Webex WFO Sprievodca návrhom a inštaláciou

Pre nasadenia s novým WFM

Prvýkrát publikované: 20. júla 2021
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 9

Lokalizácia a podporované jazyky 11

Prehľad 17

Model nasadenia CCaaS 17

Model nasadenia ACD hosťovaný zákazníkmi 17

Prehľad overenia 19

Postup procesu overenia 19

Systémové požiadavky 21

Prehliadačov 21

Šírka pásma siete 21

Rôzne požiadavky 21

Podporované prostredia 21

Softvér pre stolné počítače 21

.NET Framework 21

Prehliadačov 22

Doplnok alebo rozšírenie pre Desktop Analytics 22

Adobe Acrobat Reader 22

Desktopový softvér a snímanie zvuku 23

Súlad s PCI DSS 23

Povolenie rozšírenia Desktop Analytics v prehliadači 23

Šifrovanie súborov 25

Politika hesiel 25

Riešenia kontinuity podnikania 25

Geografická replikácia 25

Zóny dostupnosti 26

Využitie portu 27

Porty CCaaS 27

Porty ACD hosťované zákazníkmi 28

Okrajové komponenty 29

Súčasti dátového servera 30

Informácie o úložisku 35

Konfigurácia správcu 35

Úrovne skladovania 36

Ponuky ukladacieho priestoru 37

Hromadný import a export údajov 39

Hromadný export kontaktov 39

Licenčné požiadavky na export hromadných kontaktov 42

Ukladanie hromadných súborov kontaktov a prístup k nim 42

Okrajové komponenty 44

Webex WFO Dátový server 45

Služba synchronizácie Webex WFO ACD 47

Pripojenie služby synchronizácie ACD 47

Webex WFO Služba zachytávania zvuku 48

Konektivita služby snímania zvuku 48

Služba Webex WFO GIS 48

Konektivita služby GIS 49
Webex WFO Signalizačná služba 49
Konektivita signalizačnej služby 50
Webex WFO Služba postupného nahrávania 50
Dvojstupňový komponent Upload 51
Konektivita služby postupného nahrávania 51
Webex WFO QM ACD Služba snímania 51
QM ACD Súčasti služby snímania 52
QM ACD Komponent historického zachytenia 52
QM ACD Komponent zachytenia v reálnom čase 52
QM Komponent GIS Capture 52
QM ACD Pripojiteľnosť služby Capture Service 52
Webex WFO WFM ACD Služba snímania 53
WFM ACD Súčasti služby zachytávania 53
WFM ACD Komponent historického zachytenia 53
WFM ACD Komponent zachytenia v reálnom čase 53
WFM Komponent GIS Capture 53
WFM Komponent WHIT Capture 53
WFM ACD Zachyťte pripojenie služby 54
Webex WFO Služba lokálnych webových služieb 54
Súčasti služby lokálnych webových služieb 54
Cisco IP Phone Súčasť Ovládacie prvky služieb 54
Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API komponent 54
Pripojenie služby lokálnych webových služieb 55

Inštalácia dátového servera 55
Predpoklady 55
Inštalácia údajového servera pre jedného nájomníka 56
Inštalácia údajového servera pre viacerých nájomníkov 56
Cisco Unified Používatelia správcu hovorov 57
Webex WFO Inteligentná pracovná plocha 58
Informácie o službe Webex WFO Smart Desktop 58
Konektivita klienta Smart Desktop 60
Požiadavky a úvahy o inteligentnej pracovnej ploche 60
Hardvér stolného počítača 63
Využitie inteligentného desktopového portu 63
Metadáta kontaktov inteligentnej pracovnej plochy 65
Vývojové diagramy údajov inteligentnej pracovnej plochy 66
Otestujte inteligentnú pracovnú plochu 69
Správa služby Smart Desktop 72
Servery typu tenký klient 75
Inštalácia servera tenkého klienta 75
Inštalácia 77
Inštalácia služby Smart Desktop 77
Ručná inštalácia 78
Inštalácia pomocou GPO 79
Replikácia inštalácie pomocou desktopového zobrazovania 79
Návratové kódy push inštalácie 80
Nástroj na overenie klienta 81

Ovládacie prvky nahrávania 82
Inštalácia dátového servera 83
Predpoklady 83
Inštalácia údajového servera pre jedného nájomníka 84
Inštalácia údajového servera pre viacerých nájomníkov 84
Cisco Unified Používatelia správcu hovorov 85
Odstránenie 87
Odinštalovanie Webex WFO Smart Desktop 87
Odinštalovanie pomocou objektu GPO 87
Vývojové diagramy prenosu údajov 89
Zaznamenávanie, zachytávanie a prehrávanie údajov Vývojové diagramy 89
Vývojový diagram údajov prehrávania zvuku 89
Vývojový diagram údajov pri prehrávaní obrazovky 91
Vývojový diagram údajov služby Analytics 91
Vývojový diagram údajov analýzy prepisu reči 92
Vývojové diagramy údajov cloudového úložiska 92
Cloudové úložisko pre nasadenia CCaaS 93
Cloudové úložisko pre nasadenia ACD hosťované zákazníkmi 93
Šifrovanie nahrávania 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Metódy snímania platformy 96
Podporované metódy zachytávania podľa platformy 96
Nahrávanie brány Sonus 100

Úvod

Webex WFO Design and Installation Guide poskytuje prehľad na vysokej úrovni o štruktúre a komponentoch Webex WFO v cloude a vysvetľuje, ako nainštalovať Webex WFO v cloudovom prostredí. Podrobnejšie informácie o podporovaných integráciách nájdete v dostupných príručkách integrácie.

Príručka je určená pre Cisco implementačných a podporných inžinierov, Cisco zamestnancov obchodného inžinierstva, partnerov a zákazníkov; Cisco vývoj, marketing, predaj a ďalší zamestnanci v celej organizácii by to však tiež mohli považovať za užitočné.

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	Automatický	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					x						Obmed	
Tradičná čínština (zh-TW)	x	x					x						Obmed	
dánčina	x	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	x	Obmedzený	
francúzština (fr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	Obmedzený
Kanadská francúzština (fr-	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	Obmedzený
nemčina (de)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	Obmedzený
taliančina (it)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Obmedzený	
japončina (ja)	x	x					x						x	
kórejčina (ko)	x	x					x						x	
nórčina (pozn.)	x	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	x	x	
Brazílska portugalčina	x	x	x		x	x	x						x	
ruština (ru)	Obmed	x					x							
španielčina	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	Obmed
Mexická španielčina (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
švédčina (sv)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Obmed	

* Niektoré podporované jazyky môžu vyžadovať dodatočnú konfiguráciu pre implementáciu Webex WFO. Poraďte sa s technickou podporou Cisco, 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.

Prehľad

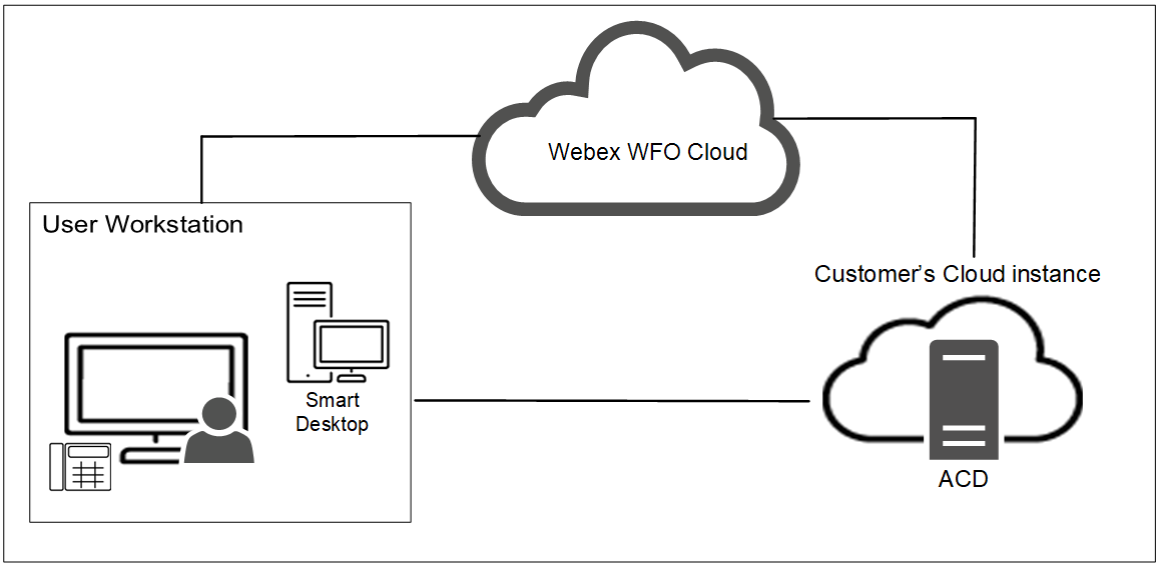
Celý balík Webex WFO Suite je hostený v cloude, ktorý je poháňaný Amazon Web Services a Microsoft Azure. Údaje sa presúvajú medzi Webex WFO cloudom, používateľskými pracovnými stanicami a ACD vašej organizácie.

Webex WFO podporuje dva všeobecné typy modelov nasadenia cloudu. Váš dizajnový model Cloud ACD môže vyhovovať jednej z dvoch kategórií uvedených nižšie v závislosti od ACD, ktorý vaša organizácia integrovala s Webex WFO. Tieto dva modely sú Contact Center as a Service (CCaaS) a ACD hosťované zákazníkmi.

Informácie uvedené v # *Webex WFO Príručke* návrhu a inštalácie cloudu sa vzťahujú na oba modely cloudu, pokiaľ nie je výslovne uvedené.

Model nasadenia CCaaS

Modely nasadenia CCaaS umožňujú poskytovateľovi CCaaS hosťovať ACD služby a infraštruktúru v cloude. To môže znížiť náklady na prevádzkovú technológiu a prípady podpory. Konkrétnejšie podrobnosti o tomto modeli nájdete v témach Využitie portov a ukladací priestor.



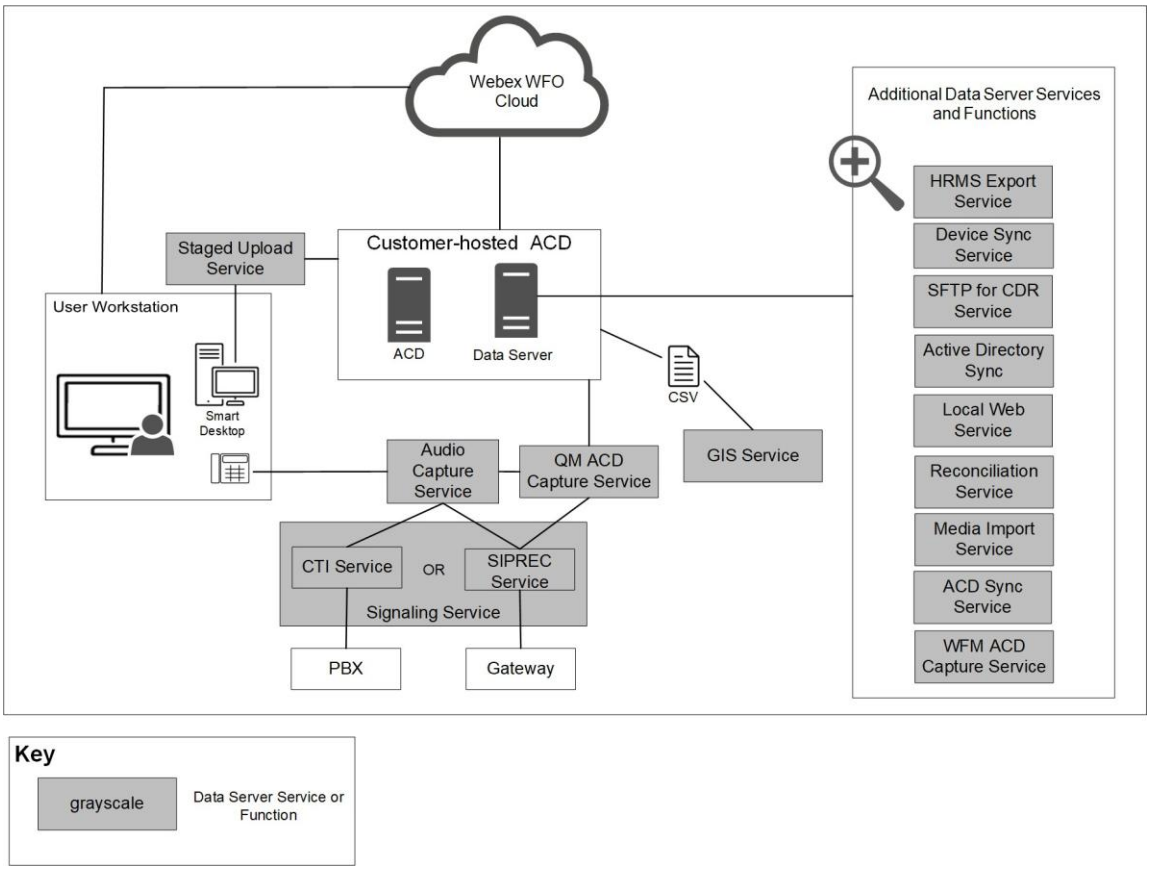
Model nasadenia ACD hosťovaný zákazníkom

Vďaka ACD hosťovaným zákazníkom žije infraštruktúra ACD na mieste zákazníka spolu s dátovým serverom Webex WFO, ktorý sa používa na prenos údajov do a zo zákazníka hosťovaného ACD. Údaje Webex WFO

Server a zákazník hostený ACD potom tieto údaje odovzdajú Webex WFO Cloud. Zistite konkrétnejšie podrobnosti

Na tomto modeli v témach Využitie portov, Súčasti Edge a Úložisko.

> **POZNÁMKA** V diagrame nižšie dodáva zariadenia ACD, PBX a Gateway zákazník. Tieto zariadenia sa pripájajú k rôznym komponentom produktu Webex WFO, ale nie sú súčasťou Produkt Webex WFO.



Prehľad overenia

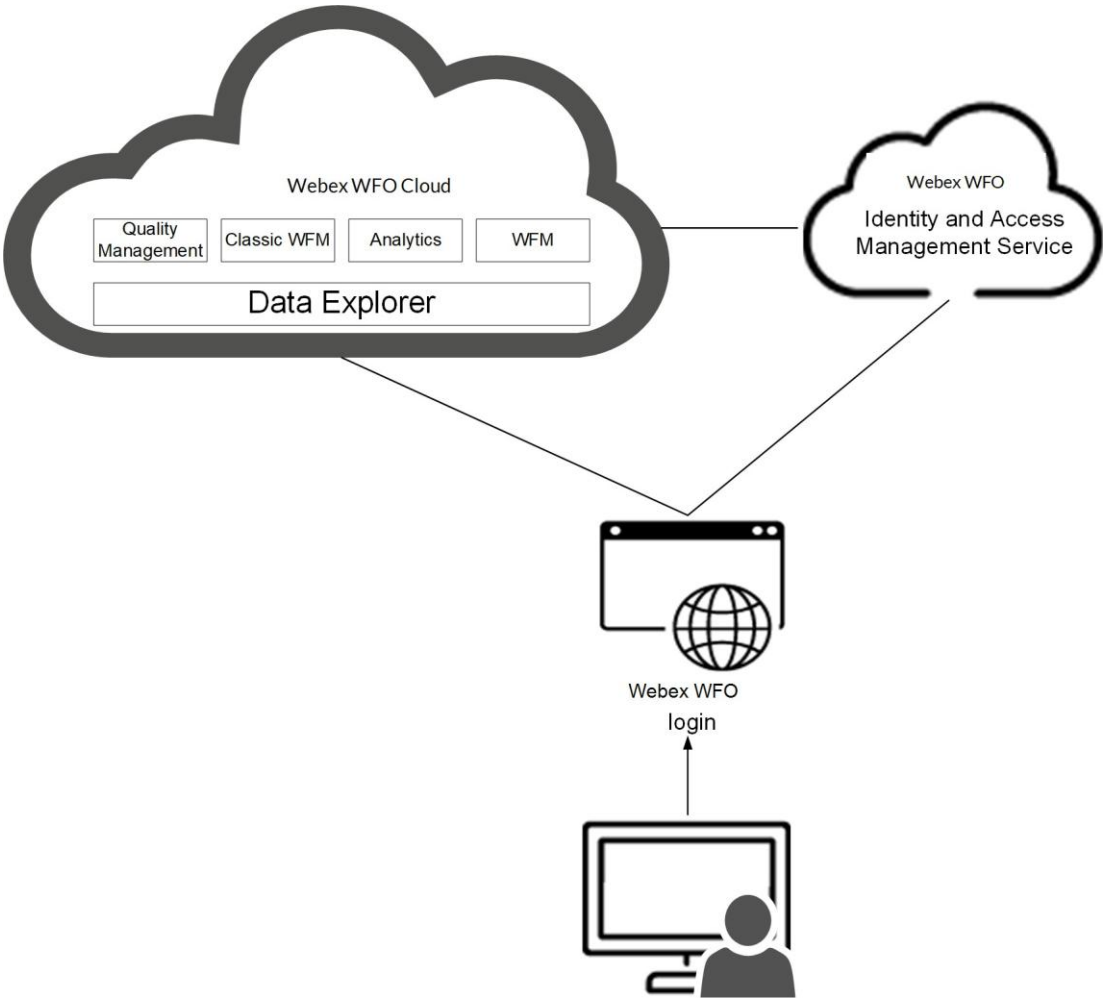
Overenie overuje identitu každého, kto sa pripojí k Webex WFO. Webex WFO umožňuje dva spôsoby autentifikácie používateľov v systéme. Tieto metódy sú Webex WFO predvolené overenie a jediné prihlásenie pomocou jazyka Security Assertion Markup Language (SAML). Keď sa používatelia prihlásia, prejdú autentifikačnou službou Webex WFO Identity and Access Management (IAM). Po tom, čo Cisco overí používateľa, môže používateľ pristupovať do všetkých oblastí balíka Webex WFO na základe svojich povolení.

Všetky autentifikácie známych identít používateľov spravuje služba Webex WFO I AM. Autorizáciu vykonávajú vaše produkty Webex WFO. Pri použití SAML, Webex WFO vystupuje ako poskytovateľ služieb (server zdrojov) a poskytovateľ identity zákazníka (IdP) sa používa na pripojenie používateľa k Webex Cloud WFO. Používateľ musí existovať v Webex WFO, aby sa mohol prihlásiť k poskytovateľovi identity zákazníka.

Postup procesu overenia

Kroky v procese overovania

1. Používateľ pristupuje k Webex WFO. Ak majú reláciu, prejdú na Webex WFO. Ak nie, budú presmerované na autentifikačnú službu Webex WFO I AM.
2. Ak má používateľ reláciu v overovacej službe Webex WFO I AM, okamžite bude presmerovaný späť na Webex WFO, kde Webex WFO vytvorí reláciu pre používateľa.
3. Ak používateľ nemal overenú reláciu Webex WFO I AM, zobrazí sa výzva na zadanie jeho e-mailovej adresy.
4. Za predpokladu, že e-mailová adresa patrí iba jednému používateľovi Webex WFO, používateľ je buď presmerovaný na IDP zákazníka prostredníctvom SAML, alebo je používateľ vyzvaný, aby zadal svoje heslo v autentifikačnej službe Webex WFO I AM v závislosti od toho, ako zákazník nakonfiguroval autentifikáciu.
5. Po úspešnom overení používateľa sa zobrazí výzva na výber nájomníka, ak patrí do viacerých skupín, alebo je okamžite presmerovaný späť na Webex WFO, kde sa vytvorí relácia.


Webex WFO Cloud
Quality Management
Classic WFM
Analytics
WFM
Data Explorer
Webex WFO
Identity and Access Management Service
Webex WFO
login

Systémové požiadavky

Webex WFO Poznámky k vydaniu obsahujú najnovšie informácie týkajúce sa zmien systémových požiadaviek, kompatibility, opráv chýb a nových funkcií. K dispozícii sú archívy predchádzajúcich poznámok k vydaniu.

Prehliadačov

Webex WFO je prístupný cez internet pomocou moderných verzií webových prehliadačov Chrome, Edge alebo Firefox a vzdialených pracovných plôch. Každý používateľ potrebuje jedinečnú e-mailovú adresu, ktorá sa stane jeho používateľským menom.

Šírka pásma siete

Generované údaje zvukových médií, ktoré sa odovzdajú do Webex WFO na spracovanie a uloženie, vyžadujú dostupnosť šírky pásma siete. Ak chcete zabezpečiť, aby nedošlo k prerušeniu nahrávania, hlasovej komunikácie alebo iných zákazníckych aplikácií, dôrazne sa odporúča vypočítať odhadovanú spotrebu šírky pásma na základe vzorcov uvedených nižšie a pochopiť, ako to ovplyvní vašu sieť.

- Čas nahrávania = (# používateľov) × (# hovorov na používateľa a deň) × (priemerná dĺžka hovoru (minúty))
- Šírka pásma nahrávania = zvukové nahrávky = 0.48 MB × čas nahrávania
- Šírka pásma nahrávania obrazovky je 1.5 MB za minútu na monitor.

Rôzne požiadavky

Podporované prostredia

Webex WFO podporuje množstvo prostredí a technológií.

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

Softvér pre stolné počítače

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop vyžaduje pre funkciu Analytics rozhranie .NET Framework 4.5. Ak Webex WFO nie je nainštalovaný, nemôže zaznamenávať udalosti prehliadača ako súčasť údajov služby Desktop Analytics. Môžete si stiahnuť .NET Framework od# 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 pracovné plochy agentov s nainštalovanou službou Smart Desktop, musia mať povolené rozšírenie alebo doplnok prehliadača Cisco 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.

Desktopový softvér a snímanie 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.

Súlad s PCI DSS

POZNÁMKA Webex WFO v10.3 a vyššie podporuje TLS v1.2 a je zastarané TLS v1.1.

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*

Šifrovanie súborov

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

Politika hesiel

Požiadavky na zložitosť hesla

Heslá musia spĺňať nasledujúce pravidlá.

- Musí mať minimálne 8 znakov.
- Musí obsahovať aspoň jednu z nasledujúcich možností.

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

- Nesmie obsahovať vaše meno ani e-mailovú adresu.

POZNÁMKA: Platnosť hesiel nevyprší.

Riešenia kontinuity podnikania

Webex WFO poskytuje vysokú dostupnosť a redundanciu v cloudových nasadeniach pomocou dvoch metód, geografickej replikácie pre časti Azure Webex WFO Cloud a zón dostupnosti pre časti AWS Webex WFO Cloud.

Geografická replikácia

Geografická replikácia poskytuje vysokú úroveň kontinuity podnikania, pretože skracuje čas obnovy a obmedzuje stratu údajov spojenú s obnovou v nepravdepodobnom prípade straty celého dátového centra. Geografická replikácia replikuje viazané transakcie v primárnej databáze do sekundárnej databázy v druhom dátovom centre. Maximálny počet posledných aktualizácií údajov, ktoré služba stratí pri obnove po rušivej udalosti (napríklad stratenom dátovom centre), sa nazýva cieľ bodu obnovy (RPO). V prípade georeplikácie je RPO 15 minút v porovnaní s týždňom v prípade štandardného roztoku.

Zóny dostupnosti

Región v Amazon Web Services (AWS) má viacero zón dostupnosti. Zóny dostupnosti nachádzajúce sa v regiónoch AWS sú úplne nezávislé dátové centrá. Zóny dostupnosti majú redundantné napájanie a sieťové pripojenie s nízkou latenciou v rámci regiónu AWS, v ktorom sa nachádzajú. To znamená, že zóny dostupnosti sú úplne izolované od porúch v iných zónach dostupnosti. Preto môžu byť zóny dostupnosti použité na dosiahnutie vysokej dostupnosti bez opustenia regiónu, pretože každý región má zabudovanú redundanciu.

Využitie portu

Požiadavky na porty pre súčasti Webex WFO edge a voliteľné komponenty dátového servera Webex WFO 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:

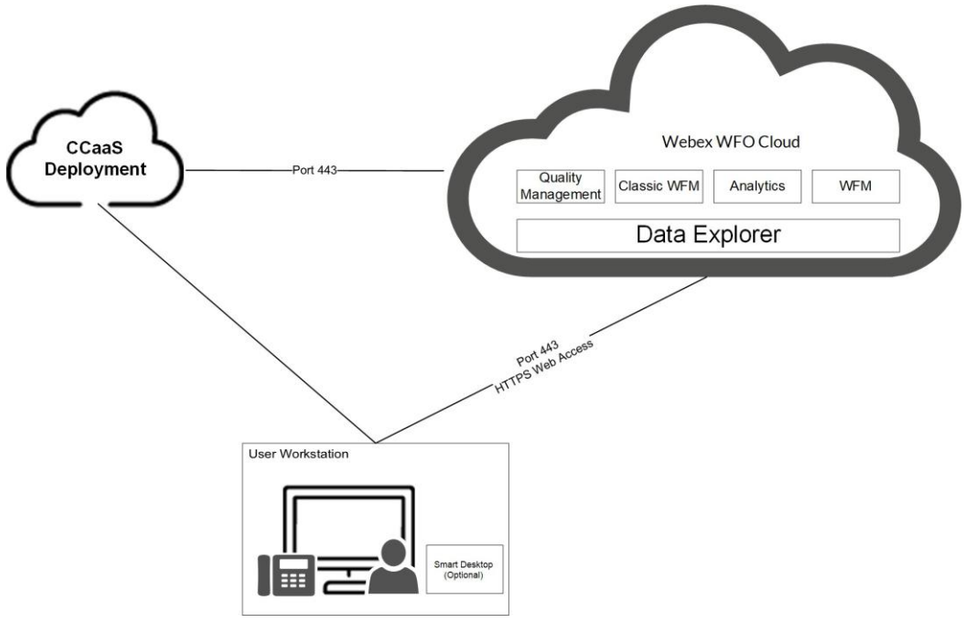
- Inteligentná pracovná plocha

Súčasti dátového servera:

- Údajový server—ACD Synchronizácia: Integrácie CCaaS
- Údajový server—ACD Synchronizácia: CUCM Sieťové nahrávanie
- 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, Cisco Unified Communications Manager Nahrávanie siete
- Údajový server – signalizácia: SIPREC

Porty CCaaS

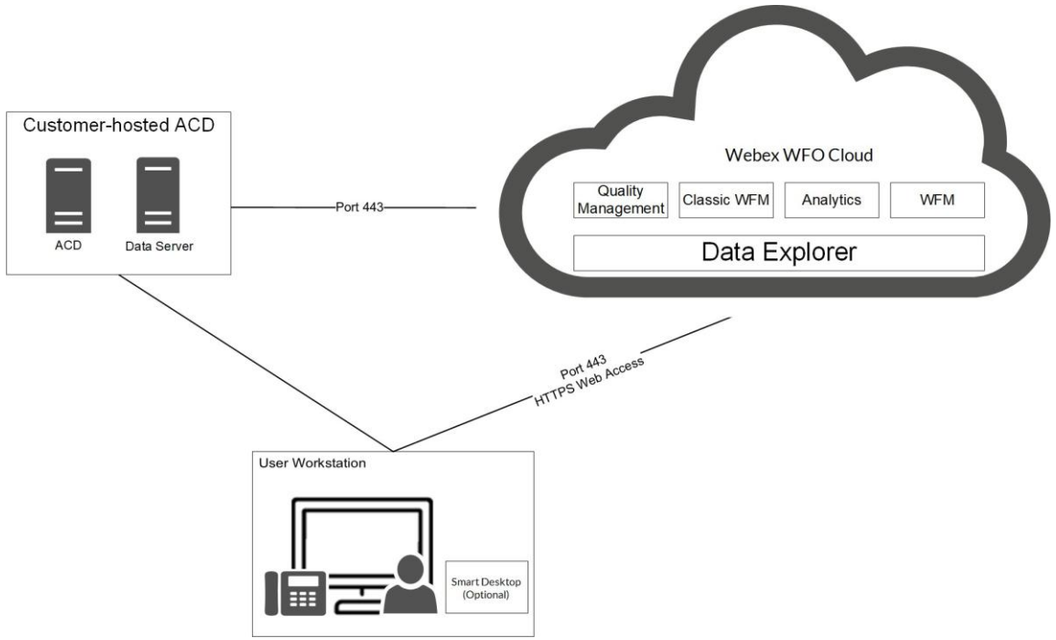
Integrácie modelov nasadenia CCaaS vyžadujú, aby bol otvorený port 443. Požiadavky portu 80 sú presmerované na 443 ako požiadavky HTTPS.



Porty ACD hosťované zákazníkmi

Integrácie modelov nasadenia hosťované zákazníkmi vyžadujú, aby bol port 443 otvorený. Požiadavky portu 80 sú presmerované na 443 ako požiadavky HTTPS.

Okrem portov 80 a 443 vyžadujú integrácie nasadenia ACD hosťované zákazníkmi aj otvorené porty 1433. Port 1433 umožňuje pripojenie k databáze SQL.



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, Nastavenia signalizačného servera CTI 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 Fakturačná služba	—
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 databázou servera Cisco Unified CCE AW SQL a miestnym dátovým serverom ACD Nastavenia synchronizácie na údajovom serveri	Dátový server	Cisco Unified CCE AWDB SQL Databáza serverov	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikácia medzi databázou servera Cisco Unified CCE HDS SQL a oboma nastaveniami odsúhlasenia regionálneho dátového servera	Dátový server	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
	a nastavenia zachytenia údajov regionálneho dátového servera ACD Server		Databáza serverov	
TCP 42027	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCE CTI (bočná strana) A) a nastavenia signalizačného servera nahrávania CTI na dátach Server	Dátový server	Cisco Unified CCE CTI Služba (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. Server Port CTI konfigurovaný v Unified CCE ACD Konfigurácia.
Data Server—ACD Synchronizácia: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikácia medzi databázou Unified CCX Informix a Regionálny dátový server ACD Synchronizačné nastavenia aj Regionálny Dátový server ACD Nastavenia zachytenia	Dátový server	Unified CCX Databáza Informix	—
TCP 12028	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCX CTI (Side) a) a nahrávka CTI signalizuje nastavenia servera na dátach Server	Dátový server	Cisco Unified CCX CTI Služba (Strana A)	Strana A predvolená. Toto je RMCM TCP port nastavený v Unified CCX Systémové parametre. The CTI Server Port nakonfigurovaný v Unified CCX ACD Konfigurácia.
TCP 12028	Komunikácia medzi službou Cisco Unified CCX CTI (Side)	Dátový server	Cisco Unified	Predvolená strana B. Toto je RMCM

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
	b) a nastavenia signalizačného servera nahrávky CTI na dátovom serveri		Služba CCX CTI (strana B)	TCP port konfigurovaný v Unified CCX Systémové parametre. Port servera CTI konfigurovaný v konfigurácii Unified CCX ACD.
Dátový server—GIS				
—	—	—	—	Hoci GIS priamo nepočúva na porte, súbory je potrebné skopírovať na dátový server. Ak sa kopírovanie vykonáva cez FTP, používajú sa porty 20 a 21.
Dátový server – Záznam/Zachytávanie				
UDP 39500–43500	Nahrávka RTP	Telefón alebo hlasová brána	Zachytávanie zvuku (Record Server)	—
UPD 49152–65535	Živé audio monitorovanie—RTP	Zachytávanie zvuku (Record Server)	Prehliadač nadriadeného	—
Dátový server—Signalizácia: CTI				
TCP 443	Signalizačný server	Signalizačný server	Cisco API	—
TCP 52102	Nahrávanie signalizácie	Audio zachytávanie (nahrávacie servery) alebo	Signalizačný server	—

	Smart Desktop

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
		Klientov		
TCP 52103	Hazelcast	Partner signalizačného servera	Signalizačný server	—
Dátový server—Signalizácia: CTI, Cisco Unified Communications Manager Sieťové nahrávanie				
TCP 2748	JTAPI signalizácia	Signalizačný server	Zjednotený CM vydavatelia a predplatitelia	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signál od Unified CM	Akýkoľvek Unified CM Publisher alebo odberateľ	Signalizačný server	Nie je zabezpečené
TCP 5060	Signalizačný server	primárny signalizačný server	sekundárny signalizačný server	Obojsmerný
TCP 5061	Zabezpečte signál SIP od Unified CM	Akýkoľvek Unified CM Publisher alebo odberateľ	Signalizačný server	Zabezpečený. Typicky sa používa len vtedy, keď je systém nastavený na SRTP.
Data Server—Signalizácia: SIPREC				
TCP 443	Cisco API otázky	Signalizačný server	Cisco API	—

TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizácia z brány	Brána	Signalizačný server	—

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
TCP 59106	Nahrávanie signalizácie	Zachytávanie zvuku (nahrávacie servery)	Signalizačný server	—
TCP 59107	Hazelcast	Partner signalizačného servera	Signalizačný server	—

Informácie o úložisku

Je dôležité si všimnúť rozdiel v požadovanom type úložiska v Webex WFO.

Mediálne úložisko je trvalé úložisko mediálnych súborov. Je vhodný na dlhodobé ukladanie a nepoužíva sa na prehrávanie, pokiaľ nie je nakonfigurované aj vysokorýchlostné sieťové úložisko na používanie rovnakého miesta.

Vysokorýchlostné sieťové úložisko označuje vysokorýchlostnú sieť používanú na ukladanie dočasných súborov, umiestnenie priečinkov, kde prebieha všetko prevádzkové spracovanie a kde sú uložené analytické údaje (Lucene). To zahŕňa hromadné spracovanie exportu, umiestnenie indexu Lucene, konverziu médií, prehrávanie médií a súbory, ktoré systém odstráni po 24 hodinách počas dňa s výnimkou analýzy.

> **POZNÁMKA:** Analytické súbory sú uložené vo vysokorýchlostnom sieťovom úložisku, ale nie sú zahrnuté do odstraňovania súborov systémom počas celého dňa.

Keď je hovor požadovaný na prehrávanie, systém vytiahne súbor z trvalého úložiska a umiestni ho do dočasného adresára v rámci úrovne vysokorýchlostného sieťového úložiska pre okamžitý prístup. Odtiaľ vykonáva transkódovanie a streamovanie.

Konfigurácia správcu

Pri prvej konfigurácii systému sa predvolené **umiestnenie ukladacieho priestoru** médií nakonfiguruje na stránke Umiestnenie ukladacieho priestoru správcu systému.

> **POZNÁMKA:** Počas úvodného nastavenia je predvoleným **umiestnením** pamäťového priestoru médií vysokorýchlostné sieťové úložisko a miesto ukladania médií. Sú potrebné ďalšie opatrenia na oddelenie vysokorýchlostného sieťového úložiska a mediálneho úložiska na rôzne miesta. Sieťové a mediálne úložiská drasticky
> Rôzne výkonnostné charakteristiky. Preto sa výber oboch možností ako predvoleného ukladacieho priestoru neodporúča, pretože to môže viesť k problémom s výkonom.

Konfigurácia samostatných sieťových úložísk a ukladacích priestorov médií

1. Pred vytvorením nájomníka prejdite na portál správcu systému > Správa aplikácií > Konfigurácia systému > miesto uloženia.
2. Kliknite na položku **Vytvoriť nové úložisko**.
3. Ak chcete vytvoriť vysokorýchlostné sieťové úložisko, zadajte do **poľa Názov** jedinečný názov.
4. V rozbaľovacom zozname Typ vyberte položku **Sieť (okamžitý prístup).**
5. V časti **Predvolené** začiarknite políčko **Sieť** .

6. Nakonfigurujte zostávajúce **polia Konfigurácia** sieťového úložiska.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
8. Ak chcete vytvoriť umiestnenie úložiska médií, prejdite späť na položku Správa aplikácií > Umiestnenie ukladacieho priestoru.
9. Kliknite na položku **Vytvoriť nové úložisko**.
10. Ak chcete vytvoriť umiestnenie pamäťového priestoru médií, zadajte do **poľa Názov** jedinečný názov.
11. V rozbaľovacom zozname **Typ je vopred vybratá možnosť Sieť (okamžitý prístup).**
12. V časti **Predvolené** začiarknite políčko **Médiá** .
13. Nakonfigurujte zostávajúce **polia Konfigurácia** sieťového úložiska.
14. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

OSVEDČENÝ POSTUP Po nakonfigurovaní nových umiestnení sieťových a mediálnych úložísk odstráňte počiatočné **predvolené umiestnenie** ukladacieho priestoru médií.

Konfigurácia ukladacieho priestoru nájomníka

Tento postup vykonajte pri vytváraní nového nájomníka z portálu správcu systému.

1. Prejdite na položku Správa aplikácií > Správa nájomníkov > nájomníkov.
2. V časti Umiestnenie ukladacieho priestoru vyhľadajte predvolené vysokorýchlostné sieťové úložisko a začiarknite políčko **Dostupné** .
3. Vyhľadajte predvolené umiestnenie mediálneho ukladacieho priestoru a začiarknite políčko **Dostupné** a **Predvolené** .
4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
5. Ak chcete overiť, prihláste sa k nájomníkovi a prejdite na položku Správa aplikácií > Konfigurácia systému > Profily ukladacieho priestoru.
6. Kliknite na rozbaľovací **zoznam Umiestnenie** úložiska. Sieťové a mediálne úložiská sa zobrazia v rozbaľovacom zozname.

   POZNÁMKA: Pre profil ukladacieho priestoru nevyberajte sieťové úložisko.

Úrovne skladovania

Existujú tri úrovne ukladania kontaktných údajov:

- Amazon S3 (Immediate Access) - Úložisko Amazon S3 (štandard) sa používa na krátkodobejšie ukladanie (12-24 mesiacov) každodenného prevádzkového obsahu, ako sú mediálne súbory (hlasové a obrazovkové) a historické údaje na vytváranie správ, prognózovanie a plánovanie. Miera odpovedí na požiadavky používateľov môže byť

Takmer okamžité v priebehu niekoľkých sekúnd, ale môže sa mierne líšiť v závislosti od množstva údajov alebo typu požadovaných údajov.

- Zdieľaný Amazon S3 (okamžitý prístup) - Podobne ako úroveň úložiska Amazon S3 s tým rozdielom, že viacerí nájomníci ukladajú svoje údaje v rámci rovnakého vedra úložiska Amazon S3 v priečinku špecifickom pre nájomníka.
- Sieť (Instant Access) — Sieťové úložisko (výkon) sa používa pre užívateľsky riadený mediálny obsah, analytiku a obsah Datamart. Toto je sieť SAN (storage area network) alebo súborový server. Poskytuje takmer okamžitú mieru odozvy na požiadavky používateľov. Tieto údaje sa uchovávajú počas určitého časového obdobia definovaného pracovným postupom, po ktorom sa vymažú. Správcovia môžu voliteľne určiť umiestnenie nahrávania po fázach, ktoré uchováva údaje pred ich nahraním do dlhodobého úložiska údajov v reálnom čase.

Môžete sa tiež rozhodnúť, že vaše údaje bude uchovávať tretia strana po dosiahnutí konca obdobia uchovávania. Po uložení sa údaje vymažú z Webex WFO. Keď načítate uložené údaje, musíte na ich kontrolu použiť iné aplikácie ako Webex WFO.

- Nájomníci – pomocou časti Umiestnenie ukladacieho priestoru nájomníka na stránke Nájomníci môžete priradiť a definovať ukladací priestor pre každého nájomníka.

Ponuky ukladacieho priestoru

Webex WFO Cloud používa inteligentné vrstvenie pre úložisko s jednotnou cenou za GB mesačne pre vaše celkové využitie. Nové súbory a súbory, ku ktorým ste nedávno pristupovali, sú k dispozícii okamžite. Staršie súbory, ku ktorým sa nedávno nezískal prístup, sa načítajú z o niečo pomalšej vrstvy ukladacieho priestoru, do ktorej mohli byť presunuté. Načítanie starších súborov zvyčajne trvá len niekoľko sekúnd.

Hromadný import a export údajov

Táto téma popisuje metódy importovania údajov a exportu údajov z Webex WFO.

Hromadný import a export údajov prostredníctvom Webex WFO

Webex WFO umožňuje importovať a exportovať niekoľko typov údajov. Nižšie je popísané, aké údaje je možné importovať a exportovať a ako ich možno importovať a exportovať. Dátové súbory, ktoré sa importujú alebo exportujú, sú vo formáte CSV. Importovať a exportovať je možné tieto typy údajov:

- Globálne môžete importovať a exportovať používateľov, tímy a skupiny.
- V službe Analytics môžete importovať a exportovať frázy a aplikácie.
- V systéme riadenia kvality môžete importovať a exportovať hodnotiace formuláre a exportovať kontaktné údaje.

POZNÁMKA: Export hromadných kontaktov koreňových záznamov nie je podporovaný.

Rozhrania API pre import a export

Tieto rozhrania API sprístupňujú koncové body podobné REST na import a export údajov:

- Import API—Umožňuje načítať informácie o modeloch serverových objektov (polia serverového modelu a typy priradené k týmto poliam) a importovať tieto údaje zo súborov CSV do týchto serverových modelov
- Export API—Umožňuje načítať údaje zo serverových modelov vo formáte CSV.

Ďalšie informácie nájdete v referenčnej príručke Webex WFO API.

Hromadný export kontaktov

Údaje viacerých kontaktov môžete exportovať pomocou možnosti Export hromadného kontaktu v rozbaľovacom zozname možností stránky Interakcie. Exportované súbory sú uložené vo vhodne pomenovaných priečinkoch v externom úložnom umiestnení. Externé úložisko je možné nakonfigurovať tak, aby umožňovalo okamžitý alebo okamžitý prístup. Ďalšie informácie o externom úložisku nájdete v časti "Konfigurácia profilov úložiska" v používateľskej príručke Webex WFO.

POZNÁMKA: Kontakty a metadáta sa exportujú ako súbory CSV.

Naplánovanie opakovaného hromadného exportu kontaktov

1. Na stránke Interakcie vytvorte a uložte množinu filtrov.

   DÔLEŽITÉ: Musíte úplne nakonfigurovať všetky filtre, ktoré pridáte do svojej množiny filtrov. Ak úplne nenakonfigurujete všetky filtre, export hromadných kontaktov zlyhá.

   PRÍKLAD Do množiny filtrov pridáte **filter Predictive Net Promoter Score** . Z rozbaľovacieho **zoznamu Operátor vyberiete** možnosť Rovná **sa, ale do** poľa Skóre nezadáte číslo. Neúplná konfigurácia tohto filtra spôsobí zlyhanie exportu hromadných kontaktov.

2. Kliknite na ikonu **Možnosti** zoznamu a potom kliknite na položku **Exportovať** hromadné kontakty.
3. Kliknite na položku Nový export # Tab.
4. Nakonfigurujte export tak, ako je definované v popísaných poliach nižšie.

   Exportovať názov – zadajte názov súboru exportu hromadného kontaktu.

   Uložené vyhľadávanie – vyberte uloženú skupinu filtrov.

   Miesto uloženia – vyberte externé úložisko, do ktorého chcete exportovať kontakty.

   Typ súboru zvuku/obrazovky — Vyberte formát súboru, v ktorom Webex WFO exportuje audio a video súbory.

   - **Audio/video formáty** — Vyberte formát súboru, v ktorom sa majú audio/video médiá exportovať. K dispozícii iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami aj záznamami obrazovky.
   - **Formáty** iba zvuku – vyberte formát súboru, do ktorého sa majú médiá iba zvukové exportovať. K dispozícii iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami.
   - **Žiadne** – ak **chcete exportovať iba prepisy, vyberte možnosť Iba** prepisy.

   Výstupný formát prepisu – vyberte formát súboru, v ktorom chcete exportovať údaje prepisu služby Analytics: JSON alebo XML. Ak vyberiete možnosť **Žiadne**, Webex WFO neexportuje žiadne údaje o prepise služby Analytics. Vyberte **možnosť Žiadne** , ak chcete exportovať iba súbor CSV s metaúdajmi.

5. Vyberte položku **Odoslať plánovaný export** a potom naplánujte export podľa nižšie uvedeného postupu.

   Týždenne – Vyberte jeden alebo viac dní v týždni a potom vyberte čas v týchto dňoch, kedy Webex WFO exportuje kontakty.

   Mesačne – Vyberte deň v mesiaci a potom vyberte čas v daný deň, kedy Webex WFO exportuje kontakty.

6. Kliknite na tlačidlo Vytvoriť **.**

Keď vytvoríte naplánovaný hromadný export kontaktov, Webex WFO export uloží. Ak chcete upraviť export, kliknite na položku **Export uložených kontaktov** Tab a vyberte export z rozbaľovacieho zoznamu **Názov súboru uloženého exportu** .

POZNÁMKA Prvý plánovaný export (týždenný alebo mesačný) sa musí uskutočniť po ďalšom plánovanom spustení úlohy Dynamická aktualizácia aplikácie. V opačnom prípade sa prvý plánovaný export neuskutoční,
Hoci budúci vývoz áno. Úloha Dynamické obnovenie aplikácie sa predvolene spúšťa každých pätnásť minút. Ak chcete overiť tento rozvrh, kontaktujte správcu systému.

Okamžitý export kontaktov

1. Na stránke Interakcie vytvorte a uložte sadu filtrov.

   DÔLEŽITÉ Všetky filtre, ktoré pridáte do sady filtrov, musíte úplne nakonfigurovať. Ak úplne nenakonfigurujete všetky filtre, hromadný export kontextu zlyhá.

   PRÍKLAD Do sady filtrov pridáte filter **Prediktívne skóre Net Promoter Score** . V rozbaľovacom zozname Operátor vyberiete možnosť Rovná sa, ale do poľa Skóre nezadáte číslo. Ak tento filter nie je úplne nakonfigurovaný, hromadný export kontaktov zlyhá.

2. Kliknite na ikonu **Možnosti zoznamu** a potom kliknite na **Hromadný export kontaktov**.
3. Kliknite na tlačidlo **Nový export** Tab.
4. Nakonfigurujte export podľa popisu nižšie.

   Názov exportu – Zadajte názov súboru hromadného exportu kontaktov.

   Uložené vyhľadávanie – Vyberte uloženú sadu filtrov.

   Umiestnenie úložiska – Vyberte externé úložisko, do ktorého chcete exportovať kontakty.

   Typ súboru so zvukom/obrazovkou – Vyberte formát súboru, v ktorom Webex WFO exportuje zvukové a obrazové súbory.

   - **Formáty zvuku/videa** — Vyberte formát súboru, v ktorom sa majú exportovať zvukové/video médiá. Dostupné iba pre kontakty so zvukovými aj obrazovkovými nahrávkami.
   - **Formáty iba so zvukom** – Vyberte formát súboru, v ktorom sa majú exportovať iba zvukové médiá. Dostupné iba pre kontakty so zvukovými nahrávkami.
   - **Žiadne** – Vyberte možnosť **Iba prepisy** , ak chcete exportovať iba prepisy.

Výstupný formát prepisu – Vyberte formát súboru, v ktorom chcete exportovať údaje prepisu služby Analytics: JSON alebo XML. Ak vyberiete možnosť **Žiadne**, Webex WFO neexportuje žiadne prepisové údaje služby Analytics. Ak chcete exportovať iba súbor CSV s metadátami, vyberte možnosť **Žiadne** .

5. Vyberte možnosť **Okamžite odoslať export**.
6. Kliknite na tlačidlo **Vytvoriť**.

Licenčné požiadavky na hromadný export kontaktov

Cisco vyžaduje výber typu licencie pre hromadný export kontaktov.

- **Štandardná licencia** – Exportujte až 1 000 kontaktov denne prostredníctvom používateľského rozhrania.
- **Licencia na výkon** – Hromadný export kontaktov konfigurovaním viacerých úloh exportu kontaktov pravidelne počas každého dňa.

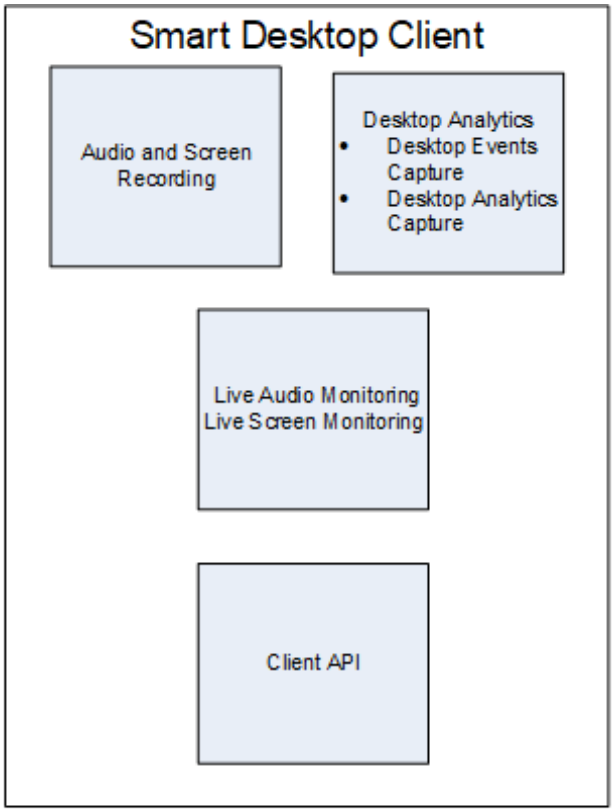
POZNÁMKA Predvolene je každá exportná dávka obmedzená na 10 000 na úlohu s maximálnym celkovým počtom kontaktov za deň 40 000 s licenciou Performance. Ak je potrebné ich zvýšiť Obmedzenia, kontaktujte, prosím, profesionálne služby Cisco alebo podporné služby Cisco.

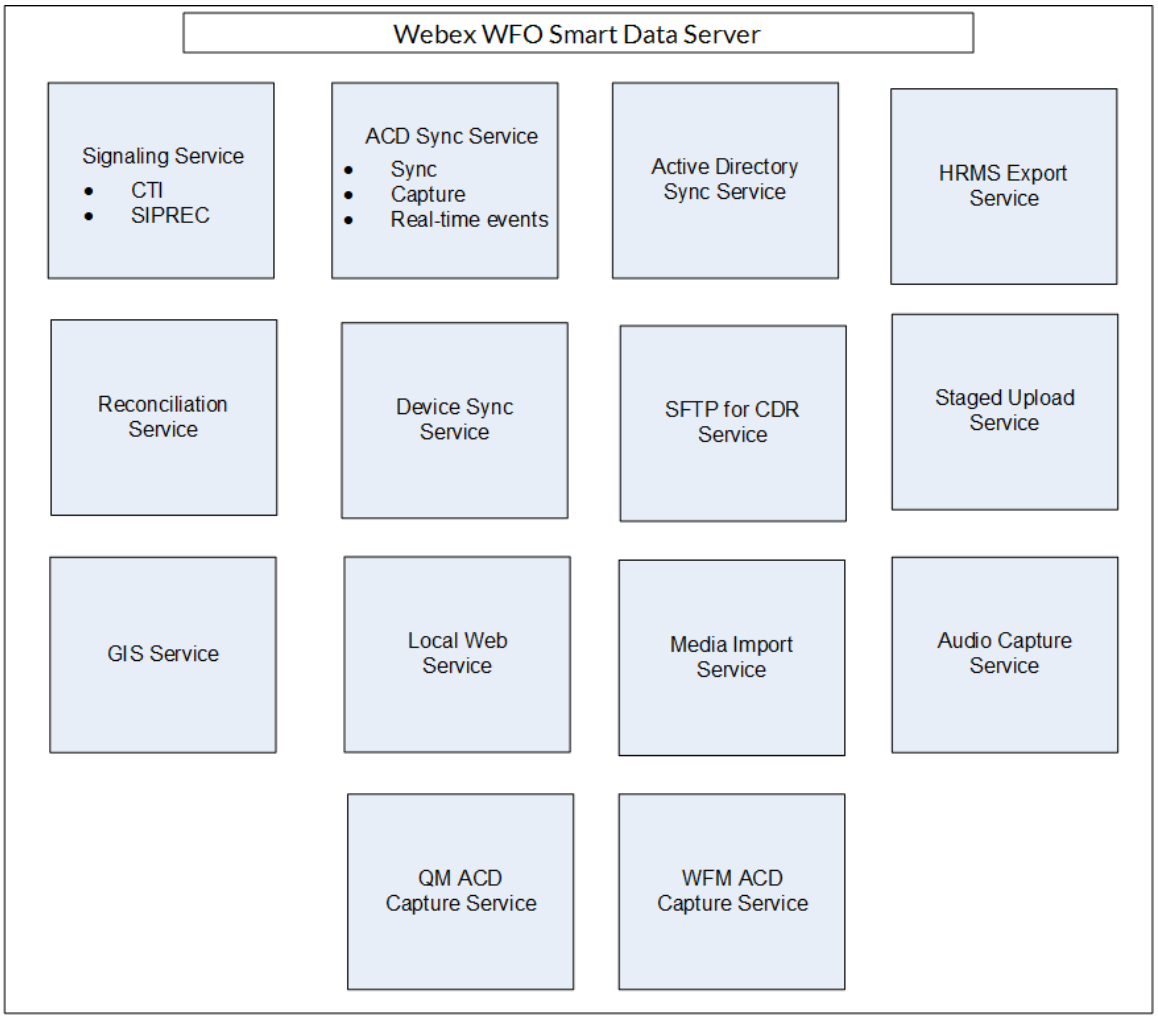
Ukladanie a prístup k hromadným súborom kontaktov

Webex WFO exportuje a ukladá hromadné súbory kontaktov do priečinka Exporty v nakonfigurovanom externom úložisku (pozri Správa aplikácií > Globálne > Konfigurácia systému > Externé úložisko).

Okrajové komponenty

Okrajové komponenty Webex WFO sa skladajú z klienta Smart Desktop Client Webex WFO. Webex WFO Inteligentná pracovná plocha vám umožňuje zobraziť stav agenta, odpočúvať hovor a prezerať si obrazovku agenta v reálnom čase. Dátový server Webex WFO je voliteľný komponent v závislosti od vášho modelu cloudovej integrácie.





Webex WFO Dátový server

Dátový server Webex WFO je zodpovedný za funkcie, ako je synchronizácia ACD a nahrávanie po etapách. Správca nájomníka môže nainštalovať dátový server pre jedného nájomníka alebo správca systému môže nainštalovať základný dátový server a nakonfigurovať ho ako zdieľaný dátový server pre viacerých nájomníkov.

POZNÁMKA Ak sa dátový server musí pripojiť cez webový proxy server, všetky služby Webex WFO spustené na ňom musia byť spustené ako prihlasovacie účty systému Windows s nastaveniami proxy servera. Pri konfigurácii dátového servera s
Proxy server, služba Data Server musí byť nakonfigurovaná na spustenie ako lokálny správca. Webex WFO nepodporuje používanie PAC skriptov na pripojenie k internetu.

Služby nainštalované so softvérom Data Server sú nasledujúce.

- CTI Signalizačné služby
- Dátový server
- Webové služby dátového servera
- Služba sieťového nahrávania
- Služba SIPREC

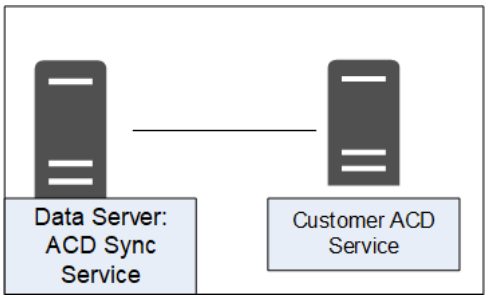
V Webex WFO sú uvedené funkcie dátového servera, ich popisy a služba, s ktorou súvisia.

- Regionálny dátový server ACD Nastavenia synchronizácie – Používa sa na synchronizáciu informácií o používateľoch a tímoch z podporovaného dátového servera ACD (Webex WFO).
- Nastavenia servera na zachytávanie nahrávok – Používa sa pre prostredia so záznamom zvuku na edge serveri alebo bráne (SBC). Primárna signalizačná služba (CTI alebo SIPREC) priraďuje volania k zachytávacím serverom v algoritme round-robin (Webex WFO Network Recording Service).
- Umiestnenie súboru GIS regionálneho dátového servera – Používa sa na importovanie metadát externých kontaktov zo súboru CSV do Webex WFO (dátový server Webex WFO).
- Nastavenia signalizačného servera SIPREC pre nahrávanie – Používa sa na sledovanie udalostí spustenia a zastavenia a zachytávanie metadát pre nahrávky hovorov. Signalizačný servis SIPREC sa používa pre prostredia nahrávania edge gateway (kontrolér hranice relácie) (Webex WFO SIPREC Service).
- Nastavenia signalizačného servera nahrávania CTI – Používa sa na sledovanie udalostí spustenia a zastavenia a zachytávanie metadát pre nahrávky hovorov. Pre prostredia nahrávania na okrajových serveroch sa používa signalizačná služba CTI (signalizačné služby Webex WFO CTI).
- Nastavenia fázovaného nahrávania regionálneho dátového servera – Používa sa na lokálne zhromažďovanie kontaktných údajov od používateľov služby Smart Desktop a pravidelné nahrávanie súborov do komponentov Webex WFO v cloude (dátový server Webex WFO).
- Nastavenia zachytávania regionálneho dátového servera ACD – Používa sa na zachytávanie vlastných metadát a zosúladenie hovorov prijatých cez bránu (dátový server Webex WFO).
- Nastavenia udalostí v reálnom čase regionálneho dátového servera – používa sa na zachytávanie historických a reálnych údajov ACD pre metadáta WFM a ACD, ktoré sa majú pripojiť ku kontaktom hovorov ako vlastné metadáta (dátový server Webex WFO).
- Nastavenia zosúladenia regionálneho dátového servera – Zosúladenie je proces, ktorý spája záznamy koreňového servera brány s obmedzenými údajmi o hovoroch s ďalšími údajmi o hovoroch, ktoré zahŕňajú priradenie k správnemu agentovi (dátový server Webex WFO).

- Active Directory Sync — Umožňuje Webex WFO spárovať a synchronizovať Webex WFO používateľov s Active Directory používateľmi (Webex WFO Data Server).
- Nastavenia synchronizácie zariadení dátového servera – Umožňuje synchronizovať zariadenia prostredníctvom dátového servera. Tieto zariadenia je potom možné priradiť k používateľom, skupinám nahrávok a typom nahrávok pomocou stránky Priradenia zariadení v časti Správa aplikácií (dátový server Webex WFO).
- Nastavenia lokálnej webovej služby – Povoľuje integráciu API na tomto dátovom serveri. Ak je povolená, máte možnosť povoliť nasledujúce:
  - Ovládacie prvky služieb Cisco IP Phone – Umožňuje ovládanie nahrávania s podporou Cisco z podporovaných zariadení Cisco.
  - Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API – Umožňuje vám používať natívne overovanie dátového servera pre ovládacie prvky nahrávania Cisco.
- Konfigurácia HRMS – Umožňuje dátovému serveru exportovať údaje do systému riadenia ľudských zdrojov (HRMS) (dátový server Webex WFO).
- SFTP Konfigurácia – Umožňuje vám nakonfigurovať váš server SFTP (dátový server Webex WFO).
- Nastavenia servera pre import médií – Umožňuje importovať súbory nahrávok z externého umiestnenia (dátový server Webex WFO).

Webex Služba synchronizácie WFOACD

Služba synchronizácie ACD sa používa na synchronizáciu informácií o používateľoch a tímoch z podporovaného ACD. Proces synchronizácie sa spúšťa každých desať minút, aby sa všetky zmeny vykonané v súbore ACD aktualizovali na súbor Webex WFO.



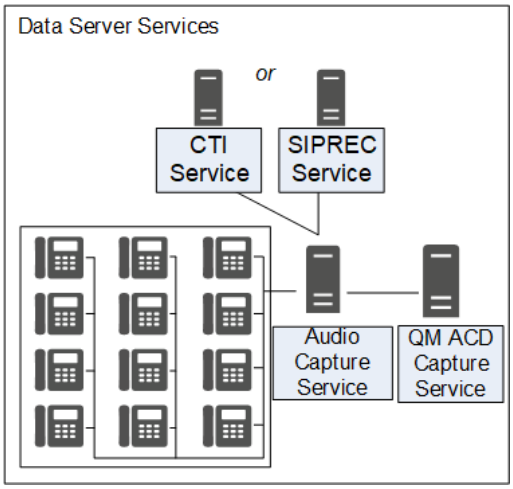
ACD Pripojenie synchronizačnej služby

Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k službe synchronizácie ACD:

Pripojenie k službe	Vstupy/Výstupy
ACD služba nájomcu	Aktualizácie informácií o agentovi alebo tíme ACD

Webex WFO Služba zachytávania zvuku

Webex WFO používa službu Audio Capture pre prostredia nahrávania zvuku na edge serveroch alebo bránach (SBC). Môže byť priradený ku klastrom. Primárna signalizačná služba (CTI alebo SIPREC) priraďuje volania k zachytávacím serverom v algoritme round-robin. Služby zachytávania zvuku je možné nakonfigurovať ako aktívne/aktívne alebo aktívne/pohotovostné.



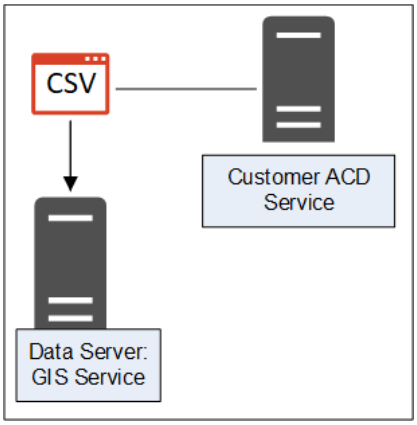
Pripojenie služby nahrávania zvuku

Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k službe Audio Capture:

Pripojenie k službe	Vstupy/Výstupy
CTI služba	Prijíma signalizáciu pre záznam zvuku
Služba SIPREC	Prijíma signalizáciu pre záznam zvuku

Webex WFO GIS služba

Na importovanie metadát externých kontaktov zo súboru .CSV do súboru Webex WFO použite službu Generic Interface Service (GIS).



Pripojenie GIS služieb

Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k službe GIS:

Pripojenie k službe	Vstupy/Výstupy
ACD služba nájomcu	Aktualizácie informácií o agentovi alebo tíme ACD
Externý súbor .CSV	Externý zdroj plochých súborov pre aktualizácie informácií o agentoch alebo tímoch Môže ísť o jeden alebo viacero súborov

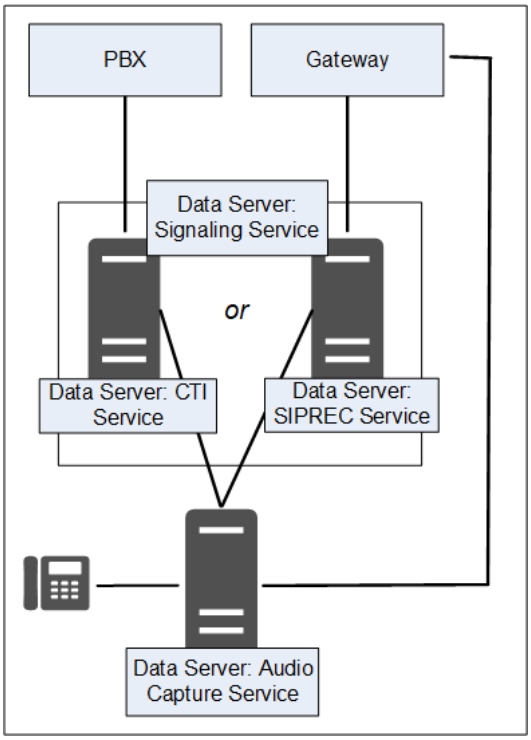
Webex WFO Signalizačné služby

Vaša signalizačná služba môže byť buď CTI alebo SIPREC:

- Signalizačné služby CTI sa používajú v prostrediach nahrávania na okrajových serveroch na sledovanie udalostí spustenia a zastavenia a zachytávanie metadát CTI pre nahrávky hovorov.
- Signalizačný servis SIPREC sa používa v prostrediach nahrávania edge gateway (SBC) na sledovanie udalostí spustenia a zastavenia a zaznamenávanie metadát SIPREC pre nahrávky hovorov.

Pre redundanciu môžete nakonfigurovať buď služby CTI, alebo SIPREC.

POZNÁMKA Službu zachytávania zvuku je možné prepojiť iba s jednou telefónnou skupinou, ktorá zahŕňa službu CTI alebo SIPREC.



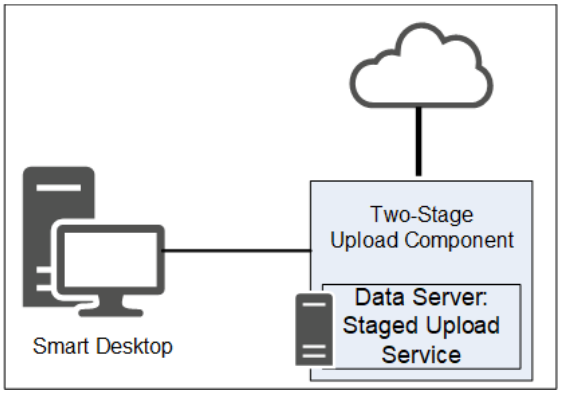
Pripojenie signalizačnej služby

Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k signalizačnej službe:

Typ	Pripojenie k službe
CTI	Služba ústredne
	Služba nahrávania zvuku
SIPREC	Služba Gateway/SBC
	Služba nahrávania zvuku
	QM ACD Služba nahrávania

Webex WFO Služba fázovaného nahrávania

Služba fázovaného nahrávania Webex WFO zhromažďuje kontaktné údaje lokálne od používateľov klienta Smart Desktop a pravidelne nahráva súbory do komponentov Webex WFO v cloude.



Dvojstupňový komponent nahrávania

Komponent Dvojstupňové nahrávanie umožňuje pravidelne odosielať údaje z dátového servera do základných komponentov Webex WFO.

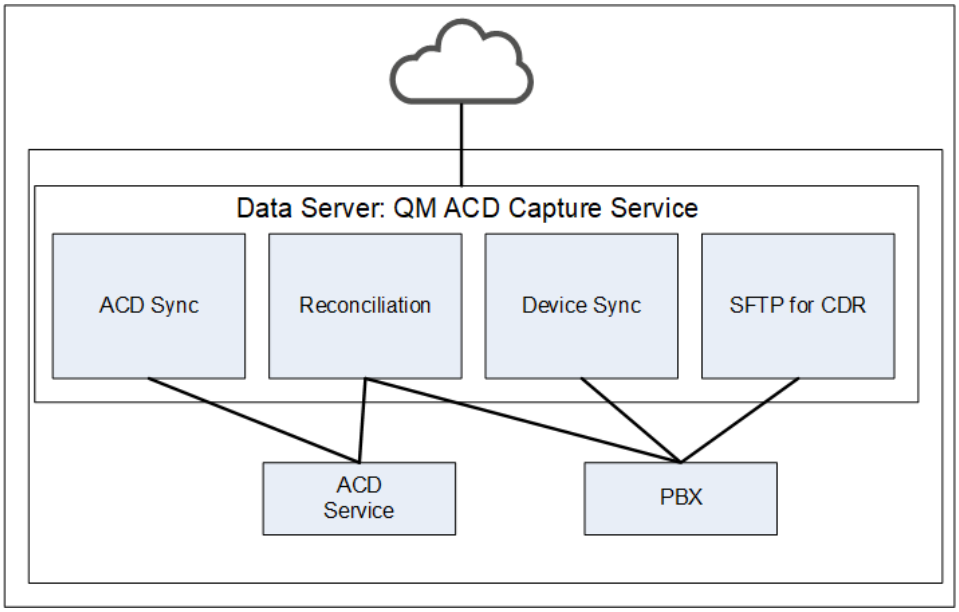
Pripojenie služby fázovaného nahrávania

Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k službe Staged Upload:

Pripojenie k službe	Vstupy/Výstupy
ACD služba nájomcu	Aktualizácie informácií o agentovi alebo tíme ACD

Webex WFO QM ACD Služba zachytávania

Webex WFO používa službu QM ACD Capture na zachytávanie vlastných metadát a zosúladenie hovorov prijatých cez bránu.



QM ACD Komponenty služby zachytávania

Služba zachytávania QM ACD sa skladá zo štyroch komponentov:

- QM ACD Komponent historického zachytávania
- QM ACD Komponent pre snímanie v reálnom čase
- QM Komponent GIS pre zachytávanie

QM ACD Komponent historického zachytávania

Komponenta Historical Capture QM ACD zachytáva vlastné metadáta a údaje o zosúladení z ACD.

QM ACD Komponent snímania v reálnom čase

Komponent QM ACD Real-Time Capture zachytáva kontaktné údaje.

QM Komponent GIS Capture

Komponent GIS Capture QM importuje externé metadáta kontaktu QM.

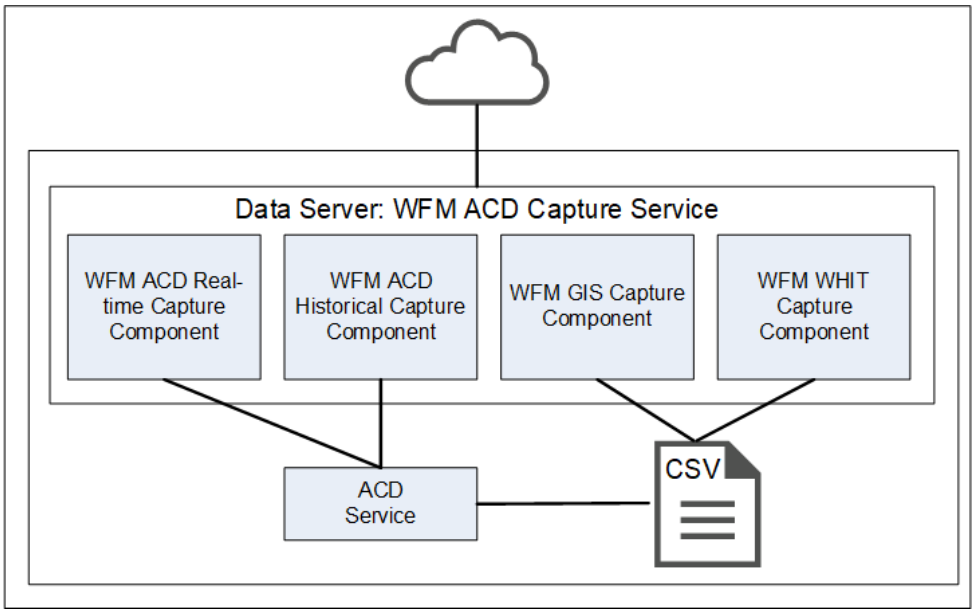
QM ACD Pripojenie služby zachytávania

Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k službe QM ACD Capture:

Pripojenie k službe	Vstupy/Výstupy
Služba pre nájomníkov ACD	Aktualizácie informácií o agentovi alebo tíme ACD

Webex WFO WFM ACD Služba zachytávania

Služba zachytávania Webex WFO WFM ACD zachytáva historické a reálne údaje ACD pre metadáta WFM a ACD, ktoré sa potom pripájajú ku kontaktom hovorov ako vlastné metadáta.



WFM ACD Komponenty služby zachytávania

Služba zachytávania WFM ACD sa skladá zo štyroch komponentov:

- WFM ACD Komponent historického zachytávania
- WFM ACD Komponent pre snímanie v reálnom čase
- WFM Komponent GIS pre zachytávanie
- WFM Komponent WHIT pre zachytávanie

WFM ACD Komponent historického zachytávania

Komponenta Historical Capture WFM ACD zachytáva historické a reálne údaje ACD pre WFM, ako aj metadáta ACD, ktoré sa dajú pripojiť ku kontaktom hovorov ako vlastné metadáta.

WFM ACD Komponent snímania v reálnom čase

Komponenta WFM ACD Real-Time Capture zachytáva kontaktné údaje.

WFM Komponent GIS Capture

Komponent GIS Capture WFM zachytáva údaje ACD z nepriamych ACD.

WFM Komponent WHIT Capture

Komponent WFM WHIT Capture vám umožňuje importovať historické údaje ACD.

WFM ACD Pripojenie služby Capture

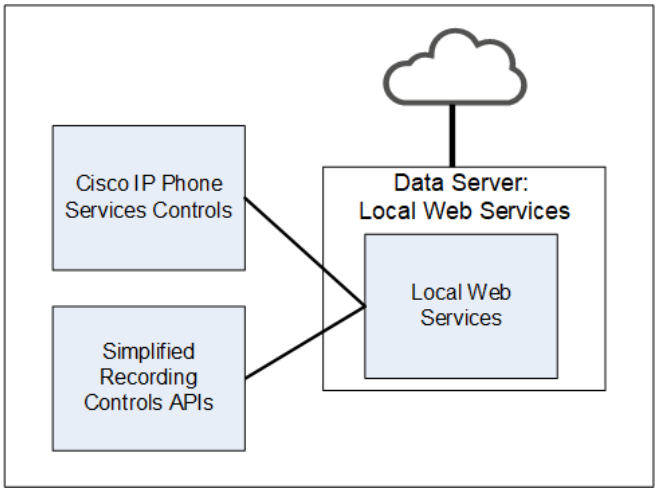
Nasledujúca tabuľka uvádza základné pripojenie k službe Capture WFM ACD:

Pripojenie k službe	Vstupy/Výstupy
Služba pre nájomníkov ACD	Aktualizácie informácií o agentovi alebo tíme ACD

Webex WFO Služba lokálnych webových služieb

Služba Webex WFO Lokálny dátový server webových služieb umožňuje ovládacie prvky nahrávania a natívne overovanie dátového servera.

POZNÁMKA Služba Lokálne webové služby nie je podporovaná pri nasadeniach dodávateľov CCaaS.



Komponenty služby lokálnych webových služieb

Služba Lokálne webové služby sa skladá z dvoch komponentov:

- Cisco IP Phone Komponent Ovládacie prvky služieb
- Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API komponent

Cisco IP Phone Komponent Ovládacie prvky služieb

Komponent Ovládacie prvky služieb Cisco IP Phone umožňuje ovládanie nahrávania Cisco z podporovaných zariadení Cisco.

Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API komponent

Komponent Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API umožňuje použitie natívnej autentifikácie dátového servera pre ovládacie prvky nahrávania Cisco.

Pripojenie služby lokálnych webových služieb

V nasledujúcej tabuľke je uvedené základné pripojenie k lokálnej webovej službe Služby:

Pripojenie k službe	Vstupy/výstupy
Zjednodušené ovládacie prvky nahrávania API	Autentifikácia dátového servera pre ovládacie prvky nahrávania Cisco
Cisco IP Phone Ovládacie prvky služieb	Umožňuje natívne overovanie dátového servera pre ovládacie prvky nahrávania Cisco

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 dátového servera Webex WFO ho môžete ďalej konfigurovať 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
- Webex WFO Služba SIPREC
- Webex WFO Webové služby dátového servera

Informácie o požiadavkách na používanie portov nájdete v časti Využitie portov.

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 z časti Denníky údajového servera a kliknite na 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 to urobiť, ak ste ešte nedokončili konfiguráciu dátového servera, ale chcete uložiť nedokončenú konfiguráciu.

4. Dvojitým kliknutím na spustiteľný súbor konfiguračného nástroja spustite Sprievodcu nastavením aktualizátora dátového servera.
5. Postupujte podľa pokynov v sprievodcovi a dokončite konfiguráciu zdieľaného dátového servera.

Cisco Unified Používatelia služby Správca hovorov

Ak používate Cisco Unified Call Manager (UCM) na zhromažďovanie CDR prostredníctvom SFTP, možno budete musieť nastaviť systémovú vlastnosť Data Server Service, aby ste zosúladili algoritmy 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 dodatočnú konfiguráciu:

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

Nastavte systémovú vlastnosť služby dátového servera na určenie povolených algoritmov kex.

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

POZNÁMKA Ak inovujete na novšiu verziu Cisco UCM, ktorá nepodporuje žiadny z týchto algoritmov kex, musíte túto systémovú vlastnosť prekonfigurovať a určiť nové podporované algoritmy.

Webex WFO Inteligentná pracovná plocha

Webex WFO Inteligentná pracovná plocha zaznamenáva všetky používateľské údaje (t. j. zvukové nahrávky, nahrávky obrazovky, aktivitu na pracovnej ploche a metadáta hovorov) na pracovnej ploche agenta. Webex WFO Riešenie Smart Desktop sa inštaluje na pracovné plochy agentov v kontaktnom centre alebo na server, na ktorom je hosťovaný podporovaný tenký klient. Inštalačný program Smart Desktop je potrebné stiahnuť zo stránky Webex WFO Správa aplikácií > Administrácia > Na stiahnutie.

O Webex WFO Smart Desktop

Dáta zachytené aplikáciou Smart Desktop sa môžu líšiť v závislosti od vašej licencie a povolení povolených v Webex WFO. Inštalátor Smart Desktopu si musíte stiahnuť z ponuky Správa aplikácií > Globálne > Administrácia > Na stiahnutie (pozri Stiahnite si Smart Desktop). Taktiež potrebujete rozšírenie Desktop Analytics pre váš prehliadač.

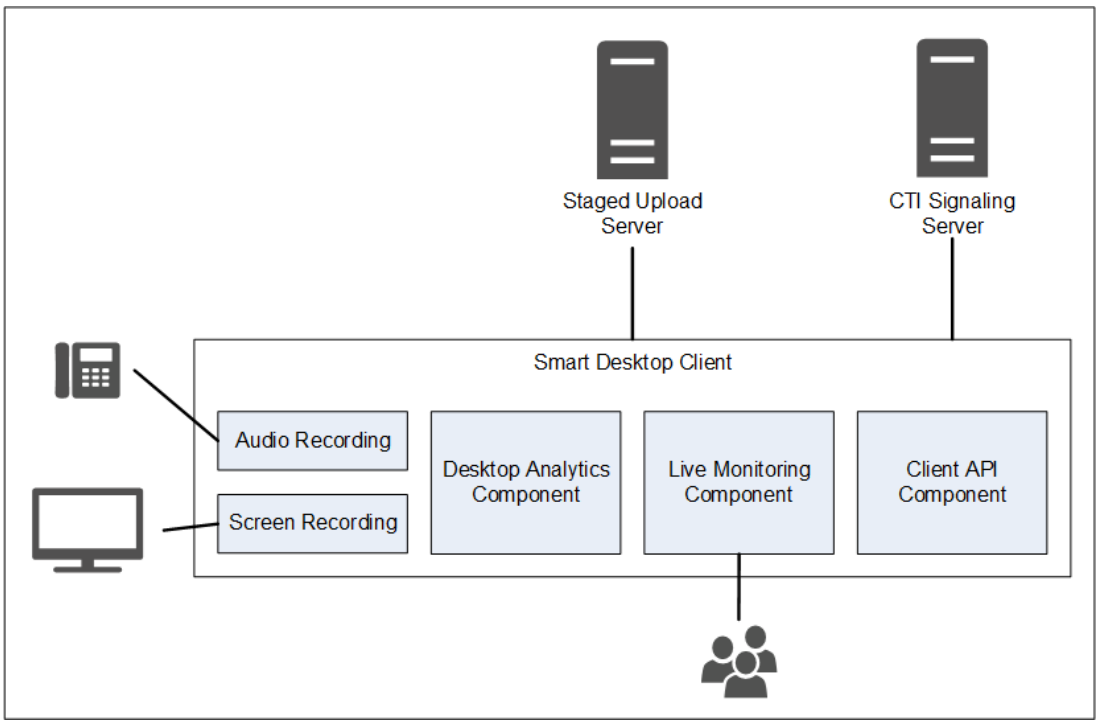
Nahrávanie zvuku pomocou aplikácie Smart Desktop závisí od typu nahrávania. Riešenia kontaktného centra ako služby (CCaaS) nahrávajú zvuk a odosielajú súbor po dokončení kontaktu. Riešenia hostované zákazníkom odosielajú protokoly SIP a RTP, pretože kontakt je aktívny. Webex WFO vykonáva nahrávanie obrazovky pomocou Agent Desktop a nahrávky sa nahrávajú po ukončení hovoru.

Smart Desktop má nasledujúce komponenty.

- Nahrávanie zvuku a obrazovky – Táto súčasť nahráva hovory agentov.
- Analýza pracovnej plochy – Táto súčasť poskytuje analytické údaje o nahrávkach Agent Desktop.
- Monitorovanie živého zvuku a monitorovanie živej obrazovky – Tieto komponenty umožňujú supervízorom počúvať zvuk agenta a sledovať 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 aplikácie Smart Desktop používateľov na ich počítačoch, nastaviť úrovne protokolov a vzdialene sťahovať protokoly na riešenie problémov.



Pripojenie klienta Smart Desktop

Nasledujúca tabuľka uvádza základné možnosti pripojenia ku klientovi Smart Desktop:

Komponent	Pripája sa k	Vstupy/Výstupy
Nahrávanie zvuku a obrazovky	Počítač agenta	Zvuk telefónu a údaje z obrazovky
Analýza pre počítače	Počítač agenta	Zvuk telefónu a údaje z obrazovky
Živé monitorovanie	Počítače iných agentov	Zvuky a údaje z obrazoviek telefónov iných agentov

Pripojenie k serveru	Vstupy/Výstupy
Postupné nahrávanie	Kontaktné informácie (zvukové a obrazovkové nahrávky a

metadáta) Pomocou nižšie uvedených odkazov sa môžete pohybovať medzi rôznymi témami o

inteligentnej pracovnej ploche v tomto dokumente.

- Požiadavky a aspekty inteligentnej pracovnej plochy
- Hardvér pre stolné počítače
- Využitie portu Smart Desktop
- Metadáta kontaktov Smart Desktop
- Schémy toku údajov pre inteligentné zachytávanie pracovnej plochy
- Inštalácia inteligentnej pracovnej plochy
- Povoľte rozšírenie Desktop Analytics vo svojom 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. Rozhranie .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 zaradený na bielu listinu 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 nemôže zhromažďovať údaje z druhého prehliadača, ktorý nemá príponu.

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.

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 sa na kartách sieťového rozhrania zakázala možnosť "Povoliť počítaču TURN vypnúť toto zariadenie, aby sa ušetrila energia".
Disku	20 GB Ukladanie hlasových záznamov (MB) = počet nahrávok × priemernej dĺžke 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 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

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	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
Inteligentná pracovná plocha				
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			

Port	Použiť	Zdroj	Cieľ	Poznámky
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 prostredníctvom 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:

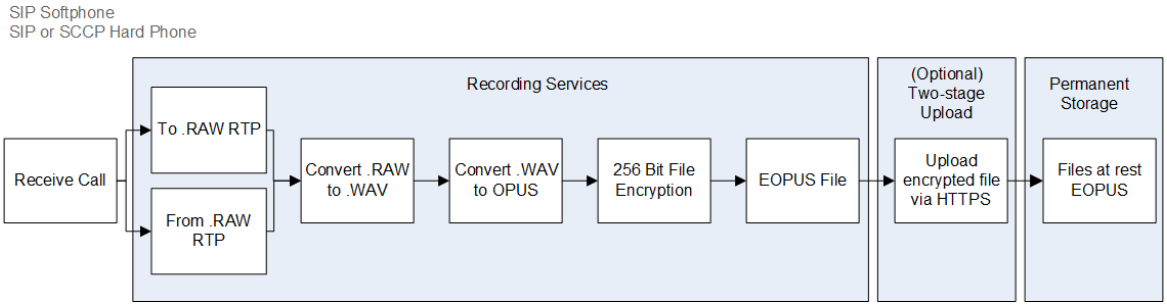
Metaúdaje kontaktu	SIP Signalizácia	SCCP Signalizácia	RTP Zapisovanie do denníka
ID volajúceho	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytuje údaje DCC API v reálnom čase
ANI (volá)	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytuje údaje DCC API v reálnom čase

Metaúdaje kontaktu	SIP Signalizácia	SCCP Signalizácia	RTP Zapisovanie do denníka
DNIS (volaný)	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytuje údaje DCC API v reálnom čase
Čiara/predĺženie			Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytuje údaje DCC API v reálnom čase
Smer hovoru	X	X	Spolieha sa na tretiu stranu, ktorá poskytuje údaje DCC API v reálnom čase
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

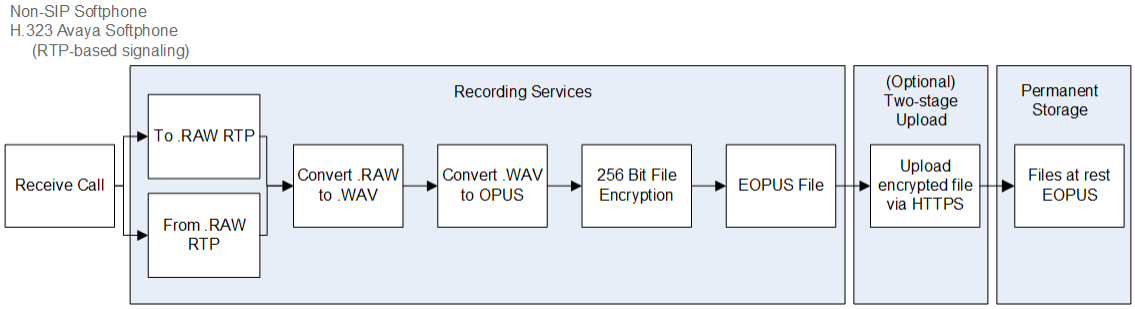
Vývojové diagramy údajov inteligentnej pracovnej plochy

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

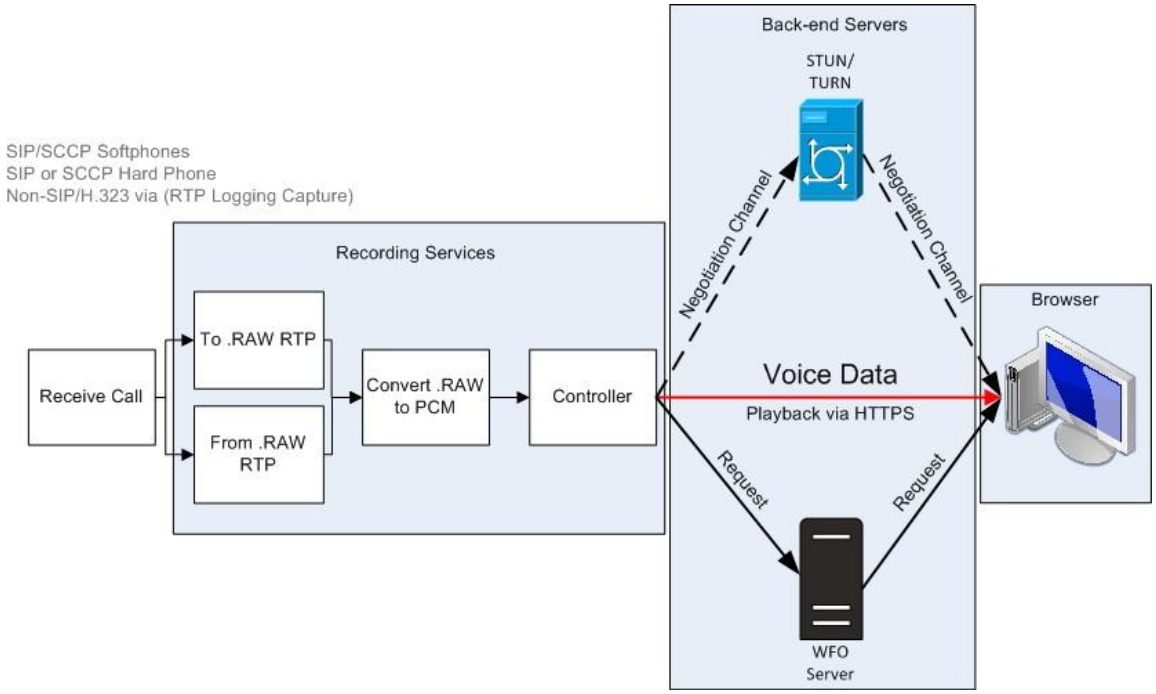
Inteligentná pracovná plocha SIP/SCCP Signalizácia



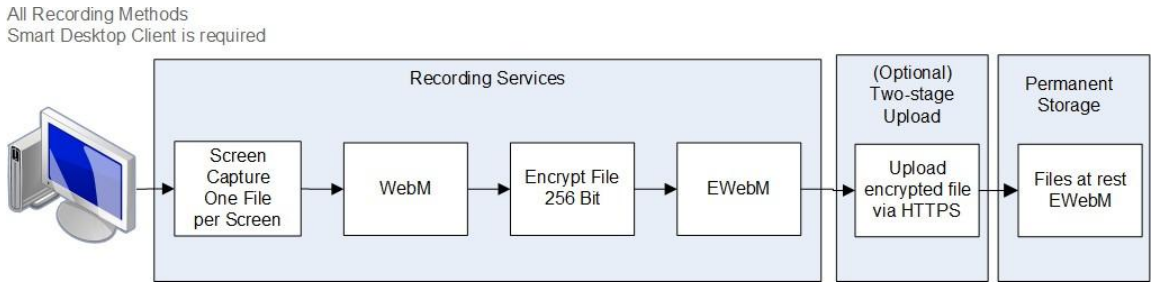
Protokolovanie Smart Desktop RTP



Monitorovanie živého zvuku inteligentnej pracovnej plochy

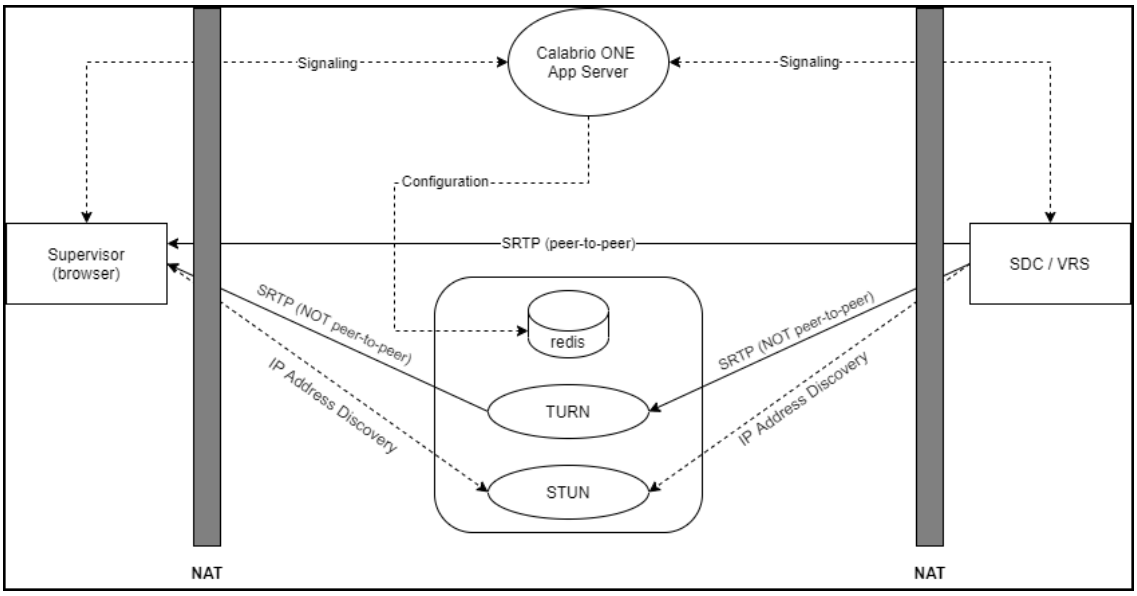


Monitorovanie živej obrazovky inteligentnej pracovnej plochy



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
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 DesktopRecordProcess nie je spustený, uistite sa, že ste správne zadali prihlasovacie údaje do okna, ako je popísané v požiadavkách.

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

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

Uistite sa, že Webex WFO rozpozná váš počítač

Prejdite na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Desktop Monitoring**. Ak sa pod stĺpcom Stav zobrazuje zelený kruh, znamená to, že ste pripojení a nainštalovaná verzia aplikácie Smart Desktop je aktívna verzia.

Uistite sa, že Webex WFO rozpoznáva agentov pomocou služby Smart Desktop

1. Prejdite na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Agent Monitoring**.
2. Môžete sledovať obrazovku agenta, ak je ikona monitorovania obrazovky agenta čierna. Ak je ikona čierna, agent má na svojom počítači spusteného klienta Smart Desktop Client so správnymi povoleniami.
3. Môžete sledovať zvuk agenta, ak je ikona monitorovania zvuku agenta Je čierna. Ak je ikona čierna, agent je nakonfigurovaný na nahrávanie na ploche, má na svojom počítači spusteného Smart Client so správnymi povoleniami, je nakonfigurovaný na nahrávanie servera a je priradený k monitorovanému zariadeniu na stránke Priradenia zariadení.
4. Kliknutím na ikonu monitorovania obrazovky agenta otvoríte okno monitorovania živej obrazovky.
5. V okne monitorovania živej obrazovky kliknite na položku **Obrazovka** pre spustenie monitorovacej relácie. Kliknite na položku **Zvuk**

   Na monitorovanie hovoru agenta. Zvuk môžete počuť iba vtedy, ak je agent aktívny hovor.

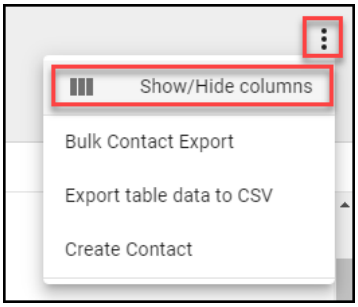
Uskutočnenie skúšobného hovoru

1. Uskutočnite telefonický hovor z pracovnej plochy agenta.
2. V Webex WFO kliknite na položku **Interakcie**.
3. Overte, či môžete nájsť nahrávku hovoru.
4. Dvojitým kliknutím na nahrávku prehráte hovor a záznam obrazovky (ak je k dispozícii).

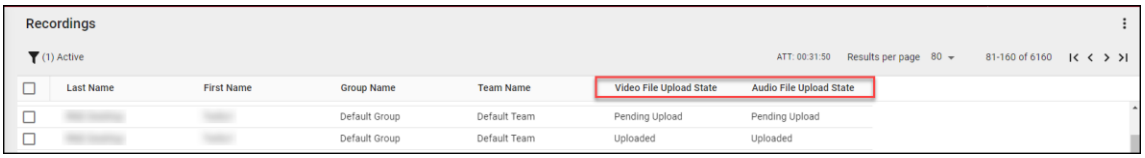
   Ak sa panel Nahrávanie obrazovky nezobrazí alebo je prázdny, skontrolujte, či je blokovanie automaticky otváraných okien v prehliadači vypnuté.

Kontrola stavu nahrávania kontaktov zaznamenaných videom a zvukom

1. Prejdite na položku **Interakcie**.
2. Kliknite na ikonu **Možnosti** zoznamov 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 videosúboru, ak sú uvedené v časti **Skryté stĺpce**.
5. Kliknite na tlačidlo **Použiť**. Teraz môžete ľahko zistiť, či video a audio súbory čakajú na odovzdanie alebo boli úspešne nahrané.



6. Dvojitým kliknutím na kontakt skontrolujte zvukové nahrávky a nahrávky obrazovky priradené k hovoru.

Správa služby Smart Desktop

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

Bez ohľadu na to, či sa rozhodnete pre automatickú aktualizáciu alebo aktualizáciu spravovanú zákazníkom, aktualizácie prebiehajú potichu a bez prerušenia nahrávok alebo kontaktov. Existujúca verzia aj aktualizovaná verzia aplikácie Smart Desktop sa spúšťajú vedľa seba, kým sa neuskutoční proces prihlásenia do systému Windows. Monitorovanie pracovnej plochy umožňuje správcom zobraziť aktívne a nainštalované verzie aplikácie Smart Desktop používateľov v ich počítačoch, nastaviť úrovne denníka a vzdialene sťahovať denníky na riešenie problémov.

OSVEDČENÉ POSTUPY Správcovia by sa mali oboznámiť s monitorovaním pracovnej plochy, aby mohli overiť stav a verzie služby Smart Desktop vo vašej organizácii.

Automatická aktualizácia

Webex WFO má funkciu automatickej aktualizácie, ktorú je možné kedykoľvek povoliť alebo zakázať prechodom na **správu** aplikácií > **správu** > **globálne nastavenia**. Na stránke Globálne nastavenia použite **tlačidlo Povoliť automatickú aktualizáciu** klienta na zapnutie alebo vypnutie funkcie automatickej aktualizácie.

Ak je táto možnosť povolená, keď sa používateľ prihlási do počítača so spustenou službou Smart Desktop, počítač skontroluje, či je k dispozícii nová aktualizácia na prevzatie.

Aktualizácia spravovaná zákazníkmi

Aktualizácie môžete doručovať pomocou spravovaného softvéru push (napríklad GPO alebo LANDesk).

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** Politika vašej organizácie by mala vyžadovať, aby sa agenti na konci zmeny odhlásili zo svojho počítača. Túto akciu je možné automatizovať pomocou nastavení GPO.

Osvedčené postupy nahrávania nahrávok do Webex WFO

Čo najrýchlejšie získanie zvukových nahrávok a záznamov obrazovky z pracovnej plochy používateľa zabezpečí, že nahrávky budú po zaznamenaní hovoru k dispozícii na prehrávanie. Existujú možnosti presunutia nahrávok z pracovnej plochy používateľa okamžite alebo v nastavenom čase. Rozhodnutie o tom, kedy nahrať nahrávky, je spoluprácou medzi obchodnými a IT pracovníkmi pri zohľadnení potrieb prístupnosti zvuku a obrazovky účtu, šírky pásma a úložiska. Cisco odporúča nižšie uvedené procesy nahrávania.

- Okamžité nahrávanie pomocou pracovných postupov QM – týmto procesom sa zabezpečí, že nahrávka bude po nahratí hovoru k dispozícii na prehrávanie a počítač agenta nebude nadmerne zaberaný ukladací priestor. Cisco odporúča, aby ste nakonfigurovali nahrávky tak, aby sa okamžite nahrali z počítača agenta do Webex WFO, ak je dostatočná šírka pásma WAN a LAN. **Použite stránku Správa pracovného postupu** v **časti Správa aplikácií** na okamžité nahrávanie.
- Oneskorené nahrávanie pomocou pracovných postupov QM – tento proces môžete nakonfigurovať tak, aby sa uskutočnil po pracovnej dobe. Zvukové a/alebo obrazovkové nahrávky sa nahrávajú v určenom čase. Po nahraní nahrávok si ich môžete na požiadanie stiahnuť. **Na oneskorené nahrávanie použite stránku Správa** pracovného postupu v **časti Správa aplikácií** .
- Okamžité nahrávanie pomocou regionálnych nastavení postupného nahrávania Webex WFO Data Server – Ak máte obavy zo šírky pásma internetu, prístup postupného nahrávania môže zmierniť externú prevádzku siete WAN počas pracovných hodín. Táto možnosť vyžaduje, aby ste nakonfigurovali nastavenia postupného nahrávania Cisco Data Server (ďalšie informácie nájdete v častiach Konfigurácia dátového servera a Konfigurácia postupného nahrávania). Tento proces zabezpečuje presun hovorov z počítača do lokálneho úložiska počas dňa. V určenom čase po hodinách sa nahrávky nahrajú. Po nahraní nahrávok si ich môžete na požiadanie stiahnuť. Konfigurovať

"Regional Data Server Staged Upload Settings" (Nastavenia postupného nahrávania regionálneho dátového servera) na stránke Konfigurácia dátového servera v časti Správa aplikácií na vykonanie postupného nahrávania.

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.

Oblasť	Úvaha
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. ▪ Klient Smart Desktop sa pripája k platforme Webex WFO pomocou jedinečného prihlásenia používateľa do domény\systému Windows.

Inštalácia

Táto časť popisuje, ako nainštalovať rôzne komponenty Webex WFO.

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 cez SCCM alebo Microsoft Endpoint Configuration Manager, vy, zákazník, ste zodpovední za zostavenie balíka na nasadenie.
- Cisco ponúka možnosť automatickej aktualizácie softvéru. Ak váš baliaci tím spravuje verzie pre počítače 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 push balíka.

- 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 Engagement Management (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.

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 zdieľaného umiestnenia 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.

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
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

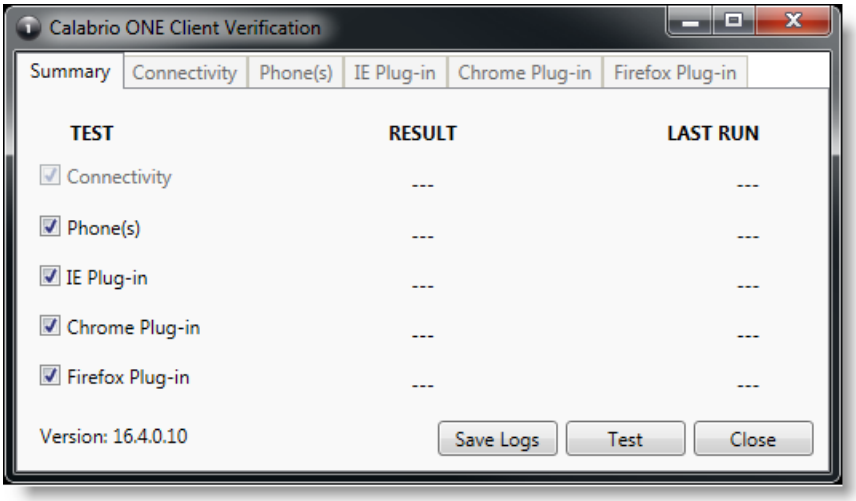
Nástroj na overenie klienta testuje klientsky počítač, aby sa ubezpečil, že pripojenie k serverom a telefónu je vhodné na spustenie služby Smart Desktop. Nainštaluje sa, keď je nainštalovaný Smart Desktop. Nástroj spúšťa rôzne testy a hlási výsledky ako úspešné alebo neúspešné.

Spustenie nástroja na overenie klienta

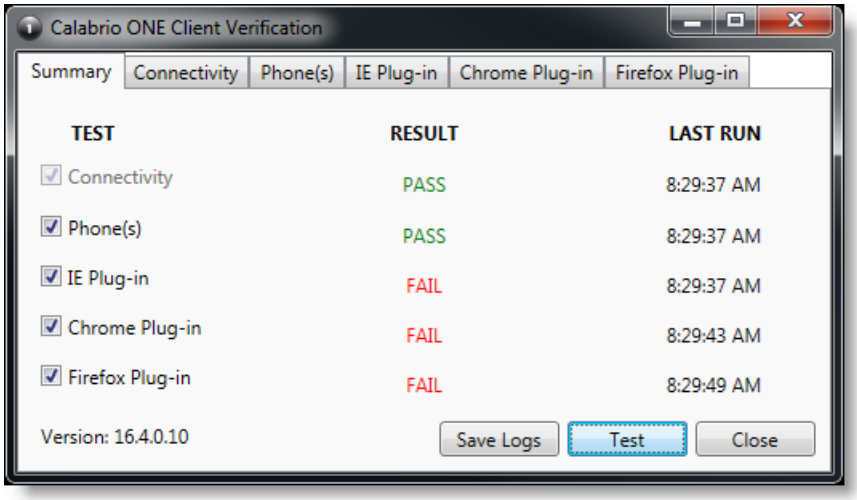
1. Po nainštalovaní aplikácie Smart Desktop prejdite na klientskom počítači do nasledujúceho priečinka:

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

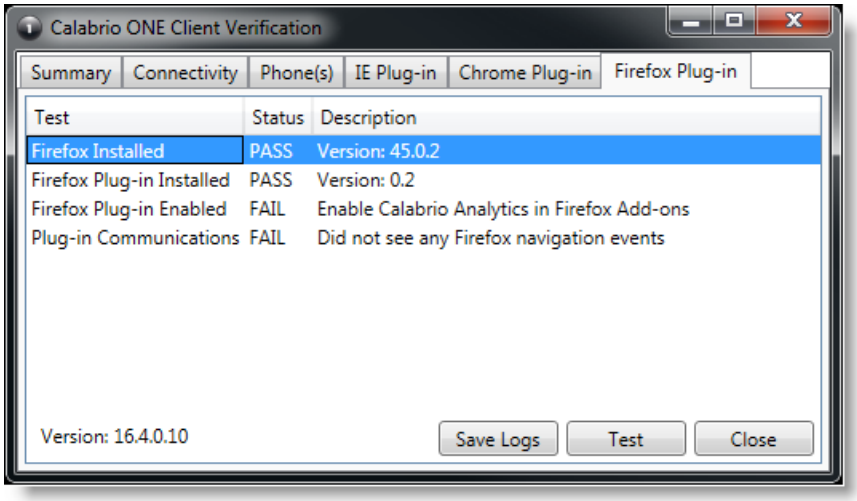
2. Dvakrát kliknite na **ClientDiag.exe**. Spustí sa nástroj na overenie klienta.



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.

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 dátového 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
- Webex WFO Služba 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 nájomníkov.
2. Na **stránke Monitorovanie** agenta (Správa aplikácií > monitorovanie > Monitorovanie agenta) vyberte z časti Denníky údajového servera a kliknite na 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 prekonfigurovať túto vlastnosť systému tak, aby špecifikovala nové podporované algoritmy.

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.

Vývojové diagramy prenosu údajov

Táto téma obsahuje diagramy znázorňujúce nasledovné:

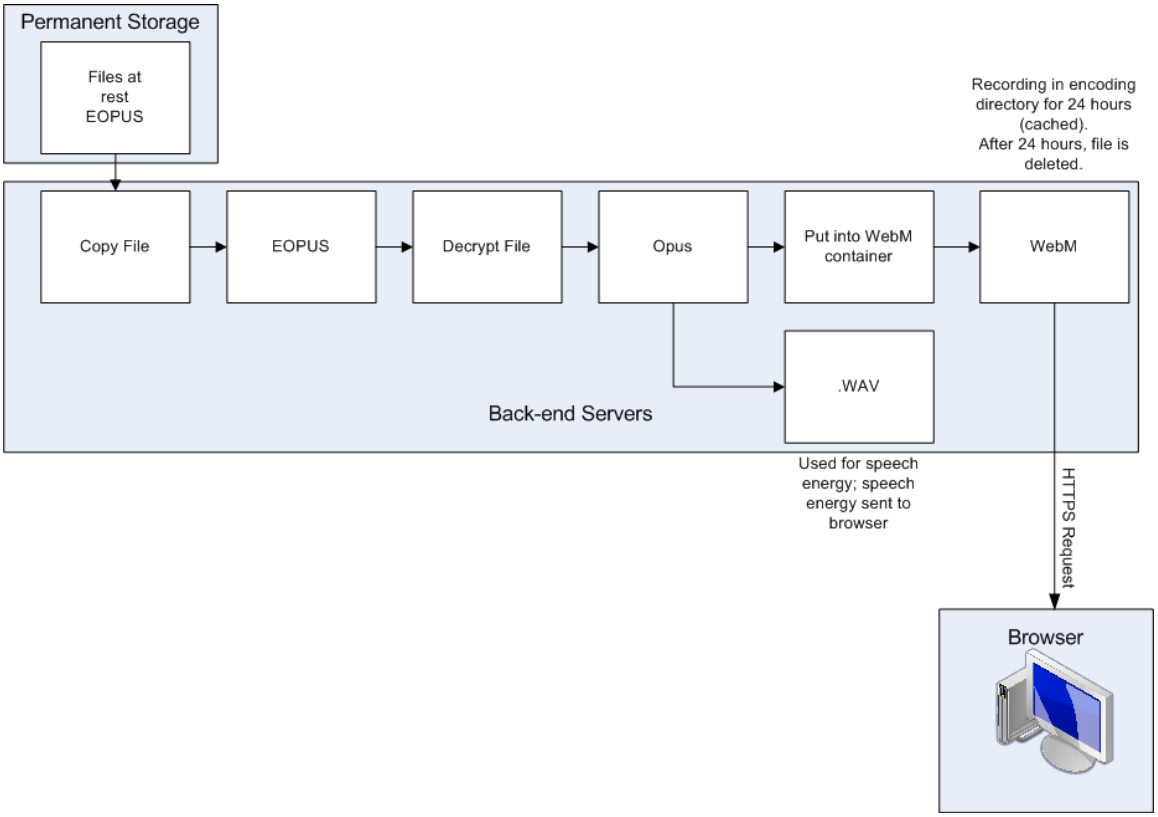
- Webex WFO nahrávanie, zachytenie a prehrávanie
- Webex WFO Tok údajov Analytics
- Webex WFO tok údajov o úložisku
- Webex WFO šifrovanie záznamov
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Zaznamenávanie, zachytávanie a prehrávanie údajov Vývojové diagramy

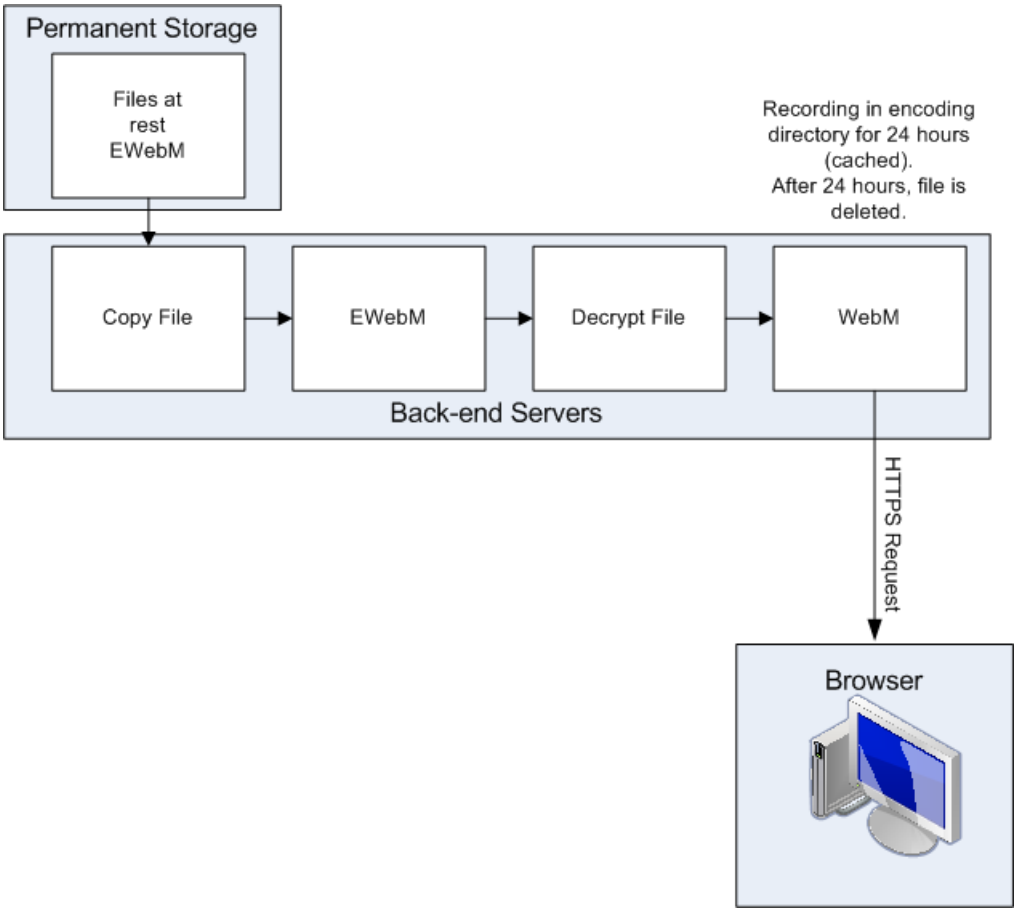
Táto téma popisuje proces prehrávania nahrávok kontaktov.

Vývojový diagram údajov prehrávania zvuku

Počas prehrávania sa súbory zvukových záznamov a záznamov obrazovky kopírujú z trvalého ukladacieho priestoru a ukladajú sa do zabezpečeného úložiska cloudovej siete, dešifrujú sa a spracúvajú na prehrávanie. Súbory sú súčasne dešifrované a zabezpečené prostredníctvom sieťového úložiska a protokolu HTTPS.


Permanent Storage
Files at rest EOPUS
Recording in encoding directory for 24 hours (cached). After 24 hours, file is deleted.
Copy File
EOPUS
Decrypt File
Opus
Put into WebM container
WebM
.WAV
Back-end Servers
Used for speech energy; speech energy sent to browser
HTTPS Request
Browser

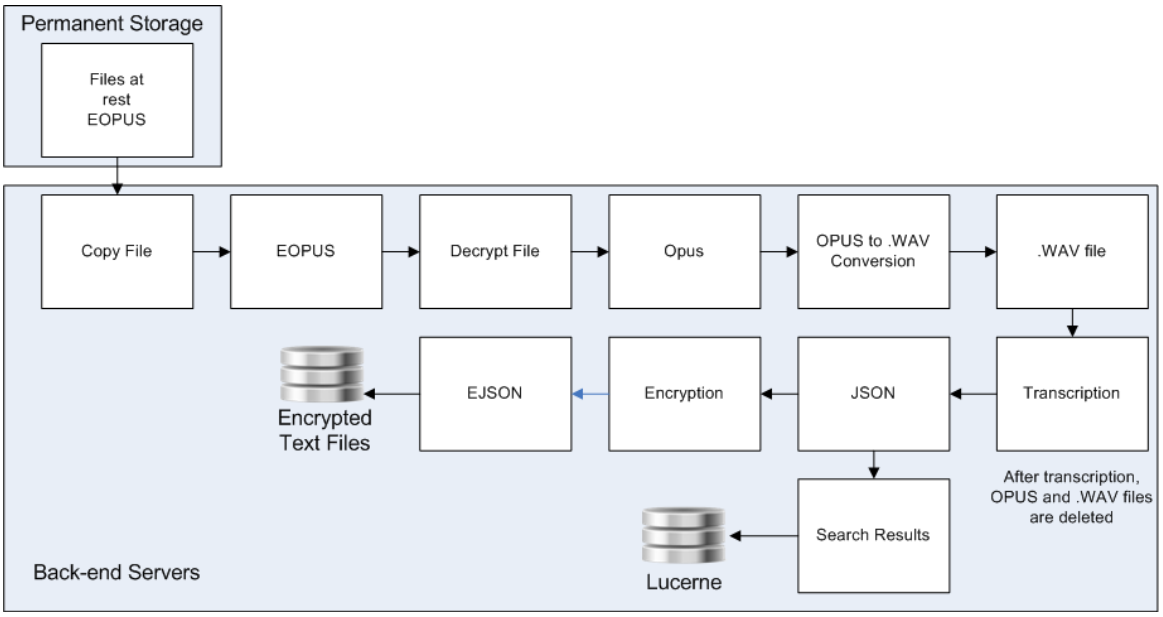
Vývojový diagram údajov pri prehrávaní obrazovky



Vývojový diagram údajov služby Analytics

Táto téma popisuje tok údajov na spracovanie údajov služby Analytics.

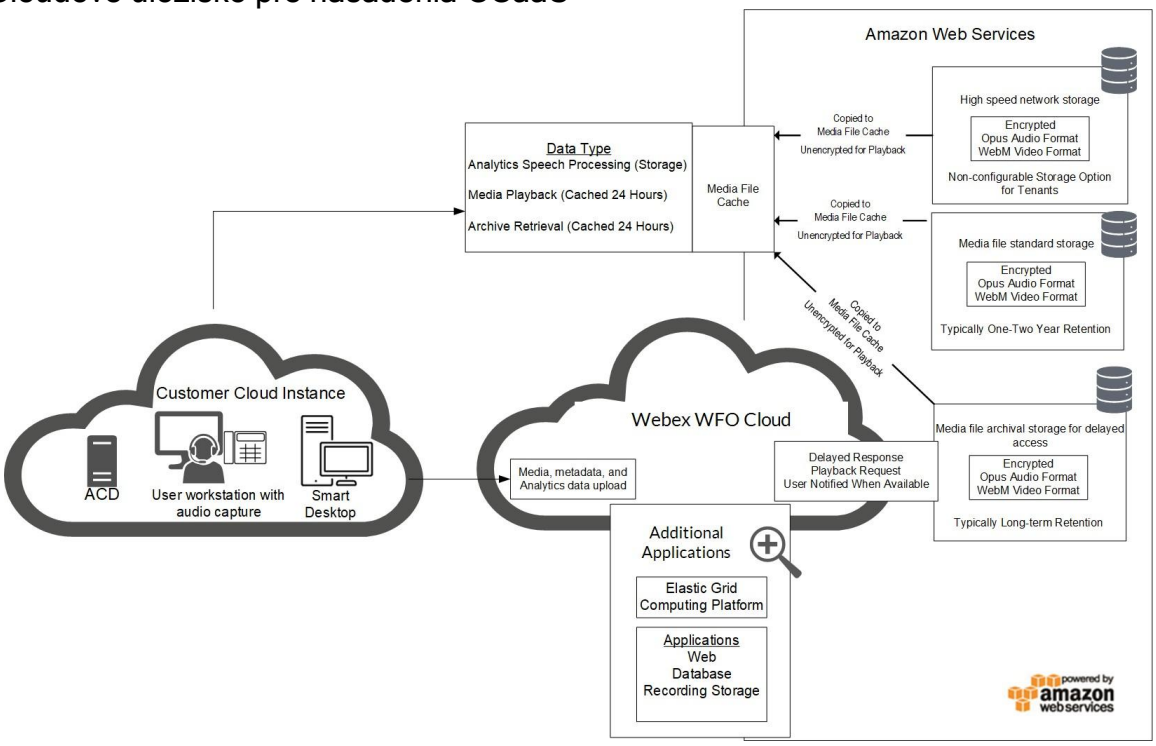
Vývojový diagram údajov analýzy prepisu reči



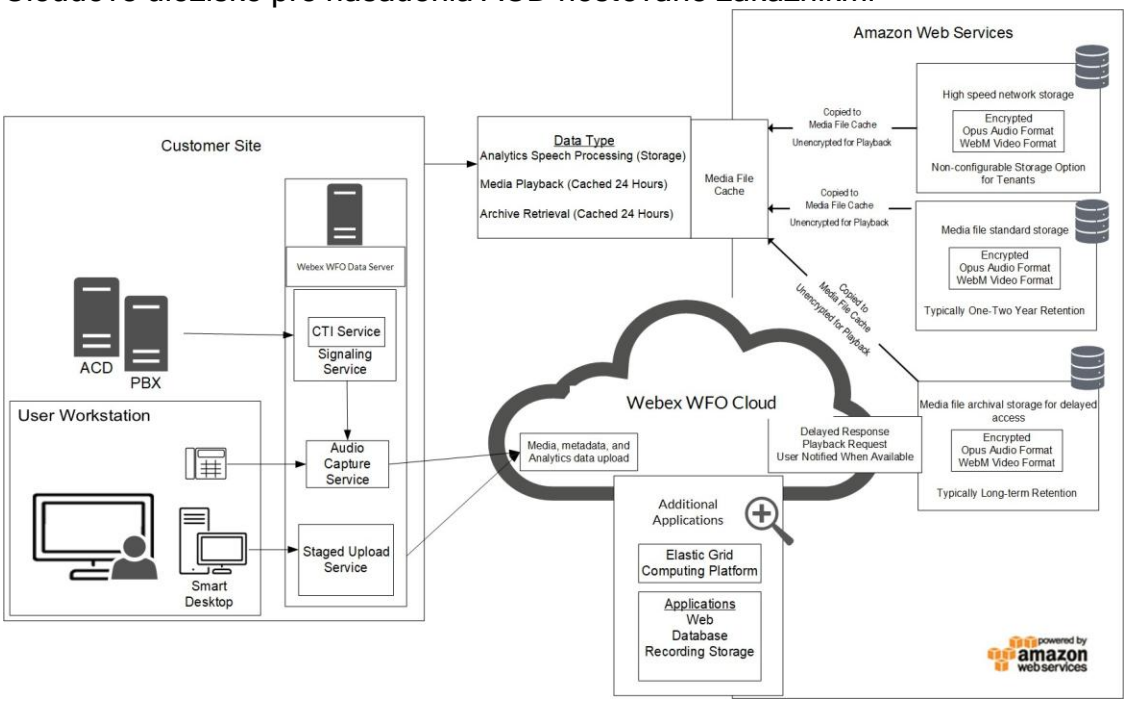
Vývojové diagramy údajov cloudového úložiska

Táto téma popisuje tok údajov pre ukladanie kontaktných údajov v Webex WFO pre CCaaS a nasadenia hosťované zákazníkmi.

Cloudové úložisko pre nasadenia CCaaS

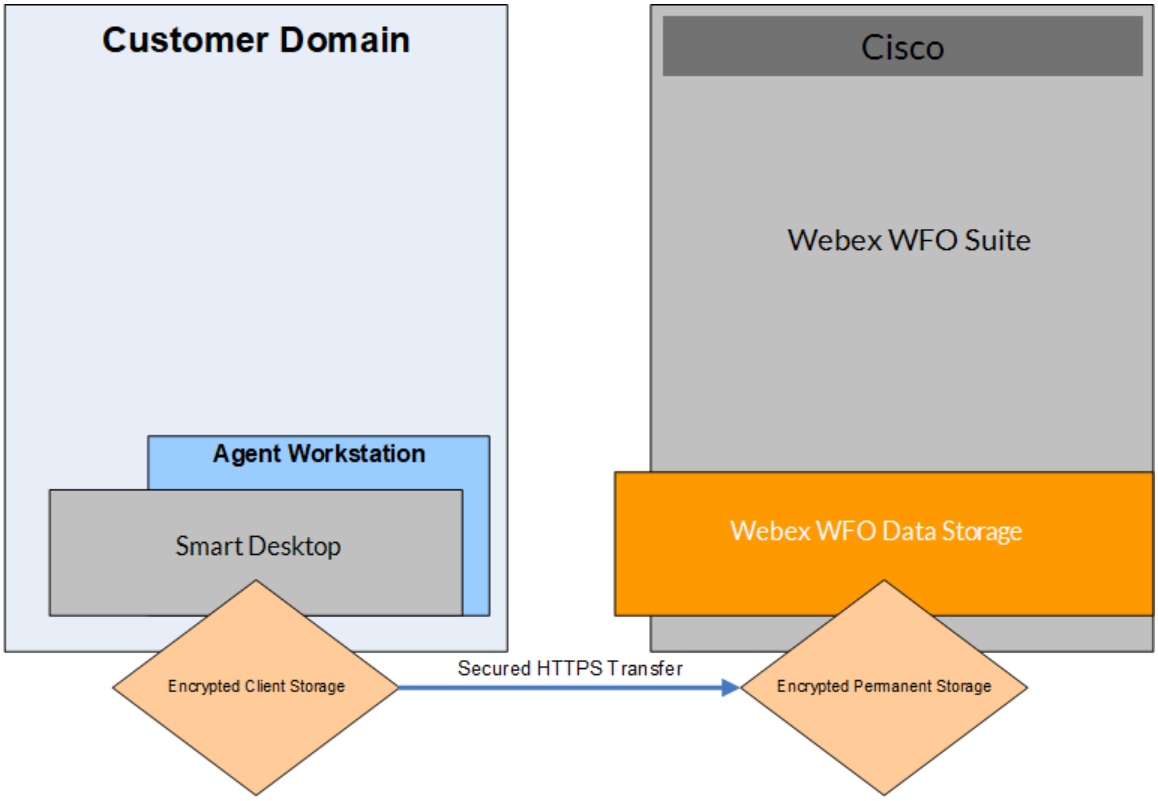


Cloudové úložisko pre nasadenia ACD hosťované zákazníkmi



Šifrovanie nahrávania

Nasledujúca schéma popisuje šifrovanie záznamov v Webex WFO.



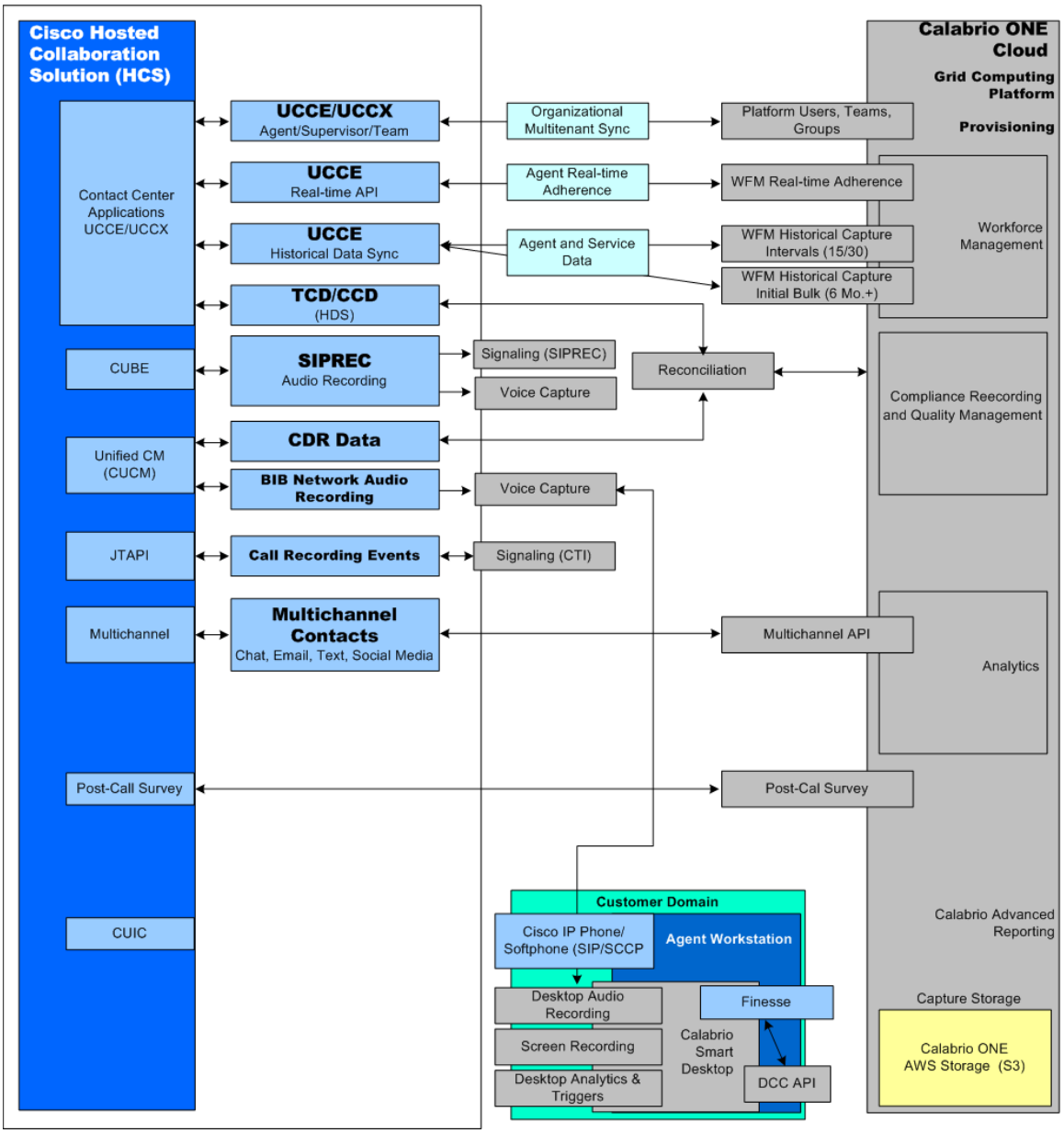
Všetky údaje sú šifrované a prenášané prostredníctvom zabezpečeného protokolu HTTPS/SSL z priestorov zákazníka do Webex WFO na spracovanie a uloženie.

V cloudových nasadeniach je dostupná metóda šifrovania RSA-2048 (s asymetrickými kľúčmi) a AES-256 pre médiá zaznamenané Webex WFO.

Pri cloudových nasadeniach Webex WFO iba nájomník (nie Webex WFO Cloud Operations) ovláda kľúče používané na šifrovanie záznamov a tieto kľúče sú uložené v databáze nájomníka. Okrem toho je do Webex WFO vložená druhá vrstva šifrovania, ku ktorej Webex WFO Cloud Operations tiež nemá prístup.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Platforma Webex WFO sa integruje s Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) pre Unified CCE rovnakým spôsobom, ako sa integruje s jediným riešením Cisco Unified CCE. Webex WFO sa môže pripojiť k jednotlivým inštanciám Cisco HCS Unified CCE a vytvoriť riešenie pre viacerých nájomníkov. Každé pripojenie je špecifické pre zamýšľaného zákazníka a segmentované od ostatných nájomníkov. Dátový server Webex WFO sa môže pripojiť k viacerým inštanciám Cisco Unified CCE a synchronizovať informácie o agentovi, supervízorovi a tíme nezávisle podľa zákazníka.



Metódy snímania platformy

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

Podporované metódy zachytávania podľa platformy

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

NOTA

Webex WFO podporuje SRTP iba s nasledujúcimi metódami snímania:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Nástupište	Metóda snímania	Signalizácia	Popis signalizácie
Cisco	Zabudovaný sieťový záznam mosta	JTAPI	Zaregistruje sa u správcu hovorov pre udalosti JTAPI
Cisco	Nahrávanie na ploche	JTAPI	Zaregistruje sa u správcu hovorov pre udalosti JTAPI
Cisco	Brána (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registre s CUBE pre signalizáciu SIPREC
Cisco	Inteligentný desktopový klient	IP komunikátor (SIP/SCCP)	SCCP správy mimo pracovnej plochy
Cisco	Inteligentný desktopový klient	Jabber (SIP/SCCP)	Sniffs SIP/SCCP správy mimo pracovnej plochy
Cisco	Inteligentný desktopový klient	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Sniffs SIP/SCCP správy mimo pracovnej plochy
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatizovaný import	Analyzátor CWCC API	Anketa CWCC Analyzátor pre spracovanie CDR po hovore a po hovore
ACME	Brána	SIPREC	Zaregistruje sa s ACME pre SIPREC

Nástupište	Metóda snímania	Signalizácia	Popis signalizácie
	(ACME pakety)		Signalizácia
SYN	Brána (SONUS)	SIPREC	Registre v SONUS pre signalizáciu SIPREC

Cisco Metódy snímania hlasu

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

			Media	Inteligentná pracovná plocha	Živý zvuk
Metóda snímania	**Signalizácia**	**Popis**	**Prúd**	**Snímanie obrazovky**	**Monitor**
Sieť	JTAPI	Registre s	BIB – Médiá	Áno (inteligentné	Áno (inteligentné
Nahrávanie —		CUCM/JTAPI	Streamované z	Desktopový klient	Desktop
Vstavaný most		Udalosti	Telefón	Vyžaduje CTI	Klient) prostredníctvom
(BIB)				Pripojenie)	WebRTC
Inteligentná pracovná plocha	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP	Prúd mediálnych údajov	Áno (inteligentné	Áno (inteligentné
Klient – IP		Správy vypnuté	Zachytil	Desktopový klient)	Desktop
Communicator		Stolný počítač/Softphone	priamo na		Klient) prostredníctvom
			desktop		WebRTC
Inteligentná pracovná plocha	SIP/SCCP	Monitory SIP/SCCP	Prúd mediálnych údajov	Áno (inteligentné	Áno (inteligentné
Klient – Jabber		Správy vypnuté	Zachytil	Desktopový klient)	Desktop
		Desktop	priamo na		Klient) prostredníctvom
			desktop		WebRTC
Inteligentná pracovná plocha	SIP/SCCP	Monitory SIP/SCCP	Prúd mediálnych údajov	Áno (inteligentné	Áno (inteligentné
Klient – Cisco IP		Správy vypnuté	Zachytil	Desktopový klient)	Desktop

Telefón (sedmokráska Pripútaný)		Desktop	priamo na desktop		Klient) prostredníctvom WebRTC
Brána (CUBE)	SIPREC	Registre s CUBE pre SIPREC Signalizácia	SIPREC – Rozvetvenie médií z Cisco KOCKA	Áno (inteligentné Desktopový klient)	Nie

Metóda snímania	Signalizácia	Popis	Media Prúd	Inteligentná pracovná plocha Snímanie obrazovky	Živý zvuk Monitor
Hromadný kontakt Importovať	Na základe API	Registre s CUBE pre SIPREC Signalizácia	Automatizovaný import Nešifrované . WAV a Spojené kontakt Súbory metadát Hromadne	N/A – súbory Šifrované a Dovážané	Nie

Integrácie hlasového snímania Legacy Five9

Nasledujúca tabuľka poskytuje informácie o integrácii typov a signalizácie podporovaných a testovaných pomocou Five9. Konkrétne odkazuje na staršiu integráciu Five9, nie Five9 ARU alebo Five9 VCC s VoiceStream.

Typ zachytenia	Signalizácia	Popis	Prúd mediálnych údajov	Inteligentná obrazovka pracovnej plochy Zachytiť	Živý zvuk Monitor
Inteligentná pracovná plocha Klient	Kafka CTI	Webex WFO Registre platforiem s Five9 Kafka Podujatia API	Prúd mediálnych údajov Zachytil priamo na Pracovná plocha - POST zavolajte CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a Vkladá udalosti	Áno (inteligentné Desktop Klient)	Áno (inteligentné Desktop Klient) prostredníctvom WebRTC

			podľa Kafku Udalosti hovorov		
Inteligentná pracovná plocha Klient	Five9 Agent Desktop Plus (ADP) -	Monitor SIP/SCCP Správy vypnuté Stolný počítač/Softphone	Prúd mediálnych údajov Zachytil	Áno (inteligentné Desktop Klient)	Áno (inteligentné Desktop Klient) prostredníctvom

Typ zachytenia	Signalizácia	Popis	Prúd mediálnych údajov	Intelige ntná obrazov ka pracovn ej plochy Zachytiť	Živý zvuk Monitor
	Kafka CTI		priamo na Pracovná plocha – POST zavolajte CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a Vkladá udalosti podľa Kafku Udalosti hovorov		WebRTC
Inteligentná pracovná plocha Klient	Five9 Agent Desktop Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitory SIP/SCCP Správy vypnuté Desktop	Prúd mediálnych údajov Zachytil priamo na Pracovná plocha - POST zavolajte CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a Vkladá udalosti podľa Kafku Udalosti hovorov	Áno (inteligentné Desktop Klient)	Áno (inteligentné Desktop Klient) prostredníctvom WebRTC
Inteligentná pracovná plocha Klient	Päť9 Java Agent Desktop- Kafka CTI	Monitory SIP/SCCP Správy vypnuté Desktop	Prúd mediálnych údajov Zachytil priamo na Pracovná plocha – POST	Áno (inteligentné Desktop Klient)	Áno (inteligentné Desktop Klient) prostredníctvom WebRTC

	zavolajte CDR a Zmierenie spracovanie rediguje a Vkladá udalosti podľa Kafku

Typ zachytenia		Popis		Intelige ntná obrazov ka	Živý zvuk Monitor
			Udalosti hovorov		
Inteligentný desktopový klient	Import päť9 VCC	Integrácia cloudu Five9/Webex WFO na import zvukových nahrávok Five9 VCC do Webex WFO cloudu	N/A – len import	Áno (inteligentné adna pracovná plocha Klient)	Ži

Nahrávanie brány Sonus

Cisco podporuje odolnosť pre nahrávanie brány Sonus.

Musíte pridať pravidlá Sonus SIP Message Manipulation (SMM) do hlavičiek SIP a SIPREC INVITE v Cisco-Guid, aby Sonus SBC fungoval s QM. To umožňuje QM zosúladiť hovory so záznamami Cisco Unified CM CDR. Pravidlá budú fungovať takto:

- V prípade hovorov, ktoré prichádzajú do ovládača SBC bez hlavičky "Cisco-Guid", SMM vytvorí Cisco-Guid pomocou 4 hexadecimálnych n-tíc z koncového ID hovoru. Každá n-tica sa skonvertuje na desatinné číslo s výplňou 0 číslic, ktoré bude oddelené pomlčkami od aplikácie Cisco-Guid.
- V prípade hovorov, ktoré už obsahujú hlavičku Cisco-Guid, hlavička zostane nezmenená.

  POZNÁMKA : Cisco_Guid NEBUDE prepísaný novým nástrojom Cisco-Guid, vytvoreným pomocou ID hovoru.

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

Pravidlá musia byť priradené k zaznamenanému prenosovému spoju a prenosovému spoju Unified CM, ktorý používa váš Unified CM. Tieto pravidlá musíte vytvoriť iba raz. Ak vytvoríte nové zóny a prenosové spoje, môžete tieto pravidlá znova použiť.

Ak chcete nakonfigurovať hraničné ovládače relácie Sonus na použitie s QM:

1. Z rozhrania príkazového riadka Sonus (CLI) vytvorte a povoľte pravidlá SMM
    a. Vytvorte a povoľte pravidlá prichádzajúcich SMM Unified CM. Ďalšie informácie nájdete v príklade pravidiel prichádzajúcich SMM pre Unified CM .
    b. Pridajte pravidlá odchádzajúcich SMM Unified CM. Ďalšie informácie nájdete v Príklade pravidiel odchádzajúcich SMM pre Unified CM .
    c. Pridajte pravidlá odchádzajúcich SMM záznamníka. Ďalšie informácie nájdete v príklade pravidiel odchádzajúcich SMM pre rekordér .
2. Pomocou rozhrania Sonus CLI povoľte SIPREC pre port SIP Sig v zóne, ktorá obsahuje váš kmeň Unified CM .
3. Pomocou nástroja Sonus CLI alebo Navigator vytvorte skupinu prenosových spojov SIP pre server Sonus SIPREC QM. Priraďte predponu Ingress IP adrese IP počítača QM, na ktorom je spustená služba "Monitorovanie a nahrávanie služby Sonus SIPREC".
4. Použite Sonus CLI/Navigation na priradenie pravidiel SMM k vašim prenosovým spojom nasledovne:
    a. Priraďte UCM_INBOUND SMM k vstupnému profilu adaptéra na manipuláciu so signalizačnými správami vášho prenosového spoja Unified CM.
    b. Priraďte UCM_OUTBOUND SMM k výstupnému profilu adaptéra na manipuláciu so signalizačnými správami vášho prenosového spoja Unified CM.
    c. Priraďte RECORDER_OUTBOUND SMM k výstupnému profilu adaptéra na manipuláciu so signalizačnými správami pre prenosový kmeň Sonus SIPREC QM.
5. Použite Sonus PSX na vytvorenie skupiny IP Signaling Peer Group pre server Sonus SIPREC QM. Priraďte predponu Ingress IP adrese IP počítača QM, na ktorom je spustená služba "Monitorovanie a nahrávanie služby Sonus SIPREC".
6. Použite Sonus PSX na vytvorenie kmeňovej skupiny pre server Sonus SIPREC QM. Použite presne ten istý názov, aký ste použili v kroku 3.
7. Použite Sonus PSX na vytvorenie profilu záznamníka pre váš QM Sonus SIPREC Server. Priraďte adresu IP4 stroju QM, na ktorom je spustená služba "Monitorovanie a nahrávanie služby Sonus SIPREC", nastavte číslo portu na 5060.
8. Použite Sonus PSX na vytvorenie kritérií nahrávania hovorov.

Príklad prichádzajúcich pravidiel SSM pre Unified CM

konfigurovať

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 použiťMatchHeader všetko

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 1 typ správy

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 1 správa správaTypy všetko

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 typ hlavička

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 názov hlavičky Cisco-Guid

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 kritérium 2 podmienka hlavičky existuje

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 typ hlavičky

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 ukladací priestor operácií

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 hlavičkaInformácie poleHodnota

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 z hlavičky typu

nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 1 akcia 1 z hodnoty Cisco-Guid

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

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

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 použiťMatchHeader jeden

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1 typ správy

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1 správa Požiadavka na typy správ

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1 spôsob správyTypy pozvať

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 1

Existuje podmienka správy

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 2 typ hlavička

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 2 názov hlavičky Od

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 2 podmienka hlavičky existuje

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 3 typ premenná

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 3 variabilná podmienka existuje

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravidlo 2 kritérium 3 premenná ID var1

Nastaviť signalizačný parameter profilov	sipProfil adaptéra	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	typ
Nastaviť profily signalizačná operácia	sipProfil adaptéra	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	
Pridať nastaviť profily	sipProfil adaptéra	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	
signalizačný paramTyp generický	sipProfil adaptéra	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	z
nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	z
nastaviť profily signalizačnej premennejHodnota var1	sipProfil adaptéra	UCM_INBOUND	pravidlo 2	akcia	1	písať k hodnote

Nastaviť signalizačný 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

požiadavka na typy správ

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

nastaviť profily signalizujúce sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 typ header

nastaviť signalizáciu profilov sipAdaptérorNázov UCM_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 hlavičky Cisco-guid

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil UCM_OUTBO pravid 1 kritérium 2 stav 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 ID 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

Existuje podmienka hlavičky
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 z
premennej typu
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 až

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 signalizáciu profilov sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 6 z
hodnoty 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

povrázok^
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 až

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	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akcia	12	z
Nastaviť profily Ukladací priestor signalizačných operácií	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akcia	12	z
	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo 2	akcia	12	do

nastaviť profily typ

signalizácie premenná
nastaviť profily
signalizačnej
premennejHodnota var2
Nastaviť signalizáciu profilov

typová premenná						
nastaviť profily signalizačnej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	12 do
premennejHodnota var3	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13 typ
nastaviť profily signalizačnej premennej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13
nastaviť profily signalizačná operácia	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	13 z
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	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 typ
premennejHodnota var2	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14
nastaviť profily signalizačnej premennej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 z
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 do
nastaviť profily signalizačnej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	14 do
premennejHodnota var3	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15 typ
nastaviť profily typ signalizácie premenná	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15
nastaviť profily signalizačnej	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15
premennejHodnota var2						
Nastaviť profily signalizačnej hlavičky	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15 z
Nastaviť profily signalizačná operácia	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOUND	pravidlo	2	akcia	15 z
Pridať	sipProfil adaptéra	UCM_OUTBOU	pravid	2	akcia	15 do
nastaviť profily signalizačná						

hlavičkaPozícia naposledy
nastavené profily typ
signalizácie premenná
nastaviť profily
signalizačnej
premennejHodnota var2
Nastaviť signalizáciu profilov

Typ 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 RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 profilu messageBody

nastaviť profily signalizujúce RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2 SIPadaptérorSprávaProfilová správaStav tela

regex-match RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 kritérium 2

nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfilová

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

Reťazec programu regexp "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=
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4
hlavička typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 Operácia
Pridať
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4
hlavičkaPozícia posledná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4
z premennej typu
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4
z variableValue var1
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 na
napísanie hlavičky
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 1 akcia 4 na
hodnotu Cisco-Guid
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1
typ správy
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 správa
Požiadavka na typy správ
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 1 spôsob
správyTypy pozvať
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2

Typ hlavičky
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 názov hlavičky Cisco-guid
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 kritérium 2 podmienka hlavičky chýba
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 typ premenná
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 ukladací priestor operácií
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 z hodnoty typu
Nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 z hodnoty Cisco-guid
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 na zadanie premennej
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 2 akcia 1 na variableValue var1
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 použiťMatchHeader všetko
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 1 typ správy
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 1 správa messageTypes all
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 typ messageBody
nastaviť profily signalizujúce SIPadaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 správaStav tela regex-match
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 správaBody regexp reťazec cisco-guid=.*
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptérorProfil RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 kritérium 2 správaBody regexp numMatch match
nastaviť profily signalizujúce sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravidlo 3 akcia 1 typ premenná
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 signalizáciu profilov 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 na zadanie premennej
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 na
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

typová 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 z hodnoty typu
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 až

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 operácia pripojiť
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 z
hodnoty typu
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 premennúHodnotu 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