JAZ

CISCO

Webex Vodnik za oblikovanje WFO

Za uvajanja s klasično WFM

Prvič objavljeno: 10. julij 2020
Zadnja posodobitev: December 27, 2024

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)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

Vsebina 3

Uvod 7

Robne komponente 9

Webex podatkovni strežnik WFO 10

Webex storitev WFO ACD Sync 12

Webex storitev WFO Audio Capture 13

Webex WFO GIS storitev 13

Webex Signalizacija WFO 14

Webex storitev WFO Staged Upload 15

Webex storitev WFO QM ACD Capture 16

Webex storitev WFO WFM ACD Capture 18

Webex storitev lokalnih spletnih storitev WFO 19

Webex WFO Smart Desktop Client 20

Komponente odjemalca Smart Desktop 21

Povezljivost odjemalca pametnega namizja 21

Sistemske zahteve 23

Podprta okolja 23

Strojna oprema namizja 23

Namizna programska oprema 24

.NET Framework 24

Brskalniki 24

Adobe Acrobat Reader 25

Namizna programska oprema in zajem zvoka 25
Skladnost s PCI DSS 25
Uporaba vrat 27
Robne komponente 28
Komponente podatkovnega strežnika 28
O shrambi 33
Konfiguracija skrbnika 33
Ravni shranjevanja 34
Ponudbe shrambe 35
Množični uvoz in izvoz podatkov 37
Izvoz stikov v velikem obsegu 37
Zahteve za izdajanje dovoljenj za izvoz stikov v velikem obsegu 40
Shranjevanje in dostop do množičnih datotek stikov 40
Diagrami poteka prenosa podatkov 41
Diagrami poteka zajema podatkov pametnega namizja 41
Snemanje diagramov poteka podatkov o zajemanju in predvajanju 44
Diagram pretoka podatkov za predvajanje zvoka 44
Diagram poteka podatkov za predvajanje zaslona 45
Diagram poteka podatkov storitve Analytics 45
Diagram prepisa podatkov analitike prepisa govora 46
Diagram poteka podatkov WFM 46
Diagram poteka podatkov WFM 46
Diagrami pretoka podatkov v shrambi v oblaku 46
Diagram poteka procesa preverjanja pristnosti SAML 48

SAML Postopek odobritve ____ 48

Postopek zanikanja SAML ____ 49

Šifriranje snemanja ____ 50

Uvod

Vodnik *za oblikovanje platforme WFO Cloud Platform Webex* ponuja pregled strukture in komponent Webex WFO na visoki ravni. Priročnik podrobno opisuje naslednje:

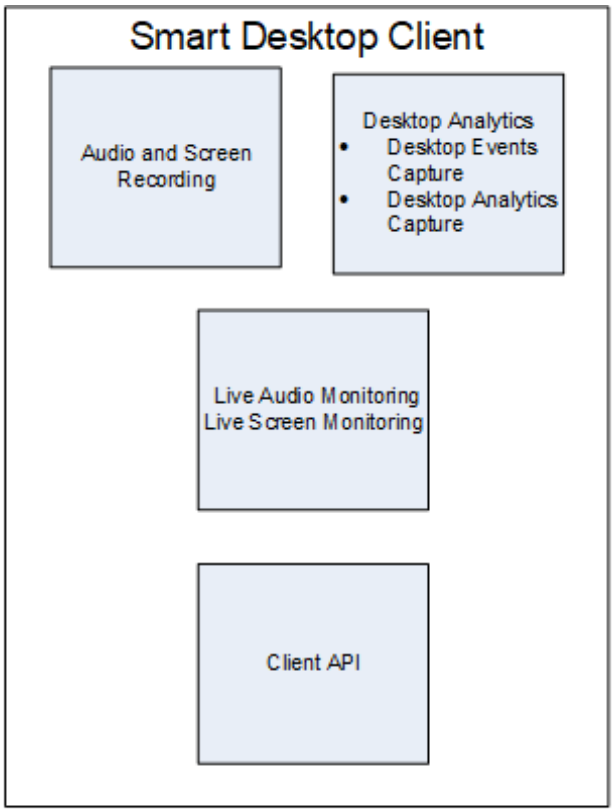
- Robne komponente
- Sistemske zahteve
- Konfiguracije ACD platforme
- Konfiguracije zajemanja perona
- Diagrami poteka prenosa podatkov

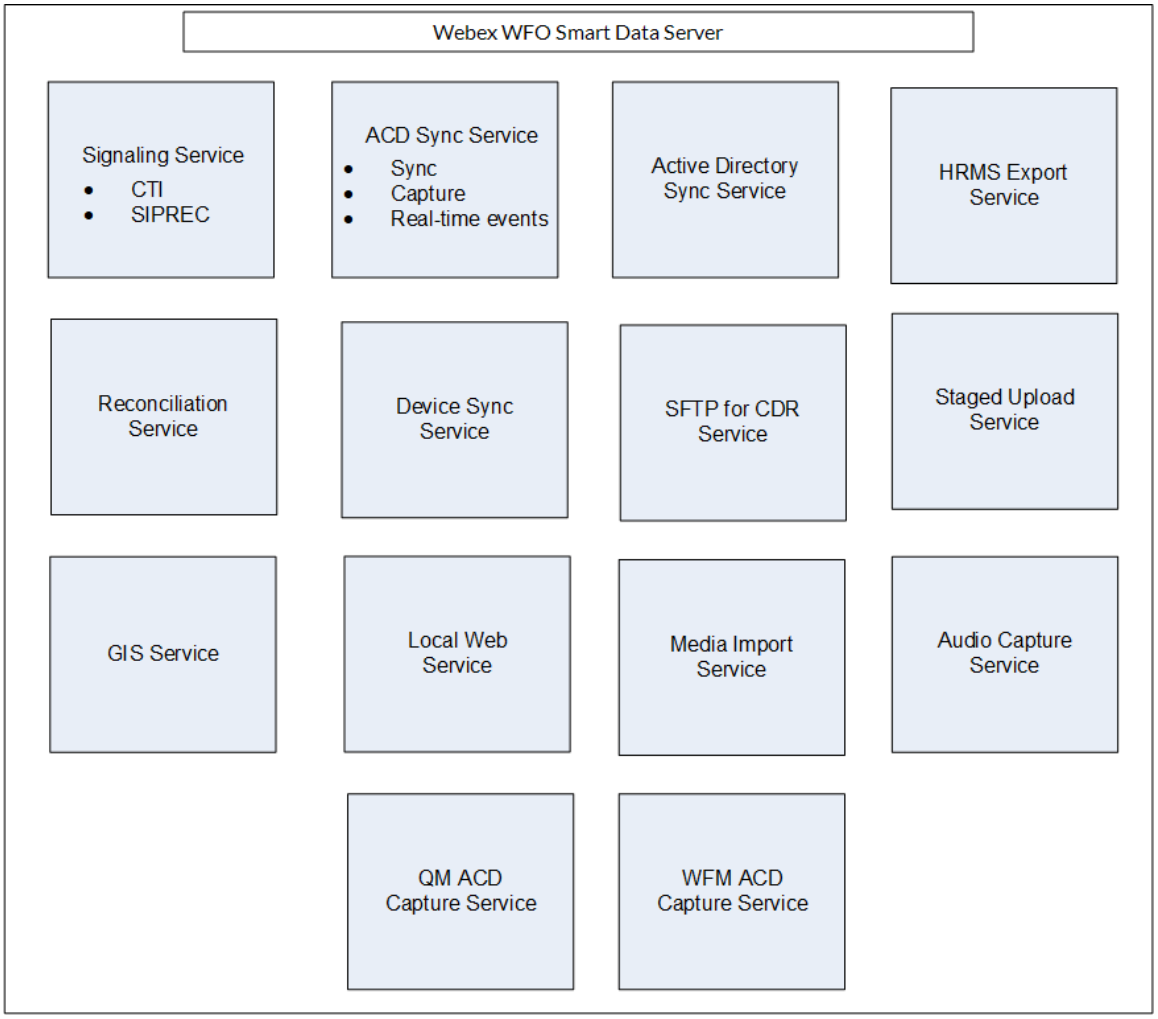
Vodnik za oblikovanje v oblaku zagotavlja splošno znanje o zgoraj omenjenih podrobnostih.

Priročnik je namenjen Ciscovim inženirjem za implementacijo in podporo, zaposlenim v Ciscovem prodajnem inženiringu, partnerjem in strankam. vendar pa bi lahko bilo koristno tudi za Ciscov razvoj, trženje, prodajo in druge zaposlene v organizaciji.

Robne komponente

Komponente Webex WFO Edge so običajno uvedene na mestu uporabe ali na oddaljenem mestu stranke. Komponente kot celota sestavljajo Webex WFO Smart Technology Suite. Spodnje slike opisujejo robne komponente Webex WFO in podatkovnega strežnika:





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

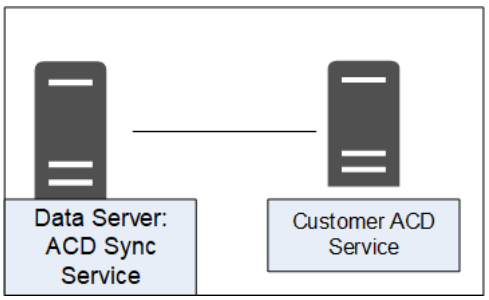
V Webex WFO so spodaj navedene funkcije podatkovnega strežnika, njihovi opisi in storitev, s katero so usklajeni.

- 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).

Webex storitev WFO ACD Sync

Storitev ACD Sync se uporablja za sinhronizacijo informacij o uporabnikih in ekipah iz podprtega ACD. Postopek sinhronizacije poteka vsakih deset minut, da se vse spremembe, ki so bile narejene v ACD, posodobijo v Webex WFO.



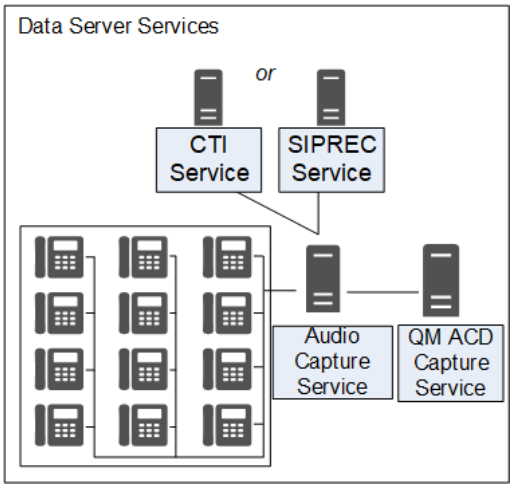
Povezljivost storitve ACD sinhronizacije

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo ACD Sync:

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
Najemnikova ACD storitev	Posodobitve informacij o ACD agentu ali ekipi

Webex storitev WFO Audio Capture

Webex WFO uporablja storitev Audio Capture za okolja za snemanje zvoka robnih strežnikov ali prehodov (SBC). Lahko se dodeli grozdom. Primarna storitev signalizacije (CTI ali SIPREC) dodeljuje klice za zajemanje strežnikov v algoritmu z okroglo robino. Storitve zajemanja zvoka lahko konfigurirate kot aktivne/aktivne ali aktivne/stanje pripravljenosti.



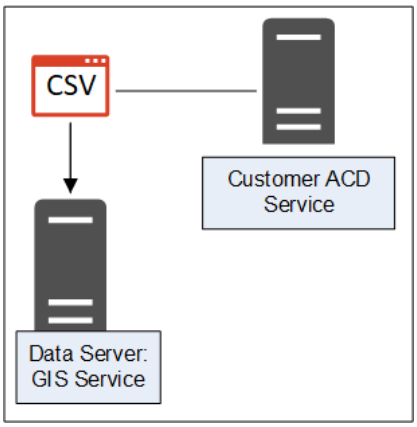
Povezljivost storitve zajemanja zvoka

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo Audio Capture:

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
CTI storitev	Sprejema signalizacijo za zajem zvoka
Storitev SIPREC	Sprejema signalizacijo za zajem zvoka

Webex WFO GIS storitev

Uporabite storitev GIS (Generic Interface Service) za uvoz zunanjih metapodatkov stika iz storitve . CSV datoteko v Webex WFO.



Povezljivost storitve GIS

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo GIS:

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
Najemnikova ACD storitev	Posodobitve informacij o ACD agentu ali ekipi
Zunanji. CSV datoteko	Zunanji ploski vir datotek za posodobitve informacij o posredniku ali skupini Lahko so ene datoteke ali več datotek

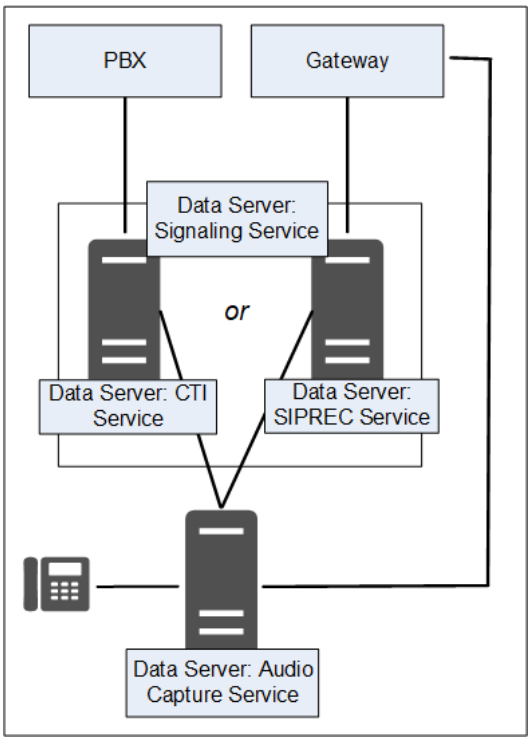
Webex Signalizacija WFO

Storitev signalizacije je lahko CTI ali SIPREC:

- Storitev CTI signalizacije se uporablja za snemalna okolja robnega strežnika, za sledenje začetnim in zaključnim dogodkom ter zajemanje CTI metapodatkov za snemanje klicev.
- Signalizacijska storitev SIPREC se uporablja za snemalna okolja robnega prehoda (SBC) za sledenje začetnim in zaustavitvenim dogodkom ter zajemanje metapodatkov SIPREC za snemanje klicev.

Storitve CTI ali SIPREC lahko konfigurirate za redundanco.

OPOMBA: storitev zajemanja zvoka je mogoče povezati le z eno telefonsko skupino, ki vključuje storitev CTI ali SIPREC.



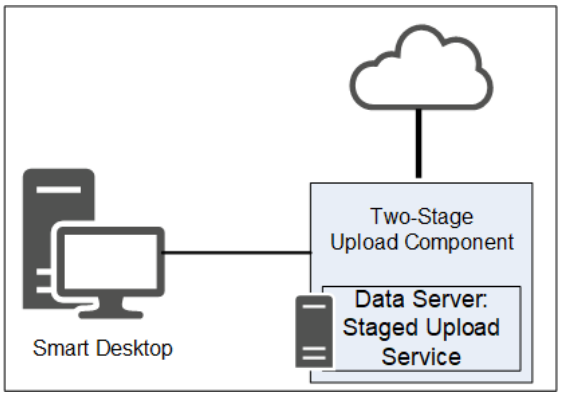
Povezljivost signalizacijske storitve

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo signalizacije:

Vrsta	Povežite se s storitvijo
CTI	Storitev PBX
	Storitev zajemanja zvoka
SIPREC	Storitev prehoda/SBC
	Storitev zajemanja zvoka
	QM ACD zajemanja

Webex storitev WFO Staged Upload

Storitev Webex WFO Staged Upload zbira kontaktne podatke lokalno od uporabnikov odjemalca Smart Desktop Client in občasno nalaga datoteke v Webex komponent WFO v oblaku.



Dvostopenjska komponenta nalaganja

Dvostopenjska komponenta prenosa vam omogoča občasno pošiljanje podatkov iz podatkovnega strežnika v Webex jedrne komponente WFO.

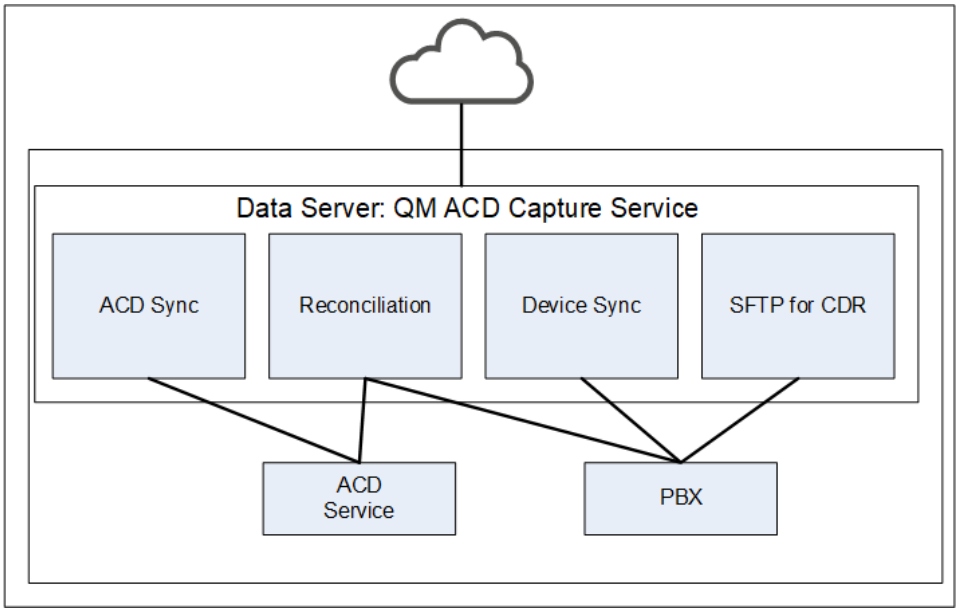
Postopna povezljivost storitve nalaganja

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo Staged Upload:

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
Najemnikova ACD storitev	Posodobitve informacij o ACD agentu ali ekipi

Webex storitev WFO QM ACD Capture

Webex WFO uporablja storitev QM ACD Capture za zajemanje metapodatkov po meri in usklajevanje klicev, prejetih prek prehoda.



Komponente storitve QM ACD Capture Service

Storitev QM ACD Capture je sestavljena iz štirih komponent:

- QM ACD komponenta zgodovinskega zajemanja
- QM ACD komponenta zajemanja v realnem času
- QM komponenta zajemanja GIS

QM ACD komponenta zgodovinskega zajemanja

Komponenta QM ACD Historical Capture zajema metapodatke po meri in podatke o usklajevanju iz ACD.

QM ACD komponenta zajemanja v realnem času

Komponenta QM ACD Real-Time Capture zajema podatke o stikih.

QM komponenta GIS Capture

Komponenta QM GIS Capture uvaža zunanje QM kontaktne metapodatke.

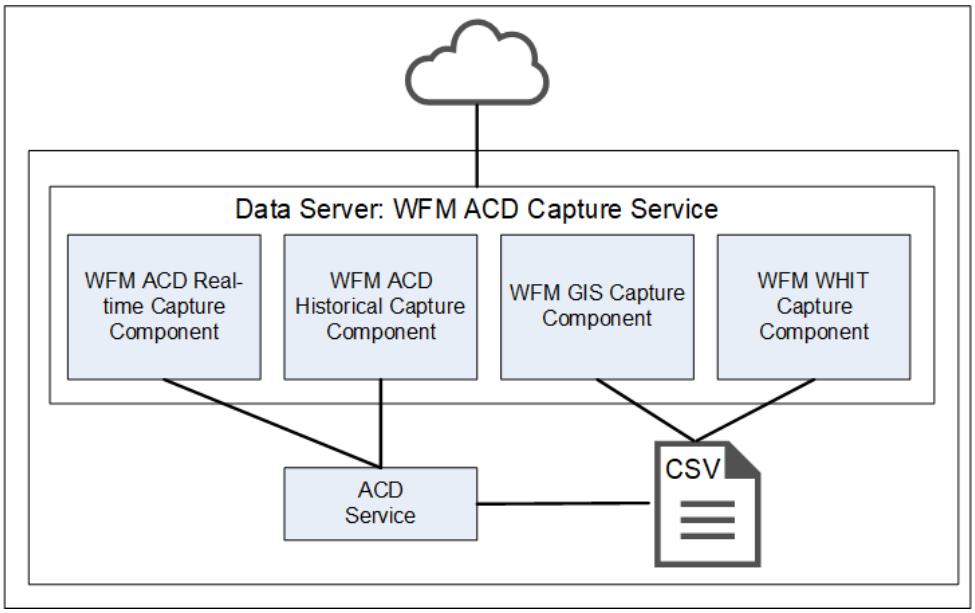
Povezljivost storitve QM ACD Capture Service

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo QM ACD Capture :

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
Najemnikova ACD storitev	Posodobitve informacij o ACD agentu ali ekipi

Webex storitev WFO WFM ACD Capture

Storitev Webex WFO WFM ACD Capture zajema pretekle podatke in podatke ACD v realnem času za WFM in ACD metapodatke, ki jih priloži klicnim stikom kot metapodatke po meri.



Komponente storitve WFM ACD Capture Service

Storitev WFM ACD Capture je sestavljena iz štirih komponent:

- WFM ACD komponenta zgodovinskega zajemanja
- WFM ACD komponenta zajemanja v realnem času
- WFM komponenta zajemanja GIS
- WFM komponenta za zajemanje WHIT

WFM ACD Komponenta zgodovinskega zajemanja

Komponenta WFM ACD Historical Capture zajema pretekle podatke in podatke ACD v realnem času za WFM ter ACD metapodatke, ki jih priloži klicnim stikom kot metapodatke po meri.

WFM ACD komponenta zajemanja v realnem času

Komponenta WFM ACD Real-Time Capture zajema podatke o stikih.

WFM komponenta GIS Capture

Komponenta WFM GIS Capture zajema ACD podatke iz ACD-jev, ki niso neposredni.

WFM komponenta WHIT Capture

Komponenta WFM WHIT Capture omogoča uvoz preteklih podatkov ACD.

WFM ACD Povezljivost storitve zajemanja

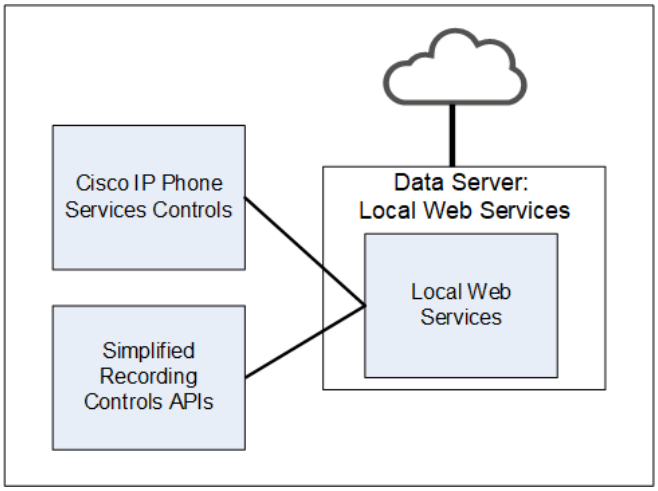
V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost s storitvijo WFM ACD Capture:

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
Najemnikova ACD storitev	Posodobitve informacij o ACD agentu ali ekipi

Webex storitev lokalnih spletnih storitev WFO

Podatkovni strežnik Webex WFO Local Web Services omogoča kontrolnike snemanja in preverjanje pristnosti izvornega podatkovnega strežnika.

OPOMBA : Storitev lokalnih spletnih storitev ni podprta pri uvajanju ponudnikov CCaaS.



Komponente storitve lokalnih spletnih storitev

Storitev lokalnih spletnih storitev je sestavljena iz dveh komponent:

- Komponenta nadzora storitev Cisco IP Phone
- Poenostavljeni kontrolniki snemanja API komponenta

Komponenta nadzora storitev Cisco IP Phone

Komponenta Cisco IP Phone Services Controls omogoča Ciscovim kontrolnikom snemanja iz podprtih naprav Cisco.

Poenostavljeni kontrolniki snemanja API komponenta

Komponenta poenostavljenih kontrolnikov snemanja API omogoča uporabo preverjanja pristnosti izvornega podatkovnega strežnika za kontrolnike snemanja Cisco.

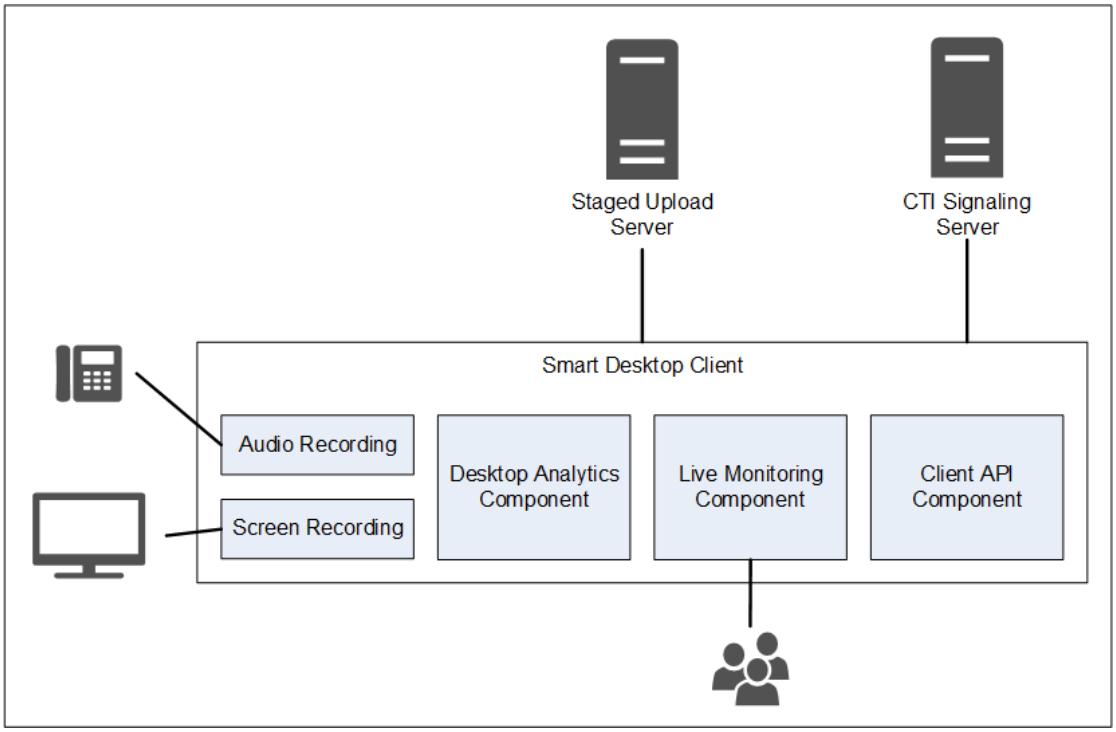
Povezljivost z lokalnimi spletnimi storitvami

V spodnji tabeli je navedena osnovna povezljivost z lokalnimi spletnimi storitvami:

Povežite se s storitvijo	Vhodi/izhodi
Poenostavljeni kontrolniki snemanja API	Preverjanje pristnosti podatkovnega strežnika za kontrolnike snemanja Cisco
Kontrolniki storitev Cisco IP Phone	Omogoča preverjanje pristnosti izvornega podatkovnega strežnika za kontrolnike snemanja Cisco

Webex WFO Smart Desktop Client

Odjemalec Smart Desktop je nameščen na namizjih posrednikov ali v strežniku, ki gosti podprtega tankega odjemalca. (Glej Tanki odjemalski strežniki za več informacij.) Zajame vse uporabniške podatke (vključno s snemanjem klicev, dejavnostjo na zaslonu in namizju) na namizju agenta. Namestitveni program morate dodati na strani Prenosi v upravljanju programov, da bo skrbnik najemnika lahko dostopal do njega.



Uporabniki z nameščenim odjemalcem Smart Desktop Client, ki so konfigurirani z zahtevanimi dovoljenji, lahko izvajajo nadzor zvoka v živo in zaslona v živo.

Komponente odjemalca Smart Desktop

Odjemalec Smart Desktop vsebuje štiri komponente:

- Komponenta za snemanje zvoka in zaslona
- Komponenta analitike za namizne aplikacije
- Komponenta spremljanja zvoka v živo in zaslona v živo
- Komponenta API odjemalca

Komponenta za snemanje zvoka in zaslona

Komponenta za snemanje zvoka in zaslona beleži klice agentov.

Komponenta analitike za namizne aplikacije

Komponenta analitike za namizne aplikacije omogoča analitično analizo posnetkov namizja posrednika.

Komponenta spremljanja zvoka v živo in zaslona v živo

Komponenta za nadzor zvoka v živo in zaslona v živo omogoča uporabnikom z ustreznimi dovoljenji, nastavljenimi za izvajanje spremljanja zvoka v živo in zaslona v živo.

OPOMBA : Nadzor zvoka v živo ni podprt pri uvajanju ponudnikov CCaaS.

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	Kontaktni podatki (zvočni in zaslonski posnetki ter metapodatki)

Sistemske zahteve

Webex opombe ob izdaji WFO vsebujejo najnovejše informacije o spremembah sistemskih zahtev, združljivosti, popravkih napak in novih funkcijah. Na voljo so arhivi preteklih opomb ob izdaji.

Podprta okolja

Webex WFO podpira številna okolja in tehnologije.

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

Strojna oprema namizja	
	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 zabeležen ločeno, zato morate to formulo 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.

Skladnost s PCI DSS

OPOMBA Webex WFO v10.3 in novejši podpirajo TLS v1.2 in je zastarel TLS v1.1.

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	—

O shrambi

Pomembno je opozoriti na razliko v zahtevani vrsti shranjevanja v Webex WFO.

Shranjevanje medijev je trajni pomnilnik predstavnostnih datotek. Primeren je za dolgoročno shranjevanje in se ne uporablja za predvajanje, razen če je za uporabo iste lokacije konfiguriran tudi hitri omrežni pomnilnik.

High Speed Network Storage se nanaša na hitro omrežje, ki se uporablja za shranjevanje začasnih datotek, lokacijo map, kjer poteka vsa operativna obdelava in kjer so shranjeni analitični (Lucene) podatki. To vključuje množično obdelavo izvoza, lokacijo indeksa Lucene, pretvorbo predstavnosti, predvajanje predstavnosti in datoteke, ki jih sistem izbriše po 24 urah ves dan, razen analitike.

> **OPOMBA:** analitične datoteke so shranjene v omrežnem pomnilniku visoke hitrosti, vendar niso vključene v brisanje datotek s strani sistema ves dan.

Ko je klic zahtevan za predvajanje, sistem izvleče datoteko iz trajnega pomnilnika in jo postavi v začasni imenik znotraj ravni hitrega omrežnega pomnilnika za takojšen dostop. Od tam izvaja prekodiranje in pretakanje.

Konfiguracija skrbnika

Ko prvič konfigurirate sistem, je privzeto **mesto** za shranjevanje medija konfigurirano na strani Mesto shranjevanja skrbnika sistema.

> **OPOMBA** Med prvotno nastavitvijo je **privzeta lokacija za shranjevanje predstavnosti** vaša hitra omrežna shramba in lokacija za shranjevanje predstavnosti. Potrebni so nadaljnji ukrepi za ločitev hitrega omrežnega shranjevanja in shranjevanja medijev na različne lokacije. Omrežje in lokacije za shranjevanje medijev so se drastično spremenile
> Različne karakteristike delovanja. Zato izbira obeh možnosti kot privzete lokacije za shranjevanje ni priporočljiva, ker lahko povzroči težave z delovanjem.

Konfigurirajte ločene lokacije za shranjevanje v omrežju in medijih

1. Preden ustvarite katerega koli najemnika, se pomaknite do portala sistemskega skrbnika > Upravljanje aplikacij
   > Konfiguracija sistema > Lokacija shranjevanja.
2. Kliknite **Ustvari novo lokacijo za shranjevanje**.
3. Če želite ustvariti visokohitrostno omrežno lokacijo za shranjevanje, vnesite enolično ime v polje **Ime** .
4. Na spustnem seznamu Vrsta izberite **Omrežje (takojšnji dostop)**.
5. Pod **Privzete nastavitve** izberite potrditveno polje **Omrežje** .

6. Konfigurirajte preostala polja **Konfiguracija omrežnega pomnilnika** .
7. Kliknite **Shrani**.
8. Če želite ustvariti lokacijo za shranjevanje medijev, se pomaknite nazaj na Upravljanje aplikacij > Lokacija shranjevanja.
9. Kliknite **Ustvari novo lokacijo za shranjevanje**.
10. Če želite ustvariti lokacijo za shranjevanje medijev, vnesite edinstveno ime v polje **Ime** .
11. Na spustnem seznamu Vrsta je vnaprej izbrano **Omrežje (takojšnji dostop)** .
12. Pod **Privzete nastavitve** izberite potrditveno polje **Mediji** .
13. Konfigurirajte preostala polja **Konfiguracija omrežnega pomnilnika** .
14. Kliknite **Shrani**.

NAJBOLJŠI PRIPOROČILI Izbrišite začetno **privzeto lokacijo za shranjevanje medijev** ko so konfigurirane nove lokacije za shranjevanje omrežja in medijev.

Konfigurirajte shrambo najemnika

Izvedite ta postopek, ko ustvarjate novega najemnika na portalu sistemskega skrbnika.

1. Pomaknite se do Upravljanje aplikacij > Administracija najemnika > Najemniki.
2. V razdelku »Lokacija shranjevanja« poiščite privzeto lokacijo za shranjevanje v omrežju visoke hitrosti in izberite potrditveno polje **Na voljo** .
3. Poiščite privzeto lokacijo za shranjevanje medijev in izberite potrditvena polja **Na voljo** in **Privzeto** .
4. Kliknite **Shrani**.
5. Za potrditev se prijavite v najemnika in pojdite na Upravljanje aplikacij > Konfiguracija sistema > Profili shranjevanja.
6. Kliknite spustni seznam **Lokacija shranjevanja** . Na spustnem seznamu se prikažejo omrežne in medijske lokacije za shranjevanje.

   OPOMBA Za profil shranjevanja ne izberite Omrežna shramba.

Ravni shranjevanja

Obstajajo tri ravni shranjevanja kontaktnih podatkov:

- Amazon S3 (takojšen dostop) — shramba Amazon S3 (standardna) se uporablja za krajše shranjevanje (12–24 mesecev) vsakodnevne operativne vsebine, kot so medijske datoteke (glas in zaslon) in zgodovinski podatki za poročanje, napovedovanje in razporejanje. Stopnje odziva na zahteve uporabnikov so lahko

Skoraj takojšnje v nekaj sekundah, vendar se lahko nekoliko razlikuje glede na količino podatkov ali vrsto podatkov, ki se zahtevajo.

- Amazon S3 v skupni rabi (takojšen dostop) — podobno ravni shranjevanja Amazon S3, le da več najemnikov shranjuje svoje podatke v istem vedru za shranjevanje Amazon S3 v mapi, specifični za najemnika.
- Omrežje (takojšnji dostop) — Omrežni pomnilnik (zmogljivost) se uporablja za medijsko vsebino, ki jo vodijo uporabniki, vsebino Analytics in Datamart. To je omrežje za shranjevanje (SAN) ali datotečni strežnik. Zagotavlja skoraj takojšen odziv na zahteve uporabnikov. Ti podatki so rezidenčni za časovno obdobje, ki ga določa potek dela, po katerem se izbrišejo. Po želji lahko skrbniki določijo lokacijo za postopno nalaganje, ki hrani podatke, preden jih naloži na lokacijo za dolgoročno shranjevanje podatkov v realnem času.

Izberete lahko tudi, da tretja oseba shrani vaše podatke, ko dosežejo konec obdobja hrambe. Ko so podatki shranjeni, so izbrisani iz Webex WFO. Ko pridobite shranjene podatke, jih morate pregledati z aplikacijami, ki niso Webex WFO.

- Najemniki – uporabite razdelek Lokacija shranjevanja najemnika na strani Najemniki, da dodelite in določite lokacijo shranjevanja za vsakega najemnika.

Ponudbe za shranjevanje

Webex WFO Cloud uporablja inteligentno večplastno shranjevanje za shranjevanje z enotno ceno na GB na mesec za vašo celotno uporabo. Nove datoteke in datoteke, do katerih ste nedavno dostopali, so na voljo takoj. Starejše datoteke, do katerih nedavno niste dostopali, se pridobijo iz nekoliko počasnejšega sloja shranjevanja, kamor so bile morda premaknjene. Pridobivanje starejših datotek običajno traja le nekaj sekund.

Množični uvoz in izvoz podatkov

V tej temi so opisani načini za uvoz podatkov v Webex WFO in izvoz podatkov iz njega.

Množični uvoz in izvoz podatkov prek Webex WFO

Webex WFO vam omogoča uvoz in izvoz več vrst podatkov. Spodaj je opisano, katere podatke je mogoče uvoziti in izvoziti ter kako jih je mogoče uvoziti in izvoziti. Podatkovne datoteke, ki so uvožene ali izvožene, so v CSV obliki zapisa. Uvažajo in izvažajo se lahko naslednje vrste podatkov:

- Globalno lahko uvažate in izvažate uporabnike, ekipe in skupine.
- V storitvi Google Analytics lahko uvažate in izvažate izraze in aplikacije.
- V razdelku Upravljanje kakovosti lahko uvažate in izvažate obrazce za ocenjevanje ter izvažate podatke o stikih.
- V WFM lahko uvozite pretekle podatke in uvozite napovedi.

OPOMBA : množični izvoz korenskih posnetkov ni podprt.

API-ji za uvoz in izvoz

Ti API-ji izpostavljajo končne točke, podobne REST, za uvoz in izvoz podatkov:

- Uvozi API – omogoča pridobivanje informacij o modelih zalednih predmetov (polja zalednega modela in vrste, povezane s temi polji) in uvoz teh podatkov iz CSV datotek v te zaledne modele
- Izvozi API – omogoča pridobivanje podatkov iz zalednih modelov v CSV obliki zapisa.

Za več informacij si *oglejte referenčni priročnik* WFO API Webex WFO.

Izvoz stikov v velikem obsegu

Podatke za več stikov lahko izvozite z možnostjo Izvoz množičnih stikov na spustnem seznamu možnosti strani z interakcijami. Izvožene datoteke so shranjene v ustrezno poimenovanih mapah na zunanjem mestu za shranjevanje. Zunanji pomnilnik lahko konfigurirate tako, da omogoča takojšen ali takojšen dostop. Za več informacij o zunanji shrambi glejte »Konfiguriranje profilov shrambe« v Webex uporabniškem priročniku WFO.

Opomba : stiki in metapodatki se izvozijo kot CSV datoteke.

Načrtovanje ponavljajočega se množičnega izvoza stikov

1. Na strani Interakcije ustvarite in shranite nabor filtrov.

   POMEMBNO V celoti morate konfigurirati vse filtre, ki jih dodate v nabor filtrov. Če vseh filtrov ne konfigurirate v celoti, množični izvoz konteksta ne bo uspel.

   PRIMER : Naboru **filtrov dodate filter Predictive Net Promoter Score** . Na **spustnem seznamu Operator** izberete **Je enako** , številke pa ne vnesete v **polje Ocena** . Če ta filter ni v celoti konfiguriran, izvoz množičnih stikov ne bo uspel.

2. Kliknite ikono **Možnosti** in nato **Množični izvoz** stikov.
3. **Kliknite zavihek Nov izvoz** .
4. Konfigurirajte izvoz, kot je določeno v opisanih poljih spodaj.

   Izvozi ime – vnesite ime datoteke za izvoz množičnih stikov.

   Shranjeno iskanje – izberite shranjeni nabor filtrov.

   Mesto shranjevanja – izberite zunanje mesto shranjevanja, kamor želite izvoziti stike.

   Vrsta medija – Izberite obliko zapisa datoteke Webex v katero WFO izvozi zvočne in video datoteke.

   - **Oblike zapisa** zvoka/videa– izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti avdio/video nosilec. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki in posnetki zaslona.
   - **Oblike zapisa,** ki vsebujejo samo zvok– izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti nosilce, ki so samo zvočni. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki.
   - **Brez** – izberite **samo** prepise za izvoz prepisov.

   Izhodna oblika storitve Analytics – izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti podatke o prepisu storitve Analytics: JSON ali XML. Če izberete **Brez**, Webex WFO ne izvozi nobenih podatkov o prepisu storitve Google Analytics. Izberite **Brez** , če želite izvoziti le CSV datoteko z metapodatki.

5. Izberite **Pošlji načrtovani izvoz** in načrtujte izvoz, kot je opisano spodaj.

   Tedensko – izberite enega ali več dni v tednu in nato izberite čas ob tistih dneh, ko bo Webex WFO izvozil stike.

   Mesečno – izberite dan v mesecu in nato izberite čas na ta dan, ko bo Webex WFO izvozil stike.

6. Kliknite **Ustvari**.

Ko ustvarite načrtovan izvoz množičnih stikov, Webex WFO shrani izvoz. Če želite urediti izvoz, kliknite zavihek Shranjeni izvoz stikov in na spustnem seznamu Shranjeno ime **izvozne datoteke izberite izvoz** .

OPOMBA: Prvi načrtovani izvoz (tedenski ali mesečni) mora biti izveden po naslednjem načrtovanem zagonu opravila dinamičnega osveževanja aplikacije. V nasprotnem primeru se prvi načrtovani izvoz ne bo zgodil,
čeprav bo prihodnji izvoz. Opravilo dinamičnega osveževanja aplikacij se privzeto izvaja vsakih petnajst minut. Če želite preveriti ta razpored, se obrnite na skrbnika sistema.

Takoj izvozite stike

1. Na strani Interakcije ustvarite in shranite nabor filtrov.

   POMEMBNO V celoti morate konfigurirati vse filtre, ki jih dodate v nabor filtrov. Če vseh filtrov ne konfigurirate v celoti, množični izvoz konteksta ne bo uspel.

   PRIMER : Naboru **filtrov dodate filter Predictive Net Promoter Score** . Na **spustnem seznamu Operator** izberete **Je enako** , številke pa ne vnesete v **polje Ocena** . Če ta filter ni v celoti konfiguriran, izvoz množičnih stikov ne bo uspel.

2. Kliknite ikono **Možnosti** in nato **Množični izvoz** stikov.
3. **Kliknite zavihek Nov izvoz** .
4. Konfigurirajte izvoz, kot je opisano spodaj.

   Izvozi ime – vnesite ime datoteke za izvoz množičnih stikov.

   Shranjeno iskanje – izberite shranjeni nabor filtrov.

   Mesto shranjevanja – izberite zunanje mesto shranjevanja, kamor želite izvoziti stike.

   Vrsta medija – Izberite obliko zapisa datoteke Webex v katero WFO izvozi zvočne in video datoteke.

   - **Oblike zapisa** zvoka/videa– izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti avdio/video nosilec. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki in posnetki zaslona.
   - **Oblike zapisa,** ki vsebujejo samo zvok – izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti predstavnost, ki je samo za zvok. Na voljo samo za stike z zvočnimi posnetki.
   - **Brez** – izberite **samo** prepise za izvoz prepisov.

   Izhodna oblika storitve Analytics – izberite obliko zapisa datoteke, v katero želite izvoziti podatke o prepisu storitve Analytics: JSON ali XML. Če izberete **Brez**, Webex WFO ne izvozi nobenih podatkov o prepisu storitve Google Analytics. Izberite **Brez** , če želite izvoziti le CSV datoteko z metapodatki.

5. Izberite **Takoj pošlji izvoz**.
6. Kliknite **Ustvari**.

Zahteve za izdajanje dovoljenj za izvoz stikov v velikem obsegu

Cisco zahteva, da izberete vrsto licence za izvoz množičnih stikov.

- **Standardna licenca** – prek uporabniškega vmesnika dnevno izvozite do 1.000 stikov.
- **Licenca za** učinkovitost delovanja – množično izvažate stike tako, da vsak dan redno konfigurirate več poslov izvoza stikov.

OPOMBA Vsak izvozni paket je privzeto omejen na 10.000 na opravilo, največje število stikov na dan pa je 40.000 z licenco za učinkovitost delovanja. Če obstaja potreba po povečanju teh Omejitve, se obrnite na Ciscove strokovne storitve ali Ciscove podporne storitve.

Shranjevanje in dostop do množičnih datotek stikov

Webex WFO izvozi in shrani množične datoteke stikov v mapo »Izvozi« na zunanjem mestu shranjevanja, ki ga konfigurirate (glejte Upravljanje programov > Konfiguracija globalnega > sistema > zunanji pomnilnik).

Diagrami poteka prenosa podatkov

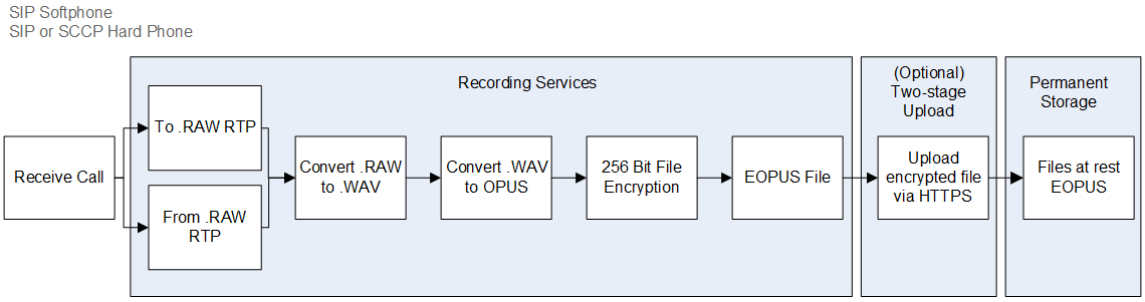
V tej temi so diagrami, ki ponazarjajo to:

- Webex pretok podatkov WFO Smart Desktop
- Webex zajem in predvajanje snemanja WFO
- Webex pretok podatkov WFO Analytics
- Webex pretok podatkov o shranjevanju WFO
- Webex šifriranje snemanja WFO

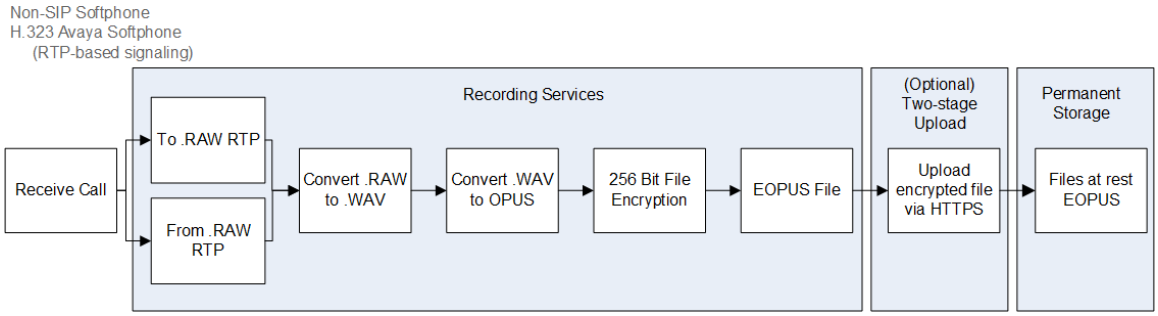
Diagrami poteka zajema podatkov pametnega namizja

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

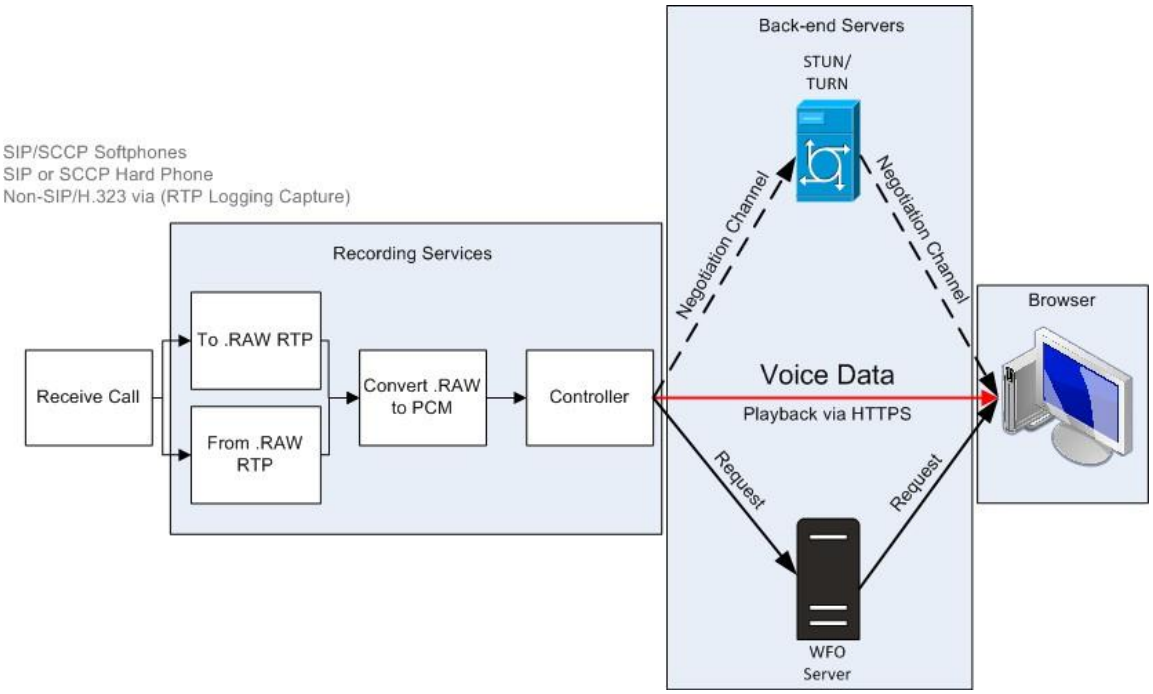
Pametno namizje SIP/SCCP signalizacija



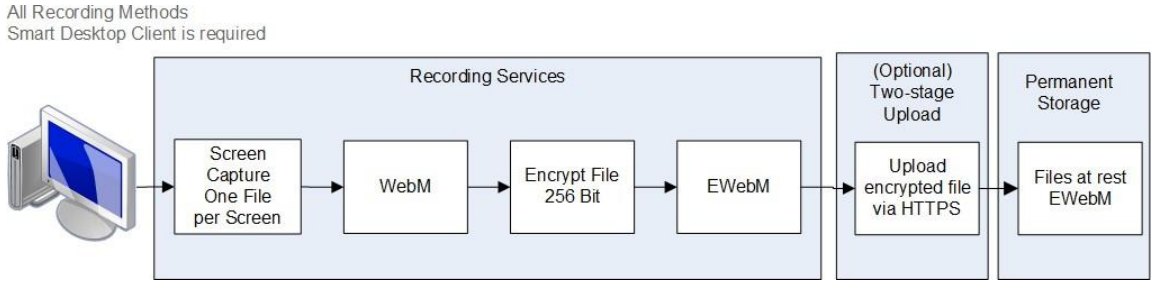
Beleženje RTP pametnega namizja



Pametno namizje Nadzor zvoka v živo

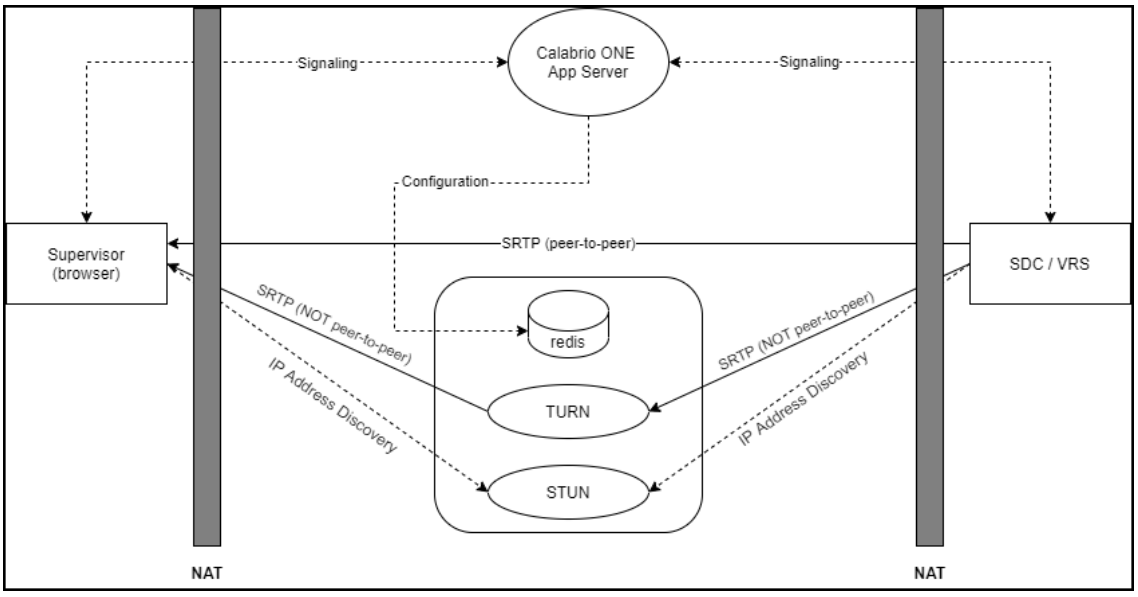


Nadzor zaslona v živo na pametnem namizju



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

Povezave za spremljanje v živo pametnega namizja



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

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

Snemanje diagramov poteka podatkov o zajemanju in predvajanju

V tej temi je opisan postopek predvajanja posnetkov stikov.

Diagram pretoka podatkov za predvajanje zvoka

Med predvajanjem se datoteke za snemanje zvoka in zaslona kopirajo iz trajnega pomnilnika in shranijo v zaščiteno omrežno shrambo v oblaku, dešifrirajo in obdelajo za predvajanje. Datoteke so hkrati dešifrirane in zavarovane prek omrežnega pomnilnika in HTTPS.

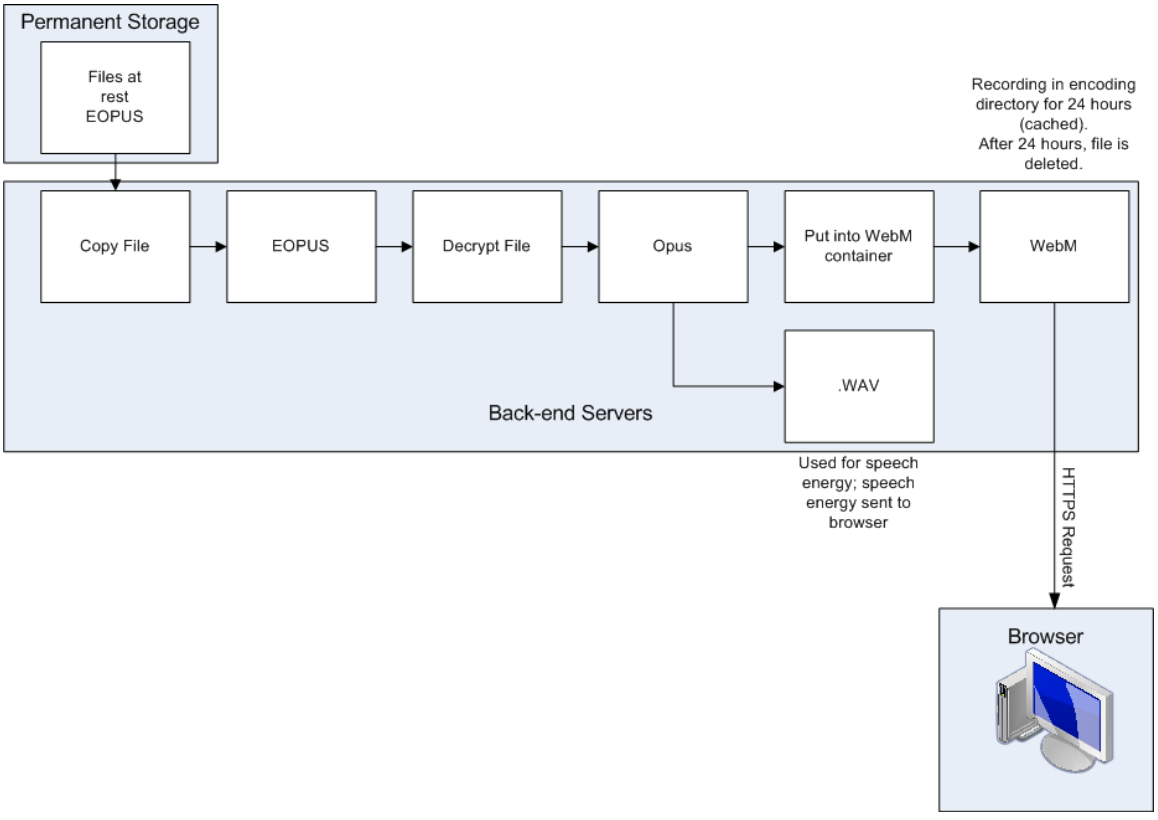


Diagram poteka podatkov za predvajanje zaslona

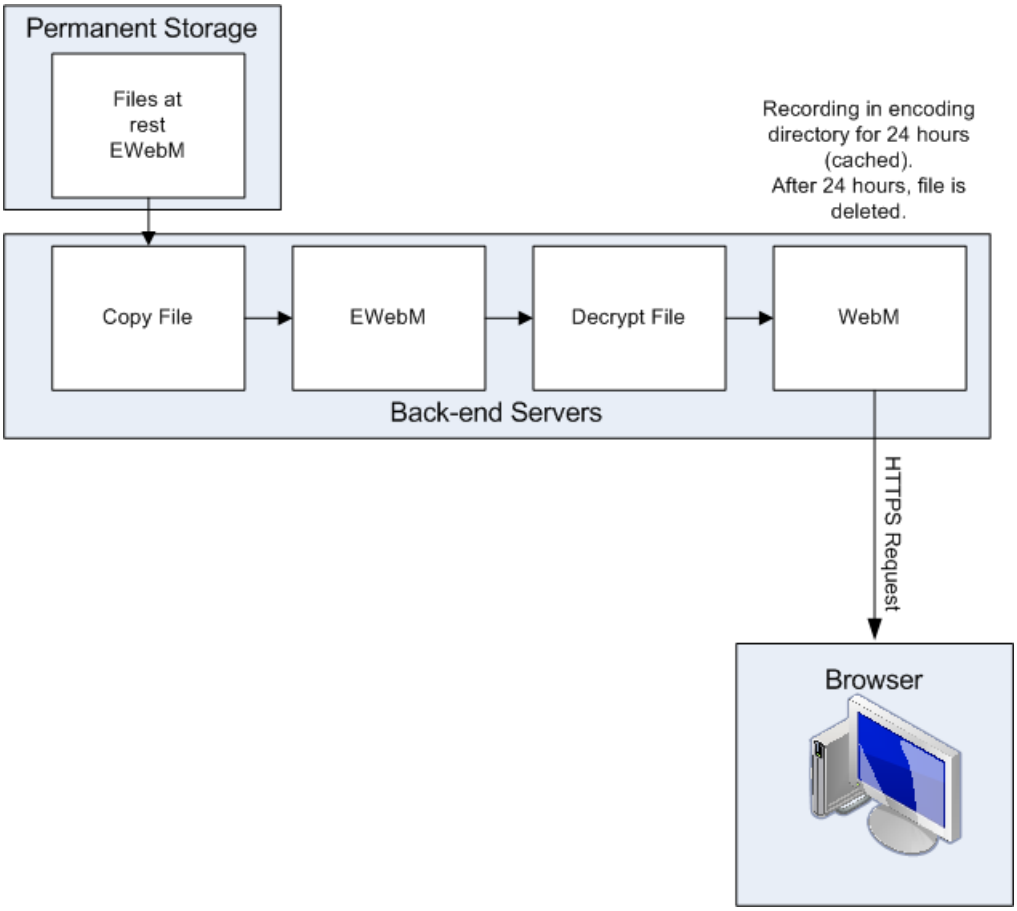


Diagram poteka podatkov storitve Analytics

V tej temi je opisan tok podatkov za obdelavo podatkov storitve Analytics.

Diagram prepisa podatkov analitike prepisa govora

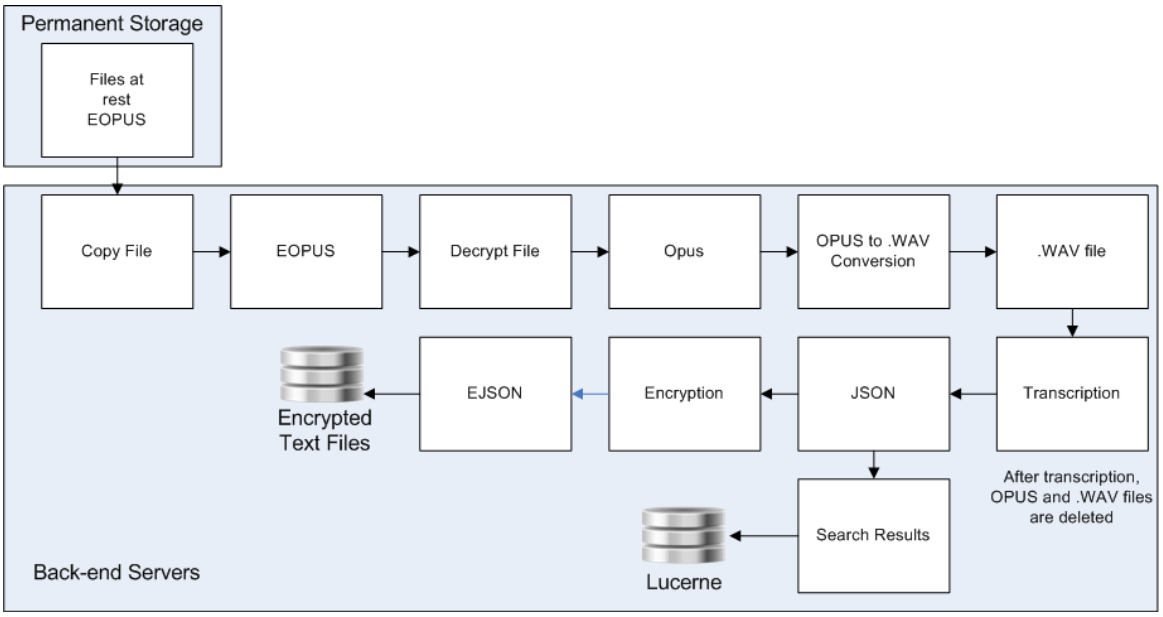
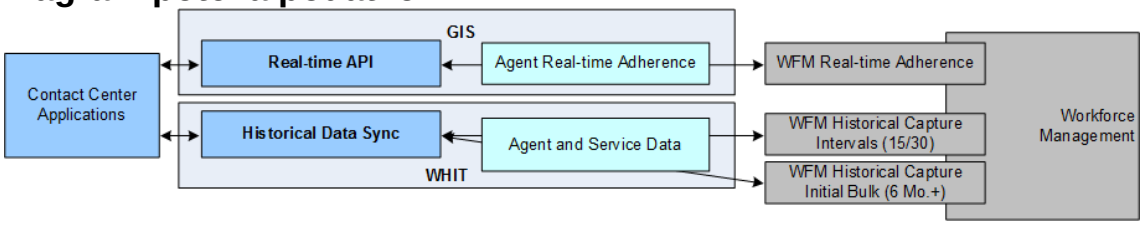


Diagram poteka podatkov WFM

V tej temi je opisan pretok podatkov za predhodno upoštevanje podatkov WFM realnem času in zgodovinskih podatkov.

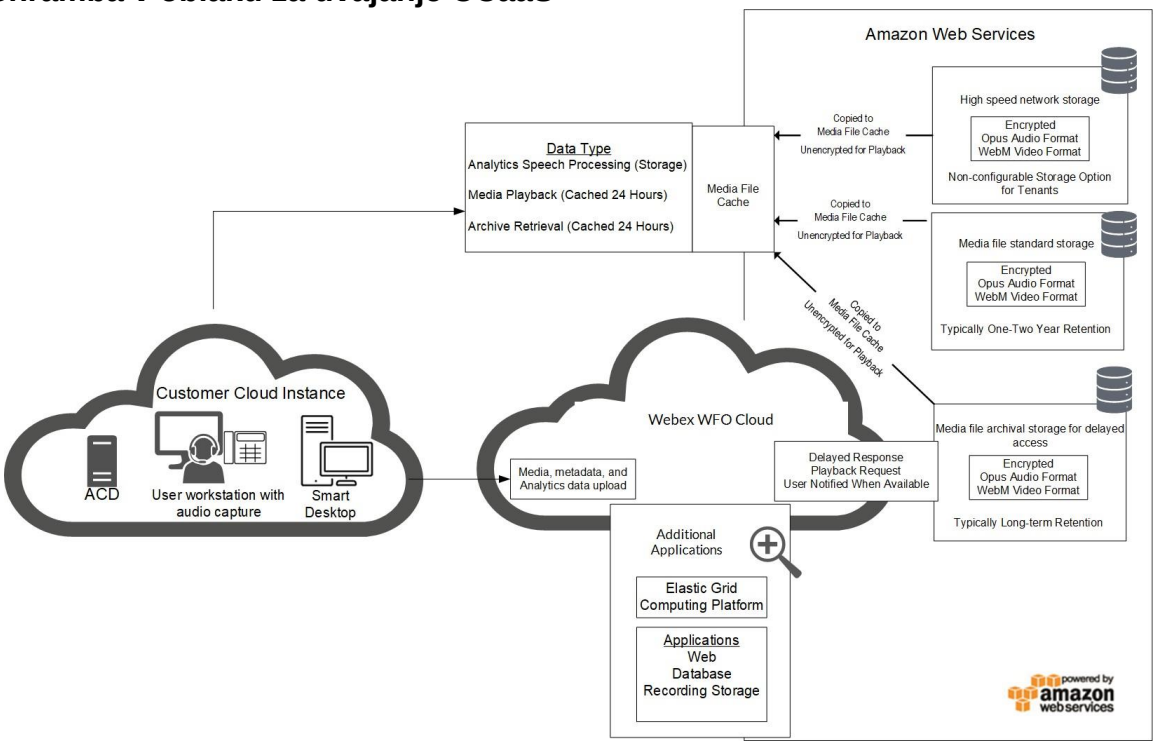
Diagram poteka podatkov WFM



Diagrami pretoka podatkov v shrambi v oblaku

V tej temi je opisan pretok podatkov za shranjevanje podatkov o stikih v Webex WFO za uvajanja CCaaS in uvajanja, ki gostujejo stranke.

Shramba v oblaku za uvajanje CCaaS



Shramba v oblaku za uvajanja ACD, ki gostujejo stranke

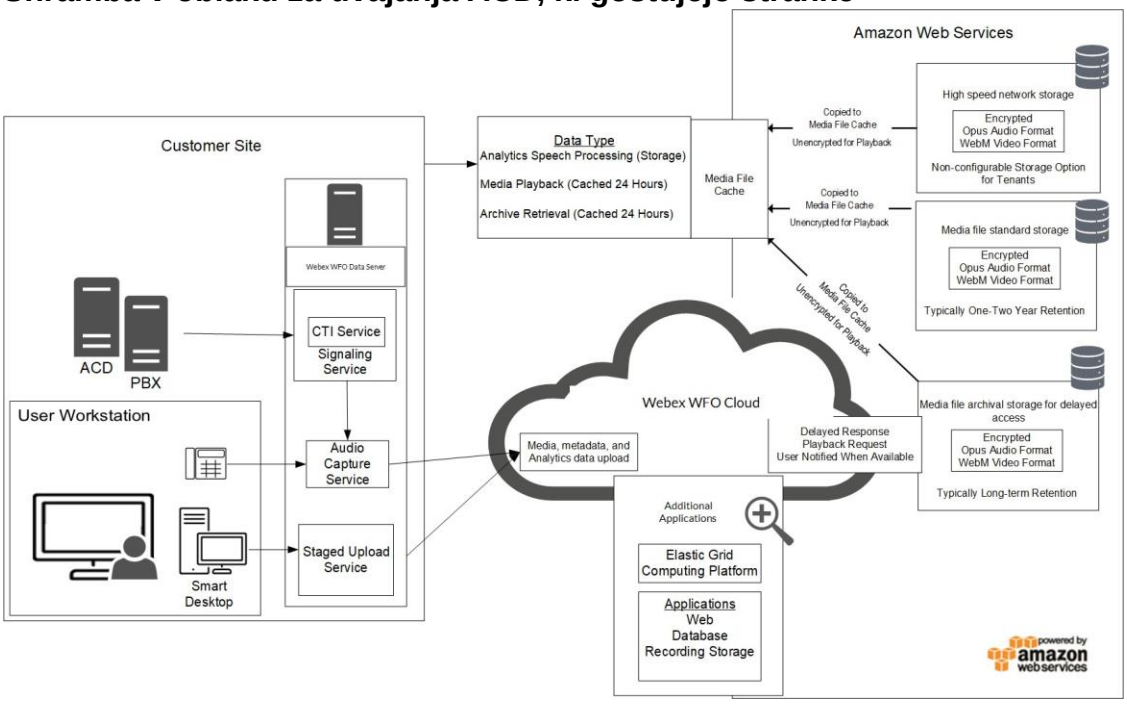
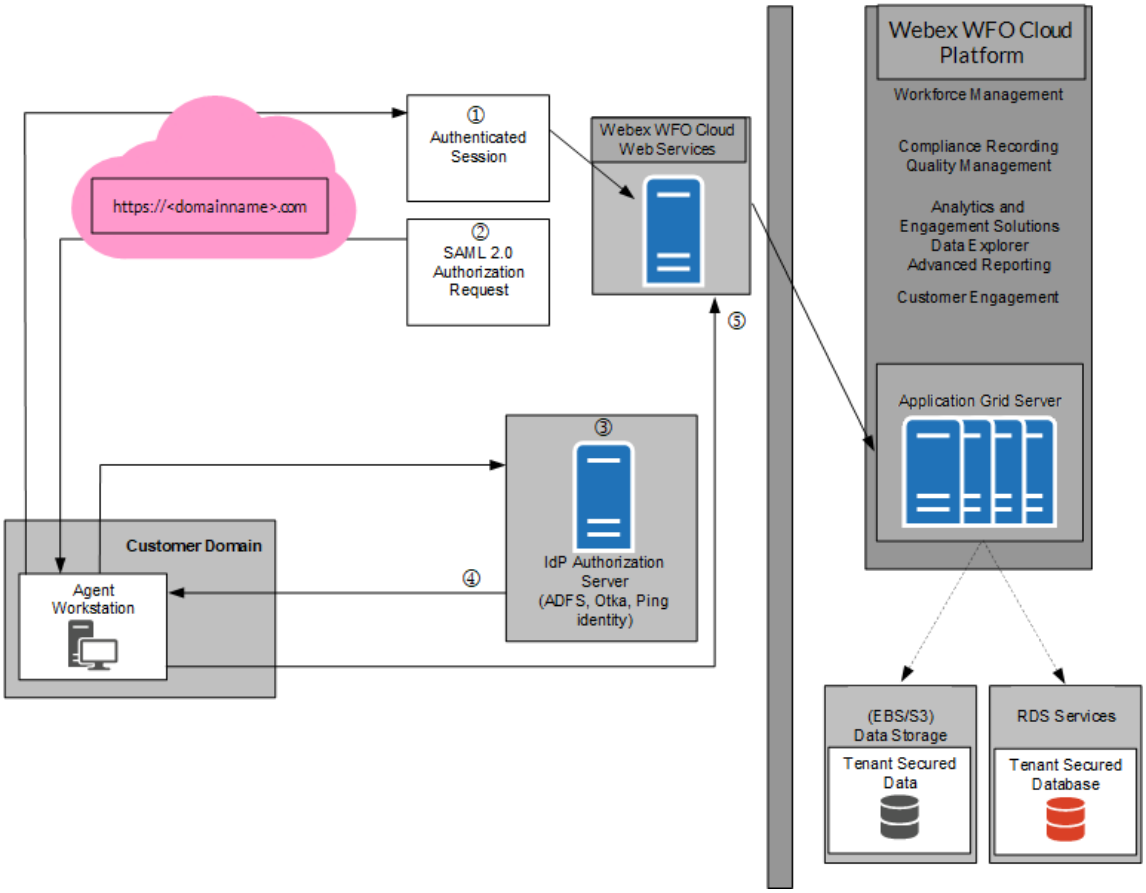


Diagram poteka procesa preverjanja pristnosti SAML

V tej temi je opisan postopek preverjanja pristnosti SAML.

Vso avtorizacijo in preverjanje pristnosti znanih uporabniških identitet stranka upravlja znotraj ponudnika identitet (strežnik za avtorizacijo) in zunaj Webex WFO Cloud. Webex WFO deluje kot ponudnik storitev (strežnik virov) in porabi vse uporabniške identitete ponudnika identitet stranke (IdP). Znane identitete uporabnikov, ki so aktivne v IDP stranke, dobijo ustrezno pooblastilo za dostop do URL-ja vaše organizacije (na primer https://Ciscocloud.com) prek komunikacije SAML avtorizacije med IDP stranke in strežnikom virov WFO Webex.

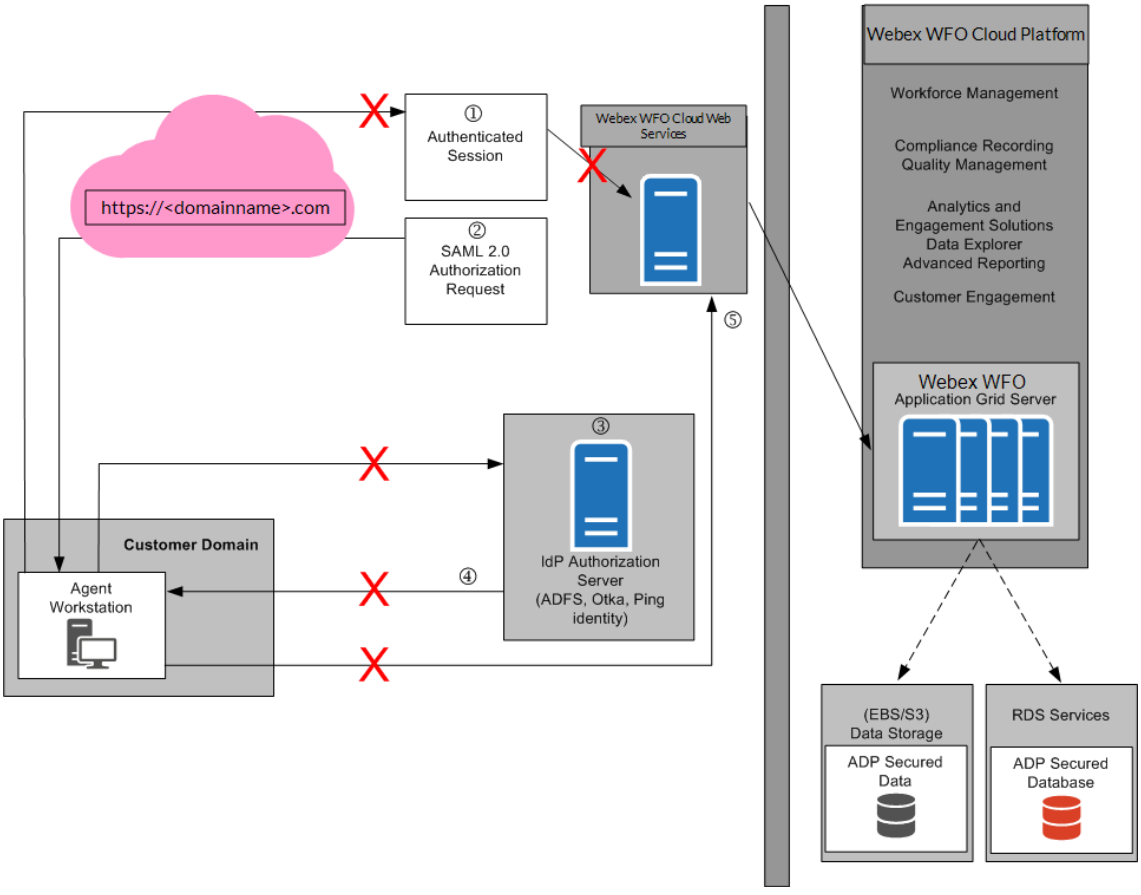
SAML Postopek odobritve



Koraki za preverjanje pristnosti SAML:

1. Uporabnik dostopa do Webex URL-ja WFO (na primer https://Ciscocloud.com); če ima uporabnik overjeno sejo z IDP (Authorization Server), mu je dovoljen dostop.
2. Če uporabnik nima seje s preverjeno pristnostjo, ustvarite zahtevo za preverjanje pristnosti SAML in jo preusmerite nazaj v brskalnik na IdP (strežnik za avtorizacijo).
3. Če pristnost uporabnika še ni preverjena z IDP (Authorization Server), se mora uporabnik prijaviti.
4. Ko se uporabnik uspešno prijavi v IDP ali če je že bil prijavljen, IDP pošlje preusmeritev nazaj v brskalnik z SAML odgovorom.
5. Webex WFO potrdi odgovor SAML, prejme informacije o uporabniku iz odgovora SAML, ustvari overjeno sejo in omogoči dostop.

Postopek zanikanja SAML

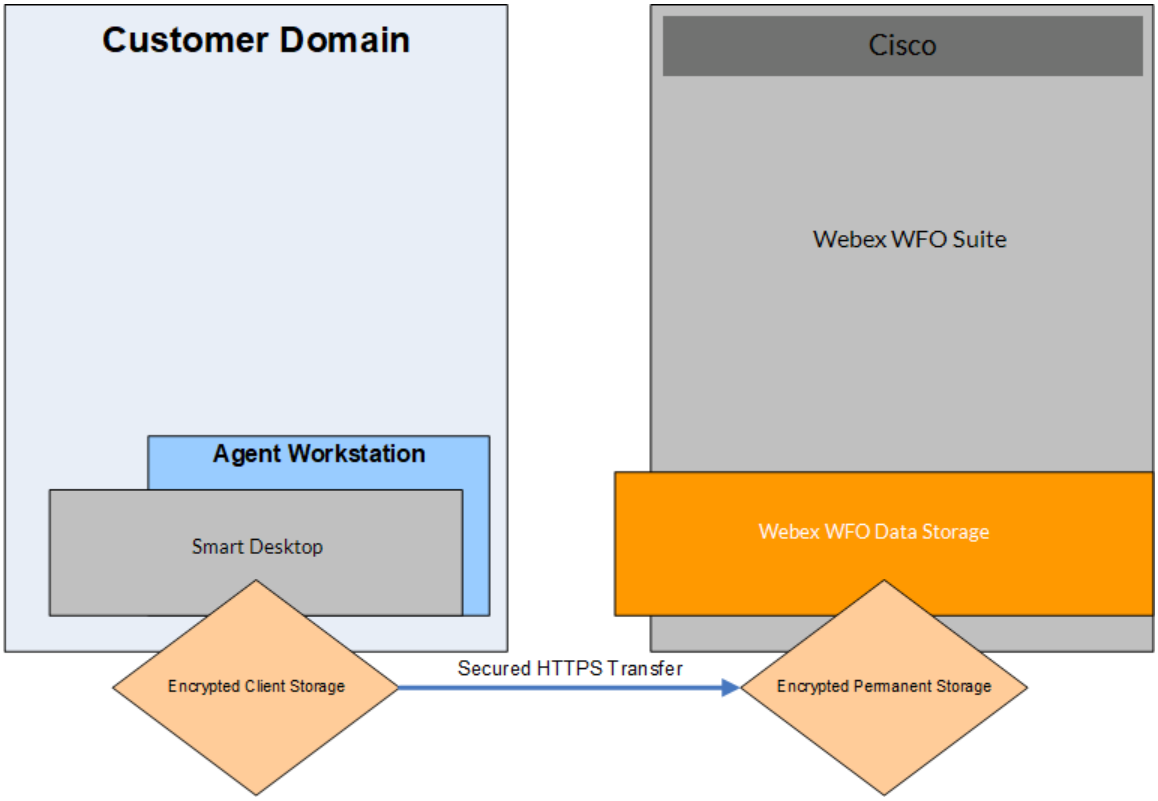


Koraki za zavrnitev preverjanja pristnosti SAML:

1. Uporabnikov dostop do avtentikacije je bil v IDP prekinjen.
2. Če uporabnik nima seje s preverjeno pristnostjo, ustvarite zahtevo za preverjanje pristnosti SAML in jo preusmerite nazaj v brskalnik na IdP (strežnik za avtorizacijo).
3. Ker pristnost uporabnika z IDP (Authorization Server) ni preverjena, se mora uporabnik prijaviti.
4. Uporabnik ne more preveriti pristnosti z IdP (Authentication Server) in ni pooblaščen.
5. Uporabniku je dostop zavrnjen.

Šifriranje snemanja

Naslednji diagram opisuje šifriranje posnetkov v Webex WFO.



Vsi podatki so šifrirani in preneseni prek zavarovanega HTTPS/SSL iz prostorov stranke v Webex WFO za obdelavo in shranjevanje.

Pri uvajanju oblaka je na voljo način šifriranja RSA-2048 (z asimetričnimi ključi) in AES-256 za medije, ki jih je posnel Webex WFO.

Pri uvajanju v oblaku Webex WFO ključe, ki se uporabljajo za šifriranje posnetkov, nadzoruje samo najemnik (ne Webex operacije v oblaku WFO), ti ključi pa so shranjeni v zbirki podatkov najemnika. Poleg tega je v Webex WFO vgrajen drugi sloj šifriranja, do katerega Webex WFO Cloud Operations tudi nima dostopa.