Webex VFO Vodič za dizajn

Za primenu sa klasičnim WFM-om

Prvi put objavljeno: jula 10, 2020
Poslednje izmene: decembar 27, 2024

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553 NETS(6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet u Kaliforniji, Berkli (UCB) kao deo UCB verzije javnog domena UNIX operativnog sistema. Sva prava zadržana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI FAJLOVI DOKUMENATA I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "ONAKO KAKO JESTE" SA SVIM KVAROVIMA. CISCO I GORENAVEDENI SNABDEVAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA PRODAJU, PRILAGOĐENOST ODREĐENOJ SVRSI I NEKRŠENJE ILI PROIZIŠLE IZ ISPORUKE, KORIŠĆENJA ILI PROCESA PRODAJE.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duple kopije ovog dokumenta smatraju se nekontrolisanim. Pogledajte trenutnu onlajn verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese i brojevi telefona navedeni su na veb lokaciji Cisco na # www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Uvod 7

Edge komponente 9

Webex VFO Data Server 10

Webex VFO ACD Sinc servis 12

Webex VFO Audio Capture servis 13

Webex WFO GIS servis 13

Webex VFO signalizacija servis 14

Webex VFO Staged Upload servis 15

Webex VFO QM ACD Capture servis 16

Webex VFO WFM ACD Capture servis 18

Webex VFO lokalni veb servis 19

Webex VFO Smart Desktop klijent 20

Komponente Smart Desktop klijenta 21

Povezivanje Smart Desktop klijenta 21

Sistemski zahtevi 23

Podržana okruženja 23

Desktop hardver 23

Desktop softver 24

.NET Framevork 24

Pregledači 24

Softver sličan Adobe Acrobat Reader-u 25

Desktop softver i audio snimanje 25
PCI DSS usaglašenost 25
Upotreba portova 27
Edge komponente 28
Komponente servera podataka 28
O skladištenju 33
Konfiguracija administratora 33
Nivoi skladištenja 34
Ponude za skladištenje 35
Masovni uvoz i izvoz podataka 37
Izvozite kontakte u rasutom stanju 37
Zahtevi za izdavanje dozvola za masovni izvoz kontakata 40
Čuvanje i pristup masovnim kontaktnim datotekama 40
Dijagrami toka prenosa podataka 41
Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine 41
Snimanje Snimanje i reprodukcija Dijagrami toka podataka 44
Dijagram protoka podataka za reprodukciju zvuka 44
Dijagram protoka podataka za reprodukciju ekrana 45
Dijagram toka podataka analitike 45
Dijagram toka podataka analitike transkripcije govora 46
WFM dijagram protoka podataka 46
WFM dijagram protoka podataka 46
Dijagrami protoka podataka za skladištenje u oblaku 46
SAML Dijagram toka procesa autentifikacije 48

Proces odobravanja SAML-a 48

SAML proces poricanja 49

Snimanje Enkripcija 50

Uvod

TheWebex *VFO Cloud Platform Design Guide* pruža pregled na visokom nivou strukture i komponenti Webex VFO. Vodič detaljno opisuje sledeće:

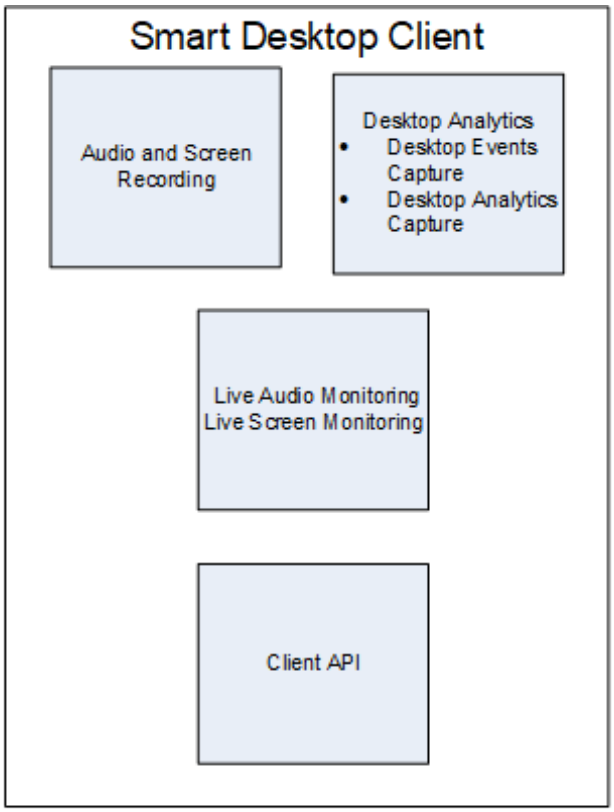
- Edge komponente
- Sistemski zahtevi
- Konfiguracije platforme ACD
- Konfiguracije snimanja platforme
- Dijagrami toka prenosa podataka

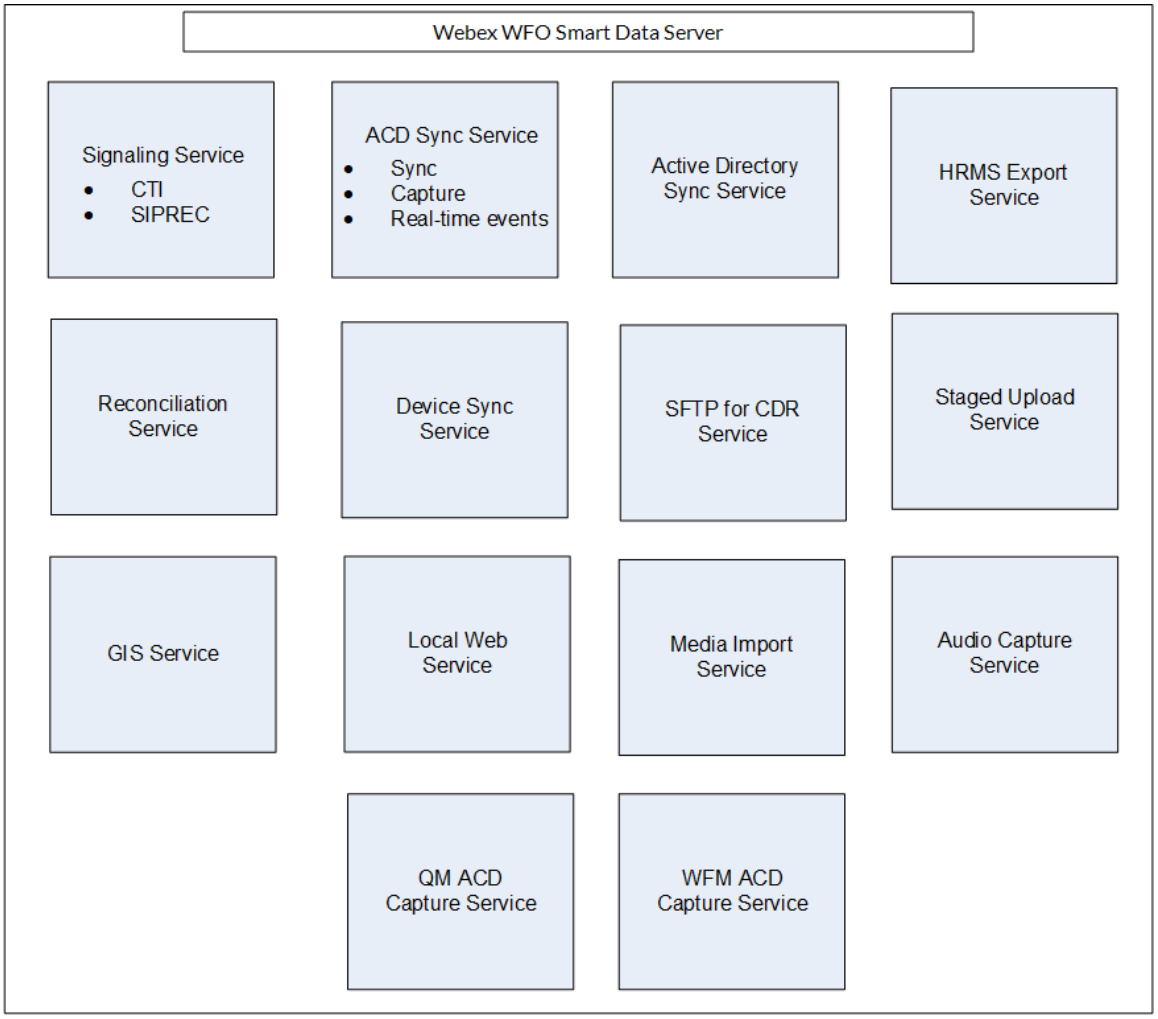
Vodič za dizajn oblaka pruža generalizovano znanje o gore navedenim detaljima.

Vodič je dizajniran za Cisco implementaciju i podršku inženjerima, Cisco prodajnim inženjerima zaposlenih, partnerima i kupcima; međutim, Cisco razvoj, marketing, prodaja i drugi zaposleni širom organizacije takođe bi mogli biti korisni.

Edge komponente

Webex VFO Edge komponente se obično raspoređuju na lokalnoj ili udaljenoj lokaciji kupca. Komponente u celini čine Webex VFO Smart Technologi Suite. Donje slike opisuju rubne komponente Webex VFO i Data Server:





Webex VFO Data Server

Webex VFO Data Server je odgovoran za funkcije kao što su ACD sinhronizacija i fazno otpremanje. Administrator stanara može instalirati server podataka za jednog stanara, ili administrator sistema može instalirati osnovni server podataka i konfigurisati ga kao zajednički server podataka za više stanara.

> **NAPOMENA** - Ako server podataka mora da se poveže preko veb proki, sve Webex VFO usluge koje rade na njemu moraju da rade kao Vindovs prijavljivanje naloga sa podešavanjima proki. Kada konfigurišete server podataka sa a
>
> Proki server, servis Data Server mora biti konfigurisan da radi kao lokalni administrator. Webex VFO ne podržava upotrebu PAC skripti za povezivanje sa internetom.

Usluge instalirane sa softverom Data Server su sledeće.

- CTI signalizacija servis
- Servera podataka
- Veb usluge servera podataka
- Servis za mrežno snimanje
- SIPREC servis

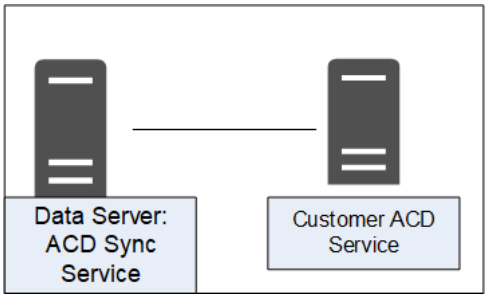
U Webex VFO-u, sledeće su funkcije Data Servera, njihovi opisi i servis sa kojim se usklađuju.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Koristi se za sinhronizaciju korisničkih i timskih informacija sa podržanog ACD-a (Webex WFO Data Server).
- Recording Capture Server Settings — Koristi se za edge server ili gatevai (SBC) audio snimanje okruženja. Primarni servis signalizacije (CTI ili SIPREC) dodeljuje pozive za snimanje servera u algoritmu kružnog robina (Webex VFO Netvork Recording Service).
- Regionalni server podataka GIS File Location — Koristi se za uvoz metapodataka spoljnih kontakata iz CSV datoteke u Webex WFO (Webex WFO Data Server).
- Snimanje SIPREC Signaling Server Settings — Koristi se za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i hvatanje metapodataka za snimanje poziva. SIPREC Signaling servis se koristi za edge gatevai (session border controller) okruženja za snimanje (Webex, WFO, SIPREC Service).
- Snimanje CTI Signaling Server Settings — Koristi se za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i snimanje metapodataka za snimanje poziva. Usluga CTI signalizacije se koristi za okruženja za snimanje edge servera (Webex, VFO, CTI Signaling Service).
- Regional Data Server Staged Upload Settings — Koristi se za prikupljanje podataka o kontaktima lokalno od korisnika Smart Desktop-a i periodično učitavanje datoteka na Webex WFO komponente u oblaku (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Koristi se za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih preko gatevai-a (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Real-Time Event Settings— Koristi se za snimanje istorijskih i ACD podataka u realnom vremenu za WFM i ACD metapodatke za prilaganje kontaktima poziva kao prilagođene metapodatke (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Reconciliation Settings — Reconciliation is a process that connects gateway root recordings, which have limited call data, with additional call data that includes associated with the correct agent (Webex WFO Data Server).

- Active Directory Sync — Omogućava Webex WFO da uskladi i sinhronizuje Webex WFO korisnike sa Active Directory korisnicima (Webex WFO Data Server).
- Data Server Device Sync Settings — Omogućava vam da sinhronizujete uređaje preko Data Servera. Ovi uređaji se zatim mogu povezati sa korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja koristeći stranicu Udruženja uređaja u upravljanju aplikacijama (Webex VFO Data Server).
- Podešavanja lokalnog veb servisa — Omogućava integraciju API-ja na ovom serveru podataka. Ako je omogućeno, imate mogućnost da omogućite sledeće:
  - Cisco IP Phone Services Controls — Omogućava Cisco omogućene kontrole snimanja sa podržanih Cisco uređaja.
  - Simplified Recording Controls API — Omogućava vam da koristite izvornu autentifikaciju servera podataka za Cisco kontrole snimanja.
- HRMS Configuration — Omogućava Data Serveru da izvozi podatke u sistem za upravljanje ljudskim resursima (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP Configuration — Omogućava vam da konfigurišete SFTP server (Webex WFO Data Server).
- Media Import Server Settings — Omogućava uvoz datoteka za snimanje sa spoljne lokacije (Webex WFO Data Server).

Webex VFO ACD Sinc servis

Usluga ACD Sinc se koristi za sinhronizaciju korisničkih i timskih informacija iz podržanog ACD-a. Proces sinhronizacije se pokreće svakih deset minuta kako bi ažurirao sve promene napravljene u ACD-u u Webex VFO.



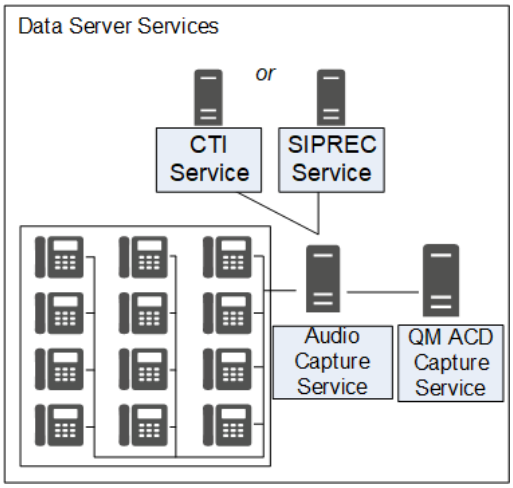
Povezivanje ACD Sinc servisa

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom ACD Sinc

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
ACD servis stanara	Ažuriranja ACD agenta ili informacija o timu

Webex VFO Audio Capture servis

Webex VFO koristi uslugu Audio Capture za okruženja za snimanje zvuka edge servera ili gatevai-a (SBC). Može se dodeliti klasterima. Primarna signalna usluga (CTI ili SIPREC) dodeljuje pozive za snimanje servera u algoritmu kružnog robina. Audio Capture usluge se mogu konfigurisati kao aktivne / aktivne ili aktivne / pripravnosti.



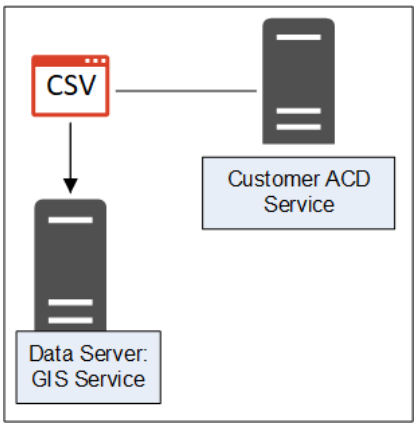
Povezivanje servisa za snimanje zvuka

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom Audio Capture:

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
CTI servis	Prima signalizaciju za snimanje zvuka
SIPREC servis	Prima signalizaciju za snimanje zvuka

Webex WFO GIS servis

Koristite uslugu Generic Interface Service (GIS) da biste uvezli metapodatke o spoljnim kontaktima iz . CSV fajl u Webex VFO.



Povezivanje GIS servisa

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa GIS uslugom:

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
ACD servis stanara	Ažuriranja ACD agenta ili informacija o timu
Spoljnih. CSV datoteka	Eksterni izvor ravnih datoteka za ažuriranje informacija o agentu ili timu Može biti jedna ili više datoteka

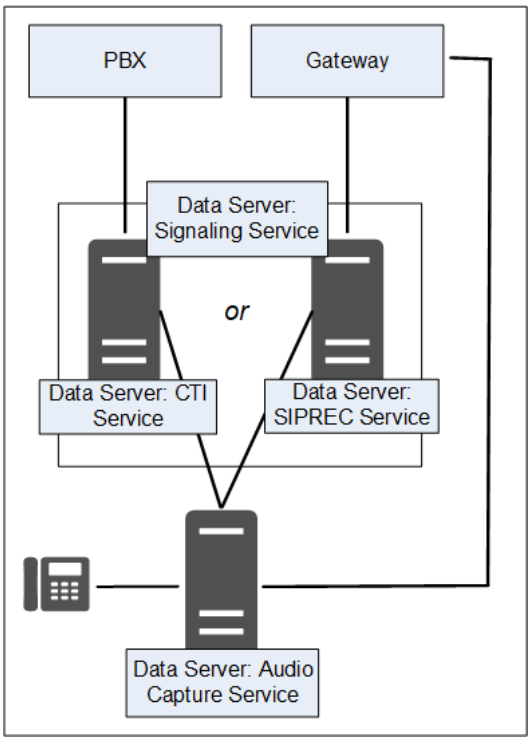
Webex VFO signalizacija servis

Vaša usluga signalizacije može biti CTI ili SIPREC:

- Usluga CTI signalizacije se koristi za okruženja za snimanje rubnih servera, za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i snimanje CTI metapodataka za snimanje poziva.
- SIPREC signalna usluga se koristi za edge gatevai (SBC) okruženja za snimanje za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i snimanje SIPREC metapodataka za snimanje poziva.

Možete konfigurisati ili CTI ili SIPREC usluge za redundantnost.

NAPOMENA : Usluga Audio Capture može biti povezana samo sa jednom telefonskom grupom koja uključuje CTI ili SIPREC uslugu.



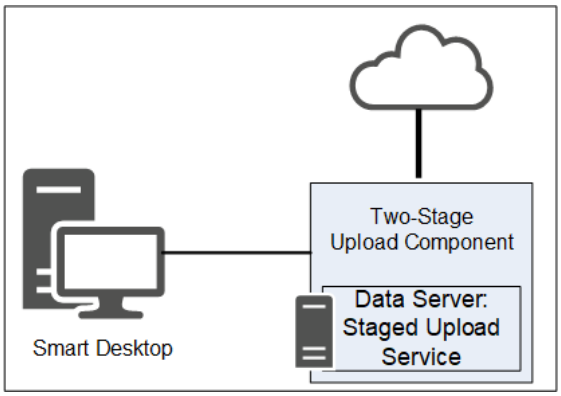
Povezivanje signalizacije

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom signalizacije:

Tip	Povežite se sa uslugom
CTI	PBKS servis
	Servis za snimanje zvuka
SIPREC	Gatevai / SBC servis
	Audio Capture servis QM
	ACD Capture servis

Webex VFO Staged Upload servis

Usluga Webex VFO Staged Upload prikuplja podatke o kontaktima lokalno od korisnika Smart Desktop Client-a i periodično učitava datoteke na Webex VFO komponente u oblaku.



Dvostepena komponenta za otpremanje

Dvostepena komponenta za otpremanje omogućava vam da periodično šaljete podatke sa Data Servera na Webex VFO osnovne komponente.

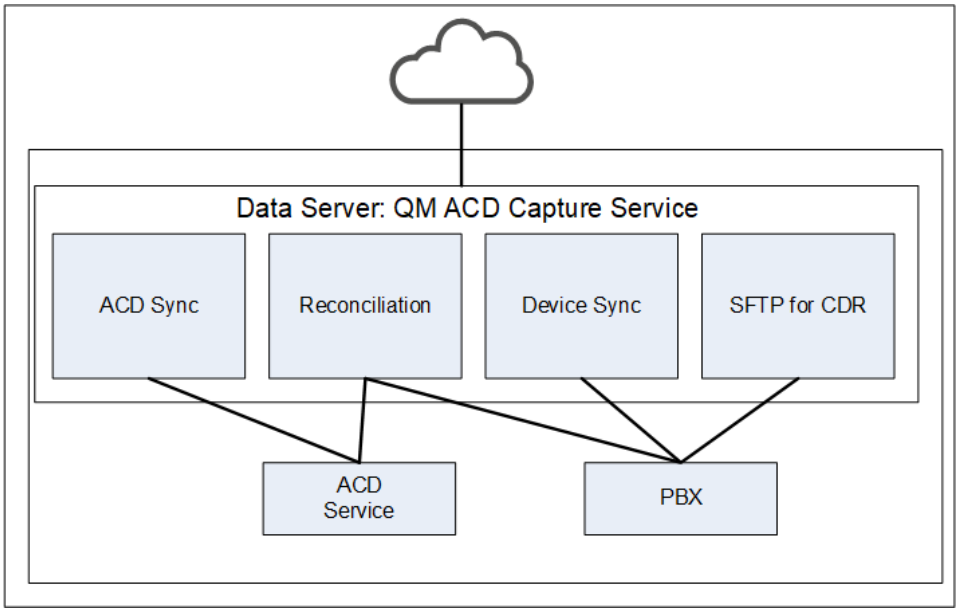
Povezivanje usluge Staged Upload

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom Staged Upload:

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
ACD servis stanara	Ažuriranja ACD agenta ili informacija o timu

Webex VFO QM ACD Capture servis

Webex VFO koristi uslugu QM ACD Capture za snimanje prilagođenih metapodataka i pomirenje poziva primljenih preko gatevai-a.



QM ACD Capture Service komponente

Usluga QM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

- QM ACD Istorijski Capture Komponenta
- QM ACD Komponenta za snimanje u realnom vremenu
- QM GIS Capture Komponenta

QM ACD Istorijski Hvatanje komponenta

Komponenta QM ACD Istorijsko snimanje snima prilagođene metapodatke i podatke o pomirenju iz ACD.

QM ACD Snimanje u realnom vremenu komponenta

Komponenta QM ACD Real-Time Capture snima podatke o kontaktima.

QM GIS Capture komponenta

QM GIS Capture komponenta uvozi eksterne QM kontakt metapodatke.

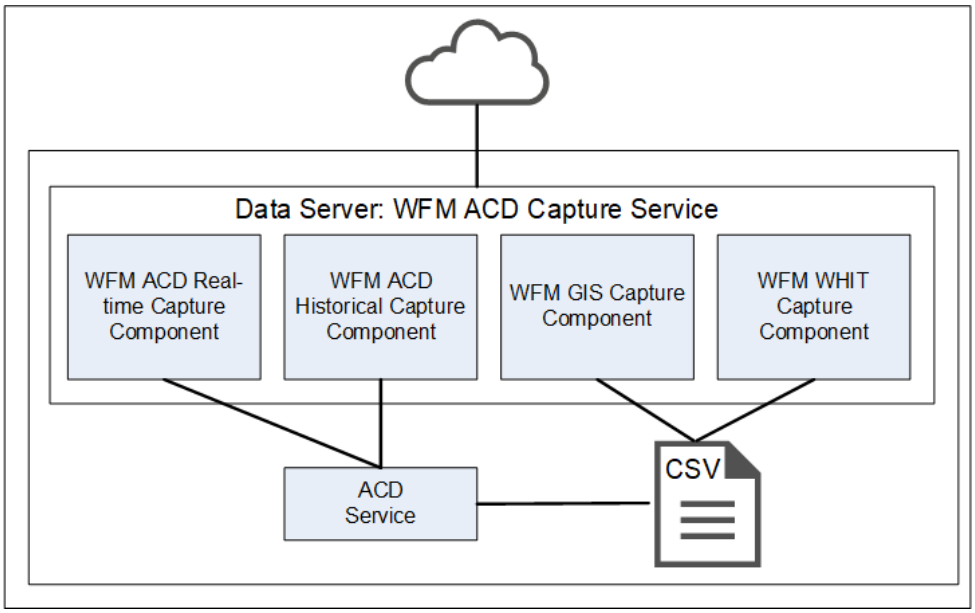
QM ACD Capture Service povezivanje

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom QM ACD Capture:

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
ACD servis stanara	Ažuriranja ACD agenta ili informacija o timu

Webex VFO WFM ACD Capture servis

Usluga Webex VFO WFM ACD Capture snima istorijske podatke i podatke o ACD u realnom vremenu za WFM i ACD metapodatke koji se prilažu kontaktima poziva kao prilagođenim metapodacima.



WFM ACD Capture Service komponente

Usluga WFM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

- WFM ACD Istorijski Capture komponenta
- WFM ACD Komponenta za snimanje u realnom vremenu
- WFM GIS Capture Komponenta
- WFM VHIT Snimanje komponenta

WFM ACD Istorijski Capture komponenta

Komponenta WFM ACD Historical Capture snima istorijske podatke i podatke o ACD u realnom vremenu za WFM, kao i ACD metapodatke koji se prilažu kontaktima poziva kao prilagođenim metapodacima.

WFM ACD Snimanje u realnom vremenu komponenta

Komponenta WFM ACD Real-Time Capture snima podatke o kontaktima.

WFM GIS Capture komponenta

WFM GIS Capture komponenta snima ACD podatke iz nedirektnih ACD-ova.

WFM VHIT Snimanje komponenta

WFM VHIT Capture komponenta vam omogućava da uvezete istorijske ACD podatke.

WFM ACD Povezivanje usluge snimanja

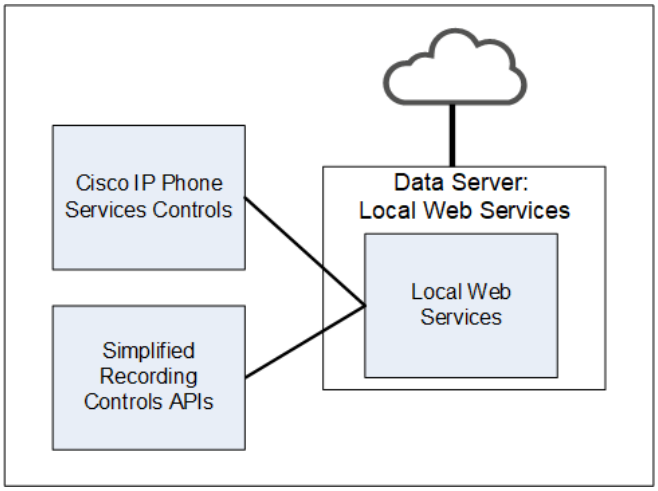
Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom WFM ACD Capture:

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
ACD servis stanara	Ažuriranja ACD agenta ili informacija o timu

Webex VFO lokalni veb servis

Usluga Webex VFO Local Veb Services Data Server omogućava kontrole snimanja i autentifikaciju izvornog Data Servera.

NAPOMENA - Usluga lokalnih veb usluga nije podržana sa raspoređivanjem dobavljača CCaaS-a.



Komponente lokalnog Veb servisa

Lokalni veb servis se sastoji od dve komponente:

- Cisco IP Phone Services Controls komponenta
- Pojednostavljena API komponenta za kontrolu snimanja

Cisco IP Phone Services Controls komponenta

Komponenta Cisco IP Phone Services Controls omogućava Cisco kontrole snimanja sa podržanih Cisco uređaja.

Pojednostavljena API komponenta za kontrolu snimanja

Pojednostavljena API komponenta za kontrolu snimanja omogućava korišćenje izvorne autentifikacije servera podataka za Cisco kontrole snimanja.

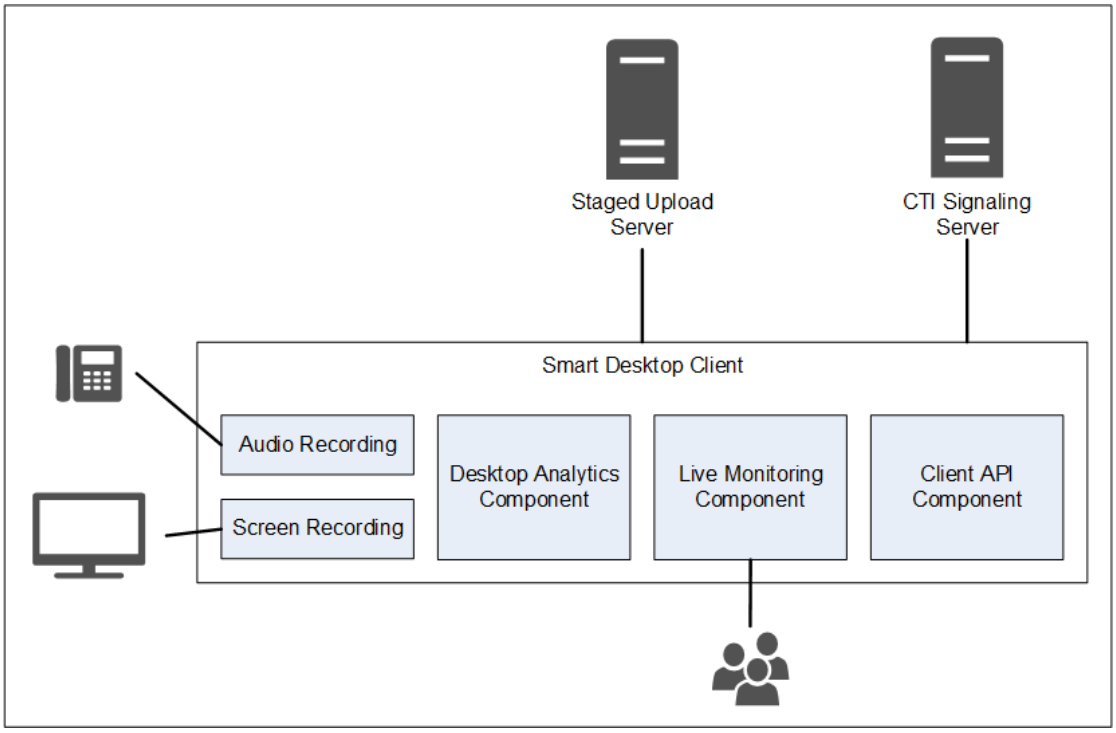
Povezivanje lokalnih veb servisa

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom Lokalnih Veb servisa:

Povežite se sa uslugom	Ulazi / izlazi
Pojednostavljeni API za kontrolu snimanja	Autentifikacija servera podataka za Cisco kontrole snimanja
Cisco IP Phone Services Kontrole	Omogućava izvornu autentifikaciju servera podataka za Cisco kontrole snimanja

Webex VFO Smart Desktop klijent

Smart Desktop Client je instaliran na radnim površinama agenta ili na serveru koji je domaćin podržanog tankog klijenta. (Vidi Thin Client Serveri za više informacija.) Snima sve korisničke podatke (uključujući snimanje poziva, ekran i aktivnost na radnoj površini) na radnoj površini agenta. Morate da dodate instalater na stranici Preuzimanja u Upravljanje aplikacijama, tako da mu administrator stanara može pristupiti.



Korisnici sa instaliranim Smart Desktop klijentom koji su konfigurisani sa potrebnim dozvolama mogu da obavljaju Live Audio i Live Screen monitoring.

Komponente Smart Desktop klijenta

Smart Desktop Client sadrži četiri komponente:

- Audio i snimanje ekrana komponenta
- Komponenta Desktop Analitics
- Live Audio Monitoring i Live Screen Monitoring komponenta
- Klijent API komponenta

Audio i snimanje ekrana komponenta

Audio i snimanje ekrana komponenta snima pozive agenata.

Komponenta Desktop Analitics

Komponenta Desktop Analitics pruža analitičku analizu snimaka na radnoj površini agenta.

Live Audio Monitoring i Live Screen Monitoring komponenta

Komponenta Live Audio i Live Screen Monitoring omogućava korisnicima sa odgovarajućim dozvolama za obavljanje Live Audio i Live Screen monitoring.

NAPOMENA Live Audio Monitoring nije podržan sa CCaaS prodavca raspoređivanja.

Povezivanje Smart Desktop klijenta

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa Smart Desktop klijentom:

Komponenta	Povezuje sa	Ulazi / izlazi
Audio i snimanje ekrana	Agentov računar	Audio i podaci o ekranu telefona
Desktop analitika	Agentov računar	Audio i podaci o ekranu telefona
Live Monitoring	Računari drugih agenata	Audio i ekranski podaci o telefonu drugih agenata

Povežite se sa serverom	Ulazi / izlazi
Uprizoreno otpremanje	Kontakt informacije (audio i snimci ekrana i metapodaci)

Sistemski zahtevi

Webex VFO Release Notes sadrže najnovije informacije u vezi sa promenama sistemskih zahteva, kompatibilnosti, ispravke grešaka i nove funkcije. Arhiva prošlih beleški o izdanju je dostupna.

Podržana okruženja

Webex VFO podržava veliki broj okruženja i tehnologija.

Za najnovije informacije o podržanoj kompatibilnosti, posetite www.cisco.com.

Desktop hardver

Hardverski zahtevi za Webex VFO radne površine su sledeći:

Desktop hardver	
NIK	100 Mbit NIIЦ NIC-ovi moraju podržavati Promiskuitetni režim. Konfigurišite podešavanja napajanja operativnog sistema Vindovs da biste onemogućili "Dozvolite računaru da isključite ovaj uređaj radi uštede energije" na mrežnim karticama interfejsa.
Prostor na disku	20 GB Skladištenje glasovnog zapisa (MB) = broj snimaka × prosečna dužina poziva × 0,5 MB u minuti **NOTA** Ova formula se zasniva na 64 kbps (kilobita u sekundi) audio bitrate. [(64 kbps × 60 sek) ÷ 8 bita] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB u minuti Skladištenje snimanja ekrana (MB) = broj snimaka × prosečna dužina poziva × 1,5 MB u minuti

Desktop hardver	
	NAPOMENA Zahtevi za skladištenje snimaka ekrana zavise od tri faktora: dužine snimanja, rezolucije monitora i broja monitora koji se snimaju. Vrednost prikazana ovde je zasnovana na jednom monitoru. Svaki dodatni monitor se snima odvojeno, tako da morate primeniti ovu formulu za svaki monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 Ks2 ili bolji
Memorije	2 GB

Desktop softver

.NET Framevork

Webex VFO Smart Desktop zahteva .NET Framevork KSNUMKS za Webex VFO Analitics funkcije. Ako .NET Framevork nije instaliran, Webex VFO ne može da uhvati događaje pretraživača kao deo podataka Desktop Analitike. Možete preuzeti .NET Framework sa# http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Pregledači

Svaki pretraživač koji koristite mora dozvoliti preuzimanje datoteka. Popup blokatori moraju biti onemogućeni.

Dodatak / ekstenzija za Desktop Analitiku

Korisnici koji upravljaju poljima za Desktop Analitiku preko stranice Field Manager u Webex VFO i radnim površinama agenata koji imaju instaliran Smart Desktop moraju imati omogućen dodatak / dodatak pretraživača Calabrio Analitics. Dodatak je potreban ne samo za označavanje polja u pretraživaču, već i za praćenje veb aktivnosti agenta unutar pretraživača.

Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u Firefoku

Kada se prvi put prijavite na Webex VFO koristeći Firefok, vidite dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Brovser Ektension. Izaberite **Dozvoli ovu instalaciju** i kliknite na dugme **Nastavi**. Nije potrebna nikakva dalja akcija.

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Microsoft Edge Chromium-u

U Edge Chromium-u, idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf i kliknite na **Dodaj u Chrome**.

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Chrome-u

Ekstenzija za Chrome može se preuzeti ili instalirati putem postavki GPO-a. Preuzmite i instalirajte dodatak Calabrio Analitics, verzija 0.2.0.4. Plug-in se nalazi na:

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

NAPOMENA Ako klikom na vezu ne radi, kopirajte URL i nalepite ga u pregledač.

Softver sličan Adobe Acrobat Reader-u

Adobe Reader je obavezan da otvori izvezene PDF datoteke i korisničku dokumentaciju. Besplatno preuzimanje Acrobat Reader-a je dostupno na # www.adobe.com.

VAŽNO Postoje poznati problemi sa verzijama programa Adobe Reader koje koriste funkciju Bezbednost (Poboljšana). Ako planirate da koristite funkciju Desktop Analitics, morate da se krećete do **bezbednosti (Enhanced)** pod **Preferences** u Adobe Reader-u, obrišite Omogući **zaštićeni režim pri pokretanju**
i polja za potvrdu Poboljšana bezbednost , kliknite na dugme **Da** za sve poruke upozorenja, a zatim kliknite na dugme **OK** da biste sačuvali promene. Kada završite, ponovo pokrenite Adobe Reader da bi promene stupile na snagu. Ako Adobe Reader nije ispravno konfigurisan, Desktop Analytics neće moći da snima događaje vezane za Adobe Reader.

Desktop softver i audio snimanje

Da bi Smart Desktop izvršio pravilnu detekciju telefona i snimanje zvuka, potrebna je mogućnost otkrivanja i snimanja određenih mrežnih protokola (kao što su SIP, SCCP i RTP). Svaki softver koji radi na računaru koji ometa, preusmerava ili na drugi način skriva mrežni saobraćaj će prouzrokovati da Smart Desktop ne funkcioniše ispravno.

PRIMER - SonicVall VPN klijent sa omogućenim laganim filterom Deterministic Netvork Enhancer (DNE) uzrokuje preusmeravanje odlaznog mrežnog saobraćaja sa mrežnog adaptera
Koji Smart Desktop koristi. U ovom slučaju, lagani filter DNE mora biti onemogućen kako bi Smart Desktop ispravno funkcionisao.

PCI DSS usaglašenost

NAPOMENAWebex VFO v10.3 i noviji podržavaju TLS v1.2 i zastareli su TLS v1.1.

Upotreba portova

Zahtevi za port za Webex VFO komponente su navedeni u nastavku.

Generalno, port KSNUMKS i port KSNUMKS na veb server moraju biti otvoreni za povezivanje sa Webex VFO za sve integracije oblaka sa Webex VFO. Tačni zahtevi za port variraju u zavisnosti od vašeg modela primene oblaka.

Edge komponente:

- Pametna radna površina

Komponente Data Servera:

- Data Server—ACD Sync: Avaya CM sa Contact Center Elite
- Data Server - ACD Sync: CCaaS integracije
- Data Server - ACD Sync: CUCM mrežno snimanje
- Data Server—ACD Sync: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Data Server—ACD Sync: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Data Server - GIS
- Data Server - Snimanje / Snimanje
- Data Server - Signalizacija: CTI
- Data Server—Signalizacija: CTI, Avaya Aura Communication Manager Snimanje
- Data Server—Signaling: CTI, Cisco Unified Communications Manager Network Recording
- Data Server - Signalizacija: SIPREC

Edge komponente

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
Pametna radna površina				
UDP 49152–65535	Live audio monitoring - RTP Praćenje ekrana uživo - RDP stream	Agentov računar	Pretraživač supervizora	—
TCP 52102	Komunikacija između Cisco CTI servera podataka i SDC-a	Pametna radna površina	Servera podataka	

Komponente servera podataka

Port	Ko	Извор	Odredište	Napo
Data Server - ACD Sync: CCaaS integracije				
TCP 443	Komunikacija između CCaaS integracija i sledećih postavki na serveru podataka: Regionalni server podataka ACD Capture Settings, Snimanje CTI Signaling Server Settings, i Regionalni server podataka ACD Capture Settings	—	—	—
Data Server - ACD Sync: CUCM mrežno snimanje				
TCP 22	Komunikacija između SFTP konfiguracije i regionalnih postavki za pomirenje servera podataka na serveru podataka i CUCM servisu za naplatu	SFTP, Server podataka	CUCM Obračun Servis	—

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
TCP 8443	Komunikacija između CUCM AXL i regionalnog servera podataka Podešavanja ACD sinhronizacije na serveru podataka	Servera podataka	CUCM AXL	—
Data Server - ACD Sync: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između Cisco Unified CCE AV SQL servera Baza podataka i regionalni server podataka ACD sinhronizacija podešavanja na Servera podataka	Servera podataka	Cisco Jedinstveni CCE AWDB SQL Baza podataka servera	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između Cisco Unified CCE HDS SQL servera Baza podataka i obe regionalne postavke za pomirenje servera podataka i regionalni server podataka ACD Capture Settings na podacima Server	Servera podataka	Cisco Jedinstveni CCE HDS SQL Baza podataka servera	—
TCP 42027	Komunikacija između Cisco Unified CCE CTI servisa (Side a) i podešavanja servera za snimanje CTI signalizacije na podacima Server	Servera podataka	Cisco Jedinstveni CCE CTI servis (Strana A)	Strana A podrazumevano ako koristite PG1. Luke će variraju u zavisnosti od toga koji PG koristite. Port CTI servera konfigurisan u Unified CCE ACD Konfiguracija.
TCP 43027	Komunikacija između Cisco Unified CCE CTI servisa (Side b) i podešavanja servera za snimanje CTI signalizacije na podacima Server	Servera podataka	Cisco Jedinstveni CCE CTI servis (Strana B)	Podrazumevana strana B ako koristite PG1. Luke će variraju u zavisnosti od toga koji PG koristite. Port CTI servera konfigurisan u Unified CCE ACD Konfiguracija.

Data Server—ACD Sync: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikacija između Unified CCX Informik baze podataka i	Servera podataka	Unified CCX	—

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
	oba Regionalni server podataka ACD Sinc Settings i Regional Podešavanja ACD snimanja servera podataka		Informik baza podataka	
TCP 12028	Komunikacija između Cisco Unified CCX CTI servisa (Side a) i podešavanja servera za snimanje CTI signalizacije na podacima Server	Servera podataka	Cisco Jedinstveni CCKS CTI servis (Strana A)	Strana Podrazumevano. Ovo je RMCM TCP port konfigurisan u Unified CCX Sistemski parametri. CTI server Port konfigurisan u Unified CCX ACD konfiguracija.
TCP 12028	Komunikacija između Cisco Unified CCX CTI servisa (Side b) i podešavanja servera za snimanje CTI signalizacije na podacima Server	Servera podataka	Cisco Jedinstveni CCKS CTI servis (Strana B)	Strana B Podrazumevano. Ovo je RMCM TCP port konfigurisan u Unified CCX Sistemski parametri. CTI server Port konfigurisan u Unified CCX ACD konfiguracija.
Data Server - GIS				
—	—	—	—	Dok GIS ne sluša direktno na port, fajlovi treba da se kopiraju preko Server podataka. Ako je kopiranje urađeno preko FTP-a, koriste se portovi 20 i 21.
Data Server - Snimanje / Snimanje				
UDP 39500–43500	Snimanje RTP	Telefon ili glas Prolaz	Snimanje zvuka (Snimanje servera)	—

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
UPD 49152–65535	Live audio monitoring - RTP	Audio Capture (Record Server)	Pretraživač supervizora	—
Data Server - Signalizacija: CTI				
TCP 443	Signalni server	Signalni server	Cisco API	—
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Audio Capture (Record Servers) ili Smart Desktop klijenti	Signalni server	—
TCP 52103	fejssiting	Signalni server partner	Signalni server	—
Data Server—Signaling: CTI, Cisco Unified Communications Manager Network Recording				
TCP 2748	JTAPI signalizacija	Signalni server	Jedinstven CM izdavači i pretplatnici	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz Unified CM-a	Bilo koji Unified CM izdavač ili pretplatnik	Signalni server	Nije bezbedno
TCP 5060	Signalni server	primarni signalni server	sekundarni signalni server	Dvosmerni

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
TCP 5061	Sigurna SIP signalizacija iz Unified CM-a	Bilo koji Unified CM izdavač ili pretplatnik	Signalni server	Bezbedna. Obično se koristi samo kada je sistem konfigurisan za SRTP.
Data Server - Signalizacija: SIPREC				
TCP 443	Cisco API upiti	Signalni server	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz gatevai-a	Prolaz	Signalni server	—
TCP 59106	Snimanje signalizacije	Audio Capture (Record Servers)	Signalni server	—
TCP 59107	fejssiting	Signalni server partner	Signalni server	—

O skladištenju

Važno je napomenuti razliku u potrebnom tipu skladištenja u Webex VFO.

Skladištenje medija je trajno skladište za medijske datoteke. Pogodan je za dugoročno skladištenje i ne koristi se za reprodukciju, osim ako je mrežna memorija velike brzine takođe konfigurisana da koristi istu lokaciju.

High Speed Netvork Storage se odnosi na brzu mrežu koja se koristi za skladištenje privremenih datoteka, lokaciju fascikle u kojoj se odvija sva operativna obrada i gde se čuvaju analitički (Lucene) podaci. Ovo uključuje obradu masovnog izvoza, lokaciju indeksa Lucene, konverziju medija, reprodukciju medija i datoteke koje sistem briše nakon 24 sata tokom dana, sa izuzetkom analitike.

> **NAPOMENA:** Analitičke datoteke se čuvaju u mrežnoj memoriji velike brzine, ali nisu uključene u brisanje datoteka od strane sistema tokom dana.

Kada se traži poziv za reprodukciju, sistem povlači datoteku iz trajnog skladišta i stavlja ga u privremeni direktorijum unutar nivoa brzog mrežnog skladištenja za trenutni pristup. Odatle vrši transkodiranje i streaming.

Konfiguracija administratora

Kada konfigurišete sistem po prvi put, **podrazumevana lokacija** za skladištenje medija je konfigurisana na stranici Lokacija za skladištenje administratora sistema.

> **NAPOMENA** : Tokom početnog podešavanja, **podrazumevana lokacija** za skladištenje medija je vaša brza mrežna memorija i lokacija za skladištenje medija. Potrebne su daljnje akcije za odvajanje brzog mrežnog skladištenja i skladištenja medija na različitim lokacijama. Mreže i lokacije za skladištenje medija su drastično
> Različite karakteristike performansi. Zbog toga se ne preporučuje odabir obe opcije kao podrazumevane lokacije za skladištenje jer to može dovesti do problema sa performansama.

Konfigurišite odvojene lokacije za skladištenje mreža i medija

1. Pre kreiranja bilo kog stanara, idite na portal administratora sistema > upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > lokacija skladištenja.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj novu lokaciju** za skladištenje.
3. Da biste kreirali lokaciju za skladištenje mreže velike brzine, unesite jedinstveno ime u polje Ime .
4. U padajućoj listi Tip izaberite **Mreža (trenutni pristup).**
5. Pod **Podrazumevano**, izaberite polje za potvrdu Mreža .

6. Konfigurišite preostala **polja za konfiguraciju** mrežnog skladišta.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. Da biste kreirali lokaciju za skladištenje medija, vratite se na Application Management > Storage Location.
9. Kliknite na dugme **Kreiraj novu lokaciju** za skladištenje.
10. Da biste kreirali lokaciju za skladištenje medija, unesite jedinstveno ime u polje Ime .
11. U padajućoj listi Tip,Mreža **(Instant Access)** je unapred izabrana.
12. U odjeljku **Podrazumevano**, izaberite polje za potvrdu Mediji .
13. Konfigurišite preostala **polja za konfiguraciju** mrežnog skladišta.
14. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAJBOLJA PRAKSA - Izbrišite početnu **podrazumevanu lokaciju** za skladištenje medija nakon što su konfigurisane nove lokacije za mrežu i skladištenje medija.

Konfigurišite skladište stanara

Sprovedite ovu proceduru prilikom kreiranja novog stanara sa portala administratora sistema.

1. Idite na upravljanje aplikacijama > administraciju stanara > stanare.
2. U odeljku Storage Location pronađite podrazumevanu lokaciju za skladištenje mreže velike brzine i izaberite **polje za potvrdu Dostupno** .
3. Pronađite podrazumevanu lokaciju za skladištenje medija i izaberite **polje za potvrdu Dostupno** i **Podrazumevano** za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Da biste potvrdili, prijavite se u stanara i idite na Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > Profili skladištenja.
6. Kliknite na Storage **Location** padajuće liste. Mreže i lokacije za skladištenje medija pojavljuju se na padajućoj listi.

   NAPOMENA Nemojte birati mrežno skladištenje za profil skladištenja.

Nivoi skladištenja

Postoje tri nivoa skladištenja za kontakt podatke:

- Amazon S3 (Immediate Access) — Amazon S3 skladištenje (standardno) se koristi za kratkoročno skladištenje (12–24 meseca) svakodnevnog operativnog sadržaja, kao što su medijske datoteke (glas i ekran) i istorijski podaci za izveštavanje, predviđanje i zakazivanje. Stope odgovora na zahteve korisnika mogu biti

Skoro odmah u sekundi, ali može neznatno varirati u zavisnosti od količine podataka ili vrste podataka koji se traže.

- Amazon S3 Shared (Immediate Access) — Slično Amazon S3 nivou skladištenja, osim što više stanara čuva svoje podatke unutar iste Amazon S3 kante za skladištenje u folderu specifičnom za zakupca.
- Mreža (Instant Access) — Mrežna memorija (performanse) se koristi za medijski sadržaj koji pokreću korisnici, analitiku i Datamart sadržaj. Ovo je mreža za skladištenje (SAN) ili fajl server. Obezbeđuje skoro trenutnu stopu odgovora na zahteve korisnika. Ovi podaci su rezidentni u vremenskom periodu definisanom u toku posla, nakon čega se čiste. Opciono, administratori mogu odrediti lokaciju za učitavanje, koja sadrži podatke pre nego što ih otpremite na dugoročnu lokaciju za skladištenje podataka u realnom vremenu.

Takođe možete da izaberete da treća strana čuva vaše podatke nakon što je dostigla kraj perioda zadržavanja. Nakon što se podaci čuvaju, oni se čiste iz Webex VFO. Kada preuzmete sačuvane podatke, morate da koristite aplikacije koje nisu Webex VFO da biste ih pregledali.

- Stanari - Koristite odeljak Lokacija za skladištenje stanara na stranici Stanari da biste dodelili i definisali lokaciju za skladištenje za svakog stanara.

Ponude za skladištenje

Webex VFO Cloud koristi inteligentno slojeve za skladištenje sa jedinstvenom cenom po GB mesečno za vašu ukupnu upotrebu. Nove datoteke i datoteke kojima je nedavno pristupljeno dostupne su odmah. Stariji fajlovi kojima se nedavno nije pristupilo preuzimaju se iz nešto sporijeg sloja skladištenja na koji su možda premešteni. Stariji fajlovi obično traju samo nekoliko sekundi da se preuzmu.

Masovni uvoz i izvoz podataka

Ova tema opisuje metode za uvoz podataka i izvoz podataka iz Webex VFO.

Masovni uvoz i izvoz podataka preko Webex VFO

Webex VFO vam omogućava da uvezete i izvozite nekoliko vrsta podataka. U nastavku je opisano koji se podaci mogu uvoziti i izvoziti, i kako se mogu uvoziti i izvoziti. Datoteke sa podacima koje se uvoze ili izvoze su u CSV formatu. Sledeće vrste podataka mogu se uvoziti i izvoziti:

- Globalno, možete uvoziti i izvoziti korisnike, timove i grupe.
- U Analitici možete uvoziti i izvoziti fraze i aplikacije.
- U upravljanju kvalitetom, možete uvoziti i izvoziti obrasce evaluacije, i izvoz kontakt podatke.
- U WFM-u možete uvoziti istorijske podatke i uvoziti prognoze.

NAPOMENA : Masovni izvoz kontakata korena snimaka nije podržan.

API-ji za uvoz i izvoz

Ovi API-ji izlažu krajnje tačke slične REST-u za uvoz i izvoz podataka:

- Import API—Omogućava vam da preuzmete informacije o back-end modelima objekata (polja back-end modela i tipovi povezani sa tim poljima) i uvezete te podatke iz CSV datoteka u te back-end modele
- Export API—Omogućava vam da preuzmete podatke iz pozadinskih modela u CSV formatu.

Pogledajte *Webex VFO API Referentni vodič* za više informacija.

Izvozite kontakte u rasutom stanju

Možete izvoziti podatke za više kontakata koristeći Bulk Contact Ekport opcija na Interakcije opcije padajuće liste. Izvezeni fajlovi se čuvaju u odgovarajuće imenovanim folderima na spoljnoj lokaciji za skladištenje. Eksterna memorija se može konfigurisati tako da omogući neposredan ili trenutni pristup. Za više informacija o eksternoj memoriji, pogledajte "Konfigurisanje profila za skladištenje" u Webex VFO korisničkom priručniku.

NAPOMENA : Kontakti i metapodaci se izvoze kao CSV datoteke.

Zakažite ponavljajući izvoz masovnih kontakata

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera.

   VAŽNO: Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne konfigurišete u potpunosti sve filtere, izvoz konteksta će propasti.

   PRIMER - Dodajte **filter Predictive Net Promoter Score** u skup filtera. Izaberete **Jednako** iz **Operator** padajuće liste, ali ne unosite broj u **polje Rezultat** . Ako ovaj filter nije u potpunosti konfigurisan, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

2. Kliknite na ikonu Opcije **, a zatim kliknite na dugme** Bulk Contact Ekport **.**

3. Kliknite na Novi **izvoz** karticu.

4. Konfigurišite izvoz kao što je definisano u opisanim poljima ispod.

   Izvoz Ime — Unesite ime za masovni izvoz kontakta fajl.

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

   Lokacija skladištenja— Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   Tip medija— Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video Formats** — Izaberite format datoteke u kojoj treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i snimcima ekrana.
   - **Audio-only Formats** — Izaberite format datoteke u kojoj treba da se izvozi audio-samo medij. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **Ništa** — Izaberite **Transkripcije Samo** da biste izvozili samo transkripcije.

   Izlazni format analitike— Izaberite format datoteke u kojem želite da izvezete podatke o transkripciji analitike: JSON ili XML. Ako izaberete **None**, Webex VFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji analitike. Izaberite **Nijedan** da biste izvozili samo CSV datoteku sa metapodacima.

5. Izaberite **Pošalji planirani izvoz**, a zatim zakažite izvoz kao što je opisano u nastavku.

   Nedeljno — Izaberite jedan ili više dana u nedelji, a zatim izaberite vreme u tim danima kada će Webex WFO izvoziti kontakte.

   Mesečno — Izaberite dan u mesecu, a zatim izaberite vreme tog dana kada će Webex WFO izvoziti kontakte.

6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Kada kreirate planirani izvoz masovnih kontakata, Webex VFO čuva izvoz. Da biste uredili izvoz, kliknite na karticu **Sačuvani** izvoz kontakata i izaberite izvoz iz **Sačuvano ime** datoteke izvoza padajuće liste.

NAPOMENA : Prvi planirani izvoz (nedeljni ili mesečni) mora se desiti nakon sledećeg planiranog pokretanja zadatka App Dinamic Refresher. U suprotnom, prvi planirani izvoz neće dogoditi,
Iako budući izvoz hoće. Po defaultu, zadatak App Dinamic Refresher se pokreće svakih petnaest minuta. Obratite se administratoru sistema da biste potvrdili ovaj raspored.

Odmah izvozite kontakte

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera.

   VAŽNO: Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne konfigurišete u potpunosti sve filtere, izvoz konteksta će propasti.

   PRIMER - Dodajte **filter Predictive Net Promoter Score** u skup filtera. Izaberete **Jednako** iz **Operator** padajuće liste, ali ne unosite broj u **polje Rezultat** . Ako ovaj filter nije u potpunosti konfigurisan, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

2. Kliknite na ikonu Opcije **, a zatim kliknite na dugme** Bulk Contact Ekport **.**
3. Kliknite na Novi **izvoz** karticu.
4. Konfigurišite izvoz kao što je opisano u nastavku.

   Izvoz Ime — Unesite ime za masovni izvoz kontakta fajl.

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

   Lokacija skladištenja— Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   Tip medija— Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video Formats** — Izaberite format datoteke u kojoj treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i snimcima ekrana.
   - **Formati** samo za zvuk—Izaberite format datoteke u koji treba da se izvozi medij samo za zvuk. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **Ništa** — Izaberite **Transkripcije Samo** da biste izvozili samo transkripcije.

   Izlazni format analitike— Izaberite format datoteke u kojem želite da izvezete podatke o transkripciji analitike: JSON ili XML. Ako izaberete **None**, Webex VFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji analitike. Izaberite **Nijedan** da biste izvozili samo CSV datoteku sa metapodacima.

5. Izaberite **Pošalji izvoz odmah**.
6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Zahtevi za izdavanje dozvola za masovni izvoz kontakata

Cisco zahteva da izaberete tip licence za masovni izvoz kontakata.

- **Standardna licenca** - Izvoz do 1,000 kontakata dnevno preko korisničkog interfejsa.
- **Licenca** za performanse—Izvoz kontakata u velikoj meri konfigurisanjem više zadataka izvoza kontakata periodično tokom svakog dana.

NAPOMENA - Po defaultu, svaka izvozna serija je ograničena na 10.000 po poslu sa maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno na 40.000 sa licencom za performanse. Ako postoji potreba za povećanjem ovih
Ograničenja, molimo vas da kontaktirate Cisco Professional Services ili Cisco Support Services.

Čuvanje i pristup masovnim kontaktnim datotekama

Webex VFO izvozi i skladišti masovne datoteke kontakata u fasciklu Izvozi na lokaciji za spoljno skladištenje koju konfigurišete (pogledajte Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Eksterna memorija).

Dijagrami toka prenosa podataka

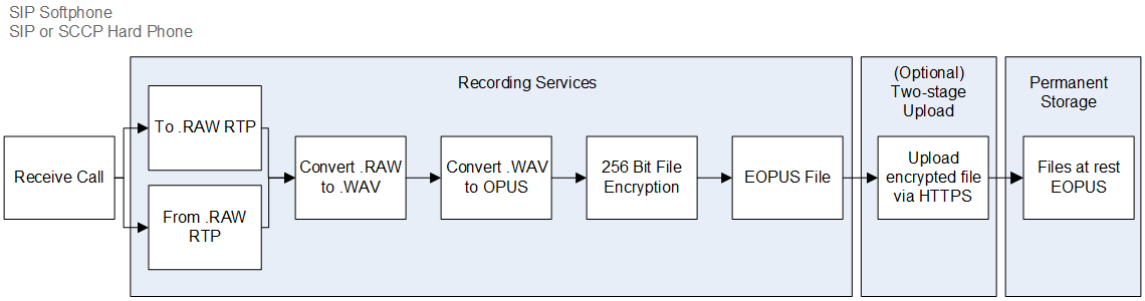
Ova tema uključuje dijagrame koji ilustruju sledeće:

- Webex VFO Smart Desktop protok podataka
- Webex VFO snimanje snimanje i reprodukcija
- Webex VFO Analitika protok podataka
- Webex VFO protok podataka za skladištenje
- Webex VFO snimanje enkripcija

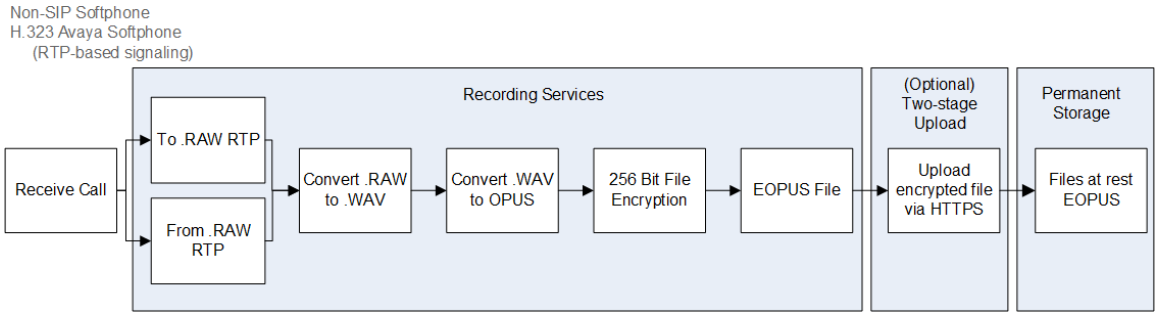
Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine

Ova tema uključuje dijagrame koji opisuju protok podataka Smart Desktop.

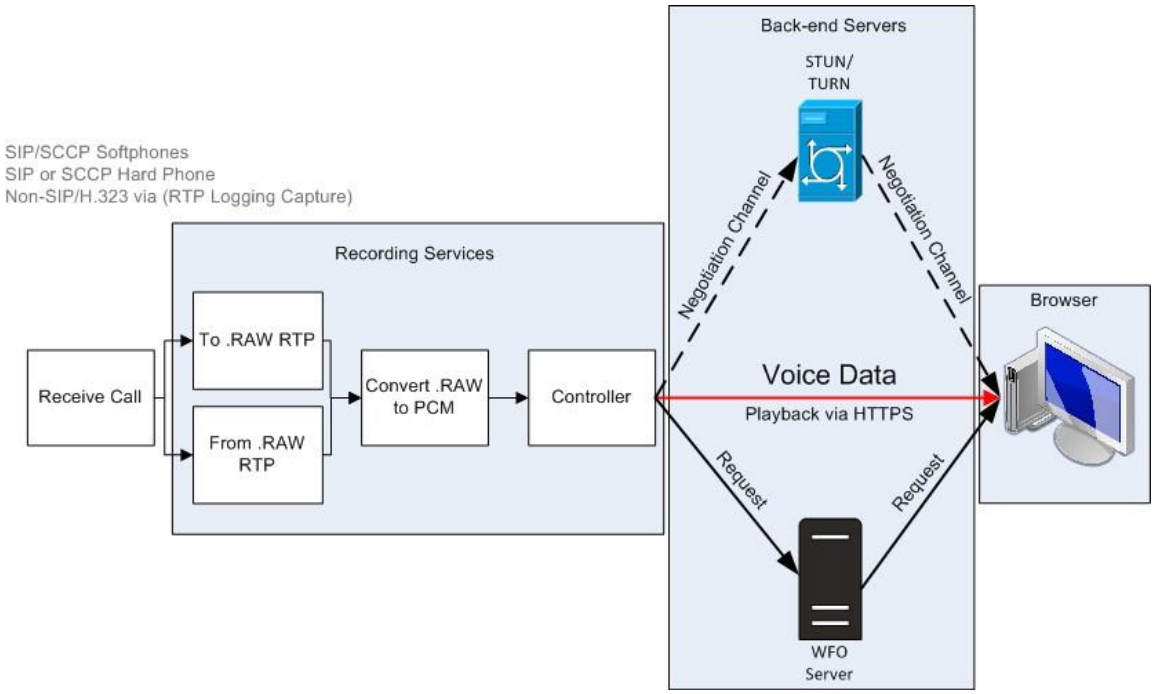
Smart Desktop SIP / SCCP signalizacija



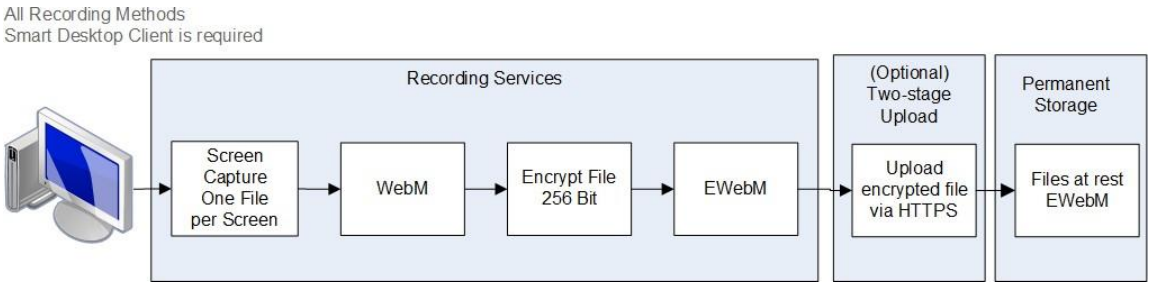
Smart Desktop RTP Prijavljivanje



Smart Desktop Live Audio Monitoring

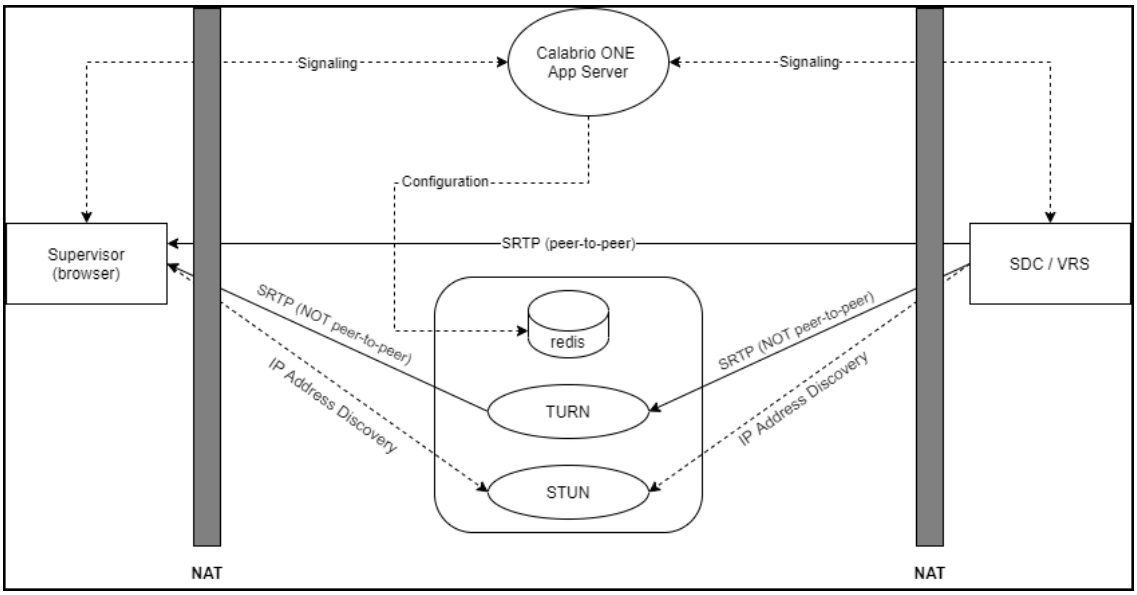


Smart Desktop Live Screen Monitoring



NAPOMENA : Smart Desktop ekran i audio snimanje koristi AES 256-bitnu enkripciju ako se snimanje odvija unutar Webex VFO.

Smart Desktop Live Monitoring Connections



Veza	Portovi	Protokol	Napomene
Signalizacija	80, 443	TCP	Od strane websocket
Konfiguracija	6379	TCP	Stun / TURN administracija koristeći ulogu administratora sistema u Webex VFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio i vizuelni mediji

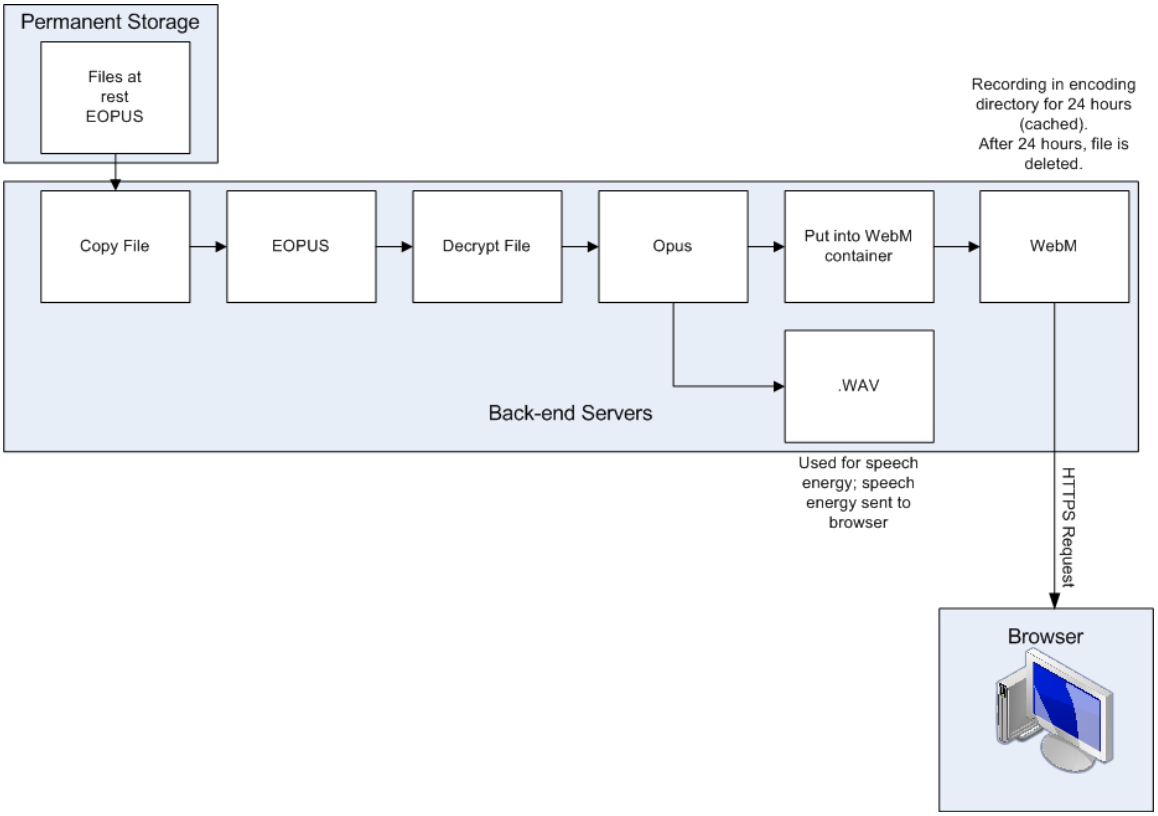
Veza	Portovi	Protokol	Napomene
SRTP (ne peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio i vizuelni mediji
Otkrivanje IP adrese	3478	UDP i TCP	—

Snimanje Snimanje i reprodukcija Dijagrami toka podataka

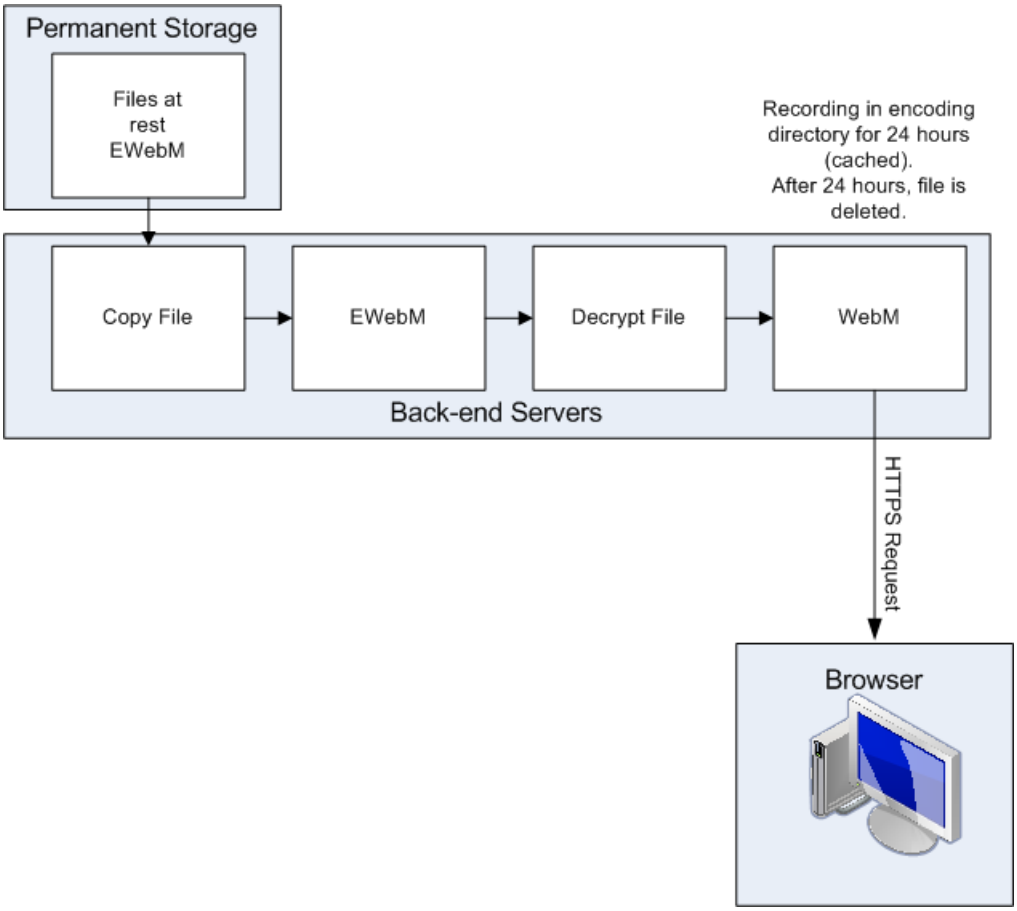
Ova tema opisuje proces reprodukcije snimaka kontakata.

Dijagram protoka podataka za reprodukciju zvuka

Tokom reprodukcije, audio i snimanje ekrana datoteke se kopiraju iz stalnog skladišta i stavljaju u obezbeđenu mrežu za skladištenje u oblaku, dešifruju i obrađuju za reprodukciju. Datoteke se istovremeno dešifruju i obezbeđuju putem mrežnog skladištenja i HTTPS-a.



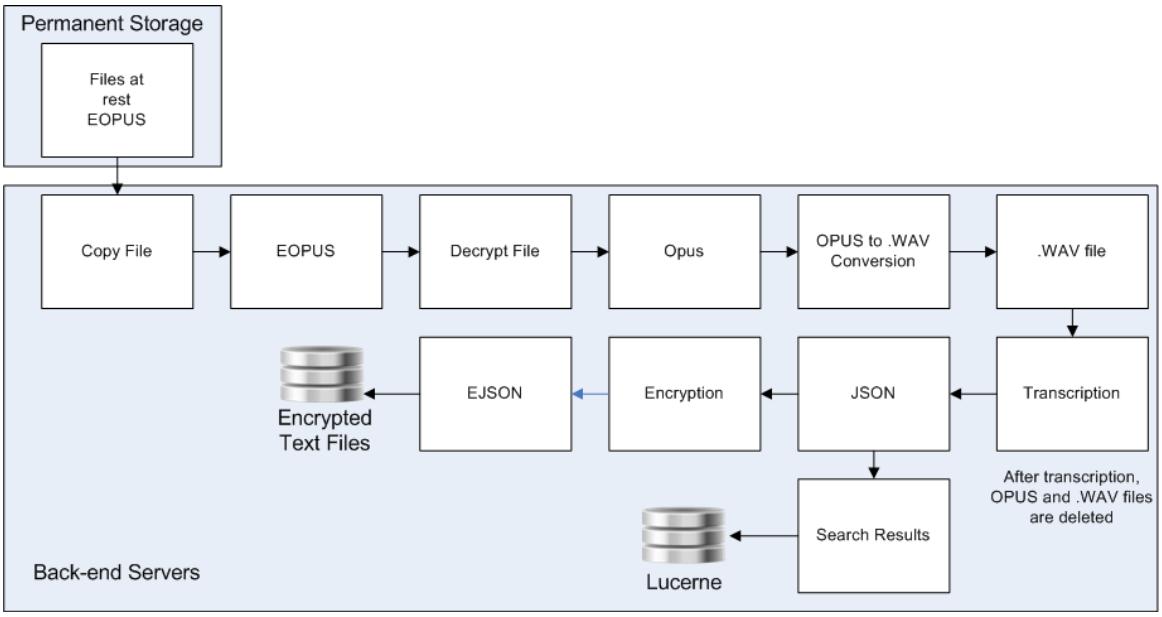
Dijagram protoka podataka za reprodukciju ekrana



Dijagram toka podataka analitike

Ova tema opisuje protok podataka za obradu podataka analitike.

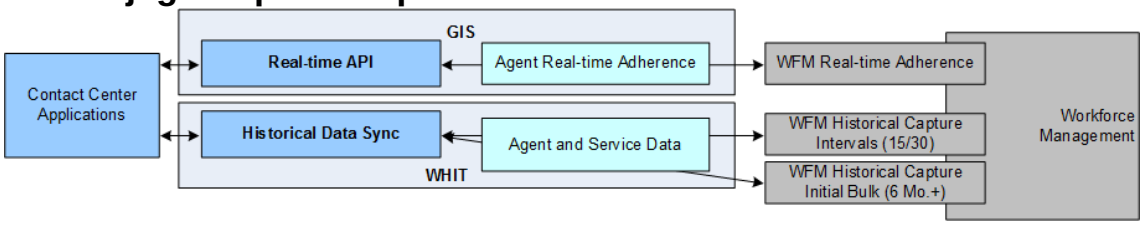
Dijagram toka podataka analitike transkripcije govora



WFM dijagram protoka podataka

Ova tema opisuje protok podataka za precesiranje WFM-a u realnom vremenu pridržavanja i istorijskih podataka.

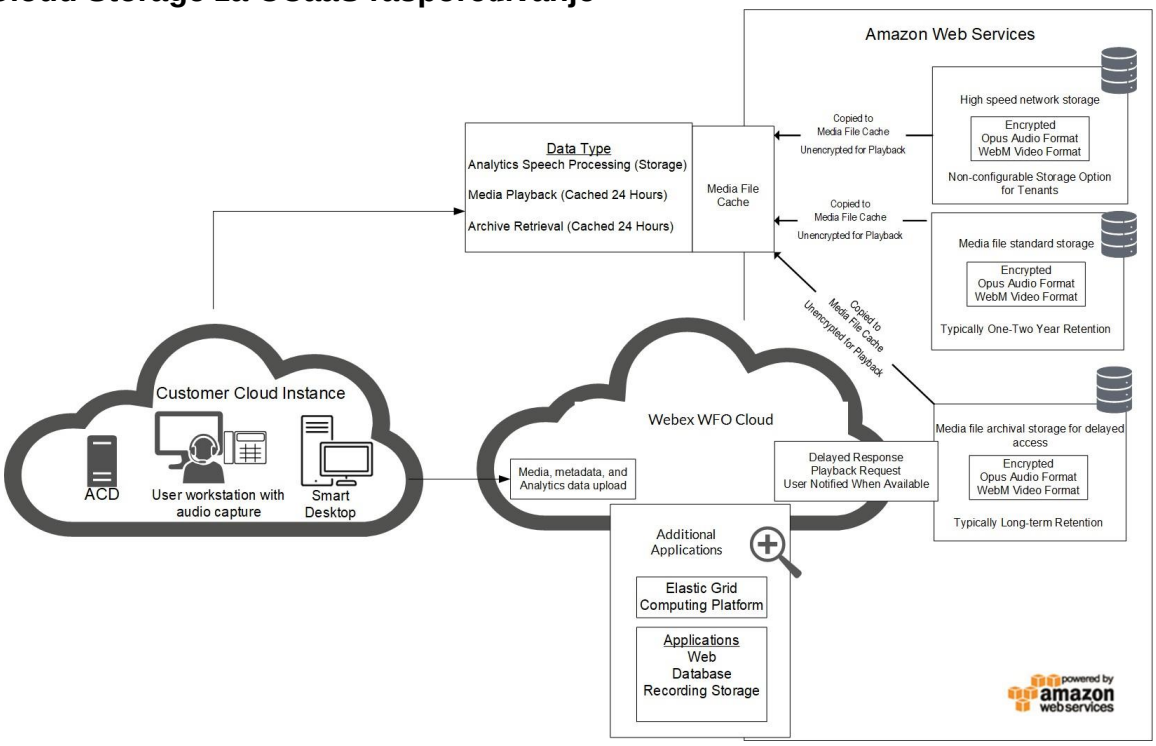
WFM dijagram protoka podataka



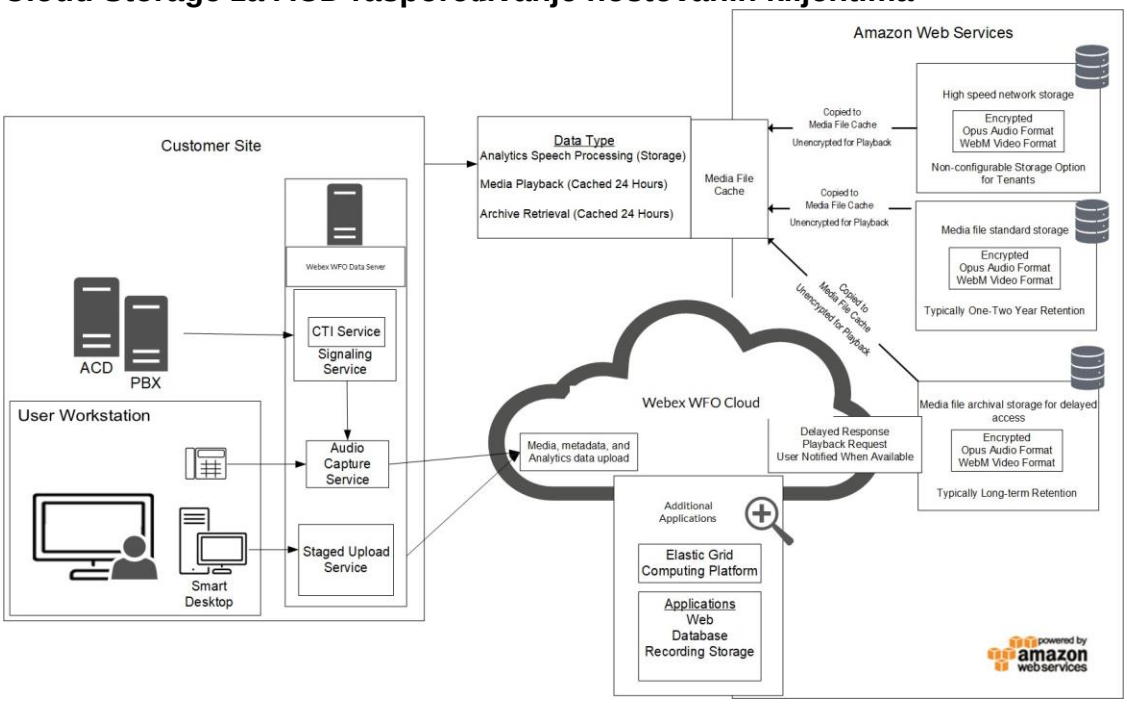
Dijagrami protoka podataka za skladištenje u oblaku

Ova tema opisuje protok podataka za skladištenje podataka o kontaktima u Webex VFO za CCaaS i raspoređivanje hostovanih korisnicima.

Cloud Storage za CCaaS raspoređivanje



Cloud Storage za ACD raspoređivanje hostovanih klijentima

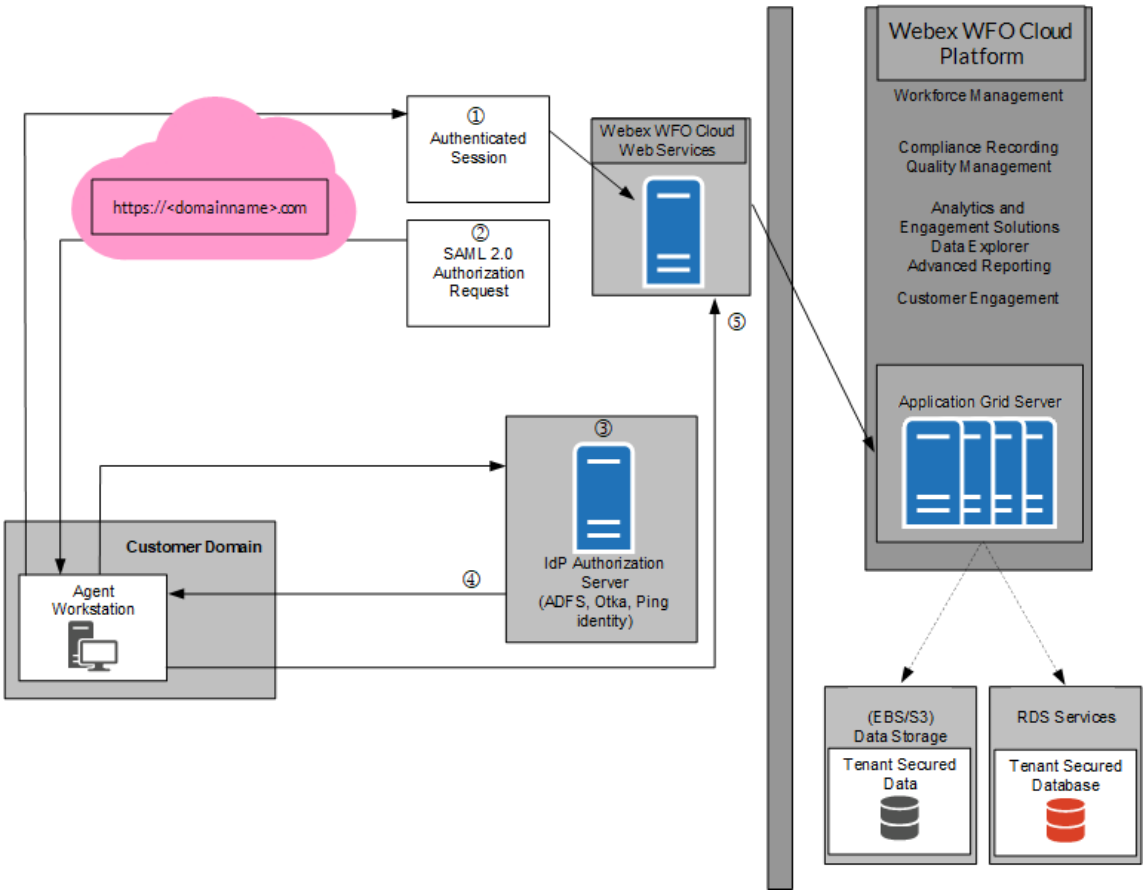


SAML Dijagram toka procesa autentifikacije

Ova tema opisuje proces za SAML autentifikaciju.

Sva autorizacija i autentifikacija poznatih korisničkih identiteta upravlja klijent u okviru provajdera identiteta (Authorization Server) i izvan Webex VFO Cloud-a. Webex VFO deluje kao provajder usluga (server resursa) i troši sve korisničke identitete od provajdera identiteta klijenta (IdP). Poznatim korisničkim identitetima koji su aktivni u okviru IdP-a klijenta obezbeđeno je odgovarajuće ovlašćenje za pristup URL-u vaše organizacije (na primer, https://Ciscocloud.com) putem SAML autorizacije komunikacije između IdP-a klijenta i VFO-ovog servera resurs Webex a.

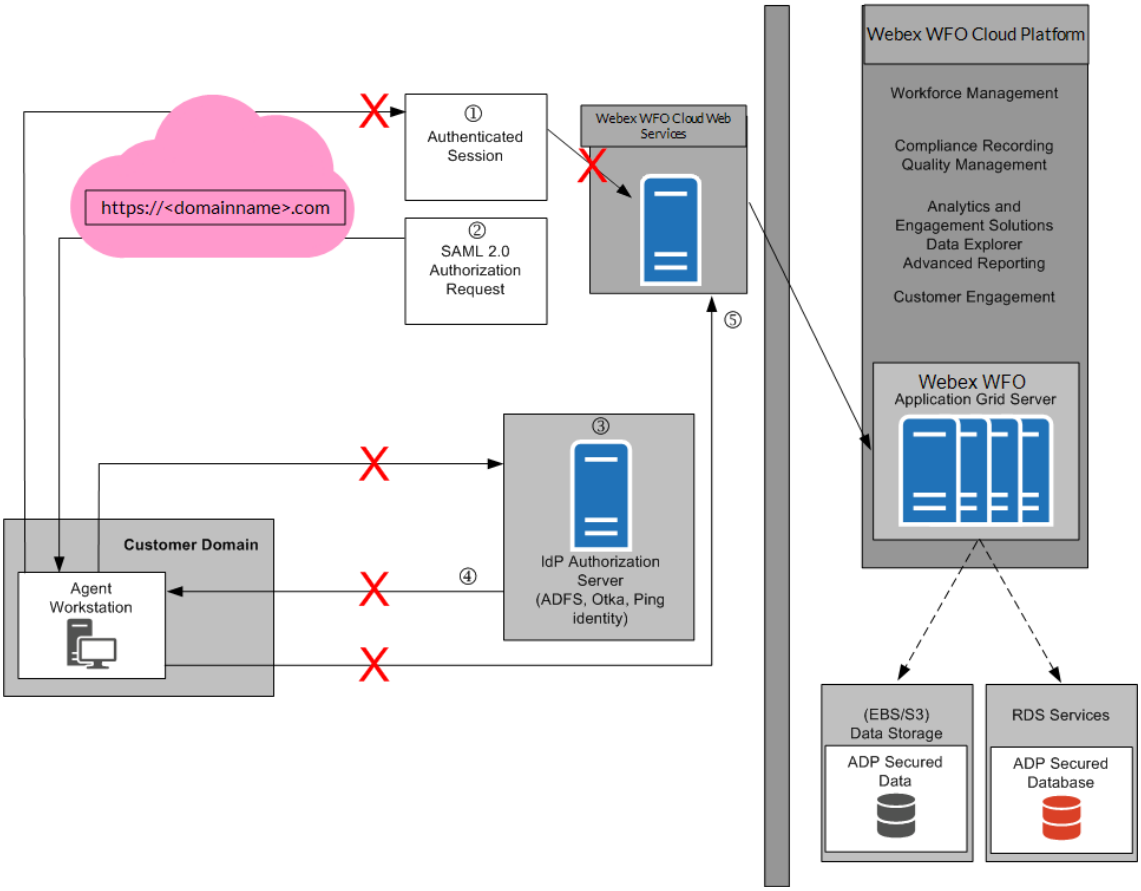
Proces odobravanja SAML-a



Koraci za SAML autentifikaciju:

1. Korisnik pristupa Webex WFO URL (na primer, https://Ciscocloud.com); ako korisnik ima autentifikovanu sesiju sa IdP (Authorization Server), korisniku je dozvoljen pristup.
2. Ako korisnik nema autentifikovanu sesiju, kreirajte SAML zahtev za autentifikaciju i preusmerite nazad u pretraživač na IdP (Authorization Server).
3. Ako korisnik već nije autentifikovan kod IdP (Authorization Server), od korisnika se traži da se prijavi.
4. Nakon što se korisnik uspešno prijavi u IdP, ili ako su već prijavljeni, IdP šalje preusmeravanje nazad u pretraživač sa SAML odgovorom.
5. Webex VFO potvrđuje SAML odgovor, prima korisničke informacije iz SAML odgovora, kreira autentifikovanu sesiju i omogućava pristup.

SAML proces poricanja

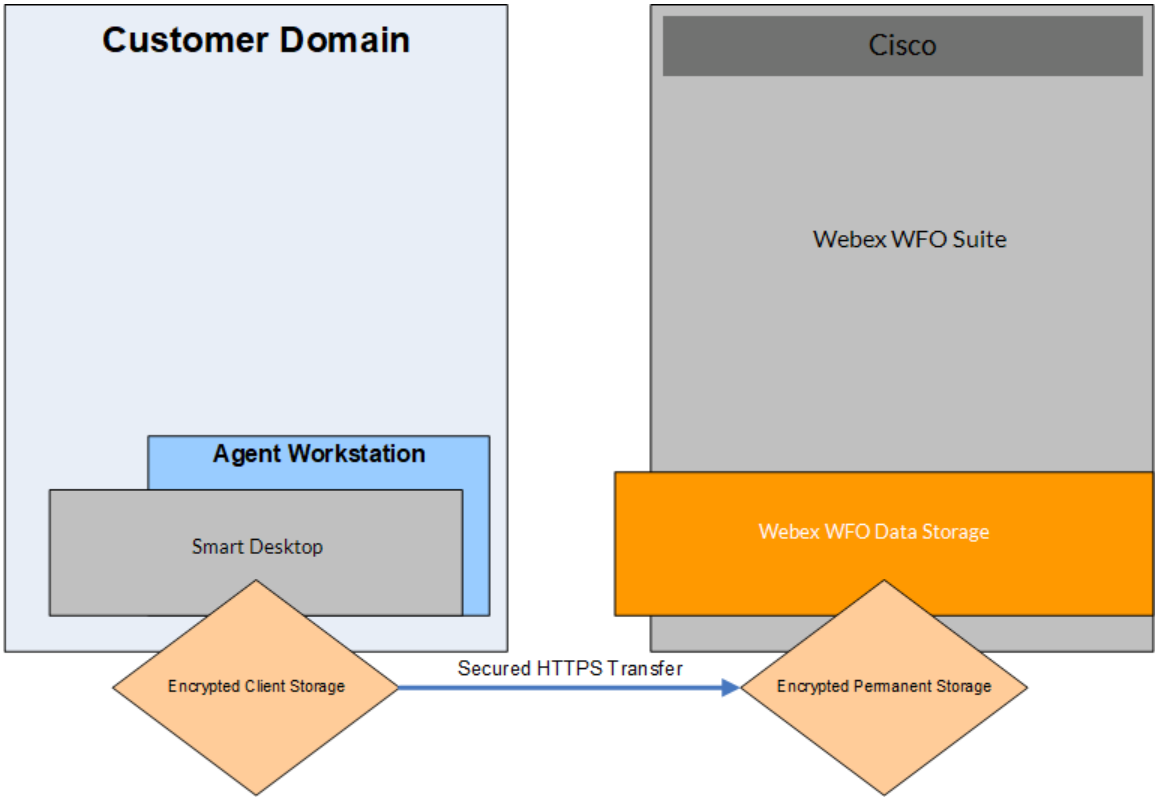


Koraci za odbijanje SAML autentifikacije:

1. Pristup autentifikacije korisnika je prekinut u IdP-u.
2. Ako korisnik nema autentifikovanu sesiju, kreirajte SAML zahtev za autentifikaciju i preusmerite nazad u pretraživač na IdP (Authorization Server).
3. Pošto korisnik nije autentifikovan sa IdP (Authorization Server), od korisnika se traži da se prijavi.
4. Korisnik nije u mogućnosti da se autentifikuje sa IdP (Authentication Server), i nije ovlašćen.
5. Korisniku je uskraćen pristup.

Snimanje Enkripcija

Sledeći dijagram opisuje enkripciju snimaka u Webex VFO.



Svi podaci se šifriraju i prenose preko obezbeđenog HTTPS / SSL-a iz prostorije kupca u Webex VFO za obradu i skladištenje.

U primenama u oblaku, dostupni metod šifrovanja je RSA-2048 (sa asimetričnim ključevima) i AES-256 za medije koje je snimio Webex WFO.

U oblaku primene Webex VFO, samo stanar (ne Webex VFO Cloud Operations) kontroliše ključeve koji se koriste za šifrovanje snimaka, a ti ključevi se čuvaju u bazi podataka stanara. Pored toga, drugi sloj enkripcije ugrađen je u Webex VFO, kojem Webex VFO Cloud Operations takođe nema pristup.