Webex VFO Cloud Vodič za instalaciju

Za primenu sa klasičnim WFM-om

Prvi put objavljeno: jula 10, 2020
Poslednje izmene: februar 28, 2025

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
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)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Uvod 7

Lokalizacija i podržani jezici 9

Konfiguracija sistema 13

Podržana okruženja 15

Podržani telefoni 15

Tvrdi telefoni 15

Podržani kodeci 15

Korišćenje više mekih telefona 15

Podržani mobilni uređaji 16

Edge komponente 17

Webex VFO Smart Desktop 18

O Webex VFO Smart Desktop 18

Povezivanje Smart Desktop klijenta 19

Smart Desktop Zahtevi i razmatranja 20

Smart Desktop Port Upotreba 22

Smart Desktop Kontakt Metapodaci 24

Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine 25

Testirajte Smart Desktop 28

Upravljajte Smart Desktop 31

Aplikacija za kontrolu snimanja 32

Webex VFO Data Server 34

Sistemski zahtevi **37**

Desktop hardver 37

Desktop softver 38

.NET Framevork 38

Pregledači 38

Dodatak / ekstenzija za Desktop Analitiku 38

Softver sličan Adobe Acrobat Reader-u 39

Desktop softver i audio snimanje 39

Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču 39

Tanki klijentski serveri 40

Instaliranje servera tankog klijenta 41

Upotreba portova 42

Edge komponente 43

Komponente servera podataka 43

Šifrovanje datoteke 48

Politika lozinki 48

Potvrdu identiteta 51

Metode snimanja platforme 51

Podržane metode snimanja po platformi 51

Sonus Gatevai Snimanje 55

Instalacija **75**

Instaliranje servera podataka 75

Preduslovi 75

Instalirajte server podataka za jednog klijenta 76

Instalirajte server podataka za više stanara ____ 76

Korisnici Cisco Unified Call Manager-a ____ 77

Instaliranje Smart Desktop-a ____ 78

Ručna instalacija ____ 80

Instalacija pomoću GPO ____ 80

Instalirajte Smart Desktop koristeći tihe komandne parametre ____ 81

Repliciranje instalacije pomoću desktop slike ____ 81

Push instalacija povratne kodove ____ 82

Alat za verifikaciju klijenta ____ 83

Kontrole snimanja ____ 84

Uklanjanje ____ 87

Deinstaliranje Webex VFO Smart Desktop ____ 87

Deinstaliranje pomoću GPO-a ____ 87

Deinstalirajte Smart Desktop koristeći tihe komandne parametre ____ 88

Uvod

Webex VFO je visoko skalabilna platforma za optimizaciju radne snage (VFO) sa više stanara. To uključuje mogućnost snimanja poziva, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom i analitiku.

Ovaj dokument objašnjava kako instalirati Webex VFO u oblaku.

Lokalizacija i podržani jezici

Različite komponente Webex VFO podržavaju različite jezike. Jezička podrška se odnosi na ove elemente:

- Korisnički interfejs
  - QM, WFM, analitika i uvid
  - Obuka u proizvodu
- Документација
  - Online pomoć
  - PDF vodiči
- Analitika
  - Transkripcija: Pretraga govora u tekst i transkripcije.
  - Sažetak interakcije: Rezime audio kontakta na osnovu transkripta kontakta.
  - Phrase hits: Identifikacija unapred definisanih fraza. Webex VFO identifikuje udarce fraze na osnovu transkripcija kontakata govora u tekst.
  - Sentiment: Analiza osećanja zasnovana na tekstu.
  - Predviđanja: Predviđanja za mašinsko učenje rezultata evaluacije i neto rezultata promotera.
  - Tekst: Analitika za ćaskanje, e-poštu, beleške agenta i društvene medije.

Komponente Webex VFO su dostupne na ovim jezicima.

Jezik	UI	Mobilni telefon		Analitika								Документација
		Aplikaciju	Obuka u proizvodu	Transkripcija*	Rezime interakcije	Fraza Hitovi	Osećanja	Predvipanja	Tekstualna analitika	Trending Teme	Auto QM	
arapski (ar-AR)				x	x	x		x				
Pojednostavljeni kineski (zh)	x		Ograničeni									
Tradicionalni kineski (zh-TV)	x		Ograničeni									
danski (da)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			
Nemački (NL)	Ograničeni		Ograničeni	x	x	x		x	x			
Srpski (sr)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
australijski engleski (sr-AU)				x	x	x	x	x	x			
Južnoafrički engleski jezik (SR-ZA)				x	x	x	x	x	x			
Serbian Serbian (sr-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
srpski (sr-SR)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jezik	UI	Mobilni telefon		Analitika								Документација
		Aplikaciju	Obuka u proizvodu	Transkripcija*	Rezime interakcije	Fraza Hitovi	Osećanja	Predvipanja	Tekstualna analitika	Trending Teme	Auto QM	
Srpski (fi)	x		Ograničeni	x	x	x		x				
srpski (fr)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			Ograničeni
Srpski (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Serbian (de)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			Ograničeni
Italijanski (sr)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			
Japanski (ja)	x		Ograničeni									
srpski (ko)	x		Ograničeni									
norveški (nb)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			
poljski (sr)	Ograničeni		Ograničeni	x	x	x		x	x			
Srpski (PT)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			
Brazilski Portugalski (PT-BR)	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			

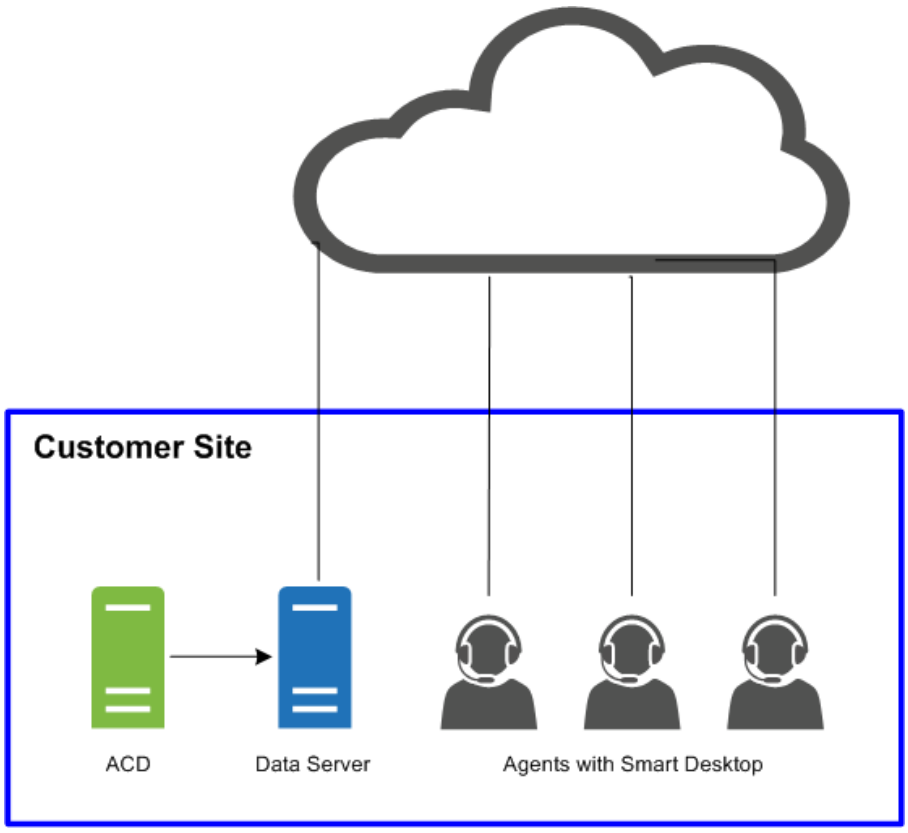
Jezik	UI	Mobilni telefon	U proizvodu	Analitika								Документациј
				Transkripcija*	Interakcija Rezime	Frazu Udari	Osećanja	Predvipanj	Текст Analitika	Pretraživanje	Auto QM	
Srpski (sr_ru)	Ograničeni											
	x		Ograničeni	x	x	x		x	x			Ogranič
Srpski (es-MX)				x	x	x		x	x			
Serbian (sv)	x		Ogranič	x	x	x		x	x			

* Neki podržani jezici mogu zahtevati dodatnu konfiguraciju za vašu implementaciju Webex VFO. Konsultujte se sa podrškom kako biste bili sigurni da je jezik koji želite da prepišete konfigurisan za vas.

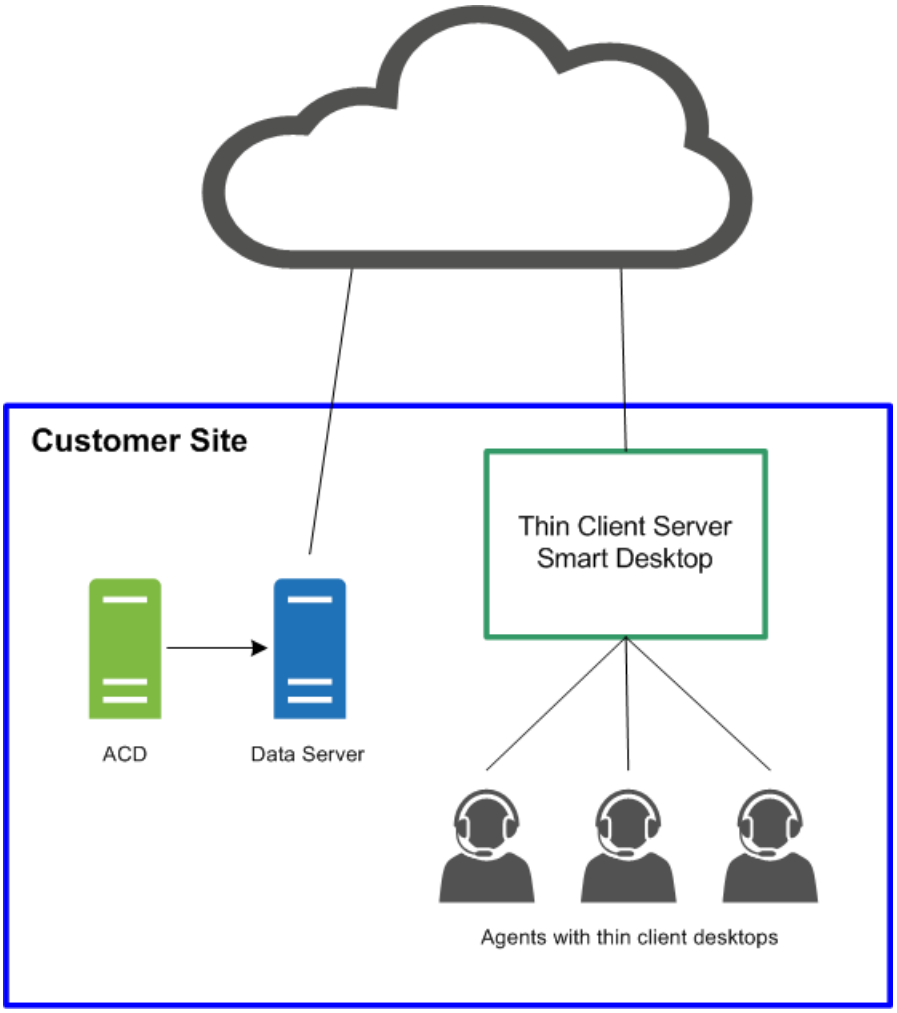
Dodavanje dodatnih jezika ili proširenje trenutne ponude zahteva saradnju sa Cisco-om. Obratite se predstavniku računa za više informacija.

Konfiguracija

Ovaj dijagram prikazuje tipičnu Webex VFO cloud implementaciju.



Ovaj dijagram prikazuje tipičnu Webex VFO cloud implementaciju sa tankim klijentskim okruženjem.


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

Podržana

Webex VFO podržava veliki broj okruženja i tehnologija.

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

Podržani telefoni

Webex VFO podržava sledeće telefone.

Tvrdi telefoni

Pogledajte veb lokaciju Unified CM Silent Monitoring / Recording Supported Device Matrix za listu podržanih Cisco tvrdih telefona.

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

Podržani kodeci

Webex VFO podržava sledeće kodeke:

- SU711
- G722
- G729

NAPOMENA : Veličina paketa kodeka mora biti najmanje KSNUMKSms da bi se obezbedio upotrebljiv kvalitet zvuka.

Korišćenje više mekih telefona

Ako koristite više mekih telefona u isto vreme, softverski telefoni ne smeju da se vezuju za lokalni broj porta koji odgovara bilo kom od brojeva portova konfigurisanih na stranici Globalno podešavanje (Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > Globalna podešavanja > SIP podešavanja). Na primer, ako je broj porta unesen pod
SIP podešavanja je 5060, onda nijedan od vaših mekih telefona ne može da koristi lokalni port vezan za broj porta 5060 ako nameravate da koristite više mekih telefona u isto vreme.

Pokrenite meki telefon, prijavite se ako je potrebno, a zatim koristite jedan od ovih alata da biste videli mrežne veze za taj ID procesa. Ako bilo koja od mrežnih konekcija prikazuje lokalni port koji odgovara bilo kom od brojeva portova konfigurisanih na stranici Globalno podešavanje, morate uraditi jedno od sledećeg:

- Koristite meki telefon sam, bez drugih mekih telefona koji se koriste u isto vreme.
- Konfigurišite meki telefon tako da ne koristi jedan od navedenih portova.

Da biste potvrdili upotrebu portova, koristite alat koji nadgleda mrežne veze kao što su netstat (u komandnoj liniji koristite parameters-anob), TCPView ili CurrPorts.

Podržani mobilni uređaji

Agenti mogu pristupiti ograničenoj verziji Webex VFO na mobilnom uređaju, kao što je pametni telefon ili tablet, unosom Webex VFO URL-a u pretraživaču uređaja. Agent se automatski preusmerava na mobilnu verziju Webex VFO, gde se agent prijavljuje kao i obično.

NAPOMENA : Mobilni uređaj mora biti u mogućnosti da pristupi mreži na kojoj je instaliran Webex VFO.

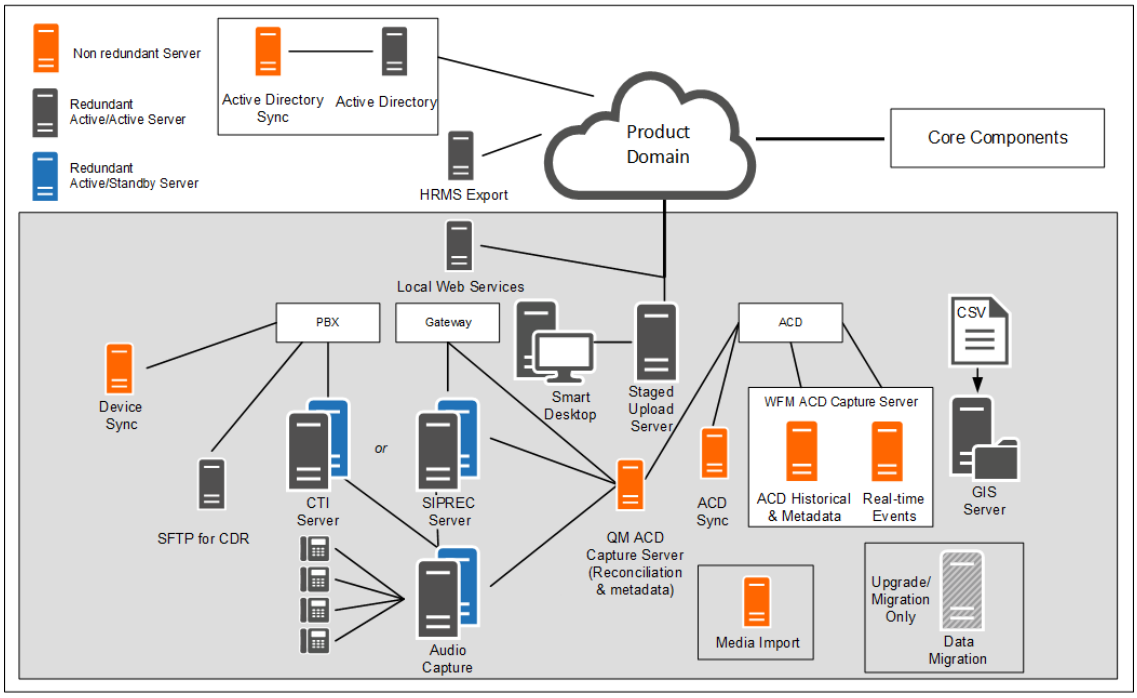
Agenti takođe mogu da vide svoje rasporede van posla putem klijenta e-pošte ili kalendarske aplikacije na mobilnom uređaju ili ličnom računaru. Klijent e-pošte ili aplikacija kalendara prikazuje raspored onako kako se pojavljuje u Webex VFO interfejsu čitajući datoteku sa iCalendar podacima iz usluge WFM iCalendar.

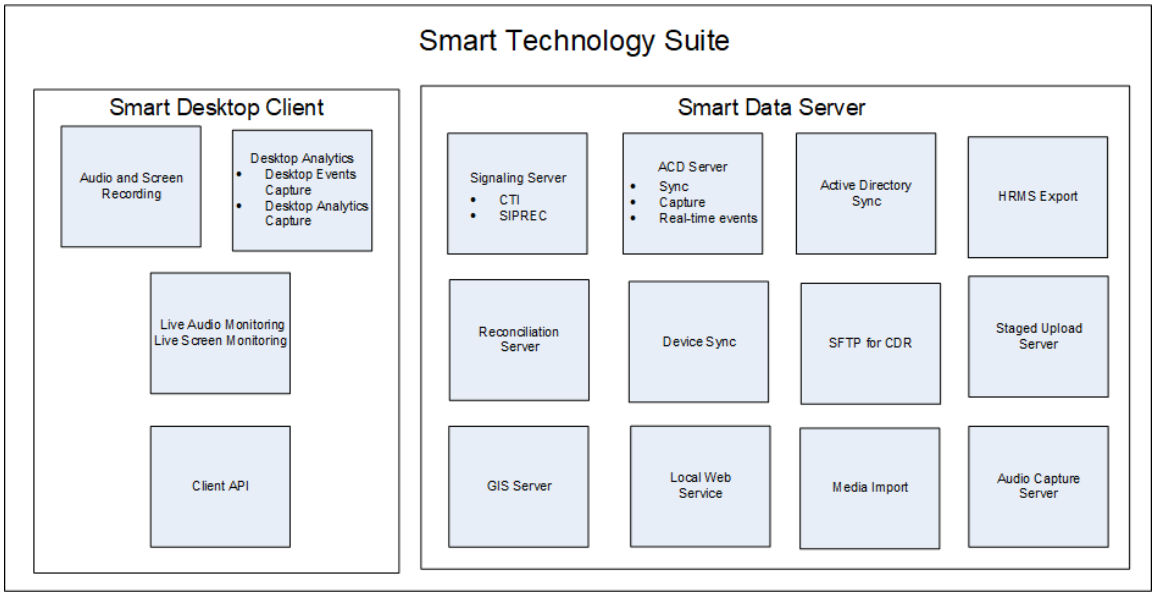
Sledeći klijenti i uređaji su podržani za gledanje rasporeda van posla:

- Apple uređaji kao što su iPhone ili iPad (u kombinaciji sa aplikacijom Apple Calendar)
- Microsoft Outlook
- Android uređaji kao što su tablet ili telefon (u kombinaciji sa aplikacijom kalendara koja može da čita .ics datoteku)

Edge komponente

Webex VFO Edge komponente se obično raspoređuju na lokalnoj ili udaljenoj lokaciji kupca. Komponente u celini čine Webex VFO Smart Technologi Suite.





Webex VFO Smart Desktop

Webex VFO Smart Desktop snima sve korisničke podatke (to jest, audio snimanje, snimanje ekrana, aktivnost na radnoj površini i metapodatke poziva) na radnoj površini agenta. Webex VFO Smart Desktop je instaliran na radnim površinama agenata u kontakt centru ili na serveru koji hostuje podržani tanki klijent. Smart Desktop instalater mora biti preuzet sa Webex VFO Application Management > Administration > Downloads strana.

O Webex VFO Smart Desktop

Podaci snimljeni od strane Smart Desktop može da varira u zavisnosti od dozvole i dozvola omogućenih u Webex VFO. Potrebno je da preuzmete Smart Desktop instalater iz Application Management > Global > Administration > Dovnloads (pogledajte Dovnload Smart Desktop). Takođe vam je potrebna ekstenzija Desktop Analitics za vaš pregledač.

Audio snimanje pomoću Smart Desktop zavisi od vrste snimanja. Kontakt centar kao servis (CCaaS) rešenja snimaju zvuk i šalju datoteku nakon završetka kontakta. Rešenja koja hostuju klijentima šalju SIP i RTP protokole jer je kontakt uživo. Webex VFO vrši snimke ekrana pomoću radne površine agenta i snimci se otpremaju nakon završetka poziva.

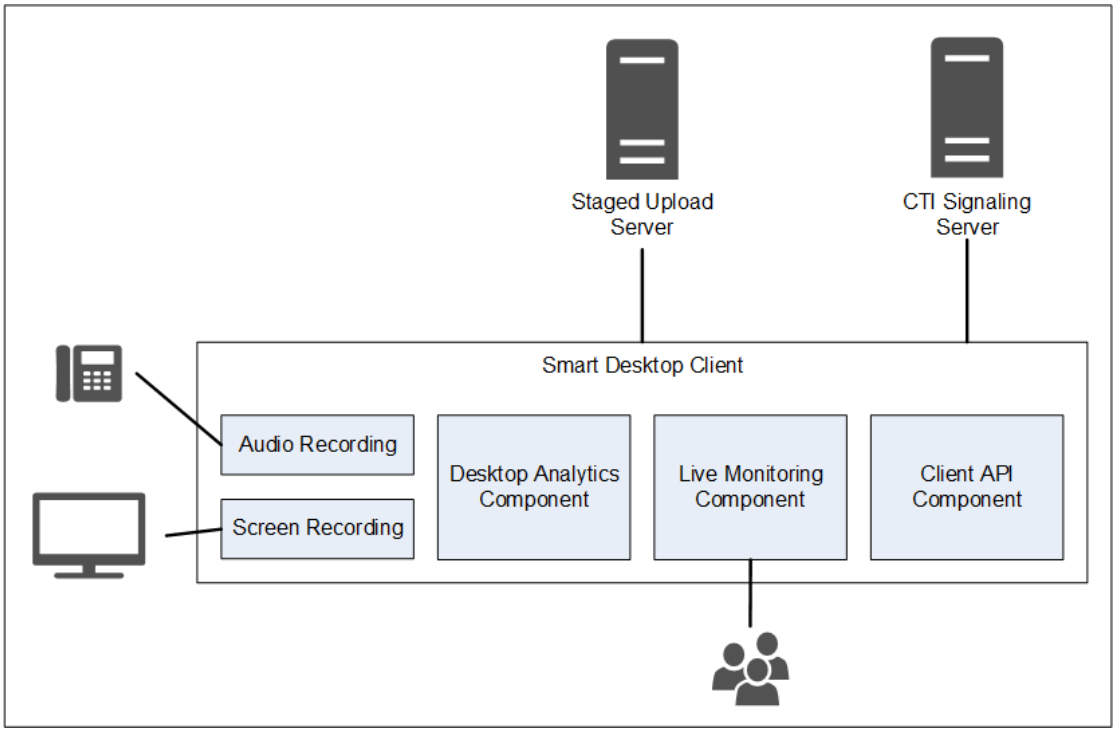
Smart Desktop ima sledeće komponente.

- Audio i snimanje ekrana — Ova komponenta snima pozive agenata.
- Desktop Analitika — Ova komponenta pruža analitičke podatke na snimcima radne površine agenata.

- Live Audio Monitoring i Live Screen Monitoring — Ove komponente omogućavaju supervizorima da slušaju zvuk agenta i gledaju ekran agenta u realnom vremenu. Nadgledanje agenata i nadgledanje radne površine su dva tipa nadgledanja za Smart Desktop.

  Agent Monitoring — Funkcija za administratore i supervizore koja im omogućava da prate zvuk i ekrane agenata u realnom vremenu.

  Desktop Monitoring — Funkcija koja omogućava administratorima da vide aktivne i instalirane verzije Smart Desktop-a korisnika na svojim računarima, podesite nivoe dnevnika i daljinski preuzmu dnevnike za rešavanje problema.



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) -

Koristite linkove ispod da biste se kretali do različitih tema Smart Desktop u ovom dokumentu.

- Smart Desktop Zahtevi i razmatranja
- Desktop hardver
- Smart Desktop Port Upotreba
- Smart Desktop Kontakt Metapodaci
- Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine
- Instaliranje Smart Desktop-a
- Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču
- Testirajte Smart Desktop
- Upravljajte Smart Desktop
- Aplikacija za kontrolu snimanja

Smart Desktop Zahtevi i razmatranja

Pogledajte Serveri tankog klijenta za više informacija i razmatranja kada koristite server tankog klijenta i Smart Desktop.

Pogledajte Webex VFO matricu kompatibilnosti proizvoda za podržane Vindovs desktop operativne sisteme i podržane veb pretraživače.

Desktop Capture propusni opseg i dimenzionisanje

- Desktop Audio Capture: 0.5 MB / min
- Snimanje ekrana: 1.5 MB / min po monitoru

PRIMER - Ako jedan agent uzima trideset poziva dnevno sa prosečnim vremenom razgovora od 5 minuta po pozivu, izračunavanje audio zapisa na radnoj površini bi bilo: 0.5MB / min k 5 minuta k 30 poziva = 75 MB.
Snimanje ekrana, ako agent ima 3 ekrana, bi bilo: 1.5 MB / min k 5 minuta k 30 poziva k 3 ekrana = 675 MB.

Pogledajte Desktop hardver za specifične zahteve za NIC, prostor na disku, CPU, memoriju i .NET Framevork.

Okruženja

Sledeća okruženja su podržana pored računara koji ispunjavaju minimalne zahteve operativnog sistema.

- Infrastruktura virtuelne radne površine (VDI)
- Terminal serveri
- Citriks
- Okruženje agenta treće strane
- AVS radni prostor

> **NAPOMENA** - Ako vaša organizacija koristi VDI, terminalne servere ili Citrik rešenja, podelite sledeće informacije sa svojim predstavnikom Cisco naloga tokom procesa instalacije: vreme prestanka Nakon završetka kontakta, broj mašina, broj servera i opšte specifikacije o vašim serverima. Terminal serveri i Citrik rešenja ne podržavaju funkciju automatskog ažuriranja Webex VFO-a.

.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.

Antivirusni izuzeci skeniranja u realnom vremenu

Cisco preporučuje isključivanje sledećih Cisco direktorijuma iz antivirusnog skeniranja u realnom vremenu kako bi se osiguralo da Smart Desktop funkcije rade prema očekivanjima.

- 64-bitni - C:\Program Files (k86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bitni - C:\Program Files (k86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitni - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitni - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Zahtevi zaštitnog zida

Webex VFO mora biti na beloj listi i odobren pristup preko spoljnog zaštitnog zida vaše organizacije.

Razmatranja veb pretraživača

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

Dodaci za pretraživač

Pogledajte "Desktop Analytics Plug-in / Ektension" u Sistemski zahtevi za više informacija. Cisco preporučuje da upravljate svojim ekstenzijama / dodacima preko Vindovs GPO kako biste osigurali da sve zavisne funkcije rade kako je dizajnirano.

Ako korisnici imaju i Microsoft Edge i Google Chrome pretraživače, Cisco preporučuje da instalirate ekstenziju pretraživača na oba pretraživača. Instaliranje na jednom pretraživaču rezultira time da Webex VFO ne može da prikuplja podatke iz drugog pretraživača koji nema ekstenziju.

VAŽNO: Morate da deinstalirate starije verzije pretraživača pre nego što instalirate najnoviju verziju.

Proxy

- Smart Desktop je proki-svestan. Pokušava da koristi proksi koji detektuje.
- Ako se koristi internet proki, Smart Desktop zahteva da proki podržava sigurne veze veb utičnice.
- Sve proki veze moraju omogućiti Smart Desktop softver za povezivanje sa Cisco Cloud na Port 80/443.

Smart Desktop Port Upotreba

Informacije o portu za Webex VFO Smart Desktop komponente su navedene 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.

Rešenja za klijente

Pogledajte donju tabelu za rešenja koja hostuju korisnici. Primeri rešenja za klijente uključuju Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager i još mnogo toga.

Port	Ko	Извор	Odredište
Pametna radna površina			

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
TCP 80, 443	Uživo audio monitoring (VebRTC)	Audio Hvatanje Server* Agentov računar	Supervizor Pregledača	
UDP 39500 - 43500	Snimanje RTP	Telefon Glas Prolaz**	Audio Hvatanje Server	
UDP 49152 - 65535	Uživo audio monitoring (RTP)	Audio Hvatanje Server* Agentov računar	Supervizor Pregledača	
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Audio Hvatanje Server* Agentov računar	Signalizacija Server	

* Arhitektura mrežnog snimanja

** Gatevai arhitektura snimanja

CCaaS rešenja

Pogledajte tabelu ispod za (kontakt centar kao uslugu) CCaaS rešenja.

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
Pametna radna površina				
TCP 80, 443	Praćenje ekrana uživo	Pretraživač agenta PC supervizora		

Cloud STUN / TURN

Pogledajte tabelu ispod za Cloud STUN / TURN portove.

Port	Koristite	Veze
Pametna radna površina		
TCP 80, 443	Preko websocket	Signalni server
TCP 6379	Stun / TURN administracija preko administratora sistema u Webex VFO.	Konfiguracija
UDP 49152 - 65535	Mediji (audio i video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Mediji (audio i video)	SRTP (ne peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	Otkrivanje IP adrese

Smart Desktop Kontakt Metapodaci

Sledeća tabela navodi dostupne Smart Desktop kontakt metapodatke koji se koriste za svaki režim snimanja:

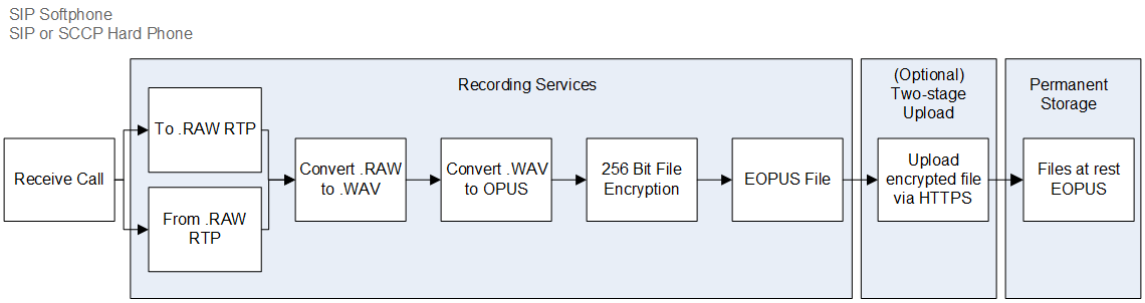
Kontakt Metapodaci	SIP signalizacija	SCCP signalizacija	RTP Prijavljivanje
ID pozivaoca	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbediti podatke u realnom vremenu za DCC API
ANI (Pozivanje)	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbediti podatke u realnom vremenu za DCC API
DNIS (pozvan)	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbediti podatke u realnom vremenu za DCC API
Linija / Proširenje			Oslanja se na treće strane da obezbediti podatke u realnom vremenu za DCC API
Smer poziva	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbediti podatke u realnom vremenu za

Kontakt Metapodaci	SIP signalizacija	SCCP signalizacija	RTP Prijavljivanje
Povezani ID kontakta	X		Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu na DCC API
Vrsta snimanja	X	X	X
Трајање:	X	X	Zasnovan na segmentu, osim ako se ne koristi join_start
MAC adresa	X	X	
Korisnik (putem Vindovs Login ID-a)	X	X	X
Poziv Datum / vreme	X	X	X

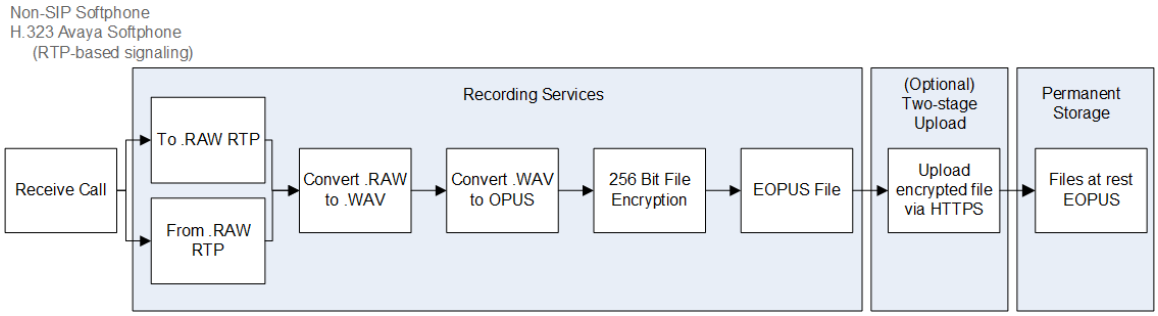
Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine

Ova tema uključuje dijagrame koji opisuju protok podataka Smart Desktop.

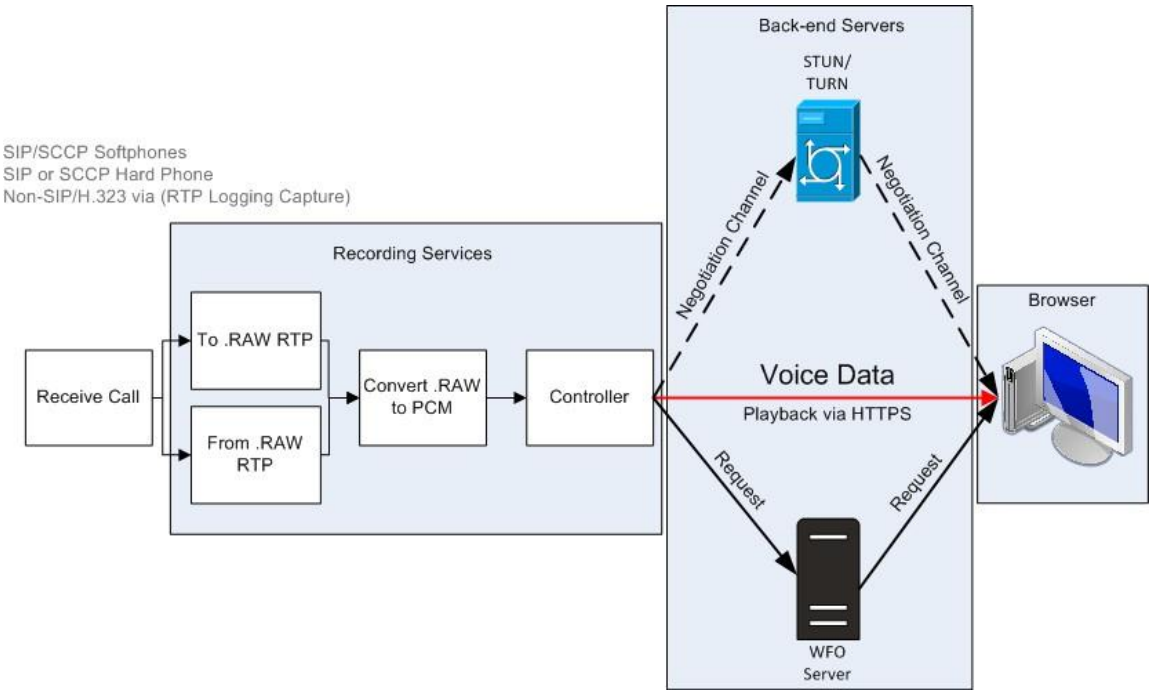
Smart Desktop SIP / SCCP signalizacija



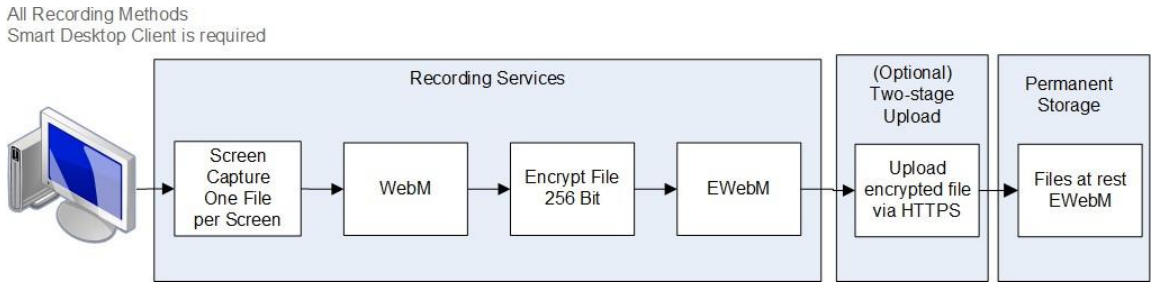
Smart Desktop RTP Prijavljivanje



Smart Desktop Live Audio Monitoring

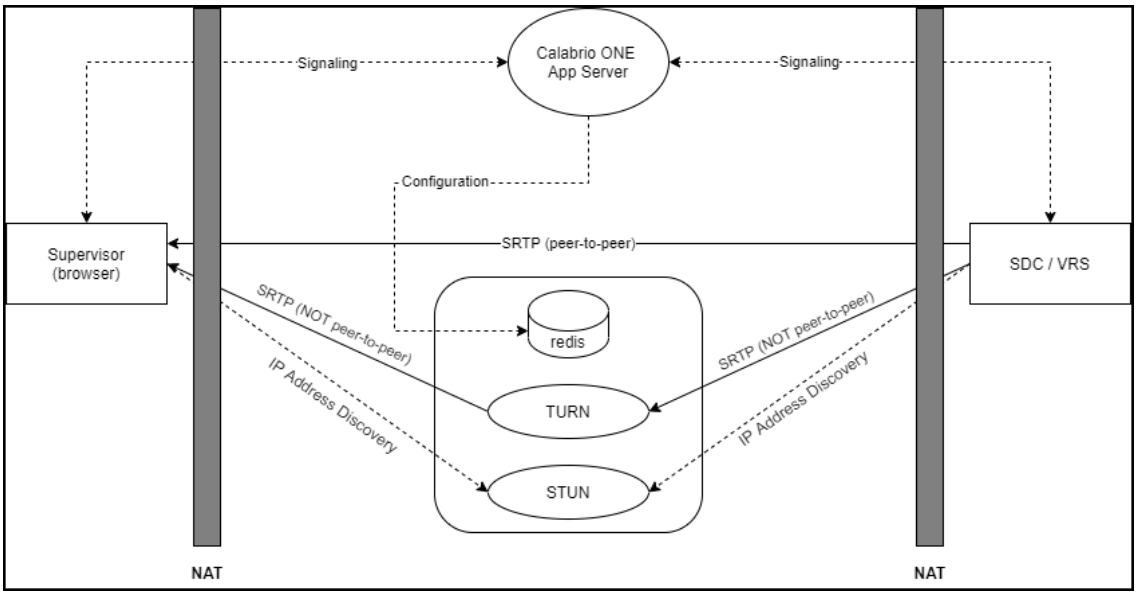


Smart Desktop Live Screen Monitoring



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	—

Testirajte Smart Desktop

Nakon što instalirate Smart Desktop (pogledajte Instaliranje Smart Desktop-a) i desktop analitiku (pogledajte Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču) sledite ove korake kako biste bili sigurni da vaša implementacija Smart Desktop-a radi ispravno.

Preduslovi

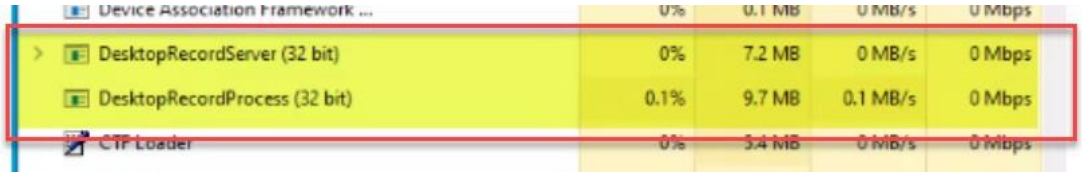
- Prijava vašeg prozora (**upravljanje** aplikacijama> **korisnička konfiguracija** > **korisnici**) mora biti u [Domain\WindowsNTID] formatu. Ako dodate prijavljivanje prozora nakon instaliranja Smart Desktop-a, potrebno je da ponovo pokrenete Smart Desktop ili njegove desktop usluge.
- Agent ima sledeće dozvole dodeljene njihovoj ulozi. Dozvole se nalaze u **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **uloge**.
  - Snimanje Desktop analitike
  - Snimanje kontakata
  - Snimanje ekrana
  - Snimanje glasa
  - Praćenje ekrana uživo
  - Uživo audio monitoring
  - Snimanje na zahtev (RTP signalizacija)
  - Snimanje događaja na radnoj površini

  NAPOMENA : Kontakt centar kao servis (CCaaS) rešenja ne podržavaju uživo audio monitoring.
- Dodatak Desktop Analitika se pokreće u vašem pretraživaču.

Procedure

Uverite se da su ispravni procesi pokrenuti na računaru

1. Otvorite **Task Manager**.
2. Potvrdite da se procesi DesktopRecordServer i DesktopRecordProcess pokreću u Task Manager-u . Ako DesktopRecordProcess ne radi, proverite da li ste ispravno uneli prijavljivanje prozora kao što je opisano u preduslovima.



3. Proverite da li je ciSaasDesktopRecord pokrenut u Task Manager-u .

4. Otvorite aplikaciju Usluge na računaru i proverite da li Calabrio ONE Smart Desktop Record Service radi.

Uverite se Webex VFO prepoznaje vaš računar

Idite na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Desktop Monitoring**. Ako vidite zeleni krug ispod kolone Status, to znači da ste povezani i da je instalirana verzija Smart Desktop-a aktivna verzija.

Uverite se da Webex VFO prepoznaje agente koji koriste Smart Desktop

1. Idite na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Agent Monitoring**.
2. Možete pratiti ekran agenta ako je ikona za nadgledanje ekrana agenta crna. Ako je ikona crna, agent ima Smart Desktop Client koji radi na svom računaru sa ispravnim dozvolama.
3. Možete pratiti zvuk agenta ako je ikona audio monitoring agenta Je crna. Ako je ikona crna, agent je konfigurisan za snimanje na radnoj površini, ima Smart Client koji radi na svom računaru sa ispravnim dozvolama, konfigurisan je za snimanje servera i dodeljen je posmatranom uređaju na stranici Udruženja uređaja.

4. Kliknite na ikonu za nadgledanje ekrana agenta da biste otvorili prozor za nadgledanje ekrana uživo.
5. U prozoru za nadgledanje ekrana uživo kliknite na dugme **Ekran** da biste pokrenuli sesiju praćenja. Kliknite na Audio

   Da prati poziv agenta. Možete čuti zvuk samo ako je agent na aktivnom pozivu.

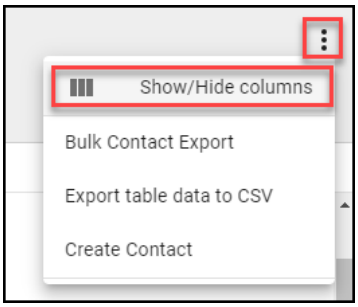
Napravite probni poziv

1. Upućite telefonski poziv sa radne površine agenta.
2. U Webex VFO, kliknite na dugme **Interakcije**.
3. Proverite da li možete da pronađete snimak za poziv.
4. Dvaput kliknite na snimak da biste reprodukovali poziv i snimak ekrana, ako je primenljivo.

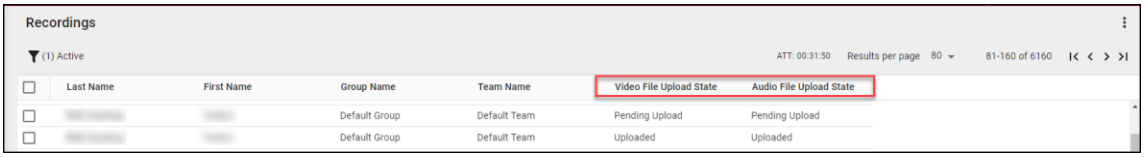
   Ako se panel za snimanje ekrana ne pojavi ili je prazan, proverite da li je blokiranje iskačućeg prozora u pretraživaču onemogućeno.

Pregledajte status otpremanja video i audio snimljenih kontakata

1. Idite na **interakcije**.
2. Kliknite na ikonu **Opcije** liste u gornjem desnom uglu stranice.
3. Kliknite na dugme **Prikaži / Sakrij kolone**. Pojavljuje se prozor Pokaži/Sakrij kolone.



4. Kliknite **Stanje** otpremanja audio datoteka i Stanje **otpremanja** video datoteka ako su navedene pod **Skrivene kolone**.
5. Kliknite na dugme **Primeni**. Sada možete lako videti da li video i audio fajlovi čekaju otpremanje ili su uspešno otpremljeni.



6. Dvaput kliknite na kontakt da biste pregledali audio i snimke ekrana povezane sa pozivom.

Upravljajte Smart Desktop

Cisco preporučuje da ažurirate Smart Desktop kvartalno. Webex VFO podržava proces ažuriranja bez prekida.

Bez obzira da li se odlučite za automatsko ažuriranje ili ažuriranja kojima upravljaju korisnici, ažuriranja se pokreću tiho i bez prekida snimaka ili kontakata. I postojeća verzija i ažurirana verzija Smart Desktop-a rade rame uz rame dok se ne izvrši proces prijavljivanja na Vindovs. Desktop monitoring omogućava administratorima da pregledaju aktivne i instalirane verzije Smart Desktop-a korisnika na svojim računarima, podesite nivoe prijavljivanja i daljinski preuzmu dnevnike za rešavanje problema.

NAJBOLJA PRAKSA - Administratori bi trebalo da se upoznaju sa nadgledanjem radne površine kako bi proverili status i verzije Smart Desktop-a u vašoj organizaciji.

Automatsko ažuriranje

Webex VFO ima funkciju automatskog ažuriranja koja se može omogućiti ili onemogućiti u bilo kom trenutku navigacijom do **Upravljanje** aplikacijama> **administracija** > **globalna podešavanja**. Na stranici Globalna podešavanja, koristite **dugme Omogući automatsko ažuriranje** klijenta da biste omogućili ili onemogućili funkciju automatskog ažuriranja.

Ako je omogućeno, kada se korisnik prijavi na računar sa Smart Desktop-om, računar proverava da li postoji nova ispravka dostupna za preuzimanje.

Ažuriranje kojim upravljaju klijenti

Ažuriranja možete gurati pomoću upravljanog softvera (na primer, GPO ili LANDesk).

NAJBOLJA PRAKSA Politika vaše organizacije treba da zahteva od agenata da se odjave sa računara na kraju smene. Ova akcija se može automatizovati pomoću postavki GPO-a.

Najbolje prakse za otpremanje snimaka na Webex VFO

Dobijanje audio i ekranskih snimaka sa radne površine korisnika što je pre moguće osigurava da su snimci dostupni za reprodukciju nakon što je poziv snimljen. Postoje opcije za premeštanje snimaka sa radne površine korisnika odmah ili u određeno vreme. Odluka o tome kada će se učitati snimke je saradnja između poslovnog i IT osoblja uzimajući u obzir potrebe za pristupačnošću zvuka i ekrana, propusni opseg i skladištenje. Cisco preporučuje dole navedene procese otpremanja.

- Immediate upload using QM workflows—Ovaj proces osigurava da je snimak dostupan za reprodukciju nakon što je poziv snimljen i da se prostor za skladištenje ne troši preterano na računaru agenta. Cisco preporučuje da podesite snimke da odmah otpremite sa računara agenta na

Webex VFO ako VAN i LAN propusni opseg su dovoljni. Koristite **stranicu Administracija** toka posla u **Upravljanju** aplikacijama da biste izvršili trenutne otpremanje.

- Odloženo otpremanje pomoću QM tokova posla—Ovaj proces možete konfigurisati tako da se odvija nakon radnog vremena. Audio i / ili snimci ekrana se otpremaju u određeno vreme. Nakon što su vaši snimci otpremljeni, možete ih preuzeti na zahtev. Koristite **stranicu Administracija** toka posla u **Upravljanju** aplikacijama da biste izvršili odloženo otpremanje.
- Immediate upload using the Webex WFO Data Server's regional staged upload settings —If internet bandwidth is concern, a staged-upload approach can mitigation external WAN traffic during working hours. Ova opcija zahteva od vas da konfigurišete postavke za učitavanje Cisco Data Server-a (pogledajte Konfigurišite server podataka i Konfigurišite fazno otpremanje za više). Ovaj proces obezbeđuje da se pozivi premeštaju sa računara u lokalnu memoriju tokom dana. U određeno vreme posle radnog vremena, snimci se otpremaju. Nakon što su vaši snimci otpremljeni, možete ih preuzeti na zahtev. Konfigurišite "Regionalna podešavanja za otpremanje servera podataka" na stranici Konfiguracija servera podataka u upravljanju aplikacijama da biste izvršili fazne otpremanje.

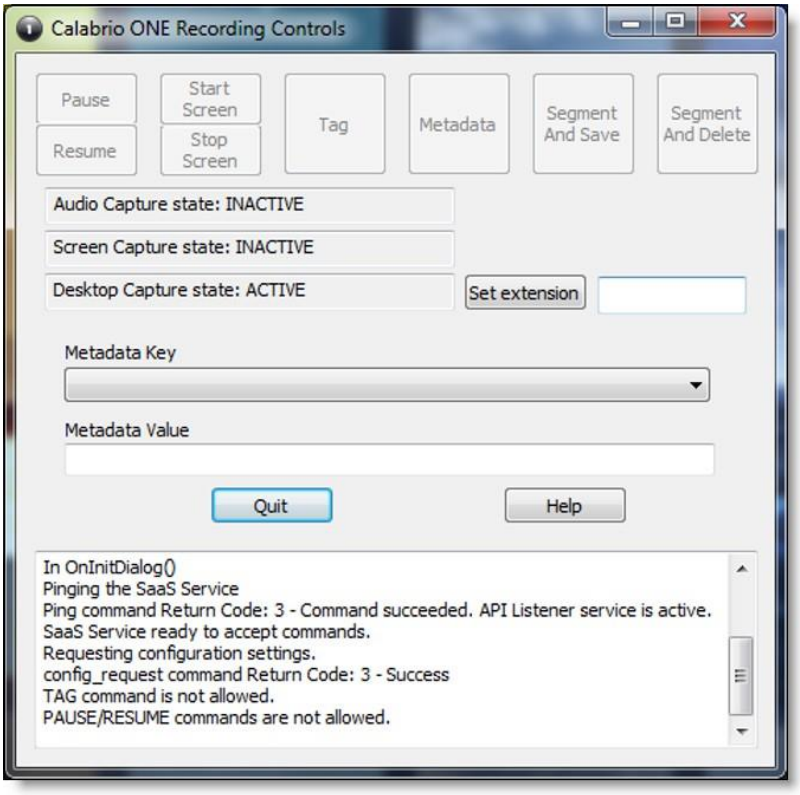
Aplikacija za kontrolu snimanja

Webex VFO Recording Controls je samostalna veb aplikacija koja vam omogućava da pokrenete, pauzirate, nastavite i zaustavite snimanje zvuka, ekrana i pritiska na tastere za aktivne pozive. Takođe možete označiti pozive i dodati im metapodatke.

Da biste započeli kontrole snimanja, izaberite **Calabrio ONE kontrole** snimanja iz menija Start. Da biste zatvorili kontrole snimanja, kliknite na dugme **Quit**.

Agenti mogu da koriste aplikaciju za kontrolu snimanja Smart Desktop, poznatu i kao aplikacija Desktop Capture and Controller (DCC), za kontrolu snimaka i umetanje metapodataka sa svojih desktopa. Aplikacija za kontrolu snimanja instalirana je sa Smart Desktop-om. Pojavljuje se na listi programa pod Cisco na radnoj površini agenta nakon instaliranja Smart Desktop-a.

Aplikacija za kontrolu snimanja je prikazana ispod:



Ispravne uloge i dozvole moraju biti odobrene agentima od strane administratora stanara pre nego što agenti mogu da koriste aplikaciju za kontrolu snimanja.

Aplikacija za kontrolu snimanja omogućava korisnicima da urade sledeće:

- Označite aktivan poziv ili najnoviji snimak poziva
- Snimanje poziva
- Pauzirajte i nastavite snimanje zvuka
- Pokrenite snimanje poziva
- Odbacite prethodno snimljeni zvuk i ekran za poziv
- Izbrišite snimak za aktivni poziv – kada se poziv završi ne možete izbrisati snimak
- Prijavite se ili odjavite za hoteling snimanje
- Dodajte metapodatke aktivnom pozivu ili najnovijem pozivu
- Pokrenite ili zaustavite snimanje zvuka i ekrana aktivnog poziva
- Pokrenite ili zaustavite snimanje ekrana

Aplikacija za kontrolu snimanja podržava sledeće tipove snimanja:

- Desktop snimanje
- Mrežno snimanje

Pogledajte "Snimanje Kontrole API" uAPI *Referentni vodič* za informacije o DCC komandama.

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).

Sistemski zahtevi

U sledećim odeljcima su navedeni minimalni sistemski zahtevi za Webex WFO.

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 NIЦ 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 **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

Desktop hardver	
	Ovu formulu morate primeniti 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, idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccccghjmmhhckdfeobjoffdf i kliknite **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.

Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču

Smart Desktop mora biti instaliran na računaru i aktiviran pre nego što označite polja. Korisnici koji imaju dozvolu za administriranje polja za Desktop Analitiku koristeći stranicu Field Manager i na radnim površinama agenata na kojima je instaliran Smart Desktop moraju imati odgovarajući dodatak pretraživača Desktop Analitics konfigurisan za pretraživač koji koriste.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća

- Desktop analitika

- Smart Desktop je instaliran i aktiviran na računaru.

Procedure

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 / hecgknieibccccghjmmhhckdfeobjoffdf 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.

Srodne teme

"Instaliranje Webex VFO Smart Desktop" u *Webex VFO Vodiču za instalaciju*

Tanki klijentski serveri

NOTA podržava Citrik KsenApp instaliran samo na podržanom Vindovs serveru.

Kada koristite server tankog klijenta, imajte na umu:

- Tanki klijenti koji koriste Smart Desktop zahtevaju udaljenu desktop sesiju za snimanje svih korisničkih podataka (audio, ekran i desktop snimanje). Ako nije prisutna sesija udaljene radne površine, instalirajte Smart Desktop na radnoj površini agenta da biste snimili sve korisničke podatke na radnoj površini dok je korisnik prijavljen.
- Konfigurišite tokove posla da biste koristili Immediate Upload i za ekran i za glas kako biste osigurali da su svi snimci dostupni.

- Ako koristite Smart Desktop za potrebe snimanja, server tankog klijenta zahteva dodatne resurse servera za snimanje ekrana. Zahtevi za resursima će se razlikovati u zavisnosti od stvarnog dizajna i mogu zahtevati neke detaljne hardverske dizajne koje bi Cisco trebalo pregledati pre primene.
- Ako koristite virtuelnu sliku i ona ima pristup vašem lokalnom NIC-u, možete koristiti Smart Desktop za snimanje na strani agenta.

Instaliranje servera tankog klijenta

Instalirajte Citrik KsenApp ili Vindovs Terminal Services prema dokumentaciji proizvoda.

Koristite sledeće postavke potrebne za podršku audio i snimanje ekrana i funkcije reprodukcije u Webex VFO:

Oblast	Obzir
Pregledač	▪ Uključite podržani pretraživač na tankom klijentu servera raspoređivanja. Serveri tankih klijenata moraju da sadrže podržani pretraživač za pristup Webex VFO. ▪ Objavite pretraživač lokalno na svakom serveru. ▪ Uverite se da bezbednosne postavke pretraživača omogućavaju krajnjim korisnicima da reprodukuju snimke preko tankog klijenta.
Sesije	Ograničite broj istovremenih sesija po korisniku na jednu sesiju.
Smart Desktop klijent	▪ Za Citrik klijentske usluge, morate instalirati Smart Desktop Klijent na serveru tankog klijenta, kako bi se snimio aktivnost korisnika na radnoj površini (Desktop Analitics) i telefonske pozive, koristeći podržani meki telefon. ▪ Smart Desktop Client se povezuje sa Webex VFO platformom koristeći jedinstveni Domain\Vindovs Login korisnika.

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	—

Šifrovanje datoteke

Mediji i podaci su šifrovani iz bezbednosnih razloga. Webex VFO koristi ključ za dešifrovanje snimljenih razgovora sa klijentima. Ključ za šifrovanje se nalazi u bazi podataka. Svaki stanar ima svoj ključ za šifrovanje. Ključevi za šifrovanje mogu se ažurirati.

Politika lozinki

Zahtevi složenosti lozinke

Zahtevi za složenost lozinke su zasnovani na Microsoftovoj politici lozinki: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Sledeća pravila se primenjuju kada kreirate ili uređujete korisnika, ili kada menjate ili resetujete lozinku.

- Lozinke ne mogu da sadrže bele prostore (praznine).
- Lozinke moraju biti dugačke najmanje osam znakova. Minimalna dužina može biti konfigurisana od strane administratora.
- Lozinke moraju da sadrže znakove iz tri od sledeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A-Z Velika slova Unicode znakovi: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Brojevi	0–9
Specijalni znakovi	Sledeći znakovi su dozvoljeni za lozinku baze podataka stanara: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Sledeći znakovi su dozvoljeni za sve ostale lozinke: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ova pravila se primenjuju samo tamo gde konfigurišete lozinku koju kontroliše Webex VFO. Ako korisnik unese lozinku za spoljni sistem koji nije pod kontrolom Webex VFO, Webex WFO neće potvrditi lozinku (na primer, ACD konfiguracija).

NAPOMENA : Korisnik može biti kreiran bez lozinke (ručno ili automatski preko ACD sinhronizacije). Korisnik bez lozinke ne može da se prijavi. Taj korisnik mora da koristi link "Zaboravili ste lozinku" i podesite
Lozinku.

Potvrdu identiteta

Po defaultu, autentifikacija korisnika i lozinke se upravljaju pomoću Webex VFO. U sistemima koji se sinhronizuju sa ACD-om, korisnici se kreiraju i upravljaju u ACD-u, iako i dalje možete kreirati korisnike u Webex VFO.

Možete se odlučiti da koristite bezbednosnu tvrdnju Markup Language (SAML) autentifikaciju. SAML vam omogućava da koristite spoljnog provajdera identiteta (IdP) za proveru autentičnosti korisničkih imena i lozinki. Ovaj metod autentifikacije korisnika i upravljanja lozinkom se obično naziva "jedinstveno prijavljivanje".

Metode snimanja platforme

Ova tema opisuje kako možete konfigurisati Webex VFO sa različitim platformama kontakt centra.

Podržane metode snimanja po platformi

Sledeća tabela opisuje kako platforme kontakt centra podržavaju snimanje snimanja.

NOTA

Webex VFO podržava SRTP samo sa sledećim metodama snimanja:

- Acme paket
- Cisco Unified CM

Platforme	Metod snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Ugrađeni mrežni snimak mosta	JTAPI	Registruje se sa menadžerom poziva za JTAPI događaje
Cisco	Desktop snimanje	JTAPI	Registruje se sa menadžerom poziva za JTAPI događaje
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registri sa CUBE za SIPREC signalizaciju
Cisco	Smart Desktop klijent	IP komunikator (SIP / SCCP)	SCCP poruke sa radne površine

Platforme	Metod snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Smart Desktop klijent	Jabber (SIP / SCCP)	Njuška SIP / SCCP poruke sa radne površine
Cisco	Smart Desktop klijent	Cisco IP hardphone (SIP / SCCP)	Njuška SIP / SCCP poruke sa radne površine
Cisco Webex Contact Center (CVCC)	Automatizovani uvoz	CVCC analizator API	Anketa CVCC analizator za post-poziv CDR i post-pozivnu obradu
ACME	Gatevai (ACME paketi)	SIPREC	Registri sa ACME za SIPREC signalizaciju
SONUS	Kapija (SONUS)	SIPREC	Registruje se sa SONUS-om za SIPREC signalizaciju

Cisco metode snimanja glasa

Sledeća tabela pruža informacije o integraciji Cisco podržanih i testiranih tipova snimanja i signalizacije:

Metod snimanja	Signalizacija	Opis	Media Potok	Pametna radna površina Snimanje ekrana	Živi audio Monitor
Mrežne Snimanje— Ugrađeni most (BIB)	JTAPI	Registruje se sa CUCM/JTAPI Događaji	BIB—Mediji Strimuje sa Telefon	Da (pametan Desktop klijent Zahteva CTI Povezivanje)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko VebRTC
Pametna radna površina Klijent – IP Komunikator	SIP / SCCP	Monitor SIP / SCCP Poruke isključene Desktop / Softphone	Medijski tok Zarobljen direktno na Radne površine	Da (pametan Desktop klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko VebRTC
Pametna radna površina Klijent – Jabber	SIP / SCCP	Monitori SIP / SCCP Poruke isključene Radne površine	Medijski tok Zarobljen direktno na	Da (pametan Desktop klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko

Metod snimanja	Signalizacija	Opis	Media Potok	Pametna radna površina Snimanje ekrana	Živi audio Monitor
			Radne površine		VebRTC
Pametna radna površina Klijent – Cisco IP Telefon (Daisi U lancima)	SIP / SCCP	Monitori SIP / SCCP Poruke isključene Radne površine	Medijski tok Zarobljen direktno na Radne površine	Da (pametan Desktop klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko VebRTC
Kapija (KOCKA)	SIPREC	Registruje se sa KOCKA za SIPREC Signalizacija	SIPREC – Medijsko račvanje od Cisco KOCKE	Da (pametan Desktop klijent)	Ne
Bulk Kontakt Uvoz	Zasnovan na API-ju	Registruje se sa KOCKA za SIPREC Signalizacija	Automatski Uvoz nešifrovano . VAV i Povezani Kontakt Datoteke metapodataka u rasutom stanju	N/A – Fajlovi Šifrovano i Uvezene	Ne

Legaci FiveKSNUMKS integracije snimanja glasa

Sledeća tabela pruža informacije o integraciji Five9-podržanih i testiranih tipova hvatanja i signalizacije. To se posebno odnosi na nasleđe Five9integration, a ne Five9 ARU ili Five9 VCC sa VoiceStream.

Tip snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Smart Desktop ekran Hvatanje	Živi audio Monitor

Metode snimanja					
Smart Desktop klijent	Kafka CTI	Webex VFO platforma registruje se sa FiveKSNUMKS Kafka Events API-jem	Mediji Stream zarobljen direktno na	Da (Smart Desktop Client)	Da (Smart Desktop Client) preko VebRTC

Tip snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Smart Desktop ekran Hvatanje	Živi audio Monitor
			desktop – Poruka pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovane i Umeće događaje na osnovu Kafke Pozivi događaji		
Pametna radna površina Klijent	Five9 Agent Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Monitor SIP / SCCP Poruke isključene Desktop / Softphone	Medijski tok Zarobljen direktno na desktop – Poruka pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovane i Umeće događaje na osnovu Kafke Pozivi događaji	Da (pametan Radne površine Klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko VebRTC
Pametna radna površina Klijent	Five9 Agent Radne površine Alati (ADT) - Kafka CTI	Monitori SIP / SCCP Poruke isključene Radne površine	Medijski tok Zarobljen direktno na desktop – Poruka pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovane i Umeće događaje na osnovu Kafke Pozivi događaji	Da (pametan Radne površine Klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko VebRTC

Tip snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Smart Desktop ekran Hvatanje	Živi audio Monitor
Pametna radna površina Klijent	Five9 Java Agent Radne površine-Kafka CTI	Monitori SIP / SCCP Poruke isključene Radne površine	Medijski tok Zarobljen direktno na desktop – Poruka pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovane i Umeće događaje na osnovu Kafke Pozivi događaji	Da (pametan Radne površine Klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko VebRTC
Pametna radna površina Klijent	Five9 VIЦЦ Uvoz	Five9 / Webex WFO Integracija oblaka u Uvoz Five9 VCC audio snimci u Webex VFO Oblak	N/A – Uvoz Samo	Da (pametan Radne površine Klijent)	Ne

Sonus Gatevai Snimanje

Cisco podržava otpornost za Sonus Gatevai Recording.

Potrebno je da dodate Sonus SIP Message Manipulation (SMM) pravila SIP i SIPREC INVITE zaglavlja u Cisco-Guid za Sonus SBC za rad sa QM. Ovo omogućava QM-u da pomiri pozive sa Cisco Unified CM CDR zapisima. Pravila će učiniti sledeće:

- Za pozive koji dolaze u SBC bez "Cisco-Guid" zaglavlja, SMM će kreirati Cisco-Guid koristeći 4 heksadecimalne torke iz izlaznog Call-ID-a. Svaka torka će biti pretvorena u 10 cifara 0 podstavljeni decimalni broj koji će biti odvojen crticama od Cisco-Guid.
- Za pozive koji već sadrže Cisco-Guid zaglavlje, zaglavlje će ostati kao što je.

> **NAPOMENA** **Napomena:** Cisco_Guid neće biti prepisana novim Call-ID kreiranim Cisco-Guid.

- SIPREC Poziv na rekorder će sadržati Cisco-Guid zaglavlje koje odgovara Cisco-Guid iznad.

Pravila moraju biti povezana sa vašim snimljenim prtljažnikom i Unified CM prtljažnikom koji koristi vaš Unified CM. Potrebno je samo jednom da kreirate ova pravila. Ako kreirate nove zone i debla, možete ponovo koristiti ova pravila.

Da biste konfigurisali Sonus Session Border Controllers za upotrebu sa QM:

1. Iz interfejsa komandne linije Sonus (CLI), kreirajte i omogućite SMM pravila
    a. Kreirajte i omogućite Unified CM dolazna SMM pravila. Pogledajte Primer dolaznih SMM pravila za Unified CM za više informacija.
    b. Dodajte Unified CM odlazna SMM pravila. Pogledajte Primer odlaznih SMM pravila za Unified CM za više informacija.
    c. Dodajte odlazni SMM pravila snimača. Pogledajte Primer odlaznih SMM pravila za rekorder za više informacija.
2. Koristite Sonus CLI da biste omogućili SIPREC za SIp Sig port u zoni koja sadrži vaš Unified CMtrunk .
3. Koristite Sonus CLI ili Navigator da kreirate Sip Trunk grupu za QM-ov Sonus SIPREC server. Dodelite Ingress IP prefiks na IP adresu QM mašine koja pokreće "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
4. Koristite Sonus CLI / Navigation da dodelite SMM pravila svojim trupcima na sledeći način:
    a. Dodelite UCM_INBOUND SMM ulaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama vašeg Unified CM prtljažnika.
    b. Dodelite UCM_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama vašeg prtljažnika Unified CM.
    c. Dodelite RECORDER_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama za QM-ov Sonus SIPREC prtljažnik.
5. Koristite Sonus PSKS da biste kreirali IP signalnu grupu vršnjaka za QM-ov Sonus SIPREC server. Dodelite Ingress IP prefiks na IP adresu QM mašine koja pokreće "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
6. Koristite Sonus PSKS da biste kreirali grupu prtljažnika za QM-ov Sonus SIPREC server. Koristite potpuno isti naziv koji ste koristili u koraku 3.

7. Koristite Sonus PSKS da kreirate profil snimača za vaš QM Sonus SIPREC server. Dodelite IP4 adresu QM mašini koja pokreće "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service", podesite broj porta na 5060.
8. Koristite Sonus PSKS da biste kreirali kriterijume za snimanje poziva.

Primer dolaznih SSM pravila za Unified CM

Konfigurišete

set profiles signalizacija sipAdaptorProfil UCM_INBOUND pravilo 1 primenitiMatchHeader sve
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 1 tip poruka
set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 1 poruka porukaVrste sve
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 2 tip zaglavlje
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 2 ime zaglavlja Cisco-Guid
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 2 zaglavlje uslova postoje
set profili signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 tip zaglavlje
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija prodavnica
set profiles signalising sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 headerInfo fieldValue
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz zaglavlja tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrednosti Cisco-Guid
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na variableValue var1
set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_INBOUND pravilo 2 primenitiMatchHeader jedan
set profila signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 1 tip

Poruku							
set profiles signaling sipAdaptorProfil poruka porukaVrste zahtev		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	1	
set profili signalizacije sipAdaptorProfil poruka metodVrste pozivaju		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	1	
set profili signalizacije sipAdaptorProfil poruka uslov postoji		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	1	
set profili signalizacije sipAdaptorProfile zaglavlje		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	2	Tip
set profili signalizacije sipAdaptorProfile ime zaglavlja Od		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	2	
set profili signalizacije sipAdaptorProfile zaglavlje uslov postoje		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	2	
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile promenljiva		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	3	Tip
set profili signalizacije sipAdaptorProfile promenljivi uslov postoje		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	3	
set profiles signaling sipAdaptorProfile variable variableID var1		UCM_INBOUND	Pravilo	2	Kriterijum	3	
Podesite parametar signalizacije profila	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	Tip
Podesite profile Operacija signalizacije Dodaj	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	
set profili signalizacije paramTipe generički	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	
Podesite profile promenljiva tipa	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	Iz
signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	Iz
set profili signalizacije variableValue var1	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	Za kucanje
Podesite parametar signalizacije profila	sipAdaptorProfil	UCM_INBOUND	Pravilo	2	Radnju	1	na
Postavi profile Signalizacija Cisco GUID Poиinio							
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogućeno urezivanje							

Primer odlaznih SMM pravila za Unified CM

Konfigurišete

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 1 tip poruka

set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 1 poruka porukaVrste zahtev

set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 1 metoda porukaVrste pozivaju

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 2 tip zaglavlje

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 2 ime zaglavlja cisco-guid

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 2 zaglavlje uslov odsutan

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 tip promenljiva

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija prodavnica

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrednosti tipa

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrednosti cisco-guid

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 da tip promenljiva

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na variableValue var1

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 tip poruka

set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka porukaVrste zahtev

set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 metoda porukaVrste pozivaju

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 tip promenljiva

set profila signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 promenljiva uslov postoje

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2

promenljiva variableID var1
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 3 tip zaglavlje
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 3 ime zaglavlja call-id
set profili signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 3 zaglavlje uslov postoje
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 tip zaglavlje
set profili signalizacija sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 operacija prodavnica
set profili signalizacija sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 headerInfo fieldValue
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 iz zaglavlja tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrednosti call-id
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 operacija regdel
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 na tip promenljiva
set profiles signalizing sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regeksp string @.*
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regeksp mečInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 operacija prodavnica
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 od

tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 iz variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 da tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 operacija regdel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regeks string _.*
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regeks matchInstance jedan
set profila signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 operacija regdel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 da tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regeks string .*_
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regeks mečInstance jedan
set profila signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 operacija regappend
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od vrednosti tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od

vrednost 000000000
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 na variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regeks string ^
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regeksp mečInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 operacija regappend
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 od vrednosti tipa
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 iz vrednosti 000000000
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 na variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regeks string ^
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 operacija regpredel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regeks string $
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regeks mečInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 tip

Promenljive
set profila signalizacija sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 operacija regpredel
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 regeks string $
set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 regeksp mečInstance jedan

Podesite promenljivu signalizacije profila	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Tip
Postavi profile Operacija signalizacije Dodatak	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	
Podesite profile Vrednost tipa signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Iz
Postavite vrednost signalizacije profila -	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Iz
Podesite profile promenljiva tipa	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Da
signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Da
set profili signalizacije variableValue var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Tip
Podesite promenljivu signalizacije profila	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	
Postavi profile Operacija signalizacije Dodatak	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Iz
Podesite profile promenljiva tipa signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Iz
set profili signalizacije variableValue var3	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Da
Podesite profile promenljiva tipa signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Da
set profili signalizacije variableValue var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Tip
Podesite promenljivu signalizacije profila	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	
Podesite signalizaciju profila							

operacija prodavnica							
Podesite profile	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Iz
promenljiva tipa							
signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Iz
set profili signalizacije							
variableValue var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Da
Podesite profile							
promenljiva tipa	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Da
signalizacije							
set profili signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Tip
variableValue var3							
Podesite promenljivu	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	
signalizacije profila							
Postavi profile Operacija	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Iz
signalizacije Dodatak							
Podesite profile Vrednost	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Iz
tipa signalizacije							
Postavite vrednost	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Da
signalizacije profila -							
Podesite profile	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Da
promenljiva tipa							
signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Tip
set profili signalizacije							
variableValue var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	
Podesite promenljivu							
signalizacije profila	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Iz
Postavi profile Operacija							
signalizacije Dodatak	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Iz
Podesite profile							
promenljiva tipa	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Da
signalizacije							
set profili signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Da
variableValue var3							
Podesite profile	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	Tip
promenljiva tipa							
signalizacije	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	
set profili signalizacije							
variableValue var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOU	Pravil	2	Radnju	15	
Podesite profili							
signalizaciju zaglavlja							

Podesite profile Operacija signalizacije Dodaj

Podesite signalizaciju profila

headerPosition poslednji

set profila signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 iz promenljive tipa

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 iz variableValue var2

set profili signalizacije sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 da tip zaglavlje

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 15 na vrednost Cisco-Guid

Poиinio

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND stanje omogućeno urezivanje

Primer odlaznih SMM pravila za rekorder

Konfigurišete

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil primenaMatchHeader RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 sve

set profili signalizacije sipAdaptorTip profil poruka RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 Kriterijum 1

set profili signalizacije sipAdapterPoruka profila porukaVrste sve fotografije RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 Kriterijum 1

set profili signalizacija sipAdaptorTip profila porukaTelo RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 Kriterijum 2

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil porukaTelo stanje regeks-meč RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 Kriterijum 2

set profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 Kriterijum 2

set profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND Pravilo 1 Kriterijum 2

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 tip messageBodi

set profili signalizacija sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija regstore

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 iz tipa messageBodi

set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1

iz porukeBodiVrednost sve
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 za tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na variableValue var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regeksp string "cisco-guid=.*?(? =; oznaka)"
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regeks matchInstance poslednji
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 operacija regdel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz promenljive tipa
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz variableValue var1
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 na variableValue var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 regeksp string cisco-guid=
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 tip zaglavlje
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 operacija dodati
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 headerPozicija poslednji
set profila signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 iz promenljive tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 iz variableValue var1
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 da tip zaglavlje
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 na vrednost Cisco-Guid
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1

Tip poruka

set profiles signaling sipAdaptorProfil poruka RECORDER_OUTBOUND Pravilo 2 Kriterijum 1 porukaVrste zahtev

set profili signalizacije sipAdaptorProfil poruka RECORDER_OUTBOUND Pravilo 2 Kriterijum 1 metodVrste pozivaju

set profili signalizacije sipAdaptorTip zaglavlja RECORDER_OUTBOUND Pravilo 2 Kriterijum 2

set profiles signalising sipAdaptorProfile ime zaglavlja cisco-guid RECORDER_OUTBOUND Pravilo 2 Kriterijum 2

set profili signalizacije sipAdaptorProfile zaglavlje uslov odsutan RECORDER_OUTBOUND Pravil 2 Kriterijum 2

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 tip promenljiva

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 operacija prodavnica

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrednosti tipa

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrednosti cisco-guid

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na tip promenljiva

set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na variableValue var1

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 primenitiMatchHeader sve

set profila signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 1 tip poruka

set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 1 poruka porukaVrste sve

set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 tip messageBodi

set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 porukaTelo stanje regeks-mеč

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 messageBody regexp string cisco-guid=.*

set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 porukaTelo regeksp numUtakmica

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1

tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 operacija prodavnica
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 iz vrednosti tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 od vrednosti cisco-guid
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 na variableValue var10
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterijum 1 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterijum 1 promenljiva stanje odsutan
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterijum 1 promenljiva variableID var10
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 tip messageBodi
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 operacija regstore
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilu 4 akcija 1 iz vrste messageBody
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 iz porukeBodiValue sve
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 na variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 regeks string <callid>.*</callid>
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 regeks matchInstance one
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 operacija regdel
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 do

tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regeksp string <callid>
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 operacija regdel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 na variableValue var2
set profili signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regeksp string @.*
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 operacija prodavnica
set profila signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz vrste promenljive
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz variableValue var2
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 tip promenljiva
set profili signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 operacija regdel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 na tip promenljiva
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 do

variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 regeks string _.*
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 regeks mečInstanca jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 operacija regdel
set profila signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 regeksp string .*_
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 operacija regappend
set profila signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 od vrednosti tipa
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 iz vrednosti 000000000
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 na variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 regeks string ^
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 regeks mečInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 operacija regappend
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8

Iz vrednosti tipa
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 iz vrednosti 000000000
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 na variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 regeksp string ^
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 tip promenljiva
set profila signalizacija sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 operacija regpredel
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 regeks string.....$
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 operacija regpredel
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 da tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 regeks string.....$
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 tip promenljiva
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11

operacija Append
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 iz vrednosti tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 od vrednosti -
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 na tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 operacija dodati
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 iz tipa promenljive
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 iz variableValue var3
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 na variableValue var2
set profili signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 operacija prodavnica
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 iz tipapromenljive
set profiles signalizing sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 iz variableValue var2
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 na variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 operacija dodati
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14

Iz vrednosti tipa
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 od vrednosti -
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 na tippromenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 tip promenljiva
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 operacija dodati
set profila signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 iz tipa promenljive
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 iz variableValue var3
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 na variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 tip zaglavlje
set profili signalizacija sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 operacija dodati
set profili signalizacije sipAdaptorProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 headerPozicija poslednji
set profila signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 iz tipa promenljive
set profiles signalizing sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 iz variableValue var2
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 da tip zaglavlje
set profili signalizacije sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 na vrednost Cisco-Guid
Poиinio
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stanje omogućeno urezivanje

Instalacija

Ovaj odeljak opisuje kako instalirati različite komponente Webex VFO.

Instaliranje servera podataka

Administrator stanara može instalirati server podataka za jednog stanara, ili administrator sistema može instalirati Base Data Server i konfigurisati ga kao zajednički server podataka za više stanara. Nakon što instalirate Webex VFO Data Server, možete ga dodatno konfigurisati na stranici Konfiguracija Data Servera u Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija Data Servera.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Korisnici sa rubnim uređajima treba da podesite redovan raspored za preuzimanje i nadogradnju svojih Webex VFO Data Servera na najnoviju verziju Webex VFO softvera. Tipično, svaki oblak
> Raspoređivanje uključuje novu verziju softvera Webex VFO Data Server koji korisnici mogu preuzeti od svog stanara.

Ako vaša organizacija ima bilo koju od sledećih integracija, konsultujte taj ACD-ov vodič za integraciju za dodatne konfiguracije servera podataka specifične za ACD.

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

Preduslovi

Ako se server podataka mora povezati preko Veb Proki-a, svaka usluga Data Servera mora biti konfigurisana da koristi račun usluge. Ovo utiče na sledeće Vindovs usluge:

- Webex VFO CTI signalizacija servis
- Webex VFO Data Server
- Webex VFO mrežna usluga snimanja
- Webex WFO SIPREC servis
- Webex VFO Data Server Veb Services

Za zahteve za korišćenje portova, pogledajte

Upotreba portova.

Instalirajte server podataka za jednog klijenta

Administrator stanara može instalirati server podataka za jednog stanara.

Instalirajte server podataka za jednog klijenta

1. Sa servera na kome želite da instalirate Data Server, otvorite pretraživač i prijavite se na Webex VFO koristeći administratorske akreditive stanara.
2. Na **stranici Preuzimanja** (Application Management > Administration > Downloads), kliknite na odgovarajuću vezu da biste preuzeli instalacioni program Data Servera.
3. Sledite odzivnike.

Testirajte server podataka

1. Prijavite se u Webex VFO kao administrator stanara.
2. Na **stranici Agent Monitoring** (Application Management > Monitoring > Agent Monitoring), izaberite Data Server iz Data Server Logs sekcija i kliknite na dugme **Preuzmi dnevnike**. Ako je zahtev dnevnika uspešan, server podataka je povezan.

   NAPOMENA : Ovo može potrajati nekoliko minuta.

Instalirajte server podataka za više stanara

Administrator sistema može konfigurisati server podataka koji će deliti više stanara. Svaki put kada se server zajedničkih podataka ažurira (na primer, kada se doda novi stanar), morate ažurirati njegovu konfiguraciju. Ovo se radi pomoću Data Server Updater datoteke koja se generiše kada sačuvate svoje promene i odlučite da preuzmete konfiguraciju.

Da biste konfigurisali server podataka za više stanara, administrator sistema mora instalirati server baznih podataka, a zatim konfigurisati server baznih podataka kao server zajedničkih podataka. Sistemski administratori mogu da preuzmu Base Data Server na stranici Application Management > Downloads ili na stranici Application Management > Shared Data Server.

Instalirajte bazni server podataka

Prva stvar koju morate da uradite je da preuzmete i instalirate Base Data Server. Ovaj osnovni server podataka postaje server za deljene podatke kada je konfigurisan. Možete instalirati više baznih servera podataka.

1. U sekciji Preuzmi **bazni server** podataka, kliknite na dugme **Calabrio ONE Data Server**. Ovo preuzima datoteku CalabrioONEDataServerSetup.exe na vaš računar.
2. Dvaput kliknite na izvršnu datoteku da biste pokrenuli čarobnjaka za podešavanje servera podataka.
3. Pratite uputstva u čarobnjaku da biste dovršili instalaciju.

Konfigurišite bazni server podataka

Zatim, konfigurišite Base Data Server da postane Shared Data Server.

1. Izaberite Dodaj **novu konfiguraciju na server** podataka.

   NAPOMENA Da biste uredili postojeću konfiguraciju, izaberite **Izmeni postojeću konfiguraciju** servera podataka i izaberite server podataka koji želite da uredite.

2. Popunite polja kao što je definisano u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Ime i prezime	Unesite ime za server podataka.
Calabrio ONE Server	Unesite IP adresu ili ime domaćina Webex VFO servera koji Hostuje uslugu Data Server.
Port	Unesite broj porta servera koji je domaćin usluge Data Server. Podrazumevani port je 443.
Dostupno	Spisak dostupnih stanara.
Dodeljen	Lista stanara dodeljenih ovoj usluzi Data Servera.

3. Kliknite **na dugme Sačuvaj / Preuzmi konfiguraciju** da biste sačuvali konfiguraciju i preuzeli uslužni program za konfiguraciju (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) na računar.

   NAPOMENA : Takođe možete da kliknete na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali konfiguraciju bez preuzimanja konfiguracionog alata. Možete izabrati da to uradite ako niste završili konfigurisanje servera podataka, ali želite da sačuvate nepotpunu konfiguraciju.

4. Dvaput kliknite na izvršnu instalaciju uslužnog programa za konfiguraciju da biste pokrenuli čarobnjaka za podešavanje servera podataka.
5. Pratite uputstva u čarobnjaku da biste dovršili konfiguraciju servera zajedničkih podataka.

Korisnici Cisco Unified Call Manager-a

Ako koristite Cisco Unified Call Manager (UCM) za prikupljanje CDR-ova preko SFTP-a, možda ćete morati da podesite sistemsku osobinu Data Server Service da biste pomirili algoritme za razmenu ključeva (KEKS) između Webex VFO i podržanih verzija Cisco UCM-a.

Ovi kek algoritmi ne zahtevaju dodatnu konfiguraciju:

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

Ovi algoritmi zahtevaju dodatnu konfiguraciju:

- Srpskohrvatski / srpskohrvatski
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Podesite sistemsko svojstvo Data Server Service da biste odredili dozvoljene algoritme kek

1. Na CDR SFTP serveru idite na
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Otvorite datoteku dataGatheringService.properties.
3. Pronađi liniju koja počinje sa **service4j.jvmOptions** i dodaj sledeći tekst na kraj linije: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Sačuvajte datoteku i ponovo pokrenite Webex VFO Data Server Service.

NAPOMENA Ako nadogradite na noviju verziju Cisco UCM-a koja ne podržava nijedan od ovih kek algoritama, morate ponovo konfigurisati ovu sistemsku osobinu da biste odredili nove podržane algoritme.

Instaliranje Smart Desktop-a

Webex VFO Smart Desktop može da se instalira na računar agenta na bilo koji od tri načina:

- Ručno na računaru svakog agenta
- Korišćenje skripti Group Policy Object (GPO)
- Korišćenje parametara tihih komandi

NAPOMENA - Ako želite da Smart Desktop snima analitiku na radnoj površini, uloga agenta mora imati omogućenu dozvolu "Capture Desktop Analitics" pre instaliranja Smart Desktop-a. Ako je dozvola
Nije omogućeno, dodaci za hvatanje nisu instalirani na radnoj površini klijenta.

Dodatna razmatranja

- Potreban vam je dodatak / ekstenzija Desktop Analitics ako želite da koristite funkciju Desktop Analitics ili pauzirajte i nastavite.
- Ekstenzije pretraživača za Chrome i Edge moraju biti raspoređene putem GPO-a ili bilo kog drugog procesa koji koristi lokalno IT odeljenje. Ekstenzije pretraživača su potrebne za analitiku i pauzu i nastavak.
- Cisco obezbeđuje osnovnu eke datoteku. Odgovornost kupaca je da konvertuju datoteku u MSI.
- Ako instalirate preko SCCM-a ili Microsoft Endpoint Configuration Manager-a, vi, kupac, odgovorni ste za izgradnju paketa za primenu.
- Cisco nudi opciju automatskog ažuriranja softvera. Ako vaš tim za pakovanje upravlja verzijama radne površine ili Microsoft Endpoint Configuration Manager i oni ometaju automatsko ažuriranje, Cisco može isključiti funkciju automatskog ažuriranja i vaš tim može preuzeti novu verziju softvera svakih tri do šest meseci i primeniti je putem paketa.
- Vaš tim može da promeni upite u Microsoftovom softveru da ne upravlja brojevima verzija ili jedinstvenim identifikatorima ako grupa želi da održava automatsko ažuriranje.

  > **NAPOMENA** : Automatsko ažuriranje mora biti isključeno ako vaša organizacija koristi Citrik ili Terminal servere. Ne postoji način da se razdvoje različita okruženja.

- Ako nadograđujete sa Webex VFO verzije KSNUMKS on-premise na Webex VFO Cloud, onda su vam potrebne tri test mašine. Jedna mašina je za ručnu instalaciju. Druga mašina je za automatsku instalaciju na čistu mašinu. Treća mašina je za postojeću verziju 11.5 Webex VFO za testiranje paketa za deinstalaciju koji je napravio vaš IT tim i instalacijski paket za Webex VFO Cloud. Snabdevanje inženjera implementacije sa listom svih paketa instaliranih na mašini, uključujući i ekstenzije pretraživača. Radite sa svojim IT timom da uklonite sve Webex VFO verzija 11.5 softver pre instaliranja Webex VFO Cloud.
    - Ako vaša organizacija menja prodavce iz drugog rešenja za upravljanje angažovanjem radne snage (VEM) (kao što su Verint ili Nice) na Webex VFO, onda radite sa svojim IT timom da deinstalirate originalni softver na trećoj testnoj mašini i primenite automatizovani paket koji je izgradio vaš tim.
- Ako nadograđujete verziju 11.5 on-premise na noviju verziju 11.5, onda morate ponovo preuzeti novu verziju Smart Desktop-a i ponovo je rasporediti.

Ručna instalacija

Koristite ovu proceduru da biste ručno instalirali Smart Desktop na računaru agenta ili na serveru tankog klijenta. Uverite se da su svi pretraživači zatvoreni pre nego što instalirate, i koristite Task Manager uverite se da vaši pretraživači ne rade u pozadini.

Instalirajte Smart Desktop ručno

1. Sa računara agenta ili servera tankog klijenta, prijavite se na Webex VFO koristeći administratorske akreditive.
2. Na stranici Preuzimanja (Application Management > Global > Administration > Downloads), kliknite na **link instalatera Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO obezbeđuje .exe datoteku za ručnu instalaciju.
3. Prihvatite Ugovor o licenciranju krajnjeg korisnika (EULA) kada se to od vas zatraži.
4. Pokrenite instalater i pratite uputstva u čarobnjaku za instalaciju.
5. Izaberite **Aktiviraj** polje za potvrdu ako se to od vas zatraži i kliknite na dugme **Završi.**
6. Nakon pokretanja Smart Desktop instalatera, ponovo pokrenite sistem.
7. Pokrenite alat za verifikaciju klijenta. Pogledajte Alat za verifikaciju klijenta za više informacija.
8. Testirajte Smart Desktop. Pogledajte Test Smart Desktop za više informacija.

Instalacija pomoću GPO

Objekat grupne politike (GPO) je zbirka postavki koje definišu kako će sistem izgledati i kako će se ponašati za definisanu grupu korisnika. Microsoft obezbeđuje program snap-in koji vam omogućava da koristite grupnu politiku Microsoft Management Console za definisanje različitih opcija, uključujući opcije skripti. Pogledajte Push Installation Return Codes po potrebi nakon guranja klijenta.

Razvijte Smart Desktop koristeći GPO

1. Prijavite se na Webex VFO koristeći administratorske akreditive.
2. Na stranici Preuzimanja (Application Management > Global > Administration > Downloads), kliknite na **link instalatera Calabrio ONE Smart Desktop** . Webex WFO obezbeđuje .exe datoteku za ručnu instalaciju.
3. Prihvatite Ugovor o licenciranju krajnjeg korisnika (EULA) kada se to od vas zatraži.
4. Kopirajte **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** iz fascikle Preuzimanja i nalepite ga na lokaciju za deljenje servera.

5. Kreirajte batch skriptu da pokrenete instalacioni program koji sadrži sledeću skriptu:

   <Ime hosta ili IP adresa lokacije deljenja servera>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Pokrenite Urednik za upravljanje grupnom politikom i idite na Konfiguracija računara > Politike > Vindovs Settings > Scripts (pokretanje / gašenje) i dodajte batch skriptu.

Instalirajte Smart Desktop koristeći tihe komandne parametre

Silent parametri vam omogućavaju da instalirate Webex VFO koristeći interfejs komandne linije. Pogledajte "Setup Command Line Parameters" u https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline za opcije. Najčešće korišćene komande uključuju sledeće.

- /EVIDENCIJE
- /VERYSILENT
- /AKTIVIRATE
- /NORESTART
- OMILjENO

Repliciranje instalacije pomoću desktop slike

Nakon što ste instalirali Smart Desktop Record Service na jednom računaru koristeći jedan od prethodnih metoda instalacije (pogledajte Ručna instalacija ili Instalacija pomoću GPO-a), možete ponoviti tu instalaciju na više računara kreiranjem generičke slike sistema koja se može koristiti u više hardverskih dizajna. Kada je Smart Desktop instaliran na računaru za snimanje, neke informacije moraju biti uklonjene koje će omogućiti da se slika pokrene na različitim računarima bez izazivanja problema.

Preporučena metoda: Cisco Sistem Priprema kuka

Da biste uklonili informacije specifične za računar iz instalacije operativnog sistema Vindovs i "generalizovali" ih tako da se mogu instalirati na različite računare, preporučujemo vam da koristite Cisco-ovu kuku za pripremu sistema (sisprep). Sisprep je Microsoftov alat za pripremu sistema koji se koristi za pripremu slike sistema za raspoređivanje na više računara.
Sisprep priprema instalaciju operativnog sistema Vindovs (Vindovs klijent i Vindovs Server) za snimanje, omogućavajući vam da snimite prilagođenu instalaciju. Sisprep kuka je instaliran sa Smart Desktop i registruje sa sistemom automatski. Kada pokrenete sisprep, on automatski poziva sve zakačive registrovane u sistemu.

Sekundarni metod: Konfigurišite sliku ručno

Ako ne možete da koristite sisprep, morate ručno izvršiti sledeće korake za bilo koju sliku na kojoj je instaliran Smart Desktop Record Service pre nego što postavite tu sliku na dodatne računare.

VAŽNO - Ako odlučite da izvršite ove korake, često se vraćajte na ovaj dokument kako biste bili u toku sa bilo kakvim promenama u ovim koracima.

1. Zaustavite Smart Desktop Record Service.
2. Otvorite fasciklu "log" u kojoj je instaliran Smart Desktop Record Service (po defaultu, ovo je C: \ Program Files (kKSNUMKS) \ Calabrio ONE \ Desktop \ Active\log) i uklonite sve datoteke koje ne sadrže reč "postinstall".
3. Uklonite sve pod-fascikle (uključujući i njihov sadržaj) iz foldera "dnevnik".
4. Otvorite "C: \ Program Files (kKSNUMKS) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ config" i uklonite sve datoteke osim za "Install.ini" i "sisproperties.cfg."
5. Uklonite sve podfoldere (uključujući i njihov sadržaj) iz foldera "config".
6. Otvorite "C: \ Program Files (kKSNUMKS) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ snimci" i izbrišite sve datoteke i pod-fascikle (uključujući i njihov sadržaj). Fascikla "snimci" mora biti prazna.
7. Otvorite "C: \ Program Files (kKSNUMKS) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ chunks" i izbrišite sve datoteke i podfoldere (uključujući i njihov sadržaj). Fascikla "komadi" mora biti prazna.

   NAPOMENA : Fascikla "chunks" možda ne postoji. Ako fascikla "chunks" ne postoji, možete preskočiti ovaj korak.

Push instalacija povratne kodove

Kada koristite metod push instalacije (kao što je GPO), dobićete povratne kodove koji ukazuju na uspeh ili neuspeh instalacije. Mogući povratni kodovi su opisani u nastavku.

Povratni kod	Opis
0	Uspešna instalacija
1	Neuspešna instalacija

Pored toga, događaji će biti zapisani u Vindovs dnevnik događaja. Detalji događaja će navesti opis onoga što se dogodilo. Biće napisana tri različita ID-a događaja. Sam događaj će sadržavati više detalja, ali generalno ID-ovi označavaju sledeće:

ID događaja	Opis
8080	Uspešna instalacija

ID događaja	Opis
8081	Neuspešna instalacija
8084	Informativna poruka

Detalji za uspešnu ili neuspelu instalaciju će biti napisani i u Vindovs dnevniku događaja i unutar dnevnika sadržanih u fascikli omotača pod instalacijskom fasciklom Smart Desktop Client.

Alat za verifikaciju klijenta

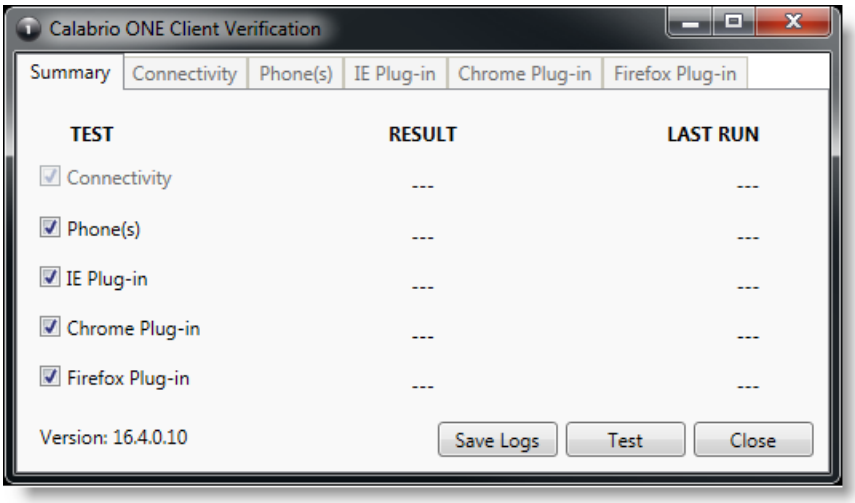
Alat za verifikaciju klijenta testira klijentski računar kako bi se osiguralo da je povezanost sa serverima i telefonom pogodna za pokretanje Smart Desktop-a. Instalira se kada je instaliran Smart Desktop. Alat pokreće različite testove i izveštava o rezultatima kao prolaz ili neuspeh.

Pokrenite alat za verifikaciju klijenta

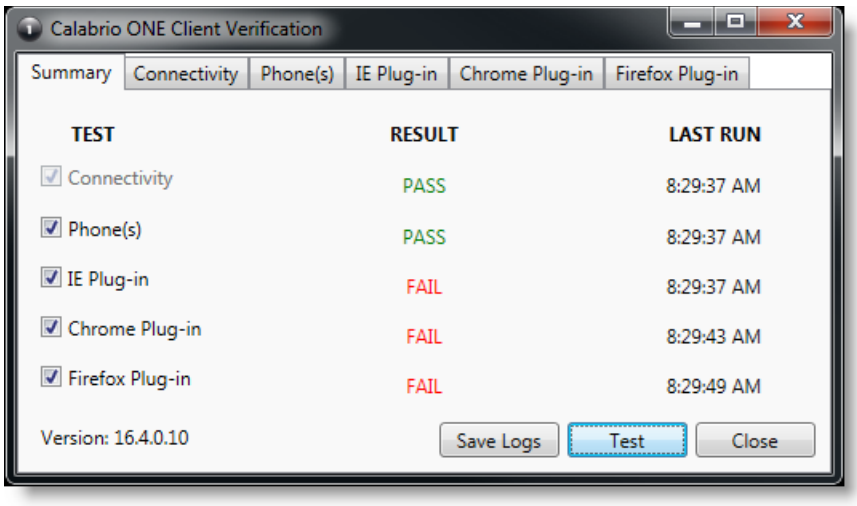
1. Nakon instaliranja Smart Desktop-a, idite na sledeću fasciklu na klijentskom računaru:

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

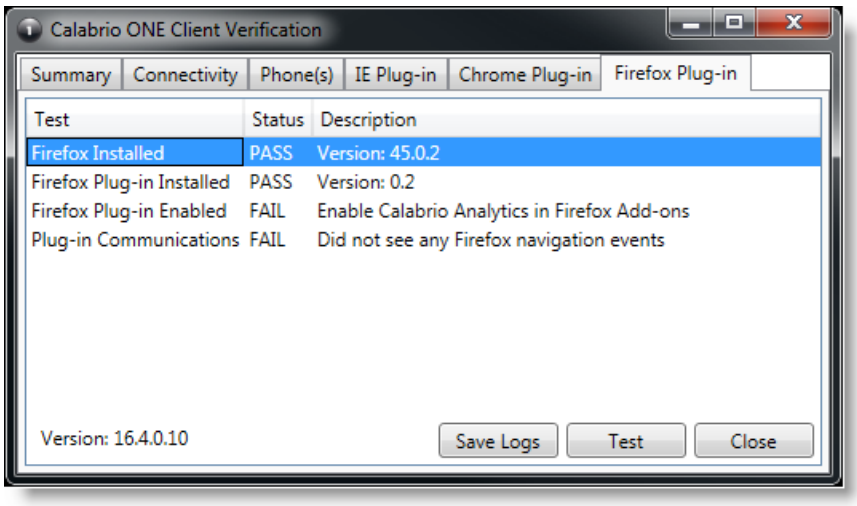
2. Dvaput kliknite **na ClientDiag.exe**. Počinje alat za verifikaciju klijenta.



3. Po defaultu, svi testovi su izabrani. Kliknite na dugme **Test**.
4. Alat izveštava o rezultatima testa kao prolaz ili neuspeh.



5. Postoji kartica za svaki test gde se prikazuju detalji testa. Ako test ne uspe, detalji na kartici će pružiti smernice o tome šta nije u redu.



6. Ako je potrebno, možete kliknuti na dugme **Sačuvaj dnevnike** da biste zazipovali dnevnike za Postinstall i Smart Desktop kako biste identifikovali probleme. Evidencije se automatski zipuju u datoteku pod nazivom Clientlogs.zip.

Kontrole snimanja

Samostalna aplikacija Recording Controls se automatski instalira sa Smart Desktop-om. Kontrole snimanja omogućavaju agentu da pokrene, pauzira, nastavi i zaustavi snimanje zvuka, ekrana i pritiska na tastere za aktivne pozive, kao i označavanje poziva i dodavanje metapodataka na njih.

Korišćenje kontrola snimanja nije obavezno.

NAPOMENA : Aplikacija Kontrola snimanja nije podržana sa određenim primenama CCaaS dobavljača.

Izvršna datoteka Recording Controls je instalirana ovde:

C:\Program Files (k86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe

U meniju Start, aplikacija se zove Webex VFORecording Controls i podrazumevano je pod Webex VFO.

Uklanjanje

Sledeće teme opisuju kako da deinstalirate Webex VFO komponente.

Deinstaliranje Webex VFO Smart Desktop

NAPOMENA Morate se prijaviti kao administrator kako biste deinstalirali Smart Desktop.

1. Na radnoj površini ili serveru tankog klijenta na kojem je instaliran Smart Desktop, otvorite Vindovs Control Panel.
2. Pokrenite Dodaj ili ukloni programe korisnost.
3. Sa liste izaberite aplikaciju koju želite da uklonite i kliknite **na dugme Deinstaliraj**.

   Ako nameravate da ponovo instalirate Smart Desktop nakon potpunog uklanjanja starije verzije (čista instalacija), proverite da li su strukture foldera za skladištenje snimanja uklonjene pre instaliranja nove verzije.
4. Ponovo pokrenite radnu površinu ili server tankog klijenta.

Deinstaliranje pomoću GPO-a

Objekat grupne politike (GPO) je zbirka postavki koje definišu kako će sistem izgledati i kako će se ponašati za definisanu grupu korisnika. Microsoft obezbeđuje program snap-in koji vam omogućava da koristite grupnu politiku Microsoft Management Console za definisanje različitih opcija, uključujući opcije skripti.

1. Kreirajte batch skriptu da pokrenete instalacioni program koji sadrži sledeću skriptu:

   ```
   <C:\Program Files (k86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
       /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Pokrenite Urednik za upravljanje grupnom politikom i idite na Konfiguracija računara > Politike > Vindovs Settings > Scripts (pokretanje / gašenje) i dodajte batch skriptu.

VAŽNO: Ovo će primorati sve otvorene pretraživače da se zatvore. Ako se pretraživači ponovo otvore pre nego što se deinstalacija završi, deinstalacija može da propadne i treba da se ponovo pokrene.

Deinstalirajte Smart Desktop koristeći tihe komandne parametre

Tihi parametri vam omogućavaju da deinstalirate Webex VFO koristeći interfejs komandne linije. Pogledajte "Parametri komandne linije za deinstalaciju" u https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline za opcije.