JAZ

Cisco

Webex WFO Navodila za namestitev v oblaku

Za uvajanja s klasičnim WFM

Prvič objavljeno: 10. julij 2020
Zadnja posodobitev: 03. oktober 2025

Sedež v Ameriki
Cisco Systems, Inc.
170 Zahodna
Tasmanova vožnja
San Jose, CA 95134-
1706 ZDA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Telefaks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMENIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV. LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA MOREBITNO DRUGO JAMSTVO V TEM DOKUMENTU SO VSE DATOTEKE Z DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV ZAGOTOVLJENE V TAKI OBLIKI, »KOT SO«, IN Z VSEMI NAPAKAMI. CISCO IN ZGORAJ NAVEDENI DOBAVITELJI ZAVRAČAJO VSA IZRECNA ALI NAZNAČENA JAMSTVA, MED KATERA MED DRUGIM SPADAJO TUDI JAMSTVA GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, DOLOČEN NAMEN IN NEKRŠITEV PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE ALI JAMSTVA, KI IZHAJAJO IZ NAČINA POSLOVANJA, UPORABE ALI POSLOVNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vsi natisnjeni izvodi in dvojniki elektronskih izvodov tega dokumenta so obravnavani kot nenadzorovani. Najnovejša različica je spletna različica.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi in telefonske številke so navedeni na spletni strani Cisco na www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Če si želite ogledati seznam blagovnih znamk Cisco, pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

Vsebina 3

Uvod 7

Lokalizacija in podprti jeziki 9

Konfiguracija sistema 15

Podprta okolja 17

Podprti telefoni 17

Trdi telefoni 17

Podprti kodeki 17

Uporaba več mehkih telefonov 17

Podprte mobilne naprave 18

Robne komponente 19

Webex WFO Pametno namizje 20

O pametnem namizju Webex WFO 20

Povezljivost odjemalca pametnega namizja 21

Zahteve in pomisleki glede pametnega namizja 22

Uporaba vrat pametnega namizja 24

Metapodatki o stikih Smart Desktop 26

Diagrami poteka zajema podatkov pametnega namizja 27

Preskus pametnega namizja 30

Upravljanje pametnega namizja 33

Uporaba kontrolnikov za snemanje 34

Webex WFO Podatkovni strežnik 36

Sistemske zahteve **39**

Strojna oprema namizja 39

Namizna programska oprema 40

.NET Framework 40

Brskalniki 40

Vtičnik/razširitev analitike za namizne aplikacije 40

Adobe Acrobat Reader 41

Namizna programska oprema in zajem zvoka 41

Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku 41

Tanki odjemalski strežniki 42

Namestitev tankega odjemalskega strežnika 43

Uporaba vrat 44

Robne komponente 45

Komponente podatkovnega strežnika 45

Šifriranje datotek 50

Pravilnik o geslih 50

Preverjanje pristnosti 51

Metode zajemanja platforme 51

Podprte metode zajemanja po platformi 51

Snemanje prehoda Sonus 55

Namestitev **75**

Namestitev podatkovnega strežnika 75

Predpogoji 75

Namestitev podatkovnega strežnika za enega najemnika 76

Namestitev podatkovnega strežnika za več najemnikov ____ 76

Cisco Unified Uporabniki programa Call Manager ____ 77

Namestitev pametnega namizja ____ 78

Ročna namestitev ____ 80

Namestitev z uporabo predmeta pravilnika skupine ____ 80

Namestitev storitve Smart Desktop s tihimi ukaznimi parametri ____ 81

Podvajanje namestitve z namiznim slikanjem ____ 81

Kode za vračilo potisne namestitve ____ 82

Orodje za preverjanje odjemalca ____ 83

Kontrolniki snemanja ____ 84

Odstranitev ____ 87

Odstranjevanje Webex WFO Smart Desktop ____ 87

Odstranjevanje s predmetom pravilnika skupine ____ 87

Odstranite Smart Desktop s tihimi ukaznimi parametri ____ 88

Uvod

Webex WFO je zelo razširljiva platforma za optimizacijo Workforce z več najemniki (WFO). Vključuje sposobnost snemanja klicev, upravljanje kakovosti, upravljanje Workforce in analitiko.

V tem dokumentu je razloženo, kako namestiti Webex WFO v okolje oblaka.

Lokalizacija in podprti jeziki

Različne komponente Webex WFO podpirajo različne jezike. Jezikovna podpora velja za te elemente:

- Uporabniški vmesnik
  - QM, WFM, Analitika in vpogledi
  - Usposabljanje v izdelku
- Dokumentacija
  - Spletna pomoč
  - PDF vodniki
- Analytics
  - Prepis: iskanje po govoru v besedilo in prepisu.
  - Redigiranje prepisa: iz prepisov odstranite podatke, ki omogočajo osebno prepoznavanje.
  - Povzetek interakcije: povzetek zvočnega stika na podlagi prepisa stika.
  - Frazni zadetki: identifikacija vnaprej določenih stavkov. Webex WFO identificira zadetke besednih zvez na podlagi prepisov stikov iz govora v besedilo.
  - Razpoloženje: analiza mnenj na podlagi besedila.
  - Napovedi: napovedi strojnega učenja ocen ocen in neto rezultatov promotorjev.
  - Besedilo: analitika za klepet, e-pošto, zapiske posrednikov in družabna omrežja.
  - Najbolj priljubljene teme: Samodejno prepoznavanje kontaktnega razloga in odkrivanje nastajajočih tem.

- Samodejno QM: Samodejno vrednotenje 100 % stikov vaše organizacije.
- Oznake AI: samodejna uporaba vnaprej določenih oznak glede na namen stika in vsebino.

Komponente Webex WFO so na voljo v teh jezikih.

Jezik	UI	Mobilni telefon	Analytics										V-Izdelek Usposabljanje	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija Redakcija*	Interakcije Povzetek	Stavek Zadet	Napovedi	Besedilo Analytics	Trending Teme	Samodejno	Napreden Sentiment	AI Tags		
arabščina (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malezijski Bahasa (ms- Države			x		x	x	x		x	x	x	x		
Poenostavljeni	x						x						Omejen	
Tradicionalna kitajščina (zh-	x						x						Omejen	
nizozemšči	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejen	
nizozemšč	Omejen		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejen	

Jezik	UI	Mobilna aplikacija	Analytics										V-Izdelek Usposabljanje	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija	Redigiranj	Zadetki	Napovedi	Besedilna analitika	Najbolj priljubl	Samode	Napredno razpoloženj	AI Tags		
Slovenščina (sl)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
avstralska angleščina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Evropska angleščina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
singapurska angleščina (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Južnoafriška angleščina (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Slovenščina Slovenščina (sl-GB)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Slovenščina	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

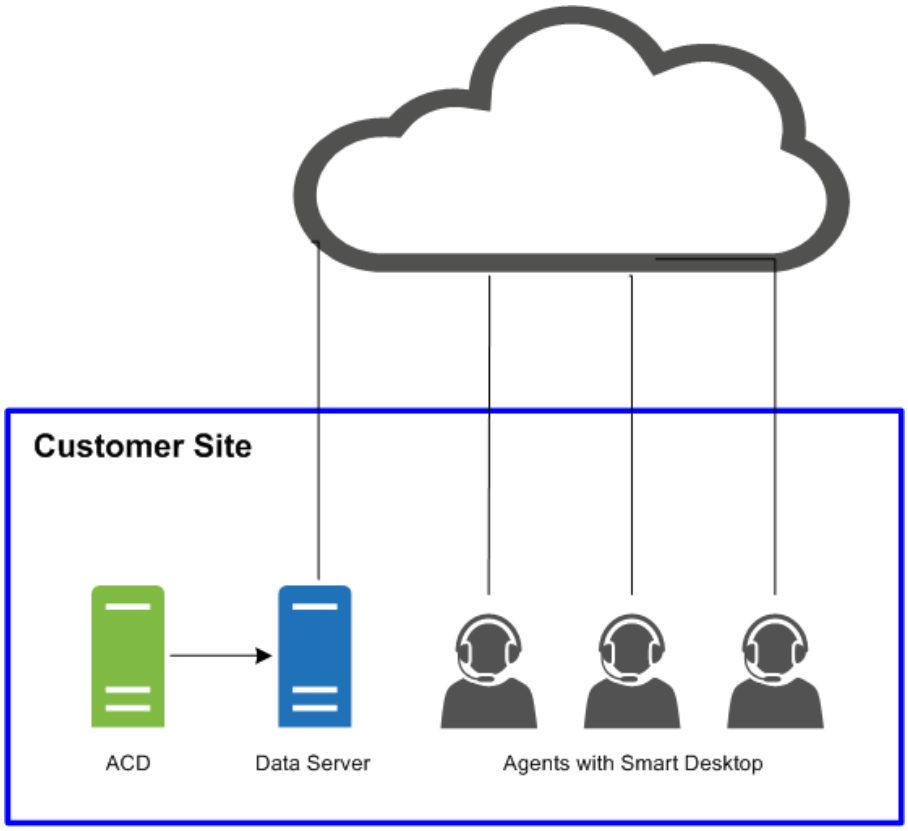
Jezik	UI	Mobilna aplikacija	Analytics										V-Izdelek Usposabljanje	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija	Redigiranj	Zadetki	Napovedi	Besedilna analitika	Najbolj priljubl	Samode	Napredno razpoloženj	AI Tags		
(sl)														
finščini (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	
francoščini (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	Omejeno
kanadska francoščina (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	Omejeno
nemščina (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	Omejeno
italijanščina (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	
japonščini (ja)	x						x						Omejeno	
korejščini (ko)	x						x						Omejeno	
švedščini (opomba)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	
poljščini (pl)	Omejeno		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejeno	

Jezik	UI	Mobilni telefon	Analytics										V-Izdelek Usposabljanje	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija Redakcija*	Interakcije Povzetek	Stavek Zadet	Napovedi	Besedilo Analytics	Trending Teme	Samodejno	Napreden Sentiment	AI Tags		
Portugalščina	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejen	
Portugalščina (Brazilija)	x		x		x	x	x						Omejen	
Ruščina (ru)	Omejen						x							
španščina	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Omejen	Omejen
Mehiška španščina (es-)			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
švedščina	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Omejen	

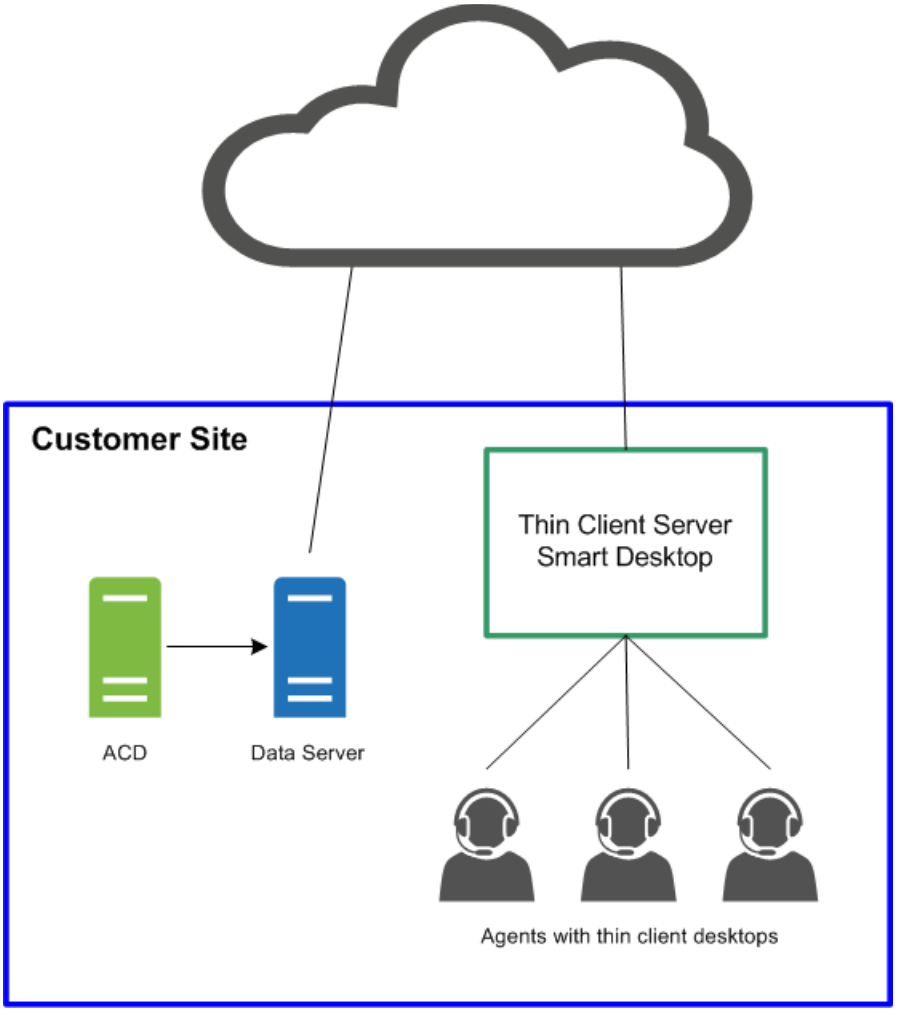
* Nekateri podprti jeziki bodo morda zahtevali dodatno konfiguracijo za izvedbo Webex WFO. Posvetujte se s podporo, da zagotovite, da je jezik, ki ga želite prepisati, konfiguriran za vas. Dodajanje dodatnih jezikov ali razširitev trenutne ponudbe zahteva sodelovanje z Cisco. Za več informacij se obrnite na predstavnika računa.

Konfiguracija sistema

Ta diagram prikazuje tipično uvajanje oblaka Webex WFO.



Ta diagram prikazuje tipično uvajanje oblaka Webex WFO s tankim odjemalskim okoljem.


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

Podprta okolja

Webex WFO podpira številna okolja in tehnologije.

Za najnovejše podprte informacije o združljivosti obiščite www.cisco.com.

Podprti telefoni

Webex WFO podpira naslednje telefone.

Trdi telefoni

Seznam podprtih trdih telefonov Cisco najdete na spletnem mestu Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix.

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

Podprti kodeki

Webex WFO podpira naslednje kodeke:

- G711
- G722
- G729

OPOMBA : Velikost paketa kodekov mora biti vsaj 20 ms, da zagotovi uporabno kakovost zvoka.

Uporaba več mehkih telefonov

Če uporabljate več mehkih telefonov hkrati, se mehki telefoni ne smejo vezati na številko lokalnih vrat, ki se ujema s katero koli številko vrat, konfigurirano na strani Globalne nastavitve (Upravljanje aplikacij > QM Konfiguracija > Globalne nastavitve > SIP Nastavitve). Na primer, če je številka vrat, vnesena pod SIP Nastavitve so 5060, potem nobeden od vaših mehkih telefonov ne more uporabljati lokalnih vrat, vezanih na številko vrat 5060, če nameravate hkrati uporabljati več mehkih telefonov.

Zaženite mehki telefon, se po potrebi prijavite, nato pa uporabite eno od teh orodij za ogled omrežnih povezav za ta proces ID. Če katera od omrežnih povezav prikazuje lokalna vrata, ki se ujemajo s katero koli številko vrat, konfigurirano na strani z globalnimi nastavitvami, morate storiti nekaj od tega:

- Uporabljajte samo mehki telefon, pri čemer ne uporabljajte drugih mehkih telefonov hkrati.
- Konfigurirajte mehki telefon tako, da ne uporablja enega od navedenih vrat.

Če želite potrditi uporabo vrat, uporabite orodje, ki nadzoruje omrežne povezave, kot so netstat (v ukazni vrstici uporabite parametre-anob), TCPView ali CurrPorts.

Podprte mobilne naprave

Posredniki lahko dostopajo do omejene različice Webex WFO na mobilni napravi, kot je pametni telefon ali tablični računalnik, tako da v brskalnik naprave vnesejo URL Webex WFO. Agent je samodejno preusmerjen na mobilno različico Webex WFO, kjer se agent prijavi kot običajno.

OPOMBA: Mobilna naprava mora imeti dostop do omrežja, v katerem je nameščen Webex WFO.

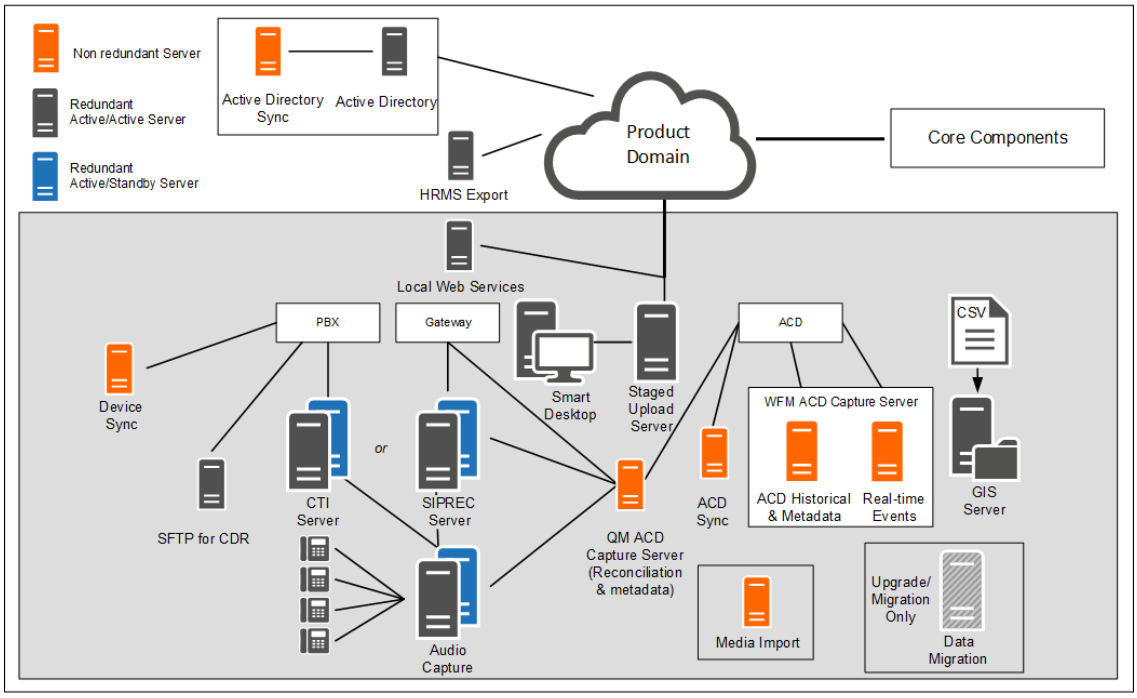
Posredniki si lahko urnike ogledajo tudi zunaj službenega sistema prek e-poštnega odjemalca ali aplikacije za koledar v mobilni napravi ali osebnem računalniku. E-poštni odjemalec ali aplikacija koledarja prikaže urnik, kot je prikazan v vmesniku Webex WFO, tako da prebere podatkovno datoteko iCalendar iz storitve WFM iCalendar.

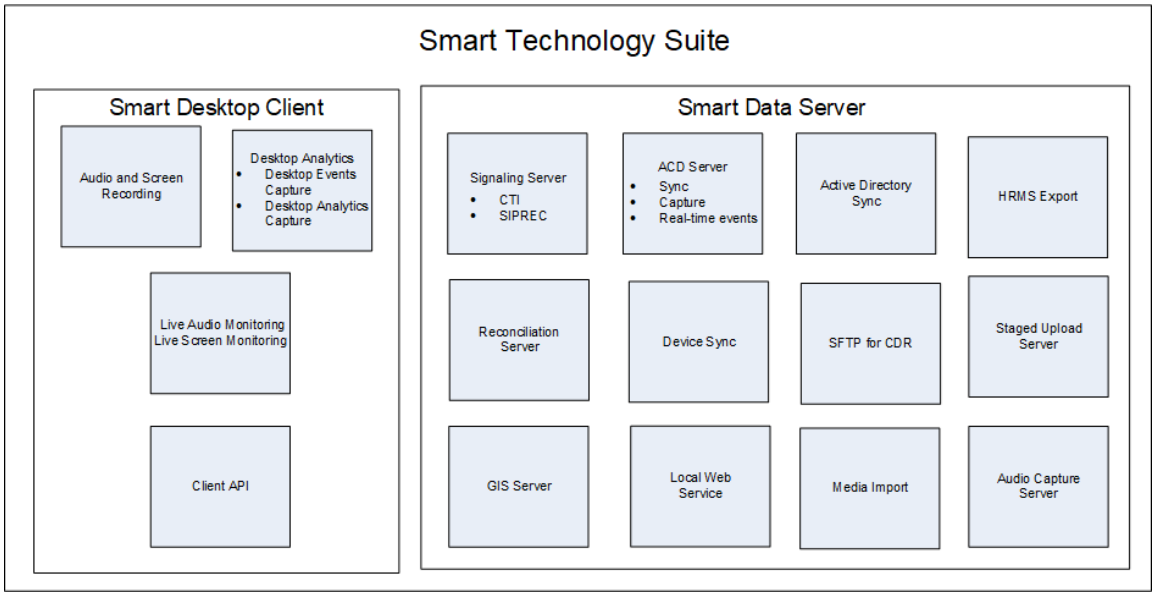
Ti odjemalci in naprave so podprti za ogled urnika zunaj delovnega mesta:

- Naprave Apple, kot je iPhone ali iPad (v povezavi z aplikacijo Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android naprave, kot so tablični računalnik ali telefon (skupaj z aplikacijo Koledar, ki lahko bere .ics datoteko)

Robne komponente

Komponente Webex WFO Edge so običajno uvedene na mestu uporabe ali na oddaljenem mestu stranke. Komponente kot celota sestavljajo paket Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Pametno namizje

Webex WFO Smart Desktop zajame vse uporabniške podatke (tj. Snemanje zvoka, snemanje zaslona, dejavnost na namizju in metapodatke o klicih) na namizju agenta. Webex WFO Smart Desktop je nameščen na namizjih agentov v kontaktnem centru ali na strežniku, ki gosti podprtega tankega odjemalca. Namestitveni program Smart Desktop morate prenesti s strani Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

O pametnem namizju Webex WFO

Podatki, ki jih zajame Smart Desktop, se lahko razlikujejo glede na vašo licenco in dovoljenja, omogočena v Webex WFO. Namestitveni program za Smart Desktop morate prenesti z razdelka Upravljanje aplikacij > globalno skrbništvo > > prenosi (glejte Prenos pametnega namizja). Za brskalnik potrebujete tudi razširitev analitike za namizne aplikacije.

Snemanje zvoka s programom Smart Desktop je odvisno od vrste snemanja. Rešitve kontaktnega centra kot storitve (CCaaS) posnamejo zvok in pošljejo datoteko, ko je stik končan. Rešitve, ki gostujejo pri strankah, pošiljajo protokola SIP in RTP, ker je stik v živo. Webex WFO izvaja snemanje zaslona z uporabo Agent Desktop, posnetki pa se naložijo po končanem klicu.

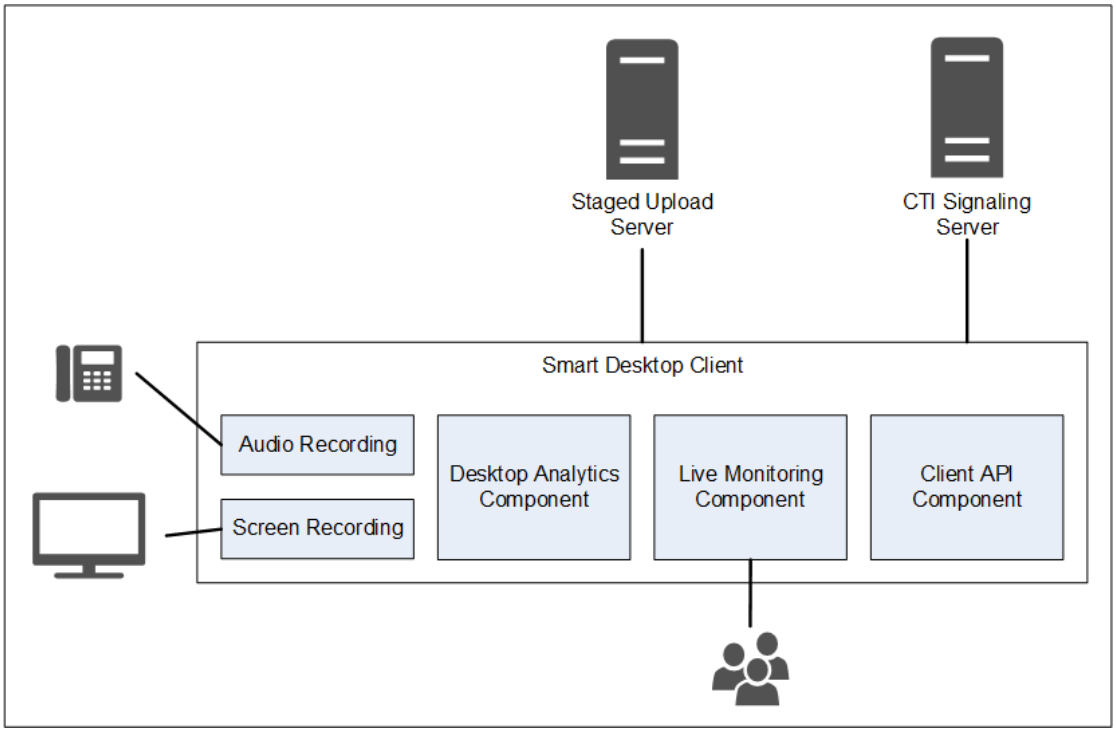
Pametno namizje ima naslednje komponente.

- Snemanje zvoka in zaslona – ta komponenta snema klice posrednikov.
- Analitika za namizne aplikacije – ta komponenta zagotavlja analitične podatke o posnetkih Agent Desktop.

- Spremljanje zvoka v živo in spremljanje zaslona v živo - Te komponente omogočajo nadzornikom, da poslušajo zvok agenta in si ogledajo zaslon agenta v realnem času. Nadzor agentov in nadzor namizja sta dve vrsti nadzora za Smart Desktop.

  Spremljanje agentov - Funkcija za skrbnike in nadzornike, ki jim omogoča spremljanje zvoka in zaslonov agentov v realnem času.

  Nadzor namizja – funkcija, ki skrbnikom omogoča ogled aktivnih in nameščenih različic pametnega namizja uporabnikov v njihovih računalnikih, nastavitev ravni dnevnika in oddaljen prenos dnevnikov za odpravljanje težav.



Povezljivost odjemalca pametnega namizja

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost z odjemalcem Smart Desktop:

Komponenta	Vzpostavi povezavo z	Vhodi/izhodi
Snemanje zvoka in zaslona	Računalnik agenta	Zvok telefona in podatki na zaslonu
Analitika za namizne aplikacije	Računalnik agenta	Zvok telefona in podatki na zaslonu
Spremljanje v živo	Osebni računalniki drugih zastopnikov	Zvočni in zaslonski podatki telefonov in zaslonov drugih posrednikov

Povežite se s strežnikom	Vhodi/izhodi
Prenos po stopnjah	Podatki o stiku (zvočni posnetki in posnetki zaslona ter

metapodatki) Uporabite spodnje povezave za krmarjenje do različnih tem pametnega namizja v

tem dokumentu.

- Zahteve in pomisleki glede pametnega namizja
- Strojna oprema namizja
- Uporaba vrat pametnega namizja
- Metapodatki o stikih Smart Desktop
- Diagrami poteka zajema podatkov pametnega namizja
- Namestitev pametnega namizja
- Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku
- Preskus pametnega namizja
- Upravljanje pametnega namizja
- Uporaba kontrolnikov za snemanje

Zahteve in pomisleki glede pametnega namizja

Glejte Tanki odjemalski strežniki za več informacij in pomisleke pri uporabi tankega odjemalskega strežnika in pametnega namizja.

Glejte matriko združljivosti izdelkov Webex WFO za podprte namizne operacijske sisteme Windows in podprte spletne brskalnike.

Zajem namizja Pasovna širina in spreminjanje velikosti

- Zajem zvoka na namizju: 0.5 MB/min
- Zajem zaslona: 1,5 MB/min na monitor

> **PRIMER** Če en posrednik opravi trideset klicev na dan s povprečnim časom pogovorov 5 minut na klic, bi bil izračun zvočnega posnetka namizja: 0,5 MB/min x 5 minut x 30 klicev = 75 MB. Če ima agent 3 zaslone, bi bil posnetek zajemanja zaslona: 1,5 MB/min x 5 minut x 30 klicev x 3 zasloni = 675 MB.

Glejte Strojna oprema namizja za posebne zahteve za NIC, prostor na disku, CPU, pomnilnik in ogrodje .NET Framework.

Okoljih

Poleg računalnikov, ki izpolnjujejo minimalne zahteve za operacijski sistem, so podprta naslednja okolja.

- Infrastruktura navideznega namizja (VDI)
- Terminalski strežniki
- Citrix
- Okolje zunanjega zastopnika
- Delovni prostor AWS

> **OPOMBA:** Če vaša organizacija uporablja VDI, terminalske strežnike ali rešitve Citrix, med postopkom namestitve delite naslednje informacije s predstavnikom računa Cisco: Čas prekinitve Ko se stik konča, število naprav, število strežnikov in splošne specifikacije o vaših strežnikih. Terminalski strežniki in rešitve Citrix ne podpirajo funkcije samodejnega posodabljanja Webex WFO.

.NET Framework

Webex WFO Pametno namizje zahteva ogrodje .NET Framework 4.5 za funkcije Webex WFO Analytics. Če ogrodje .NET Framework ni nameščeno, Webex WFO ne more zajeti dogodkov v brskalniku kot del podatkov analitike za namizne aplikacije. Ogrodje .NET Framework lahko prenesete iz http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Izključitve protivirusnega pregleda v realnem času

Cisco priporoča, da iz protivirusnega skeniranja v realnem času izključite naslednje imenike Cisco, da zagotovite, da funkcije pametnega namizja delujejo po pričakovanjih.

- 64-bitna različica – C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bitna različica – C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitna različica – C:\Program Files\Calabrio ONE\Namizje*
- 32-bitna različica – C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Namizje*

Zahteve požarnega zidu

Webex WFO mora biti uvrščen na seznam dovoljenih in odobren dostop prek zunanjega požarnega zidu organizacije.

Premisleki o spletnem brskalniku

Vsak brskalnik, ki ga uporabljate, mora dovoliti prenos datotek. Preprečevalniki pojavnih oken morajo biti onemogočeni.

Vtičniki brskalnika

Za več informacij glejte »Vtičnik/razširitev analitike za namizne aplikacije« v sistemskih zahtevah . Cisco priporoča, da svoje razširitve / vtičnike upravljate prek Windows GPO, da zagotovite, da vse odvisne funkcije delujejo, kot je zasnovano.

Če imajo uporabniki brskalnika Microsoft Edge in Google Chrome, Cisco priporoča, da namestite razširitev brskalnika v oba brskalnika. Če ga namestite v en brskalnik, Webex WFO ne more zbirati podatkov iz drugega brskalnika, ki nima razširitve.

POMEMBNO : Pred namestitvijo najnovejše različice morate odstraniti starejše različice brskalnika.

Proxy

- Pametno namizje pozna proxy. Poskuša uporabiti strežnik proxy, ki ga zazna.
- Če uporabljate internetni proxy, Smart Desktop zahteva, da proxy podpira varne povezave s spletnimi vtičnicami.
- Vse povezave proxy morajo programski opremi Smart Desktop omogočati povezavo z Cisco Cloud na vratih 80/443.

Uporaba vrat pametnega namizja

Informacije o vratih za komponente Webex WFO Smart Desktop so navedene spodaj.

Na splošno morajo biti vrata 80 in vrata 443 na spletni strežnik odprta za povezavo z Webex WFO za vse integracije oblaka z Webex WFO. Natančne zahteve za vrata se razlikujejo glede na model uvajanja v oblak.

Rešitve za gostovanje strank

V spodnji tabeli poiščite rešitve, ki jih stranke gostujejo. Primeri rešitev, ki gostujejo pri strankah, vključujejo Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager in še več.

Vra	Up	Vir	Cilj
Pametno namizje			

Vrata	Uporabiti	Vir	Cilj	Opombe
TCP 80, 443	Spremljanje zvoka v živo (WebRTC)	Avdio Zajemanje Strežnik* Računalnik agenta	Nadzornik brskalnik	
UDP 39500 - 43500	Snemanje RTP	Telefon Glasovno Prehod**	Avdio Zajemanje Strežnik	
UDP 49152 - 65535	Spremljanje zvoka v živo (RTP)	Avdio Zajemanje Strežnik* Računalnik agenta	Nadzornik brskalnik	
TCP 52102	Snemanje signalizacije	Avdio Zajemanje Strežnik* Računalnik agenta	Signalizacija Strežnik	

*Arhitektura snemanja omrežja

**Arhitektura snemanja prehoda

CCaaS rešitve

Oglejte si spodnjo tabelo za (kontaktni center kot storitev) rešitve CCaaS.

Vra	Up	Vir	Cilj
Pametno namizje			
TCP 80, 443	Spremljanje zaslona v živo	Agent PC	Brskalnik nadzornika

Oblak STUN/TURN

V spodnji tabeli so vrata Cloud STUN/TURN.

Vrata	Uporabiti	Povezave
Pametno namizje		
TCP 80, 443	Prek spletne vtičnice	Signalni strežnik
TCP 6379	Administracija STUN/TURN prek skrbnika sistema v Webex WFO.	Konfiguracija
UDP 49152 - 65535	Mediji (avdio in video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Mediji (avdio in video)	SRTP (ne peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP Odkrivanje naslova

Metapodatki o stikih Smart Desktop

V spodnji tabeli so navedeni razpoložljivi metapodatki stikov Smart Desktop, ki se uporabljajo za vsak način zajemanja:

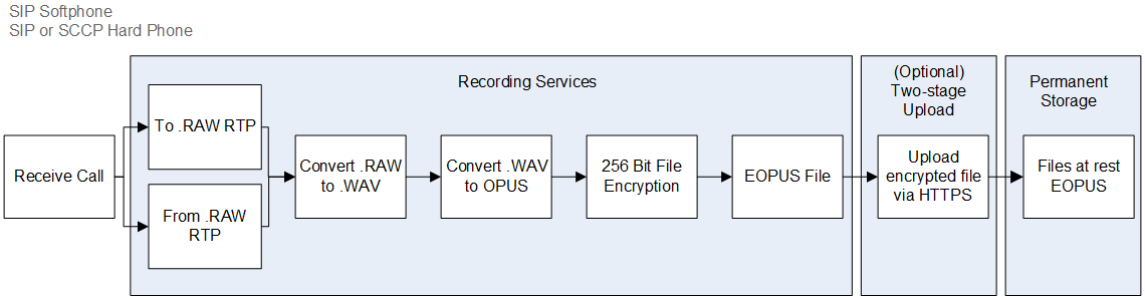
Metapodatki o stiku	SIP Signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Beleženje
ID klica	X	X	Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času DCC API
ANI (klicanje)	X	X	Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času DCC API
DNIS (klican)	X	X	Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času DCC API
Linija/razširitev			Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času DCC API
Smer klica	X	X	Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času

Metapodatki o stiku	SIP Signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Beleženje
Povezani stik ID	X		Zanaša se na tretjo osebo, da DCC API posreduje podatke v realnem času
Vrsta snemanja	X	X	X
Trajanje	X	X	Na podlagi segmenta, razen če je uporabljen join_start
Naslov MAC	X	X	
Uporabnik (po Windows Login ID)	X	X	X
Datum/čas klica	X	X	X

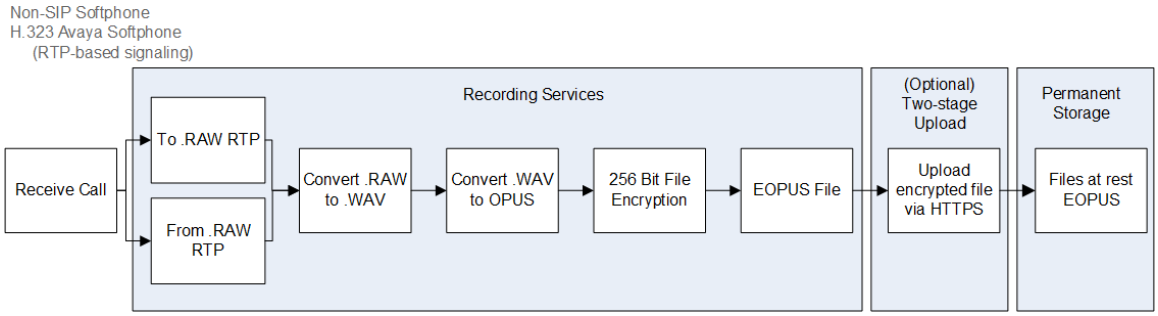
Diagrami poteka zajema podatkov pametnega namizja

Ta tema vključuje diagrame, ki opisujejo tok podatkov Pametnega namizja.

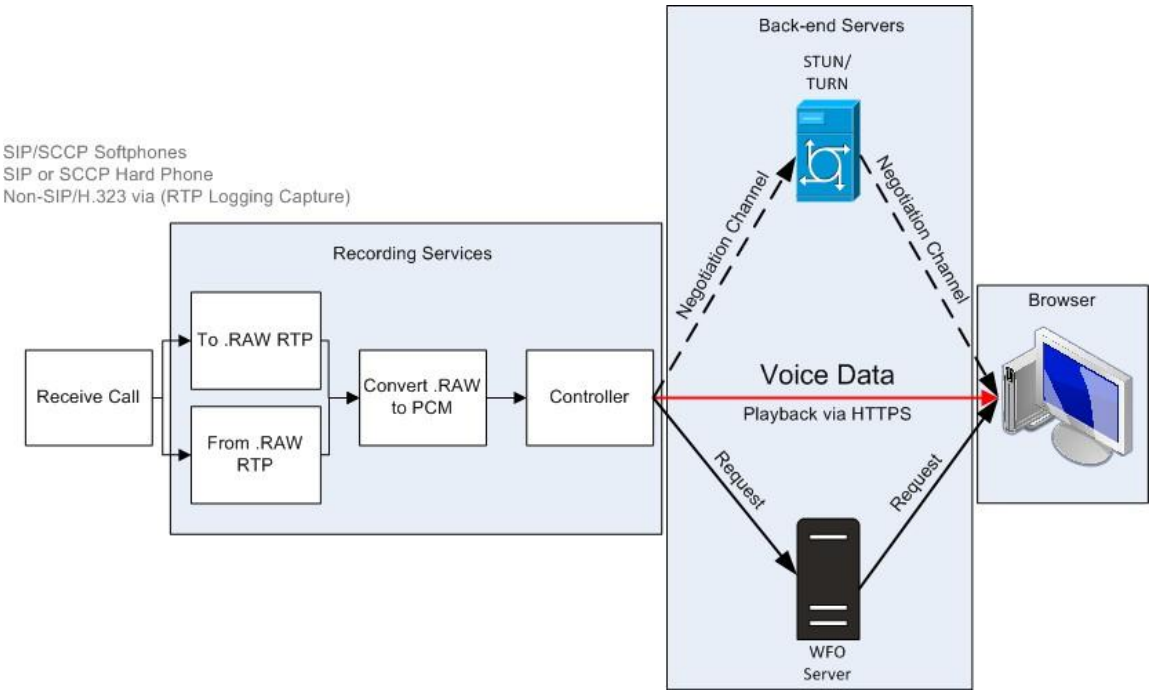
Pametno namizje SIP/SCCP Signalizacija



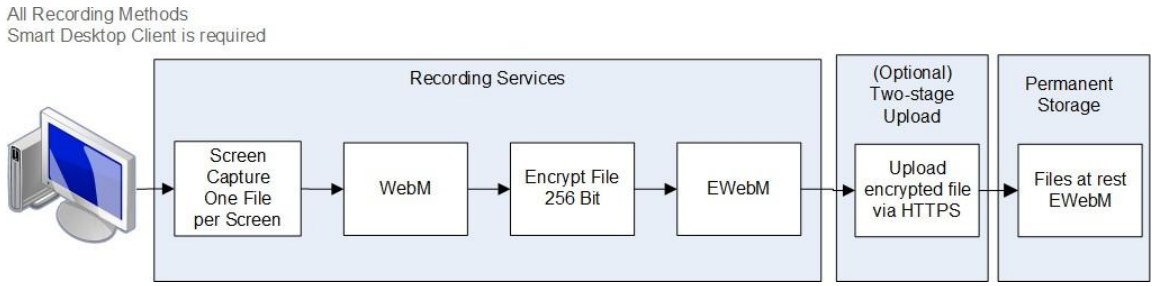
Pametno namizje RTP Beleženje



Pametno namizje Nadzor zvoka v živo

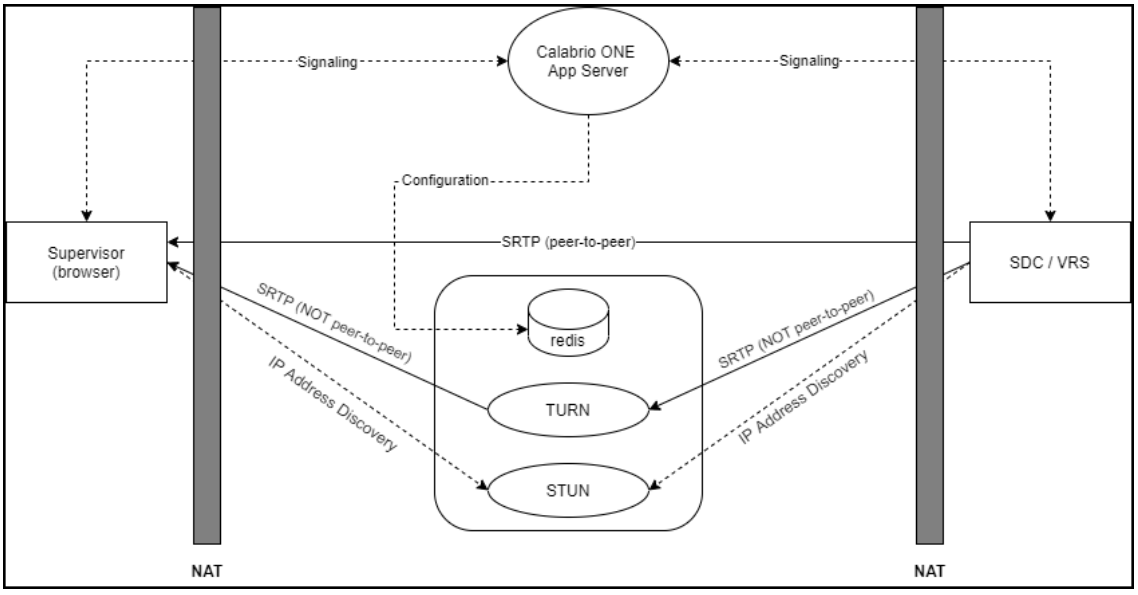


Nadzor zaslona v živo na pametnem namizju



OPOMBA: Snemanje zaslona in zvoka pametnega namizja uporablja AES 256-bitno šifriranje, če snemanje poteka znotraj Webex WFO.

Povezave za spremljanje v živo pametnega namizja



Povezava	Pristanišča	Protokol	Opombe
Signalizacija	80, 443	TCP	S spletno vtičnico
Konfiguracija	6379	TCP	Skrbništvo STUN/TURN z vlogo skrbnika sistema v Webex WFO
SRTP (peer-to-vrstniki)	49152–65535	UDP	Avdio in vizualni mediji

Povezava	Pristanišča	Protokol	Opombe
SRTP (ne peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Avdio in vizualni mediji
IP Odkrivanje naslovov	3478	UDP in TCP	—

Preskus pametnega namizja

Ko namestite Pametno namizje (glejte Nameščanje storitve Smart Desktop) in analitiko za namizne aplikacije (glejte Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku), sledite tem korakom, da preverite, ali vaša implementacija pametnega namizja deluje pravilno.

Predpogoji

- Prijava v okno (upravljanje aplikacij>**Uporabniška konfiguracija** > **Uporabniki**) mora biti v obliki zapisa [**Domain\WindowsNTID**]. Če po namestitvi Smart Desktop dodate prijavo v okno, morate znova zagnati Smart Desktop ali njegove namizne storitve.
- Posrednik ima svoji vlogi dodeljena naslednja dovoljenja. Dovoljenja najdete v **razdelku Upravljanje** aplikacij> **Konfiguracija** uporabnika> **Vloge**.
  - Zajem analitike za namizne aplikacije
  - Zajemanje stikov
  - Zaslon za snemanje
  - Snemanje glasu
  - Spremljanje zaslona v živo
  - Nadzor zvoka v živo
  - Snemanje na zahtevo (RTP signalizacija)
  - Zajem dogodkov v namizju

  OPOMBA: rešitve Contact center as a service (CCaaS) ne podpirajo nadzora zvoka v živo.
- Razširitev analitike za namizne aplikacije se izvaja v vašem brskalniku.

Postopki

Preverite, ali se v računalniku izvajajo pravilni procesi

1. Odprite **upravitelja** opravil.
2. Potrdite procese , ki se izvajajo v upravitelju opravil DesktopRecordServer in **DesktopRecordProcess**. Če se DesktopRecordProcess ne izvaja, se prepričajte, da ste pravilno vnesli prijavo v okno, kot je opisano v zahtevah.

3. Preverite, ali se ciSaasDesktopRecord izvaja v **upravitelju** opravil.

4. **Odprite aplikacijo Storitve** v računalniku in preverite, ali se izvaja storitev Calabrio ONE Smart Desktop Records.

Prepričajte se, da Webex WFO prepozna vaš računalnik

Pomaknite se do možnosti Upravljanje **aplikacij**> Globalno > Nadzor> Nadzor namizja **.** Če je pod stolpcem Stanje prikazan zelen krogec, to pomeni, da imate vzpostavljeno povezavo, nameščena različica storitve Smart Desktop pa je aktivna različica.

Zagotovite, da Webex WFO prepozna posrednike, ki uporabljajo Smart Desktop

1. Pomaknite se do možnosti Upravljanje **aplikacij**> Globalno > Nadzor> Nadzor agentov **.**
2. Zaslon agenta lahko spremljate, če je ikona agentovega spremljanja zaslona črna. Če je ikona črna, ima posrednik odjemalca Smart Desktop Client, ki se izvaja v njegovem računalniku z ustreznimi dovoljenji.
3. Zvok agenta lahko spremljate, če je ikona agenta za nadzor zvoka Je črna. Če je ikona črna, je posrednik konfiguriran za snemanje na namizju, če se v računalniku izvaja Smart Client z ustreznimi dovoljenji, je konfiguriran za snemanje strežnika in dodeljen nadzorovani napravi na strani Povezave naprav.

4. Kliknite ikono agenta za spremljanje zaslona, da odprete okno za spremljanje zaslona v živo.
5. V oknu za spremljanje zaslona v živo kliknite **Zaslon** , da začnete sejo spremljanja. Kliknite ikono **zvoka** Za spremljanje klica agenta. Zvok lahko slišite le, če je posrednik v aktivnem klicu.

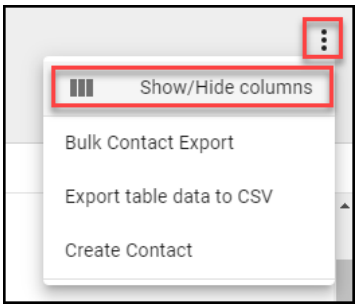
Opravite preskusni klic

1. Opravite telefonski klic z namizja posrednika.
2. V orodju Webex WFO kliknite **Interakcije**.
3. Preverite, ali lahko najdete posnetek klica.
4. Dvokliknite posnetek, če želite predvajati klic in posnetek zaslona, če je na voljo.

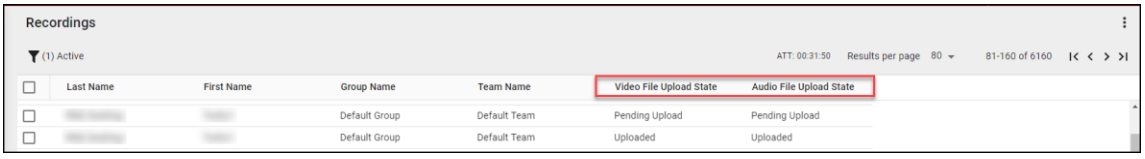
   Če se plošča Snemanje zaslona ne prikaže ali je prazna, preverite, ali je preprečevalnik pojavnih oken v brskalniku onemogočen.

Pregled stanja nalaganja posnetih video in zvočnih stikov

1. Pomaknite se do možnosti **Interakcije**.
2. Kliknite ikono **Možnosti** seznamov v zgornjem desnem kotu strani.
3. Kliknite **Pokaži/skrij stolpce**. Prikaže se okno Pokaži/skrij stolpce.



4. Kliknite **Stanje** prenosa zvočne datoteke in **Stanje** prenosa videodatoteke, če sta navedena v razdelku **Skriti stolpci**.
5. Kliknite **Uporabi**. Zdaj lahko preprosto vidite, ali video in zvočne datoteke čakajo na prenos ali so bile uspešno prenesene.



6. Dvokliknite stik, da pregledate zvočne in zaslonske posnetke, povezane s klicem.

Upravljanje pametnega namizja

Cisco priporoča, da Smart Desktop posodobite četrtletno. Webex WFO podpira neprekinjen postopek posodabljanja.

Ne glede na to, ali se odločite za samodejno posodabljanje ali posodobitve, ki jih upravljajo stranke, se posodobitve izvajajo tiho in brez prekinitev posnetkov ali stikov. Obstoječa in posodobljena različica programa Smart Desktop delujeta vzporedno, dokler ne pride do postopka prijave v sistem Windows. Nadzor namizja omogoča skrbnikom, da si ogledajo aktivne in nameščene različice Pametnega namizja uporabnikov v svojih računalnikih, nastavijo ravni pisanja dnevnikov in oddaljeno prenesejo dnevnike za odpravljanje težav.

NAJBOLJŠA PRAKSA Skrbniki se morajo seznaniti z nadzorom namizja, da preverijo stanje in različice pametnega namizja v organizaciji.

Samodejna posodobitev

Webex WFO ima funkcijo samodejnega posodabljanja, ki jo lahko kadar koli omogočite ali onemogočite tako, da se pomaknete na **App Management** > **Administration** > **Global Settings**. Na strani Globalne nastavitve z gumbom **Omogoči samodejno posodabljanje** odjemalca omogočite ali onemogočite funkcijo samodejnega posodabljanja.

Če je ta možnost omogočena, se uporabnik ob prijavi v računalnik, v katerem se izvaja Smart Desktop, računalnik preveri, ali je na voljo nova posodobitev, ki jo je mogoče prenesti.

Posodobitev, ki jo upravljajo stranke

Posodobitve lahko potisnete z upravljano programsko opremo (na primer GPO ali LANDesk).

NAJBOLJŠA PRAKSA Pravilnik vaše organizacije mora od posrednikov zahtevati, da se ob koncu izmene odjavijo iz računalnika. To dejanje je mogoče samodejno izvesti z nastavitvami predmeta pravilnika skupine.

Najboljši postopki za nalaganje posnetkov v Webex WFO

Čimprejšnje pridobivanje zvočnih in zaslonskih posnetkov z namizja uporabnika zagotavlja, da so posnetki na voljo za predvajanje po snemanju klica. Obstajajo možnosti za premikanje posnetkov z namizja uporabnika takoj ali ob določenem času. Odločitev o tem, kdaj naložiti posnetke, je sodelovanje med podjetjem in IT-osebjem, pri čemer se upoštevajo potrebe po dostopnosti zvoka in zaslona računa, pasovne širine in shranjevanja. Cisco priporoča spodaj navedene postopke nalaganja.

- Takojšen prenos s poteki dela QM – ta postopek zagotavlja, da je posnetek na voljo za predvajanje, potem ko je klic posnet, in da prostor za shranjevanje v računalniku posrednika ni preveč porabljen. Cisco priporoča, da nastavite posnetke tako, da jih takoj prenesete iz računalnika agenta v

Webex WFO, če zadostujeta pasovna širina WAN in LAN. Uporabite **stran skrbništva** poteka dela v **upravljanju** aplikacij za takojšnje nalaganje.

- Zakasnjeno nalaganje s poteki dela QM – ta postopek lahko konfigurirate tako, da poteka po delovnem času. Zvočni in/ali zaslonski posnetki se naložijo ob določenem času. Ko naložite posnetke, jih lahko prenesete na zahtevo. Uporabite **stran skrbništva** poteka dela v **upravljanju** aplikacij, če želite izvajati zakasnjene prenose.
- Takojšen prenos z regionalnimi nastavitvami nalaganja po stopnjah strežnika Webex WFO Data Server – če je internetna pasovna širina zaskrbljujoča, lahko pristop postopnega nalaganja ublaži zunanji promet WAN med delovnim časom. Ta možnost zahteva, da konfigurirate nastavitve nalaganja po stopnjah podatkovnega strežnika Cisco (za več informacij glejte Konfiguracija podatkovnega strežnika in Konfiguracija postopnega nalaganja). Ta postopek zagotavlja, da se klici čez dan premaknejo iz računalnika v lokalno shrambo. V določenem času po urah se posnetki naložijo. Ko naložite posnetke, jih lahko prenesete na zahtevo. Konfigurirajte »Regional Data Server Staged Upload Settings« na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika v razdelku Upravljanje aplikacij za izvajanje stopenjskih prenosov.

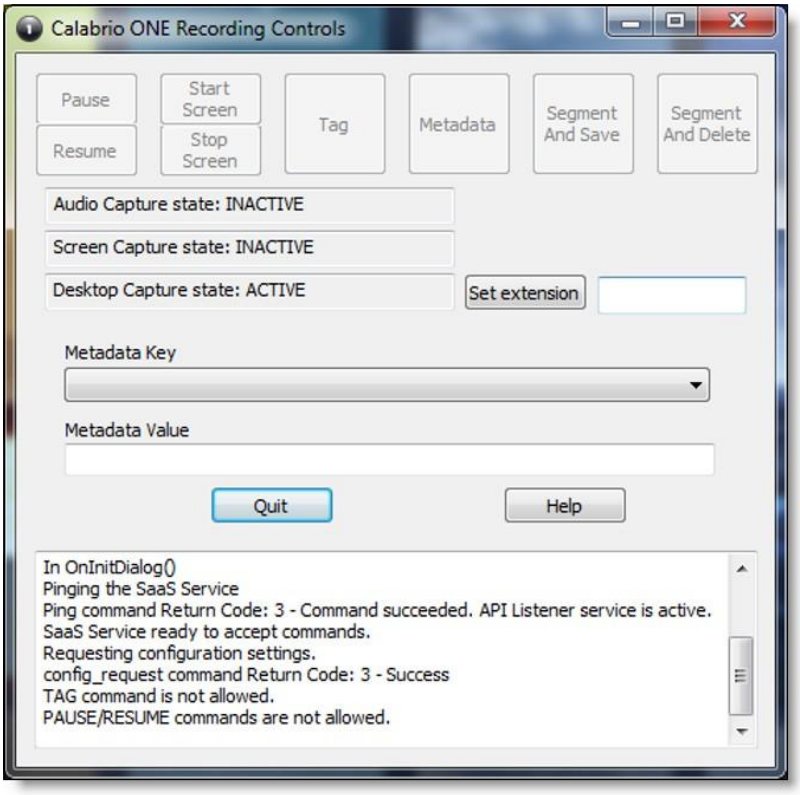
Uporaba kontrolnikov za snemanje

Webex WFO Recording Control je samostojna spletna aplikacija, ki vam omogoča zagon, začasno zaustavitev, nadaljevanje in zaustavitev snemanja zvoka, zaslona in pritiskov tipk za aktivne klice. Klice lahko tudi označite in jim dodate metapodatke.

Če želite začeti s kontrolniki snemanja, v meniju »Start« izberite **Calabrio ONE Recording Controls (Kontrolniki** snemanja Calabrio ONE). Če želite zapreti možnost Kontrolniki za snemanje, kliknite **Quit**.

Posredniki lahko s programom kontrolnikov za snemanje Smart Desktop, znanim tudi kot aplikacija DCC (Desktop Capture and Controller), nadzorujejo posnetke in metapodatke Insert z namizja. Aplikacija za kontrolnike snemanja je nameščena s programom Smart Desktop. Pojavi se na seznamu programov pod Cisco na namizju agenta po namestitvi pametnega namizja.

Aplikacija kontrolnikov snemanja je prikazana spodaj:



Skrbnik najemnika mora posrednikom dodeliti pravilne vloge in dovoljenja, preden lahko posredniki uporabljajo aplikacijo kontrolnikov za snemanje.

Aplikacija za kontrolnike snemanja omogoča uporabnikom, da naredijo naslednje:

- Označevanje aktivnega klica ali zadnjega posnetka klica
- Snemanje klicev
- Začasna ustavitev in nadaljevanje snemanja zvoka
- Začetek snemanja klica
- Zavrzite predhodno posneti zvok in zaslon za klic
- Izbrišite posnetek aktivnega klica – po končanem klicu ne morete izbrisati posnetka
- Prijava ali odjava za snemanje hotelov
- Dodajanje metapodatkov aktivnemu klicu ali zadnjemu klicu
- Začetek ali ustavitev snemanja zvoka in zaslona aktivnega klica
- Začetek ali ustavitev snemanja zaslona

Aplikacija kontrolnikov snemanja podpira te vrste snemanja:

- Snemanje na namizju
- Snemanje omrežja

Za informacije o ukazih DCC glejte "Kontrolniki snemanja API" v referenčnem priročniku API.

Webex WFO podatkovni strežnik

Podatkovni strežnik Webex WFO je odgovoren za funkcije, kot so sinhronizacija ACD in postopni prenosi. Skrbnik najemnika lahko namesti podatkovni strežnik za enega najemnika ali pa skrbnik sistema namesti osnovni podatkovni strežnik in ga konfigurira kot podatkovni strežnik v skupni rabi za več najemnikov.

> **OPOMBA** Če se mora podatkovni strežnik povezati prek spletnega proxyja, se morajo vse storitve Webex WFO, ki se izvajajo v njem, izvajati kot računi za prijavo v Windows z nastavitvami strežnika proxy. Pri konfiguriranju podatkovnega strežnika z
> Strežnik proxy, storitev podatkovnega strežnika mora biti konfigurirana tako, da se izvaja kot lokalni skrbnik. Webex WFO ne podpira uporabe skript PAC za povezavo z internetom.

Storitve, nameščene s programsko opremo podatkovnega strežnika, so naslednje.

- CTI Signalizacija
- Podatkovni strežnik
- Spletne storitve podatkovnega strežnika
- Storitev snemanja omrežja
- Storitev SIPREC

V Webex WFO so spodaj navedene funkcije podatkovnega strežnika, njihovi opisi in storitev, s katero so usklajeni.

- Območni podatkovni strežnik ACD Nastavitve sinhronizacije — Uporablja se za sinhronizacijo informacij o uporabnikih in ekipah iz podprtega podatkovnega strežnika ACD (Webex WFO).
- Nastavitve strežnika za snemanje posnetkov — uporablja se za okolja za snemanje zvoka robnega strežnika ali prehoda (SBC). Primarna storitev signalizacije (CTI ali SIPREC) dodeljuje klice za zajem strežnikov v algoritmu z okroglo robino (Webex WFO storitev snemanja omrežja).
- Lokacija datoteke GIS regionalnega podatkovnega strežnika — uporablja se za uvoz zunanjih metapodatkov stika iz datoteke CSV v Webex WFO (Webex WFO podatkovni strežnik).

- Snemanje nastavitev signalnega strežnika SIPREC — Uporablja se za sledenje začetnim in zaustavitvenim dogodkom ter zajemanje metapodatkov za snemanje klicev. Signalizacijska storitev SIPREC se uporablja za snemalna okolja robnega prehoda (mejni krmilnik seje) (Webex WFO storitev SIPREC).
- Snemanje CTI Nastavitve signalnega strežnika - Uporablja se za sledenje začetnim in zaustavitvenim dogodkom ter zajemanje metapodatkov za snemanje klicev. Signalizacijska storitev CTI se uporablja za snemalna okolja robnih strežnikov (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Nastavitve postopnega nalaganja regionalnega podatkovnega strežnika – Uporabljajo se za lokalno zbiranje kontaktnih podatkov od uporabnikov storitve Smart Desktop in občasno nalaganje datotek v komponente Webex WFO v oblaku (podatkovni strežnik Webex WFO).
- Regionalni podatkovni strežnik ACD Nastavitve zajemanja – Uporablja se za zajemanje metapodatkov po meri in usklajevanje klicev, prejetih prek prehoda (podatkovni strežnik Webex WFO).
- Nastavitve dogodkov v realnem času regionalnega podatkovnega strežnika – Uporablja se za zajemanje zgodovinskih in realnočasovnih podatkov ACD za metapodatke WFM in ACD, ki se priložijo stikom klicev kot metapodatki po meri (podatkovni strežnik Webex WFO).
- Nastavitve usklajevanja regionalnega podatkovnega strežnika – Usklajevanje je postopek, ki povezuje korenske posnetke prehoda, ki imajo omejene podatke o klicih, z dodatnimi podatki o klicih, ki vključujejo povezavo s pravilnim agentom (podatkovni strežnik Webex WFO).
- Sinhronizacija Active Directory — Omogoča Webex WFO ujemanje in sinhronizacijo uporabnikov Webex WFO z uporabniki Active Directory (podatkovni strežnik Webex WFO).
- Nastavitve sinhronizacije naprav podatkovnega strežnika – omogoča sinhronizacijo naprav prek podatkovnega strežnika. Te naprave je nato mogoče povezati z uporabniki, skupinami snemanj in vrstami snemanj na strani Povezave naprav v upravljanju aplikacij (Webex WFO podatkovni strežnik).
- Nastavitve lokalnih spletnih storitev – Omogoči integracijo API na tem podatkovnem strežniku. Če je omogočeno, imate možnost omogočiti naslednje:
    - Cisco IP Phone Kontrolniki storitev – Omogočajo kontrolnike snemanja, omogočene s Cisco tehnologijo, iz podprtih naprav Cisco.
    - Poenostavljeni kontrolniki snemanja API – Omogoča uporabo avtentikacije izvornega podatkovnega strežnika za kontrolnike snemanja Cisco.
- Konfiguracija HRMS – Omogoča podatkovnemu strežniku izvoz podatkov v sistem za upravljanje s človeškimi viri (HRMS) (podatkovni strežnik Webex WFO).
- SFTP Konfiguracija – Omogoča vam konfiguracijo strežnika SFTP (podatkovni strežnik Webex WFO).

- Nastavitve strežnika za uvoz medijev – Omogoča uvoz datotek posnetkov z zunanje lokacije (podatkovni strežnik Webex WFO).

Sistemske zahteve

V naslednjih razdelkih so navedene minimalne sistemske zahteve za Webex WFO.

Za najnovejše informacije o podprti združljivosti obiščite www.cisco.com.

Strojna oprema za namizne računalnike

Strojne zahteve za namizne računalnike Webex WFO so naslednje:

Namizna strojna oprema	
Omrežna kartica	100 Mbit omrežna kartica Omrežne kartice morajo podpirati promiscuous mode. Konfigurirajte nastavitve napajanja sistema Windows tako, da onemogočite možnost »Dovoli računalniku, da TURN izklopi to napravo za varčevanje z energijo« na omrežnih karticah.
Prostor na disku	20 GB Shranjevanje glasovnih posnetkov (MB) = število posnetkov × povprečna dolžina klica × 0,5 MB na minuto **OPOMBA** Ta formula temelji na bitni hitrosti zvoka 64 kbps (kilobitov na sekundo). [(64 kb/s × 60 s) ÷ 8 bitov] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB na minuto Shranjevanje posnetkov zaslona (MB) = število posnetkov × povprečna dolžina klica × 1,5 MB na minuto **OPOMBA** Zahteve glede shranjevanja posnetkov zaslona so odvisne od treh dejavnikov: dolžine posnetka, ločljivosti monitorja in števila posnetih monitorjev. Prikazana vrednost temelji na enem samem monitorju. Vsak dodatni monitor se beleži ločeno, zato

Namizna strojna oprema	
	To formulo morate uporabiti za vsak monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 ali boljši
Spomin	2 GB

Programska oprema za namizne računalnike

Ogrodje .NET

Webex WFO Pametno namizje zahteva .NET Framework 4.5 za Webex WFO analitične funkcije. Če ogrodje .NET Framework ni nameščeno, Webex WFO ne more zajeti dogodkov brskalnika kot del podatkov Desktop Analytics. Ogrodje .NET lahko prenesete z http://www.microsoft.com/en-si/prenos/podrobnosti.aspx?ID=30653.

Brskalniki

Vsak brskalnik, ki ga uporabljate, mora omogočati prenos datotek. Blokatorji pojavnih oken morajo biti onemogočeni.

Vtičnik/razširitev za analitiko namizne naprave

Uporabniki, ki upravljajo polja za Desktop Analytics prek strani Upravitelj polj v Webex WFO in namizja agentov, ki imajo nameščen Smart Desktop, morajo imeti omogočeno razširitev/vtičnik za brskalnik Calabrio Analytics. Vtičnik ni potreben le za označevanje polj v brskalniku, temveč tudi za spremljanje spletne dejavnosti agenta znotraj brskalnika.

Omogočite razširitev Desktop Analytics v Firefoxu

Ko se prvič prijavite v Webex WFO s Firefoxom, se prikaže pogovorno okno, ki vas poziva k namestitvi razširitve brskalnika Calabrio. Izberite **Dovoli to namestitev** in kliknite **Nadaljuj**. Nadaljnji ukrepi niso potrebni.

Omogočite vtičnik Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V brskalniku Edge Chromium pojdite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-vtičnik/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf in kliknite **Dodaj v Chrome**.

Omogočite vtičnik Desktop Analytics v Chromu

Razširitev za Chrome lahko prenesete ali namestite prek nastavitev pravilnika skupine. Prenesite in namestite vtičnik Calabrio Analytics, različica 0.2.0.4. Vtičnik se nahaja na naslovu:

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

OPOMBA Če klik na povezavo ne deluje, kopirajte URL in ga prilepite v brskalnik.

Adobe Acrobat Reader

Za odpiranje izvoženih datotek PDF in uporabniške dokumentacije potrebujete program Adobe Reader. Brezplačen prenos programa Acrobat Reader je na voljo na spletni strani www.adobe.com .

POMEMBNO Z različicami programa Adobe Reader, ki uporabljajo funkcijo Varnost (izboljšana), so znane težave. Če nameravate uporabljati funkcijo Desktop Analytics, morate v programu Adobe Reader v razdelku **Varnost (izboljšana)** v razdelku **Nastavitve** počistiti polje **Omogoči zaščiten način ob zagonu**
In **Izboljšana varnost** , kliknite **Da** za morebitna opozorila in nato kliknite **V redu** za shranjevanje sprememb. Ko končate, znova zaženite Adobe Reader, da spremembe začnejo veljati. Če Adobe Reader ni pravilno konfiguriran, Desktop Analytics ne bo mogel zajeti dogodkov, povezanih z Adobe Readerjem.

Namizna programska oprema in zajem zvoka

Da bi Smart Desktop pravilno zaznal telefon in zajel zvok, mora imeti možnost zaznavanja in zajemanja določenih omrežnih protokolov (kot sta SIP, SCCP in RTP). Vsaka programska oprema, ki se izvaja v računalniku in moti, preusmerja ali kako drugače skriva omrežni promet, bo povzročila, da Smart Desktop ne bo deloval pravilno.

PRIMER Odjemalec SonicWall VPN z omogočenim lahkim filtrom Deterministic Network Enhancer (DNE) povzroči preusmeritev odhodnega omrežnega prometa iz omrežne kartice Ki ga uporablja Smart Desktop. V tem primeru mora biti lahki filter DNE onemogočen, da lahko Smart Desktop pravilno deluje.

Omogočite razširitev Desktop Analytics v brskalniku

Preden lahko označite polja, mora biti v računalniku nameščen in aktiviran program Smart Desktop. Uporabniki, ki imajo dovoljenje za upravljanje polj za Desktop Analytics prek strani Upravitelj polj in na namizjih agentov, kjer je nameščen Smart Desktop, morajo imeti konfiguriran ustrezen vtičnik brskalnika Desktop Analytics za brskalnik, ki ga uporabljajo.

Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od naslednjih licenc:
  - Osnove analitike
  - Analitika za podjetja

    - Analitika namiznih računalnikov
- Smart Desktop je nameščen in aktiviran v vašem računalniku.

Postopki

Omogočite razširitev Desktop Analytics v Firefoxu

Ko se prvič prijavite v Webex WFO s Firefoxom, se prikaže pogovorno okno, ki vas poziva k namestitvi razširitve za brskalnik Calabrio. Izberite **Dovoli to namestitev** in kliknite **Nadaljuj**. Nadaljnji ukrepi niso potrebni.

Omogočite vtičnik Desktop Analytics v Microsoft Edge Chromium

V brskalniku Edge Chromium pojdite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf in kliknite **Dodaj v Chrome**.

Omogočite vtičnik Desktop Analytics v Chromu

Razširitev za Chrome lahko prenesete ali namestite prek nastavitev pravilnika skupine. Prenesite in namestite vtičnik Calabrio Analytics, različica 0.2.0.4. Vtičnik se nahaja na naslovu:

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

OPOMBA Če klik na povezavo ne deluje, kopirajte URL in ga prilepite v brskalnik.

Sorodne teme

»Namestitev programa Webex WFO Smart Desktop« v namestitvenem priročniku za Webex WFO

Strežniki tankih odjemalcev

OPOMBA podpira Citrix XenApp, nameščen samo na podprtem strežniku Windows.

Pri uporabi strežnika tankega odjemalca upoštevajte:

- Tanki odjemalci, ki uporabljajo pametno namizje, potrebujejo sejo oddaljenega namizja za zajem vseh uporabniških podatkov (zvok, zaslon in posnetek namizja). Če ni prisotna nobena seja oddaljenega namizja, namestite Smart Desktop na namizja agentov, da zajamete vse uporabniške podatke na namizju, ko je uporabnik prijavljen.
- Konfigurirajte poteke dela tako, da bodo za zaslon in glas uporabljene funkcije takojšnjega nalaganja, da bodo vsi posnetki dostopni.

- Če za snemanje uporabljate Smart Desktop, strežnik tankega odjemalca potrebuje dodatne strežniške vire za snemanje zaslona. Zahteve glede virov se bodo razlikovale glede na dejansko zasnovo in lahko zahtevajo nekaj podrobnih zasnov strojne opreme, ki jih mora Cisco pregledati pred uvedbo.
- Če uporabljate virtualno sliko in ima ta dostop do vaše lokalne omrežne kartice, lahko za snemanje na strani agenta uporabite Smart Desktop.

Namestitev strežnika tankih odjemalcev

Namestite Citrix XenApp ali Windows Terminal Services v skladu z dokumentacijo izdelka.

Za podporo funkcij snemanja zvoka in zaslona ter predvajanja posnetkov v Webex WFO uporabite naslednje nastavitve:

Območje	Obravnava
Brskalnik	▪ V uvedbe strežnikov s tankim odjemalcem vključite podprt brskalnik. Strežniki tankih odjemalcev morajo imeti podprt brskalnik za dostop do Webex WFO. ▪ Objavite brskalnik lokalno na vsakem strežniku. ▪ Prepričajte se, da varnostne nastavitve brskalnika končnim uporabnikom omogočajo predvajanje posnetkov prek tankega odjemalca.
Zasedanje	Število hkratnih sej na uporabnika omejite na eno samo sejo.
Pametni namizni odjemalec	▪ Za odjemalske storitve Citrix morate namestiti tudi Smart Desktop Odjemalec na strežniku tankega odjemalca, da bi z uporabo podprtega programskega telefona beležil dejavnost uporabnikov na namizju (analitika namizja) in telefonske klice. ▪ Odjemalec Smart Desktop se poveže s platformo Webex WFO z uporabo edinstvene prijave v domeno/Windows uporabnika.

Uporaba vrat

Zahteve glede vrat za komponente WFO Webex so navedene spodaj.

Na splošno morata biti vrata 80 in vrata 443 za spletni strežnik odprta za povezavo z Webex WFO za vse integracije v oblaku z Webex WFO. Natančne zahteve glede vrat se razlikujejo glede na vaš model uvajanja v oblaku.

Robne komponente:

- Pametno namizje

Komponente podatkovnega strežnika:

- Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: Avaya CM s Contact Center Elite
- Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: integracije CCaaS
- Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: CUCM Omrežno snemanje
- Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Podatkovni strežnik – GIS
- Podatkovni strežnik – snemanje/zajem
- Podatkovni strežnik – signalizacija: CTI
- Podatkovni strežnik – signalizacija: CTI, Avaya Snemanje upravitelja komunikacije Aura
- Podatkovni strežnik – signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Omrežno snemanje
- Podatkovni strežnik – signalizacija: SIPREC

Robne komponente

Vrata	Uporabiti	Vir	Destinacija	Opombe
Pametno namizje				
UDP 49152–65535	Spremljanje zvoka v živo—RTP Spremljanje zaslona v živo – tok RDP	Računalnik agenta	Nadzornikov brskalnik	—
TCP 52102	Komunikacija med podatkovnimi strežniki Cisco CTI in SDC	Pametno namizje	Podatkovni strežnik	

Komponente podatkovnega strežnika

Vra	Up	Vir	Destinacija	Opo
Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: integracije CCaaS				
TCP 443	Komunikacija med integracijami CCaaS in naslednjimi nastavitvami na podatkovnem strežniku: Nastavitve zajemanja regionalnega podatkovnega strežnika ACD, Nastavitve signalnega strežnika za snemanje CTI in Nastavitve zajemanja regionalnega podatkovnega strežnika ACD	—	—	—
Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: CUCM Omrežno snemanje				
TCP 22	Komunikacija med konfiguracijo SFTP in nastavitvami usklajevanja regionalnega podatkovnega strežnika na podatkovnem strežniku ter storitvijo obračunavanja CUCM	SFTP, Podatkovni strežnik	CUCM Obračunavanje — Storitev	

Vrata	Uporabiti	Vir	Destinacija	Opombe
TCP 8443	Komunikacija med CUCM AXL in regionalnim podatkovnim strežnikom ACD Nastavitve sinhronizacije na podatkovnem strežniku	Podatkovni strežnik	CUCM AXL	—
Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified CCE				
TCP 1433	Komunikacija med strežnikom Cisco Unified CCE AW SQL	Podatkovni strežnik	Cisco Unified	—
TCP 1434	Zbirka podatkov in regionalni podatkovni strežnik ACD Nastavitve sinhronizacije na Podatkovni strežnik		CCE AWDB SQL Strežniška baza podatkov	
TCP 1433	Komunikacija med strežnikom Cisco Unified CCE HDS SQL	Podatkovni strežnik	Cisco Unified	—
TCP 1434	Nastavitve usklajevanja baze podatkov in obeh regionalnih podatkovnih strežnikov in nastavitve zajemanja podatkov regionalnega podatkovnega strežnika ACD Strežnik		CCE HDS SQL Strežniška baza podatkov	
TCP 42027	Komunikacija med storitvijo Cisco Unified CCE CTI (stran A) in nastavitve signalnega strežnika za snemanje CTI na podatkih Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified CCE CTI Storitev (Stran A)	Privzeta stran A, če uporabljate PG1. Pristanišča bodo razlikujejo se glede na to, kateri PG uporabljate. Strežniška vrata CTI, konfigurirana v Unified CCE ACD Konfiguracija.
TCP 43027	Komunikacija med storitvijo Cisco Unified CCE CTI (stran B) in nastavitve signalnega strežnika za snemanje CTI na podatkih Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified CCE CTI Storitev (Stran B)	Privzeta stran B, če uporabljate PG1. Pristanišča bodo razlikujejo se glede na to, kateri PG uporabljate. Strežniška vrata CTI, konfigurirana v Unified CCE ACD Konfiguracija.

Podatkovni strežnik—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikacija med bazo podatkov Informix Unified CCX in	Podatkovni strežnik	Unified CCX	—

Vrata	Uporabiti	Vir	Destinacija	Opombe
	tako regionalni podatkovni strežnik ACD nastavitve sinhronizacije kot regionalni Nastavitve zajema podatkovnega strežnika ACD		Zbirka podatkov Informix	
TCP 12028	Komunikacija med storitvijo Cisco Unified CCX CTI (stran A) in nastavitve signalnega strežnika za snemanje CTI na podatkih Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified Storitev CCX CTI (Stran A)	Stran A privzeto. To je RMCM TCP vrata konfigurirana v Unified CCX Sistemski parametri. Strežnik CTI Vrata, konfigurirana v Unified CCX ACD Konfiguracija.
TCP 12028	Komunikacija med storitvijo Cisco Unified CCX CTI (stran B) in nastavitve signalnega strežnika za snemanje CTI na podatkih Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified Storitev CCX CTI (Stran B)	Stran B privzeto. To je RMCM Vrata TCP konfigurirana v Unified CCX Sistemski parametri. Strežnik CTI Vrata, konfigurirana v Unified CCX ACD Konfiguracija.
Podatkovni strežnik – GIS				
—	—	—	—	Čeprav GIS ne posluša neposredno vrata, datoteke je treba prekopirati na podatkovni strežnik. Če je kopiranje opravljeno prek FTP se uporabljata vrata 20 in 21.
Podatkovni strežnik – snemanje/zajem				
UDP 39500–43500	Snemanje RTP	Telefon ali glas prehod	Zajem zvoka (Strežnik zapisov)	—

Vrata	Uporabiti	Vir	Destinacija	Opombe
POSODOBITEV 49152–65535	Spremljanje zvoka v živo—RTP	Zajem zvoka (Strežnik zapisov)	Nadzornikov brskalnik	—
Podatkovni strežnik – signalizacija: CTI				
TCP 443	Signalni strežnik	Signalni strežnik	Cisco API	—
TCP 52102	Snemanje signalizacije	Zajem zvoka (strežniki za snemanje) ali odjemalci Smart Desktop	Signalni strežnik	—
TCP 52103	Hazelcast	Signalni strežnik partner	Signalni strežnik	—
Podatkovni strežnik – signalizacija: CTI, Cisco Unified Communications Manager Omrežno snemanje				
TCP 2748	JTAPI signalizacija	Signalni strežnik	Poenoteno CM založniki in naročniki	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz Unified CM	Vsak Unified CM Publisher ali naročnik	Signalni strežnik	Ni varno
TCP 5060	Signalni strežnik	primarni signalni strežnik	sekundarni signalni strežnik	Dvosmerno

Vrata	Uporabiti	Vir	Destinacija	Opombe
TCP 5061	Varno signaliziranje SIP iz Unified CM	Katerikoli Unified CM Publisher ali naročnik	Signalni strežnik	Varno. Običajno se uporablja le, če je sistem konfiguriran za SRTP.
Podatkovni strežnik – signalizacija: SIPREC				
TCP 443	Cisco API poizvedbe	Signalni strežnik	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz prehoda	Prehod	Signalni strežnik	—
TCP 59106	Snemanje signalizacije	Zajem zvoka (strežniki za snemanje)	Signalni strežnik	—
TCP 59107	Hazelcast	Partnerski strežnik za signalizacijo	Signalni strežnik	—

Šifriranje datotek

Mediji in podatki so zaradi varnosti šifrirani. Webex WFO uporablja ključ za dešifriranje posnetih pogovorov s strankami. Šifrirni ključ se nahaja v bazi podatkov. Vsak najemnik ima svoj šifrirni ključ. Šifrirne ključe je mogoče posodobiti.

Pravilnik o geslih

Zahteve glede kompleksnosti gesla

Gesla morajo biti v skladu z naslednjimi pravili.

- Mora imeti najmanj 8 znakov.
- Vsebovati mora vsaj eno od naslednjih sestavin.

  Velike črke Male
  črke Številke 0–9
  Posebni znaki ! # $% & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Ne sme vsebovati vašega imena ali e-poštnega naslova.

OPOMBA Gesla ne potečejo.

Avtentikacija

Privzeto se overjanje uporabnikov in gesla upravljajo z Webex WFO. V sistemih, ki se sinhronizirajo z ACD, se uporabniki ustvarjajo in upravljajo v ACD, čeprav lahko uporabnike še vedno ustvarjate v Webex WFO.

Lahko se odločite za uporabo preverjanja pristnosti z jezikom za označevanje varnostnih trditev (SAML). SAML vam omogoča uporabo zunanjega ponudnika identitete (IdP) za preverjanje pristnosti uporabniških imen in gesel. Ta metoda preverjanja pristnosti uporabnikov in upravljanja gesel se običajno imenuje »enotna prijava«.

Metode zajemanja platforme

V tej temi je opisano, kako lahko konfigurirate Webex WFO z različnimi platformami kontaktnih centrov.

Podprte metode zajemanja glede na platformo

V naslednji tabeli je opisano, kako platforme kontaktnih centrov podpirajo zajemanje posnetkov.

OPOMBA

Webex WFO podpira SRTP samo z naslednjimi metodami zajemanja:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Peron	Metoda zajemanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Vgrajeno snemanje prek omrežja Bridge	JTAPI	Registrira se pri upravitelju klicev za dogodke JTAPI
Cisco	Snemanje na namizju	JTAPI	Registrira se pri upravitelju klicev za dogodke JTAPI
Cisco	Prehod (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registri s CUBE za SIPREC signalizacijo
Cisco	Pametni namizni odjemalec	IP Komunikator (SIP/SCCP)	SCCP sporočila izven namizja

Peron	Metoda zajemanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Pametni namizni odjemalec	Jabber (SIP/SCCP)	Prevoha sporočila SIP/SCCP izven namizja
Cisco	Pametni namizni odjemalec	Cisco IP Trdi telefon (SIP/SCCP)	Voha sporočila SIP/SCCP izven namizja
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Samodejni uvoz	CWCC Analizator API	Analizator ankete CWCC za obdelavo po klicu CDR in obdelavo po klicu
ACME	Prehod (paketi ACME)	SIPREC	Registri z ACME za SIPREC signalizacijo
SONUS	Prehod (SONUS)	SIPREC	Registrira se s SONUS-om za SIPREC signalizacijo

Cisco Metode zajemanja glasu

Naslednja tabela vsebuje informacije o integraciji vrst zajemanja in signalizacije, ki jih podpira in je preizkušen s strani Cisco:

			Mediji	Pametno namizje	Zvok v živo
Metoda zajemanja	**Signalizacija**	**Opis**	**Tok**	**Zajem zaslona**	**Monitor**
Mreža Snemanje— Vgrajen most (ŠTEVILKA)	JTAPI	Registrira se pri CUCM/JTAPI Dogodkov	BIB – mediji Pretočno predvajano iz Telefon	Da (pametno Namizni odjemalec Zahteva CTI Povezava)	Da (pametno Namizje Stranka) prek WebRTC
Pametno namizje Stranka – IP Komunikator	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP sporočila izklopljena Namizni računalnik/programski telefon	Medijski tok ujet neposredno na namizni računalnik	Da (pametno Namizni odjemalec)	Da (pametno Namizje Stranka) prek WebRTC
Pametno namizje Stranka – Jabber	SIP/SCCP	Monitorji SIP/SCCP Sporočila izklopljena	Medijski tok ujet	Da (pametno Namizni odjemalec)	Da (pametno Namizje

	Namizje	neposredno na	Stranka) prek

Metoda zajemanja	Signalizacija	Opis	Mediji Tok	Pametno namizje Zajem zaslona	Zvok v živo Monitor
			namizni računalnik		WebRTC
Pametno namizje Stranka – Cisco IP Telefon (Daisy Priklenjen)	SIP/SCCP	Monitorji SIP/SCCP Sporočila izklopljena Namizje	Medijski tok ujet neposredno na namizni računalnik	Da (pametno Namizni odjemalec)	Da (pametno Namizje Stranka) prek WebRTC
Prehod (CUBE)	SIPREC	Registrira se pri CUBE za SIPREC Signalizacija	SIPREC – Razcepitev medijev iz Cisco KOCKA	Da (pametno Namizni odjemalec)	Ne
Množični stik Uvozi	API Na podlagi	Registrira se pri CUBE za SIPREC Signalizacija	Avtomatizirano uvoz nešifrirano .WAV in povezano stik datoteke z metapodatki v razsutem stanju	N/A – Datoteke Šifrirano in Uvoženo	Ne

Integracije zajemanja glasu Legacy Five9

Naslednja tabela vsebuje informacije o integraciji tipov zajemanja in signalizacije, ki jih podpira in testira Five9. Nanaša se posebej na staro integracijo Five9, ne na Five9 ARU ali Five9 VCC z VoiceStream.

Vrsta zajemanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Pametni namizni zaslon Zajem	Zvok v živo Monitor

Pametni namizni odjemalec	Kafka CTI	Webex WFO Platforma se registrira pri dogodkih Five9 Kafka API	Medijski tok, posnet neposredno na	Da (odjemalec pametnega namizja)	Da (odjemalec pametnega namizja) prek WebRTC

Vrsta zajemanja	**Signalizacija**	**Opis**	**Medijski tok**	**Pametni namizni zaslon Zajemanje**	**Zvok v živo Monitor**
			namizje – POST pokliči CDR in Spravo predelava redakti in vstavlja dogodke na podlagi Kafke Klicni dogodki		
Pametni namizni računalnik Odjemalec	Five9 Agent Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP sporočila izklopljena Namizni/softphone	Medijski tok Zajet neposredno na namizje – POST pokliči CDR in Spravo predelava redakti in vstavlja dogodke na podlagi Kafke Klicni dogodki	Da (Pametno Namizje Odjemalca)	Da (Pametno Namizje Client) preko WebRTC
Pametni namizni računalnik Odjemalec	Five9 Agent Namizje Orodje (DODATEK) - Kafka CTI	Monitorji SIP/SCCP Sporočila izklopljena Namizje	Medijski tok Zajet neposredno na namizje – POST pokliči CDR in Spravo predelava redakti in vstavlja dogodke na podlagi Kafke Klicni dogodki	Da (Pametno Namizje Odjemalca)	Da (Pametno Namizje Client) preko WebRTC

Tip zajetja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Pametni namizni zaslon Zajemanje	Prenos v živo Monitor
Pametni namizni računalnik Odjemalec	Five9 Java Telefonist Namizje-Kafka CTI	Monitorji SIP/SCCP Sporočila izklopljena Namizje	Medijski tok Zajet neposredno na namizje – POST pokliči CDR in Spravo predelava redakti in vstavlja dogodke na podlagi Kafke Klicni dogodki	Da (Pametno Namizje Odjemalca)	Da (Pametno Namizje Client) preko WebRTC
Pametni namizni računalnik Odjemalec	Five9 VCC Uvozi	Five9/Webex WFO Integracija v oblak Import Five9 VCC Zvočni posnetki v Webex WFO Cloud	N/A – Uvoz Samo	Da (Pametno Namizje Odjemalca)	Ne

Sonus Gateway Recording

Cisco podpira odpornost Sonus Gateway Recording.

Za delovanje z QM morate dodati pravila Sonus SIP Message Manipulation (SMM) v glavi SIP in SIPREC INVITE v Cisco-Guidu, da bo Sonus SBC deloval. To omogoča QM, da uskladi klice z zapisi Cisco Unified CM CDR. Pravila bodo naredila naslednje:

- Za klice, ki pridejo v SBC brez glave "Cisco-Guid", bo SMM ustvaril Cisco-Guid z uporabo 4 heksadecimalnih toric iz izhodnega Call-ID. Vsaka n-torica bo pretvorjena v 10-mestno 0-oblazinjeno decimalno številko, ki bo ločena z vezajem v Cisco Guid.
- Za klice, ki že vsebujejo Cisco-Guid glavo, bo glava ostala nespremenjena.

> **OPOMBA :** Cisco_Guid NE bo prepisan z novim Cisco Guidom, ustvarjenim s klicnim ID-jem.

- SIPREC povabilo v snemalnik bo vsebovalo Cisco-Guid glavo, ki se ujema s Cisco-Guid zgoraj.

Pravila morajo biti povezana z vašim zabeleženim prtljažnikom in Unified CM prtljažnikom, ki ga uporablja vaš Unified CM. Ta pravila moraš ustvariti le enkrat. Če ustvarite nove cone in trunke, lahko ta pravila ponovno uporabite.

Za konfiguracijo Sonus Session Border Controllers za uporabo z QM:

1. Iz ukaznega vmesnika Sonus (CLI) ustvarite in omogočite SMM pravila
    a. Ustvarite in omogočite pravila Unified CM vhodnega SMM-ja. Za več informacij glejte primer Dohodnih pravil SMM za Unified CM .
    b. Dodajte pravila Unified CM odhodnega SMM-ja. Za več informacij glejte primer pravil odhodnega SMM za Unified CM .
    c. Dodajte pravila snemalnika za odhodno SMM. Za več informacij glejte primer odhodnih pravil SMM za snemalnik .
2. S funkcijo Sonus CLI omogočite SIPREC za vrata SIP Sig v območju, kjer je združena linija Unified CM .
3. S Sonus CLI ali Navigatorjem ustvarite združeno skupino SIP za strežnik Sonus SIPREC QM. Predpono Ingress IP dodelite naslovu IP naprave QM, v kateri je nameščena storitev »Nadzor in snemanje storitve Sonus SIPREC«.
4. Uporabite Sonus CLI/navigacijo, da svojim združenim linijam dodelite pravila SMM na naslednji način:
    a. Dodelite UCM_INBOUND SMM vhodnemu profilu vmesnika za manipulacijo signalnih sporočil v združenem telefonu Unified CM.
    b. Dodelite UCM_OUTBOUND SMM izhodnemu profilu vmesnika za manipulacijo signalnih sporočil svojega prtljažnika Unified CM.
    c. Dodelite RECORDER_OUTBOUND SMM izhodnemu profilu adapterja za manipulacijo signalnih sporočil za QM's Sonus SIPREC prtljažnik.
5. Uporabite Sonus PSX, da ustvarite IP Signaling Peer Group za strežnik Sonus SIPREC QM. Predpono Ingress IP dodelite naslovu IP naprave QM, v kateri je nameščena storitev »Nadzor in snemanje Sonus SIPREC Service«.
6. Uporabite Sonus PSX, da ustvarite združeno skupino za strežnik Sonus SIPREC QM. Uporabite popolnoma enako ime, kot ste ga uporabili v 3. koraku.

7. Uporabite Sonus PSX za ustvarjanje profila snemalnika za strežnik QM Sonus SIPREC. Dodelite naslov IP4 napravi QM, ki izvaja storitev »Nadzor in snemanje Sonus SIPREC Service«, nastavite številko vrat na 5060.
8. Uporabite Sonus PSX za ustvarjanje kriterijev za snemanje klicev.

Primer dohodnih pravil EMN za Unified CM

Konfigurirati

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 applyMatchHeader all

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 Kriterij 1 Vnesite sporočilo

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil UCM_INBOUND pravilo 1 Sporočilo merila 1Vrste vseh

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 Kriterij 2 tip glave

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 merilo 2 ime glave Cisco-Guid

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 Kriterij 2 Pogoj glave obstaja

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 vrsta glave

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND 1. pravilo, 1. dejanje, shramba operacij

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 glavaPolje z informacijamiVrednost

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 iz glave vrste

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1, dejanje 1 iz vrednosti Cisco-Guid

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 za vnos spremenljivke

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1, dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var1

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader one

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterij 1 tip

sporočilo							
nastavitev profilov, ki signalizirajo sporočilo sipAdaptorProfile messageType request		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	1	
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipMetoda sporočil AdaptorProfilVrste povabilo		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	1	
nastavljeni profili, ki signalizirajo stanje sporočila sipAdaptorProfile obstaja		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	1	
nastavitev profilov, ki signalizirajo glavo sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	2	vrsta
nastavitev profilov, ki signalizirajo ime glave sipAdaptorProfile Od		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	2	
nastavljeni profili, ki signalizirajo stanje glave sipAdaptorProfile obstaja		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	2	
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfilna spremenljivka		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	3	vrsta
nastavljeni profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfil spremenljiv pogoj obstaja		UCM_INBOUND	pravilo	2	kriterij	3	
nastavi profile signalizacija sipAdaptorProfil spremenljivke spremenljivkaID var1		UCM_INBOU	pravil	2	kriterij	3	
Nastavitev parametra signalizacije profilov	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	dejanje	1	vrsta
Nastavljanje signalizacije profilov Dodajanje	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	dejanje	1	
nastavite profile, ki signalizirajo paramType	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	dejanje	1	
generično	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	dejanje	1	od
Nastavitev profilov Tip							
signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	dejanje	1	od
nastavi profile, ki signalizirajo spremenljivkoVrednost	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	pravilo	2	dejanje	1	za vnašanje
var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	pravil	2	dejanje	1	do
Nastavitev parametra signalizacije profilov							
Nastavitev profilov, ki signalizirajo Cisco-GUID Zavezati							
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogočeno							

Primer pravil odhodnega SMM za Unified CM

Konfigurirati

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 Kriterij 1 Vnesite sporočilo

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1 sporočiloZahteve za vrste

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 1 merilo 1 metoda sporočilaVrste povabilo

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 Kriterij 2 tip glave

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 merilo 2 ime glave cisco-guid

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 merilo 2 pogoj glave ni prisoten

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 spremenljivka tipa

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 . dejanje 1 Shramba operacij

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1. pravilo , dejanje 1 iz vrednosti vrste

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 , dejanje 1 iz vrednosti Cisco-GUID

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 za vnos spremenljivke

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 , dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var1

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Kriterij 1 Vnesite sporočilo

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 sporočilo Zahteve za vrste

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 Kriterij 1 Metoda sporočilaVrste povabilo

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 spremenljivka tipa

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Kriterij 2 spremenljivi pogoj obstaja

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2

spremenljivka ID spremenljivke var1
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Kriterij 3 Glava tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 3 ime glave call-id
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 Kriterij 3 obstaja pogoj glave
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 1 vrsta glave
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 1 , shramba operacij
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 1 glavaPolje z informacijamiVrednost
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 1 iz glave tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2. pravilo , dejanje 1 iz vrednosti, ID klica
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 1 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 2 spremenljivka tipa
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 2 delovanje regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 2 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 2 na spremenljivkoVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 2 regexp niz @.*
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 2 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 3 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 3 Shramba operacij
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 3 od

Spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 3 iz spremenljivkeVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 3 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 3 na spremenljivkoVrednost var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 4 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 4 Delovanje REGDEL
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 4 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 4 na spremenljivkoVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 4 regexp niz _.*
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 4 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 5 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 5 Operacija Regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 5 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 5 do spremenljivkaVrednost var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 5 , niz regexp.*_
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 5 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 6 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 6 Operacija regappend
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 6 iz vrednosti vrste
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 6 od

vrednost 000000000
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 6 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 6 do spremenljivkaVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 6 regexp niz ^
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 6 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 7 spremenljivka tipa 7
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 7 Operacija regappend
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 7 iz vrednosti vrste
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 7 iz vrednosti 000000000
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 7 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 7 na spremenljivkoVrednost var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 7 regexp niz ^
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 7 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 8 spremenljivka tipa
Nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 8 Delovanje Regpredel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 8 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 8 na spremenljivkoVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 8 , niz regexp.....$
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 Dejanje 8 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 9 vrsta

spremenljivka
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 9 delovanje regpredel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 9 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 9 do spremenljivkaVrednost var3
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 9 regexp niz .....$
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 9 regexp matchInstance ena

Nastavitev profilov signalizacijske	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	vrsta
spremenljivke	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	
Nastavljanje profilov							
Operacija signalizacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	od
Dodajanje							
Nastavitev vrednosti vrste	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	od
signalizacije profilov							
Nastavi signalno vrednost	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	k
profilov -							
Nastavitev profilov Tip	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	k
signalizacije spremenljivka							
nastavite profile, ki	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	vrsta
signalizirajo							
spremenljivkoVrednost	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	
var2							
Nastavitev profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	od
signalizacijske							
spremenljivke	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	od
Nastavljanje profilov							
Operacija signalizacije	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	k
Dodajanje							
Nastavitev profilov Tip	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	k
signalizacije spremenljivka							
nastavite profile, ki	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	12	vrsta
signalizirajo							
spremenljivkoVrednost	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravil	2	dejanje	12	
var3							
Nastavitev profilov Tip							

signalizacije spremenljivka
nastavite profile, ki
signalizirajo
spremenljivkoVrednost
var2
Nastavitev profilov
signalizacijske
spremenljivke
Nastavi signalizacijo profilov

Operacijska trgovina							
Nastavitev profilov Tip signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	12	od
nastavite profile, ki signalizirajo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	12	od
spremenljivkoVrednost var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	12	k
Nastavitev profilov Tip signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	12	k
nastavite profile, ki signalizirajo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	vrsta
spremenljivkoVrednost var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	
Nastavitev profilov signalizacijske	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	od
spremenljivke	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	od
Nastavljanje profilov							
Operacija signalizacije Dodajanje	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	k
Nastavitev vrednosti vrste signalizacije profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	k
Nastavi signalno vrednost profilov -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	vrsta
Nastavitev profilov Tip signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	
nastavite profile, ki signalizirajo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	od
spremenljivkoVrednost var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	od
Nastavitev profilov signalizacijske	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	k
spremenljivke	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	k
Nastavljanje profilov							
Operacija signalizacije Dodajanje	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	15	vrsta
Nastavitev profilov Tip signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	15	
nastavite profile, ki signalizirajo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravil	2	dejanje	15	
spremenljivkoVrednost							

var3
Nastavitev profilov Tip
signalizacije spremenljivka
nastavite profile, ki
signalizirajo
spremenljivkoVrednost
var2
Nastavitev glave
signalizacije profilov
Nastavljanje signalizacije
profilov Dodajanje
Nastavi signalizacijo profilov

headerPosition last

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 15 iz spremenljivke tipa

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 15 iz variableValue var2

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 15 za vnos glave

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 , dejanje 15 do vrednosti Cisco-Guid

Zavezati

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stanje omogočeno

Primer odhodnih pravil SMM za snemalnik

Konfigurirati

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 applyMatchHeader all

nastavitev profilov, ki signalizirajo sporočilo vrste sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1

nastavitev profilov, ki signalizirajo sporočilo sipAdaptorProfilVnesite vse RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorVrsta profilaTelo RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil sporočilaStanje telesa regex-match RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile messageBody regexp niz cisco-guid=.* set profili RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

signalizacija sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 vrsta messageBody

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 1. dejanje Regstore operacije

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 iz vrste messageBody

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1

iz messageBodyValue all
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1, dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var1
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 regexp niz "cisco-guid=.*?(? =; oznako)"
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 1 regexp matchInstance zadnji
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 2 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 2 delovanje regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1, dejanje 2 iz spremenljivke tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1, dejanje 2 iz spremenljivkeVrednost var1
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 2 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1, dejanje 2 na spremenljivkoVrednost var1
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 2 regexp niz cisco-guid=
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 4 vrsta glave
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 4 operacija dodajanje
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 4 glavaPoložaj zadnji
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 4 iz spremenljivke tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 4 iz spremenljivkeVrednost var1
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 dejanje 4 za vnos glave
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1, dejanje 4 do vrednosti Cisco-Guid
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1

Vnesite sporočilo

nastavitev profilov, ki signalizirajo sporočilo sipAdaptorProfile messageType request	RECORDER_OUTBOUND	pravilo	2	kriterij	1
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipMetoda sporočil AdaptorProfilVrste povabilo	RECORDER_OUTBOUND	pravilo	2	kriterij	1
nastavitev profilov, ki signalizirajo glavo vrste sipAdaptorProfile	RECORDER_OUTBOUND	pravilo	2	kriterij	2
nastavitev profilov, ki signalizirajo ime glave sipAdaptorProfile cisco-guid	RECORDER_OUTBOUND	pravilo	2	kriterij	2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile stanje glave ni prisotno	RECORDER_OUTBO	pravil	2	kriterij	2

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 1 spremenljivka tipa

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2, dejanje 1, shramba operacij

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2, dejanje 1 iz vrednosti vrste

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2, dejanje 1 iz vrednosti Cisco-GUID

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2, dejanje 1 za vnos spremenljivke

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2, dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var1

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 applyMatchHeader all

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 Kriterij 1 Vnesite sporočilo

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 Sporočilo merila 1Vnesite vse

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 vrsta messageTelo

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 sporočiloStanje telesa regex-ujemanje

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 merilo 2 sporočiloNiz regexp telesa cisco-guid=.*

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterij 2 messageBody regexp numMatch match

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 dejanje 1

Spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 1. dejanje Shramba operacij
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3, dejanje 1 iz vrednosti vrste
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3, dejanje 1 iz vrednosti Cisco-GUID
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 dejanje 1 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3, dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var10
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Spremenljivka tipa 1
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 merilo 1 spremenljivi pogoj ni prisoten
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterij 1 spremenljivka spremenljivka ID var10
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 1 vrsta messageBody
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 1. dejanje Regstore operacije
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 1 iz vrste messageBody
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 1 iz messageBodyValue all
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 1 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 1 na spremenljivkoVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 1, niz regexp <callid>.*</callid>
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 1 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 2 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 2 Delovanje REGDEL
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 2 do

Spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 2 do spremenljivkeVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 2 regexp niz <callid>
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 2 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 3 spremenljivka tipa
Nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 3 Operacija Regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 3 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 3 na spremenljivkoVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 3 regexp niz @.*
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 3 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 4 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 4 shramba operacij
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 4 iz spremenljivke tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 4 iz spremenljivkeVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 4 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 4 do spremenljivkaVrednost var3
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 5 spremenljivka tipa
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 5 Delovanje REGDEL
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 5 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 5 do

spremenljivkaVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 5 regexp niz _.*
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 5 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 6 spremenljivka tipa
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 6. dejanje
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 6 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 6 do spremenljivkaVrednost var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 6, niz regexp.*_
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 6 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 7 spremenljivka tipa 7
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 7 Regappend operacije
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND dejanje 4 iz vrednosti vrste
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 7 iz vrednosti 000000000
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 7 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 7 na spremenljivkoVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 7 Regexp niz ^
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 7 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 8 spremenljivka tipa
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 8 regappend operacije
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 8

Iz vrednosti vrste
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 8 iz vrednosti 000000000
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 8 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 8 do spremenljivkaVrednost var3
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 8 regexp niz ^
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 8 regexp matchInstance ena
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 9 spremenljivka tipa
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 9 delovanje regpredel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 9 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 9 do spremenljivkaVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 9 regexp niz.....$
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 9 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 10 spremenljivka tipa
nastavitev profilov signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 10 delovanje regpredel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 10 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 10 do spremenljivkaVrednost var3
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 Dejanje 10 Regexp niz .....$
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 10 regexp matchInstance ena
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 11 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 11

Operacija Pripni
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 11 iz vrednosti vrste
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 11 iz vrednosti -
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 11 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 11 na spremenljivkoVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 12 tip spremenljivka
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 12, operacija dodaj
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 12 iz spremenljivke tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 12 iz spremenljivkeVrednost var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 12 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 12 na spremenljivkoVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 13 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 13 Shramba operacij
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 13 iz spremenljivke tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 13 iz variableValue var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 13 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 13 do spremenljivkaVrednost var3
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 14 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 14, operacija dodaj
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 14

Iz vrednosti vrste
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 14 iz vrednosti -
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 14 za vnosspremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 14 na spremenljivkoVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 15 spremenljivka tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 15, operacija dodaj
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 15 iz spremenljivke tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 15 iz spremenljivkeVrednost var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 15 za vnos spremenljivke
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4, dejanje 15 do spremenljivkaVrednost var2
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 vrsta glave
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 operacija dodajanje
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 glavaPoložaj zadnji
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 iz spremenljivke tipa
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 iz spremenljivkeVrednost var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 za vnos glave
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 dejanje 16 za vrednost Cisco-Guid
Zavezati
nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stanje omogočeno Uveljavitev

Namestitev

V tem razdelku je opisano, kako namestite različne komponente Webex WFO.

Namestitev podatkovnega strežnika

Skrbnik najemnika lahko namesti podatkovni strežnik za posameznega najemnika ali pa skrbnik sistema namesti osnovni podatkovni strežnik in ga konfigurira kot podatkovni strežnik v skupni rabi za več najemnikov. Ko namestite podatkovni strežnik Webex WFO, ga lahko dodatno konfigurirate na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika v Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > Konfiguracija podatkovnega strežnika.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Uporabniki z robnimi napravami morajo določiti reden urnik za prenos in nadgradnjo svojih podatkovnih strežnikov Webex WFO na najnovejšo različico programske opreme Webex WFO. Običajno je vsak oblak
> Uvajanje vključuje novo različico programske opreme Webex WFO Data Server, ki jo lahko uporabniki prenesejo iz najemnika.

Če ima vaša organizacija katero od naslednjih integracij, si oglejte ta vodnik za integracijo ACD za dodatne konfiguracije podatkovnega strežnika, specifične za ACD.

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

Predpogoji

Če se mora podatkovni strežnik povezati prek spletnega strežnika proxy, mora biti vsaka storitev podatkovnega strežnika konfigurirana tako, da uporablja račun storitve. To vpliva na naslednje storitve sistema Windows:

- Webex WFO CTI Signalizacija
- Webex Strežnik WFOData
- Webex WFO Storitev snemanja omrežja
- Webex WFO SIPREC storitev
- Webex WFO Spletne storitve

podatkovnega strežnika Za zahteve glede

uporabe vrat glejte Uporaba vrat.

Namestitev podatkovnega strežnika za enega najemnika

Skrbnik najemnika lahko namesti podatkovni strežnik za enega najemnika.

Namestitev podatkovnega strežnika za enega najemnika

1. Iz strežnika, v katerega želite namestiti podatkovni strežnik, odprite brskalnik in se prijavite v Webex WFO s poverilnicami skrbnika najemnika.
2. Na **strani Prenosi** (Upravljanje aplikacij > skrbništvo > prenosi) kliknite ustrezno povezavo, da prenesete namestitveni program podatkovnega strežnika.
3. Sledite pozivom.

Preskusite podatkovni strežnik

1. Prijavite se v Webex WFO kot skrbnik najemnika.
2. Na **strani Nadzor** posrednikov (Upravljanje programov > nadzor > nadzor posrednikov) izberite podatkovni strežnik v razdelku Dnevniki podatkovnega strežnika in kliknite **Pridobi dnevnike**. Če je dnevniška zahteva uspešna, je priključen podatkovni strežnik.

   OPOMBA: To lahko traja nekaj minut.

Namestitev podatkovnega strežnika za več najemnikov

Skrbnik sistema lahko konfigurira podatkovni strežnik tako, da je v skupni rabi z več najemniki. Kadar koli posodobite podatkovni strežnik v skupni rabi (ko mu na primer dodate novega najemnika), morate posodobiti njegovo konfiguracijo. To naredi datoteka Data Server Updater, ki se ustvari, ko shranite spremembe in se odločite za prenos konfiguracije.

Če želi skrbnik sistema konfigurirati podatkovni strežnik za več najemnikov, mora namestiti osnovni podatkovni strežnik in nato konfigurirati osnovni podatkovni strežnik kot podatkovni strežnik v skupni rabi. Skrbniki sistema lahko prenesejo osnovni podatkovni strežnik na strani Upravljanje programov > Prenosi ali na strani Upravljanje programov > Skupni podatkovni strežnik.

Namestitev strežnika Base Data Server

Prva stvar, ki jo morate storiti, je prenos in namestitev osnovnega podatkovnega strežnika. Ta osnovni podatkovni strežnik postane podatkovni strežnik v skupni rabi, ko je konfiguriran. Namestite lahko več osnovnih podatkovnih strežnikov.

1. V razdelku Download Base Data Server (Strežnik prenosne baze) kliknite **Calabrio ONE Data Server (Podatkovni** strežnik **Calabrio ONE)**. S tem prenesete CalabrioONEDataServerSetup.exe datoteke v računalnik.
2. Dvokliknite izvedljivo datoteko, da zaženete čarovnika za namestitev podatkovnega strežnika.
3. Sledite navodilom čarovnika, da dokončate namestitev.

Konfiguracija strežnika z osnovnimi podatki

Nato konfigurirajte strežnik osnovnih podatkov, da postane podatkovni strežnik v skupni rabi.

1. Izberite **Dodaj novo konfiguracijo podatkovnemu strežniku**.

   > **Opomba** Če želite urediti obstoječo konfiguracijo, izberite **Uredi obstoječo konfiguracijo** podatkovnega strežnika in izberite podatkovni strežnik, ki ga želite urediti.

2. Izpolnite polja, kot je določeno v spodnji tabeli.

Polje	Opis
Ime strežnika	Vnesite ime podatkovnega strežnika.
Strežnik Calabrio ONE	Vnesite naslov IP ali ime gostitelja strežnika Webex WFO, ki Gosti storitev podatkovnega strežnika.
Vrata	Vnesite številko vrat strežnika, ki gosti storitev podatkovnega strežnika. Privzeta vrata so 443.
Dosegljiv	Seznam razpoložljivih najemnikov.
Dodeljena	Seznam najemnikov, dodeljenih tej storitvi podatkovnega strežnika.

3. Kliknite **Shrani/prenesi konfiguracijo** , da shranite konfiguracijo in prenesete pripomoček za konfiguracijo (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) v računalnik.

   > **OPOMBA:** Kliknete **lahko tudi Shrani** , da shranite konfiguracijo, ne da bi prenesli pripomoček za konfiguracijo. To lahko storite, če še niste dokončali konfiguracije podatkovnega strežnika, vendar želite shraniti nedokončano konfiguracijo.

4. Dvokliknite izvedljivo programsko opremo za konfiguracijo, da zaženete čarovnika za namestitev orodja Data Server Updater.
5. Sledite navodilom čarovnika, da dokončate konfiguracijo podatkovnega strežnika v skupni rabi.

Cisco Unified Uporabniki programa Call Manager

Če za zbiranje CDR-jev prek SFTP uporabljate Cisco Unified Call Manager (UCM), boste morda morali nastaviti lastnost sistema Data Server Service, da uskladite algoritme za izmenjavo ključev (kex) med Webex WFO in podprtimi različicami Cisco UCM.

Ti kex algoritmi ne zahtevajo dodatne konfiguracije:

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

algoritmi zahtevajo dodatno konfiguracijo:

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

Nastavite lastnost sistema Data Server Service, da določite dovoljene algoritme kex

1. V strežniku CDR SFTP se pomaknite do
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Strežnik\config
2. Odprite datoteko dataGatheringService.properties.
3. Poiščite vrstico, ki se začne s **service4j.jvmOptions** in na konec vrstice dodajte naslednje besedilo: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Shranite datoteko in znova zaženite storitev podatkovnega strežnika Webex WFO.

OPOMBA Če nadgradite na novejšo različico Cisco UCM, ki ne podpira nobenega od teh algoritmov KEX, morate znova konfigurirati to sistemsko lastnost, da določite nove podprte algoritme.

Namestitev pametnega namizja

Webex WFO Smart Desktop lahko namestite v računalnik agenta na enega od treh načinov:

- Ročno v računalniku posameznega agenta
- Uporaba skriptov predmeta pravilnika skupine (GPO)
- Uporaba parametrov tihih ukazov

Opomba Če želite, da pametno namizje zajema analitiko za namizne aplikacije, mora imeti vloga posrednika omogočeno dovoljenje »Zajem analitike za namizne aplikacije«, preden namestite pametno namizje. Če je dovoljenje
Vtičniki za zajem niso omogočeni, niso nameščeni na namizju odjemalca.

Dodatni premisleki

- Če želite uporabiti funkcijo analitike za namizne aplikacije ali začasno ustaviti in nadaljevati, potrebujete vtičnik/razširitev analitike za namizne aplikacije.
- Razširitve brskalnika za Chrome in Edge je treba uvesti prek predmeta pravilnika skupine ali katerega koli drugega postopka, ki ga uporablja lokalni oddelek za IT. Razširitve brskalnika so potrebne za analitiko ter začasno zaustavitev in nadaljevanje.
- Cisco zagotavlja osnovno datoteko exe. Stranke so odgovorne, da datoteko pretvorijo v MSI.
- Če nameščate prek SCCM ali Microsoft Endpoint Configuration Manager, ste vi kot stranka odgovorni za izdelavo paketa za uvedbo.
- Cisco ponuja možnost samodejne posodobitve programske opreme. Če vaša skupina za pakiranje upravlja namizne različice ali Microsoft Endpoint Configuration Manager in motijo samodejne posodobitve, lahko Cisco TURN izklopi funkcijo samodejnega posodabljanja in vaša skupina lahko prenese novo različico programske opreme vsake tri do šest mesecev in jo uvede s potiskom paketa.
- Vaša skupina lahko spremeni poizvedbe v programski opremi Microsoft tako, da ne upravlja številk različic ali enoličnih identifikatorjev, če želi skupina vzdrževati samodejne posodobitve.

  OPOMBA: Samodejne posodobitve morate izklopiti, če vaša organizacija uporablja strežnike Citrix ali terminale. Ni mogoče ločiti različnih okolij.

- Če nadgrajujete različico Webex WFO 11.5 na mestu uporabe na Webex WFO Cloud, potem potrebujete tri testne stroje. Ena naprava je namenjena ročni namestitvi. Drugi stroj je namenjen samodejni namestitvi na čisti stroj. Tretji stroj je namenjen obstoječi različici 11.5 Webex WFO, da preizkusi paket za odstranitev, ki ga je izdelala vaša ekipa za IT, in namestitveni paket za Webex WFO Cloud. Inženirju za izvajanje priskrbite seznam vseh paketov, nameščenih na stroju, vključno z razširitvami brskalnika. Sodelujte s svojo ekipo za IT, da odstranite vso programsko opremo različice Webex WFO 11.5, preden namestite Webex WFO Cloud.
    - Če vaša organizacija spreminja ponudnike iz druge rešitve Workforce engagement management (WEM) (kot sta Verint ali Nica) v Webex WFO, sodelujte s skupino za IT, da odstranite izvirno programsko opremo v tretjem preskusnem računalniku in uvedete samodejni paket, ki ga je ustvarila vaša skupina.
- Če nadgrajujete različico 11.5 na mestu uporabe na novejšo različico 11.5, morate znova prenesti novo različico pametnega namizja in jo znova uvesti.

Ročna namestitev

Ta postopek uporabite, če želite Smart Desktop ročno namestiti v računalnik posrednika ali strežnik z tankim odjemalcem. Pred namestitvijo se prepričajte, da so vsi brskalniki zaprti, in z upraviteljem opravil zagotovite, da se brskalniki ne izvajajo v ozadju.

Ročna namestitev pametnega namizja

1. V računalniku agenta ali tankem odjemalskem strežniku se prijavite v Webex WFO s skrbniškimi poverilnicami.
2. Na strani Prenosi (upravljanje aplikacij > globalna > administracija > prenosi) kliknite povezavo namestitveni **program Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO zagotavlja .exe datoteko za ročno namestitev.
3. Ob pozivu sprejmite licenčno pogodbo za končnega uporabnika (EULA).
4. Zaženite namestitveni program in sledite pozivom v čarovniku za namestitev.
5. **Po potrebi potrdite polje Aktiviraj** in kliknite **Dokončaj**.
6. Ko zaženete namestitveni program Smart Desktop, znova zaženite sistem.
7. Zaženite orodje za preverjanje odjemalca. Za več informacij glejte Orodje za preverjanje odjemalca.
8. Preskusite pametno namizje. Za več informacij glejte Preskušanje pametnega namizja .

Namestitev z uporabo predmeta pravilnika skupine

Predmet pravilnika skupine je zbirka nastavitev, ki določajo, kako bo sistem videti in kako se bo obnašal za določeno skupino uporabnikov. Microsoft ponuja snap-in programa, ki vam omogoča, da uporabite skupinski pravilnik Microsoft Management Console za določanje različnih možnosti, vključno z možnostmi skriptov. Po potrebi si oglejte kode za vračilo potisne namestitve po potiskanju odjemalca.

Uvedba pametnega namizja s predmetom pravilnika skupine

1. Prijavite se v Webex WFO s skrbniškimi poverilnicami.
2. Na strani Prenosi (upravljanje aplikacij > globalna > administracija > prenosi) kliknite povezavo namestitveni **program Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO ponuja .exe datoteko za ročno namestitev.
3. Ob pozivu sprejmite licenčno pogodbo za končnega uporabnika (EULA).
4. Kopirajte **CalabrioONEDesktopSetup_<Ime najemnika>.exe iz mape »Prenosi«** in ga prilepite na mesto skupne rabe strežnika.

5. Ustvarite paketni skript za zagon namestitvenega programa, ki vsebuje ta skript:

   <ime gostitelja ali IP naslov lokacije skupne rabe strežnika>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <Ime najemnika>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Zaženite urejevalnik pravilnika skupine in se pomaknite do možnosti Konfiguracija računalnika > pravilniki > Nastavitve > skripte sistema Windows (zagon/zaustavitev) ter dodajte paketni skript.

Namestitev storitve Smart Desktop s tihimi ukaznimi parametri

Tihi parametri vam omogočajo, da namestite Webex WFO z vmesnikom ukazne vrstice. Za možnosti glejte "Setup Command Line Parameters" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline . Pogosto uporabljeni ukazi vključujejo naslednje.

- /DNEVNIK
- /TIHO
- /AKTIVIRATI
- /NORESTART
- /NONPCAP

Podvajanje namestitve z namiznim slikanjem

Ko namestite storitev zapisa Smart Desktop v en računalnik in uporabljate enega od prejšnjih načinov namestitve (glejte Ročna namestitev ali Namestitev s programom GPO), lahko to namestitev podvojite v več računalnikih tako, da ustvarite splošen posnetek sistema, ki ga je mogoče uporabiti v več načrtih strojne opreme. Ko je Smart Desktop nameščen v računalniku za slikanje, je treba odstraniti nekatere informacije, ki bodo omogočile, da se slika izvaja v različnih računalnikih brez povzročanja težav.

Priporočena metoda: Cisco's kavelj za pripravo sistema

Če želite iz namestitve sistema Windows odstraniti informacije, specifične za osebni računalnik, in jih »posplošiti«, tako da jih je mogoče namestiti v različne računalnike, toplo priporočamo, da uporabite kavelj sistema za pripravo sistema Cisco (sysprep). Sysprep je orodje za pripravo sistema Microsoft, ki se uporablja za pripravo posnetka sistema za uvajanje v več osebnih računalnikov.
Sysprep pripravi namestitev sistema Windows (odjemalec Windows in Windows Server) za slikanje, ki vam omogoča zajem prilagojene namestitve. Kavelj sysprep je nameščen s storitvijo Smart Desktop in se samodejno registrira v sistemu. Ko zaženete sysprep, samodejno pokliče vse kljuke, registrirane v sistemu.

Sekundarna metoda: ročno konfigurirajte sliko

Če ne morete uporabljati orodja za pripravo sistema, morate pred uvajanjem posnetka v dodatne računalnike ročno izvesti spodnje korake za katero koli sliko, na kateri je nameščena storitev zapisovanja Smart Desktop.

POMEMBNO Če se odločite za izvedbo teh korakov, redno preverjajte ta dokument, da boste vedno seznanjeni z morebitnimi spremembami teh korakov.

1. Zaustavite storitev zapisovanja pametnega namizja.
2. Odprite mapo »dnevnik«, v kateri je nameščena storitev zapisov Smart Desktop (privzeto je to C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) in odstranite vse datoteke, ki ne vsebujejo besede »postinstall«.
3. Odstranite vse podmape (vključno z njihovo vsebino) iz mape »dnevnik«.
4. Odprite »C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config« in odstranite vse datoteke, razen »Install.ini« in »sysproperties.cfg«.
5. Odstranite vse podmape (vključno z njihovo vsebino) iz mape »config«.
6. Odprite »C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings« in izbrišite vse datoteke in podmape (vključno z njihovo vsebino). Mapa »posnetki« mora biti prazna.
7. Odprite »C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks« in izbrišite vse datoteke in podmape (vključno z njihovo vsebino). Mapa »kosi« mora biti prazna.

   Opomba Mapa »kosi« morda ne obstaja. Če mapa »kosi« ne obstaja, lahko ta korak preskočite.

Kode za vračilo potisne namestitve

Ko uporabite način potisne namestitve (na primer GPO), boste prejeli povratne kode, ki označujejo uspeh ali neuspeh namestitve. Možne kode za vračilo so opisane spodaj.

Koda za vračilo	Opis
0	Uspešna namestitev
1	Namestitev ni uspela

Poleg tega bodo dogodki zapisani v dnevnik dogodkov sistema Windows. V podrobnostih dogodka bo naveden opis tega, kar se je zgodilo. Napisani bodo trije različni ID-ji dogodkov. Sam dogodek bo vseboval več podrobnosti, na splošno pa ID-ji navajajo naslednje:

Dogodek ID	Opis
8080	Uspešna namestitev

Dogodek ID	Opis
8081	Namestitev ni uspela
8084	Informativno sporočilo

Podrobnosti za uspešno ali neuspešno namestitev bodo zapisane v dnevnik dogodkov sistema Windows in v dnevnike v mapi ovojnice v namestitveni mapi odjemalca Smart Desktop.

Orodje za preverjanje odjemalca

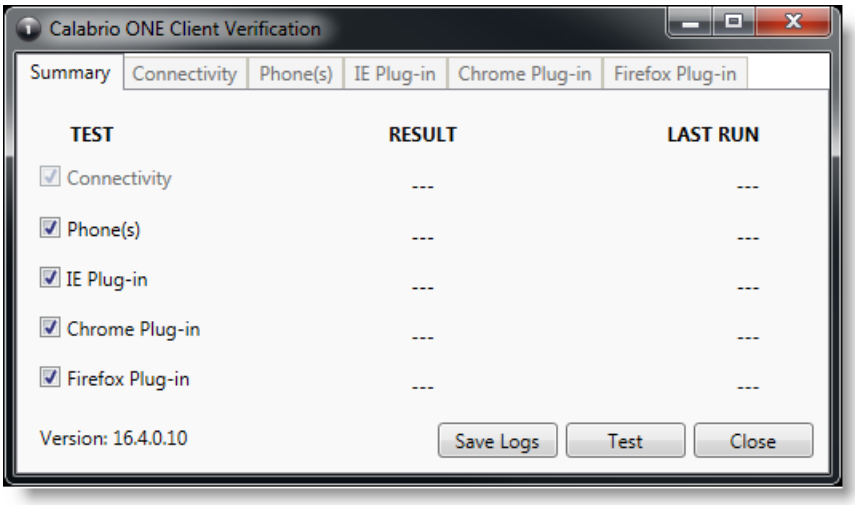
Orodje za preverjanje odjemalca preskusi odjemalski računalnik in zagotovi, da je povezljivost s strežniki in telefonom primerna za izvajanje storitve Smart Desktop. Namesti se, ko je nameščen Smart Desktop. Orodje izvaja različne teste in poroča o rezultatih kot uspešno ali neuspešno.

Zaženite orodje za preverjanje odjemalca

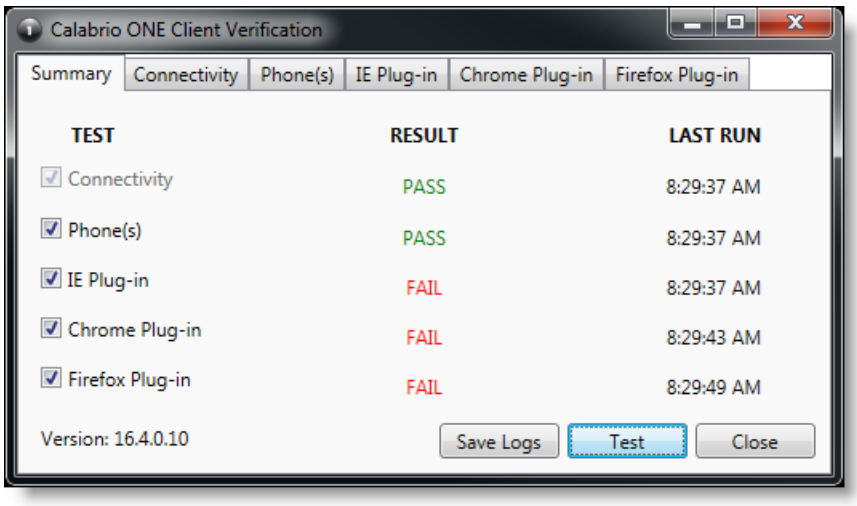
1. Ko namestite Smart Desktop, se pomaknite do te mape v odjemalskem računalniku:

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

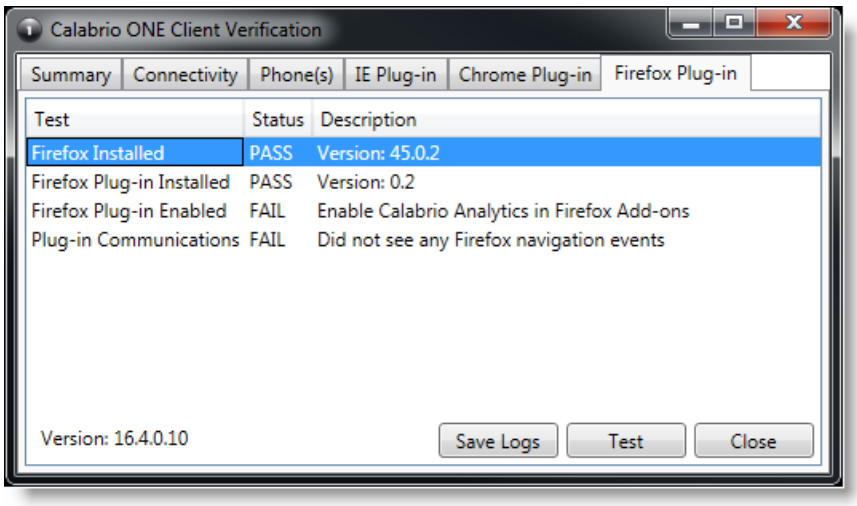
2. Dvokliknite **ClientDiag.exe**. Zažene se orodje za preverjanje odjemalca.



3. Privzeto so izbrani vsi testi. Kliknite **Preskusi**.
4. Orodje poroča o rezultatih testa kot uspešno ali neuspešno.



5. Za vsak test obstaja Tab, kjer so prikazane podrobnosti testa. Če test ne uspe, bodo podrobnosti o Tab napotke o tem, kaj je narobe.



6. Po potrebi lahko kliknete **Shrani dnevnike** , da stisnete dnevnike za Postinstall in Smart Desktop ter tako lažje prepoznate težave. Dnevniki se samodejno stisnejo v datoteko z imenom Clientlogs.zip.

Kontrolniki snemanja

Samostojna aplikacija kontrolnikov snemanja se samodejno namesti s storitvijo Smart Desktop. S kontrolniki snemanja lahko posrednik začne, začasno ustavi, nadaljuje in ustavi snemanje zvoka, zaslona in pritiskov tipk za aktivne klice ter označi klice in jim doda metapodatke.

Uporaba kontrolnikov za snemanje ni obvezna.

OPOMBA : aplikacija Kontrolniki snemanja ni podprta pri nekaterih uvedbah dobaviteljev CCaaS.

Izvedljiva datoteka kontrolnikov snemanja je nameščena tukaj:

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

V meniju Start se aplikacija imenuje Webex WFORecording Controls in je privzeto pod Webex WFO.

Odstranitev

V naslednjih temah je opisano, kako odstranite komponente Webex WFO.

Odstranjevanje Webex WFO Smart Desktop

OPOMBA: Če želite odstraniti Smart Desktop, se morate prijaviti kot skrbnik.

1. Na namizju ali v tankem odjemalskem strežniku, kjer je nameščeno Smart Desktop, odprite nadzorno ploščo sistema Windows.
2. Zaženite pripomoček Dodaj ali odstrani programe.
3. Na seznamu izberite program, ki ga želite odstraniti, in kliknite **Odstrani**.

   Če nameravate znova namestiti Smart Desktop, potem ko ste popolnoma odstranili starejšo različico (čista namestitev), preverite, ali so strukture map za shranjevanje posnetkov odstranjene, preden namestite novo različico.

4. Znova zaženite namizje ali strežnik Thin Client.

Odstranjevanje s predmetom pravilnika skupine

Predmet pravilnika skupine je zbirka nastavitev, ki določajo, kako bo sistem videti in kako se bo obnašal za določeno skupino uporabnikov. Microsoft ponuja snap-in programa, ki vam omogoča, da uporabite skupinski pravilnik Microsoft Management Console za določanje različnih možnosti, vključno z možnostmi skriptov.

1. Ustvarite paketni skript za zagon namestitvenega programa, ki vsebuje ta skript:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
       /VERYSILENT /NORESTART>
   ```

2. Zaženite urejevalnik pravilnika skupine in se pomaknite do možnosti Konfiguracija računalnika > pravilniki > Nastavitve > skripte sistema Windows (zagon/zaustavitev) ter dodajte paketni skript.

POMEMBNO To bo prisililo vse odprte brskalnike, da se zaprejo. Če brskalnike znova odprete, preden je odstranitev končana, odstranitev morda ne bo uspela in jo bo treba znova zagnati.

Odstranite Smart Desktop s tihimi ukaznimi parametri

Tihi parametri vam omogočajo, da odstranite Webex WFO z vmesnikom ukazne vrstice. Za možnosti glejte "Parametri ukazne vrstice za odstranjevanje" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline .