Webex WFO Sprievodca inštaláciou cloudu

Pre nasadenia s klasickou WFM

Prvýkrát publikované:10. júla 2020
Posledná aktualizácia: 03. októbra 2025

Centrála pre Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, Kalifornia
95134-1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-SIETÍ (6387)
Fax: 408 527-0882

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV. LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ TU UVEDENÚ ZÁRUKU SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ „TAK, AKO SÚ“ SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplicitné softvérové kópie tohto dokumentu sa považujú za nekontrolované. Aktuálna verzia online je najnovšou verziou.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy a telefónne čísla sú uvedené na webovej stránke Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok Cisco, prejdite na túto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Obsah

Obsah 3

Úvod 7

Lokalizácia a podporované jazyky 9

Konfigurácia systému 15

Podporované prostredia 17

Podporované telefóny 17

Pevné telefóny 17

Podporované kodeky 17

Používanie viacerých softvérových telefónov 17

Podporované mobilné zariadenia 18

Okrajové komponenty 19

Webex WFO Inteligentná pracovná plocha 20

O spoločnosti Webex WFO Smart Desktop 20

Konektivita klienta Smart Desktop 21

Požiadavky a úvahy o inteligentnej pracovnej ploche 22

Využitie inteligentného desktopového portu 24

Metadáta kontaktov inteligentnej pracovnej plochy 26

Vývojové diagramy údajov inteligentnej pracovnej plochy 27

Otestujte inteligentnú pracovnú plochu 30

Správa služby Smart Desktop 33

Aplikácia ovládacích prvkov nahrávania 34

Webex WFO Dátový server 36

Systémové požiadavky 39

Hardvér stolného počítača 39

Softvér pre stolné počítače 40

.NET Framework 40

Prehliadačov 40

Doplnok alebo rozšírenie pre Desktop Analytics 40

Adobe Acrobat Reader 41

Snímanie stolného softvéru a zvuku 41

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači 41

Servery typu tenký klient 42

Inštalácia servera tenkého klienta 43

Využitie portu 44

Okrajové komponenty 45

Súčasti dátového servera 45

Šifrovanie súborov 50

Politika hesiel 50

Overovanie 51

Metódy snímania platformy 51

Podporované metódy zachytávania podľa platformy 51

Nahrávanie brány Sonus 55

Inštalácia 75

Inštalácia dátového servera 75

Predpoklady 75

Inštalácia údajového servera pre jedného nájomníka 76

Inštalácia údajového servera pre viacerých nájomníkov 76

Cisco Unified Používatelia správcu hovorov 77

Inštalácia služby Smart Desktop 78

Ručná inštalácia 80

Inštalácia pomocou GPO 80

Inštalácia aplikácie Smart Desktop pomocou tichých parametrov príkazov 81

Replikácia inštalácie pomocou desktopového zobrazovania 81

Návratové kódy push inštalácie 82

Nástroj na overenie klienta 83

Ovládacie prvky nahrávania 84

Odstránenie 87

Odinštalovanie Webex WFO Smart Desktop 87

Odinštalovanie pomocou objektu GPO 87

Odinštalovanie aplikácie Smart Desktop pomocou tichých parametrov príkazov 88

Úvod

Webex WFO je vysoko škálovateľná platforma optimalizácie Workforce (WFO) s viacerými nájomníkmi. Zahŕňa schopnosť vykonávať nahrávanie hovorov, riadenie kvality, správu Workforce a analýzu.

Tento dokument vysvetľuje, ako nainštalovať Webex WFO v cloudovom prostredí.

Lokalizácia a podporované jazyky

Rôzne komponenty Webex WFO podporujú rôzne jazyky. Jazyková podpora sa vzťahuje na tieto prvky:

- Používateľské rozhranie
  - QM, WFM, Analytika a štatistiky
  - Školenia priamo v produkte
- Dokumentácia
  - Online pomocník
  - Príručky PDF
- Analytics
  - Prepis: Vyhľadávanie reči na text a prepis.
  - Redigovanie prepisu: Odstráňte z prepisov informácie umožňujúce identifikáciu osôb.
  - Súhrn interakcie: Súhrn zvukového kontaktu na základe prepisu kontaktu.
  - Frázové lustrácie: Identifikácia preddefinovaných viet. Webex WFO identifikuje frázové prístupy na základe prepisov kontaktov z reči na text.
  - Sentiment: Textová analýza sentimentu.
  - Predpovede: Predpovede strojového učenia týkajúce sa skóre hodnotenia a čistého skóre promotéra.
  - Text: Analýza pre chat, e-mail, poznámky agentov a sociálne médiá.
  - Najpopulárnejšie témy: Automatická identifikácia príčiny kontaktu a detekcia vznikajúcich tém.

- Auto QM: Automatické vyhodnotenie 100% kontaktov vašej organizácie.
- AI Tags: Automatická aplikácia preddefinovaných štítkov na základe kontaktného účelu a obsahu.

Komponenty Webex WFO sú k dispozícii v týchto jazykoch.

Jazyk	UI	Mobilný telefón	Analytics										V-Výrobok Školenie	Dokumentácia
				Transkripcia Transkripcia*	Interakcia Súhrn	Fráza Hity	Predpoved	Text Analytics	Trendy Témy	Automatické	Pokročilý Cítenie	AI Tag		
arabčina (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malajzijská Bahasa (ms-ČŠ)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Zjednodušené	x						x						Obmed	
Tradičná čínština (zh-TW)	x						x						Obmed	
dánčina	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmed	
holandčin	Obmed		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmed	

Jazyk	UI	Mobilná aplikácia	Analytics										V-Výrobok Školenie	Dokumentácia
			Transkripcia*	Transkripcia	Redigovan	Frázové	Predpovede	Analýza textu	Najpopulárnejši	Automat	Pokročilý sentiment	AI Tagy		
Slovenčina (sk)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Austrálska angličtina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Európska angličtina (en-EÚ)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singapurská angličtina (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Juhoafrická angličtina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
UK Slovenčina (sk)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Americká angličti	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

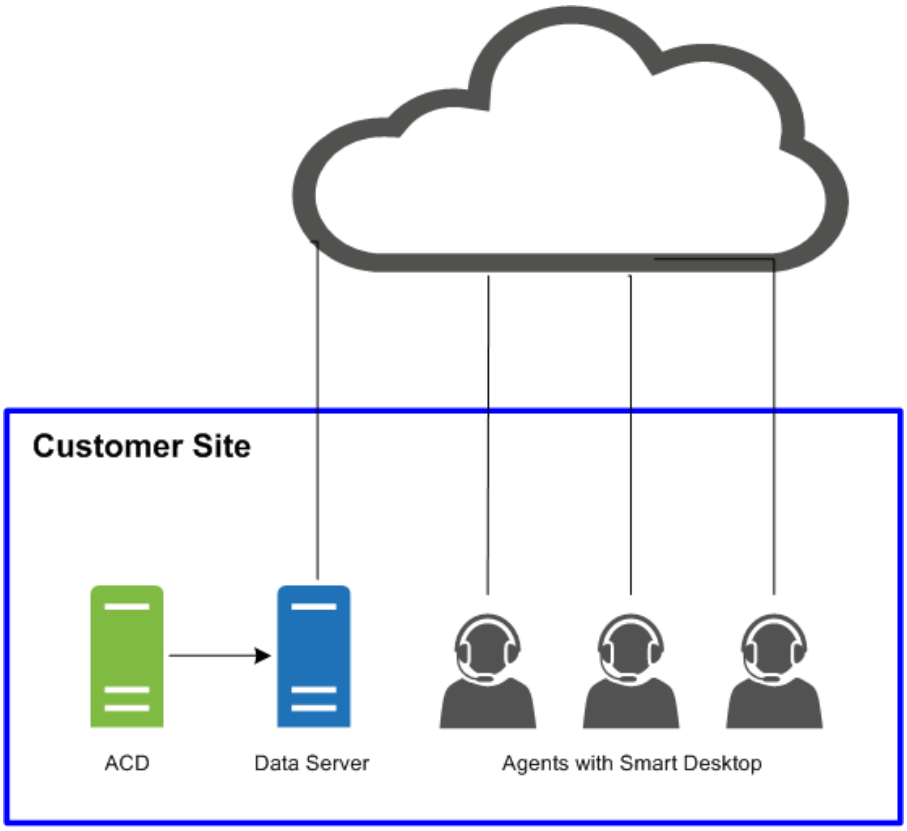
Jazyk	UI	Mobilná aplikácia	Analytics										V-Výrobok Školenie	Dokumentácia
			Transkripcia*	Transkripcia	Redigovan	Frázové	Predpovede	Analýza textu	Najpopulárnejši	Automat	Pokročilý sentiment	AI Tagy		
(sk)														
fínčina (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	
francúzština (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	Obmedzený
Kanadská francúzština (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	Obmedzený
nemčina (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	Obmedzený
taliančina (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	
japončina (ja)	x						x						Obmedzený	
kórejčina (ko)	x						x						Obmedzený	
nórčina (pozn.)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	
poľština (pl)	Obmedzený		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	

Jazyk	UI	Mobilný telefón	Analytics										V-Výrobok Školenie	Dokumentácia
				Transkripcia Transkripcia*	Interakcia Súhrn	Fráza Hity	Predpoved	Text Analytics	Trendy Témy	Automaticky	Pokročilý Cítenie	AI Tag		
Portugalčina	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmed	
Brazílska portugalči	x		x		x	x	x						Obmed	
ruština (ru)	Obmed						x							
španielčina	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Obmed	Obmed
Mexická španielčina (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
švédčina (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Obmed	

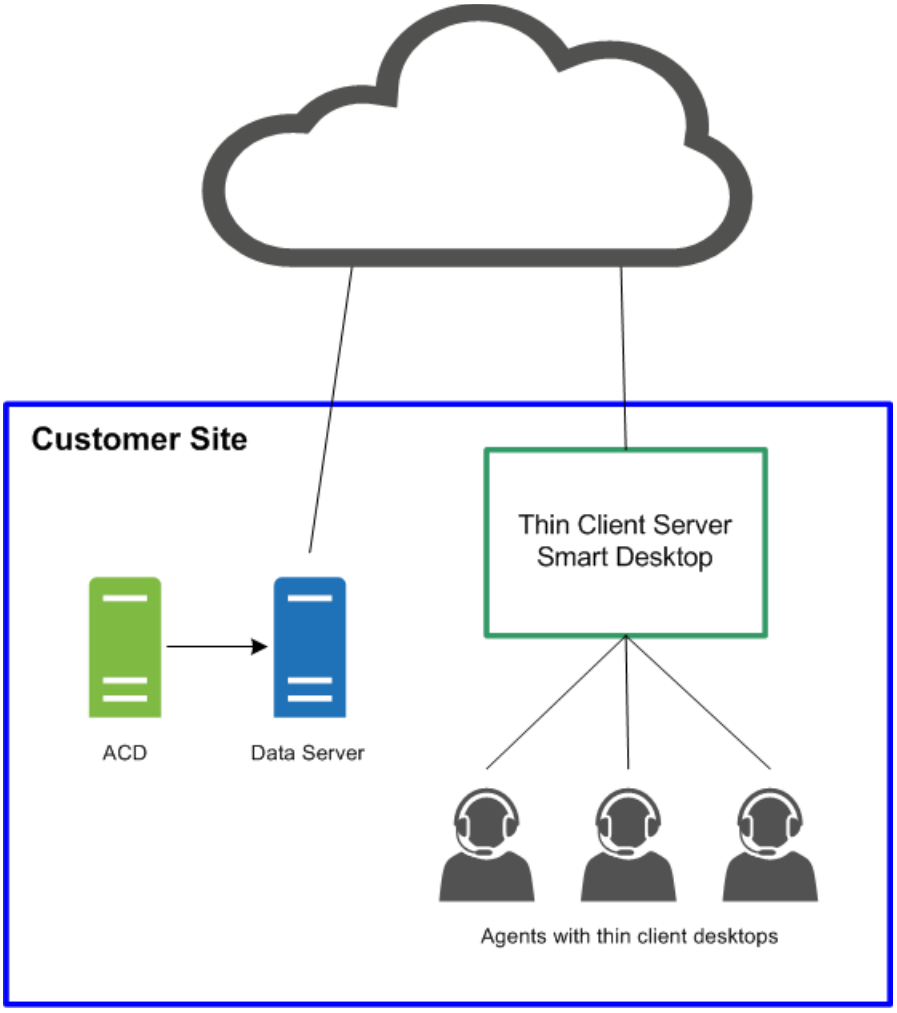
* Niektoré podporované jazyky môžu vyžadovať dodatočnú konfiguráciu pre implementáciu Webex WFO. Poraďte sa s oddelením podpory, aby ste sa uistili, že jazyk, ktorý chcete prepísať, je nakonfigurovaný pre vás. Pridanie ďalších jazykov alebo rozšírenie aktuálnej ponuky si vyžaduje spoluprácu s Cisco. Ďalšie informácie vám poskytne zástupca účtu.

Konfigurácia systému

Tento diagram zobrazuje typické nasadenie cloudu Webex WFO.



Tento diagram zobrazuje typické nasadenie Webex WFO cloudu s prostredím tenkého klienta.


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

Podporované prostredia

Webex WFO podporuje množstvo prostredí a technológií.

Najnovšie podporované informácie o kompatibilite nájdete na # www.cisco.com.

Podporované telefóny

Webex WFO podporuje nasledujúce telefóny.

Pevné telefóny

Zoznam podporovaných Cisco pevných telefónov nájdete na webovej lokalite Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix.

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

Podporované kodeky

Webex WFO podporuje nasledujúce kodeky:

- G711
- G722
- G729

POZNÁMKA: Veľkosť paketu kodeku musí byť aspoň 20 ms, aby poskytovala použiteľnú kvalitu zvuku.

Používanie viacerých softvérových telefónov

Ak používate viacero mäkkých telefónov súčasne, softvérové telefóny sa nesmú viazať na číslo lokálneho portu, ktoré sa zhoduje s ktorýmkoľvek z čísel portov nakonfigurovaných na stránke Globálne nastavenia (Správa aplikácií > QM Konfigurácia > Globálne nastavenia > SIP Nastavenia). Ak je napríklad číslo portu zadané v časti
SIP Nastavenia sú 5060, potom žiadny z vašich mäkkých telefónov nemôže používať lokálny port viazaný na port číslo 5060, ak máte v úmysle používať viac mäkkých telefónov súčasne.

Spustite mäkký telefón, v prípade potreby sa prihláste a potom pomocou jedného z týchto nástrojov zobrazte sieťové pripojenia pre tento proces ID. Ak niektoré zo sieťových pripojení zobrazuje lokálny port, ktorý zodpovedá ktorémukoľvek z čísel portov nakonfigurovaných na stránke Globálne nastavenia, musíte vykonať jeden z nasledujúcich krokov:

- Používajte samotný mäkký telefón bez toho, aby sa súčasne používali žiadne iné softvérové telefóny.
- Nakonfigurujte mäkký telefón tak, aby nepoužíval jeden z uvedených portov.

Na potvrdenie využitia portu použite nástroj, ktorý monitoruje sieťové pripojenia, ako napríklad netstat (v príkazovom riadku použite parametre-anob), TCPView alebo CurrPorts.

Podporované mobilné zariadenia

Agenti majú prístup k obmedzenej verzii Webex WFO na mobilnom zariadení, ako je inteligentný telefón alebo tablet, zadaním adresy URL Webex WFO v prehliadači zariadenia. Agent je automaticky presmerovaný na mobilnú verziu Webex WFO, kde sa prihlási ako obvykle.

POZNÁMKA: Mobilné zariadenie musí mať prístup k sieti, kde je nainštalovaný Webex WFO.

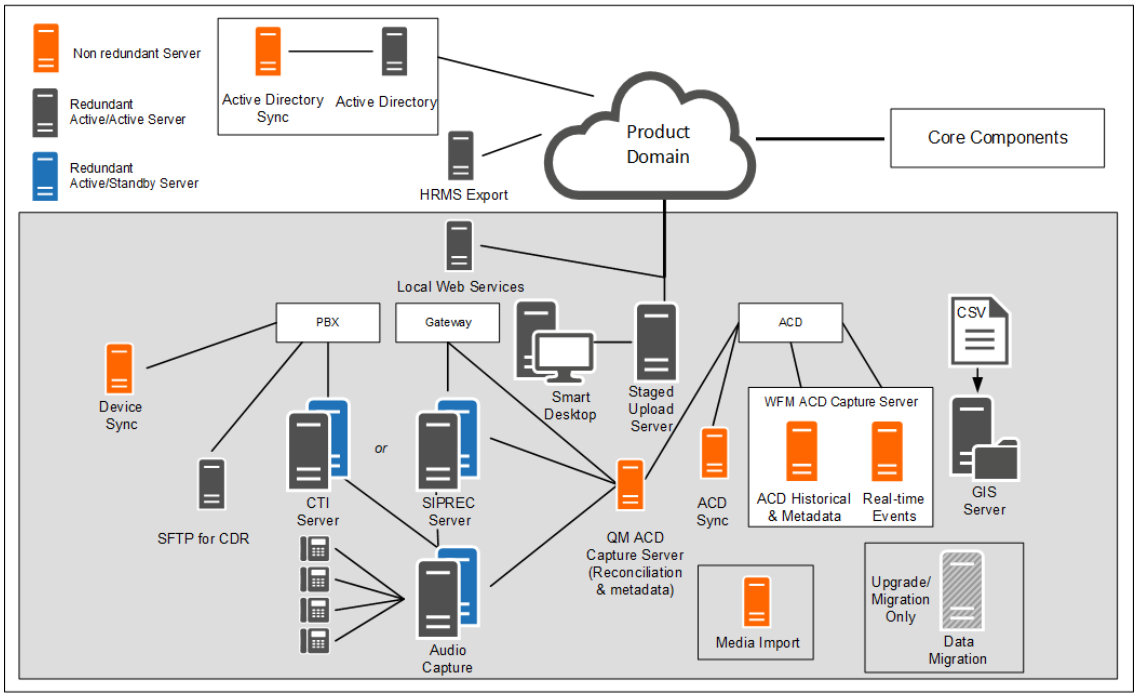
Agenti môžu tiež zobraziť svoje plány mimo práce prostredníctvom e-mailového klienta alebo aplikácie kalendára na mobilnom zariadení alebo osobnom počítači. E-mailový klient alebo aplikácia kalendára zobrazí rozvrh tak, ako sa zobrazuje v rozhraní Webex WFO prečítaním údajového súboru iCalendar zo služby WFM iCalendar.

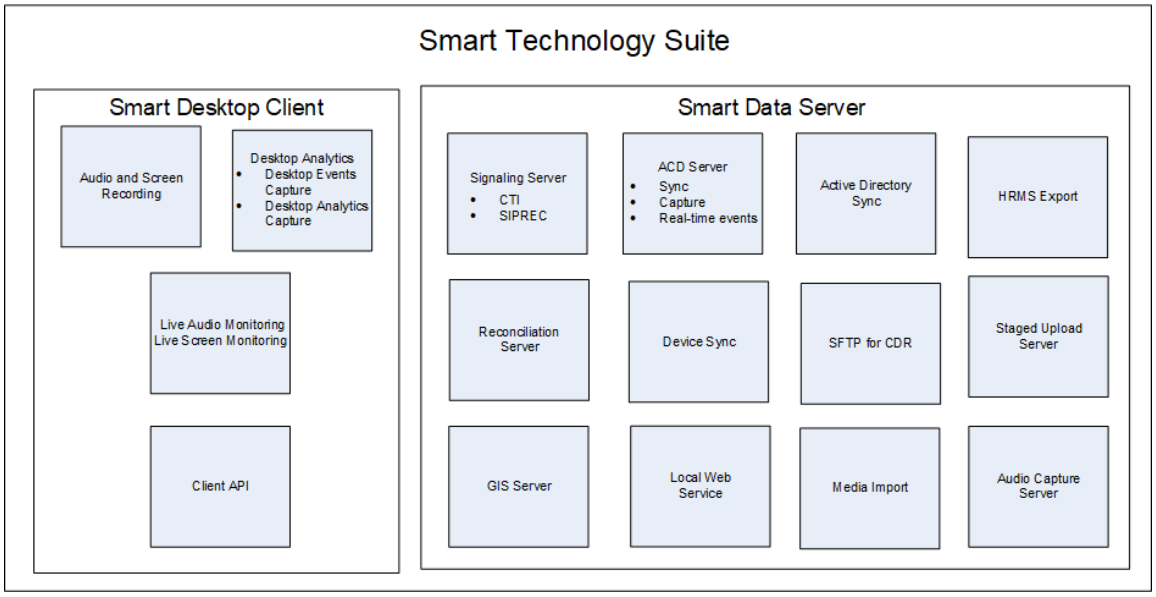
Nasledujúci klienti a zariadenia sú podporované na zobrazenie rozvrhu mimo práce:

- Apple zariadenia, ako napríklad iPhone alebo iPad (v spojení s aplikáciou Apple Kalendár)
- Microsoft Outlook
- Android zariadenia, ako je tablet alebo telefón (v spojení s aplikáciou kalendára, ktorá dokáže čítať .ics súbor)

Okrajové komponenty

Súčasti Webex WFO Edge sa vo všeobecnosti nasadzujú na lokálnej alebo vzdialenej lokalite zákazníka. Komponenty ako celok tvoria Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Inteligentná pracovná plocha

Webex WFO Smart Desktop zachytáva všetky používateľské údaje (tj nahrávanie zvuku, nahrávanie obrazovky, aktivitu pracovnej plochy a metadáta hovorov) na pracovnej ploche agenta. Webex WFO Smart Desktop je nainštalovaný na pracovných plochách agentov v kontaktnom centre alebo na serveri, ktorý hosťuje podporovaného tenkého klienta. Inštalátor aplikácie Smart Desktop je potrebné prevziať zo stránky Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

O službe Webex WFO Smart Desktop

Údaje zachytené službou Smart Desktop sa môžu líšiť v závislosti od vašej licencie a povolení povolených v Webex WFO. Inštalátor aplikácie Smart Desktop je potrebné prevziať z lokality Správa aplikácií > globálna správa > > prevzatie (pozrite si časť Prevzatie aplikácie Smart Desktop). Pre prehliadač tiež potrebujete rozšírenie Desktop Analytics.

Nahrávanie zvuku pomocou aplikácie Smart Desktop závisí od typov nahrávania. Riešenia CCaaS (Contact center as a Service) nahrávajú zvuk a odosielajú súbor po dokončení kontaktu. Riešenia hosťované zákazníkmi odosielajú protokoly SIP a RTP, pretože kontakt je aktívny. Webex WFO vykonáva záznamy obrazovky pomocou Agent Desktop a nahrávky sa nahrávajú po dokončení hovoru.

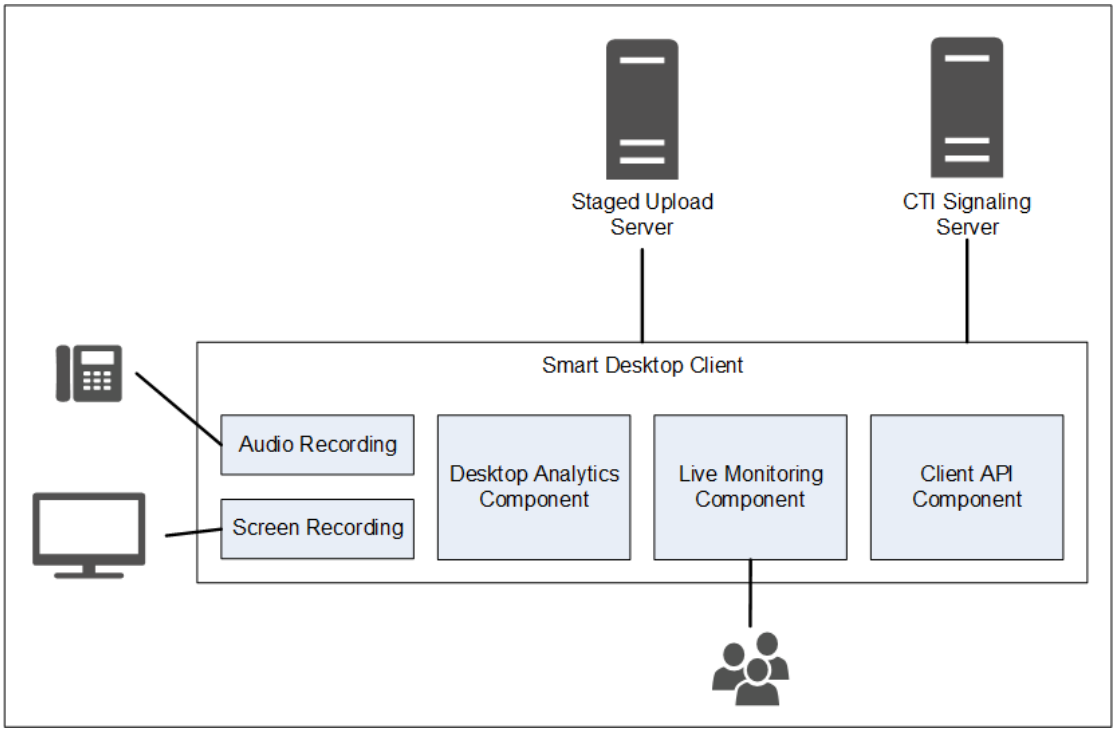
Smart Desktop obsahuje nasledujúce súčasti.

- Nahrávanie zvuku a obrazovky — Táto súčasť zaznamenáva hovory agentov.
- Desktop Analytics – Táto zložka poskytuje analytické údaje o nahrávkach Agent Desktop.

- Monitorovanie živého zvuku a monitorovanie živej obrazovky - Tieto komponenty umožňujú supervízorom počúvať zvuk agenta a prezerať obrazovku agenta v reálnom čase. Monitorovanie agentov a monitorovanie pracovnej plochy sú dva typy monitorovania pre Smart Desktop.

  Monitorovanie agentov — Funkcia pre administrátorov a supervízorov, ktorá im umožňuje monitorovať zvuk a obrazovky agentov v reálnom čase.

  Monitorovanie pracovnej plochy — funkcia, ktorá umožňuje správcom zobraziť aktívne a nainštalované verzie služby Smart Desktop používateľov na ich počítačoch, nastaviť úrovne denníka a vzdialene sťahovať denníky na riešenie problémov.



Konektivita klienta Smart Desktop

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené základné pripojenia ku klientovi Smart Desktop:

Súčasť	Pripojí sa k	Vstupy/výstupy
Nahrávanie zvuku a obrazovky	Počítač agenta	Údaje o zvuku telefónu a obrazovke
Počítačová analytika	Počítač agenta	Údaje o zvuku telefónu a obrazovke
Živé monitorovanie	Počítače iných agentov	Údaje o zvuku a obrazovke telefónu iných agentov

Pripojenie k serveru	Vstupy/výstupy
Postupné nahrávanie	Kontaktné informácie (zvukové nahrávky a záznamy obrazovky

a metaúdaje) Pomocou prepojení nižšie môžete prejsť na rôzne témy týkajúce sa služby Smart

Desktop v tomto dokumente.

- Požiadavky a úvahy o inteligentnej pracovnej ploche
- Hardvér stolného počítača
- Využitie inteligentného desktopového portu
- Metadáta kontaktov inteligentnej pracovnej plochy
- Vývojové diagramy údajov inteligentnej pracovnej plochy
- Inštalácia služby Smart Desktop
- Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači
- Otestujte inteligentnú pracovnú plochu
- Správa služby Smart Desktop
- Aplikácia ovládacích prvkov nahrávania

Požiadavky a úvahy o inteligentnej pracovnej ploche

Ďalšie informácie a informácie o používaní tenkého klientskeho servera a služby Smart Desktop nájdete v téme Servery typu tenký klient.

Pozrite si Webex WFO Product Compatibility Matrix pre podporované operačné systémy Windows pre stolné počítače a podporované webové prehliadače.

Šírka pásma a veľkosť snímania pracovnej plochy

- Snímanie zvuku na pracovnej ploche: 0.5 MB / min
- Zachytenie obrazovky: 1.5 MB / min na monitor

PRÍKLAD Ak jeden agent prijme tridsať hovorov denne s priemerným časom hovoru 5 minút na hovor, výpočet nahrávania zvuku v počítači by bol nasledovný: 0,5 MB/min x 5 minút x 30 hovorov = 75 MB.
Nahrávanie snímania obrazovky, ak má agent 3 obrazovky, by bolo: 1,5 MB/min x 5 minút x 30 hovorov x 3 obrazovky = 675 MB.

Pozrite si časť Hardvér pracovnej plochy, kde nájdete konkrétne požiadavky na sieť NIC, miesto na disku, CPU,

pamäť a rozhranie .NET Framework.

Prostredia

Okrem počítačov, ktoré spĺňajú minimálne požiadavky na operačný systém, sú podporované aj nasledujúce prostredia.

- Infraštruktúra virtuálnej plochy (VDI)
- Terminálové servery
- Citrix
- Prostredie agenta tretej strany
- Pracovný priestor AWS

> **POZNÁMKA:** Ak vaša organizácia používa VDI, terminálové servery alebo riešenia Citrix, počas procesu inštalácie zdieľajte so zástupcom konta Cisco nasledujúce informácie: Čas ukončenia
> Po ukončení kontaktu počet počítačov, počet serverov a všeobecné špecifikácie vašich serverov.
> Terminálové servery a riešenia Citrix nepodporujú funkciu automatickej aktualizácie Webex WFO.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vyžaduje rozhranie .NET Framework 4.5 pre funkcie Webex WFO Analytics. Ak rozhranie .NET Framework nie je nainštalované, Webex WFO nemôže zaznamenávať udalosti prehliadača ako súčasť údajov služby Desktop Analytics. .NET Framework si môžete stiahnuť z# http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Vylúčenia antivírusovej kontroly v reálnom čase

Cisco odporúča vylúčiť nasledujúce adresáre Cisco z antivírusovej kontroly v reálnom čase, aby sa zabezpečilo, že funkcie Smart Desktop budú fungovať podľa očakávania.

- 64-bitová verzia - C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bitová verzia - C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitová verzia - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitová verzia - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Požiadavky brány firewall

Webex WFO musí byť na bielom zozname a musí mu byť udelený prístup cez externú bránu firewall vašej organizácie.

Úvahy o webovom prehliadači

Každý prehliadač, ktorý používate, musí umožňovať sťahovanie súborov. Blokátory automaticky otváraných okien musia byť vypnuté.

Doplnky prehliadača

Ďalšie informácie nájdete v časti "Doplnok / rozšírenie služby Desktop Analytics" v systémových požiadavkách . Cisco odporúča spravovať rozšírenia / doplnky prostredníctvom funkcie Windows GPO, aby ste sa uistili, že všetky závislé funkcie fungujú tak, ako boli navrhnuté.

Ak majú používatelia prehliadače Microsoft Edge aj Google Chrome, Cisco odporúča nainštalovať rozšírenie prehliadača do oboch prehliadačov. Inštalácia do jedného prehliadača má za následok, že Webex WFO nebude môcť zhromažďovať údaje z druhého prehliadača, ktorý nemá rozšírenie.

DÔLEŽITÉ: Pred inštaláciou najnovšej verzie je potrebné odinštalovať staršie verzie prehľadávača.

Proxy

- Smart Desktop si je vedomý servera proxy. Pokúsi sa použiť server proxy, ktorý zistí.
- Ak sa používa internetový server proxy, služba Smart Desktop vyžaduje, aby server proxy podporoval zabezpečené pripojenia webových soketov.
- Všetky pripojenia proxy musia umožňovať softvéru Smart Desktop pripojiť sa k Cisco Cloud na porte 80/443.

Využitie inteligentného desktopového portu

Informácie o portoch pre súčasti Webex WFO Smart Desktop sú uvedené nižšie.

Všeobecne platí, že port 80 a port 443 na webový server musia byť otvorené, aby sa mohli pripojiť k Webex WFO pre všetky cloudové integrácie s Webex WFO. Presné požiadavky na porty sa líšia v závislosti od modelu nasadenia cloudu.

Riešenia hosťované zákazníkmi

V tabuľke nižšie nájdete riešenia hosťované zákazníkmi. Príklady riešení hosťovaných zákazníkmi zahŕňajú Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager a ďalšie.

Port	Po	Zdroj	Cieľ
Inteligentná pracovná plocha			

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
TCP 80, 443	Monitorovanie živého zvuku (WebRTC)	Zvukový Zachytiť Server* Počítač agenta	Dozorný úradník prehliadač	
UDP 39500 - 43500	Nahrávanie RTP	Telefón Hlasové úlohy brána**	Zvukový Zachytiť Server	
UDP 49152 - 65535	Monitorovanie živého zvuku (RTP)	Zvukový Zachytiť Server* Počítač agenta	Dozorný úradník prehliadač	
TCP 52102	Signalizácia nahrávania	Zvukový Zachytiť Server* Počítač agenta	Signalizácia Server	

*Architektúra sieťového nahrávania

**Architektúra nahrávania brány

Riešenia CCaaS

V tabuľke nižšie nájdete riešenia CCaaS (kontaktné centrum ako služba).

Port	Po	Zdroj	Cieľ
Inteligentná pracovná plocha			
TCP 80, 443	Monitorovanie živej obrazovky	Agent Osobný počítač	Prehliadač supervízora

Cloud STUN/TURN

Porty Cloud STUN/TURN nájdete v tabuľke nižšie.

Port	Použiť	Pripojenia
Inteligentná pracovná plocha		
TCP 80, 443	Cez websocket	Signalizačný server
TCP 6379	Správa STUN/TURN cez správcu systému v Webex WFO.	Konfigurácia
UDP 49152 - 65535	Médiá (audio a video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Médiá (audio a video)	SRTP (nie peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP zisťovanie adries

Metadáta kontaktov inteligentnej pracovnej plochy

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené dostupné metaúdaje kontaktov služby Smart Desktop používané pre každý režim snímania:

Metaúdaje kontaktu	SIP Signalizácia	SCCP Signalizácia	RTP Zapisovanie do denníka
ID volajúceho	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytovanie údajov v reálnom čase DCC API
ANI (volá)	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytovanie údajov v reálnom čase DCC API
DNIS (volaný)	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytovanie údajov v reálnom čase DCC API
Čiara/predĺženie			Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytovanie údajov v reálnom čase DCC API
Smer hovoru	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytovanie údajov v

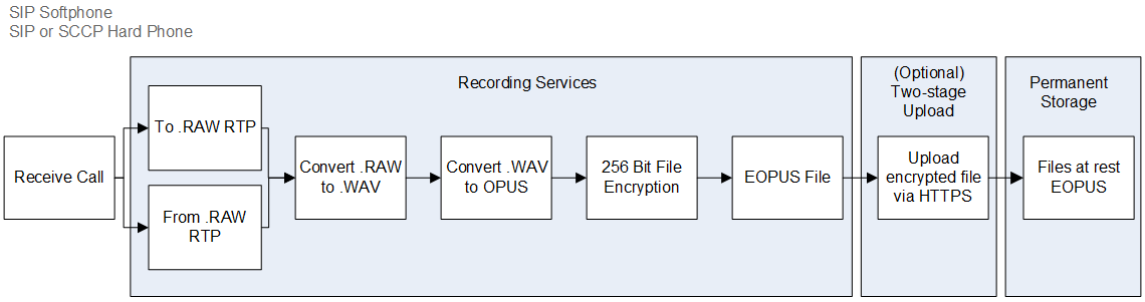
	reálnom čase
	DCC API

Metaúdaje kontaktu	SIP Signalizácia	SCCP Signalizácia	RTP Zapisovanie do denníka
Súvisiaci kontakt ID	X		Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytuje údaje DCC API v reálnom čase
Typ nahrávania	X	X	X
Doba trvania	X	X	Na základe segmentov, pokiaľ sa nepoužíva join_start
Adresa MAC	X	X	
Používateľ (podľa prihlásenia do systému Windows ID)	X	X	X
Dátum a čas hovoru	X	X	X

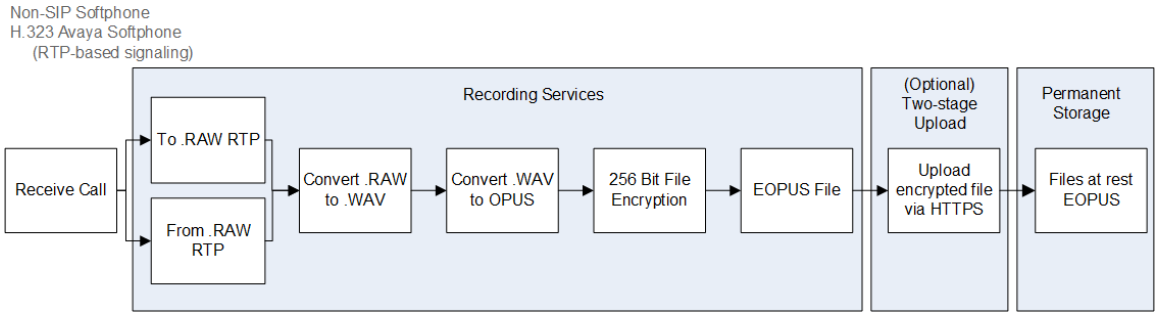
Vývojové diagramy údajov inteligentnej pracovnej plochy

Táto téma obsahuje diagramy, ktoré popisujú tok údajov služby Smart Desktop.

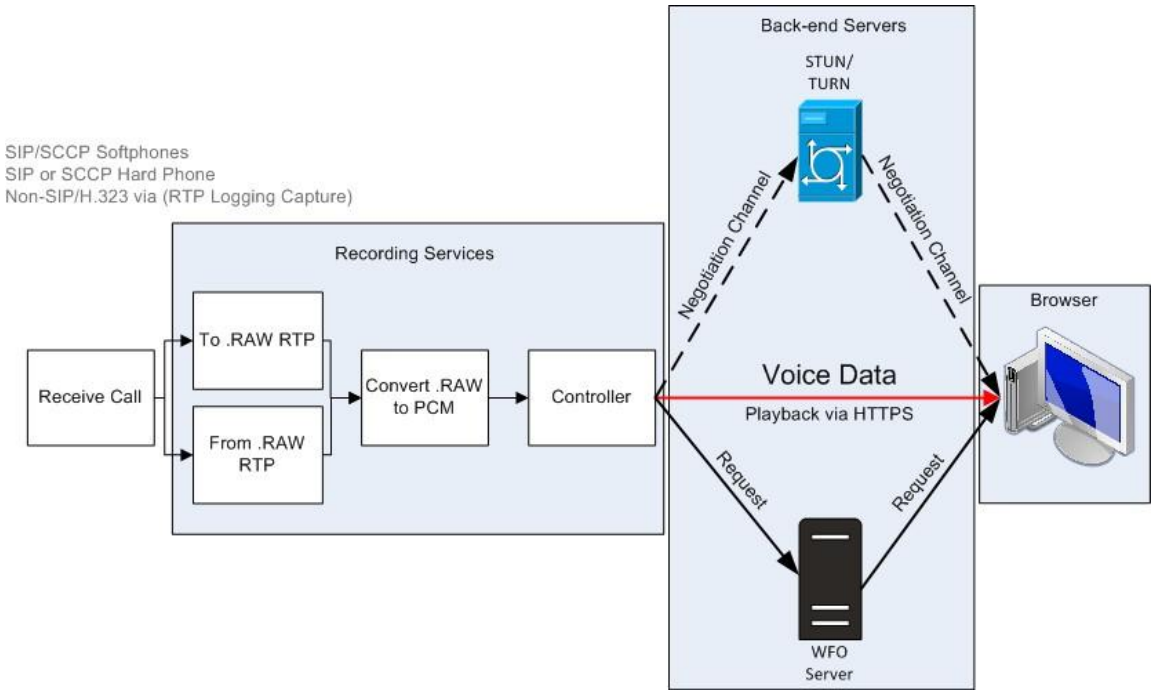
Signalizácia Smart Desktop SIP/SCCP



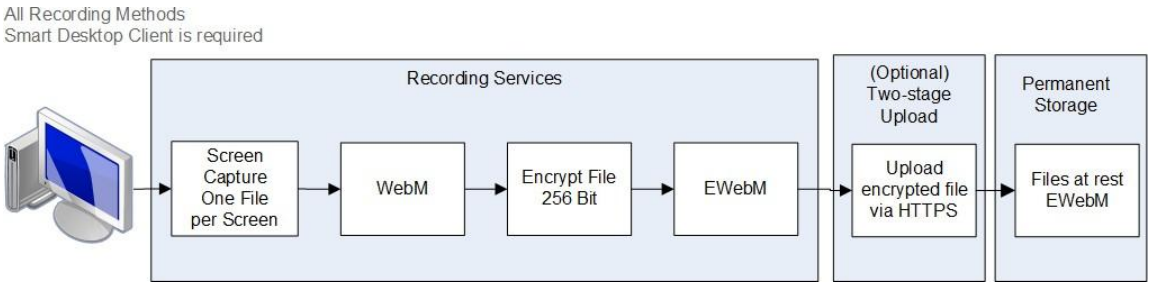
Inteligentná pracovná plocha RTP protokolovanie



Monitorovanie živého zvuku inteligentnej pracovnej plochy

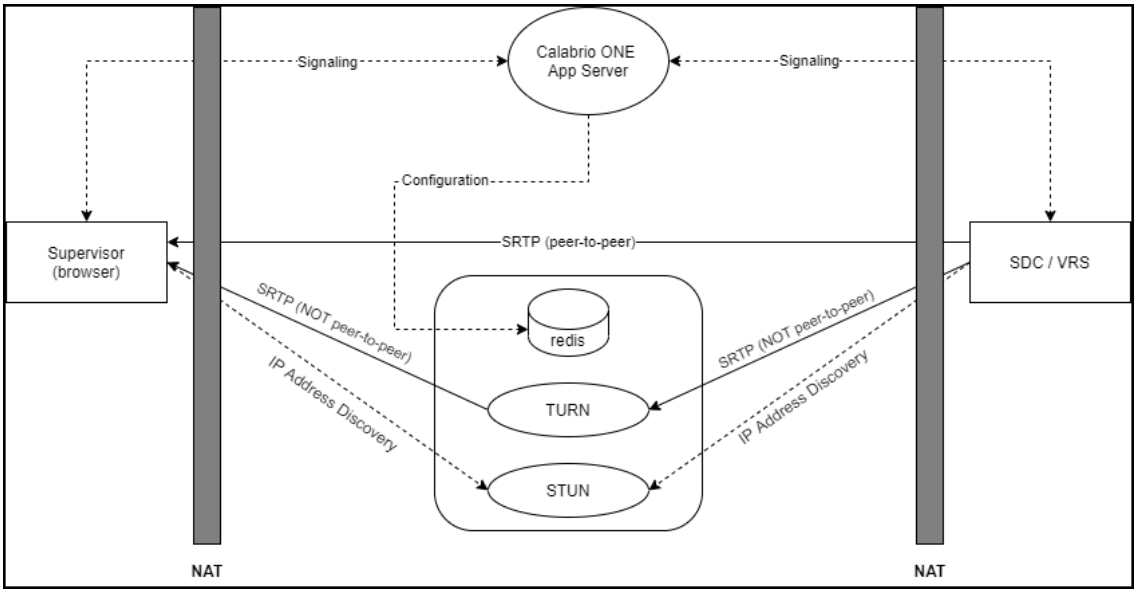


Monitorovanie živej obrazovky inteligentnej pracovnej plochy



POZNÁMKA: Obrazovka a nahrávanie zvuku Smart Desktop používa AES 256-bitové šifrovanie, ak sa nahrávanie uskutočňuje vo vnútri Webex WFO.

Pripojenia k živému monitorovaniu inteligentnej pracovnej plochy



Pripojenie	Porty	Protokol	Poznámky
Signalizácia	80, 443	TCP	Podľa websocket
Konfigurácia	6379	TCP	Správa STUN/TURN pomocou roly správcu systému v Webex WFO
SRTP (peer-to-rovesník)	49152–65535	UDP	Zvukové a vizuálne médiá

Pripojenie	Porty	Protokol	Poznámky
SRTP (nie peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Zvukové a vizuálne médiá
IP Zisťovanie adries	3478	UDP a TCP	-

Otestujte inteligentnú pracovnú plochu

Po nainštalovaní služby Smart Desktop (pozrite časť Inštalácia služby Smart Desktop) a analýze pracovnej plochy (pozrite si časť Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači) postupujte podľa týchto krokov, aby ste sa uistili, že implementácia aplikácie Smart Desktop funguje správne.

Predpoklady

- Prihlasovacie meno do vášho okna (**Správa aplikácií>** Konfigurácia **používateľa>** Používatelia **) musí byť vo formáte [**Doména\WindowsNTID]. Ak pridáte prihlasovacie údaje do systému Windows po inštalácii služby Smart Desktop, musíte reštartovať službu Smart Desktop alebo jej počítačové služby.
- Agent má k svojej role priradené nasledujúce oprávnenia. Povolenia sa nachádzajú v časti **Správa aplikácií>** Konfigurácia **používateľa>** Roly .
  - Digitalizácia počítačovej analytiky
  - Zachytiť kontakty
  - Obrazovka nahrávania
  - Nahrať hlas
  - Monitorovanie živej obrazovky
  - Monitorovanie živého zvuku
  - Záznam na požiadanie (signalizácia RTP)
  - Zachyťte udalosti pracovnej plochy

POZNÁMKA: Riešenia CCaaS (Contact center as a Service) nepodporujú monitorovanie živého zvuku.

- Rozšírenie Desktop Analytics je spustené vo vašom prehliadači.

Postupy

Uistite sa, že sú v počítači spustené správne procesy

1. Otvorte **Správcu** úloh.
2. Potvrďte procesy DesktopRecordServer a DesktopRecordProcess spustené v **Správcovi** úloh. Ak nie je spustený proces DesktopRecordProcess, uistite sa, že ste správne zadali prihlasovacie údaje do systému Windows, ako je popísané v predpokladoch.

3. Skontrolujte, či je spustený program ciSaasDesktopRecord v Správcovi úloh .

4. Otvorte aplikáciu Služby v počítači a overte, či je spustená služba Calabrio ONE Smart Desktop Record Service.

Uistite sa, že Webex WFO rozpoznáva váš počítač

Prejdite na **Správa aplikácií** > **Globálne** > **Monitorovanie** > **Monitorovanie počítačov**. Ak sa pod stĺpcom Stav zobrazuje zelený kruh, znamená to, že ste pripojení a nainštalovaná verzia aplikácie Smart Desktop je aktívna verzia.

Zaistite, aby Webex WFO rozpoznával agentov používajúcich Smart Desktop

1. Prejdite na **Správa aplikácií** > **Globálne** > **Monitorovanie** > **Monitorovanie agentov**.
2. Obrazovku agenta môžete sledovať, ak je ikona monitorovania obrazovky agenta čierna. Ak je ikona čierna, agent má na svojom počítači spustený klient Smart Desktop Client so správnymi oprávneniami.
3. Zvuk agenta môžete monitorovať, ak je ikona monitorovania zvuku agenta Je čierna. Ak je ikona čierna, agent je nakonfigurovaný na nahrávanie z pracovnej plochy, má na svojom počítači spustený Smart Client so správnymi povoleniami, je nakonfigurovaný na nahrávanie na server a je priradený k monitorovanému zariadeniu na stránke Priradenia zariadení.

4. Kliknite na ikonu monitorovania obrazovky agenta a otvoríte okno monitorovania obrazovky v reálnom čase.

5. V okne monitorovania živej obrazovky kliknite na položku **Obrazovka** , čím spustíte monitorovaciu reláciu. Kliknite na **Zvuk**

   Monitorovať hovor agenta. Zvuk počujete iba vtedy, ak má agent aktívny hovor.

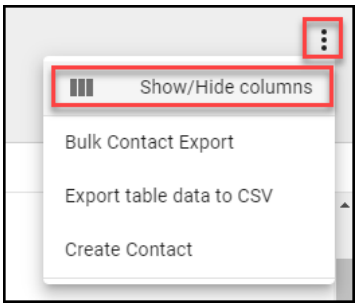
Uskutočnite skúšobný hovor

1. Uskutočnite telefonický hovor z počítača agenta.
2. V časti Webex WFO kliknite na položku **Interakcie**.
3. Overte, či nájdete nahrávku hovoru.
4. Dvojitým kliknutím na nahrávku prehráte hovor a nahrávku obrazovky, ak je to relevantné.

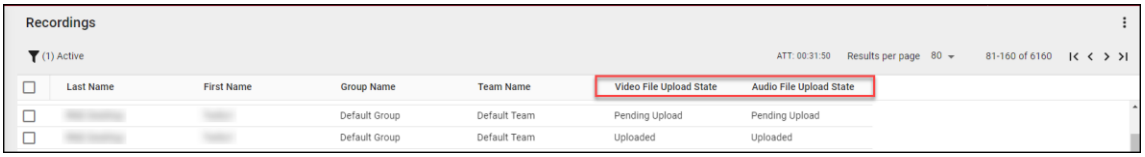
   Ak sa panel Nahrávanie obrazovky nezobrazuje alebo je prázdny, overte, či je v prehliadači vypnutý blokovač vyskakovacích okien.

Skontrolujte stav nahrávania video a audio nahratých kontaktov

1. Prejdite na **Interakcie**.
2. Kliknite na ikonu **Možnosti zoznamu** v pravom hornom rohu stránky.
3. Kliknite na položku **Zobraziť/Skryť stĺpce**. Zobrazí sa okno Zobraziť/Skryť stĺpce.



4. Kliknite na položky **Stav nahrávania zvukového súboru** a **Stav nahrávania video súboru** , ak sú uvedené v časti **Skryté stĺpce**.
5. Kliknite na tlačidlo Použiť. Teraz môžete jednoducho zistiť, či video a audio súbory čakajú na nahranie alebo boli úspešne nahrané.



6. Dvojitým kliknutím na kontakt si môžete prezrieť zvukové nahrávky a nahrávky obrazovky spojené s hovorom.

Spravovať inteligentnú pracovnú plochu

Cisco odporúča aktualizovať Smart Desktop štvrťročne. Webex WFO podporuje proces aktualizácie bez prerušenia.

Či už sa rozhodnete pre automatickú aktualizáciu alebo aktualizácie spravované zákazníkom, aktualizácie prebiehajú ticho a bez prerušenia nahrávok alebo kontaktov. Existujúca aj aktualizovaná verzia aplikácie Smart Desktop bežia súbežne, kým sa neuskutoční proces prihlásenia do systému Windows. Monitorovanie pracovnej plochy umožňuje správcom zobraziť aktívne a nainštalované verzie aplikácie Smart Desktop používateľov na ich počítačoch, nastaviť úrovne protokolovania a vzdialene sťahovať protokoly na riešenie problémov.

> **NAJLEPŠÍ POSTUP** Správcovia by sa mali oboznámiť s monitorovaním počítačov, aby overili stav a verzie aplikácie Smart Desktop v celej organizácii.

Automatická aktualizácia

Webex WFO má funkciu automatických aktualizácií, ktorú je možné kedykoľvek povoliť alebo zakázať v časti **Správa aplikácií** > **Administrácia** > **Globálne nastavenia**. Na stránke Globálne nastavenia použite tlačidlo **Povoliť automatickú aktualizáciu klienta** na povolenie alebo zakázanie funkcie automatickej aktualizácie.

Ak je táto funkcia povolená, po prihlásení používateľa do počítača so spustenou aplikáciou Smart Desktop počítač skontroluje, či je k dispozícii nová aktualizácia na stiahnutie.

Aktualizácia spravovaná zákazníkom

Aktualizácie môžete odosielať pomocou spravovaného softvérového odosielania (napríklad GPO alebo LANDesk).

> **NAJLEPŠIA PRAX** Politika vašej organizácie by mala vyžadovať, aby agenti na konci svojej služby odhlásili svoj počítač. Tento krok je možné automatizovať pomocou nastavení GPO.

Najlepšie postupy pri nahrávaní nahrávok do Webex WFO

Získanie zvukových a obrazových záznamov z pracovnej plochy používateľa čo najskôr zabezpečuje, že nahrávky budú dostupné na prehrávanie po nahrávaní hovoru. Existujú možnosti presunúť nahrávky z pracovnej plochy používateľa okamžite alebo v stanovenom čase. Rozhodovanie o tom, kedy nahrávať nahrávky, je výsledkom spolupráce medzi biznisom a IT pracovníkmi pri zohľadnení potrieb prístupnosti zvuku a obrazovky účtu, šírky pásma a úložiska. Cisco odporúča nižšie uvedené procesy nahrávania.

- Okamžité nahrávanie pomocou workflow QM – Tento proces zabezpečuje, že nahrávka je dostupná na prehrávanie po nahrávaní hovoru a nie je na agentovom PC príliš zaberané úložné miesto. Cisco odporúča nastaviť nahrávky tak, aby sa okamžite nahrávali z agentovho PC na

Webex WFO ak sú WAN a LAN šírky pásma dostatočné. Na okamžité nahrávanie použite **stránku Správa** pracovných postupov v **Správe** aplikácií.

- Oneskorené nahrávanie pomocou workflowov QM – Tento proces môžete nastaviť tak, aby prebiehal aj po pracovnej dobe. Audio a/alebo záznamy obrazovky sa nahrávajú v určenom čase. Po nahraní nahrávok si ich môžete stiahnuť na požiadanie. Na oneskorené nahrávanie použite **stránku Workflow Administration** v **Application Management** .
- Okamžité nahrávanie pomocou regionálnych stupňovitých nastavení nahrávania dátového servera Webex WFO – Ak je internetová šírka pásma problémom, postupné nahrávanie môže znížiť externú WAN prevádzku počas pracovných hodín. Táto možnosť vyžaduje, aby ste nastavili nastavenia postupného nahrávania na Cisco Data Server (viac nájdete v článku Configure the Data Server a Configure the staged upload). Tento proces zabezpečuje, že hovory sa počas dňa presúvajú z PC do lokálneho úložiska. V určenom čase po pracovnej dobe sa nahrávky nahrávajú. Po nahraní nahrávok si ich môžete stiahnuť na požiadanie. Nastavte "Regionálne nastavenia stupňovitého nahrávania dátového servera" na stránke Data Server Configuration v Application Management na vykonanie stupňovitého nahrávania.

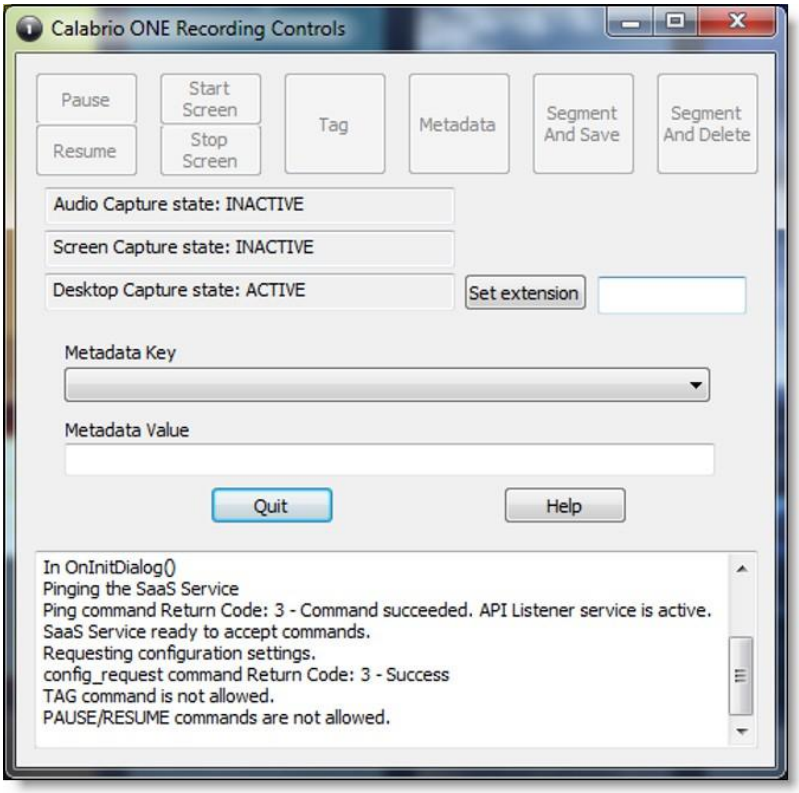
Aplikácia záznamových kontrol

Webex WFO Recording Controls je samostatná webová aplikácia, ktorá vám umožňuje spustiť, pozastaviť, obnoviť a zastaviť nahrávanie zvuku, obrazovky a klávesov pre aktívne hovory. Môžete tiež označovať volania a pridávať k nim metadáta.

Na spustenie Ovládanie nahrávania vyberte Calabrio ONE Ovládanie **nahrávania v** ponuke Štart. Na zatvorenie Ovládanie nahrávania kliknite na **Skončiť**.

Agenti môžu používať aplikáciu Smart Desktop na ovládanie nahrávania, známu aj ako aplikácia Desktop Capture and Controller (DCC), na ovládanie nahrávok a metadát Insert zo svojich desktopov. Aplikácia na ovládanie nahrávania je nainštalovaná pomocou Smart Desktop. Objavuje sa v zozname programov pod Cisco na pracovnej ploche agenta po nainštalovaní Smart Desktop.

Aplikácia na ovládanie nahrávania je uvedená nižšie:



Správne roly a oprávnenia musia byť agentom udelené administrátorom nájomcu predtým, než agenti môžu používať aplikáciu na ovládanie záznamu.

Aplikácia na ovládanie nahrávania umožňuje používateľom robiť nasledovné:

- Označte aktívny hovor alebo najnovší záznam hovoru
- Záznamové hovory
- Pozastavte a pokračujte v nahrávaní zvuku
- Začnite nahrávať hovor
- Zrušte predtým nahraný zvuk a obrazovku pre hovor
- Vymažte nahrávku aktívneho hovoru – po skončení hovoru už nahrávku nemôžete vymazať
- Prihláste sa alebo odhláste na nahrávanie v hoteli
- Pridajte metadáta k aktívnemu hovoru alebo k najnovšiemu hovoru
- Spustiť alebo zastaviť nahrávanie zvuku a obrazovky aktívneho hovoru
- Spustiť alebo zastaviť nahrávanie obrazovky

Aplikácia na ovládanie nahrávania podporuje nasledujúce typy nahrávok:

- Nahrávanie na pracovnej ploche
- Sieťové nahrávanie

Pozrite si "Recording Controls API" v *API Referenčnom sprievodcovi* pre informácie o DCC príkazoch.

Webex WFO Data Server

Dátový server Webex WFO je zodpovedný za funkcie ako synchronizácia ACD a stupňovité nahrávanie. Administrátor nájomcu môže nainštalovať dátový server pre jedného tenanta, alebo systémový administrátor môže nainštalovať základný dátový server a nakonfigurovať ho ako zdieľaný dátový server pre viacerých nájomcov.

> **POZNÁMKA** : Ak sa dátový server musí pripojiť cez webový proxy, všetky služby Webex WFO na ňom bežiace musia bežať ako prihlasovacie účty Windows s nastaveniami proxy. Pri konfigurácii dátového servera s
> Proxy server, služba Data Server musí byť nakonfigurovaná tak, aby bežala ako lokálny administrátor. Webex WFO nepodporuje použitie PAC skriptov na pripojenie na internet.

Služby nainštalované v softvéri Data Server sú nasledovné.

- CTI Signalizačná služba
- Dátový server
- Webové služby dátových serverov
- Sieťová nahrávacia služba
- Služba v SIPREC

V Webex WFO nasledujú funkcie dátového servera, ich popisy a služba, ku ktorej sú zosúladení.

- Regionálny dátový server ACD Sync Settings — Používa sa na synchronizáciu informácií o používateľovi a tíme z podporovaného ACD (Webex WFO Data Server).
- Nastavenia Recording Capture Server Settings — Používa sa pre edge servery alebo gateway (SBC) prostredia pre nahrávanie zvuku. Primárna signalizačná služba (CTI alebo SIPREC) priraďuje volania na zachytenie serverov v round-robin algoritme (Webex WFO Network Recording Service).
- GIS súbor regionálneho dátového servera — Používa sa na import metadát externých kontaktov z CSV súboru do Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Nahrávanie nastavení signalizačného servera SIPREC – používa sa na sledovanie udalostí spustenia a zastavenia a zachytenie metadát pre nahrávanie hovorov. Signalizačná služba SIPREC sa používa v prostrediach záznamu okrajovej brány (ovládač s hranicou relácie) (služba Webex WFO SIPREC).
- Nahrávanie CTI Signalizačný server Nastavenia - Používa sa na sledovanie udalostí začiatku a zastavenia a zachytenie metadát pre nahrávky hovorov. Signalizačná služba CTI sa používa pre prostredia nahrávania okrajových serverov (Webex WFO CTI signalizačná služba).
- Regionálne dátové servery Staged Upload Settings – Používa sa na lokálne zhromažďovanie kontaktných údajov od používateľov služby Smart Desktop a pravidelné nahrávanie súborov do komponentov Webex WFO v cloude (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Používa sa na zachytenie vlastných metaúdajov a zosúladenie hovorov prijatých prostredníctvom brány (Webex WFO Data Server).
- Nastavenia udalostí regionálneho dátového servera v reálnom čase – používajú sa na zaznamenanie historických údajov a údajov ACD v reálnom čase pre metaúdaje WFM a ACD, ktoré sa majú pripojiť ku kontaktom hovoru ako vlastné metaúdaje (Webex WFO údajový server).
- Nastavenia odsúhlasenia regionálneho údajového servera — Zosúladenie je proces, ktorý spája koreňové záznamy brány, ktoré majú obmedzené údaje o hovoroch, s ďalšími údajmi o hovoroch, ktoré zahŕňajú priradenie k správnemu agentovi (Webex WFO údajový server).
- Active Directory Sync - Umožňuje Webex WFO priradiť a synchronizovať Webex WFO používateľov s Active Directory používateľmi (Webex WFO Data Server).
- Nastavenia synchronizácie zariadenia údajového servera – umožňuje synchronizovať zariadenia prostredníctvom dátového servera. Tieto zariadenia potom môžu byť priradené používateľom, skupinám záznamov a typom záznamov pomocou stránky Priradenia zariadení v časti Správa aplikácií (Webex WFO Údajový server).
- Lokálne nastavenia webovej služby — Umožňuje API integráciu na tomto dátovom serveri. Ak je táto možnosť povolená, máte možnosť povoliť nasledovné:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Umožňuje ovládacie prvky nahrávania s podporou spoločnosti Cisco z podporovaných zariadení Cisco.
    - Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API — Umožňuje používať natívne overovanie dátového servera pre ovládacie prvky nahrávania Cisco.
- Konfigurácia HRMS – umožňuje dátovému serveru exportovať údaje do systému riadenia ľudských zdrojov (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP Konfigurácia — Umožňuje konfigurovať váš server SFTP (Webex WFO Data Server).

- Nastavenia servera importu médií — Umožňuje import súborov záznamov z externého umiestnenia (Webex WFO údajový server).

Systémové požiadavky

V nasledujúcich častiach sú uvedené minimálne systémové požiadavky pre Webex

WFO. Najnovšie podporované informácie o kompatibilite nájdete na #

www.cisco.com.

Hardvér stolného počítača

Hardvérové požiadavky pre pracovné plochy Webex WFO sú nasledujúce:

Hardvér pre stolné počítače	
NIC	100 Mbit NIC NIC musia podporovať promiskuitný režim. Nakonfigurujte nastavenia napájania systému Windows tak, aby ste na kartách sieťového rozhrania zakázali možnosť "Povoliť počítaču TURN vypnúť toto zariadenie, aby sa ušetrila energia".
Disku	20 GB Ukladanie hlasových záznamov (MB) = počet nahrávok × priemerná dĺžka hovoru × 0,5 MB za minútu **NOTA** Tento vzorec je založený na bitovej rýchlosti zvuku 64 kb/s (kilobity za sekundu). [(64 kb/s × 60 s) ÷ 8 bitov] ÷ 1024 kB = 0.46875 MB za minútu Úložisko nahrávania obrazovky (MB) = počet nahrávok × priemerná dĺžka hovoru × 1.5 MB za minútu **POZNÁMKA:** Požiadavky na ukladanie záznamov obrazovky závisia od troch faktorov: dĺžka záznamu, rozlíšenie monitora a počet monitorov, ktoré sa zaznamenávajú. Tu zobrazená hodnota je založená na jednom monitore. Každý ďalší monitor sa zaznamenáva

samostatne, takže

Hardvér pre stolné počítače	
	Tento vzorec musíte použiť pre každý monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 alebo lepší
Pamäť	2 GB

Softvér pre stolné počítače

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vyžaduje rozhranie .NET Framework 4.5 pre funkcie Webex WFO Analytics. Ak rozhranie .NET Framework nie je nainštalované, Webex WFO nemôže zaznamenávať udalosti prehliadača ako súčasť údajov služby Desktop Analytics. Rozhranie .NET Framework si môžete stiahnuť na# http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Prehliadačov

Každý prehliadač, ktorý používate, musí umožňovať sťahovanie súborov. Blokátory automaticky otváraných okien musia byť vypnuté.

Doplnok alebo rozšírenie pre Desktop Analytics

Používatelia, ktorí spravujú polia pre službu Desktop Analytics prostredníctvom stránky Field Manager v Webex WFO a desktopy agentov s nainštalovanou službou Smart Desktop, musia mať povolené rozšírenie alebo doplnok prehliadača Calabrio Analytics. Plugin je potrebný nielen na označenie polí v prehliadači, ale aj na monitorovanie webovej aktivity agenta v prehliadači.

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics vo Firefoxe

Pri prvom prihlásení do Webex WFO pomocou Firefoxu sa zobrazí dialógové okno s výzvou na inštaláciu rozšírenia prehliadača Calabrio. Vyberte možnosť **Povoliť túto inštaláciu** a kliknite na tlačidlo **Pokračovať**. Nie sú potrebné žiadne ďalšie kroky.

Povoľte doplnok Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V prehliadači Edge Chromium prejdite na doplnok https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf a kliknite na položku **Pridať do prehliadača Chrome**.

Povolenie doplnku Desktop Analytics v prehliadači Chrome

Rozšírenie pre prehliadač Chrome je možné stiahnuť alebo nainštalovať prostredníctvom nastavení GPO. Stiahnite si a nainštalujte doplnok Calabrio Analytics, verzia 0.2.0.4. Zásuvný modul sa nachádza na adrese:

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

POZNÁMKA: Ak kliknutie na odkaz nefunguje, skopírujte adresu URL a vložte ju do prehliadača.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader je potrebný na otvorenie exportovaných súborov PDF a používateľskej dokumentácie. Bezplatný súbor na prevzatie aplikácie Acrobat Reader je k dispozícii na adrese www.adobe.com.

DÔLEŽITÉ Existujú známe problémy s verziami aplikácie Adobe Reader, ktoré používajú funkciu zabezpečenia (rozšírené). Ak plánujete používať funkciu Desktop Analytics, musíte prejsť do časti **Zabezpečenie (zvýšené)** v časti **Predvoľby** v aplikácii Adobe Reader a zrušiť začiarknutie políčka Povoliť chránený **režim pri spustení** a **začiarkavacie políčka Zvýšené zabezpečenie** , kliknite na tlačidlo **Áno** pri všetkých hláseniach s upozornením a potom kliknutím na tlačidlo **OK** uložte zmeny. Po dokončení reštartujte aplikáciu Adobe Reader, aby sa zmeny prejavili. Ak aplikácia Adobe Reader nie je správne nakonfigurovaná, služba Desktop Analytics nebude môcť zaznamenávať udalosti súvisiace s aplikáciou Adobe Reader.

Snímanie stolného softvéru a zvuku

Aby služba Smart Desktop mohla správne detekovať telefón a zachytávať zvuk, je potrebná schopnosť detekovať a zachytiť určité sieťové protokoly (napríklad SIP, SCCP a RTP). Akýkoľvek softvér spustený v počítači, ktorý zasahuje, presmerováva alebo inak skrýva sieťové prenosy, spôsobí zlyhanie správneho fungovania aplikácie Smart Desktop.

PRÍKLAD : Klient SonicWall VPN so zapnutým ľahkým filtrom Deterministic Network Enhancer (DNE) spôsobuje presmerovanie odchádzajúcich sieťových prenosov zo sieťového adaptéra Ktoré používa služba Smart Desktop. V takom prípade musí byť ľahký filter DNE vypnutý, aby služba Smart Desktop fungovala správne.

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači

Pred označovaním polí musí byť v počítači nainštalovaná služba Smart Desktop a aktivovaná. Používatelia, ktorí majú povolenie spravovať polia pre Desktop Analytics pomocou stránky Field Manager a na plochách agentov, kde je Smart Desktop nainštalovaný, musia mať pre prehliadač, ktorý používajú, nakonfigurovaný príslušný doplnok prehliadača Desktop Analytics.

Predpoklady

- Vaša organizácia má jednu z nasledujúcich licencií:
  - Základy služby Analytics
  - Analytics Enterprise

    - Počítačová analytika
- V počítači je nainštalovaná a aktivovaná služba Smart Desktop.

Postupy

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics vo Firefoxe

Pri prvom prihlásení do Webex WFO pomocou Firefoxu sa zobrazí dialógové okno s výzvou na inštaláciu rozšírenia prehliadača Calabrio. Vyberte možnosť **Povoliť túto inštaláciu** a kliknite na tlačidlo **Pokračovať**. Nie sú potrebné žiadne ďalšie kroky.

Povoľte doplnok Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V prehliadači Edge Chromium prejdite na doplnok https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf a kliknite na položku **Pridať do prehliadača Chrome**.

Povolenie doplnku Desktop Analytics v prehliadači Chrome

Rozšírenie pre prehliadač Chrome je možné stiahnuť alebo nainštalovať prostredníctvom nastavení GPO. Stiahnite si a nainštalujte doplnok Calabrio Analytics, verzia 0.2.0.4. Zásuvný modul sa nachádza na adrese:

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

POZNÁMKA: Ak kliknutie na odkaz nefunguje, skopírujte adresu URL a vložte ju do prehliadača.

Súvisiace témy

"Inštalácia Webex WFO Smart Desktop" v inštalačnej príručke *Webex WFO*

Servery typu tenký klient

NOTA podporuje Citrix XenApp nainštalovaný iba na podporovanom serveri Windows.

Ak používate server typu tenký klient, poznámka:

- Tenkí klienti používajúci inteligentnú pracovnú plochu vyžadujú reláciu vzdialenej pracovnej plochy na zaznamenanie všetkých používateľských údajov (nahrávanie zvuku, obrazovky a pracovnej plochy). Ak nie je k dispozícii žiadna relácia vzdialenej pracovnej plochy, nainštalujte aplikáciu Smart Desktop na pracovné plochy agentov, aby ste zachytili všetky údaje používateľa na pracovnej ploche, kým je používateľ prihlásený.
- Nakonfigurujte pracovné postupy tak, aby používali okamžité nahrávanie pre obrazovku aj hlas, aby ste zaistili dostupnosť všetkých nahrávok.

- Ak používate službu Smart Desktop na účely nahrávania, server tenkého klienta vyžaduje ďalšie serverové prostriedky na nahrávanie obrazovky. Požiadavky na zdroje sa budú líšiť v závislosti od skutočného návrhu a môžu vyžadovať niektoré podrobné návrhy hardvéru, ktoré by mal Cisco pred nasadením skontrolovať.
- Ak používate virtuálny obraz a má prístup k vašej lokálnej sieti NIC, môžete na nahrávanie na strane agenta použiť aplikáciu Smart Desktop.

Inštalácia servera tenkého klienta

Nainštalujte Citrix XenApp alebo Windows Terminal Services podľa dokumentácie k produktu.

Použite nasledujúce nastavenia potrebné na podporu funkcií nahrávania zvuku a obrazovky a prehrávania nahrávania v Webex WFO:

Oblasť	Úvaha
Prehliadač	▪ Zahrňte podporovaný prehliadač do nasadení tenkých klientskych serverov. Servery typu tenký klient musia obsahovať podporovaný prehliadač na prístup k Webex WFO. ▪ Publikujte prehliadač lokálne na každom serveri. ▪ Uistite sa, že nastavenia zabezpečenia prehliadača umožňujú koncovým používateľom prehrávať nahrávky prostredníctvom tenkého klienta.
Zasadnutí	Obmedzte počet simultánnych relácií na používateľa na jednu reláciu.
Inteligentný desktopový klient	▪ Pre klientske služby Citrix musíte nainštalovať aj Smart Desktop Klient na tenkom klientskom serveri s cieľom zaznamenávať aktivitu pracovnej plochy používateľa (Desktop Analytics) a telefónne hovory pomocou podporovaného softvérového telefónu. ▪ Smart Desktop Client sa pripája k platforme Webex WFO pomocou jedinečného prihlásenia používateľa do domény\Windows.

Využitie portu

Požiadavky na porty pre Webex WFOcomponents sú uvedené nižšie.

Všeobecne platí, že port 80 a port 443 na webový server musia byť otvorené, aby sa mohli pripojiť k Webex WFO pre všetky cloudové integrácie s Webex WFO. Presné požiadavky na porty sa líšia v závislosti od modelu nasadenia cloudu.

Okrajové komponenty:

- Inteligentná pracovná plocha

Súčasti dátového servera:

- Údajový server—ACD Synchronizácia: Avaya CM s aplikáciou Contact Center Elite
- Údajový server—ACD Synchronizácia: Integrácie CCaaS
- Údajový server—ACD Synchronizácia: CUCM Nahrávanie siete
- Údajový server—ACD Synchronizácia: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Údajový server—ACD Synchronizácia: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Údajový server – GIS
- Údajový server – záznam/záznam
- Údajový server – signalizácia: CTI
- Dátový server —Signalizácia: CTI, Avaya Nahrávanie Aura Communication Manager
- Dátový server – signalizácia: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nahrávanie siete
- Údajový server – signalizácia: SIPREC

Okrajové komponenty

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
Inteligentná pracovná plocha				
UDP 49152–65535	Monitorovanie živého zvuku —RTP Monitorovanie obrazovky naživo – stream RDP	Počítač agenta	Prehliadač supervízora	—
TCP 52102	Komunikácia medzi dátovými servermi Cisco CTI a SDC	Inteligentná pracovná plocha	Dátový server	

Súčasti dátového servera

Port	Po	Zdroj	Cieľ	Pozn
Údajový server—ACD Synchronizácia: Integrácie CCaaS				
TCP 443	Komunikácia medzi integráciami CCaaS a nasledujúcimi nastaveniami na dátovom serveri: Regionálny dátový server ACD Nastavenia snímania, Nahrávanie CTI Nastavenia signalizačného servera a Regionálny dátový server ACD Nastavenia snímania	—	—	—
Údajový server—ACD Synchronizácia: CUCM Nahrávanie siete				
TCP 22	Komunikácia medzi konfiguráciou SFTP a nastaveniami zosúladenia regionálneho dátového servera na dátovom serveri a fakturačnej službe CUCM	SFTP, Dátový server	CUCM Fakturácia Doručovanie	—

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
TCP 8443	Komunikácia medzi CUCM AXL a regionálnym dátovým serverom ACD Nastavenia synchronizácie na dátovom serveri	Dátový server	CUCM AXL	—
Údajový server—ACD Synchronizácia: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikácia medzi serverom Cisco Unified CCE AW SQL Nastavenia synchronizácie databázy a miestneho dátového servera ACD na Dátový server	Dátový server	Cisco Unified CCE AWDB SQL Databáza serverov	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikácia medzi serverom Cisco Unified CCE HDS SQL Nastavenia zosúladenia databázy a obidvoch regionálnych údajových serverov a nastavenia zachytenia údajov regionálneho dátového servera ACD Server	Dátový server	Cisco Unified CCE HDS SQL Databáza serverov	—
TCP 42027	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCE CTI (bočná strana a) a nastavenie signalizačného servera nahrávania CTI na dátach Server	Dátový server	Cisco Unified Služba CCE CTI (strana A)	Strana A, predvolená hodnota, ak používate PG1. Prístavy budú sa líšia v závislosti od toho, aké PG používate. Port servera CTI nakonfigurovaný v Unified CCE ACD Konfigurácia.
TCP 43027	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCE CTI (bočná strana b) a nahrávanie CTI nastavení signalizačného servera na dátach Server	Dátový server	Cisco Unified Služba CCE CTI (strana B)	Strana B je predvolená, ak používate PG1. Prístavy budú sa líšia v závislosti od toho, aké PG používate. Port servera CTI nakonfigurovaný v Unified CCE ACD Konfigurácia.
Údajový server—ACD Synchronizácia: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikácia medzi databázou Unified CCX Informix a	Dátový server	Unified CCX	—

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
	nastavenia synchronizácie regionálneho údajového servera ACD aj miestne nastavenia synchronizácie Nastavenia nahrávania dátového servera ACD		Databáza Informix	
TCP 12028	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCX CTI (bočná strana a) a nastavenie signalizačného servera Recording CTI na dátach Server	Dátový server	Cisco Unified Služba CCX CTI (strana A)	Strana A predvolené nastavenie. Toto je RMCM Port TCP nakonfigurovaný v Unified CCX Parametre systému. The CTI Server Port nakonfigurovaný v Unified CCX ACD Konfigurácia.
TCP 12028	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCX CTI (bočná strana b) a nastavenia signalizačného servera Recording CTI na dátach Server	Dátový server	Cisco Unified Služba CCX CTI (strana B)	Strana B Predvolené nastavenie. Toto je RMCM Port TCP nakonfigurovaný v Unified CCX Parametre systému. The CTI Server Port nakonfigurovaný v Unified CCX ACD Konfigurácia.
Údajový server – GIS				
—	—	—	—	Zatiaľ čo GIS priamo nepočúva na port, súbory je potrebné skopírovať do dátový server. Ak sa kopírovanie dokončí Cez FTP sa používajú porty 20 a 21.
Údajový server – záznam/záznam				
UDP 39500–43500	Nahrávanie RTP	Telefón alebo hlas brána	Snímanie zvuku (Server záznamov)	—

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
UPD 49152–65535	Monitorovanie živého zvuku —RTP	Zachytenie zvuku (záznamový server)	Prehliadač supervízora	—
Údajový server – signalizácia: CTI				
TCP 443	Signalizačný server	Signalizačný server	Cisco API	—
TCP 52102	Signalizácia nahrávania	Audio Capture (nahrávacie servery) alebo klienti Smart Desktop	Signalizačný server	—
TCP 52103	Hazelcast	Partner signalizačného servera	Signalizačný server	—
Dátový server – signalizácia: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nahrávanie siete				
TCP 2748	JTAPI signalizácia	Signalizačný server	Zjednotený CM vydavatelia a predplatitelia	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizácia od Unified CM	Ktorýkoľvek Unified CM Publisher alebo odberateľ	Signalizačný server	Nie je bezpečné

TCP 5060	Signalizačný server	primárny signalizačný server	sekundárny signalizačný server	Obojsmerný

Port	Použiť	Zdroj	Destinácia	Poznámky
TCP 5061	Bezpečná signalizácia SIP z Unified CM	Akékoľvek Unified CM Publisher alebo predplatiteľ	Signalizačný server	Bezpečné. Zvyčajne sa používa iba vtedy, keď je systém nakonfigurovaný pre SRTP.
Dátový server – signalizácia: SIPREC				
TCP 443	Cisco API otázky	Signalizačný server	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizácia z brány	Brána	Signalizačný server	—
TCP 59106	Záznam signalizácie	Záznam zvuku (záznamové servery)	Signalizačný server	—
TCP 59107	Hazelcast	Partnerský signalizačný server	Signalizačný server	—

Šifrovanie súborov

Médiá a dáta sú z bezpečnostných dôvodov šifrované. Webex WFO používa kľúč na dešifrovanie nahratých konverzácií so zákazníkmi. Šifrovací kľúč sa nachádza v databáze. Každý nájomník má svoj vlastný šifrovací kľúč. Šifrovacie kľúče je možné aktualizovať.

Zásady pre heslá

Požiadavky na zložitosť hesla

Heslá musia spĺňať nasledujúce pravidlá.

- Musí mať minimálne 8 znakov.
- Musí obsahovať aspoň jeden z každého z nasledujúcich prvkov.

  Veľké písmená
  Malé písmená
  Čísla 0-9
  Špeciálne znaky ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Nemôže obsahovať vaše meno ani e-mailovú adresu.

POZNÁMKA Heslá nemajú expirujúcu platnosť.

Autentifikácia

Predvolene sa overovanie používateľov a heslá spravujú pomocou Webex WFO. V systémoch, ktoré sa synchronizujú s ACD, sa používatelia vytvárajú a spravujú v ACD, hoci používateľov môžete stále vytvárať v Webex WFO.

Môžete sa rozhodnúť pre použitie overovania pomocou jazyka Security Assertion Markup Language (SAML). SAML vám umožňuje použiť externého poskytovateľa identity (IdP) na overenie používateľských mien a hesiel. Táto metóda overovania používateľov a správy hesiel sa bežne označuje ako „jednotné prihlásenie“.

Metódy zachytenia platformy

Táto téma popisuje, ako môžete nakonfigurovať Webex WFO s rôznymi platformami kontaktných centier.

Podporované metódy snímania podľa platformy

Nasledujúca tabuľka popisuje, ako platformy kontaktných centier podporujú zaznamenávanie nahrávok.

POZNÁMKA

Webex WFO podporuje SRTP iba s nasledujúcimi metódami zachytávania:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Nástupište	Metóda snímania	Signalizácia	Popis signalizácie
Cisco	Vstavané nahrávanie cez sieťový most	JTAPI	Registruje sa u správcu hovorov pre udalosti JTAPI
Cisco	Nahrávanie z počítača	JTAPI	Registruje sa u správcu hovorov pre udalosti JTAPI
Cisco	Brána (Cisco Unified Border Element—KOCKA)	SIPREC	Registry s CUBE pre signalizáciu SIPREC
Cisco	Inteligentný desktopový klient	IP Komunikátor (SIP/SCCP)	SCCP správy mimo počítača

Nástupište	Metóda snímania	Signalizácia	Popis signalizácie
Cisco	Inteligentný desktopový klient	Jabber (SIP/SCCP)	Prehliada správy SIP/SCCP mimo plochy
Cisco	Inteligentný desktopový klient	Cisco IP Pevný telefón (SIP/SCCP)	Prehliada správy SIP/SCCP mimo plochy
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatizovaný import	CWCC Analyzátor API	Analyzátor ankety CWCC pre CDR po hovore a spracovanie po hovore
ACME	Brána (pakety ACME)	SIPREC	Registry s ACME pre signalizáciu SIPREC
SONUS	Brána (SONUS)	SIPREC	Registruje sa v systéme SONUS pre signalizáciu SIPREC

Cisco Metódy zachytávania hlasu

Nasledujúca tabuľka obsahuje informácie o integrácii typov zachytávania a signalizácie podporovaných a testovaných spoločnosťou Cisco:

			Médiá	Inteligentná pracovná plocha	Živý zvuk
Metóda snímania	**Signalizácia**	**Popis**	**Prúd**	**Snímanie obrazovky**	**Monitor**
Sieť Nahrávanie— Vstavaný mostík (BRJ)	JTAPI	Registruje sa u CUCM/JTAPI Udalosti	BIB – Médiá Streamované z Telefón	Áno (Inteligentné Desktopový klient Vyžaduje CTI Pripojenie)	Áno (Inteligentné Desktop klient) prostredníctvom WebRTC
Inteligentná pracovná plocha Klient – IP Komunikátor	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP správy vypnuté Počítač/softvérový telefón	Mediálny stream zajatý priamo na pracovná plocha	Áno (Inteligentné Desktopový klient)	Áno (Inteligentné Desktop klient) prostredníctvom WebRTC
Inteligentná pracovná plocha	SIP/SCCP	Monitory SIP/SCCP	Mediálny stream	Áno (Inteligentné	Áno (Inteligentné

Klient – Jabber	Správy vypnuté	zajatý	Desktopový klient)	Desktop
	Desktop	priamo na		klient) prostredníctvom

Metóda snímania	Signalizácia	Popis	Médiá Prúd	Inteligentná pracovná plocha Snímanie obrazovky	Živý zvuk Monitor
			pracovná plocha		WebRTC
Inteligentná pracovná plocha Klient – Cisco IP Telefón (Daisy Pripútaný)	SIP/SCCP	Monitory SIP/SCCP Správy vypnuté Desktop	Mediálny stream zajatý priamo na pracovná plocha	Áno (Inteligentné Desktopový klient)	Áno (Inteligentné Desktop klient) prostredníctvom WebRTC
Brána (CUBE)	SIPREC	Registruje sa u CUBE pre SIPREC Signalizácia	SIPREC – Rozvetvenie médií z Cisco KOCKA	Áno (Inteligentné Desktopový klient)	Nie
Hromadný kontakt Importovať	API Na základe	Registruje sa u CUBE pre SIPREC Signalizácia	Automatizované dovoz nešifrované .WAV a spojené kontakt súbory s metadátami vo veľkom	N/A – Súbory Šifrované a Importované	Nie

Integrácie hlasového záznamu Legacy Five9

Nasledujúca tabuľka poskytuje informácie o integrácii typov zachytávania a signalizácie podporovaných a testovaných systémom Five9. Konkrétne sa to vzťahuje na staršiu integráciu Five9, nie na Five9 ARU alebo Five9 VCC s VoiceStream.

				Inteligentná obrazovka pracovnej plochy	Živý zvuk

Typ snímania	Signalizácia	Popis	Mediálny stream	Zachytiť	Monitor
Inteligentný desktopový klient	Kafka CTI	Webex WFO Platforma sa registruje v systéme Five9 Kafka Events API	Mediálny stream zachytený priamo na	Áno (klient pre inteligentnú pracovnú plochu)	Áno (Smart Desktop Client) cez WebRTC

Typ snímania	Signalizácia	Popis	Mediálny stream	Intelige ntná obrazov ka pracovn ej plochy Zachytiť	Živý zvuk Monitor
			pracovná plocha – SCCP zavolajte CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a vkladá udalosti založené na Kafkovi udalosti hovorov		
Inteligentná pracovná plocha Klient	Agent Five9 Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/QM správy vypnuté Počítač/Softvérový telefón	Mediálny stream zajatý priamo na pracovná plocha – POST zavolajte na CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a vkladá udalosti založené na Kafkovi udalosti hovorov	Áno (Inteligentné Desktop Klient)	Áno (Inteligentné Desktop klient) prostredníctvom WebRTC
Inteligentná pracovná plocha Klient	Agent Five9 Desktop Súprava nástrojov (ADT) - Kafka CTI	Monitory SIP/SCCP Správy vypnuté Desktop	Mediálny stream zajatý priamo na pracovná plocha – POST zavolajte CDR a	Áno (Inteligentné Desktop Klient)	Áno (Inteligentné Desktop klient) prostredníctvom WebRTC

Zmierenie

spracovanie

rediguje a

vkladá udalosti

založené na
Kafkovi

udalosti hovorov

Typ snímania	Signalizácia	Popis	Mediálny stream	Intelige ntná obrazov ka pracovn ej plochy Zachytiť	Živý zvuk Monitor
Inteligentná pracovná plocha Klient	Five9 Java Agent Pracovná plocha - Kafka CTI	Monitory SIP/SCCP Správy vypnuté Desktop	Mediálny stream zajatý priamo na pracovná plocha – POST zavolajte CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a vkladá udalosti založené na Kafkovi udalosti hovorov	Áno (Inteligentné Desktop Klient)	Áno (Inteligentné Desktop klient) prostredníctvom WebRTC
Inteligentná pracovná plocha Klient	Five9 VCC Importovať	Five9/POST Integrácia cloudu do Importovať virtuálnu kreditnú kartu Five9 zvukových nahrávok do Webex WFO Oblak	Nevzťahuje sa – Import Iba	Áno (Inteligentné Desktop Klient)	Nie

Nahrávanie Sonus Gateway

Cisco podporuje odolnosť pre nahrávanie Sonus Gateway.

Aby Sonus SBC fungoval s SIP, je potrebné do hlavičiek SIP a SIPREC INVITE v Cisco-Guid pridať pravidlá Sonus SIP pre manipuláciu so správami. Toto umožňuje QM zosúladiť hovory so záznamami Webex WFO CDR. Pravidlá budú fungovať nasledovne:

- Pre hovory, ktoré prichádzajú do SBC bez hlavičky „Cisco-Guid“, SMM vytvorí Cisco-Guid pomocou 4 hexadecimálnych n-tíc z existujúceho Call-ID. Každá n-tica sa prevedie na 10-miestne desatinné číslo doplnené 0, ktoré bude od Cisco-Guid oddelené pomlčkami.

- V prípade hovorov, ktoré už obsahujú hlavičku Cisco-Guid, zostane hlavička nezmenená.

> **POZNÁMKA** **Poznámka:** Cisco_Guid NEBUDE prepísaný novým vytvoreným Cisco-Guid pomocou Call-ID.

- Pozvánka SIPREC do rekordéra bude obsahovať hlavičku Cisco-Guid, ktorá sa zhoduje s vyššie uvedeným Cisco-Guid.

Pravidlá musia byť priradené k vášmu zaznamenanému kmeňovému kanálu a k kmeňovému kanálu Unified CM, ktorý používa váš Unified CM. Tieto pravidlá stačí vytvoriť iba raz. Ak vytvoríte nové zóny a kmene, môžete tieto pravidlá znova použiť.

Konfigurácia ovládačov Sonus Session Border na použitie s QM:

1. Z rozhrania príkazového riadka (CLI) Sonus vytvorte a povoľte pravidlá SMM
    a. Vytvorte a povoľte pravidlá SMM pre prichádzajúce správy Unified CM. Viac informácií nájdete v časti Príklad pravidiel pre prichádzajúce správy SMM pre Unified CM.
    b. Pridajte pravidlá odchádzajúcej komunikácie SMM Unified CM. Viac informácií nájdete v časti Príklad pravidiel odchádzajúceho SMM pre Unified CM.
    c. Pridajte pravidlá odchádzajúceho SMM pre záznamník. Viac informácií nájdete v časti Príklad pravidiel odchádzajúcich správ SMM pre zariadenie Recorder.
2. Pomocou rozhrania Sonus CLI povoľte SIPREC pre podpisový port SIP v zóne, ktorá obsahuje váš trunk Unified CM .
3. Na vytvorenie skupiny kanálov SIP pre server Sonus SIPREC od QM použite rozhranie príkazového riadka Sonus alebo Navigator. Priraďte prefix Ingress IP adrese IP počítača QM, na ktorom je spustená služba „Monitorovanie a nahrávanie Sonus SIPREC“.
4. Na priradenie pravidiel SMM k trankom použite rozhranie Sonus CLI/navigáciu takto:
    a. Priraďte UCM_INBOUND SMM vstupnému profilu adaptéra Signaling Message Manipulation vášho trunku Unified CM.
    b. Priraďte UCM_OUTBOUND SMM k výstupnému profilu adaptéra Signaling Message Manipulation vášho trunku Unified CM.
    c. Priraďte RECORDER_OUTBOUND SMM k výstupnému profilu adaptéra Signaling Message Manipulation pre trunk Sonus SIPREC QM.
5. Použite Sonus PSX na vytvorenie signalizačnej skupiny IP pre server Sonus SIPREC zariadenia QM. Priraďte prefix Ingress IP adrese IP počítača QM, na ktorom je spustená služba „Monitorovanie a nahrávanie Sonus SIPREC“.
6. Pomocou Sonus PSX vytvorte skupinu kanálov pre server Sonus SIPREC zariadenia QM. Použite presne ten istý názov, aký ste použili v kroku 3 .

7. Použite Sonus PSX na vytvorenie profilu rekordéra pre váš QM Sonus SIPREC server. Priraďte IP4 adresu zariadeniu QM, na ktorom je spustená služba „Monitorovanie a nahrávanie Sonus SIPREC“, a nastavte číslo portu na 5060.
8. Použite Sonus PSX na vytvorenie kritérií pre nahrávanie hovorov.

Príklad pravidiel SSM pre vstup Unified CM

konfigurovať

signalizácia profilov set sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 applyMatchHeader všetko

sada profilov signalizácia sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 1 typ správy

set profiles signalizácia sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 1 správa messageTypes všetko

signalizácia profilov set sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 type hlavička

signalizácia set profiles sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 názov hlavičky Cisco-Guid

signalizácia set profiles sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 hlavička podmienka existuje

nastaviť profily signalizácia sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 typ hlavička

signalizácia set profiles sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 operácia úložisko

signalizácia set profiles sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 headerInfo fieldValue

signalizácia nastavenia profilov sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 z hlavičky typu type

signalizácia profilov set sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 z hodnoty Cisco-Guid

nastavte profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 na typovú premennú

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 na variableValue var1

set profiles signalizujúci sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 applyMatchHeader jedna

nastavte profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1 typ

správa						
set profiles signalizuje sipAdaptorProfile správy		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	1	
Požiadavky na typy správ						
set profiles signalizuje sipAdaptorProfile metóda		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	1	
správTypy správ pozývajú						
existuje podmienka správy sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	1	
signalizujúca sipAdaptorProfile						
set profiles signalizujúci hlavičku sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	2	typ
set profiles signalizujúci názov hlavičky						
sipAdaptorProfile Z		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	2	
existuje stav hlavičky sipAdaptorProfile signalizujúci						
podmienku hlavičky sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	2	
set profily signalizujúce premennú sipAdaptorProfile						
existuje stav premennej sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	3	typ
set profiles signalizujúci sipAdaptorProfile premenná						
variableID var1		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	3	
parametre signalizácie	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	typ
nastavte profily		UCM_INBOUND	pravidlo 2	kritérium	3	
Inštalácia profilov,	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	
signalizačná operácia						
pridať	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	
setové profily signalizujúce						
paramType generický	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	z
Nastavte profily, premenná						
typu signalizácie	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	z
nastaviť profily						
signalizačnej	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	Na typ
premennejHodnota var1						
Nastaviť signalizačný	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	Hodnotiť
parameter profilov						
Nastaviť profily						
signalizujúce Cisco-GUID						
spáchať						
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stav povolený commit						

Príklad pravidiel odchádzajúcich SMM pre Unified CM

konfigurovať

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 typ správy

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 správa messageTypes request

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 spôsob správyTypy pozvánok

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 typ hlavičky

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 názov hlavičky Cisco-guid

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 podmienka hlavičky chýba

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 typ premenná

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 Ukladací priestor operácií

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 z hodnoty typu

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 z hodnoty Cisco-guid

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 na zadanie premennej

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 na premennúHodnota var1

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 typ správy

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 správa messageTypes request

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 spôsob správyTypy pozvánok

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 typ premenná

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 variabilná podmienka existuje

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2

premenná variableID var1
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 3 typ hlavičky
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 3 názov hlavičky ID volajúceho
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 3 podmienka hlavičky existuje
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 Akcia 1 Hlavička typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 ukladací priestor operácií
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 hlavičkaInfo poleValue
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 z hlavičky typu
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 z hodnoty ID volania
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 na premennúHodnota var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 2 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 2 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 2 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 2 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 2 regexp reťazec @.*
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 2 regexp zhodaInštancia jedna
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 3 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 3 Ukladací priestor operácií
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 3 od

typová premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 3 z variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 3 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 3 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 4 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 4 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 4 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 4 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 4 regexp reťazec _.*
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 4 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 5 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 5 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 5 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 5 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 5 regexp reťazec .*_
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 5 regexp zhodaInštancia jedna
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 regappend operácie
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 z hodnoty typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 od

hodnota 000000000
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 regexp reťazec ^
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 Regappend operácie
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 z hodnoty typu
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 z hodnoty 000000000
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 regexp reťazec ^
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 7 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 8 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 8 Operácia regpredel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 8 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 8 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 8 reťazec regexp .....$
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 8 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 9 typ

premenná

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 9 Operácia regpredel

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 9 na zadanie premennej

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 9 na variableValue var3

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 9 regexp reťazec.....$

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 9 regexp matchInstance one

nastaviť profily signalizačnej premennej sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 10 typ

nastaviť profily signalizačná operácia sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 10

pripojiť Nastaviť profily Hodnota sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 10 z

typu signalizácie Nastaviť hodnoty sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 10 z

signalizácie profilov - nastaviť profily typ sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 10 do

signalizácie premenná nastaviť profily sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 10 do

signalizačnej premennejHodnota var2 sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 11 typ

nastaviť profily signalizačnej premennej sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 11

nastaviť profily signalizačná operácia sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 11 z

pripojiť nastaviť profily typ sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 11 z

signalizácie premenná nastaviť profily sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 11 do

signalizačnej premennejHodnota var3 sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 11 do

nastaviť profily typ signalizácie premenná sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 12 typ

nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var2 sipProfil adaptéra UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 12

nastaviť profily

signalizačnej premennej

Nastaviť signalizáciu profilov

Prevádzkový sklad						
nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	12 z
nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var2	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	12 z
nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	12 do
nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var3	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	12 do
nastaviť profily signalizačnej premennej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13 typ
nastaviť profily signalizačná operácia	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13
pripojiť Nastaviť profily Hodnota typu signalizácie	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13 z
Nastaviť hodnoty signalizácie profilov -	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13 do
nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13 do
nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var2	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 typ
nastaviť profily signalizačnej premennej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14
nastaviť profily signalizačná operácia	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 z
pripojiť nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 z
nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var3	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 do
nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 do
nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var2	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15 typ
nastaviť profily	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15
	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOU	pravid	2	akcia	15

Nastaviť profily

signalizačnej hlavičky

Nastaviť profily

signalizačná operácia

Pridať

Nastaviť signalizáciu profilov

hlavičkaPozícia posledná

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 15 z premennej typu

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 15 z variableValue var2

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 15 na napísanie hlavičky

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 15 na ocenenie Cisco-Guid

spáchať

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stav povolený

commit

Príklad pravidiel odchádzajúcich SMM pre rekordér

konfigurovať

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 applyMatchHeader all

nastaviť profily signalizujúce hlásenie typu RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 sipAdaptorProfile

nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptérorProfilová RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 1 správaTypy všetko

nastaviť profily signalizujúce SIPadaptérorTyp profilu RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 messageBody

nastaviť profily signalizujúce SIPadaptérorSprávaProfilová správaStav tela regex- RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2

match RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfilová

správaReťazec regexp tela cisco-guid=.* nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfil správaBody RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2

regexp numMatch

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 typ messageBody

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 operácia regstore

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 od typu messageBody

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1

z messageBodyValue all
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 na variableValue var1
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 regexp reťazec "cisco-guid=.*?(? =; značka)"
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 1 regexp zhodaPosledná inštancia
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 z premennej typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 z variableValue var1
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 na variableValue var1
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 2 reťazec regexp cisco-guid=
set profily signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 typ hlavička
signalizácia nastavenia profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 operácia pridať
signalizácia set profiles sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 hlavičkaPosition posledná
signalizácia profilov set sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 z premennej typu
signalizácia profilov set sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 z premennejHodnota var1
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 na záhlavie typu
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 na hodnotu Cisco-Guid
signalizácia profilov set sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1

napíšte správu

signalizácia profilov set sipAdaptorProfile správa RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 messageTypes požiadavka

set profiles signalizácia sipAdaptorProfile správa RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 methodTypes pozvať

hlavička typu sipAdaptorProfile nastaviť profily signalizácie RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2

set profiles signalizácia sipAdaptorProfile názov hlavičky cisco-guid RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2

signalizácia set profiles hlavička sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 chýba

signalizácia profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 typ premenná

signalizácia set profiles sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 operácia úložisko

signalizácia profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 z typu hodnota typu

set profiles signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 z hodnoty cisco-guid

nastaviť profily signalizácie sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 na premennú typ

nastaviť profily signalizácie sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 na premennúHodnota var1

signalizácia profilov set sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 applyMatchHeader all

signalizácia profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 1 typ správy

set profily signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 1 správa messageTypes všetko

sada profily signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 typ telo správy

set profiles signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 telo správy podmienka regex-match

set profily signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 telo správy regexp reťazec cisco-guid=.*

set profiles signalizácia sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 telo správy regulárny výraz čísloZhoda zhoda

signalizácia profilov set sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1

premenná typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1 ukladací priestor operácií
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1 z hodnoty typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1 z hodnoty Cisco-guid
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1 na premennúHodnota var10
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 premenná podmienka chýba
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 kritérium 1 premenná ID var10
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 typu messageBody
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 operácia regstore
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 od typu messageBody
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 z messageBodyValue all
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 reťazec regexp <callid>.*</callid>
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 1 regexp zhodaInštancia jedna
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 2 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 2 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 2 až

typová premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 2 na premennúHodnota var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 2 reťazec regexp <callid>
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 2 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 3 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 3 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 3 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 3 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 3 regexp reťazec @.*
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 3 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 4 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 4 Ukladací priestor operácií
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 4 z premennej typu
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 4 z variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 4 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 4 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 5 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 5 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 5 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 5 až

variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 5 reťazec regexp _.*
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 5 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 6 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 6 operácia regdel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 6 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 6 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 6 regexp reťazec .*_
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 6 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 regappend operácie
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 od hodnoty typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 z hodnoty 000000000
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 regexp reťazec ^
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 7 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 regappend operácie
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8

Hodnota Od Type
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 z hodnoty 000000000
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 regexp reťazec ^
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 8 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 9 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 9 operácia regpredel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 9 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 9 na premennúHodnota var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 9 regexp reťazec ..... $
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 9 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 10 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 10 operácia regpredel
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 10 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 10 na premennúHodnota var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 10 reťazec regexp ..... $
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 10 regexp matchInstance one
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 11 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 11

Operačný dodatok
nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 11 od hodnoty typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 11 z hodnoty -
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 11 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 11 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 12 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 12 Operácia Pripojiť
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 12 z premennej typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 12 z variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 12 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 12 na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 13 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 13 Ukladací priestor operácií
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 13 z premennej typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 13 z variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 13 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 13 na variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 14 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 14 Operácia Pripojiť
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 14

Hodnota Od Type
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 14
z hodnoty -
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 14
na zadaniepremennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 14
na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 15
typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 15
Operácia Pripojiť
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 15
z premennej typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 15
z variableValue var3
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 15
na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 15
na variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
hlavička typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
operácia pridať
nastaviť profily signalizujúce SIPadaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
hlavičkaPozícia posledná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
z premennej typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
z variableValue var2
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
na napísanie hlavičky
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 4 akcia 16
na hodnotu Cisco-Guid
spáchať
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND stav povolený
commit

Inštalácia

Táto časť popisuje, ako nainštalovať rôzne komponenty Webex WFO.

Inštalácia dátového servera

Správca nájomníka môže nainštalovať údajový server pre jedného nájomníka alebo správca systému môže nainštalovať základný údajový server a nakonfigurovať ho ako zdieľaný údajový server pre viacerých nájomníkov. Po nainštalovaní údajového servera Webex WFO ho môžete ďalej nakonfigurovať na stránke Konfigurácia dátového servera v časti Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > Konfigurácia > Konfigurácia dátového servera.

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** : Používatelia s okrajovými zariadeniami by si mali stanoviť pravidelný harmonogram sťahovania a aktualizácie svojich dátových serverov Webex WFO na najnovšiu verziu softvéru Webex WFO. Každý cloud sa zvyčajne používa
> Nasadenie zahŕňa novú verziu softvéru Webex WFO Data Server, ktorý si používatelia môžu stiahnuť od svojho nájomníka.

Ak má vaša organizácia niektorú z nasledujúcich integrácií, prečítajte si sprievodcu integráciou ACD, kde nájdete ďalšie konfigurácie dátových serverov špecifické pre ACD.

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

Predpoklady

Ak sa údajový server musí pripojiť prostredníctvom webového servera proxy, každá služba údajového servera musí byť nakonfigurovaná na používanie konta služby. Týka sa to nasledujúcich služieb systému Windows:

- Webex WFO CTI Signalizačná služba
- Webex Server WFOData
- Webex WFO Služba nahrávania siete
- Služba Webex WFO SIPREC
- Webex WFO Webové služby dátového

servera Požiadavky na používanie portov

nájdete v časti Využitie portu.

Inštalácia údajového servera pre jedného nájomníka

Správca nájomníka môže nainštalovať údajový server pre jedného nájomníka.

Inštalácia údajového servera pre jedného nájomníka

1. Zo servera, na ktorý chcete nainštalovať údajový server, otvorte prehliadač a prihláste sa do Webex WFO pomocou poverení správcu nájomníka.
2. Na stránke Downloads **(** Správa aplikácií > správa > prevzatia) kliknite na príslušné prepojenie a stiahnite si inštalátor dátového servera.
3. Postupujte podľa pokynov.

Testovanie údajového servera

1. Prihláste sa do Webex WFO ako správca nájomníka.
2. Na **stránke Monitorovanie** agenta (Správa aplikácií > monitorovanie > Monitorovanie agenta) vyberte v časti Denníky údajového servera položku Údajový server a kliknite na položku **Načítať denníky**. Ak je požiadavka denníka úspešná, údajový server je pripojený.

   POZNÁMKA: Dokončenie môže trvať niekoľko minút.

Inštalácia údajového servera pre viacerých nájomníkov

Správca systému môže nakonfigurovať údajový server tak, aby ho zdieľali viacerí nájomníci. Pri každej aktualizácii zdieľaného údajového servera (napríklad pri pridaní nového nájomníka) je potrebné aktualizovať jeho konfiguráciu. To sa vykonáva pomocou súboru Data Server Updater, ktorý sa generuje, keď uložíte zmeny a rozhodnete sa prevziať konfiguráciu.

Ak chcete nakonfigurovať údajový server pre viacerých nájomníkov, správca systému musí nainštalovať základný údajový server a potom ho nakonfigurovať ako zdieľaný údajový server. Správcovia systému si môžu stiahnuť základný dátový server na stránke Správa aplikácií > sťahovanie alebo na stránke Správa aplikácií > zdieľaný dátový server.

Inštalácia základného dátového servera

Prvá vec, ktorú musíte urobiť, je stiahnuť a nainštalovať základný dátový server. Tento základný dátový server sa po nakonfigurovaní stane zdieľaným dátovým serverom. Môžete nainštalovať viacero základných dátových serverov.

1. V časti Download Base Data Server (Prevziať základný údajový server **)** kliknite na položku **Calabrio ONE Data Server**. Tým sa súbor CalabrioONEDataServerSetup.exe stiahne do počítača.
2. Dvojitým kliknutím na spustiteľný súbor spustite Sprievodcu inštaláciou údajového servera.
3. Podľa pokynov sprievodcu dokončite inštaláciu.

Konfigurácia základného údajového servera

Potom nakonfigurujte základný údajový server tak, aby sa stal zdieľaným údajovým serverom.

1. Vyberte položku **Add a new configuration to the data server (Pridať novú konfiguráciu na údajový server**).

   > **POZNÁMKA:** Ak chcete upraviť existujúcu konfiguráciu, vyberte položku **Upraviť konfiguráciu** existujúceho údajového servera a vyberte údajový server, ktorý chcete upraviť.

2. Vyplňte polia definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popis
Názov servera	Zadajte názov údajového servera.
Calabrio ONE Server	Zadajte adresu IP alebo názov hostiteľa servera Webex WFO, ktorý Hosťuje službu dátového servera.
Port	Zadajte číslo portu servera, ktorý hosťuje službu údajového servera. Predvolený port je 443.
K dispozícii	Zoznam dostupných nájomníkov.
Pridelený	Zoznam nájomníkov priradených k tejto službe údajového servera.

3. Kliknutím na tlačidlo **Uložiť/Prevziať konfiguráciu** uložte konfiguráciu a prevezmite konfiguračnú pomôcku (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) do počítača.

   > **POZNÁMKA:** Môžete tiež kliknúť na tlačidlo **Uložiť** a uložiť konfiguráciu bez prevzatia konfiguračnej pomôcky. Môžete sa tak rozhodnúť, ak ste nedokončili konfiguráciu údajového servera, ale chcete uložiť neúplnú konfiguráciu.

4. Dvojitým kliknutím na spustiteľnú pomôcku konfigurácie spustite Sprievodcu inštaláciou aktualizačného programu údajového servera.
5. Podľa pokynov v sprievodcovi dokončite konfiguráciu zdieľaného údajového servera.

Cisco Unified Používatelia správcu hovorov

Ak používate Cisco Unified Call Manager (UCM) na zhromažďovanie záznamov CDR prostredníctvom SFTP, možno budete musieť nastaviť vlastnosť systému služby údajového servera na zosúladenie algoritmov výmeny kľúčov (kex) medzi Webex WFO a podporovanými verziami Cisco UCM.

Tieto algoritmy kex nevyžadujú ďalšiu konfiguráciu:

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

Tieto algoritmy vyžadujú ďalšiu konfiguráciu:

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

Nastavte vlastnosť systému služby údajového servera na určenie povolených algoritmov kex

1. Na serveri CDR SFTP prejdite na
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Otvorte súbor dataGatheringService.properties.
3. Nájdite riadok začínajúci na **service4j.jvmOptions** a na koniec riadka pridajte nasledujúci text:
   | -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1
4. Uložte súbor a reštartujte službu Webex WFO Data Server.

POZNÁMKA: Ak inovujete na novšiu verziu Cisco UCM, ktorá nepodporuje žiadny z týchto algoritmov kex, musíte túto vlastnosť systému prekonfigurovať tak, aby špecifikovala nové podporované algoritmy.

Inštalácia služby Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop je možné nainštalovať do počítača agenta jedným z troch spôsobov:

- Manuálne na počítači každého agenta
- Používanie skriptov objektu skupinovej politiky (GPO)
- Používanie parametrov tichých príkazov

POZNÁMKA: Ak chcete, aby služba Smart Desktop zaznamenávala analýzu počítačov, rola agenta musí mať pred inštaláciou služby Smart Desktop povolené povolenie Capture Desktop Analytics. Ak je povolenie
Doplnky pre snímanie nie sú povolené, nie sú nainštalované na pracovnej ploche klienta.

Ďalšie úvahy

- Ak chcete používať funkciu Desktop Analytics alebo ju pozastaviť a obnoviť, potrebujete doplnok alebo rozšírenie služby Desktop Analytics.
- Rozšírenia prehliadača pre prehliadače Chrome a Edge je potrebné nasadiť prostredníctvom objektu GPO alebo akéhokoľvek iného procesu, ktorý používa miestne IT oddelenie. Rozšírenia prehliadača sú potrebné na analýzu, pozastavenie a obnovenie.
- Cisco poskytuje základný súbor exe. Je zodpovednosťou zákazníka previesť súbor na MSI.
- Ak inštalujete pomocou SCCM alebo Microsoft Endpoint Configuration Manager, vy ako zákazník zodpovedáte za vytvorenie balíka na nasadenie.
- Cisco ponúka možnosť automatickej aktualizácie softvéru. Ak váš baliaci tím spravuje počítačové verzie alebo Microsoft Endpoint Configuration Manager a zasahujú do automatických aktualizácií, Cisco môže TURN funkciu automatickej aktualizácie vypnúť a váš tím si môže stiahnuť novú verziu softvéru každé tri až šesť mesiacov a nasadiť ju prostredníctvom balíka push.
- Váš tím môže zmeniť dotazy v softvéri Microsoft tak, aby nespravovali čísla verzií alebo jedinečné identifikátory, ak si skupina želá udržiavať automatické aktualizácie.

  POZNÁMKA: Automatické aktualizácie musia byť vypnuté, ak vaša organizácia používa servery Citrix alebo terminálové servery. Neexistuje spôsob, ako oddeliť rôzne prostredia.

- Ak inovujete z Webex WFO verzie 11.5 on-premise na Webex WFO Cloud, potom potrebujete tri testovacie stroje. Jeden stroj je určený na manuálnu inštaláciu. Druhý stroj je určený na automatickú inštaláciu na čistý stroj. Tretí počítač je určený pre existujúcu verziu 11.5 Webex WFO na testovanie balíka na odinštalovanie vytvoreného vaším IT tímom a inštalačného balíka pre Webex WFO Cloud. Poskytnite implementačnému technikovi zoznam všetkých balíkov nainštalovaných v počítači vrátane rozšírení prehliadača. Spolupracujte so svojím IT tímom na odstránení všetkého softvéru Webex WFO verzie 11.5 pred inštaláciou Webex WFO Cloud.
  - Ak vaša organizácia mení dodávateľov z iného riešenia Workforce riadenia zapojenia (WEM) (napríklad Verint alebo Nice) na Webex WFO, potom spolupracujte so svojím IT tímom na odinštalovaní pôvodného softvéru na treťom testovacom počítači a nasaďte automatizovaný balík vytvorený vaším tímom.
- Ak inovujete lokálnu verziu 11.5 na novšiu verziu 11.5, musíte znova prevziať novú verziu služby Smart Desktop a znova ju nasadiť.

Ručná inštalácia

Tento postup použite na manuálnu inštaláciu aplikácie Smart Desktop do počítača agenta alebo na server tenkého klienta. Pred inštaláciou sa uistite, že sú všetky prehliadače zatvorené, a pomocou Správcu úloh skontrolujte, či prehliadače nie sú spustené na pozadí.

Manuálna inštalácia aplikácie Smart Desktop

1. Z počítača agenta alebo servera tenkého klienta sa prihláste do Webex WFO pomocou poverení správcu.
2. Na stránke Prevzatia (Správa aplikácií > globálna správa > > prevzatia) kliknite na **odkaz na inštalátor aplikácie Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO poskytuje súbor .exe na manuálnu inštaláciu.
3. Po zobrazení výzvy vyjadrite súhlas s Licenčnou zmluvou koncového používateľa (EULA).
4. Spustite inštalátor a postupujte podľa pokynov sprievodcu inštaláciou.
5. Ak sa zobrazí výzva, zaškrtnite políčko **Aktivovať** a kliknite na tlačidlo **Dokončiť**.
6. Po spustení inštalátora Smart Desktop reštartujte systém.
7. Spustite nástroj na overenie klienta. Ďalšie informácie nájdete v časti Nástroj na overenie klienta.
8. Otestujte inteligentnú pracovnú plochu. Ďalšie informácie nájdete v téme Test Smart Desktop .

Inštalácia pomocou GPO

Objekt skupinovej politiky (GPO) je kolekcia nastavení, ktoré definujú, ako bude systém vyzerať a ako sa bude správať pre definovanú skupinu používateľov. Microsoft poskytuje modul programu, ktorý umožňuje používať konzolu Group Policy Microsoft Management Console na definovanie rôznych možností vrátane možností skriptov. Pozrite si návratové kódy push inštalácie podľa potreby po stlačení klienta.

Nasadenie služby Smart Desktop pomocou GPO

1. Prihláste sa do Webex WFO pomocou poverení správcu.
2. Na stránke Prevzatia (Správa aplikácií > globálna správa > > prevzatia) kliknite na **odkaz na inštalátor aplikácie Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO poskytuje súbor .exe na manuálnu inštaláciu.
3. Po zobrazení výzvy vyjadrite súhlas s Licenčnou zmluvou koncového používateľa (EULA).
4. Skopírujte **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** z priečinka Stiahnuté súbory a prilepte ho do umiestnenia zdieľaného umiestnenia na serveri.

5. Vytvorte dávkový skript na spustenie inštalátora, ktorý obsahuje nasledujúci skript:

   <názov hostiteľa alebo IP adresa umiestnenia zdieľaného servera>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <Názov nájomníka>.exe /DENNÍK /VERYSILENT /AKTIVOVAŤ /NORESTART/NONPCAP

6. Spustite editor správy skupinovej politiky, prejdite na položku Konfigurácia počítača > politiky > Nastavenia systému Windows > Skripty (Spustenie/Vypnutie) a pridajte dávkový skript.

Inštalácia aplikácie Smart Desktop pomocou tichých parametrov príkazov

Tiché parametre vám umožňujú nainštalovať Webex WFO pomocou rozhrania príkazového riadka. Voľby nájdete v časti "Nastavenie parametrov príkazového riadka" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline . Medzi bežne používané príkazy patria nasledujúce.

- /KLADA
- /VEĽMI TICHÝ
- /AKTIVOVAŤ
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replikácia inštalácie pomocou desktopového zobrazovania

Po nainštalovaní služby Smart Desktop Record Service do jedného počítača pomocou niektorej z predchádzajúcich metód inštalácie (pozrite si časť Manuálna inštalácia alebo Inštalácia pomocou objektu GPO) môžete túto inštaláciu replikovať do viacerých počítačov vytvorením všeobecného obrazu systému, ktorý možno použiť vo viacerých návrhoch hardvéru. Keď je v počítači nainštalovaná aplikácia Smart Desktop na zobrazovanie, je potrebné odstrániť niektoré informácie, ktoré umožnia obrazu spustiť sa na rôznych počítačoch bez toho, aby spôsobovali problémy.

Odporúčaná metóda: Cisco's System Preparation Háčik

Ak chcete odstrániť informácie špecifické pre počítač z inštalácie systému Windows a "zovšeobecniť" ich, aby ich bolo možné nainštalovať do rôznych počítačov, dôrazne odporúčame, aby ste použili háčik Cisco's System Preparation (sysprep). Sysprep je nástroj Microsoft na prípravu systému, ktorý sa používa na prípravu obrazu systému na nasadenie do viacerých počítačov.

Sysprep pripraví inštaláciu systému Windows (Windows Client a Windows Server) na zobrazovanie, čo vám umožní zachytiť prispôsobenú inštaláciu. Háčik sysprep sa nainštaluje pomocou aplikácie Smart Desktop a automaticky sa zaregistruje do systému. Keď spustíte sysprep, automaticky vyvolá všetky háčiky zaregistrované v systéme.

Sekundárna metóda: Manuálna konfigurácia obrázka

Ak nemôžete použiť nástroj sysprep, musíte pred nasadením tohto obrazu do ďalších počítačov vykonať

nasledujúce kroky manuálne pre ľubovoľný obrázok, v ktorom je nainštalovaná služba záznamov Smart Desktop.

DÔLEŽITÉ Ak sa rozhodnete vykonať tieto kroky, často kontrolujte tento dokument, aby ste mali aktuálne informácie o zmenách týchto krokov.

1. Zastavte službu záznamov inteligentnej pracovnej plochy.
2. Otvorte priečinok "log", v ktorom je nainštalovaná služba záznamov Smart Desktop (v predvolenom nastavení je to C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) a odstráňte všetky súbory, ktoré neobsahujú slovo "postinstall".
3. Odstráňte všetky podpriečinky (vrátane ich obsahu) z priečinka "log".
4. Otvorte "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" a odstráňte všetky súbory okrem "Install.ini" a "sysproperties.cfg".
5. Odstráňte všetky podpriečinky (vrátane ich obsahu) z priečinka "config".
6. Otvorte "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" a odstráňte všetky súbory a podpriečinky (vrátane ich obsahu). Priečinok "nahrávky" musí byť prázdny.
7. Otvorte "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" a odstráňte všetky súbory a podpriečinky (vrátane ich obsahu). Priečinok "chunks" musí byť prázdny.

   POZNÁMKA: Priečinok "chunks" nemusí existovať. Ak priečinok "chunks" neexistuje, môžete tento krok preskočiť.

Návratové kódy push inštalácie

Ak použijete metódu push inštalácie (napríklad GPO), dostanete návratové kódy oznamujúce úspešnosť alebo zlyhanie inštalácie. Možné návratové kódy sú popísané nižšie.

Kód vrátenia tovaru	Popis
0	Úspešná inštalácia
1	Inštalácia zlyhala

Okrem toho sa udalosti zapíšu do denníka udalostí systému Windows. V podrobnostiach udalosti bude uvedený popis toho, čo sa stalo. Zapíšu sa tri rôzne identifikátory udalostí. Samotná udalosť bude obsahovať viac podrobností, ale vo všeobecnosti ID označujú nasledovné:

Podujatie ID	Popis
8080	Úspešná inštalácia

Podujatie ID	Popis
8081	Inštalácia zlyhala
8084	Informačná správa

Podrobnosti o úspešnej alebo neúspešnej inštalácii sa zapíšu do denníka udalostí systému Windows aj do denníkov obsiahnutých v priečinku obalu v inštalačnom priečinku Smart Desktop Client.

Nástroj na overenie klienta

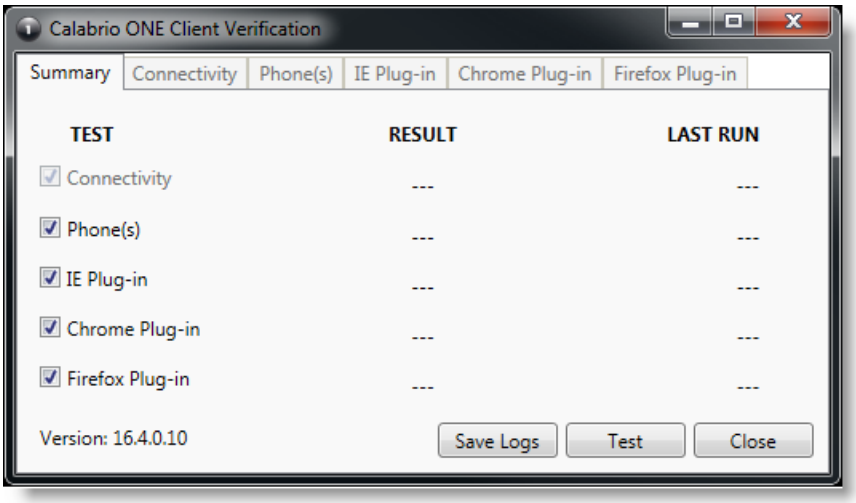
Nástroj na overenie klienta testuje klientsky počítač, aby sa ubezpečil, že pripojenie k serverom a telefónu je vhodné na spustenie služby Smart Desktop. Nainštaluje sa, keď je nainštalovaný Smart Desktop. Nástroj spúšťa rôzne testy a hlási výsledky ako úspešné alebo neúspešné.

Spustenie nástroja na overenie klienta

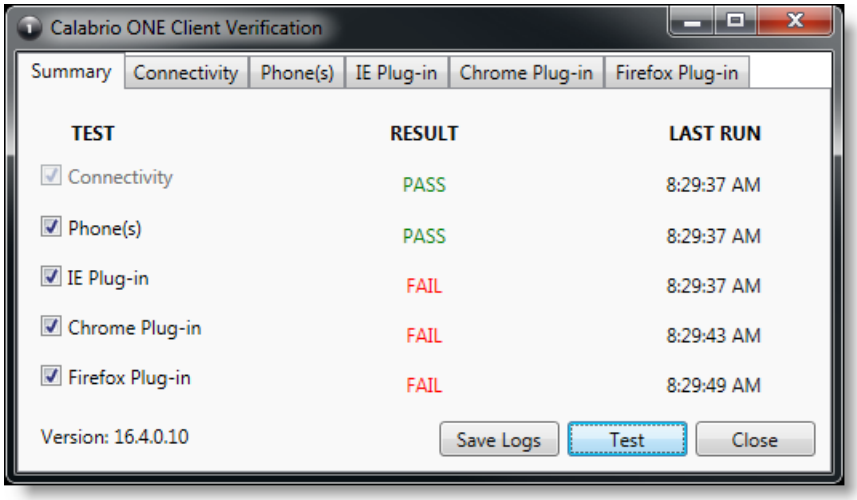
1. Po nainštalovaní aplikácie Smart Desktop prejdite na klientskom počítači do nasledujúceho priečinka:

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

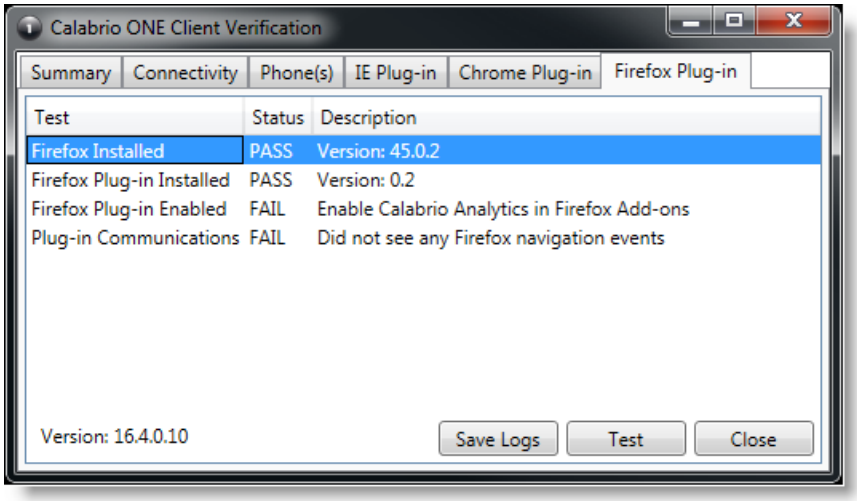
2. Dvakrát kliknite na **položku ClientDiag.exe**. Spustí sa nástroj na overenie klienta.



3. Predvolene sú vybraté všetky testy. Kliknite na tlačidlo **Testovať**.
4. Nástroj hlási výsledky testu ako úspešné alebo neúspešné.



5. Pre každý test je Tab, kde sú zobrazené podrobnosti testu. Ak test zlyhá, podrobnosti o Tab poskytnú usmernenie o tom, čo je zlé.



6. Ak je to potrebné, môžete kliknúť na Uložiť **denníky** a skomprimovať denníky pre Postinstall a Smart Desktop, aby ste pomohli identifikovať problémy. Protokoly sa automaticky skomprimujú do súboru s názvom Clientlogs.zip.

Ovládacie prvky nahrávania

Samostatná aplikácia Ovládacie prvky nahrávania sa automaticky nainštaluje so službou Smart Desktop. Ovládacie prvky nahrávania umožňujú agentovi spustiť, pozastaviť, obnoviť a zastaviť nahrávanie zvuku, obrazovky a stlačenia klávesnice pre aktívne hovory, ako aj označovať hovory a pridávať k nim metadáta.

Používanie ovládacích prvkov nahrávania je voliteľné.

> **POZNÁMKA:** Aplikácia Ovládacie prvky nahrávania nie je podporovaná pri niektorých nasadeniach dodávateľov CCaaS.

Tu je nainštalovaný spustiteľný súbor Ovládacie prvky nahrávania:

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

V ponuke Štart má aplikácia názov Webex WFORecording Controls a predvolene je pod Webex WFO.

Odstránenie

Nasledujúce témy popisujú, ako odinštalovať súčasti Webex WFO.

Odinštalovanie Webex WFO Smart Desktop

POZNÁMKA: Ak chcete odinštalovať aplikáciu Smart Desktop, musíte sa prihlásiť ako správca.

1. Na pracovnej ploche alebo serveri tenkého klienta, na ktorom je nainštalovaná aplikácia Smart Desktop, otvorte ovládací panel systému Windows.
2. Spustite pomôcku Pridanie alebo odstránenie programov.
3. Zo zoznamu vyberte aplikáciu, ktorú chcete odstrániť, a kliknite na položku **Odinštalovať**.

   Ak máte v úmysle preinštalovať aplikáciu Smart Desktop po úplnom odstránení staršej verzie (čistá inštalácia), pred inštaláciou novej verzie skontrolujte, či sú odstránené štruktúry úložných priečinkov záznamov.
4. Reštartujte pracovnú plochu alebo server tenkého klienta.

Odinštalovanie pomocou objektu GPO

Objekt skupinovej politiky (GPO) je kolekcia nastavení, ktoré definujú, ako bude systém vyzerať a ako sa bude správať pre definovanú skupinu používateľov. Microsoft poskytuje modul programu, ktorý umožňuje používať konzolu Group Policy Microsoft Management Console na definovanie rôznych možností vrátane možností skriptov.

1. Vytvorte dávkový skript na spustenie inštalátora, ktorý obsahuje nasledujúci skript:

   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG /VERYTICHÝ /NORESTART>
2. Spustite editor správy skupinovej politiky, prejdite na položku Konfigurácia počítača > politiky > Nastavenia systému Windows > Skripty (Spustenie/Vypnutie) a pridajte dávkový skript.

DÔLEŽITÉ: Tým sa vynúti zatvorenie všetkých otvorených prehliadačov. Ak sa prehliadače znovu otvoria pred dokončením odinštalovania, odinštalovanie môže zlyhať a je potrebné ho reštartovať.

Odinštalovanie aplikácie Smart Desktop pomocou tichých parametrov príkazov

Tiché parametre vám umožňujú odinštalovať Webex WFO pomocou rozhrania príkazového riadka. Možnosti nájdete v časti "Parametre príkazového riadka odinštalátora" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline .