# Webex WFO Vodič za dizajn

## Za raspoređivanje sa klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: Juli 10, 2020
Poslednje izmene: Juli 11, 2025

**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 su navedeni na sajtu 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, 2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

# Sadržaj

**Sadržaj** 3

**Uvod** 7

**Edge komponente** 9

Webex WFO Server podataka 10

Webex WFO ACD Usluga sinhronizacije 12

ACD Povezivanje usluge sinhronizacije 12

Webex WFO Usluga snimanja zvuka 13

Povezivanje servisa za snimanje zvuka 13

Webex WFO GIS servis 13

Povezivanje GIS servisa 14

Webex WFO Signalizacija servis 14

Povezivanje servisa signalizacije 15

Webex WFO Servis za postepeno otpremanje 15

Dvostepena komponenta za otpremanje 16

Povezivanje usluge Staged Upload 16

Webex WFO QM ACD Snimanje servis 16

QM ACD Komponente usluge snimanja 17

QM ACD Komponenta istorijskog hvatanja 17

QM ACD Komponenta snimanja u realnom vremenu 17

QM GIS Capture komponenta 17

QM ACD Povezivanje usluge snimanja 17

Webex WFO WFM ACD Usluga snimanja 18

WFM ACD Komponente usluge snimanja 18
WFM ACD Komponenta istorijskog hvatanja 18
WFM ACD Komponenta snimanja u realnom vremenu 18
WFM GIS Capture komponenta 18
WFM VHIT Capture komponenta 18
WFM ACD Povezivanje usluga snimanja 19
Webex WFO Servis lokalnih veb servisa 19
Komponente lokalnog veb servisa 19
Cisco IP Phone Komponente kontrole usluga 19
Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta 19
Povezivanje usluga lokalnih veb usluga 20
Webex WFO Smart Desktop klijent 20
Smart Desktop Client komponente 21
Komponenta za snimanje zvuka i ekrana 21
Komponenta Desktop analitike 21
Live Audio Monitoring i Live Screen Monitoring komponenta 21
Smart Desktop klijent povezivanje 21
**Sistemski zahtevi 23**
Podržana okruženja 23
Desktop hardver 23
Desktop softver 24
.NET Framevork 24
Pregledači 24
Desktop Analitics plug-in / ekstenzija 24

Adobe Acrobat Reader 25
Desktop softver i audio snimanje 25
PCI DSS usklađenost 25
Upotreba porta 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**
Izvoz kontakata u rasutom stanju 37
Zahtevi za licenciranje za izvoz kontakata u rasutom stanju 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 dijagrama toka podataka 44
Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka 44
Dijagram toka podataka za reprodukciju ekrana 45
Dijagram toka analitičkih podataka 45
Dijagram toka podataka o transkripciji govora - Dijagram toka podataka 46
WFM Dijagram protoka podataka 46
WFM Dijagram protoka podataka 46
Dijagrami toka podataka za skladištenje u oblaku 46

Cloud Storage za CCaaS raspoređivanje 47

Cloud Storage za ACD implementacije koje hostuju kupci 47

SAML Dijagram toka procesa autentifikacije 48

SAML Proces odobravanja 48

SAML Proces poricanja 49

Šifrovanje snimanja 50

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 51

# Uvod

Vodič za dizajn Cloud platforme Webex WFO pruža pregled strukture i komponenti Webex WFO na visokom nivou. Vodič detaljno opisuje sledeće:

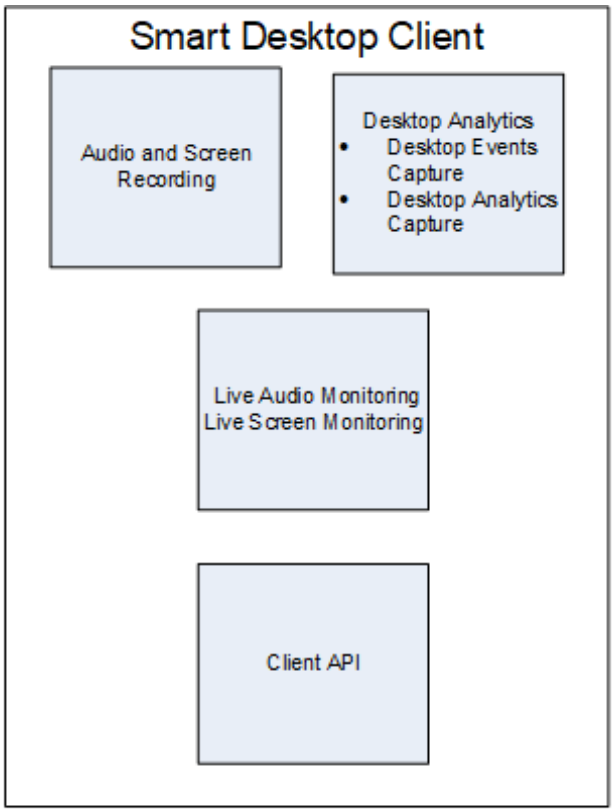
- Edge komponente
- Sistemski zahtevi
- Konfiguracije platforme ACD
- Konfiguracije hvatanja platforme
- Dijagrami toka prenosa podataka

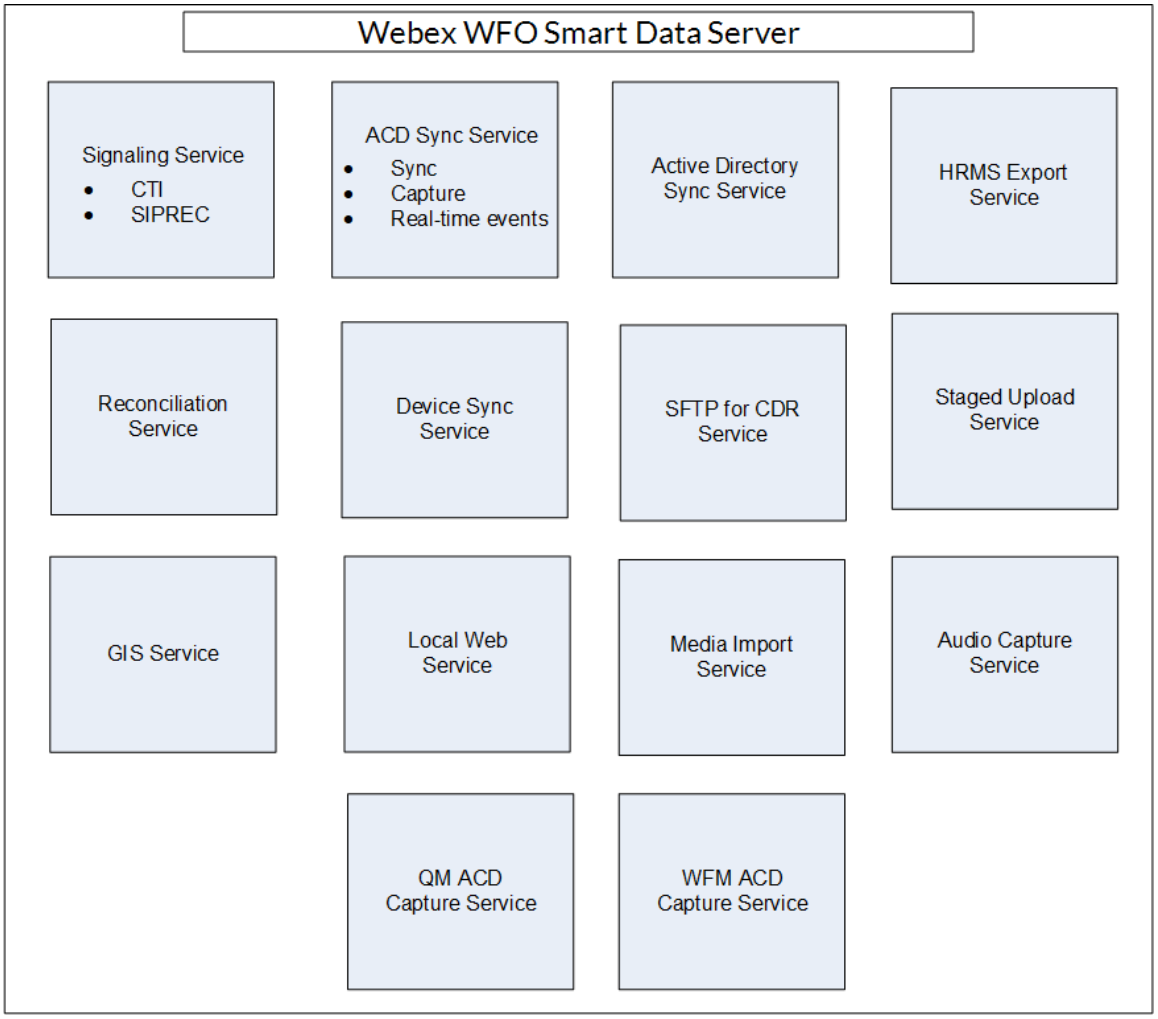
Vodič za dizajn oblaka pruža generalizovano znanje o gore navedenim detaljima.

Vodič je dizajniran za Cisco inženjere implementacije i podrške, Cisco zaposlene u prodajnom inženjeringu, partnere i kupce; Međutim, Cisco razvoj, marketing, prodaja i drugi zaposleni u organizaciji takođe bi mogli biti korisni.

# Edge komponente

Komponente Webex WFO Edge se obično raspoređuju na lokalnoj ili udaljenoj lokaciji kupca. Komponente u celini čine Webex WFO Smart Technologi Suite. Slike ispod opisuju rubne komponente Webex WFO i Data Servera:






# Webex WFO Server podataka

Webex WFO 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 deljeni server podataka za više stanara.

> **NAPOMENA** - Ako server podataka mora da se poveže preko veb proki-ja, sve Webex WFO usluge koje se pokreću na njemu moraju da rade kao Vindovs računi za prijavljivanje sa podešavanjima proki. Prilikom konfigurisanja servera podataka sa
>
> Proki server, usluga Data Server mora biti konfigurisana da radi kao lokalni administrator. Webex WFO ne podržava upotrebu PAC skripti za povezivanje sa internetom.

Usluge instalirane sa softverom Data Server su sledeće.

- CTI Signalizacija servis
- Server podataka
- Veb servisi servera podataka
- Servis za mrežno snimanje
- SIPREC servis

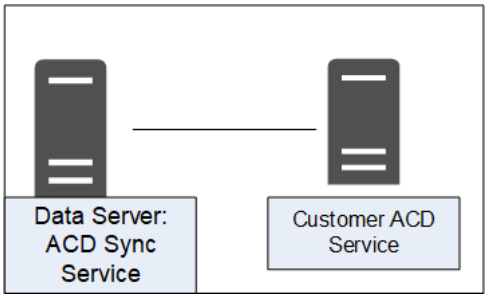
U Webex WFO, slede funkcije Data Servera, njihovi opisi i usluga sa kojom se usklađuju.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Koristi se za sinhronizaciju informacija o korisnicima i timu sa podržanog ACD (Webex WFO Data Server).
- Recording Capture Server Settings — Koristi se za okruženja za snimanje zvuka edge servera ili gateway-a (SBC). Primarna usluga signalizacije (CTI ili SIPREC) dodeljuje pozive za snimanje servera u algoritmu kružnog rada (Webex WFO Servis za snimanje mreže).
- Regional Data Server GIS File Location — Used to import external contact metadata from a CSV file into Webex WFO (Webex WFO Data Server).
- Snimanje postavki SIPREC signalnog servera — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje metapodataka za snimke poziva. Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja za snimanje rubnog gatevai-a (kontroler granice sesije) (Webex WFO SIPREC servis).
- Snimanje CTI Podešavanja signalnog servera — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje metapodataka za snimke poziva. CTI Signaling servis se koristi za okruženja za snimanje rubnog servera (Webex WFO 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 gateway-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 koji se prilažu kontaktima poziva kao prilagođeni metapodaci (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Reconciliation Settings — Reconciliation is a process that connectes gateway root recordings, which have limited call data, with additional call data that includes association 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 Upravljanje aplikacijama (Webex WFO Data Server).
- Local Web Service Settings — Omogućava API integraciju 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.
  - Pojednostavljene kontrole snimanja API — Omogućava vam da koristite izvornu autentifikaciju servera podataka za Cisco kontrole snimanja.
- HRMS Configuration — Omogućava Data Serveru da izvozi podatke u sistem upravljanja 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 WFO ACD Usluga sinhronizacije

Usluga ACD Sync se koristi za sinhronizaciju informacija o korisnicima i timu iz podržanog ACD. Proces sinhronizacije se pokreće svakih deset minuta kako bi ažurirao sve promene napravljene u ACD u Webex WFO.



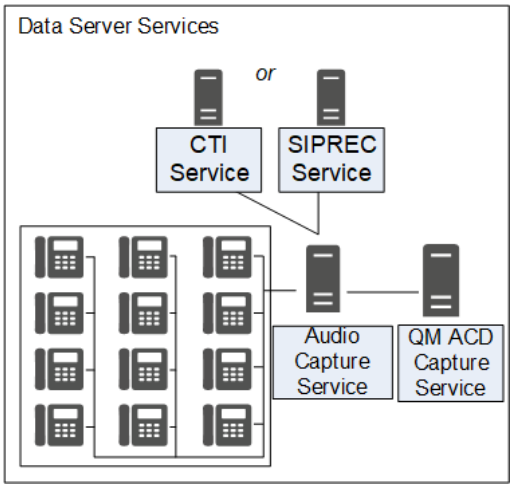

### ACD Sinhronizacija servisa povezivanje

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa ACD Sync servisom:

| Povežite se sa uslugom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Servis ACD stanara | Ažuriranja ACD informacija o agentu ili timu |

## Webex WFO Usluga snimanja zvuka

Webex WFO koristi uslugu Audio Capture za okruženja za snimanje zvuka na ivici servera ili gatevai (SBC). Može se dodeliti klasterima. Primarna usluga signalizacije (CTI ili SIPREC) dodeljuje pozive za snimanje servera u algoritmu round-robin. Audio Capture usluge mogu biti konfigurisane kao aktivne / aktivne ili aktivne / pripravnosti.



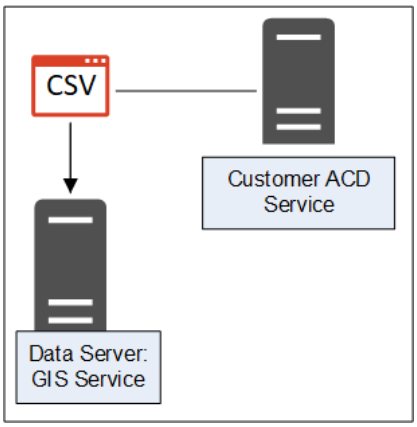

### Povezivanje servisa za snimanje zvuka

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) za uvoz metapodataka spoljnih kontakata iz .CSV datoteke u Webex WFO.




## Povezivanje GIS servisa

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa GIS servisom:

| Povežite se sa uslugom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Servis stanara ACD | Ažuriranja ACD informacija o agentu ili timu |
| Spoljni .CSV fajl | Eksterni izvor ravnih datoteka za ažuriranje informacija o agentu ili timu Može biti jedna ili više datoteka |

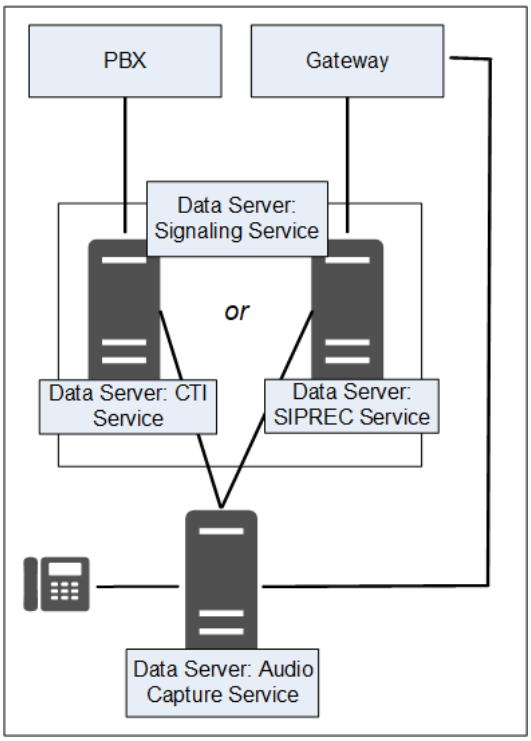
# Webex WFO Servis signalizacije

Vaša usluga signalizacije može biti CTI ili SIPREC:

- Usluga signalizacije CTI koristi se za okruženja za snimanje rubnog servera, za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i hvatanje metapodataka CTI za snimke poziva.
- Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja za snimanje rubnog gatevai-a (SBC) za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje SIPREC metapodataka za snimke poziva.

Možete konfigurisati CTI ili SIPREC usluge za redundantnost.

**NAPOMENA:** Usluga snimanja zvuka može se povezati samo sa jednom telefonskom grupom koja uključuje uslugu CTI ili SIPREC.



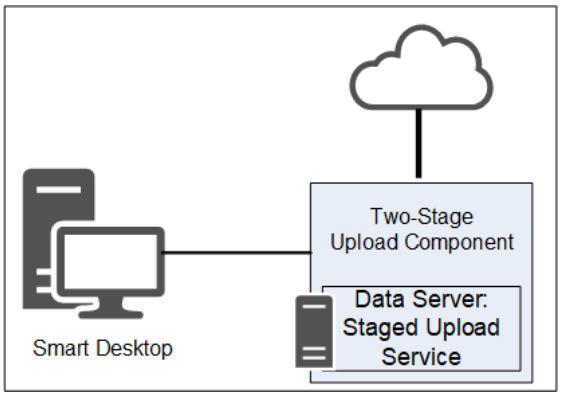

## Povezivanje servisa signalizacije

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom signalizacije:

| Tip | Povežite se sa uslugom |
|---|---|
| CTI | PBKS servis |
| | Audio Capture servis |
| SIPREC | Gatevai / SBC servis |
| | Audio Capture servis QM |
| | ACD Capture servis |

## Webex WFO Servis za postepeno otpremanje

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




### Dvostepena komponenta za otpremanje

Komponenta Two-stage Upload vam omogućava da periodično šaljete podatke sa Data Servera na Webex WFO osnovne komponente.

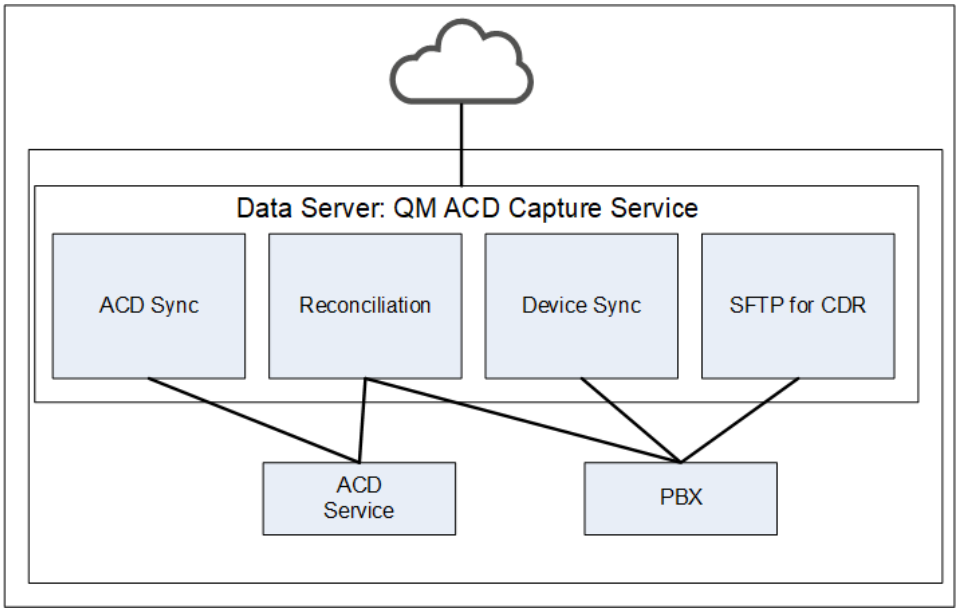
### Povezivanje usluge Staged Upload

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom Staged Upload:

| Povežite se sa uslugom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Servis ACD stanara | Ažuriranja ACD informacija o agentu ili timu |

## Webex WFO QM ACD Snimanje servis

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




## QM ACD Komponente usluge snimanja

Usluga QM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

- QM ACD Istorijska komponenta hvatanja
- QM ACD Komponenta snimanja u realnom vremenu
- QM GIS Capture komponenta

### QM ACD Komponenta istorijskog hvatanja

Komponenta QM ACD Historical Capture snima prilagođene metapodatke i podatke o pomirenju iz ACD.

### QM ACD Komponenta snimanja u realnom vremenu

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

### QM GIS Capture komponenta

Komponenta QM GIS Capture uvozi spoljne QM kontaktne metapodatke.

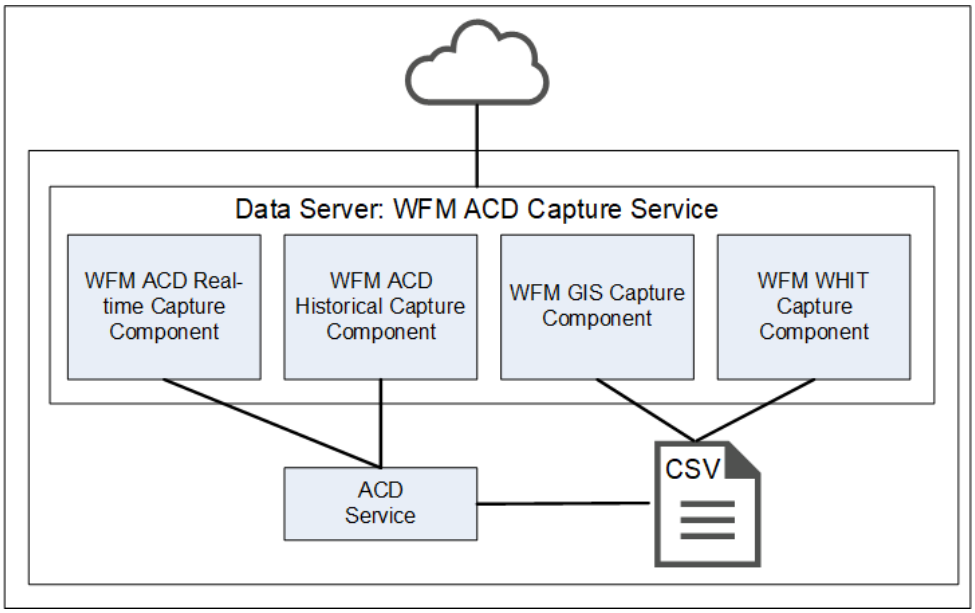
## QM ACD Povezivanje usluge snimanja

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa QM ACD Capture servisom:

| Povežite se sa uslugom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Servis ACD stanara | Ažuriranja ACD informacija o agentu ili timu |

## Webex WFO WFM ACD Usluga snimanja

Usluga Webex WFO WFM ACD Capture snima istorijske i u realnom vremenu ACD podatke za WFM i ACD metapodatke koji se prilažu kontaktima za pozive kao prilagođeni metapodaci.




### WFM ACD Komponente usluge snimanja

Usluga WFM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

- WFM ACD Komponenta istorijskog hvatanja
- WFM ACD Komponenta snimanja u realnom vremenu
- WFM GIS Capture komponenta
- WFM VHIT Capture komponenta

### WFM ACD Komponenta istorijskog hvatanja

Komponenta WFM ACD Historical Capture snima istorijske i ACD podatke u realnom vremenu za WFM kao i ACD metapodatke koji se prilažu kontaktima poziva kao prilagođeni metapodaci.

### WFM ACD Komponenta za snimanje u realnom vremenu

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

### WFM GIS Capture komponenta

Komponenta WFM GIS Capture snima ACD podatke iz ne-direktnih ACD-ova.

### WFM VHIT Capture komponenta

Komponenta WFM WHIT Capture vam omogućava da uvezete istorijske ACD podatke.

### WFM ACD Povezivanje usluga snimanja

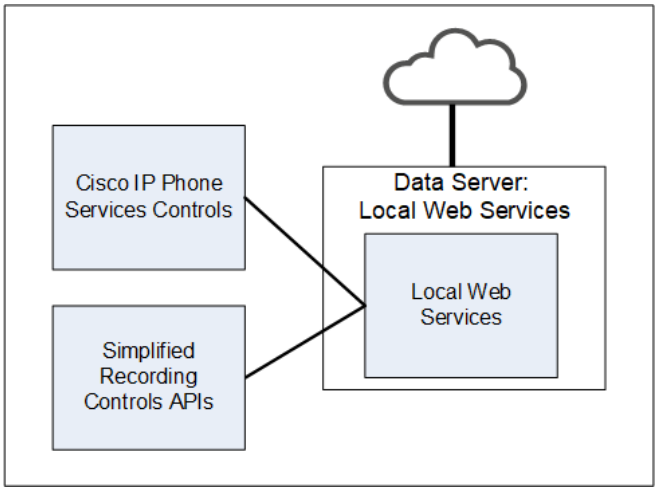
Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa WFM ACD Capture servisom:

| Povežite se sa uslugom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Servis ACD stanara | Ažuriranja ACD informacija o agentu ili timu |

## Webex WFO Lokalni veb servis

Usluga Webex WFO Local Web Services Data Server omogućava kontrolu snimanja i autentifikaciju izvornog Data Servera.

**NAPOMENA:** Usluga lokalnih veb usluga nije podržana sa primenom CCaaS dobavljača.




### Komponente lokalnog veb servisa

Usluga lokalnih veb usluga sastoji se od dve komponente:

- Cisco IP Phone Komponente kontrole usluga
- Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta

### Cisco IP Phone Komponente kontrole usluga

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

### Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta

Komponenta Pojednostavljene kontrole snimanja API omogućava korišćenje izvorne autentifikacije servera podataka za Cisco kontrole snimanja.

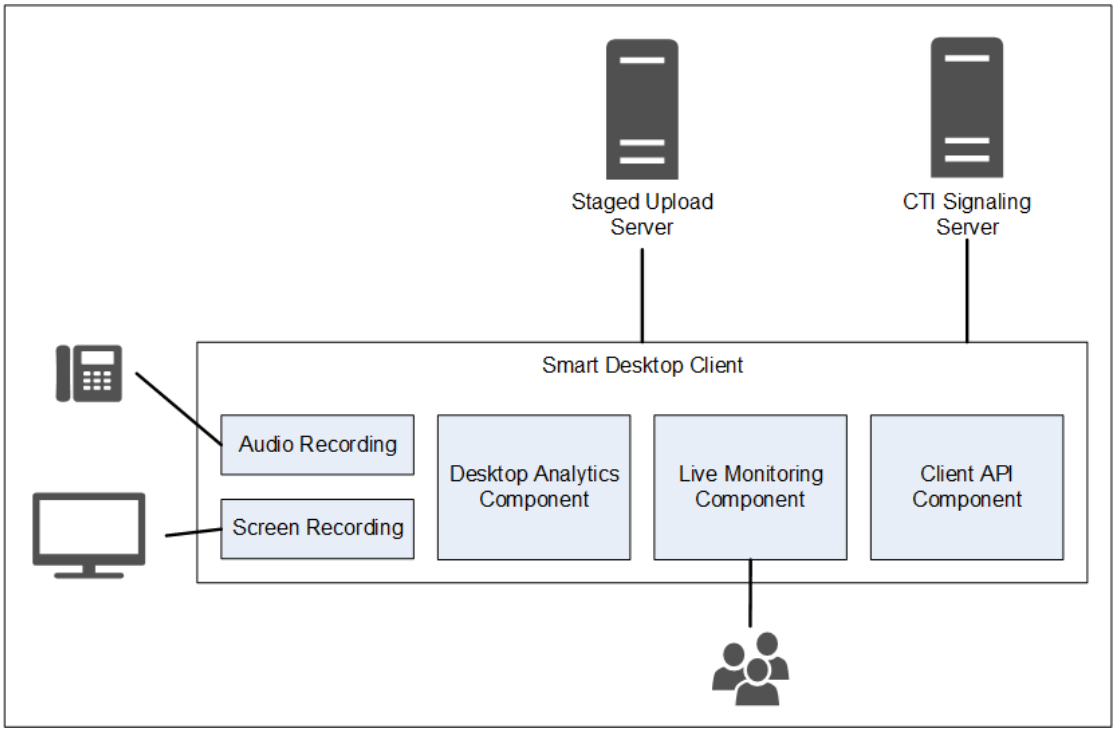
### Povezivanje usluga lokalnih veb usluga

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom lokalnih veb usluga:

| Povežite se sa uslugom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Pojednostavljene kontrole snimanja API | Autentifikacija servera podataka za Cisco kontrole snimanja |
| Cisco IP Phone Kontrole usluga | Omogućava autentifikaciju izvornog servera podataka za Cisco kontrole snimanja |

## Webex WFO Smart Desktop klijent

Smart Desktop Client je instaliran na desktop agenta ili na serveru koji hostuje podržani tanki klijent. (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 dodati instalater na stranici Preuzimanja u Upravljanje aplikacijama, tako da mu administrator stanara može pristupiti.




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

## Smart Desktop Client komponente

Smart Desktop klijent sadrži četiri komponente:

- Komponenta za snimanje zvuka i ekrana
- Komponenta Desktop analitike
- Live Audio Monitoring i Live Screen Monitoring komponenta
- Komponenta klijenta API

### Komponenta za snimanje zvuka i ekrana

Komponenta za snimanje zvuka i ekrana snima pozive agenata.

### Komponenta Desktop analitike

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 postavljenim za obavljanje Live Audio i Live Screen monitoringa.

**NAPOMENA:** Live Audio Monitoring nije podržan sa CCaaS dobavljačima.

## Smart Desktop klijent povezivanje

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa Smart Desktop klijentom:

| Komponenta | Povezuje se sa | Ulazi / izlazi |
|---|---|---|
| Snimanje zvuka i ekrana | Računar agenta | Audio telefon i podaci ekrana |
| Desktop analitika | Računar agenta | Audio telefon i podaci ekrana |
| Praćenje uživo | Računari drugih agenata | Audio i ekranski podaci drugih agenata |

| Povežite se sa serverom | Ulazi / izlazi |
|---|---|
| Inscenirano otpremanje | Kontakt informacije (audio i ekranski snimci i metapodaci) |

# Sistemski zahtevi

*Webex WFO Napomene* o izdanju sadrže najnovije informacije u vezi sa promenama sistemskih zahteva, kompatibilnosti, ispravki grešaka i novih funkcija. Arhive prošlih beleški o izdanju su dostupne.

## Podržana okruženja

Webex WFO podržava brojna okruženja i tehnologije.

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

## Desktop hardver

Hardverski zahtevi za Webex WFO desktop su sledeći:

| **Desktop hardver** | |
|---|---|
| NIK | 100 Mbit NIC<br><br>NIC-ovi moraju podržavati promiskuitetni režim.<br><br>Konfigurišite postavke napajanja operativnog sistema Vindovs da biste onemogućili "Dozvoli računaru da TURN isključi ovaj uređaj da biste uštedjeli energiju" na karticama mrežnog interfejsa. |
| Prostor na disku | 20 GB<br><br>Skladištenje glasovnog snimanja (MB) = broj snimaka × prosečna dužina poziva × KSNUMKS MB u minuti<br><br>**NOTA**<br>Ova formula se zasniva na 64 kbps (kilobita u sekundi) audio bitrate.<br><br>[(64 kbps × 60 sec) ÷ 8 bita] ÷ 1024 KB = 0.46875 MB u minuti<br><br>Skladištenje za snimanje ekrana (MB) = broj snimaka × prosečna dužina poziva × 1,5 MB u minuti |

| **Desktop hardver** | |
|---|---|
| | **NAPOMENA** - Zahtevi za skladištenje za snimke 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 bolje |
| Memorije | 2006 GB |

# Desktop softver

## .NET Framevork

Webex WFO Smart Desktop zahteva .NET Framework 4.5 za Webex WFO Analitics funkcije. Ako .NET Framework nije instaliran, Webex WFO ne može da snima događaje pretraživača kao deo podataka Desktop Analitike. .NET Framework možete preuzeti 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.

### Desktop Analitics plug-in / ekstenzija

Korisnici koji administriraju polja za Desktop Analitics preko stranice Field Manager u Webex WFO i desktop agenta koji imaju instaliran Smart Desktop moraju imati omogućeno proširenje / dodatak pretraživača Calabrio Analitics. Dodatak je potreban ne samo za obeležavanje polja u pretraživaču, već i za praćenje veb aktivnosti agenta u pretraživaču.

#### Omogućite proširenje Desktop Analitics u Firefoku

Kada se prvi put prijavite na Webex WFO koristeći Firefox, videćete dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Browser Extension. Izaberite **Dozvoli ovu instalaciju** i kliknite na dugme **Nastavi**. Nije potrebna nikakva dalja akcija.

#### Omogućite dodatak za Desktop Analitics u Microsoft Edge Chromium

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

### Omogućite dodatak Desktop Analitics u Chrome-u

Chrome ekstenzija se može preuzeti ili instalirati putem GPO podešavanja. Preuzmite i instalirajte Calabrio Analitics Plug-in, verzija 0.2.0.4. Dodatak se nalazi na:

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

**NAPOMENA** Ako klikom na vezu ne radite, kopirajte URL adresu i nalepite je u pregledač.

## Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader je obavezan da otvori izvezene PDF fajlove i korisničku dokumentaciju. Besplatno preuzimanje programa Acrobat Reader dostupno je na adresi www.adobe.com.

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

## Desktop softver i audio snimanje

Da bi Smart Desktop mogao da izvrši 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 Network Enhancer (DNE) uzrokuje preusmeravanje odlaznog mrežnog saobraćaja sa mrežnog adaptera
Koji Smart Desktop koristi. U ovom slučaju DNE lagani filter mora biti onemogućen kako bi Smart Desktop ispravno funkcionisao.

# PCI DSS usklađenost

**NAPOMENA** Webex WFO v10.3 i noviji podržava TLS v1.2 i zastareo je TLS v1.1.

# Upotreba porta

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

Generalno, port 80 i port 443 na veb server moraju biti otvoreni za povezivanje sa Webex WFO za sve integracije u oblaku sa Webex WFO. Tačni zahtevi za port variraju u zavisnosti od vašeg modela primene oblaka.

Edge komponente:

- Pametna radna površina

Komponente servera podataka:

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

## Edge komponente

| Port | Koristite | Извор | Odredište | Napomene |
|---|---|---|---|---|
| Pametna radna površina | | | | |
| UDP 49152–65535 | Audio nadzor uživo—RTP<br>Praćenje ekrana uživo - RDP stream | Računar agenta | Pregledač supervizora | — |
| TCP 52102 | Komunikacija između Cisco CTI servera podataka i SDC-a | Pametna radna površina | Server podataka | |

## Komponente servera podataka

| Port | Ko | Извор | Odredište | Napo |
|---|---|---|---|---|
| Data Server—ACD Sync: CCaaS Integrations | | | | |
| TCP 443 | Komunikacija između CCaaS integracija i sledećih postavki na Data Serveru: Regional Data Server ACD Capture Settings, Recording CTI Signaling Server Settings i Regional Data Server ACD Capture Settings | — | — | — |
| Data Server—ACD Sinhronizacija: CUCM Mrežno snimanje | | | | |
| TCP 22 | Komunikacija između konfiguracije SFTP i podešavanja usklađivanja regionalnog 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<br>ACD Podešavanja sinhronizacije na serveru podataka | Server podataka | CUCM AXL | — |
| Data Server—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified CCE | | | | |
| TCP 1433<br>TCP 1434 | Komunikacija između Cisco Unified CCE AV SQL servera<br>Baza podataka i regionalni server podataka ACD Sinhronizacija podešavanja na<br>Server podataka | Server podataka | Cisco Unified<br>CCE AWDB SQL<br>Baza podataka servera | — |
| TCP 1433<br>TCP 1434 | Komunikacija između Cisco Unified CCE HDS SQL servera<br>Baza podataka i oba podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka<br>i regionalni server podataka ACD Podešavanja snimanja podataka na podacima<br>Server | Server podataka | Cisco Unified<br>CCE HDS SQL<br>Baza podataka servera | — |
| TCP 42027 | Komunikacija između Cisco Unified CCE CTI servisa (Side<br>a) i snimanje CTI podešavanja signalizacije servera na podacima<br>Server | Server podataka | Cisco Unified<br>CCE CTI Servis<br>(Strana A) | Strana A podrazumevano ako koristite PG1. Luke će<br>variraju u zavisnosti od toga šta PG koristite.<br>CTI Server Port konfigurisan u<br>Unified CCE ACD Konfiguracija. |
| TCP 43027 | Komunikacija između Cisco Unified CCE CTI servisa (Side<br>b) i snimanje CTI podešavanja signalizacije servera na podacima<br>Server | Server podataka | Cisco Unified<br>CCE CTI Servis<br>(Strana B) | Strana B podrazumevano ako koristite PG1. Luke će<br>variraju u zavisnosti od toga šta PG koristite.<br>CTI Server Port konfigurisan u<br>Unified CCE ACD Konfiguracija. |
| Data Server—ACD Sync: Cisco Unified CCX | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| TCP 1504 | Komunikacija između Unified CCX Informix baze podataka i | Server podataka | Unified CCX | — |

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

| Port | Koristite | Извор | Odredište | Napomene |
|---|---|---|---|---|
| UPD 49152–65535 | Audio nadzor uživo—RTP | Snimanje zvuka (Record Server) | Pregledač supervizora | — |
| Data Server—Signaling: CTI | | | | |
| TCP 443 | Signalizacija servera | Signalizacija servera | Cisco API | — |
| TCP 52102 | Signalizacija snimanja | Audio Capture (Record Servers) ili Smart Desktop klijenti | Signalizacija servera | — |
| TCP 52103 | Sortiraj | Partner za signalizaciju servera | Signalizacija servera | — |
| Data Server—Signaling: CTI, Cisco Unified Communications Manager Mrežno snimanje | | | | |
| TCP 2748 | JTAPI signalizacija | Signalizacija servera | Ujedinjeni CM izdavača i pretplatnika | — |
| TCP 5060<br>UDP 5060 | SIP signalizacija od Unified CM | Bilo koji Unified CM Publisher ili pretplatnik | Signalizacija servera | Nije sigurno |
| TCP 5060 | Signalizacija servera | primarni signalni server | sekundarni signalni server | Dvosmerni |

| Port | Koristite | Извор | Odredište | Napomene |
|---|---|---|---|---|
| TCP 5061 | Sigurna SIP signalizacija od Unified CM | Bilo koji Unified CM Publisher ili pretplatnik | Signalizacija servera | Bezbedna. Obično se koristi samo kada je sistem konfigurisan za SRTP. |
| Data Server—Signalizacija: SIPREC | | | | |
| TCP 443 | Cisco API upita | Signalizacija servera | Cisco API | — |
| TCP 5060<br>UDP 5060 | SIP signalizacija iz gatevai-a | Prolaz | Signalizacija servera | — |
| TCP 59106 | Snimanje signalizacije | Snimanje zvuka (Record Servers) | Signalizacija servera | — |
| TCP 59107 | Sortiraj | Partner za signalizaciju servera | Signalizacija servera | — |

# O skladištenju

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

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

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

> **NAPOMENA** Analitika fajlovi se čuvaju u brzom mrežnom skladištu, ali nisu uključeni u brisanje fajlova od strane sistema tokom dana.

Kada se traži poziv za reprodukciju, sistem povlači datoteku iz stalnog skladišta i stavlja ga u privremeni direktorijum unutar nivoa High Speed Netvork Storage 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 mreža, skladištenje i lokacija za skladištenje medija. Potrebne su daljnje akcije za odvajanje brzog mrežnog skladištenja i skladištenja medija na različite lokacije. Mrežne i medijske lokacije za skladištenje 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 mreže 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 tipu padajuće liste izaberite **Mreža (Instant Access).**
5. **Pod Podrazumevane vrednosti** izaberite **polje za potvrdu Mreža** .

6. Konfigurišite preostala **polja za konfiguraciju** mrežnog skladištenja.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. Da biste kreirali lokaciju za skladištenje medija, vratite se na Upravljanje aplikacijama > Lokacija za skladištenje.
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 tipa,Mreža **(Instant Access)** je unapred izabran.
12. U odjeljku **Defaults** izaberite polje za potvrdu Mediji .
13. Konfigurišite preostala **polja za konfiguraciju** mrežnog skladištenja.
14. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

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

### Konfigurišite skladištenje stanara

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

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Administracija stanara > stanari.
2. U odeljku Lokacija za skladištenje, 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 **polje za potvrdu Podrazumevano** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Da biste potvrdili, prijavite se na stanara i idite na Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > Profili za skladištenje.
6. Kliknite na **padajuću listu Lokacija** skladištenja. Mreže i lokacije za skladištenje medija pojavljuju se na padajućoj listi.

   **NAPOMENA** Nemojte birati Mrežno skladištenje za profil za skladištenje.

## Nivoi skladištenja

Postoje tri nivoa skladištenja za kontakt podatke:

- Amazon S3 (Immediate Access) — Amazon S3 skladištenje (standard) 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 nivou skladištenja Amazon S3, osim što više stanara čuva svoje podatke u istoj Amazon S3 kanti za skladištenje u folderu specifičnom za stanara.
- Mreža (Instant Access) — Mrežno skladištenje (performanse) se koristi za medijski sadržaj vođen korisnicima, analitiku i sadržaj Datamarta. Ovo je mreža za skladištenje (SAN) ili server datoteka. Obezbeđuje skoro trenutnu stopu odgovora na zahteve korisnika. Ovi podaci se nalaze u vremenskom periodu definisanom radnim procesom, nakon čega se čiste. Opciono, administratori mogu odrediti lokaciju za otpremanje po fazama, 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 od Webex WFO. Kada preuzimate sačuvane podatke, morate koristiti aplikacije koje nisu Webex WFO da biste ih pregledali.

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

# Ponude za skladištenje

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

# Masovni uvoz i izvoz podataka

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

## Bulk Import and Export of Data Through Webex WFO

Webex WFO vam omogućava da uvezete i izvozite nekoliko vrsta podataka. U nastavku je opisano koji se podaci mogu uvesti i izvoziti, i kako se mogu uvesti 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 uvoz i izvoz obrazaca evaluacije, i izvoz kontakt podataka.
- U WFM, možete uvesti istorijske podatke i uvesti prognoze.

**NAPOMENA:** Bulk kontakt izvoz root 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 pozadinskim modelima objekata (polja pozadinskog modela i tipovi povezani sa tim poljima) i uvezete te podatke iz CSV fajlova u te pozadinske modele
- Izvoz API—Omogućava vam da preuzmete podatke iz back-end modela u CSV formatu.

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

# Izvoz kontakata u rasutom stanju

Možete izvoziti podatke za više kontakata koristeći Bulk Contact Ekport opciju na Interakcije strana opcije padajuće liste. Izvezeni fajlovi se čuvaju u odgovarajuće imenovanim folderima na spoljnoj lokaciji za skladištenje. Eksterno skladištenje se može konfigurisati tako da omogući trenutni ili trenutni pristup. Za više informacija o spoljnoj memoriji, pogledajte "Konfigurisanje profila za skladištenje" u Webex WFO Korisničkom vodiču.

**NAPOMENA** Kontakti i metapodaci se izvoze kao CSV fajlovi.

## 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 u potpunosti konfigurišete sve filtere, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

   **PRIMER** Dodate **filter Predictive Net Promoter Score** u vaš skup filtera. Izaberete **Jednako** sa padajuće liste **Operator** , ali ne unosite broj u **Rezultat** polje. Ne u potpunosti konfigurisanje ovog filtera će prouzrokovati izvoz masovnog kontakta da propadne.

2. Kliknite na ikonu **Opcije** liste, a zatim kliknite na dugme **Bulk Contact Export**.
3. Kliknite na Novi izvoz **#** Tab.
4. Konfigurišite izvoz kao što je definisano u dole opisanim poljima.

   **Izvozno ime** — Unesite ime za datoteku za izvoz masovnog kontakta.

   **Sačuvana pretraga** — Izaberite sačuvani skup filtera.

   **Storage Location** — Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   **Audio/Screen File Type** — Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video formati** — Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i ekranskim snimcima.
   - **Formati** samo za audio— Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvozi medij samo za zvuk. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **None** — Select **Transcriptions Only** to export transcriptions only.

   **Transcript Output Format** — Izaberite format datoteke u koji želite da izvezete podatke o transkripciji Analytics: JSON ili XML. Ako izaberete **Ništa**, Webex WFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji Analitike. Izaberite **None** da biste izvezli samo CSV fajl 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 izvesti kontakte.

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

6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Kada kreirate planirani izvoz masovnih kontakata, Webex WFO čuva izvoz. Da biste izmenili izvoz, kliknite na **Sačuvani izvoz** kontakata Tab i izaberite izvoz iz **padajuće liste Sačuvano ime** datoteke za izvoz.

**NAPOMENA** : Prvi planirani izvoz (nedeljno ili mesečno) mora se dogoditi nakon sledećeg zakazanog pokretanja zadatka App Dinamic Refresher. U suprotnom, prvi planirani izvoz neće se dogoditi,
Iako će budući izvoz. Po defaultu, zadatak App Dinamic Refresher radi svakih petnaest minuta. Obratite se administratoru sistema da biste proverili ovaj raspored.

## Izvoz kontakata odmah

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera.

   **VAŽNO** Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne u potpunosti podesite sve filtere, izvoz konteksta neće uspeti.

   **PRIMER** Dodate **filter Predictive Net Promoter Score** u vaš skup filtera. Izaberete **Jednako** sa padajuće liste **Operator** , ali ne unosite broj u **Rezultat** polje. Ne u potpunosti konfigurisanje ovog filtera će prouzrokovati izvoz masovnog kontakta da propadne.

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

   **Izvozno ime** — Unesite ime za datoteku za izvoz masovnog kontakta.

   **Sačuvana pretraga** — Izaberite sačuvani skup filtera.

   **Storage Location** — Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   **Audio/Screen File Type** — Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video formati** — Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i ekranskim snimcima.
   - **Formati** samo za zvuk – Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvoze mediji samo za audio. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **None** — Select **Transcriptions Only** to export transcriptions only.

**Transcript Output Format** — Izaberite format datoteke u koji želite da izvezete podatke o transkripciji Analytics: JSON ili XML. Ako izaberete **Ništa**, Webex WFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji Analitike. Izaberite **None** da biste izvezli samo CSV fajl sa metapodacima.

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

## Zahtevi za licenciranje za izvoz kontakata u rasutom stanju

Cisco zahteva da izaberete tip licence za izvoz masovnih kontakata.

- **Standardna licenca**—Izvoz do 1.000 kontakata dnevno preko korisničkog interfejsa.
- **Licenca** za performanse—Izvozite kontakte u velikoj meri konfigurisanjem više poslova izvoza kontakata periodično tokom svakog dana.

**NAPOMENA** - Po defaultu, svaka izvozna serija je ograničena na KSNUMKS po poslu sa maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno na KSNUMKS sa licencom za performanse. Ako postoji potreba za povećanjem ovih
Ograničenja, kontaktirajte Cisco Profesionalne usluge ili Cisco Usluge podrške.

## Čuvanje i pristup masovnim kontaktnim datotekama

Webex WFO izvozi i čuva masovne datoteke kontakata u fascikli Izvoz na spoljnoj lokaciji za skladištenje koju konfigurišete (pogledajte Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Eksterno skladištenje).

# Dijagrami toka prenosa podataka

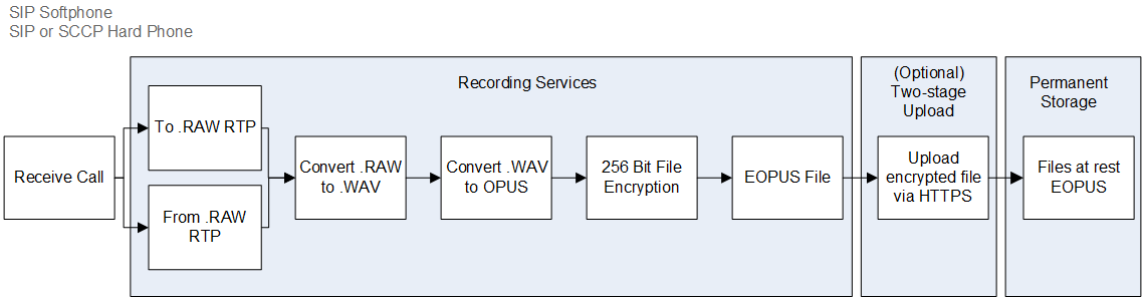
Ova tema sadrži dijagrame koji ilustruju sledeće:

- Webex WFO Smart Desktop protok podataka
- Webex WFO snimanje, snimanje i reprodukcija
- Webex WFO Analitički protok podataka
- Webex WFO protok podataka o skladištenju
- Webex WFO šifrovanje snimanja
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

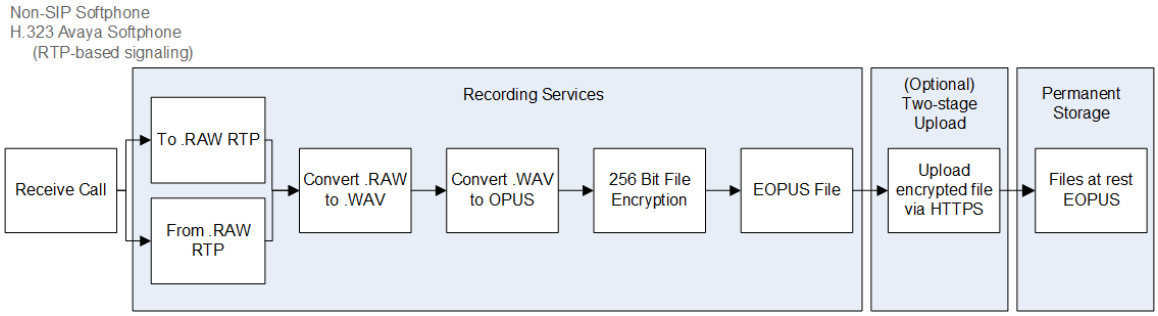
## Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine

Ova tema sadrži dijagrame koji opisuju protok podataka Smart Desktop-a.

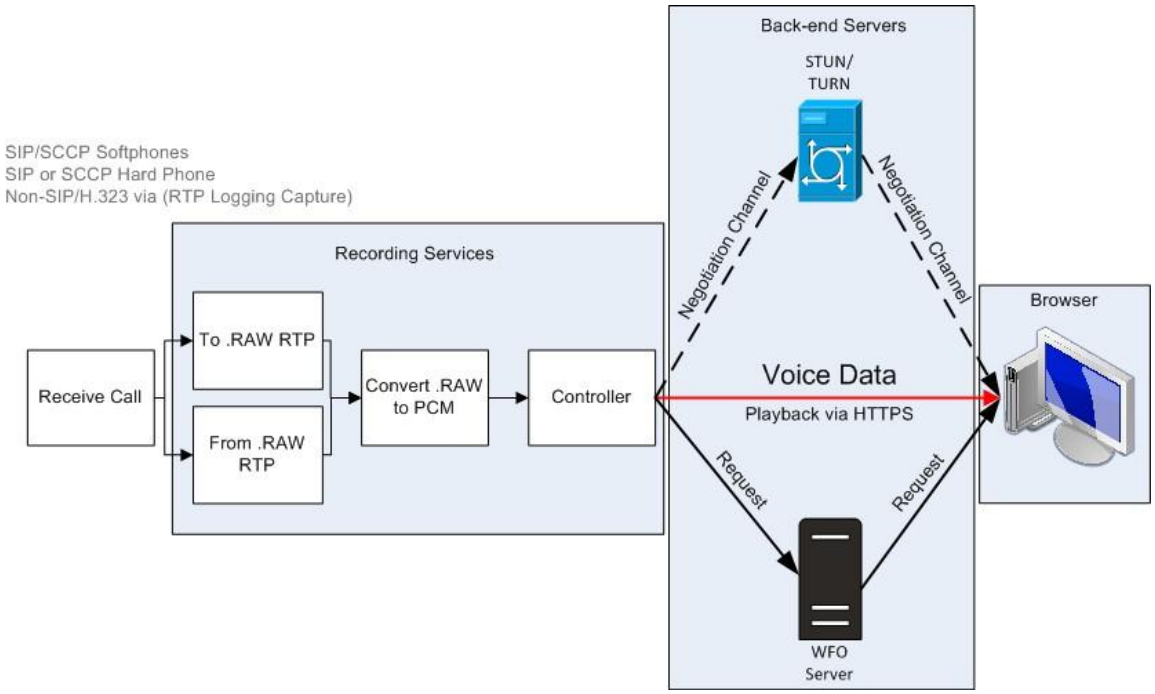
### Smart Desktop SIP/SCCP Signalizacija



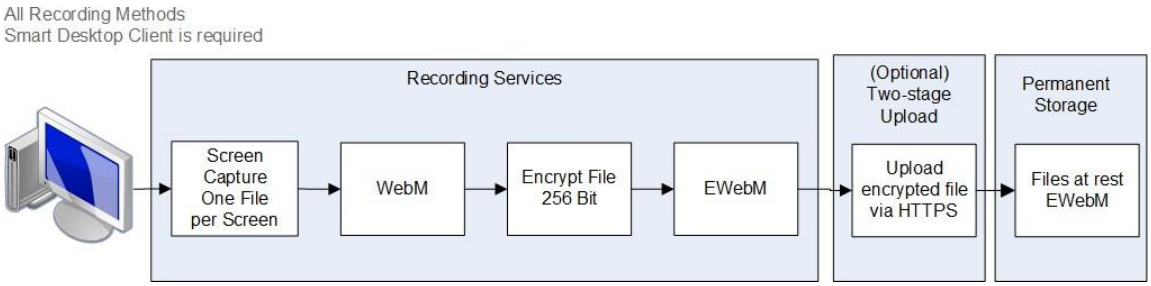
## Smart Desktop RTP Logovanje




## Smart Desktop Live Audio Monitoring

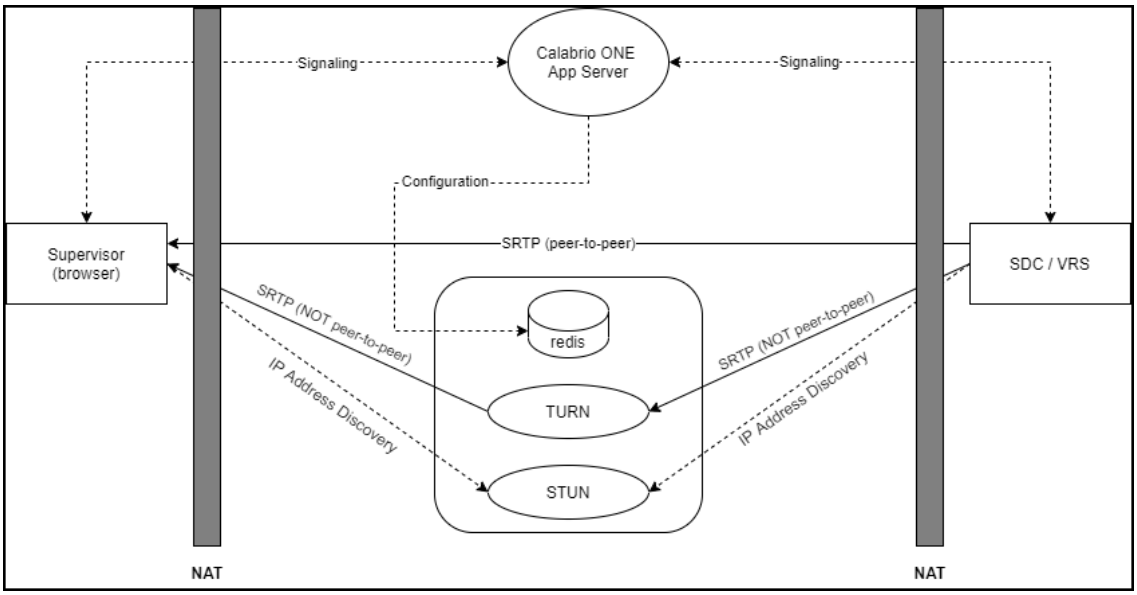


## Smart Desktop Live Screen Monitoring




**NAPOMENA:** Smart desktop ekran i audio snimanje koristi AES 256-bitnu enkripciju ako se snimanje odvija unutar Webex WFO.

## Smart Desktop Live Monitoring veze




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

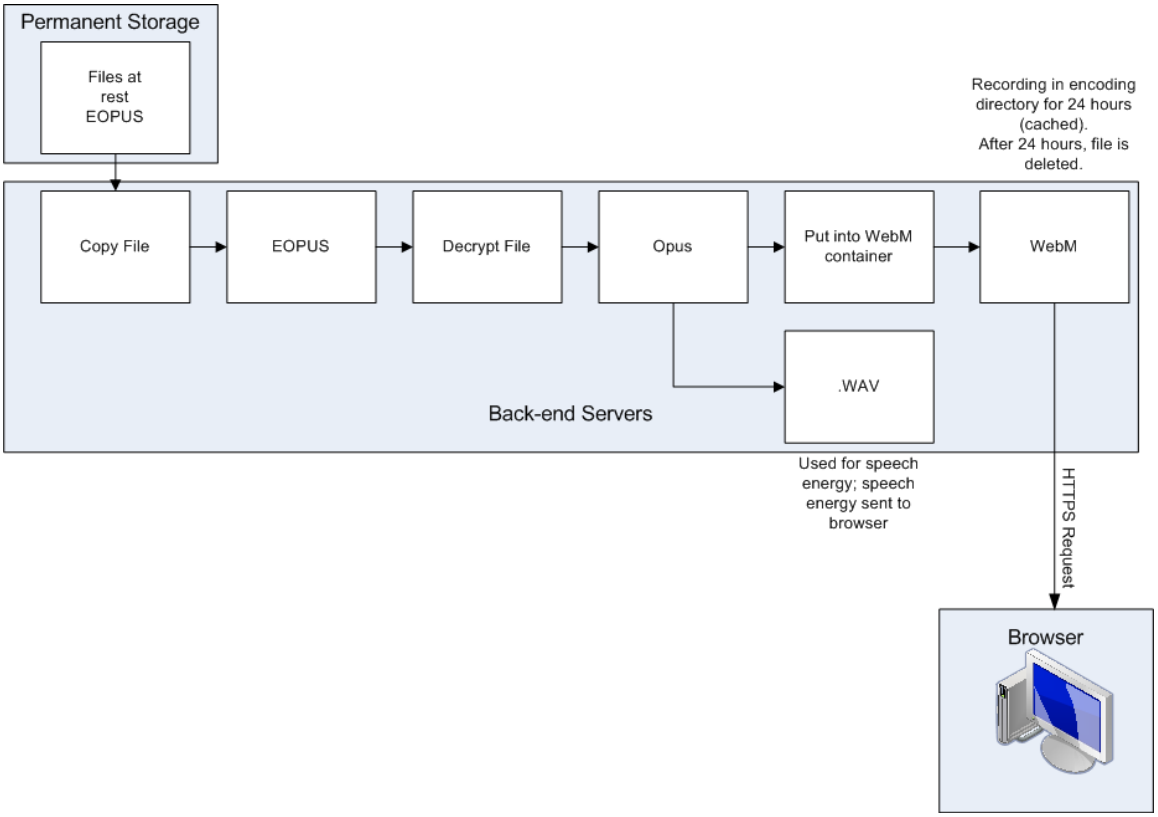
| Veza | Portovi | Protokol | Napomene |
|---|---|---|---|
| SRTP (ne peer-to-peer) | 49152–65535 | UDP | Audio i vizuelni mediji |
| Otkrivanje IP adrese | 3478 | UDP i TCP | — |

# Snimanje Snimanje i reprodukcija dijagrama toka podataka

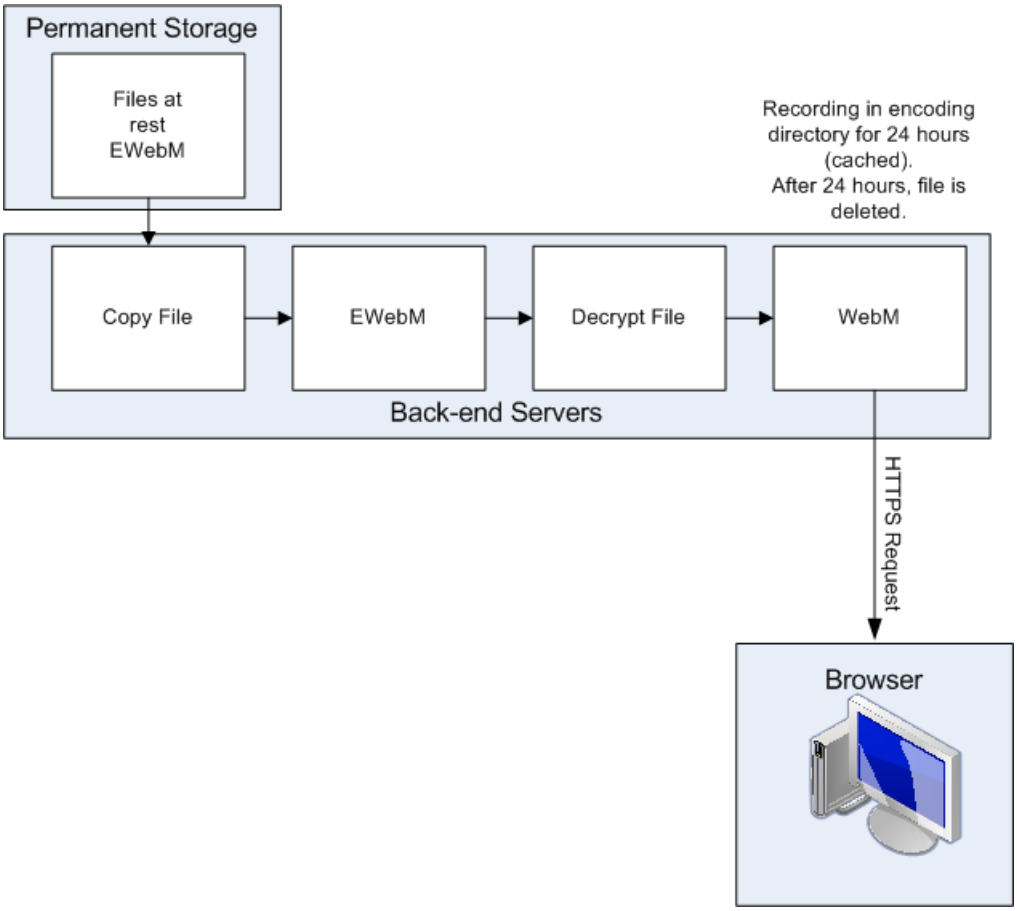
Ova tema opisuje proces reprodukcije snimaka kontakata.

## Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka

Tokom reprodukcije, audio i ekran za snimanje fajlova se kopiraju iz stalnog skladišta i stavljaju u obezbeđenu cloud mrežnu memoriju, dešifruju i obrađuju za reprodukciju. Datoteke se istovremeno dešifruju i obezbeđuju putem mrežne memorije i HTTPS-a.



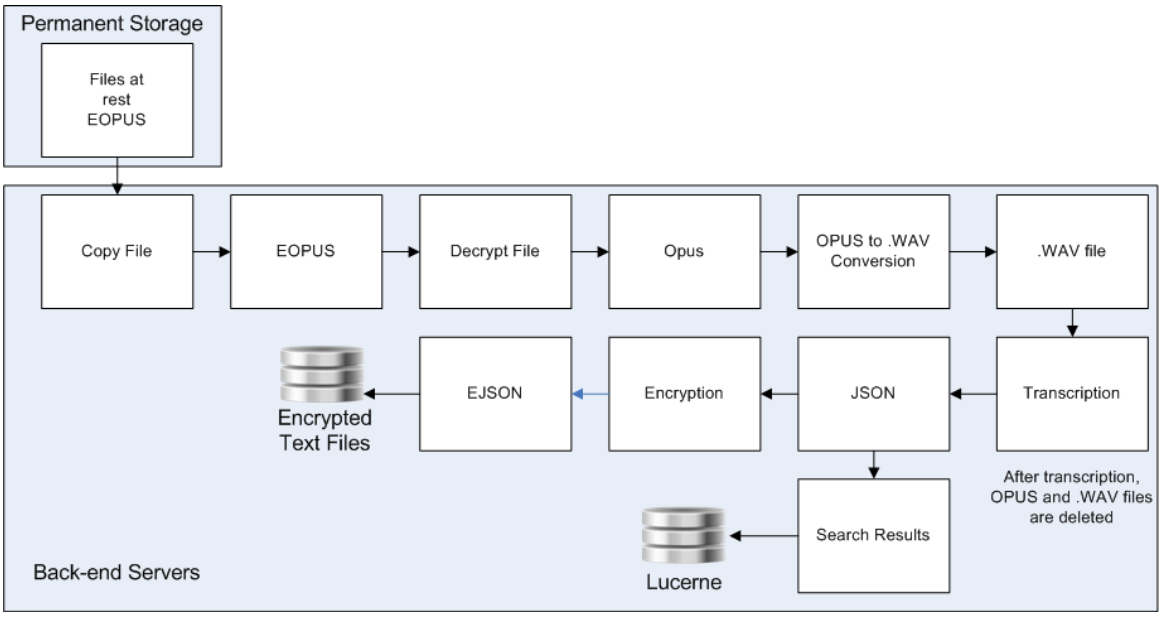
## Dijagram toka podataka za reprodukciju ekrana




# Dijagram toka analitičkih podataka

Ova tema opisuje protok podataka za obradu podataka Analitike.

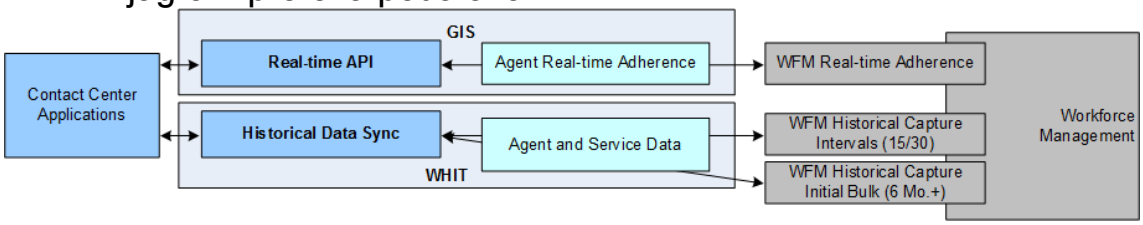
## Dijagram toka podataka o transkripciji govora - Dijagram toka podataka




# WFM Dijagram protoka podataka

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

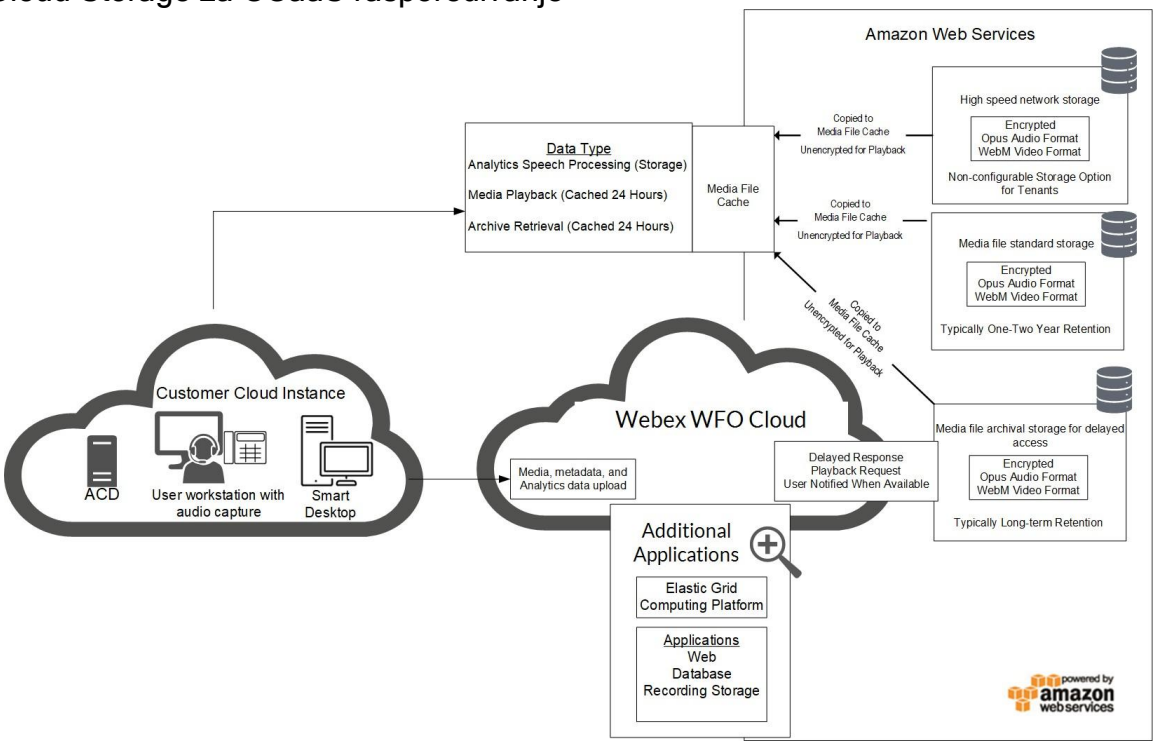
## WFM Dijagram protoka podataka



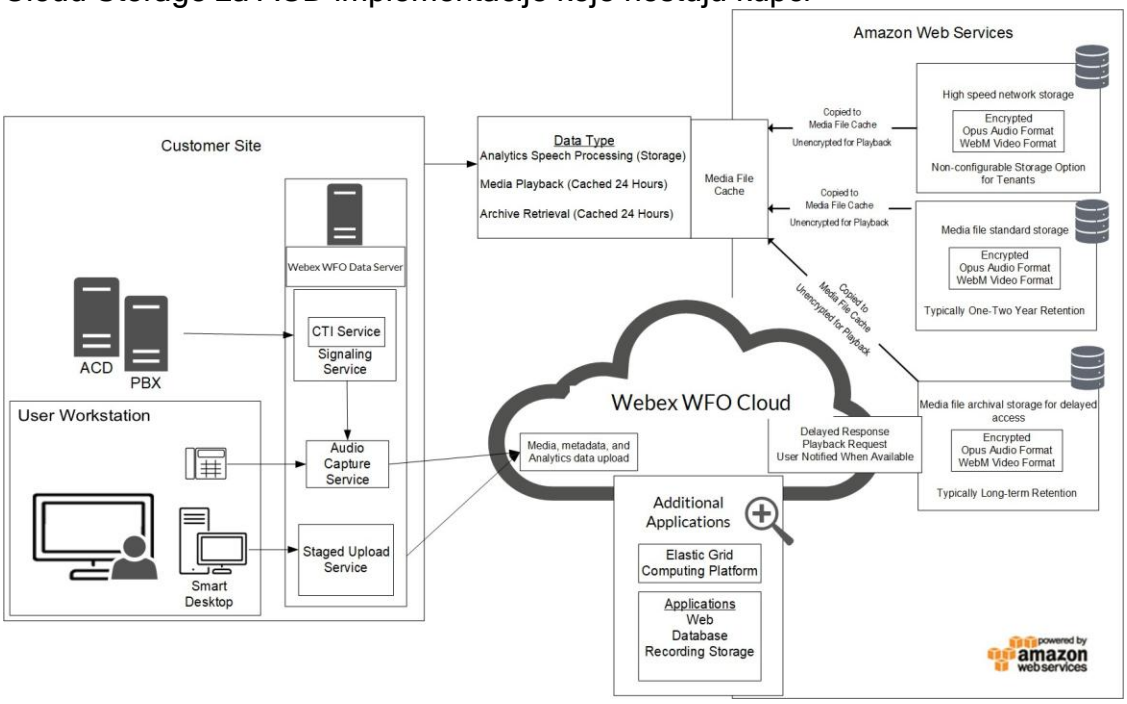

# Dijagrami toka podataka za skladištenje u oblaku

Ova tema opisuje protok podataka za skladištenje podataka o kontaktima u Webex WFO za CCaaS i primene koje hostuju korisnici.

## Cloud Storage za CCaaS raspoređivanje




## Cloud Storage za ACD implementacije koje hostuju kupci

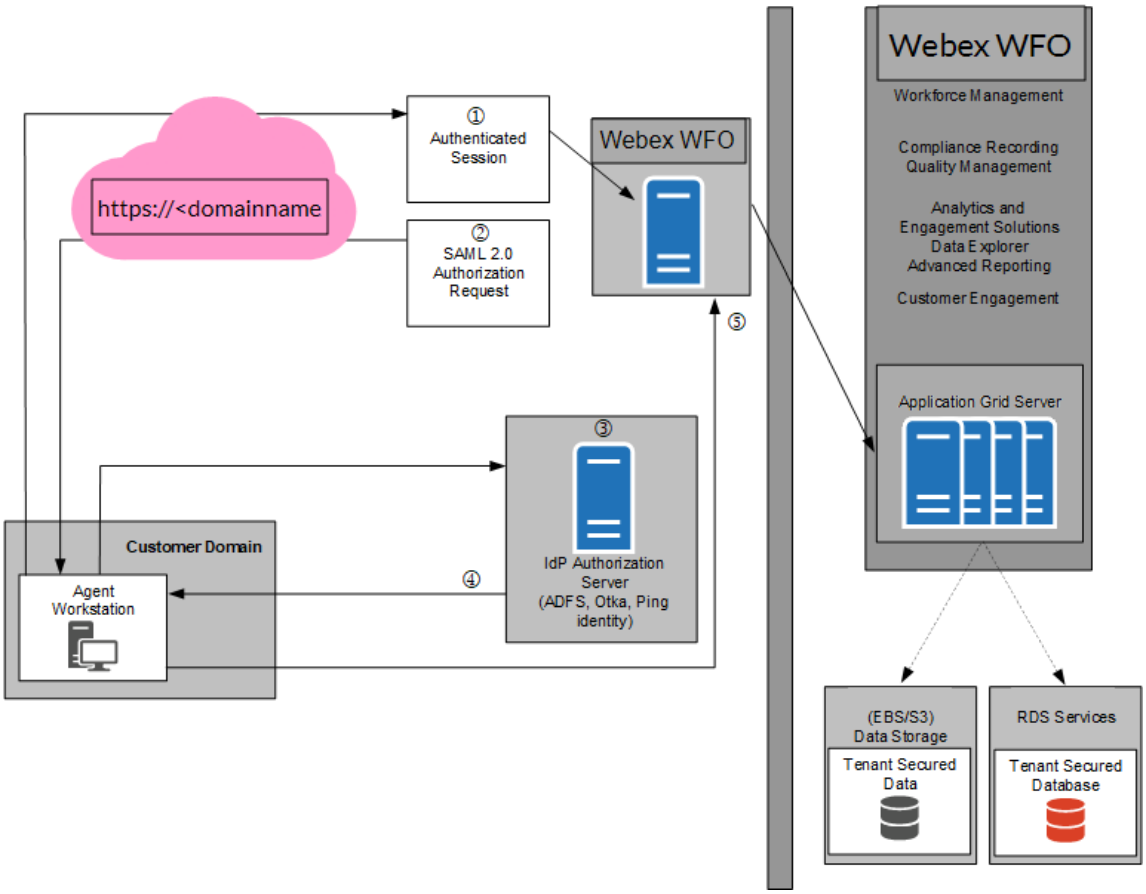


# SAML Dijagram toka procesa autentifikacije

Ova tema opisuje proces za SAML autentifikaciju.

Svim autorizacijama i autentifikacijom poznatih korisničkih identiteta upravlja korisnik u okviru provajdera identiteta (Authorization Server) i izvan Webex WFO Cloud-a. Webex WFO deluje kao pružalac usluga (server resursa) i troši sve korisničke identitete od provajdera identiteta kupca (IdP). Poznati korisnički identiteti koji su aktivni u okviru IdP-a klijenta dobijaju odgovarajuću autorizaciju za pristup URL-u vaše organizacije (na primer, https://Ciscocloud.com) putem komunikacije autorizacije SAML između IdP-a klijenta i Webex WFO-ovog resursnog servera.

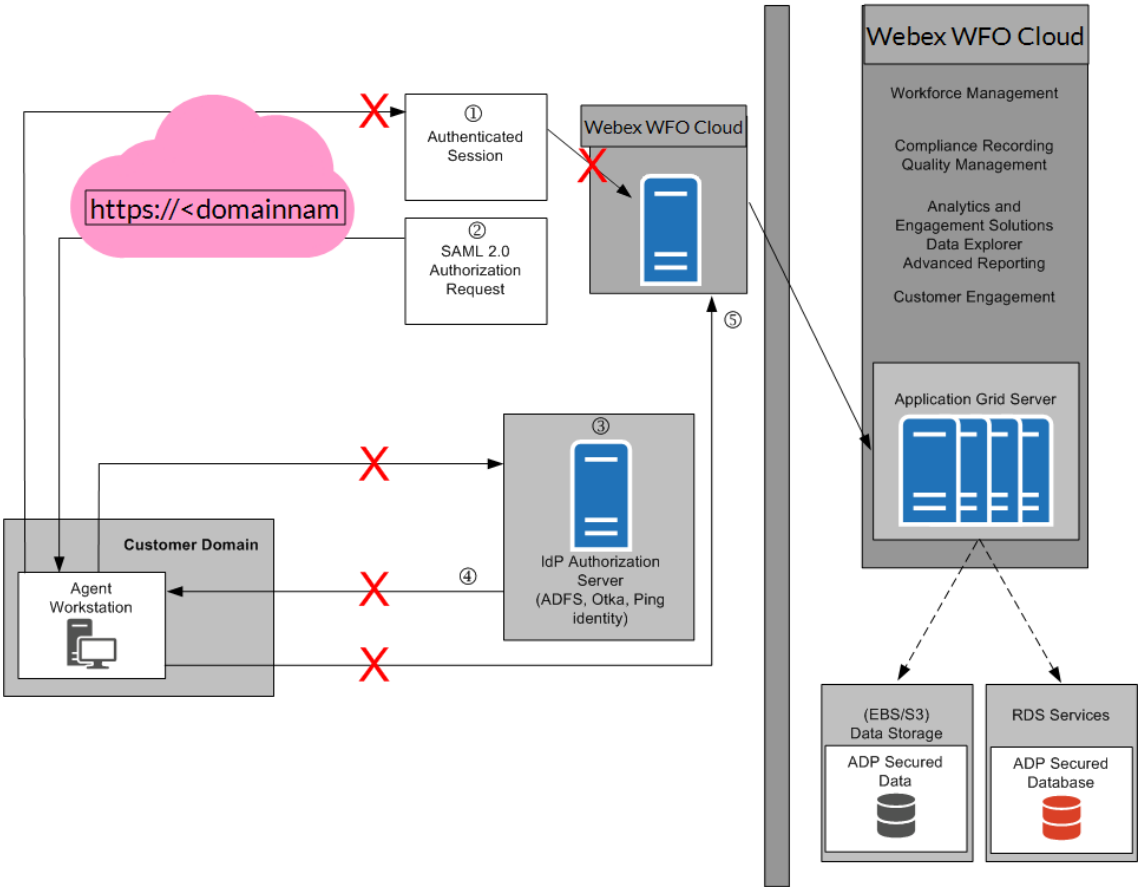
## SAML Proces odobravanja



## Koraci za SAML autentifikaciju:

1. Korisnik pristupa URL-u Webex WFO (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 zahtev za autentifikaciju SAML i preusmerite nazad u pretraživač na IdP (Authorization Server).
3. Ako korisnik već nije autentifikovan sa 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 WFO potvrđuje odgovor SAML, prima informacije korisnika iz odgovora SAML, kreira autentifikovanu sesiju i dozvoljava pristup.

## SAML Proces poricanja

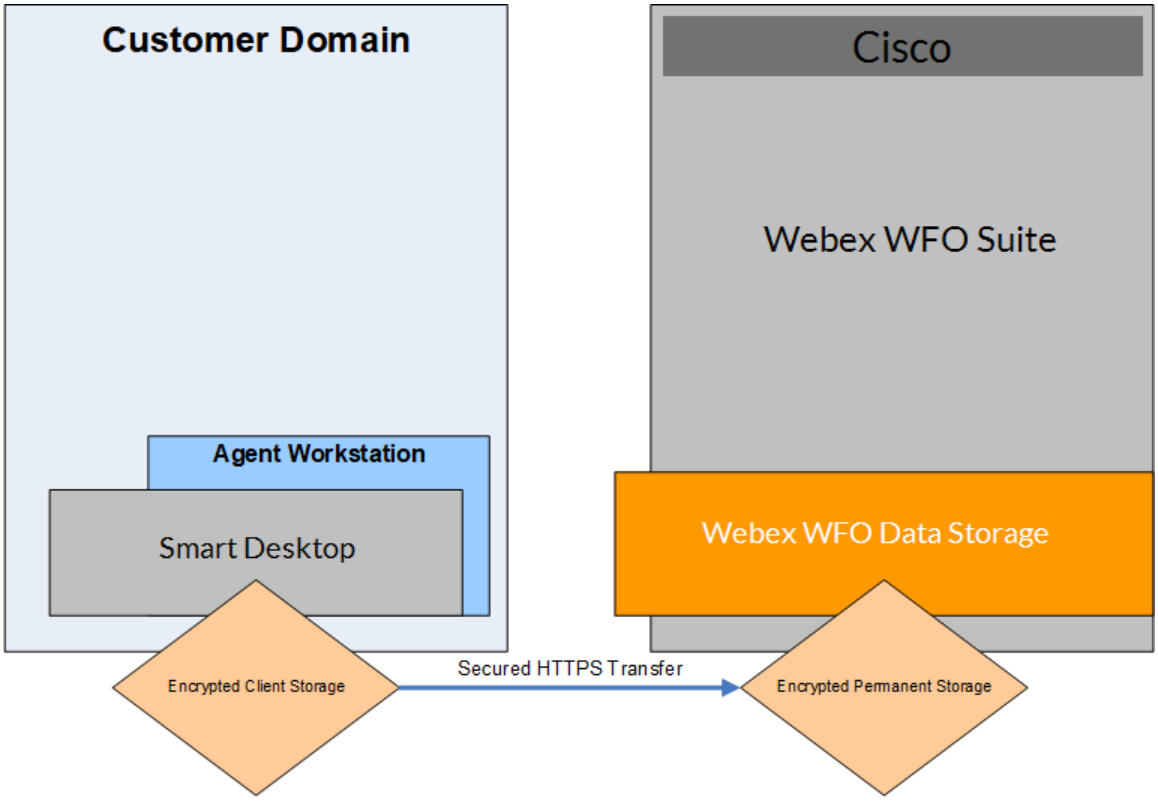


### Koraci za SAML odbijanje autentifikacije:

1. Pristup za autentifikaciju 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 potvrdi autentičnost sa IdP (Authentication Server), i nije ovlašćen.
5. Korisniku je uskraćen pristup.

## Šifrovanje snimanja

Sledeći dijagram opisuje enkripciju snimaka u Webex WFO.

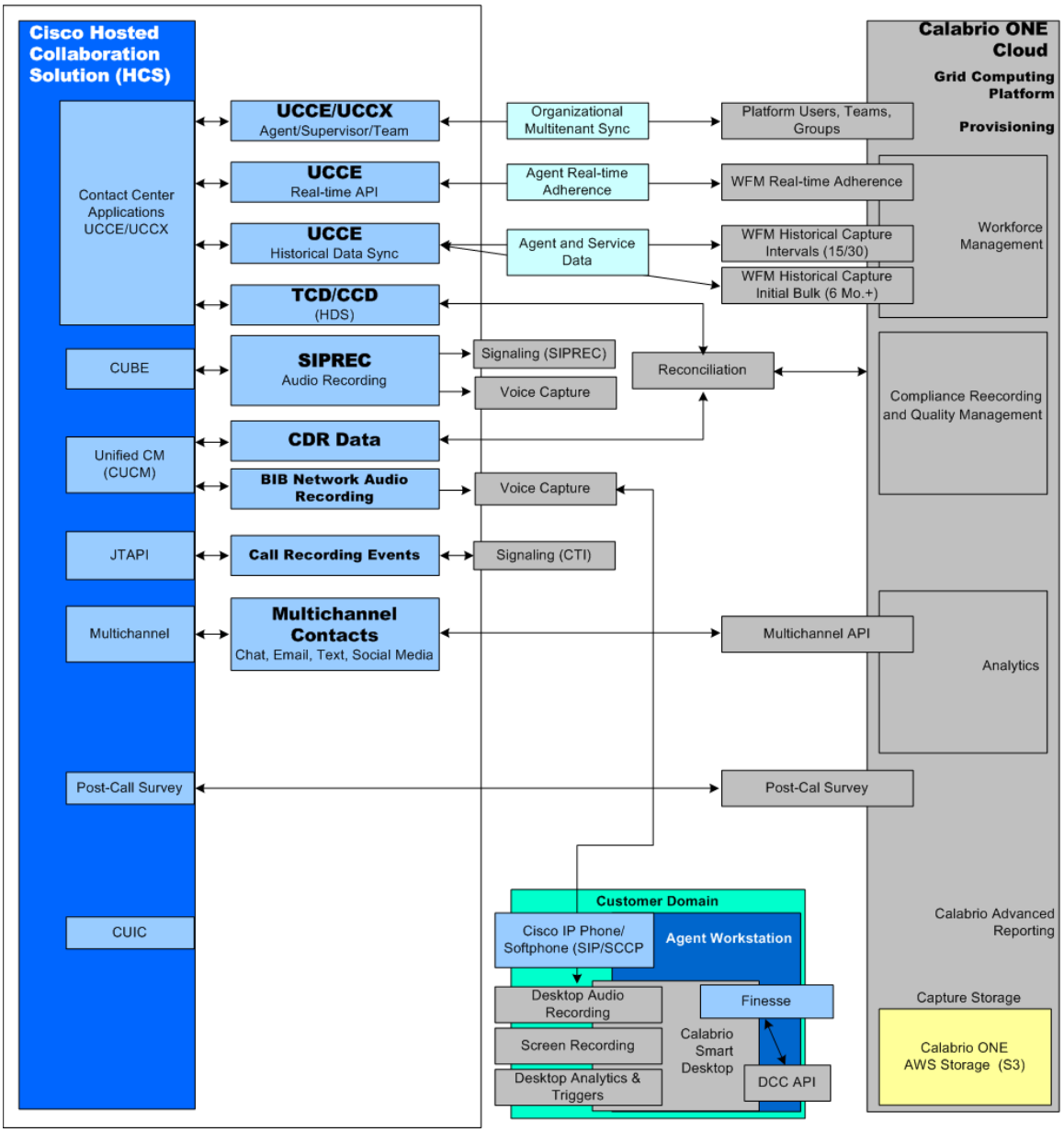



Svi podaci se šifriraju i prenose preko obezbeđenog HTTPS / SSL od korisničke prostorije do Webex WFO za obradu i skladištenje.

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

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

# Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Platforma Webex WFO integriše se sa Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) za Unified CCE na isti način na koji se integriše sa jednim Cisco Unified CCE rešenjem. Webex WFO može da se poveže sa pojedinačnim instancama Cisco HCS Unified CCE da bi stvorio višestanarsko rešenje. Svaka veza je specifična za predviđenog kupca i segmentirana od ostalih stanara. Server podataka Webex WFO može da se poveže sa više instanci Cisco Unified CCE za sinhronizaciju informacija o agentu, supervizoru i timu nezavisno od strane kupca.

**Dijagrami toka prenosa podataka | Cisco Hosted Collaboration Solution**