Webex Vodnik za namestitev oblaka WFO

Za uvajanja s klasično WFM

Prvič objavljeno: 10. julij 2020
Zadnja posodobitev: Februar 28, 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 Ciscovi spletni strani na naslovu 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. Za ogled seznama 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 13

Podprta okolja 15

Podprti telefoni 15

Trdi telefoni 15

Podprti kodeki 15

Uporaba več mehkih telefonov 15

Podprte mobilne naprave 16

Robne komponente 17

Webex pametno namizje WFO 18

O Webex WFO Smart Desktop 18

Povezljivost odjemalca pametnega namizja 19

Zahteve in pomisleki glede pametnega namizja 20

Uporaba vrat pametnega namizja 22

Metapodatki o stikih Smart Desktop 24

Diagrami poteka zajema podatkov pametnega namizja 25

Preskus pametnega namizja 28

Upravljanje pametnega namizja 31

Uporaba kontrolnikov za snemanje 32

Webex podatkovni strežnik WFO 34

Sistemske zahteve **37**
Strojna oprema namizja 37
Namizna programska oprema 38
.NET Framework 38
Brskalniki 38
Vtičnik/razširitev analitike za namizne aplikacije 38
Adobe Acrobat Reader 39
Namizna programska oprema in zajem zvoka 39
Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku 39
Tanki odjemalski strežniki 40
Namestitev tankega odjemalskega strežnika 41
Uporaba vrat 42
Robne komponente 43
Komponente podatkovnega strežnika 43
Šifriranje datotek 48
Pravilnik o geslih 48
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
Namestite podatkovni strežnik za enega najemnika 76

Namestite podatkovni strežnik za več najemnikov 76

Uporabniki Cisco Unified Call Manager 77

Namestitev Smart Desktop 78

Ročna namestitev 80

Namestitev z GPO 80

Namestite Smart Desktop s tihimi ukaznimi parametri 81

Podvajanje namestitve z uporabo slik namizja 81

Povratne kode za potisno namestitev 82

Orodje za preverjanje strank 83

Kontrole snemanja 84

Odstranitev 87

Odstranitev Webex WFO Smart Desktop 87

Odstranitev z GPO 87

Odstranite Smart Desktop s tihimi ukaznimi parametri 88

Uvod

Webex WFO je zelo razširljiva platforma za optimizacijo delovne sile (WFO) z več najemniki. Vključuje možnost izvajanja snemanja klicev, upravljanja kakovosti, upravljanja delovne sile in analitike.

Ta dokument pojasnjuje, kako namestiti Webex WFO v okolje v oblaku.

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
- analitika
  - Prepis: govor v besedilo in iskanje po prepisu.
  - Povzetek interakcije: povzetek zvočnega stika na podlagi prepisa stika.
  - Zadetki fraz: Identifikacija vnaprej določenih fraz. Webex WFO identificira zadetke fraz na podlagi prepisov stikov iz govora v besedilo.
  - Razpoloženje: Besedilna analiza razpoloženja.
  - Napovedi: Napovedi ocenjevalnih rezultatov in neto rezultatov promotorjev s pomočjo strojnega učenja.
  - Besedilo: analitika za klepet, e-pošto, opombe agentov in družbena omrežja.

Komponente Webex WFO so na voljo v teh jezikih.

Jezik	uporabniški vmesnik	Mobilni telefon aplikacija	Usposabljanje v izdelku	analitika								Dokumentacija
				Prepis*	Povzetek interakcij	Frazni zadetki	Sentiment	Napovedi	Analitika besedila	Priljubljene teme	Auto QM	
arabščina (ar-AR)				x	x	x		x				
poenostavljena kitajščina (zh)	x		Omejeno									
Tradicionalna kitajščina (zh-TW)	x		Omejeno									
danščina (da)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			
nizozemščina (nl)	Omejeno		Omejeno	x	x	x		x	x			
angleščina (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
avstralska angleščina (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
južnoafriška angleščina (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
britanska angleščina (en-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
ameriška angleščina (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jezik	uporabniški vmesnik	Mobilni telefon aplikacija	Usposabljanje v izdelku	analitika								Dokumentacija
				Prepis*	Povzetek interakcij	Frazni zadetki	Sentiment	Napovedi	Analitika besedila	Priljubljene teme	Avto QM	
finščina (fi)	x		Omejeno	x	x	x		x				
francoščina (fr)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			Omejeno
kanadska francoščina (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
nemščina (de)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			Omejeno
italijanščina (it)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			
japonščina (ja)	x		Omejeno									
korejščina (ko)	x		Omejeno									
norveščina (nb)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			
poljščina (pl)	Omejeno		Omejeno	x	x	x		x	x			
portugalščina (pt)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			
Portugalščina (Brazilija) (pt-BR)	x		Omejeno	x	x	x		x	x			

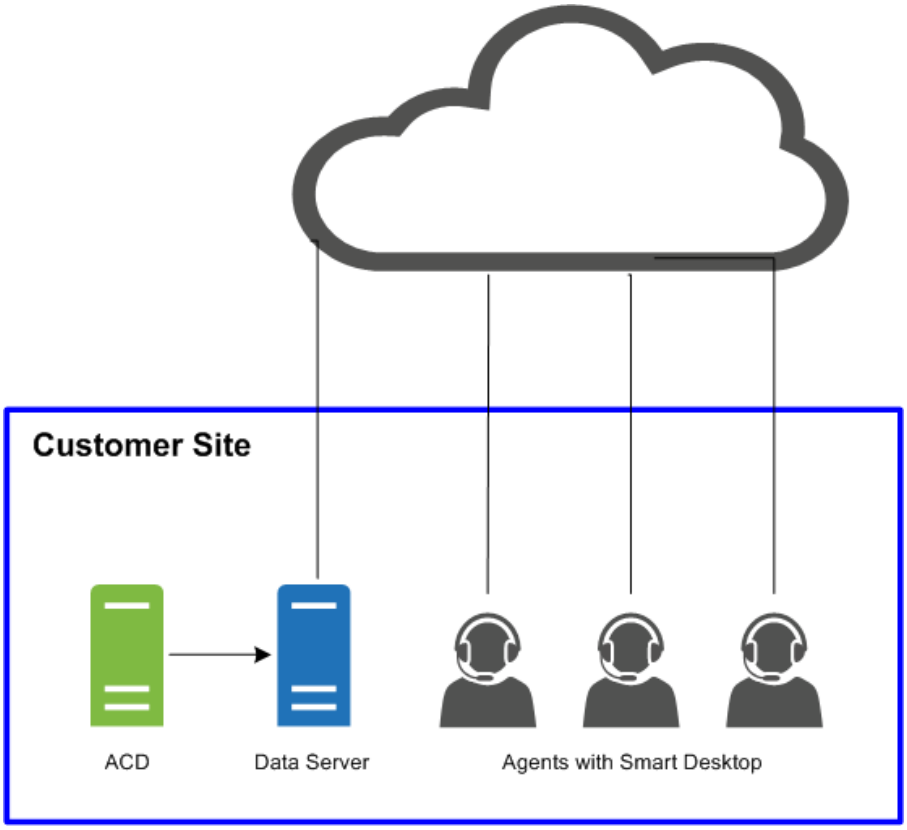
Jezik	up	Mobilni telefon	V izdelku Usposablj	analitika								Dokumentacija
				Prepis*	Interakcija Povzetek	Fraza Zadet	Sentiment	Napovedi	Besedilo analitika	V trendu Teme	Auto QM	
rusko (ru)	Omejeno											
španščina	x		Omejeno	x	x	x		x	x			Omejen
mehiška španščina (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Omejen	x	x	x		x	x			

* Nekateri podprti jeziki bodo morda zahtevali dodatno konfiguracijo za vašo implementacijo Webex WFO. Posvetujte se s podporo, da zagotovite, da je jezik, ki ga želite prepisati, konfiguriran za vas.

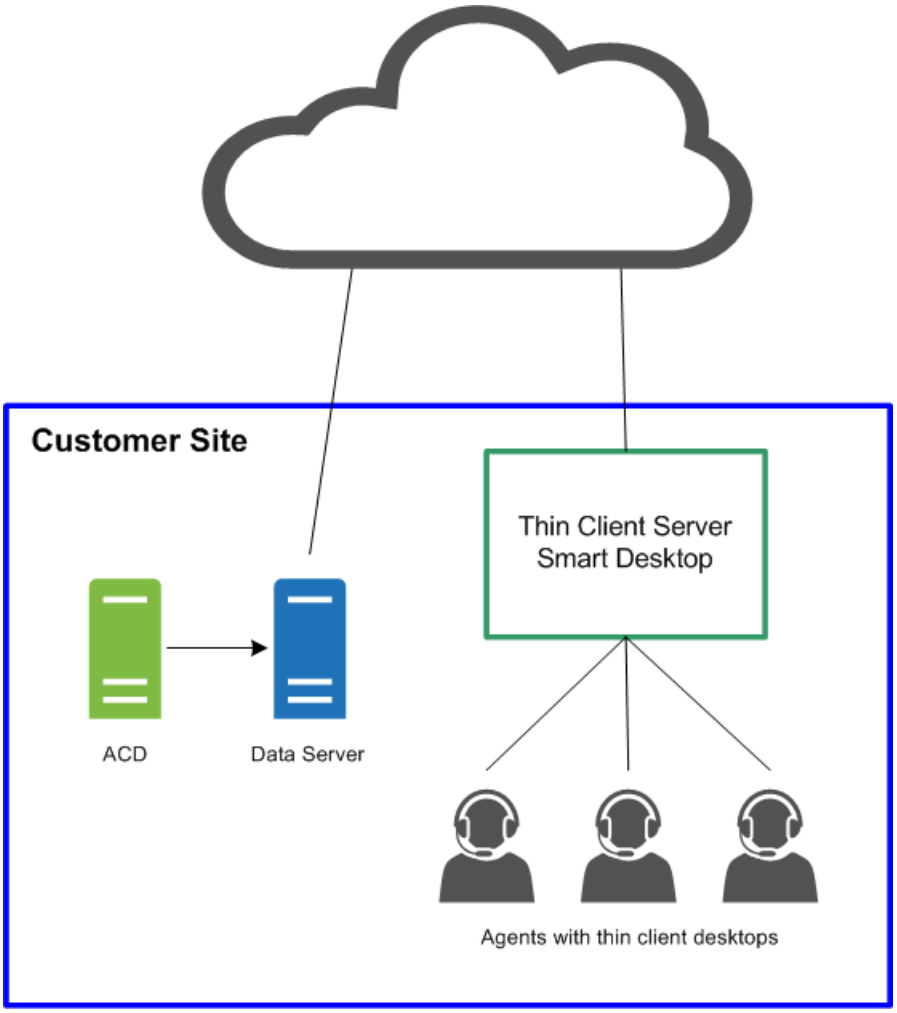
Dodajanje dodatnih jezikov ali razširitev trenutne ponudbe zahteva sodelovanje s Ciscom. Za več informacij se obrnite na svojega predstavnika za račun.

Konfiguracija

Ta diagram prikazuje tipično Webex uvedbo oblaka WFO.



Ta diagram prikazuje tipično Webex uvedbo oblaka WFO z okoljem tankega odjemalca.


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

Za seznam podprtih trdih telefonov Cisco glejte spletno mesto Unified CM Device Matrix, ki podpira tiho spremljanje/snemanje.

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

Podprti kodeki

Webex WFO podpira naslednje kodeke:

- g711
- g722
- g729

OPOMBA Velikost paketa kodeka mora biti vsaj 20 ms, da se zagotovi uporabna kakovost zvoka.

Uporaba več programskih telefonov

Če uporabljate več programskih telefonov hkrati, se programski telefoni ne smejo povezati z lokalno številko vrat, ki se ujema s katero koli številko vrat, konfigurirano na strani z globalnimi nastavitvami (Upravljanje aplikacij > QM Konfiguracija > Globalne nastavitve > Nastavitve SIP). Na primer, če je številka vrat, vnesena pod
Nastavitve SIP so 5060, potem noben od vaših programskih telefonov ne more uporabljati lokalnih vrat, povezanih s številko vrat 5060, če nameravate uporabljati več programskih telefonov hkrati.

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

- Uporabite programski telefon samo, brez drugih programskih telefonov, ki jih uporabljate hkrati.
- Programski telefon konfigurirajte tako, da ne uporablja enega od navedenih vrat.

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

Podprte mobilne naprave

Agenti lahko dostopajo do omejene različice Webex WFO v mobilni napravi, kot je pametni telefon ali tablica, 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, kjer je nameščen Webex WFO.

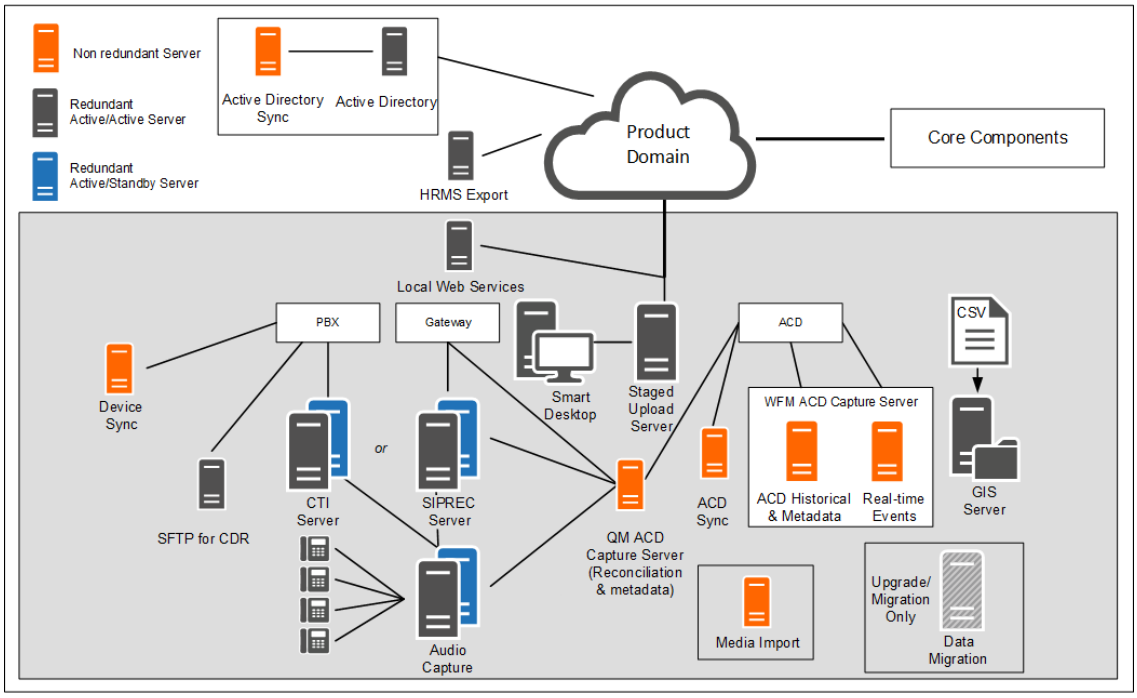
Agenti si lahko ogledajo svoje urnike tudi zunaj službe prek e-poštnega odjemalca ali koledarske aplikacije na mobilni napravi ali osebnem računalniku. E-poštni odjemalec ali aplikacija za koledar prikaže urnik, kot je prikazan v vmesniku Webex WFO, tako da prebere podatkovno datoteko iCalendar iz storitve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

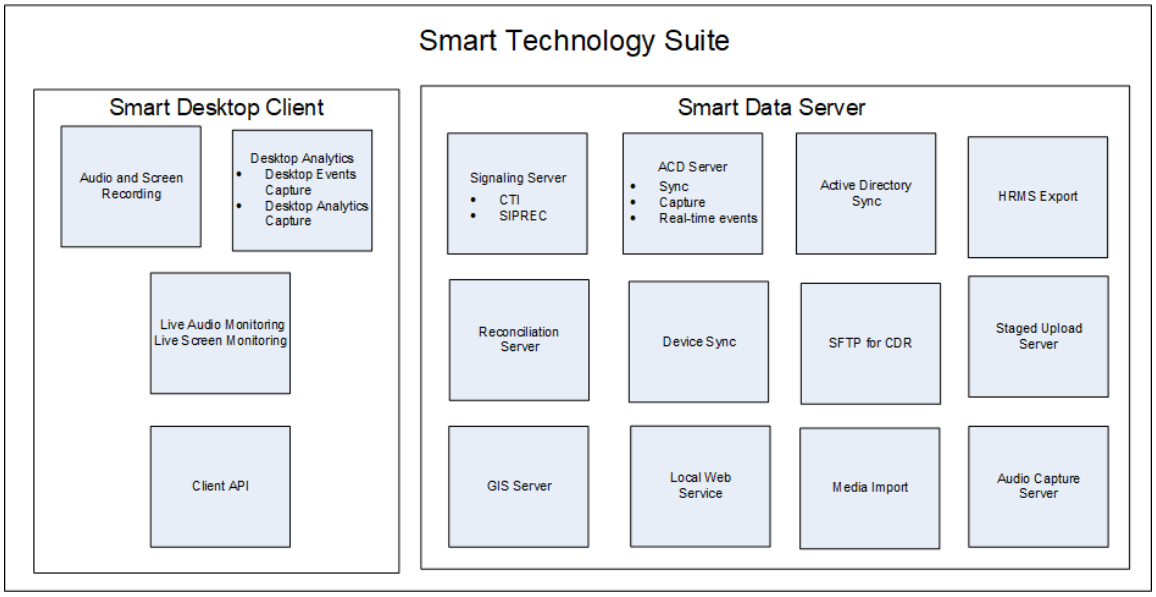
Za ogled urnika zunaj službe so podprti naslednji odjemalci in naprave:

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

Robne komponente

Komponente Webex WFO Edge so na splošno nameščene na mestu uporabe ali oddaljenem mestu stranke. Komponente kot celota sestavljajo Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex Pametno namizje WFO

Webex WFO Smart Desktop zajame vse uporabniške podatke (to je zvočni posnetek, posnetek zaslona, dejavnost na namizju in metapodatke klicev) 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 za pametno namizje je treba prenesti s strani Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

O Webex WFO Smart Desktop

Podatki, ki jih zajema Smart Desktop, se lahko razlikujejo glede na vašo licenco in dovoljenja, omogočena v Webex WFO. Namestitveni program za Smart Desktop morate prenesti iz Upravljanje aplikacij > Globalno > Skrbništvo > Prenosi (glejte Prenesite Smart Desktop). Potrebujete tudi razširitev Desktop Analytics za vaš brskalnik.

Snemanje zvoka s programom Smart Desktop je odvisno od vrste snemanja. Rešitve kontaktnega centra kot storitve (CCaaS) posnamejo zvok in po končanem stiku pošljejo datoteko. Rešitve, ki jih gostijo stranke, pošiljajo protokola SIP in RTP, ker je stik v živo. Webex WFO izvaja snemanje zaslona z namizjem agenta in posnetki se naložijo po končanem klicu.

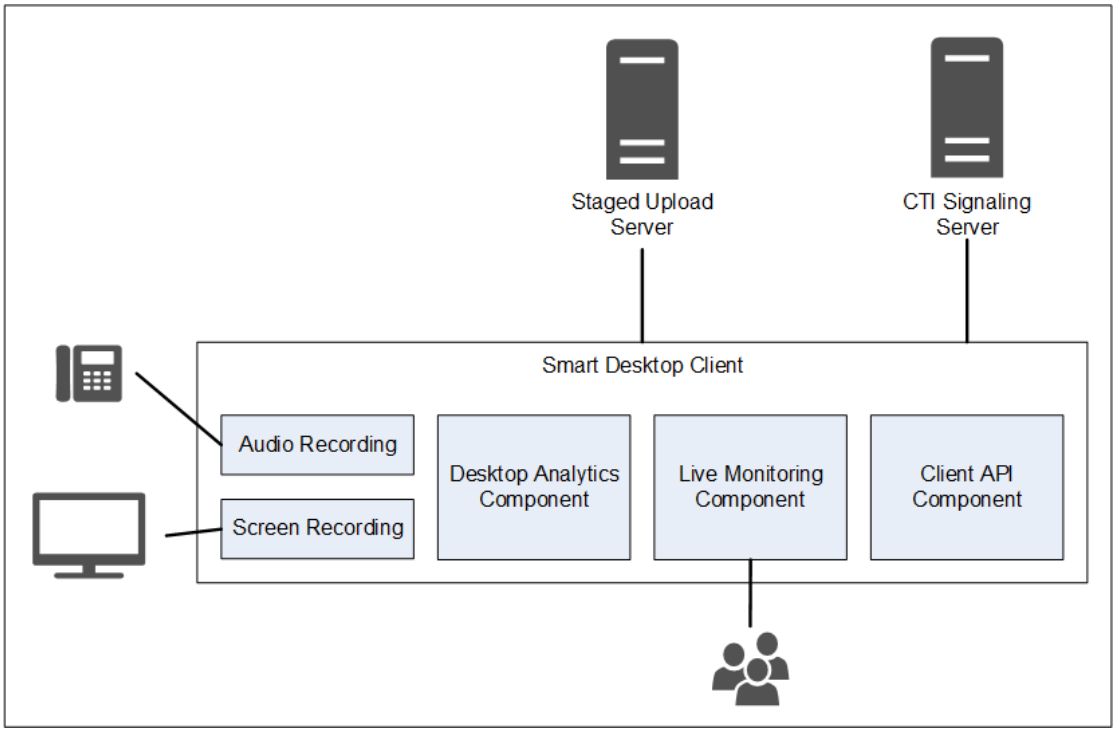
Smart Desktop ima naslednje komponente.

- Snemanje zvoka in zaslona — Ta komponenta snema klice agentov.
- Analitika namizja — Ta komponenta zagotavlja analitične podatke o posnetkih namizja posrednika.

- Nadzor zvoka v živo in nadzor zaslona v živo — ti komponenti nadzornikom omogočata, da poslušajo agentov zvok in si ogledajo agentov zaslon 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:

Del	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 Webex matriko združljivosti izdelkov 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 predstavniku Ciscovega računa delite naslednje informacije: 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 Smart Desktop zahteva ogrodje .NET Framework 4.5 za Webex funkcije storitve 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 sprotnega pregledovanja izključite naslednje Ciscove imenike in tako zagotovite, da bodo funkcije pametnega namizja delovale 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 razširitve/vtičnike upravljate prek programa Windows GPO in tako zagotovite, da vse odvisne funkcije delujejo, kot je bilo načrtovano.

Če imajo uporabniki brskalnika Microsoft Edge in Google Chrome, Cisco priporoča, da razširitev brskalnika namestite 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 s storitvijo Cisco Cloud v vratih 80/443.

Uporaba vrat pametnega namizja

Informacije o vratih za Webex komponente 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 v oblaku 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	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
TCP 80, 443	Spremljanje zvoka v živo (WebRTC)	zvoka Zajemanje Strežnik* Računalnik agenta	Nadzornik brskalnik	
UDP 39500 - 43500	Snemanje RTP	Telefon Glasovno Prehod**	zvoka Zajemanje Strežnik	
UDP 49152 - 65535	Spremljanje zvoka v živo (RTP)	zvoka Zajemanje Strežnik* Računalnik agenta	Nadzornik brskalnik	
TCP 52102	Snemanje signalizacije	zvoka 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.

Vrata	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
Pametno namizje				
TCP 80, 443	Spremljanje zaslona v živo	Brskalnik nadzornika osebnega računalnika agenta		

Oblak STUN/TURN

V spodnji tabeli so vrata Cloud STUN/TURN.

Vrata	Uporabi	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:

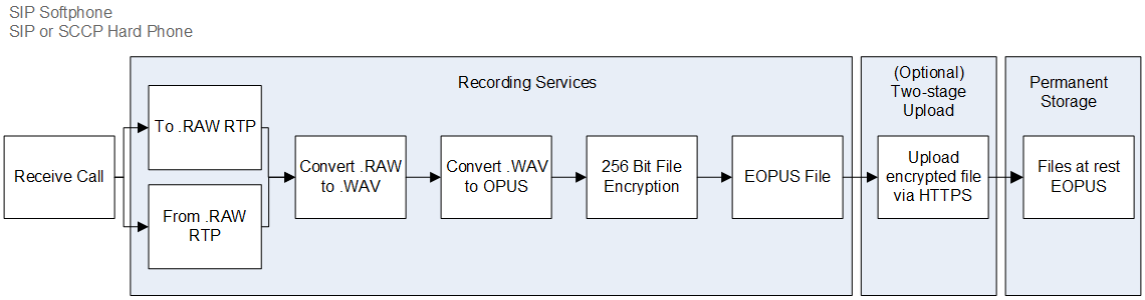
Metapodatki o stiku	SIP signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Beleženje
ID klica	X	X	Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času DCC API
ANI (klicanje)	X	X	Zanaša se na to, da tretja oseba zagotavljanje podatkov v realnem času DCC API
DNIS (klican)	X	X	Zanaša se na to, da tretja 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
ID povezanega stika	X		Za zagotavljanje podatkov v realnem času DCC se zanaša na tretje osebe API
Vrsta snemanja	X	X	X
Trajanje	X	X	Temelji na segmentu, razen če je uporabljen join_start
Naslov MAC	X	X	
Uporabnik (po ID-ju za prijavo v Windows)	X	X	X
Datum/čas klica	X	X	X

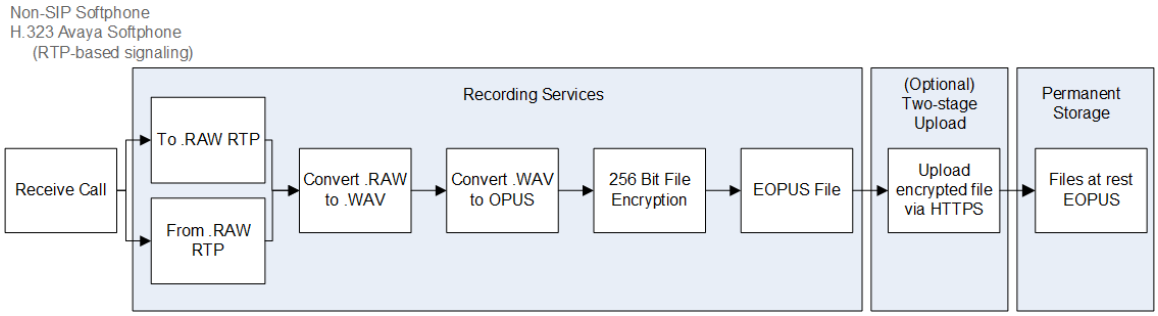
Diagrami pretoka podatkov za zajem pametnega namizja

Ta tema vključuje diagrame, ki opisujejo tok podatkov Smart Desktop.

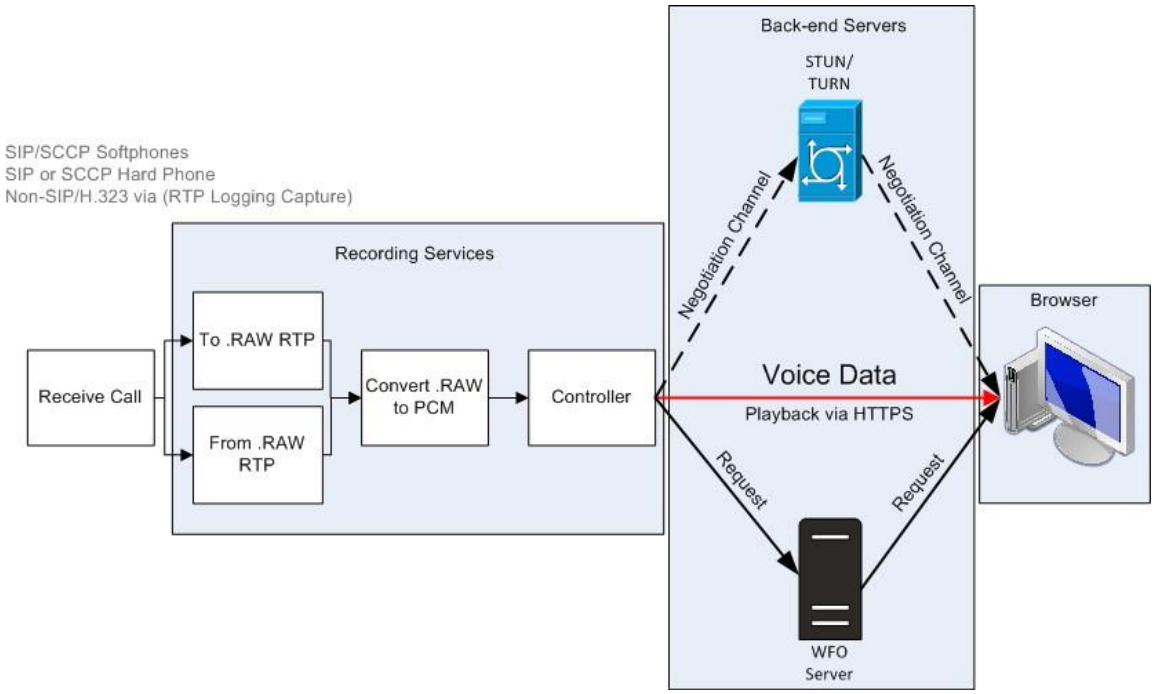
Smart Desktop SIP/SCCP Signalizacija



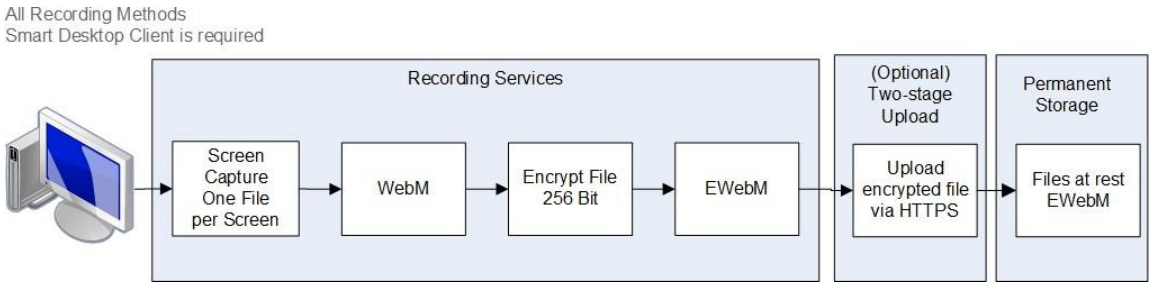
Pametno namizje RTP Beleženje



Smart Desktop Live Audio Monitoring

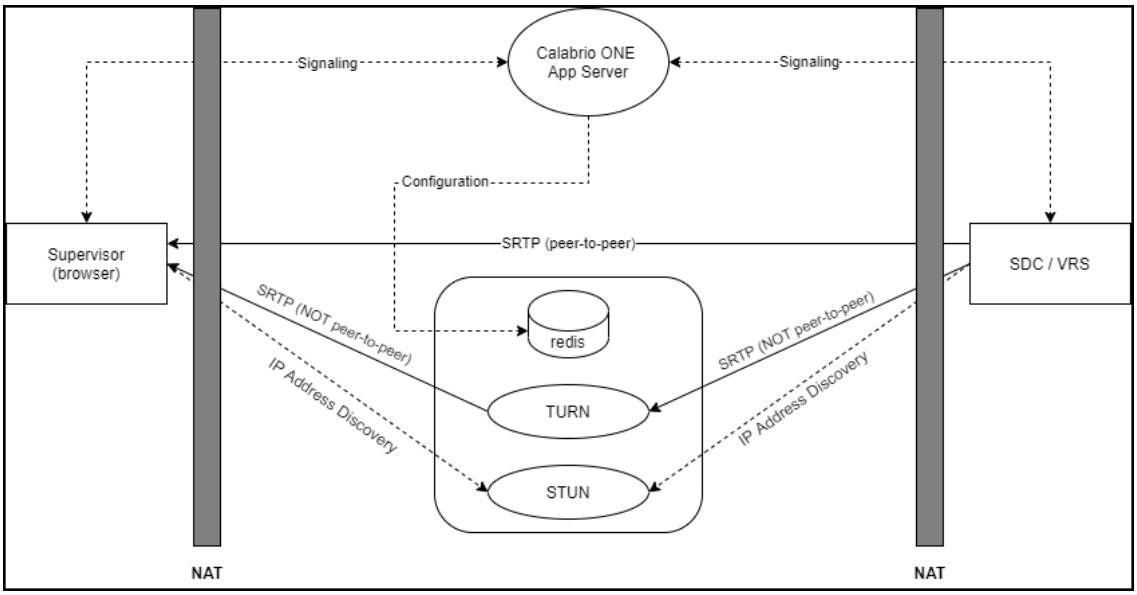


Spremljanje zaslona v živo pametnega namizja



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	Preko spletne vtičnice
Konfiguracija	6379	TCP	Skrbništvo STUN/TURN z vlogo sistemskega skrbnika v Webex WFO
SRTP (enakovreden)	49152–65535	UDP	Avdio in vizualni mediji

Povezava	Vrata	Protokol	Opombe
SRTP (ne enakovredni)	49152–65535	UDP	Avdio in vizualni mediji
IP Odkrivanje naslova	3478	UDP in TCP	—

Preizkusite pametno namizje

Ko namestite Smart Desktop (glejte Namestitev Smart Desktop) in namizna analitika (glejte Omogoči razširitev Desktop Analytics v vašem brskalniku) sledite tem korakom, da se prepričate, da vaša implementacija Smart Desktop deluje pravilno.

Predpogoji

- Prijava vašega okna (**Upravljanje aplikacij** > **Uporabniška konfiguracija** > **Uporabniki**) mora biti v [Domena\WindowsNTID] format. Če po namestitvi Smart Desktop dodate prijavo v sistem Windows, morate znova zagnati Smart Desktop ali njegove namizne storitve.
- Agent ima naslednja dovoljenja, dodeljena svoji vlogi. Dovoljenja najdete v **Upravljanje aplikacij** > **Uporabniška konfiguracija** > **Vloge** .
  - Capture Desktop Analytics
  - Zajemite stike
  - Snemanje zaslona
  - Snemanje glasu
  - Spremljanje zaslona v živo
  - Spremljanje zvoka v živo
  - Snemanje na zahtevo (RTP Signalizacija)
  - Zajemite dogodke na namizju

  OPOMBA Rešitve kontaktnega centra kot storitve (CCaaS) ne podpirajo spremljanja zvoka v živo.
- Razširitev Desktop Analytics se izvaja v vašem brskalniku.

Postopki

Prepričajte se, da se v vašem računalniku izvajajo pravilni procesi

1. Odpri **Upravitelj opravil** .
2. Potrdite procese DesktopRecordServer in DesktopRecordProcess tečejo **Upravitelj opravil**. če DesktopRecordProcess se ne izvaja, se prepričajte, da ste pravilno vnesli prijavo za Windows, kot je opisano v predpogojih.

3. Preverite to ciSaasDesktopRecord teče **Upravitelj opravil** .

4. Odprite **Storitve** aplikacijo v računalniku in to preverite Calabrio ONE Smart Desktop Record Service teče.

Zagotovite, da Webex WFO prepozna vaš računalnik

Pomaknite se do **Upravljanje aplikacij** > **Globalno** > **Nadziranje** > **Nadzor namizja**. Če vidite zeleni krog pod stolpcem Status, to pomeni, da ste povezani in je nameščena različica Smart Desktop aktivna različica.

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

1. Pomaknite se do **Upravljanje aplikacij** > **Globalno** > **Nadziranje** > **Nadzor agenta**.
2. Zaslon agenta lahko spremljate, če je ikona za nadzor agentovega zaslona 👁 črna. Če je ikona črna, ima posrednik Smart Desktop Client, ki se izvaja na svojem računalniku s pravilnimi dovoljenji.
3. Zvok agenta lahko spremljate, če je prikazana ikona za spremljanje zvoka agenta Je črna. Če je ikona črna, je agent konfiguriran za snemanje na namizju, ima Smart Client, ki se izvaja na svojem računalniku s pravilnimi dovoljenji, je konfiguriran za snemanje v strežnik in je dodeljen nadzorovani napravi na strani Povezave naprav.

4. Kliknite agentovo ikono 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 **Avdio** Za spremljanje klica agenta. Zvok lahko slišite le, če je agent v aktivnem klicu.

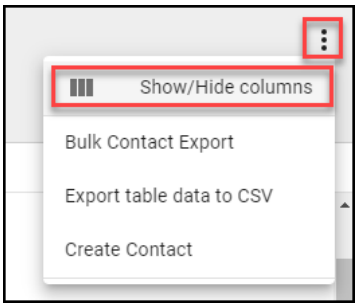
Opravite testni klic

1. Opravite telefonski klic z agentovega namizja.
2. V Webex WFO kliknite **Interakcije**.
3. Preverite, ali lahko najdete posnetek za klic.
4. Dvokliknite posnetek, da predvajate klic in posnetek zaslona, če je na voljo.

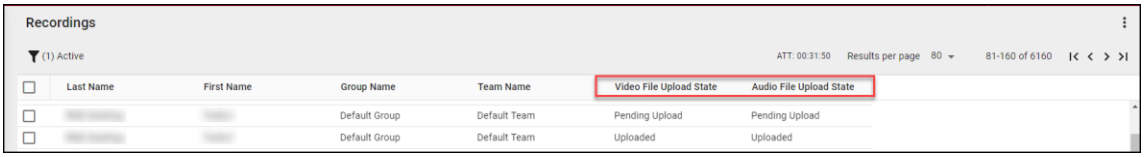
   Če se plošča za snemanje zaslona ne prikaže ali je prazna, preverite, ali je blokator pojavnih oken v brskalniku onemogočen.

Oglejte si stanje nalaganja video in zvočno posnetih stikov

1. Pomaknite se do **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 nalaganja zvočne datoteke** in **Stanje nalaganja video datoteke** če sta navedena pod **Skriti stolpci**.
5. Kliknite **Uporabi**. Zdaj lahko preprosto vidite, ali video in zvočne datoteke čakajo na nalaganje ali so bile uspešno naložene.



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

Upravljanje pametnega namizja

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

Ne glede na to, ali izberete samodejno posodabljanje ali izvajate posodobitve, ki jih upravlja stranka, se posodobitve izvajajo tiho in brez prekinitve posnetkov ali stikov. Obstoječa različica in posodobljena različica Smart Desktop delujeta vzporedno, dokler se ne izvede postopek prijave v Windows. Nadzor namizja omogoča administratorjem, da si ogledajo aktivne in nameščene različice Smart Desktop uporabnikov na njihovih osebnih računalnikih, nastavijo ravni beleženja in na daljavo prenesejo dnevnike za odpravljanje težav.

> **NAJBOLJŠI PRIPOROČILI** Skrbniki bi se morali seznaniti s spremljanjem namizja, da preverijo stanje in različice pametnega namizja v vaši organizaciji.

Samodejna posodobitev

Webex WFO ima funkcijo samodejnega posodabljanja, ki jo lahko kadar koli omogočite ali onemogočite tako, da se pomaknete na **Upravljanje aplikacij** > **Administracija** > **Globalno Nastavitve**. Na strani z globalnimi nastavitvami uporabite gumb **Omogoči samodejno posodabljanje odjemalca** , da omogočite ali onemogočite funkcijo samodejnega posodabljanja.

Če je omogočeno, ko se uporabnik prijavi v računalnik s programom Smart Desktop, računalnik preveri, ali je na voljo nova posodobitev za prenos.

Posodobitev, ki jo upravlja stranka

Posodobitve lahko potisnete s potiskom upravljane programske opreme (na primer GPO ali LANDesk).

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Pravila vaše organizacije bi morala od agentov zahtevati, da se ob koncu svoje izmene odjavijo s svojega računalnika. To dejanje je mogoče avtomatizirati z nastavitvami GPO.

Najboljše prakse za nalaganje posnetkov v Webex WFO

Čimprejšnje pridobivanje zvočnih posnetkov in posnetkov zaslona z uporabnikovega namizja zagotavlja, da so posnetki na voljo za predvajanje po tem, ko je klic posnet. Obstajajo možnosti za premikanje posnetkov z uporabnikovega namizja takoj ali ob določenem času. Odločitev o tem, kdaj naložiti posnetke, je rezultat sodelovanja med poslovnim osebjem in osebjem IT, pri čemer upoštevajo potrebe po zvoku računa in dostopnosti zaslona, pasovno širino in shranjevanje. Cisco priporoča postopke nalaganja, navedene spodaj.

- Takojšnje nalaganje z uporabo potekov dela QM—ta postopek zagotavlja, da je posnetek na voljo za predvajanje po tem, ko je klic posnet, in da prostor za shranjevanje v računalniku agenta ni preveč zaseden. Cisco priporoča, da konfigurirate posnetke za takojšnje nalaganje iz osebnega računalnika agenta

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

- Zakasnjeno nalaganje s QM poteki dela – ta postopek lahko konfigurirate tako, da se izvede 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 podatkovnega strežnika WFO Data Server Webex – če je internetna pasovna širina zaskrbljujoča, lahko pristop postopnega nalaganja ublaži zunanji WAN promet med delovnim časom. S to možnostjo morate konfigurirati nastavitve nalaganja po stopnjah strežnika Cisco Data Server (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.

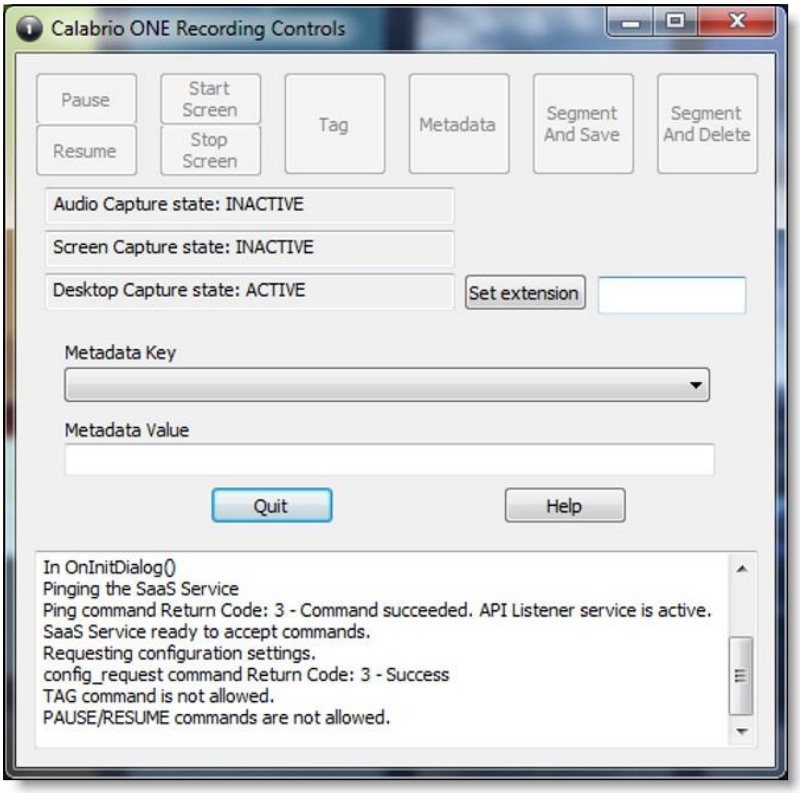
Uporaba kontrolnikov za snemanje

Webex WFO Recording Controls 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 uporabljajo aplikacijo kontrolnikov za snemanje Smart Desktop, znano tudi kot aplikacija DCC (Desktop Capture and Controller), za nadzor posnetkov in vstavljanje metapodatkov z namizja. Aplikacija za kontrolnike snemanja je nameščena s programom Smart Desktop. Po namestitvi storitve Smart Desktop je prikazana na seznamu programov pod Cisco na namizju posrednika.

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 podatkovni strežnik WFO

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 WFO, ki se izvajajo Webex njem, izvajati kot računi za prijavo v sistem 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 skriptov PAC za povezavo z internetom.

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

- Storitev CTI signalizacije
- 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.

- Področni podatkovni strežnik ACD nastavitve sinhronizacije – uporablja se za sinhronizacijo informacij o uporabnikih in ekipah iz podprtega ACD (Webex podatkovnega strežnika 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 zajemanje strežnikov v algoritmu z okroglo robino (Webex storitev snemanja omrežja WFO).
- Lokacija datoteke GIS regionalnega podatkovnega strežnika – uporablja se za uvoz zunanjih metapodatkov stika iz datoteke CSV v Webex WFO (Webex podatkovni strežnik WFO).

- 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 storitev WFO SIPREC).
- Snemanje CTI Nastavitve signalnega strežnika — Uporablja se za sledenje začetnim in zaključnim dogodkom ter zajemanje metapodatkov za snemanje klicev. Storitev CTI signalizacije se uporablja za snemalna okolja robnih strežnikov (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regionalne nastavitve nalaganja po stopnjah podatkovnega strežnika — uporablja se za lokalno zbiranje kontaktnih podatkov od uporabnikov storitve Smart Desktop in občasno nalaganje datotek v Webex komponent WFO v oblaku (Webex podatkovni strežnik WFO).
- Območni podatkovni strežnik ACD nastavitve zajemanja – uporablja se za zajem metapodatkov po meri in usklajevanje klicev, prejetih prek prehoda (Webex podatkovni strežnik WFO).
- Nastavitve dogodkov v realnem času v regionalnem podatkovnem strežniku – uporablja se za zajem preteklih in sprotnih ACD podatkov za WFM in ACD metapodatkov, ki se priložijo klicnim stikom kot metapodatki po meri (Webex podatkovni strežnik WFO).
- Nastavitve usklajevanja področnih podatkovnih strežnikov – Usklajevanje je postopek, ki povezuje korenske posnetke prehoda z omejenimi podatki o klicih z dodatnimi podatki o klicih, ki vključujejo povezavo z ustreznim agentom (Webex podatkovni strežnik WFO).
- Sinhronizacija imenika Active Directory — omogoča, da Webex WFO poveže in sinhronizira Webex uporabnike WFO z uporabniki imenika Active Directory (Webex podatkovni strežnik WFO).
- Nastavitve sinhronizacije naprave podatkovnega strežnika — omogoča sinhronizacijo naprav prek podatkovnega strežnika. Te naprave lahko nato povežete z uporabniki, skupinami za snemanje in vrstami snemanja na strani Povezave naprav v razdelku Upravljanje aplikacij (Webex podatkovni strežnik WFO).
- Nastavitve lokalnih spletnih storitev — omogoči integracijo API tem podatkovnem strežniku. Če je ta možnost omogočena, lahko omogočite to:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Omogoča kontrolnike snemanja s podporo Cisco naprav.
    - Poenostavljeni kontrolniki snemanja API — Omogoča uporabo preverjanja pristnosti izvornega podatkovnega strežnika za kontrolnike Ciscovega snemanja.
- Konfiguracija HRMS – podatkovnemu strežniku omogoča izvoz podatkov v sistem upravljanja človeških virov (HRMS) (Webex podatkovni strežnik WFO).
- SFTP Configuration — Omogoča konfiguracijo strežnika SFTP (Webex podatkovni strežnik WFO).

- Nastavitve strežnika za uvoz medijev — omogoči uvoz posnetih datotek z zunanjega mesta (Webex podatkovni strežnik WFO).

Sistemske zahteve

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

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

Strojna oprema namizja

Zahteve strojne opreme za namizja WFO Webex so naslednje:

Strojna oprema namizja	
NIC	100 Mbit NIC NIC-ji morajo podpirati promiskuitetni način. Konfigurirajte nastavitve porabe energije sistema Windows, da onemogočite »Dovoli računalniku, da izklopi to napravo za varčevanje z energijo« na omrežnih karticah vmesnika.
Prostor na disku	20 GB Pomnilnik za snemanje glasu (MB) = število posnetkov × povprečno dolžino klica × 0,5 MB na minuto **OPOMBA** Ta formula temelji na zvočni bitni hitrosti 64 kb/s (kilobitov na sekundo). [(64 kb/s × 60 sekund) ÷ 8 bitov] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB na minuto Shramba snemanja zaslona (MB) = število posnetkov × povprečno dolžino klica × 1,5 MB na minuto **OPOMBA** Zahteve za shranjevanje zaslonskih posnetkov so odvisne od treh dejavnikov: dolžine snemanja, ločljivosti monitorja in številke monitorjev, ki se snemajo. Tukaj prikazana vrednost temelji na enem monitorju. Vsak dodatni monitor je posnet ločeno, tako da

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

Namizna programska oprema

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop zahteva ogrodje .NET Framework 4.5 za Webex funkcije storitve 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.

Brskalniki

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

Vtičnik/razširitev analitike za namizne aplikacije

Uporabniki, ki upravljajo polja za analitiko za namizne aplikacije prek strani upravitelja polj v Webex WFO, in namizja posrednikov, ki imajo nameščeno pametno namizje, morajo imeti omogočeno razširitev/vtičnik brskalnika Calabrio Analytics. Vtičnik je potreben ne samo za označevanje polj v brskalniku, temveč tudi za spremljanje spletne dejavnosti agenta v brskalniku.

Omogočite razširitev Analitike za namizne aplikacije v Firefoxu

Ko se prvič prijavite v Webex WFO s Firefoxom, se prikaže pogovorno okno z navodili za namestitev razširitve brskalnika Calabrio. Izberite **Dovoli to namestitev** in kliknite **Nadaljuj**. Nadaljnje ukrepanje ni potrebno.

Omogočanje vtičnika analitike za namizne aplikacije v brskalniku Microsoft Edge Chromium

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

Omogočanje vtičnika analitike za namizne aplikacije 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:

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

Adobe Reader je potreben za odpiranje izvoženih PDF datotek in uporabniške dokumentacije. Brezplačen prenos programa Acrobat Reader je na voljo na # www.adobe.com.

POMEMBNO Znane so težave z različicami programa Adobe Reader, ki uporabljajo funkcijo Varnost (izboljšano). Če nameravate uporabiti funkcijo analitike za namizne aplikacije, se morate pomakniti do razdelka **Varnost (izboljšano)** pod **možnostjo Nastavitve** v programu Adobe Reader in ob zagonu **počistiti možnost Omogoči zaščiteni način** in **potrditveni polji Izboljšana varnost** , za morebitna opozorilna sporočila kliknite **Da** , nato pa kliknite **V redu** , da shranite spremembe. Ko končate, znova zaženite Adobe Reader, da bodo spremembe začele veljati. Če Adobe Reader ni pravilno konfiguriran, analitika za namizne aplikacije ne bo mogla zajemati dogodkov, povezanih z Adobe Readerjem.

Namizna programska oprema in zajem zvoka

Da bi Smart Desktop lahko pravilno zaznal telefon in zajel zvok, je potrebna zmožnost zaznavanja in zajemanja določenih omrežnih protokolov (kot so SIP, SCCP in RTP). 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 jih uporablja Pametno namizje. V tem primeru je treba lahki filter DNE onemogočiti, da omogočite pravilno delovanje storitve Smart Desktop.

Omogočanje razširitve analitike za namizne aplikacije v brskalniku

Preden lahko označite polja, mora biti pametno namizje nameščeno v računalniku in aktivirano. Uporabniki, ki imajo dovoljenje za upravljanje polj za analitiko za namizne aplikacije na strani »Upravitelj polj« in na namizjih posrednikov, kjer je nameščeno pametno namizje, morajo imeti za brskalnik, ki ga uporabljajo, konfiguriran ustrezen vtičnik analitike za namizne aplikacije.

Predpogoji

- Vaša organizacija ima eno od teh licenc:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise

    - Analitika za namizne aplikacije

- Pametno namizje je nameščeno in aktivirano v računalniku.

Postopki

Omogočite razširitev Analitike za namizne aplikacije v Firefoxu

Ko se prvič prijavite v Webex WFO s Firefoxom, se prikaže pogovorno okno z navodili za namestitev razširitve brskalnika Calabrio. Izberite **Dovoli to namestitev** in kliknite **Nadaljuj**. Nadaljnje ukrepanje ni potrebno.

Omogočanje vtičnika analitike za namizne aplikacije v brskalniku Microsoft Edge Chromium

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

Omogočanje vtičnika analitike za namizne aplikacije 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:

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 Webex pametnega namizja WFO" v *Webex navodilih za namestitev WFO*

Tanki odjemalski strežniki

OPOMBA podpira aplikacijo Citrix XenApp, nameščeno samo na podprtem strežniku Windows.

Ko uporabljate tanek odjemalski strežnik, upoštevajte:

- Tanki odjemalci, ki uporabljajo pametno namizje, potrebujejo sejo oddaljenega namizja, da zajamejo vse uporabniške podatke (snemanje zvoka, zaslona in namizja). Če seja oddaljenega namizja ni prisotna, namestite Smart Desktop na namizja posrednikov, da zajamete vse uporabniške podatke na namizju, ko je uporabnik prijavljen.
- Konfigurirajte poteke dela tako, da uporabljajo takojšen prenos za zaslon in glas, da zagotovite dostopnost vseh posnetkov.

- Če uporabljate Smart Desktop za snemanje, tanek odjemalski strežnik potrebuje dodatne strežniške vire za snemanje zaslona. Zahteve po virih se razlikujejo glede na dejansko obliko in lahko zahtevajo podrobne zasnove strojne opreme, ki jih mora Cisco pred uvedbo pregledati.
- Če uporabljate navidezno sliko, ki ima dostop do vaše lokalne omrežne kartice NIC, lahko uporabite Smart Desktop za snemanje na strani posrednika.

Namestitev tankega odjemalskega strežnika

Namestite Citrix XenApp ali terminalske storitve Windows v skladu z dokumentacijo izdelka.

Uporabite naslednje nastavitve, ki so zahtevane za podporo funkcij snemanja in snemanja zvoka in zaslona v Webex WFO:

Površina	Obravnavo
Brskalnik	▪ Vključite podprt brskalnik pri uvajanju tankih odjemalskih strežnikov. Tanki odjemalski strežniki morajo vključevati podprt brskalnik za dostop Webex WFO. ▪ Objavite brskalnik lokalno na vsakem strežniku. ▪ Zagotovite, da varnostne nastavitve brskalnika končnim uporabnikom omogočajo predvajanje posnetkov prek tankega odjemalca.
Zasedanje	Omejite število sočasnih sej na uporabnika na eno sejo.
Odjemalec pametnega namizja	▪ Za odjemalske storitve Citrix morate namestiti tudi Smart Desktop Odjemalec na tankem odjemalskem strežniku za snemanje dejavnosti uporabnika na namizju (Desktop Analytics) in telefonskih klicev z uporabo podprtega mehkega telefona. ▪ Odjemalec Smart Desktop vzpostavi povezavo s platformo Webex WFO z enolično uporabniško domeno\prijavo v Windows.

Uporaba vrat

Zahteve vrat za Webex komponent WFO so navedene spodaj.

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

Robne komponente:

- Pametno namizje

Komponente podatkovnega strežnika:

- Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: Avaya CM s središčem za stike Elite
- Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: integracije CCaaS
- Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: CUCM snemanje omrežja
- Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Podatkovni strežnik – GIS
- Podatkovni strežnik – zapis/zajem
- Podatkovni strežnik – signaliziranje: CTI
- Podatkovni strežnik – signaliziranje: CTI Avaya snemanje upravitelja komunikacij Aura
- Podatkovni strežnik – signaliziranje: CTI Cisco Unified Communications Manager snemanje omrežja
- Podatkovni strežnik – signalizacija: SIPREC

Robne komponente

Vrata	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
Pametno namizje				
UDP 49152–65535	Nadzor zvoka v živo – RTP Spremljanje zaslona v živo – pretočno predvajanje RDP	Računalnik agenta	Brskalnik nadzornika	—
TCP 52102	Komunikacija med Ciscovimi CTI podatkovnimi strežniki in SDC	Pametno namizje	Podatkovni strežnik	

Komponente podatkovnega strežnika

Vra	Up	Vir	Cilj	Opo
Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: integracije CCaaS				
TCP 443	Komunikacija med integracijami CCaaS in naslednjimi nastavitvami na podatkovnem strežniku: nastavitve zajema področnih ACD podatkovnih strežnikov, nastavitve strežnika za snemanje CTI signalizacijo ter nastavitve zajema področnih podatkovnih strežnikov ACD	—	—	—
Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: CUCM snemanje omrežja				
TCP 22	Komunikacija med konfiguracijo SFTP in območnimi nastavitvami usklajevanja podatkovnega strežnika v podatkovnem strežniku in storitvi obračunavanja CUCM	SFTP, podatkovni strežnik	CUCM Obračunavanje Vročitev	—

Vrata	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
TCP 8443	Komunikacija med CUCM AXL in območnim podatkovnim strežnikom ACD nastavitve sinhronizacije v podatkovnem strežniku	Podatkovni strežnik	CUCM AXL	—
Podatkovni strežnik – sinhronizacija ACD: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija med strežnikom Cisco Unified CCE AW SQL Zbirka podatkov in področni podatkovni strežnik ACD nastavitve sinhronizacije v Podatkovni strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified CCE AWDB SQL Zbirka podatkov strežnika	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija med strežnikom Cisco Unified CCE HDS SQL Zbirka podatkov in območne nastavitve usklajevanja podatkovnega strežnika in območni podatkovni strežnik ACD nastavitve zajemanja podatkov Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified CCE HDS SQL Zbirka podatkov strežnika	—
TCP 42027	Komunikacija med storitvijo Cisco Unified CCE CTI (stranska a) in nastavitve strežnika za snemanje CTI signalizacijo podatkov Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified CCE CTI storitev (stran A)	Stran Privzeto, če uporabljate PG1. Pristanišča bodo: se razlikujejo glede na to, kateri PG uporabljate. Vrata strežnika CTI, konfigurirana v Unified CCE ACD konfiguracija.
TCP 43027	Komunikacija med storitvijo Cisco Unified CCE CTI (stranska b) in nastavitve strežnika za snemanje CTI signalizacijo podatkov Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified CCE CTI storitev (stran B)	Privzeta stran B, če uporabljate PG1. Pristanišča bodo: se razlikujejo glede na to, kateri PG uporabljate. Vrata strežnika CTI, konfigurirana v Unified CCE ACD konfiguracija.

Podatkovni strežnik – ACD sinhronizacija: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikacija med Unified CCX podatkovno bazo Informix in	Podatkovni strežnik	Unified CCX	—

Vrata	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
	območne nastavitve sinhronizacije podatkovnega strežnika ACD in področne Nastavitve zajema podatkovnega strežnika ACD		Zbirka podatkov Informix	
TCP 12028	Komunikacija med Cisco Unified CCX CTI službo (stranska stran a) in nastavitve strežnika za snemanje CTI signalizacijo podatkov Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified Storitev CCX CTI (stran A)	Stran privzetega. To je RMCM TCP vrata, konfigurirana v Unified CCX Parametri sistema. Strežnik CTI Vrata, konfigurirana v Unified CCX ACD Konfiguracija.
TCP 12028	Komunikacija med Cisco Unified CCX CTI službo (stranska stran b) in nastavitve strežnika za snemanje CTI signalizacijo podatkov Strežnik	Podatkovni strežnik	Cisco Unified Storitev CCX CTI (stran B)	Privzeta stran B. To je RMCM TCP vrata, konfigurirana v Unified CCX Parametri sistema. Strežnik CTI Vrata, konfigurirana v Unified CCX ACD Konfiguracija.
Podatkovni strežnik – GIS				
—	—	—	—	Medtem ko GIS ne posluša neposredno na vrata, datoteke je treba kopirati v podatkovni strežnik. Če je kopiranje končano Preko FTP se uporabljata vrata 20 in 21.
Podatkovni strežnik – zapis/zajem				
UDP 39500–43500	Snemanje RTP	Telefon ali glas Prehod	Zajem zvoka (Zapisni strežnik)	—

Vrata	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
UPD 49152–65535	Nadzor zvoka v živo – RTP	Zajem zvoka (snemalni strežnik)	Brskalnik nadzornika	—
Podatkovni strežnik – signaliziranje: CTI				
TCP 443	Signalni strežnik	Signalni strežnik	Cisco API	—
TCP 52102	Snemanje signalizacije	Zajem zvoka (snemalni strežniki) ali odjemalci pametnega namizja	Signalni strežnik	—
TCP 52103	Lešnik	Partner signalnega strežnika	Signalni strežnik	—
Podatkovni strežnik – signaliziranje: CTI Cisco Unified Communications Manager snemanje omrežja				
TCP 2748	JTAPI signalizacija	Signalni strežnik	Unified CM založnike in naročnike	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz Unified CM	Vsak Unified CM založnik ali naročnik	Signalni strežnik	Ni varno
TCP 5060	Signalni strežnik	primarni signalni strežnik	sekundarni signalni strežnik	Dvosmerno

Vrata	Uporabi	Vir	Cilj	Opombe
TCP 5061	Varno signaliziranje SIP iz Unified CM	Vsak Unified CM založnik ali naročnik	Signalni strežnik	Varno. Običajno se uporablja le, če je sistem konfiguriran za SRTP.
Podatkovni strežnik – signalizacija: SIPREC				
TCP 443	Poizvedbe Cisco API	Signalni strežnik	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Signalizacija SIP s prehoda	Prehod	Signalni strežnik	—
TCP 59106	Snemanje signalizacije	Zajem zvoka (snemalni strežniki)	Signalni strežnik	—
TCP 59107	Lešnik	Partner signalnega strežnika	Signalni strežnik	—

Šifriranje datotek

Mediji in podatki so šifrirani iz varnostnih razlogov. Webex WFO uporablja ključ za dešifriranje posnetih pogovorov s strankami. Šifrirni ključ se nahaja v zbirki podatkov. Vsak najemnik ima svoj šifrirni ključ. Šifrirne ključe lahko posodobite.

Pravilnik o geslih

Zahteve glede zapletenosti gesla

Zahteve za zapletenost gesel temeljijo na Microsoftovem pravilniku o geslih: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Ta pravila veljajo, ko ustvarite ali uredite uporabnika oziroma ko spremenite ali ponastavite geslo.

- Gesla ne smejo vsebovati praznih presledkov (praznih mest).
- Gesla morajo biti dolga vsaj osem znakov. Najmanjšo dolžino lahko konfigurira skrbnik.
- Gesla morajo vsebovati znake iz treh od naslednjih štirih kategorij:

Kategorija	Opis
Velike črke	A – Z Veliki znaki Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Male črke	a–z Znaki Unicode z malimi črkami: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Številke	0–9
Posebni znaki	Za geslo zbirke podatkov najemnika so dovoljeni naslednji znaki: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Za vsa druga gesla so dovoljeni naslednji znaki: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ta pravila veljajo le, če konfigurirate geslo, ki ga nadzira Webex WFO. Če uporabnik vnese geslo za zunanji sistem, ki ga ne nadzoruje Webex WFO, Webex WFO ne bo preveril veljavnosti gesla (na primer ACD konfiguracije).

OPOMBA : Uporabnika je mogoče ustvariti brez gesla (ročno ali samodejno prek ACD sinhronizacije). Uporabnik brez gesla se ne more prijaviti. Ta uporabnik mora uporabiti povezavo »Pozabljeno geslo« in nastaviti
geslo.

Preverjanje pristnosti

Preverjanje pristnosti uporabnikov in gesla se privzeto upravljajo s Webex WFO. V sistemih, ki se sinhronizirajo z ACD, so uporabniki ustvarjeni in upravljani v ACD, čeprav lahko še vedno ustvarite uporabnike v Webex WFO.

Odločite se lahko za uporabo preverjanja pristnosti SAML Security Assertion Markup Language. SAML vam omogoča uporabo zunanjega ponudnika identitet (IDP) za preverjanje pristnosti uporabniških imen in gesel. Ta način 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 središča za stik.

Podprte metode zajemanja po platformi

V spodnji tabeli je opisano, kako platforme središča za stike podpirajo snemanje zajema.

OPOMBA

Webex WFO podpira SRTP samo z naslednjimi načini zajemanja:

- Paket Acme
- Cisco Unified CM

Peron	Metoda zajemanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Snemanje vgrajenega mostnega omrežja	JTAPI	Registrira se z upraviteljem klicev za JTAPI dogodke
Cisco	Snemanje z namizja	JTAPI	Registrira se z upraviteljem klicev za JTAPI dogodke
Cisco	Prehod (Cisco Unified Border Element – KOCKA)	SIPREC	Registri s kockami za signalizacijo SIPREC
Cisco	Odjemalec pametnega namizja	IP Komunikator (SIP/SCCP)	SCCP sporočil z namizja

Peron	Metoda zajemanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Odjemalec pametnega namizja	Jabber (SIP/SCCP)	Vohanje sporočil SIP/SCCP z namizja
Cisco	Odjemalec pametnega namizja	Telefon Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Vohanje sporočil SIP/SCCP z namizja
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Samodejni uvoz	CWCC analizator API	Anketni analizator CWCC za obdelavo CDR po klicu in po klicu
ACME	Prehod (ACME paketi)	SIPREC	Registri z ACME za signalizacijo SIPREC
SONUS	Prehod (SONUS)	SIPREC	Registri s SONUS-om za signalizacijo SIPREC

Ciscovi načini zajemanja glasu

V spodnji tabeli so informacije o integraciji vrst zajemanja, ki jih podpira in preizkuša Cisco, in signalizacije:

			Medij	Pametno namizje	Zvok v živo
Metoda zajemanja	**Signalizacija**	**Opis**	**Tok**	**Zajem zaslona**	**Spremljaj**
Mreža Snemanje— Vgrajen most (BIB)	JTAPI	Registrira se z CUCM/JTAPI Dogodkov	BIB—mediji Pretočno iz Phone	Da (pametno Namizni odjemalec Zahteva CTI Povezava)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek WebRTC
Pametno namizje Naročnik – IP Communicator	SIP/SCCP	Monitor SIP/SCCP Sporočila so izklopljena Namizni / dinamični telefon	Medijski tok Zajet neposredno vklopljeno namizje	Da (pametno Namizni odjemalec)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek WebRTC
Pametno namizje Naročnik – Jabber	SIP/SCCP	Spremlja SIP/SCCP Sporočila so izklopljena Namizje	Medijski tok Zajet neposredno vklopljeno	Da (pametno Namizni odjemalec)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek

Metoda zajemanja	Signalizacija	Opis	Medij Tok	Pametno namizje Zajem zaslona	Zvok v živo Spremljaj
			namizje		WebRTC
Pametno namizje Naročnik – Cisco IP Telefon (marjetica Priklenjeno)	SIP/SCCP	Spremlja SIP/SCCP Sporočila so izklopljena Namizje	Medijski tok Zajet neposredno vklopljeno namizje	Da (pametno Namizni odjemalec)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek WebRTC
Prehod (KOCKA)	SIPREC	Registrira se z KOCKA za SIPREC Signalizacija	SIPREC – Forking medijev iz podjetja Cisco KOCKA	Da (pametno Namizni odjemalec)	ne
Množični stik Uvozi	API Temelji	Registrira se z KOCKA za SIPREC Signalizacija	Avtomatsko uvoz Unencrypted . WAV in Povezane Stik Datoteke z metapodatki v razsutem stanju	N / A - Datoteke Šifrirano in Uvožene	ne

Podedovanih pet9 integracij zajemanja glasu

Naslednja tabela vsebuje informacije o integraciji petih podprtih in preizkušenih vrst zajemanja in signalizacije. Posebej se nanaša na zapuščino Five9integration, ne Five9 ARU ali Five9 VCC z VoiceStream.

Vrsta zajemanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametnega namizja Zajemanje	Zvok v živo Spremljaj

Metode zajemanja					
Odjemalec pametnega namizja	Kafka CTI	Webex Registracije platforme WFO s petimi 9 dogodki Kafka API	Medijski tok, posnet neposredno na	Da (odjemalec pametnega namizja)	Da (odjemalec pametnega namizja) prek WebRTC

Vrsta zajemanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametnega namizja Zajemanje	Zvok v živo Spremljaj
			namizje – Pošta pokličite CDR in Spravo predelava redigiranje in Vstavljanje dogodkov temelji na Kafki klicni dogodki		
Pametno namizje Odjemalec	Pet 9 agentov Namizni plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP/SCCP Sporočila so izklopljena Namizni / dinamični telefon	Medijski tok Zajet neposredno vklopljeno namizje – Pošta pokličite CDR in Spravo predelava redigiranje in Vstavljanje dogodkov temelji na Kafki klicni dogodki	Da (pametno Namizje Naročnik)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek WebRTC
Pametno namizje Odjemalec	Pet 9 agentov Namizje Orodje (ADT) – Kafka CTI	Spremlja SIP/SCCP Sporočila so izklopljena Namizje	Medijski tok Zajet neposredno vklopljeno namizje – Pošta pokličite CDR in Spravo predelava redigiranje in Vstavljanje dogodkov temelji na Kafki	Da (pametno Namizje Naročnik)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek WebRTC

klicni dogodki

Vrsta zajemanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Zaslon pametnega namizja Zajemanje	Zvok v živo Spremljaj
Pametno namizje Odjemalec	Pet9 Java Telefonist Namizje- Kafka CTI	Spremlja SIP/SCCP Sporočila so izklopljena Namizje	Medijski tok Zajet neposredno vklopljeno namizje – Pošta pokličite CDR in Spravo predelava redigiranje in vstavi dogodke po Kafki klicne dogodke	Da (pametno Namizje Naročnik)	Da (pametno Namizje Odjemalec) prek WebRTC
Pametno namizje Stranka	Five9 VCC Uvozi	Five9/Webex WFO Integracija v oblak Uvozite Five9 VCC zvočne posnetke v Webex WFO Cloud	N/A – Uvoz Samo	Da (pametno Namizje odjemalec)	ne

Snemanje Sonus Gateway

Cisco podpira prožnost za Sonus Gateway Recording.

Za delo z QM morate dodati pravila za upravljanje sporočil SIP (SMM) Sonus v glavah SIP in SIPREC INVITE v Cisco-Guid za Sonus SBC. To omogoča QM, da uskladi klice z Cisco Unified CM zapisi CDR. Pravila bodo naredila naslednje:

- Za klice, ki pridejo v SBC brez glave "Cisco-Guid", bo SMM ustvaril Cisco-Guid z uporabo 4 hex tuples iz izhodnega ID-ja klica. Vsaka torka bo pretvorjena v 10-mestno decimalno številko z 0, ki bo ločena s pomišljaji od Cisco-Guid.
- Za klice, ki že vsebujejo glavo Cisco-Guid, bo glava ostala takšna, kot je.

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

- Povabilo SIPREC v snemalnik bo vsebovalo glavo Cisco-Guid, ki se ujema z zgornjim Cisco-Guid.

Pravila morajo biti povezana z vašim zabeleženim deblom in deblom Unified CM, ki ga uporablja vaš Unified CM. Ta pravila morate ustvariti samo enkrat. Če ustvarite nove cone in debla, lahko znova uporabite ta pravila.

Če želite konfigurirati mejne krmilnike Sonus za uporabo z QM:

1. V vmesniku ukazne vrstice Sonus (CLI) ustvarite in omogočite pravila SMM
   a. Ustvarite in omogočite Unified CM vhodna pravila SMM. glej Primer vhodnih pravil SMM za Unified CM za več informacij.
   b. Dodajte Unified CM izhodna pravila SMM. glej Primer odhodnih pravil SMM za Unified CM za več informacij.
   c. Dodajte izhodna pravila SMM snemalnika. glej Primer odhodnih pravil SMM za Snemalnik za več informacij.
2. Uporabite Sonus CLI, da omogočite SIPREC za vrata SIp Sig v območju, ki vsebuje vaš Unified CM prtljažnik.
3. Uporabite Sonus CLI ali Navigator, da ustvarite Sip Trunk Group za QM's Sonus SIPREC Server. Dodelite predpono Ingress IP naslovu IP naprave QM, ki izvaja "Storitev za spremljanje in snemanje Sonus SIPREC."
4. Uporabite Sonus CLI/navigacijo, da dodelite pravila SMM vašim trankom, kot sledi:
   a. Dodelite UCM_INBOUND SMM vhodnemu profilu adapterja za manipulacijo signalnih sporočil vašega debla Unified CM.
   b. Dodelite UCM_OUTBOUND SMM izhodnemu profilu adapterja za manipulacijo signalnih sporočil vašega Unified CM tranka.
   c. Dodelite RECORDER_OUTBOUND SMM izhodnemu profilu adapterja za manipulacijo signalnih sporočil za QM's Sonus SIPREC trunk.
5. Uporabite Sonus PSX za ustvarjanje IP Signaling Peer Group za QM's Sonus SIPREC Server. Dodelite predpono Ingress IP naslovu IP naprave QM, ki izvaja "Storitev za spremljanje in snemanje Sonus SIPREC."
6. Uporabite Sonus PSX za ustvarjanje Trunk Group za QM's Sonus SIPREC Server. Uporabite popolnoma isto ime, kot ste ga uporabili v korak 3 .

7. Uporabite Sonus PSX za ustvarjanje profila snemalnika za vaš QM strežnik Sonus SIPREC. Dodelite naslov IP4 napravi QM, ki izvaja "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service", nastavite številko vrat na 5060.
8. Uporabite Sonus PSX za ustvarjanje meril za snemanje klicev.

Primer vhodnih pravil SSM za Unified CM

konfigurirati

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 applyMatchHeader vse

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND, pravilo 1, kriterij 1 vrsta sporočilo

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 1 sporočilo messageTypes vse

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 merilo 2 type header

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterij 2 ime glave Cisco-Guid

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 merilo 2 pogoj glave obstaja

set profili signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 vrsta glava

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 operacija trgovina

set profili signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 headerInfo fieldValue

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 iz type header

set profiles signaliziranje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 iz vrednosti Cisco-Guid

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 za type spremenljivko

set profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 dejanje 1 v variableValue var1

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader one

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND, pravilo 2, kriterij 1 tip

sporočilo

set profili signalizacija sipAdaptorProfile sporočilo UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 1
messageTypes request

set profili signalizacija sipAdaptorProfile sporočilo UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 1
methodTypes invite

set profili, ki signalizirajo stanje sporočila UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 1
sipAdaptorProfile, obstajajo

set profili, ki signalizirajo glavo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 2 vrsta
set profili, ki signalizirajo ime glave sipAdaptorProfile
From UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 2
set profili, ki signalizirajo stanje glave
sipAdaptorProfile, obstajajo UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 2
set profili, ki signalizirajo spremenljivko
sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 3 vrsta
nastavite profili, ki signalizirajo pogoj spremenljivke
sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 merilo 3
set profili signalizacija sipAdaptorProfile
spremenljivka variableID var1 UCM_INBOU pravil 2 merilo 3

set signalni parameter sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 ukrepanje 1 vrsta
profilov

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 ukrepanje 1
delovanje dod

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 ukrepanje 1
paramType generic

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 ukrepanje 1 od
vrsta spremenljivka

set profili, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 ukrepanje 1 od
variableValue var1

set signalni parameter sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 ukrepanje 1 do vrsta
profilov

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOU pravil 2 ukrepanj 1 vrednotiti
cisco-guid
zavezati

set profili, ki signalizirajo stanje sipAdaptorProfile UCM_INBOUND, omogočeno potrditev

Primer odhodnih pravil SMM za Unified CM

konfigurirati

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 merilo 1 vnesite sporočilo

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 merilo 1 sporočilo messageTypes request

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 merilo 1 sporočilo methodTypes invite

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 merilo 2 vrsta glave

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

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 odsoten pogoj glave merila 2

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

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 ukrepanje 1 delovanje trgovine

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 ukrepanje 1 od vrednosti tipa

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 ukrepanje 1 iz vrednosti cisco-guid

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 ukrepanje 1 za tipsko spremenljivko

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 1 ukrepanje 1 na variableValue var1

nastavite profile, ki signalizirajo pravilo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND 2 merilo 1 vnesite sporočilo

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 1 sporočilo messageTypes request

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 1 message methodTypes invite

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

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 2 pogoj spremenljivke obstaja

nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 2

spremenljivka variableID var1
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 3 glava tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 3 glava ime klic-id
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 merilo 3 pogoj glave obstaja
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 1 glava tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 operation store
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 headerInfo fieldValue
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 iz glave tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 od vrednosti call-id
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 1 to type variable
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 to variableValue var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 2 spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 operation regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 to type variable
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 to variableValue var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp string @.*
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 2 regexp matchInstance one
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 3 spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 operation store
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 3 from

spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 from variableValue var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 3 za tipsko spremenljivko
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 to variableValue var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 4 spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 4 operacija regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 za tipsko spremenljivko
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 to variableValue var2
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 regexp niz _.*
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 4 regexp matchInstance one
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 5 spremenljivka tipa
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 dejanje 5 operacija regdel
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 to type variable
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 to variableValue var3
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 regexp string.*_
nastavite profile, ki signalizirajo sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 action 5 regexp matchInstance one
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
nastavite profile, 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 Nastavljanje profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	
Operacija signalizacije Dodajanje	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	od
Nastavitev vrednosti vrste signalizacije profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	od
Nastavi signalno vrednost profilov -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	k
Nastavitev profilov Tip signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	10	k
nastavite profile, ki signalizirajo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	vrsta
spremenljivkoVrednost var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	
Nastavitev profilov signalizacijske	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	od
spremenljivke Nastavljanje profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	od
Operacija signalizacije Dodajanje	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	k
Nastavitev profilov Tip signalizacije spremenljivka	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	11	k
nastavite profile, ki signalizirajo	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	12	vrsta
spremenljivkoVrednost var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravil	2	dejanje	12	
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 Nastavljanje profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	13	od
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 Nastavljanje profilov	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	pravilo	2	dejanje	14	k
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 spremenljivkoVrednost	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	pravil	2	dejanje	15	

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 RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 1 sipAdaptorProfile

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

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

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

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

signalizacija sipAdaptorProfile messageBody regexp RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 kriterij 2 numMatch match

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 RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 sipAdaptorProfile messageType request

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipMetoda sporočil RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 1 AdaptorProfilVrste povabilo

nastavitev profilov, ki signalizirajo glavo vrste RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 sipAdaptorProfile

nastavitev profilov, ki signalizirajo ime glave RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterij 2 sipAdaptorProfile cisco-guid

nastavitev profilov, ki signalizirajo sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBO pravil 2 kriterij 2 stanje glave ni prisotno

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 Webex podatkovni strežnik WFO, ga lahko dodatno konfigurirate na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika v razdelku Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija podatkovnega strežnika.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Uporabniki z robnimi napravami morajo določiti redni urnik za prenos in nadgradnjo svojih podatkovnih strežnikov Webex WFO na najnovejšo različico programske opreme WFO Webex. 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, v vodniku za integracijo te ACD poiščite 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 storitev CTI signalizacije
- Webex podatkovni strežnik WFO
- Webex storitev snemanja omrežja WFO
- Webex WFO SIPREC storitev
- Webex Spletne storitve podatkovnega

strežnika WFO 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 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.

Uporabniki storitve Cisco Unified 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 boste lahko uskladili algoritme za izmenjavo ključev (kex) Webex med 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 dodajte naslednje besedilo na konec vrstice: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Shranite datoteko in znova zaženite Webex storitev podatkovnega strežnika 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 pametno namizje WFO lahko namestite v računalnik posrednika 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 uvajanje.
- Cisco ponuja možnost samodejne posodobitve programske opreme. Če skupina za pakiranje upravlja namizne različice ali upravitelja konfiguracije za Microsoftove končne točke in motijo samodejne posodobitve, lahko Cisco izklopi funkcijo samodejnega posodabljanja, vaša skupina pa lahko vsake tri do šest mesecev prenese novo različico programske opreme in jo uvede s paketom.
- Vaša skupina lahko spremeni poizvedbe v Microsoftovi programski opremi, 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 Webex različico 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 skupino za IT, da odstranite vso programsko opremo Webex WFO različice 11.5, preden namestite Webex WFO Cloud.
  - Če vaša organizacija spreminja ponudnike z druge rešitve za upravljanje angažiranosti delovne sile (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 ponuja .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, s katerim lahko s pravilnikom skupine Microsoft Management Console določite različne 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 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 mesta za skupno rabo 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 omogočajo namestitev 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: Ciscova kljuka 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, vam toplo priporočamo, da uporabite Ciscov kavelj za pripravo sistema (sysprep). Sysprep je Microsoftovo orodje za pripravo sistema, ki se uporablja za pripravo posnetka sistema za uvajanje v več 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:

ID dogodka	Opis
8080	Uspešna namestitev

ID dogodka	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

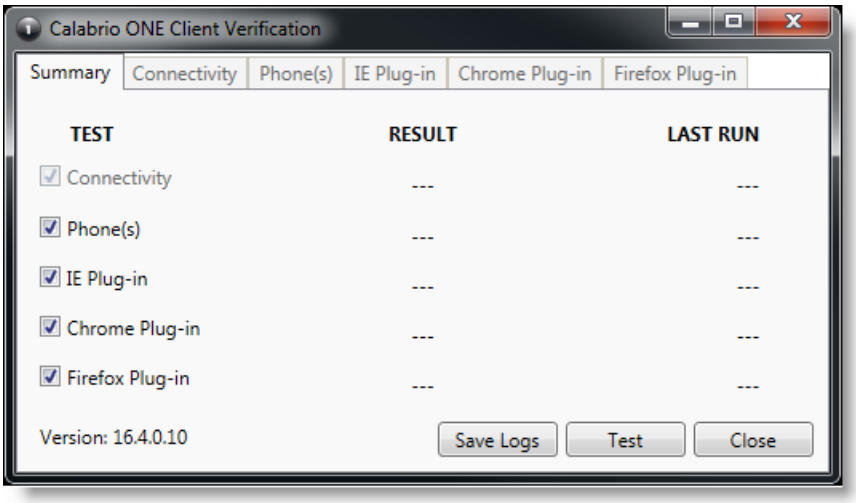
Orodje za preverjanje odjemalca preskusi odjemalski računalnik in zagotovi, da je povezljivost s strežniki in telefonom primerna za izvajanje storitve Smart Desktop. Namesti se, ko je nameščen Smart Desktop. Orodje izvaja različne teste in poroča o rezultatih kot uspešno ali neuspešno.

Zaženite orodje za preverjanje odjemalca

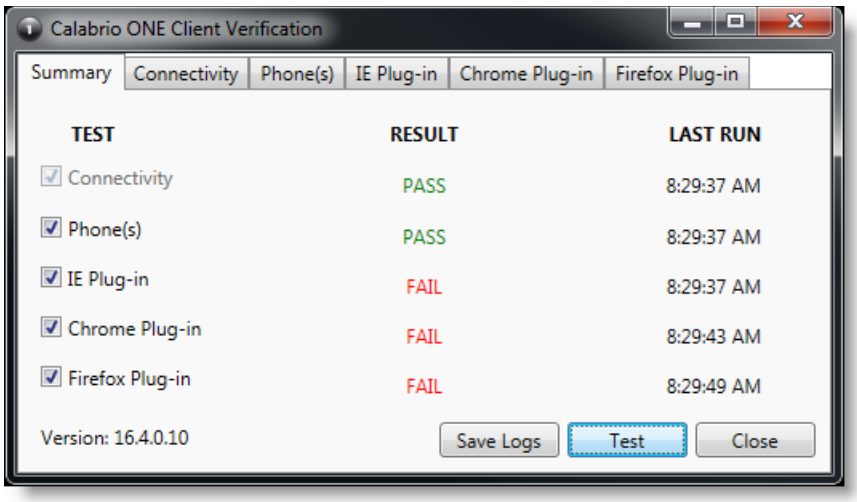
1. Ko namestite Smart Desktop, se pomaknite do te mape v odjemalskem računalniku:

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

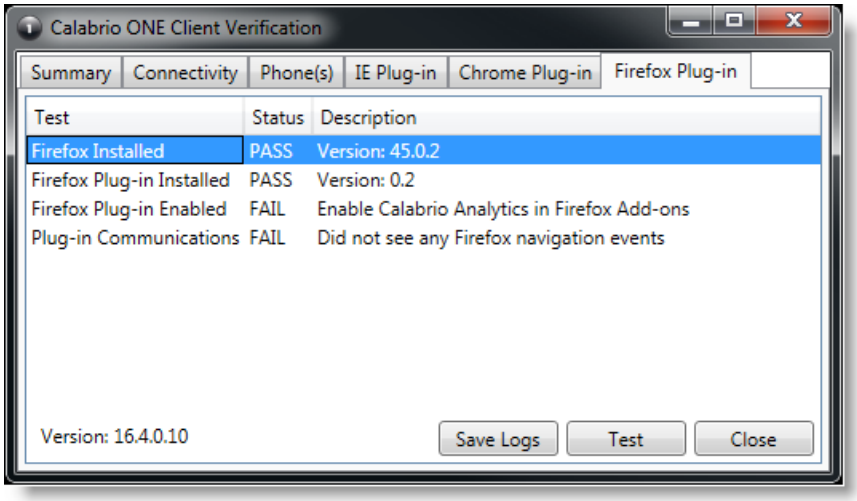
2. Dvokliknite **ClientDiag.exe**. Zažene se orodje za preverjanje odjemalca.



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



5. Za vsak test je zavihek, kjer so prikazane podrobnosti testa. Če test ne uspe, bodo podrobnosti na zavihku 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 v razdelku Webex WFO.

Odstranitev

V spodnjih temah je opisano, kako odstranite Webex komponente 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, s katerim lahko s pravilnikom skupine Microsoft Management Console določite različne 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 omogočajo odstranitev Webex WFO z vmesnikom ukazne vrstice. Za možnosti glejte "Parametri ukazne vrstice za odstranjevanje" v https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline .