop 24

Metadate contact desktop inteligent 26

Captură desktop inteligent Diagrame flux de date 27

Testați desktopul inteligent 30

Gestionarea desktopurilor inteligente 33

Aplicația comenzilor de înregistrare 34

Webex WFO Server de date 36

Cerințe de sistem **39**

Hardware desktop 39

Software pentru desktop 40

.NET Framework 40

Browsere 40

Plug-in/extensie Desktop Analytics 40

Adobe Acrobat Reader 41

Software desktop și captură audio 41

Activați extensia Analiză desktop în browser 41

Servere client subțiri 42

Instalarea Thin Client Server 43

Utilizarea porturilor 44

Componente de margine 45

Componentele serverului de date 45

Criptarea fișierelor 50

Politica privind parolele 50

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

Cisco Unified Utilizatorii Managerului de apeluri 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 de optimizare Workforce (WFO) extrem de scalabilă, cu mai mulți chiriași. Acesta include capacitatea de a efectua înregistrarea apelurilor, managementul calității, managementul Workforce și analize.

Acest document explică modul de instalare a 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, Analize și statistici
  - Instruire în produs
- Documentație
  - Ajutor online
  - PDF ghiduri
- Analytics
  - Transcriere: vorbire în text și căutare de transcriere.
  - Redactarea transcrierii: eliminați informațiile de identificare personală din transcrieri.
  - 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.
  - Subiecte populare: identificarea automată a motivului contactului și detectarea subiectelor emergente.

- Auto QM: Evaluarea automată a 100% din contactele organizației dvs.
- Etichete AI: aplicarea automată a etichetelor predefinite pe baza scopului contactului și a conținutului.

Componentele Webex WFO sunt disponibile în aceste limbi.

Limbă	UI	Mobil App	Analytics										În-Produs Formare	Documentație
				Transcriere Transcriere*	Interacțiune	Frază Rezul	Predicții	Text Analytics	Trend Subiect	Auto QM	Avansat Opinie	IA Tags		
Arabă (ar-AR)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Bahasa malaieziană (ms-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Simplificată Chineză (zh)	x						x						Limitat	
Chineză tradițională (zh-	x						x						Limitat	
Daneză	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Olandeză	Limitat		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	

Limbă	UI	Aplicație mobilă	Analytics											În-Produs Formare	Documentație
			Transcriere*	Transcriere	Redactare	Fraza Hits	Predicții	Analiza textului	Subiecte popula	Auto QM	Sentiment avansat	IA Tags			
Engleză (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Engleză australiană (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Engleza europeană (ro-UE)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Engleză singaporeză (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x			
Engleză sud-africană (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
UK Română (ro)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Engleză americană	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

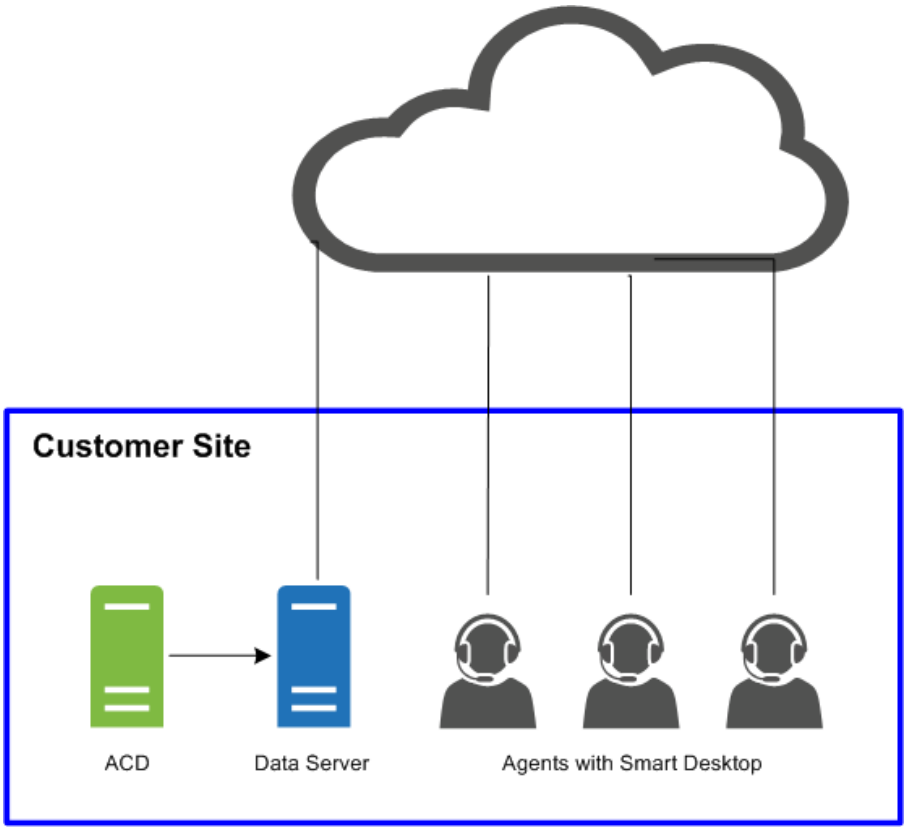
Limbă	UI	Aplicație mobilă	Analytics										În-Produs Formare	Documentație
			Transcriere*	Transcriere	Redactare	Fraza Hits	Predicții	Analiza textului	Subiecte popula	Auto QM	Sentiment avansat	IA Tags		
(ro)														
finlandeză (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Franceză (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	Limitat
Franceză canadiană (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	Limitat
Germană (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	Limitat
Italiană (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Japoneză (ja)	x						x						Limitat	
Coreeană (ko)	x						x						Limitat	
Norvegiană (nb)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Poloneză (pl)	Limitat		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	

Limbă	UI	Mobil App	Analytics										În-Produs Formare	Documentație
				Transcriere Transcriere*	Interacțiune	Frază Rezul	Predicții	Text Analytics	Trend Subiect	Auto QM	Avansat Opinie	IA Tags		
Portugheză (pt)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	
Portugheză braziliană	x		x		x	x	x						Limitat	
Rusă (ru)	Limitat						x							
Spaniolă	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Limitat	Limitat
Spaniolă mexicană (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Suedeză (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Limitat	

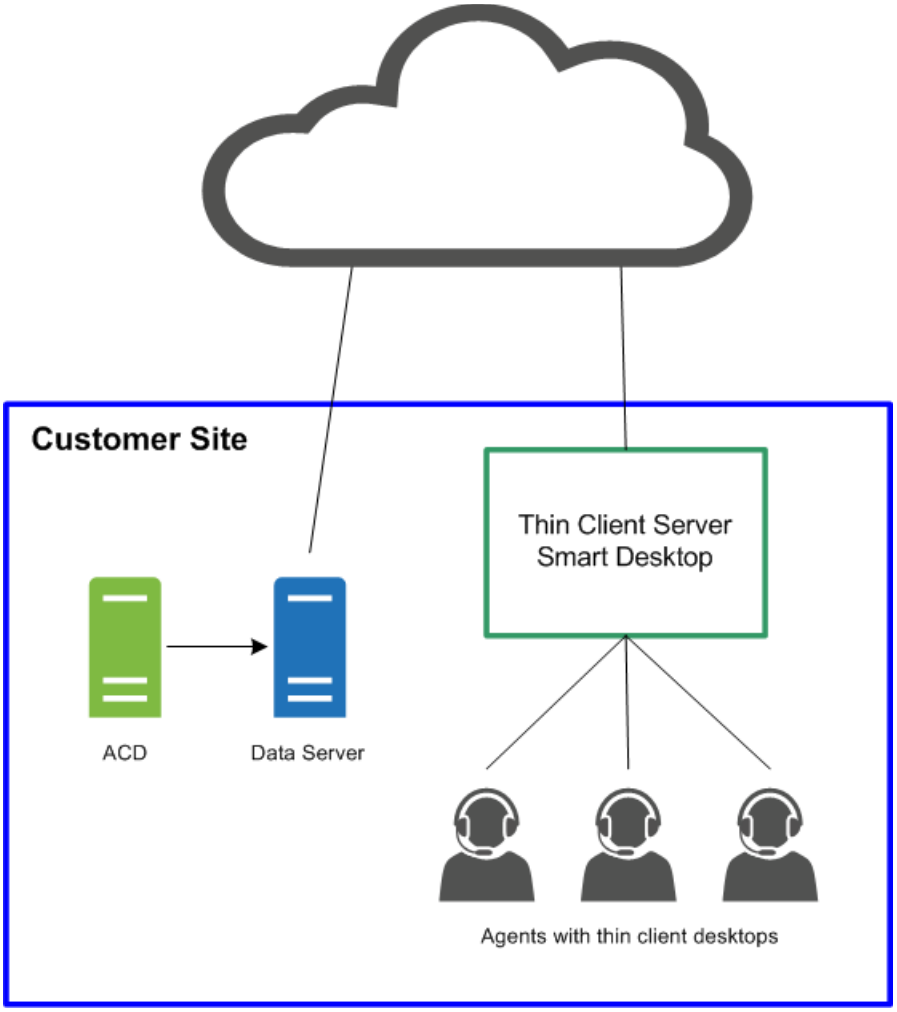
* Unele limbi acceptate pot necesita configurație suplimentară pentru implementarea Webex WFO. Consultați asistența pentru a vă asigura că limba pe care doriți să o transcrieți este configurată pentru dvs. Adăugarea de limbi suplimentare sau extinderea ofertelor actuale necesită colaborarea cu Cisco.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

Configurația sistemului

Această diagramă afișează o implementare tipică în cloud Webex WFO.



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


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 > SIP Settings). De exemplu, dacă numărul portului introdus sub
SIP Settings este 5060, atunci niciunul dintre telefoanele soft nu poate utiliza un port local legat de 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 acel proces ID. 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 smartphone sau o tabletă, introducând adresa URL Webex WFO în browserul dispozitivului. Agentul este redirecționat automat către o versiune mobilă a Webex WFO, unde agentul se conectează ca de obicei.

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

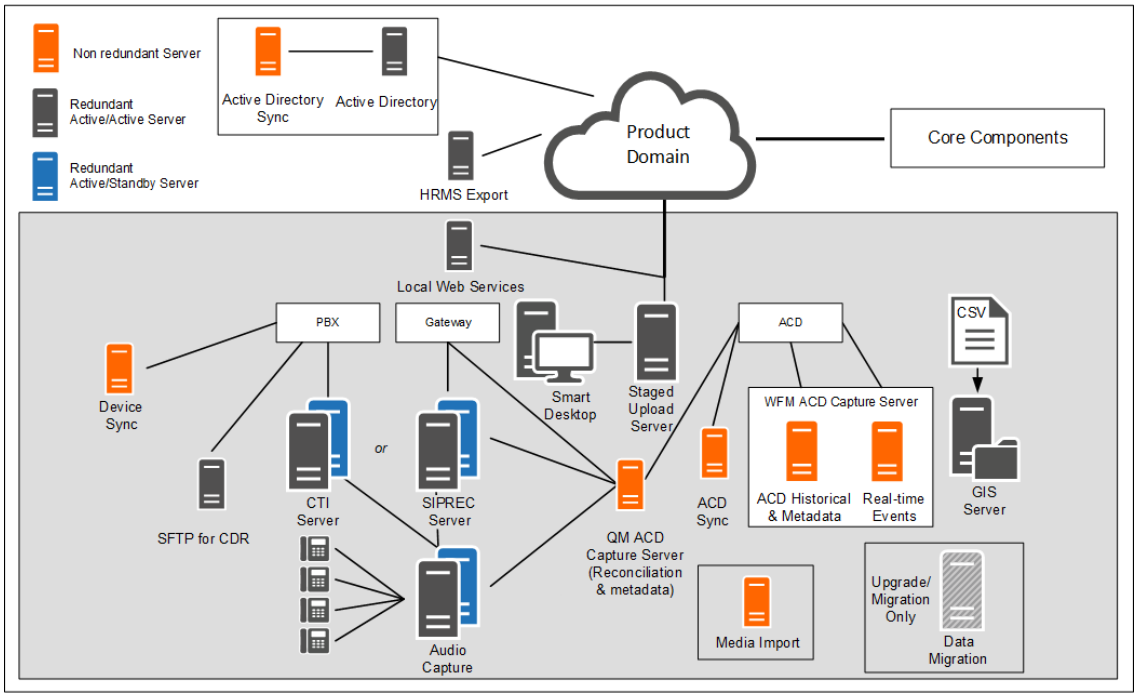
Agenții își pot vizualiza, de asemenea, planificările în afara locului de muncă printr-un client de e-mail sau o aplicație de calendar pe un dispozitiv mobil sau pe un computer personal. Clientul de e-mail sau aplicația de calendar afișează programarea așa cum apare în interfața Webex WFO citind fișierul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

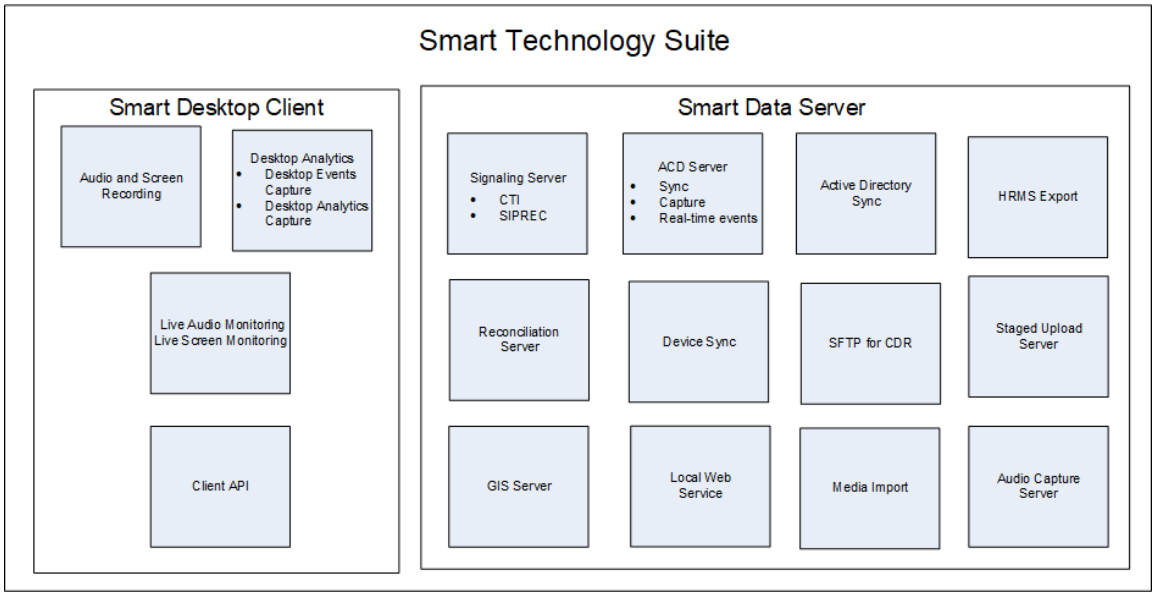
Următorii clienți și următoarele dispozitive sunt acceptate pentru vizualizarea unui program în afara serviciului:

- Dispozitive Apple precum iPhone sau iPad (împreună cu aplicația Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android dispozitive, 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 pe un site local sau la distanță al clientului. Componentele în ansamblu cuprind Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Desktop inteligent

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 agent 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).

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 client trimit protocoalele SIP și RTP deoarece contactul este activ. Webex WFO efectuează înregistrări ale ecranului folosind Agent Desktop, iar înregistrările sunt încărcate după finalizarea unui apel.

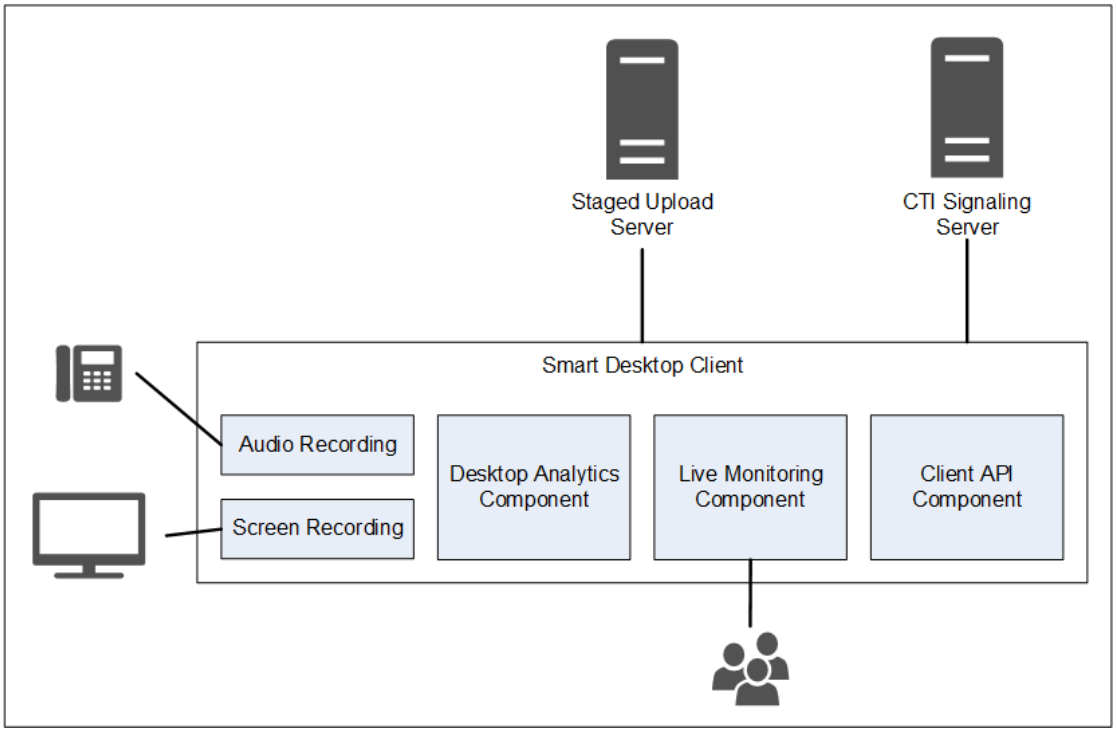
Smart Desktop are următoarele componente.

- Înregistrare audio și ecran — Această componentă înregistrează apelurile agenților.
- Analiză desktop — Această componentă oferă date analitice despre înregistrările Agent Desktop.

- Monitorizare audio live și monitorizare ecran live — Aceste componente permit supervizorilor să asculte sunetul unui agent și să vizualizeze ecranul unui agent în timp real. Monitorizarea agenților și monitorizarea desktopurilor sunt cele două tipuri de monitorizare pentru Smart Desktop.

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

  Monitorizare desktop — O funcție 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 de la distanță jurnalele pentru depanare.



Conectivitate Smart Desktop Client

Următorul tabel prezintă conectivitatea de bază la Smart Desktop Client:

Componentă	Se conectează la	Intrări/Ieșiri
Înregistrare audio și ecran	PC-ul agentului	Date audio și de ecran ale telefonului
Analiză desktop	PC-ul agentului	Date audio și de ecran ale telefonului
Monitorizare live	PC-urile altor agenți	Datele audio și de ecran ale telefonului altor agenți

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

Folosiți linkurile de mai jos pentru a naviga la diferite subiecte Smart Desktop din acest document.

- Cerințe și considerații pentru desktop-ul inteligent
- Hardware desktop
- Utilizarea portului Smart Desktop
- Metadate de contact pentru desktop inteligent
- Diagrame de flux de date Smart Desktop Capture
- Instalarea Smart Desktop
- Activați extensia Desktop Analytics în browser
- Testează Smart Desktop
- Gestionați desktopul inteligent
- Aplicația de control al înregistrării

Cerințe și considerații pentru desktop-uri inteligente

Vedea Servere client subțiri pentru mai multe informații și aspecte de luat în considerare la utilizarea unui server thin client și a Smart Desktop.

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

Lățime de bandă și dimensionare pentru captura de desktop

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

EXEMPLU Dacă un agent preia treizeci de apeluri pe zi, cu un timp mediu de convorbire de 5 minute per apel, calculul înregistrării audio de pe desktop ar fi: 0,5 MB/min x 5 minute x 30 de 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.

Vedea Hardware desktop pentru cerințe specifice privind placa de rețea, spațiul pe disc, CPU, memorie și .NET Framework.

Medii

Următoarele medii sunt acceptate pe lângă computerele care îndeplinesc cerințele minime ale sistemului de operare.

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

> **NOTA** Dacă organizația dumneavoastră utilizează VDI-uri, servere terminal sau soluții Citrix, partajați următoarele informații cu reprezentantul contului dumneavoastră Cisco în timpul procesului de instalare: ora de terminare
> După încheierea unui contract, numărul de mașini, numărul de servere și specificațiile generale despre serverele dumneavoastră.
> Serverele terminale și soluțiile Citrix nu acceptă funcția de actualizare automată a aplicației Webex WFO.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop necesită .NET Framework 4.5 pentru funcțiile Webex WFO Analytics. Dacă .NET Framework nu este instalat, Webex WFO nu poate captura evenimentele browserului 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 din scanarea antivirus în timp real pentru a se asigura că funcțiile Smart Desktop rulează 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 pe lista albă și să li 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 vă gestionați extensiile / pluginurile prin Windows GPO pentru a vă asigura că toate caracteristicile dependente funcționează așa cum au fost proiectate.

Dacă utilizatorii au ambele browsere Microsoft Edge și Google Chrome, Cisco vă recomandă să instalați extensia browserului 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 pe 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 vă 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. Exemple de soluții găzduite de clienți includ Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager și multe altele.

Port	Fol	Sursă	Destinație	Note
Desktop inteligent				

Port	Folosi	Sursă	Destinaţie	Note
TCP 80, 443	Monitorizare audio live (WebRTC)	Audio Captura Server* PC-ul agentului	Supervizorul browser	
UDP 39500 - 43500	Înregistrare 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	Fol	Sursă	Destinaţie	Note
Desktop inteligent				
TCP 80, 443	Monitorizarea ecranului live Agentului	PC	Browserul supervizorului	

Cloud STUN/TURN

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

Port	Folosi	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 (de la egal la egal)
UDP 49152 - 65535	Media (audio și video)	SRTP (nu peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP Descoperirea adreselor

Metadate contact desktop inteligent

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

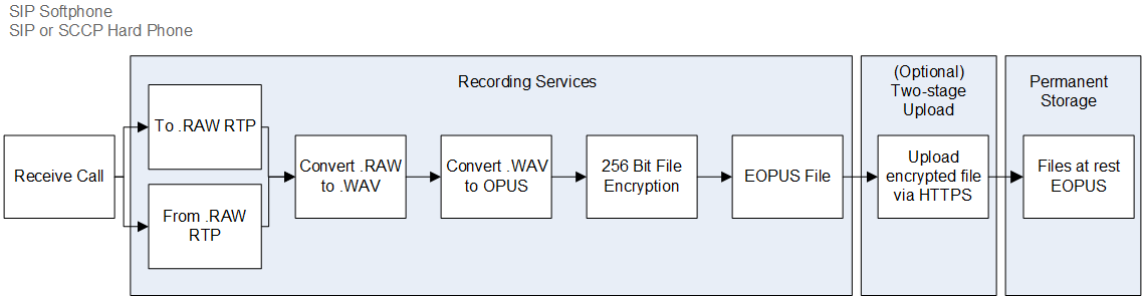
Metadate contact	SIP Semnalizare	SCCP Semnalizare	RTP Înregistrarea în jurnal
ID apel	X	X	Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API
ANI (Apelare)	X	X	Se bazează pe terți pentru să furnizeze date în timp real pentru DCC API
DNIS (apelat)	X	X	Se bazează pe terți pentru să 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	SIP Semnalizare	SCCP Semnalizare	RTP Înregistrarea în jurnal
Contact asociat ID	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
MAC Adresa	X	X	
Utilizator (by Windows Login ID)	X	X	X
Data/ora apelului	X	X	X

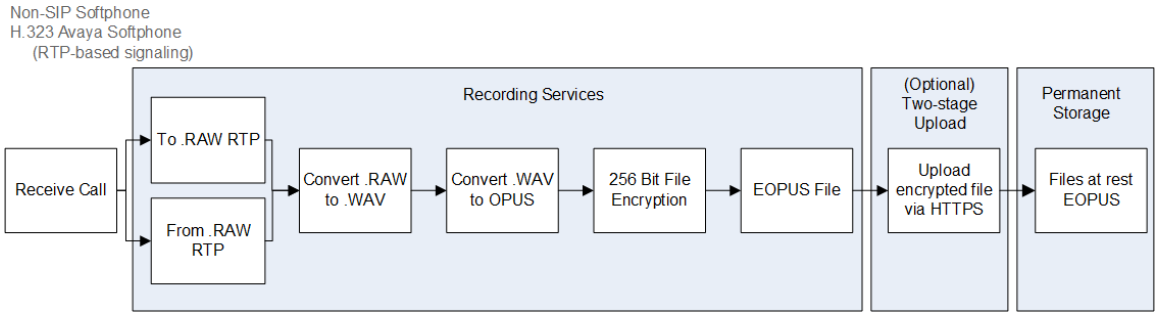
Captură desktop inteligent Diagrame flux de date

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

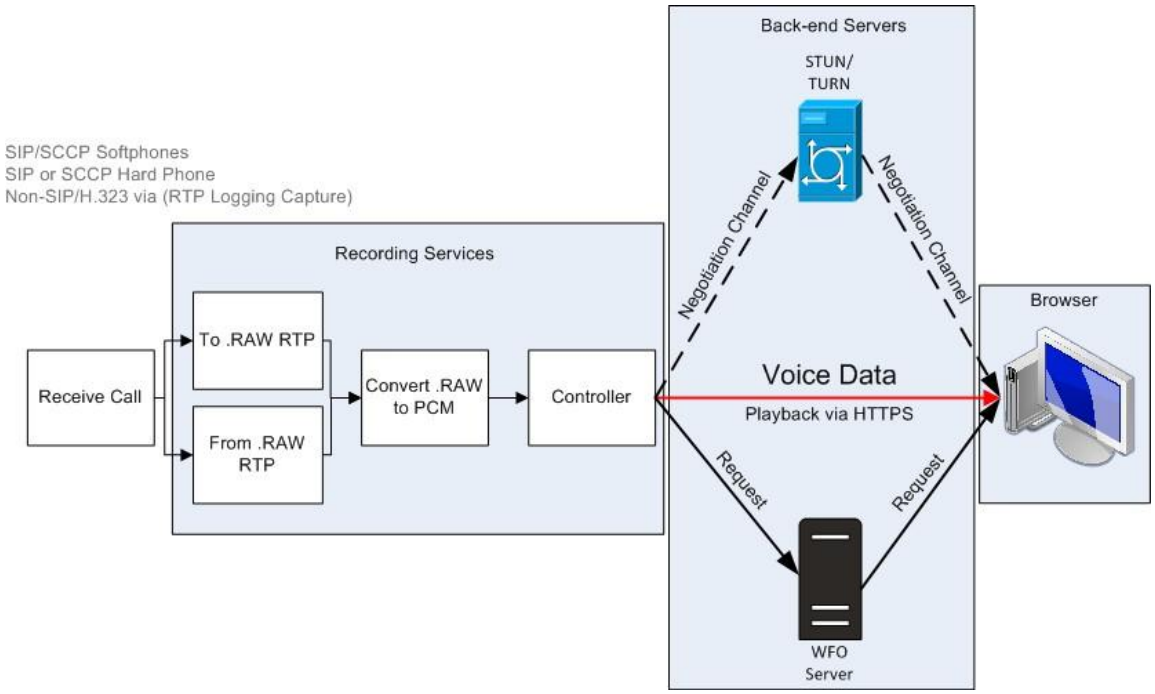
Semnalizare Smart Desktop SIP/SCCP



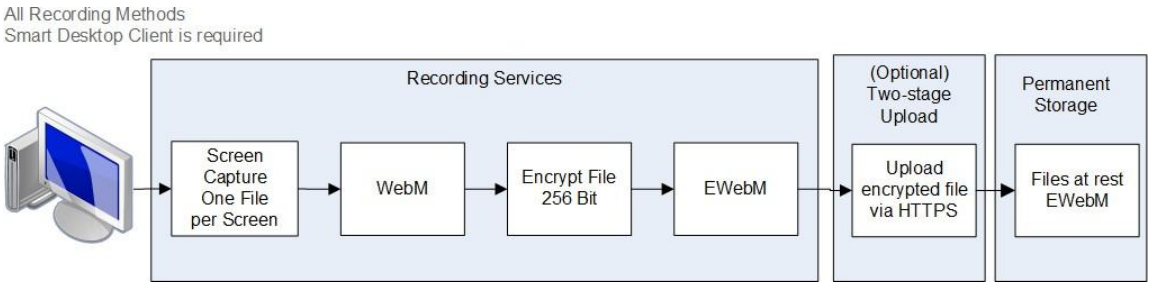
Smart Desktop RTP Logging



Monitorizare audio live Smart Desktop

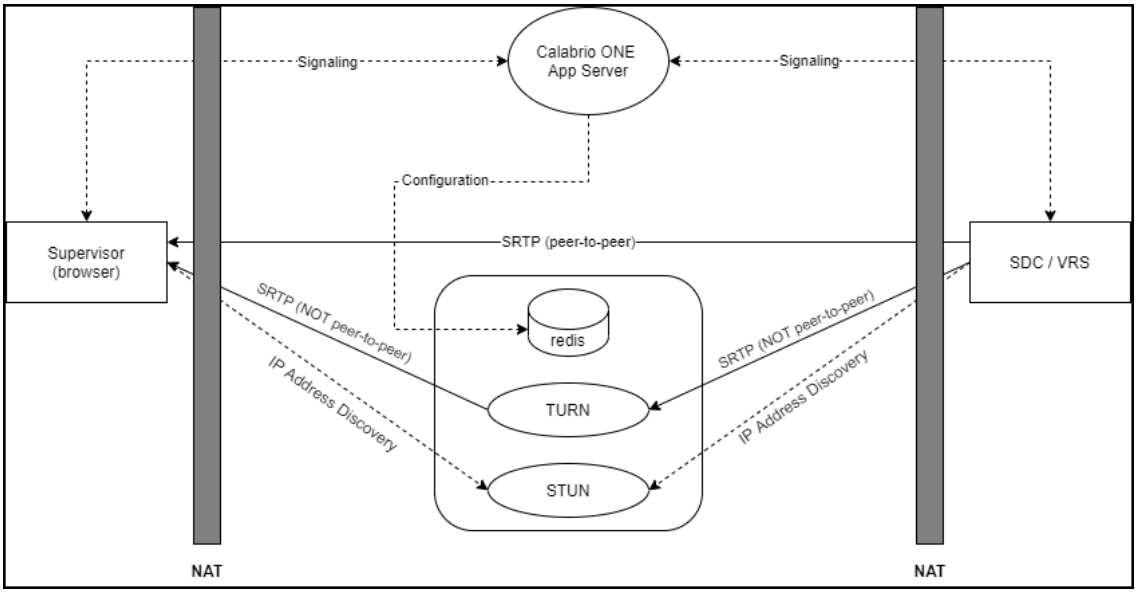


Monitorizare inteligentă a ecranului live pe desktop



NOTĂ: Ecranul Smart Desktop și înregistrarea audio utilizează criptarea AES pe 256 de biți dacă înregistrarea are loc în 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-de la egal la egal)	49152–65535	UDP	Suporturi audio și vizuale

Conexiune	Porturi	Protocol	Note
SRTP (nu peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Suporturi audio și vizuale
IP Descoperirea adreselor	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

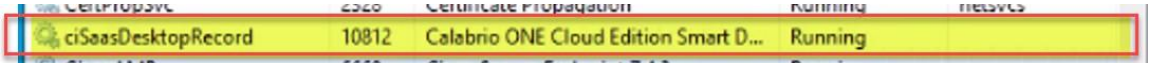
  NOTĂ: Soluțiile centrului de contact ca serviciu (CCaaS) nu acceptă monitorizarea audio în timp real.
- Extensia Analiză desktop rulează în browser.

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 că 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 că 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.

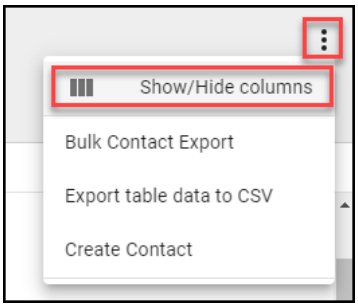
Efectuarea unui apel de probă

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.

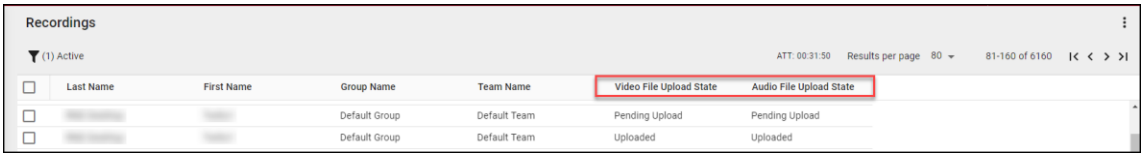
   Dacă panoul Înregistrare ecran nu apare sau este gol, verificați dacă funcția de blocare a ferestrelor pop-up din browser este dezactivată.

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 fluxurile 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 prea mult pe PC-ul agent. Cisco recomandă să configurați înregistrările pentru a le încărca imediat de pe PC-ul agentului în

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

- Încărcare întârziată utilizând fluxurile 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 Webex WFO - Dacă lățimea de bandă a internetului este o preocupare, 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 serverului de date Cisco (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.

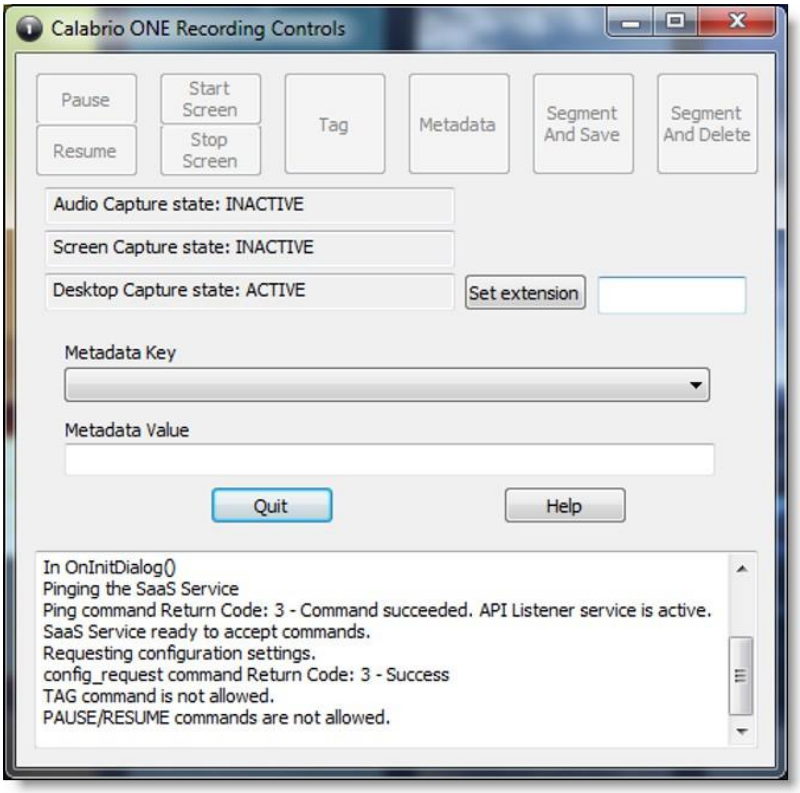
Aplicația comenzilor de înregistrare

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 metadatele Insert de pe desktopurile lor. Aplicația de control al înregistrării este instalată cu Smart Desktop. Acesta apare în lista Program 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 Ghidul *de* referință API pentru informații despre comenzile DCC.

Webex WFO Server de date

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.

- CTI Serviciul de semnalizare
- 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 ACD acceptat (Webex WFO Data Server).
- 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 servere într-un algoritm round-robin (Webex WFO Network Recording Service).
- Regional Data Server GIS File Location — Folosit pentru a importa metadate de contact extern dintr-un fișier CSV în 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 WFO SIPREC Service).
- Recording CTI Signaling Server Settings — Folosit pentru a urmări evenimentele de pornire și oprire și pentru a captura metadate pentru înregistrările apelurilor. Un serviciu de semnalizare CTI este utilizat pentru mediile de înregistrare ale serverului edge (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Setări de încărcare etapizate ale serverului regional 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 în timp real ACD pentru metadatele WFM și ACD pentru a le atașa contactelor de apel ca metadate particularizate (Webex WFO Data Server).
- Setări de reconciliere a serverului de date regional — 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 WFO Data Server).
- Active Directory Sync — Permite Webex WFO să potrivească și să sincronizeze utilizatorii Webex WFO cu utilizatorii 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 utilizatorilor, grupurilor de înregistrare și tipurilor de înregistrare utilizând pagina Asocieri dispozitive din Gestionare aplicații (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 comenzile de înregistrare activate Cisco de pe dispozitivele Cisco acceptate.
    - Controale simplificate de înregistrare API - Vă permite să utilizați autentificarea nativă a serverului de date pentru controalele de înregistrare Cisco.
- HRMS Configuration — Permite serverului de date să exporte date către un sistem de management al resurselor umane (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP 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).

Cerințe de sistem

Următoarele secțiuni listează 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 TURN 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 × lungime 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 Stocarea înregistrării 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 caracteristicile Webex 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 Desktop Analytics prin intermediul paginii Field Manager 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 folosind 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 pluginul 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 de 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 folosind 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 pluginul 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 WFO Smart Desktop" în Ghidul de *instalare Webex 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 ar putea necesita unele modele hardware detaliate 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 înregistrarea audio și a ecranului și înregistrarea funcțiilor de redare 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 Webex WFOcomponents 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.

Componente de margine:

- Desktop inteligent

Componentele serverului de date:

- Server de date—ACD Sincronizare: Avaya CM cu Contact Center Elite
- Server de date - ACD Sincronizare: integrări CCaaS
- Server de date - ACD Sincronizare: CUCM Înregistrare în rețea
- Server de date - ACD Sincronizare: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Server de date - ACD Sincronizare: 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	Folosi	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	Fol	Sursă	Destinaţie	Note
Server de date - ACD Sincronizare: integrări CCaaS				
TCP 443	Comunicarea între integrările CCaaS și următoarele setări de pe serverul de date: Regional Data Server ACD Capture Settings, Recording CTI Signaling Server Settings și Regional Data Server ACD Capture Settings	—	—	—
Server de date - ACD Sincronizare: 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	Folosi	Sursă	Destinaţie	Note
TCP 8443	Comunicarea dintre CUCM AXL și serverul regional de date ACD Sincronizați setările pe serverul de date	Server de date	CUCM AXL	—
Server de date—Sincronizare ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Comunicarea între serverul Cisco Unified CCE AW SQL 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 serverul Cisco Unified CCE HDS SQL Baza de date și ambele setări regionale de reconciliere a serverelor de date și setările regionale de captare a serverului de date ACD pe date Server	Server de date	Cisco Unified CCE HDS SQL Baza de date Server	—
TCP 42027	Comunicarea dintre Serviciul Cisco Unified CCE CTI (Side a) și setările serverului de semnalizare de înregistrare CTI pe date Server	Server de date	Cisco Unified CCE CTI Serviciul (Partea A)	Partea A implicită dacă utilizați PG1. Porturile vor variază în funcție de PG-ul pe care îl utilizați. Portul de server CTI configurat în Unified CCE ACD Configurație.
TCP 43027	Comunicarea dintre Serviciul Cisco Unified CCE CTI (partea laterală 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 se utilizează PG1. Porturile vor variază în funcție de PG-ul pe care îl utilizați. Portul de server CTI configurat în Unified CCE ACD Configurație.
Server de date - Sincronizare ACD: Cisco Unified CCX				

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

Port	Folosi	Sursă	Destinație	Note
	atât Regional Data Server ACD Sync Settings cât și Regional Setări de captură a serverului de date ACD		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 implicită. Acesta este RMCM TCP port configurat în Unified CCX Parametrii sistemului. Serverul CTI Port configurat în Unified CCX ACD Configurație.
TCP 12028	Comunicarea dintre 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 implicită. Acesta este RMCM TCP port configurat în Unified CCX Parametrii sistemului. Serverul CTI Port configurat în Unified CCX ACD Configurație.
Server de date - GIS				
—	—	—	—	În timp ce GIS nu ascultă direct pe un port, fișierele trebuie copiate în serverul de date. În cazul în care copierea este finalizată Prin FTP, sunt utilizate porturile 20 și 21.
Server de date - Înregistrare/Captură				
UDP 39500–43500	Înregistrare RTP	Telefon sau voce portal	Captură audio (Server de înregistrări)	—

Port	Folosi	Sursă	Destinaţie	Note
UPD 49152–65535	Monitorizare audio live - RTP	Captură audio (server de înregistrări)	Browserul supervizorului	—
Server de date - Semnalizare: CTI				
TCP 443	Server de semnalizare	Server de semnalizare	Cisco API	—
TCP 52102	Înregistrarea semnalizării	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	Unificat CM editori și abonați	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP semnalizare de la Unified CM	Orice Unified CM Publisher sau abonat	Server de semnalizare	Nesigur
TCP 5060	Server de semnalizare	server de semnalizare principal	server de semnalizare secundar	Bidirecțional

Port	Folosi	Sursă	Destinaţie	Note
TCP 5061	Semnalizare securizată SIP de la Unified CM	Orice Unified CM Publisher sau abonat	Server de semnalizare	Asigura. De obicei, se folosește doar când sistemul este configurat pentru SRTP.
Server de date - Semnalizare: SIPREC				
TCP 443	Cisco API interogări	Server de semnalizare	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP semnalizare de la gateway	Poartă de acces	Server de semnalizare	—
TCP 59106	Înregistrarea semnalizării	Captură audio (servere de înregistrare)	Server de semnalizare	—
TCP 59107	Hazelcast	Partener de server de semnalizare	Server de semnalizare	—

Criptarea fișierelor

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

Politica privind parolele

Cerințe de complexitate a parolei

Parolele trebuie să respecte următoarele reguli.

- Trebuie să aibă minimum 8 caractere.
- Trebuie să conțină cel puțin unul din fiecare dintre următoarele.

  Litere mari
  Litere mici
  Numere 0-9
  Caractere speciale ! # $ % și ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Nu poate conține numele sau adresa dvs. de e-mail.

NOTA Parolele nu expiră.

Autentificare

În mod implicit, autentificarea utilizatorilor 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 opta pentru autentificarea prin intermediul limbajului de marcare Security Assertion (SAML). SAML vă permite să utilizați un furnizor de identitate (IdP) extern pentru a autentifica numele de utilizator și parolele. Această metodă de autentificare a utilizatorilor și de gestionare a parolelor este denumită în mod obișnuit „autentificare unică”.

Metode de captare a platformei

Acest subiect descrie cum puteți configura Webex WFO cu diverse platforme de centre de contact.

Metode de captură acceptate în funcție de platformă

Următorul tabel descrie modul în care platformele centrelor de contact acceptă captura de înregistrări.

NOTA

Webex WFO acceptă SRTP doar cu următoarele metode de captură:

- ACME pachet
- Cisco Unified CM

Peron	Metoda de captare	Semnalizare	Descrierea semnalizării
Cisco	Înregistrare în rețea bridge încorporată	JTAPI	Se înregistrează la managerul de apeluri pentru evenimentele JTAPI
Cisco	Înregistrare pe desktop	JTAPI	Se înregistrează la managerul de apeluri pentru evenimentele JTAPI
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Se înregistrează cu CUBE pentru semnalizare SIPREC
Cisco	Client desktop inteligent	IP Comunicator (SIP/SCCP)	SCCP mesaje de pe desktop

Peron	Metoda de captare	Semnalizare	Descrierea semnalizării
Cisco	Client desktop inteligent	Jabber (SIP/SCCP)	Adulmecă mesajele SIP/SCCP de pe desktop
Cisco	Client desktop inteligent	Cisco IP Telefon fix (SIP/SCCP)	Adulmecă mesajele SIP/SCCP de pe desktop
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Import automat	CWCC Analizor API	Analizator de sondaj CWCC 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 semnalizare SIPREC

Cisco Metode de captare vocală

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

			Media	Desktop inteligent	Sunet live
Metoda de captare	**Semnalizare**	**Descriere**	**Flux**	**Captură de ecran**	**Monitor**
Rețea Înregistrare-Pod încorporat (BIB)	JTAPI	Se înregistrează la CUCM/JTAPI Evenimente	BIB—Media Transmis în flux de pe Telefon	Da (Inteligent) Client desktop Necesită CTI Conexiune)	Da (Inteligent) Desktop Client) prin intermediul WebRTC
Desktop inteligent Client – IP Comunicator	SIP/SCCP	Monitorizați SIP/SCCP mesaje dezactivate Desktop/Softphone	Flux media capturat direct pe desktop	Da (Inteligent) Client desktop)	Da (Inteligent) Desktop Client) prin intermediul WebRTC
Desktop inteligent Client – Jabber	SIP/SCCP	Monitoare SIP/SCCP Mesaje dezactivate	Flux media capturat	Da (Inteligent) Client desktop)	Da (Inteligent) Desktop

Desktop	direct pe	Client) prin intermediul

Metoda de captare	Semnalizare	Descriere	Media Flux	Desktop inteligent Captură de ecran	Sunet live Monitor
			desktop		WebRTC
Desktop inteligent Client – Cisco IP Telefon (Daisy) Înlănțuit)	SIP/SCCP	Monitoare SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media capturat direct pe desktop	Da (Inteligent) Client desktop)	Da (Inteligent) Desktop Client) prin intermediul WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Se înregistrează la CUBE pentru SIPREC Semnalizare	SIPREC – Media Forking de la Cisco CUB	Da (Inteligent) Client desktop)	Nu
Contact în masă Import	API Bazat pe	Se înregistrează la CUBE pentru SIPREC Semnalizare	Automatizat importul de necriptat .WAV și asociat contact fișiere de metadate în vrac	N/A – Fișiere Criptat și Importat	Nu

Integrări Legacy Five9 Voice Capture

Următorul tabel oferă informații despre integrarea tipurilor de captură și a semnalizării acceptate și testate de Five9. Se referă în mod specific la integrarea Five9 cu versiunea veche, nu la Five9 ARU sau Five9 VCC cu VoiceStream.

Tip de captură	Semnalizare	Descriere	Flux media	Ecran intelige nt pentru desktop Capta	Sunet live Monitor

Client desktop inteligent	Kafka CTI	Platforma Webex WFO se înregistrează la evenimentele Five9 Kafka API	Flux media capturat direct pe	Da (Client Smart Desktop)	Da (Client Smart Desktop) prin WebRTC

Tip de captură	Semnalizare	Descriere	Flux media	Ecran inteligent pentru desktop Capta	Sunet live Monitor
			desktop – POST sună la CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka evenimente de apel		
Desktop inteligent Client	Agent Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP mesaje dezactivate Desktop/Softphone	Flux media capturat direct pe desktop – POST sună la CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka evenimente de apel	Da (Inteligent) Desktop Client)	Da (Inteligent) Desktop Client) prin intermediul WebRTC
Desktop inteligent Client	Agent Five9 Desktop Trusă de instrumente (ADT) - Kafka CTI	Monitoare SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media capturat direct pe desktop – POST sună la CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente	Da (Inteligent) Desktop Client)	Da (Inteligent) Desktop Client) prin intermediul WebRTC

	bazat pe Kafka
	evenimente de apel

Tip de captură	Semnalizare	Descriere	Flux media	Ecran inteligent pentru desktop Capta	Sunet live Monitor
Desktop inteligent Client	Five9 Java Agent Desktop - Kafka CTI	Monitoare SIP/SCCP Mesaje dezactivate Desktop	Flux media capturat direct pe desktop – POST sună la CDR și Reconciliere prelucrare redactează și inserează evenimente bazat pe Kafka evenimente de apel	Da (Inteligent) Desktop Client)	Da (Inteligent) Desktop Client) prin intermediul WebRTC
Desktop inteligent Client	Five9 VCC Import	Five9/Webex WFO Integrare în cloud Import Five9 VCC înregistrări audio în Webex WFO Nor	N/A – Import Numai	Da (Inteligent) Desktop Client)	Nu

Înregistrare Sonus Gateway

Cisco oferă suport pentru reziliență în înregistrarea Sonus Gateway.

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 permite aplicației QM să reconcilieze apelurile împotriva înregistrărilor 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 tupluri hexadecimale din Call-ID-ul existent. Fiecare tuplu va fi convertit într-un număr zecimal completat cu 10 cifre, 0, care va fi separat prin liniuțe de la Cisco-Guid.
- Pentru apelurile care conțin deja un antet Cisco-Guid, antetul va rămâne nemodificat.

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

- Invitația SIPREC către înregistrator va conține un antet Cisco-Guid care corespunde cu Cisco-Guid-ul de mai sus.

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

Pentru a configura Sonus Session Border Controllers pentru utilizare cu QM:

1. Din interfața liniei de comandă (CLI) Sonus, creați și activați regulile SMM
    a. Creați și activați regulile SMM de intrare Unified CM. Consultați Exemplu de reguli SMM pentru mesaje de intrare pentru Unified CM pentru mai multe informații.
    b. Adăugați regulile SMM pentru mesajele de ieșire Unified CM. Consultați Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru Unified CM pentru mai multe informații.
    c. Adăugați regulile SMM pentru ieșirea înregistratorului. Consultați Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru Înregistrator pentru mai multe informații.
2. Folosește Sonus CLI pentru a activa SIPREC pentru portul de semnătură SIP din zona care conține trunchiul Unified CM .
3. Folosește Sonus CLI sau Navigator pentru a crea un grup de trunchiuri SIP pentru serverul Sonus SIPREC al QM. Atribuiți prefixul Ingress IP adresei IP a mașinii QM care rulează „Serviciul de monitorizare și înregistrare Sonus SIPREC”.
4. Folosește Sonus CLI/Navigation pentru a atribui reguli SMM trunchiurilor tale 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. Folosește Sonus PSX pentru a crea un grup de peer de semnalizare IP pentru serverul Sonus SIPREC al QM. Atribuiți prefixul Ingress IP adresei IP a mașinii QM care rulează „Serviciul de monitorizare și înregistrare Sonus SIPREC”.
6. Folosește Sonus PSX pentru a crea un grup de trunchiuri pentru serverul Sonus SIPREC al QM. Folosește exact același nume pe care l-ai folosit la pasul 3.

7. Folosește Sonus PSX pentru a crea un profil de înregistrare pentru serverul tău Sonus SIPREC QM. Atribuiți adresa IP4 mașinii QM care rulează „Serviciul de monitorizare și înregistrare Sonus SIPREC”, setați numărul de port la 5060.
8. Folosește Sonus PSX pentru a crea criterii de înregistrare a apelurilor.

Exemplu de reguli SSM de intrare pentru Unified CM

configurați

set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 applyMatchHeader toate
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 criteriu 1 tip mesaj
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 criteriu 1 mesaj mesajTipuri toate
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 criteriu 2 tip antet
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 criteriu 2 header name Cisco-Guid
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 criteriul 2 condiția antetului există
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 acțiune 1 tip antet
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 acțiune 1 operație stocare
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 acțiune 1 antetInformații câmpValue
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 acțiune 1 din antetul tip
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 1 acțiune 1 din valoare Cisco-Guid
setează profilurile de semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiunea 1 la variabila de tip
setează profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regula 1 acțiunea 1 la variabilăValue var1
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 2 applyMatchHeader unu
set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 1 tip

mesaj

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile mesaj UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 1
messageTypes cerere

set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile mesaj UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 1
metodăTipuri invitație

set profiles semnalizare mesaj sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 1
condiție există

set profiluri de semnalizare antet sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 2 tip

set profiluri semnalizare sipAdaptorProfile nume
antet De la UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 2

set profiles semnalizarea existenței condiției
antetului sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 2

set profiluri semnalizare variabilă sipAdaptorProfile

set profiles semnalizare condiție variabilă UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 3 tip
sipAdaptorProfile există

set profiluri semnalizare variabilă sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regulă 2 criteriu 3
variableID var1

set profiles parameter ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acțiune 1 tip 3
signaling

set profiluri operațiune de ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acţiune 1
semnalizare adăugare

set profiluri semnalizare ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acţiune 1
paramType generic

setează variabila de tip ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acţiune 1 din
profiluri de semnalizare

setare profiluri variabilă ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acţiune 1 din
semnalizareValoare var1

Setarea parametrului de ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acţiune 1 să taxeze
semnalizare a profilurilor

Setarea profilurilor de ProfilAdaptorSip UCM_INBOUND regulă 2 acţiune 1 a
semnalizare Cisco GUID
comite

setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stare activată commit

Exemplu de reguli SMM de ieșire pentru Unified CM

```
configura
    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

configura
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regulă 1 applyMatchHeader all
setare profiluri semnalizare mesaj de tip RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 1 sipAdaptorProfile
setare profiluri semnalizare sipAdaptorMesaj de RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 1 profilTipuri toate
setare profiluri semnalizare sipAdaptorTip profil RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2 mesajBody
setare profiluri semnalizare sipAdaptorMesaj de RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2 profilStarea corpului regex-match
setare profiluri semnalizare sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2 messageBody regexp string cisco-guid=.* setare
profile signaling sipAdaptorProfile messageBody RECORDER_OUTBOUND regulă 1 criteriu 2 regexp numMeci meciul
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 Webex WFO Data Server, îl puteți configura în continuare pe pagina Data Server Configuration din Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration.

> **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 a software-ului Webex 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 ACD pentru configurații suplimentare de server de date specifice ACD.

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

Condiţii prealabile

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 WFO CTI Serviciul de semnalizare
- Webex Server WFOData
- Webex WFO Serviciul de înregistrare a rețelei
- Webex WFO Serviciul SIPREC
- Webex WFO Servicii Web pentru

serverul de date 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 instrucțiunile.

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 Webex WFO 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.

Cisco Unified Utilizatorii Managerului de apeluri

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 CDR SFTP, 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 actualizare automată a software-ului. Dacă echipa dvs. de ambalare gestionează versiunile desktop sau Microsoft Endpoint Configuration Manager și interferează cu actualizările automate, Cisco poate TURN funcția de actualizare automată dezactivată, 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. A treia mașină este pentru versiunea existentă 11.5 a 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 Workforce de gestionare a angajamentului (WEM) (cum ar fi Verint sau Nisa) la Webex WFO, atunci lucrați cu echipa IT pentru a dezinstala software-ul original pe o a treia mașină de testare și implementați 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 utilitar de completare snap-in care vă permite să utilizați Consola de administrare a politicii de grup Microsoft pentru a defini diverse opțiuni, inclusiv opțiuni pentru 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's 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's System Preparation (sysprep). Sysprep este instrumentul de pregătire a sistemului Microsoft 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:

Eveniment ID	Descriere
8080	Instalare reușită

Eveniment ID	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

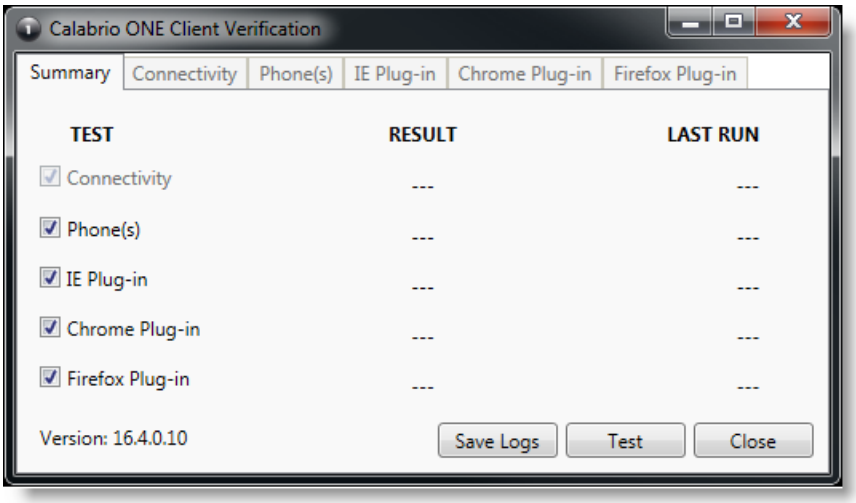
Instrumentul de verificare client testează PC-ul client pentru a se asigura că conectivitatea cu serverele și telefonul este adecvată pentru rularea Smart Desktop. Acesta este instalat când este instalat Smart Desktop. Instrumentul rulează diverse teste și raportează rezultatele fie ca trecere, fie ca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

Rulați instrumentul de verificare a clientului

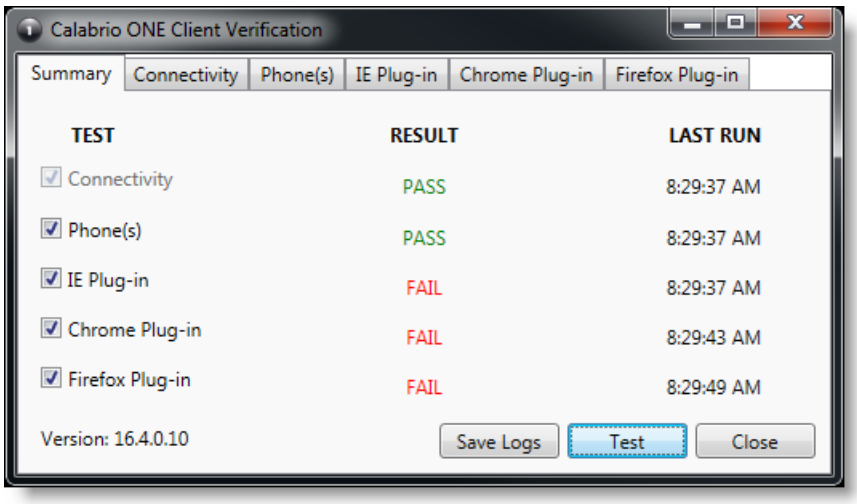
1. După instalarea Smart Desktop, navigați la următorul folder de pe PC-ul client:

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

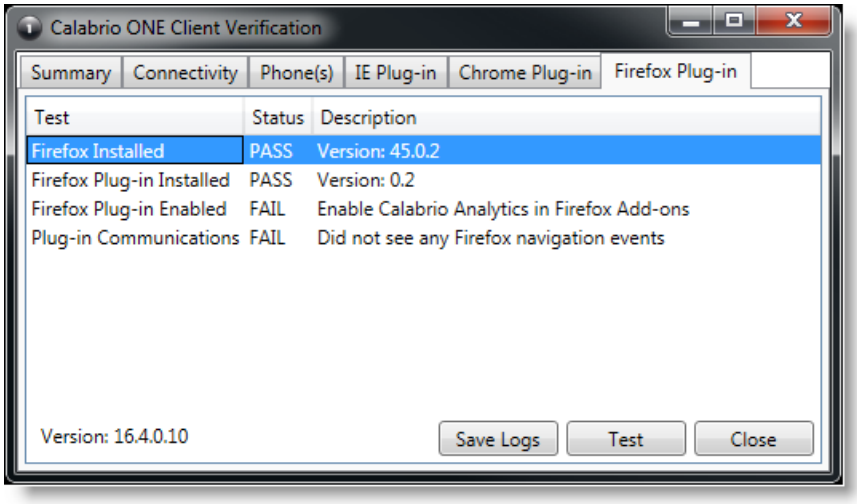
2. Faceți dublu clic pe **ClientDiag.exe**. Pornește instrumentul de verificare a clientului.



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 un Tab pentru fiecare test în care sunt afișate detaliile testului. Dacă testul eșuează, detaliile de pe Tab 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 se află sub Webex WFO.

Îndepărtare

Următoarele subiecte descriu modul de dezinstalare a componentelor Webex 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 utilitar de completare snap-in care vă permite să utilizați Group Policy Microsoft Management Console pentru a defini diverse opțiuni, inclusiv opțiuni pentru 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.