Webex WFO Vodič za dizajn i instalaciju

Za raspoređivanje sa novim WFM

Prvi put objavljeno: Juli 20, 2021
Poslednje izmene: oktobar 03, 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sadržaj

Sadržaj 3

Uvod 9

Lokalizacija i podržani jezici 11

Pregled 17

CCaaS model raspoređivanja 17

Korisnički hosting ACD Model raspoređivanja 17

Pregled autentifikacije 19

Protok procesa autentifikacije 19

Sistemski zahtevi 21

Pregledači 21

Mrežni propusni opseg 21

Razni zahtevi 21

Podržana okruženja 21

Desktop softver 21

.NET Framevork 21

Pregledači 22

Desktop Analitics Plug-in / Ektension 22

Adobe Acrobat Reader 22

Desktop softver i audio snimanje 23

PCI DSS usaglašenost 23

Omogućite proširenje Desktop Analitics u vašem pretraživaču 23

Šifrovanje datoteke 25

Politika lozinki 25
Rešenja za kontinuitet poslovanja 25
Geo-replikacija 25
Zone dostupnosti 26
Upotreba porta 27
CCaaS portovi 27
Korisnički hostovani ACD portovi 28
Edge komponente 29
Komponente servera podataka 30
O skladištenju 35
Konfiguracija administratora 35
Nivoi skladištenja 36
Ponude za skladištenje 37
Masovni uvoz i izvoz podataka 39
Izvoz kontakata u rasutom stanju 39
Zahtevi za licenciranje za izvoz kontakata u rasutom stanju 42
Čuvanje i pristup masovnim kontaktnim datotekama 42
Edge komponente 44
Webex WFO Server podataka 45
Webex WFO ACD Usluga sinhronizacije 47
ACD Povezivanje usluge sinhronizacije 47
Webex WFO Audio Capture servis 48
Povezivanje servisa za snimanje zvuka 48
Webex WFO GIS servis 48

Povezivanje GIS servisa 49
Webex WFO Signalizacija servis 49
Povezivanje servisa signalizacije 50
Webex WFO Servis za postepeno otpremanje 50
Dvostepena komponenta za otpremanje 51
Povezivanje usluge Staged Upload 51
Webex WFO QM ACD Servis za snimanje 51
QM ACD Komponente usluge snimanja 52
QM ACD Komponenta istorijskog hvatanja 52
QM ACD Komponenta za snimanje u realnom vremenu 52
QM GIS Capture komponenta 52
QM ACD Povezivanje usluge snimanja 52
Webex WFO WFM ACD Usluga snimanja 53
WFM ACD Komponente usluge snimanja 53
WFM ACD Komponenta istorijskog hvatanja 53
WFM ACD Komponenta za snimanje u realnom vremenu 53
WFM GIS Capture komponenta 53
WFM VHIT Capture komponenta 53
WFM ACD Povezivanje usluga snimanja 54
Webex WFO Servis lokalnih veb servisa 54
Komponente lokalnog veb servisa 54
Cisco IP Phone Komponente kontrole usluga 54
Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta 54
Povezivanje usluga lokalnih veb usluga 55

Instaliranje servera podataka 55
Preduslovi 55
Instalirajte server podataka za jednog stanara 56
Instalirajte server podataka za više stanara 56
Cisco Unified Call Manager korisnici 57
Webex WFO Pametna radna površina 58
O Webex WFO Smart Desktop 58
Smart Desktop klijent povezivanje 60
Smart Desktop Zahtevi i razmatranja 60
Desktop hardver 63
Smart Desktop Port Upotreba 63
Metapodaci o kontaktima pametne radne površine 65
Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine 66
Testirajte Smart Desktop 69
Upravljajte pametnom radnom površinom 72
Tanki klijentski serveri 75
Instaliranje tankog klijentskog servera 75
Instalacija 77
Instaliranje Smart Desktop-a 77
Ručna instalacija 78
Instalacija pomoću GPO 79
Repliciranje instalacije pomoću desktop slike 79
Povratni kodovi za instalaciju push 80
Alat za verifikaciju klijenata 81

Kontrole snimanja 82
Instaliranje servera podataka 83
Preduslovi 83
Instalirajte server podataka za jednog stanara 84
Instalirajte server podataka za više stanara 84
Cisco Unified Call Manager korisnici 85
Uklanjanje 87
Deinstaliranje Webex WFO Smart Desktop 87
Deinstaliranje pomoću GPO 87
Dijagrami toka prenosa podataka 89
Snimanje Snimanje i reprodukcija dijagrama toka podataka 89
Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka 89
Dijagram toka podataka za reprodukciju ekrana 91
Dijagram toka analitičkih podataka 91
Dijagram toka podataka o transkripciji govora - Dijagram toka podataka 92
Dijagrami toka podataka za skladištenje u oblaku 92
Cloud Storage za CCaaS raspoređivanje 93
Cloud Storage za ACD implementacije koje hostuju kupci 93
Šifrovanje snimanja 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Metode hvatanja platforme 96
Podržane metode snimanja po platformi 96
Sonus Gatevai snimanje 100

Uvod

Vodič za dizajn i instalaciju Webex WFO pruža pregled na visokom nivou strukture i komponenti Webex WFO u oblaku i objašnjava kako instalirati Webex WFO u okruženju oblaka. Za konkretnije detalje o podržanim integracijama pogledajte dostupne vodiče za integraciju.

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

Lokalizacija i podržani jezici

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

- Korisnički interfejs
  - QM, WFM, Analitika i uvidi
  - Obuka u proizvodu
- Dokumentacija
  - Online pomoć
  - PDF vodiči
- Analitika
  - Transkripcija: Govor u tekst i pretraživanje transkripcije.
  - Redigovanje transkripcije: Uklonite lične podatke iz transkripata.
  - Rezime interakcije: Rezime audio kontakta na osnovu transkripta kontakta.
  - Phrase hits: Identifikacija unapred definisanih fraza. Webex WFO identifikuje pogodke fraze na osnovu transkripcije govora u tekst kontakata.
  - Sentiment: Analiza sentimenta zasnovana na tekstu.
  - Predviđanja: Predviđanja mašinskog učenja rezultata evaluacije i neto rezultata promotera.
  - Tekst: Analitika za ćaskanje, e-poštu, beleške agenta i društvene medije.
  - Trending Topics: Automatska identifikacija razloga kontakta i otkrivanje novih tema.

- Auto QM: Automatska procena 100% kontakata vaše organizacije.
- AI Oznake: Automatska primena unapred definisanih oznaka na osnovu svrhe kontakta i sadržaja.

Komponente Webex WFO su dostupne na ovim jezicima.

Jezik	UI	Mobilni telefon	Analitika										U-Proizvoda Trening	Dokumentacija
				Transkripcija Transkripcija*	Interakcija Rezime	Frazu Udari	Predvipanj	Текст Analitika	Pretraživanje	Automatski	Napredne Osećanja	AL Ozn		
arapski (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
malezijski bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Pojednostavljeni	x	x					x						Ogranič	
Tradicionalni kineski (zh-	x	x					x						Ogranič	
Serbian	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ogranič	
Nemački	Ogranič		x		x	x	x		x	x	x	x	Ogranič	

Jezik	UI	Aplikacija za mobi	Analitika										U-Proizvoda Trening	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija Redakcija *	Interakcija Rezime	Phrase Hits	Predvipanja	Tekstualna	Trending Teme	Auto QM	Napredno osećanje	AL Oznake		
Engleski (sr)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australijski engleski (sr-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Evropski engleski jezik (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singapurski engleski (sr-SG)			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Južnoafrički engleski jezik (sr-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Srpski/srpski (sr-GB)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Srpski jezik	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Jezik	UI	Aplikacija za mobi	Analitika										U-Proizvoda Trening	Dokumentacija
			Transkripcija*	Transkripcija Redakcija *	Interakcija Rezime	Phrase Hits	Predvipanja	Tekstualna	Trending Teme	Auto QM	Napredno osećanje	AL Oznake		
(sr-SAD)														
Finski (fi)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeni	
Francuski (sr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	Ograničeni
Kanadski francuski (fr-	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeni	Ograničeni
Serbian (de)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeni	Ograničeni
italijanski (sr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeni	
Japanski (ja)	x	x					x						x	
korejski (ko)	x	x					x						x	
norveški (nb)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeni	
Srpski (sr)	Ograničeni		x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničeni	

Jezik	UI	Mobilni telefon	Analitika										U-Proizvoda Trening	Dokumentacija
				Transkripcija Transkripcija*	Interakcija Rezime	Frazu Udari	Predvipanj	Текст Analitika	Pretraživanje	Automatski	Napredne Osećanja	AL Ozn		
Portugalski	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	
Brazilski Portugalski	x	x	x		x	x	x						x	
Srpski (ru)	Ograničen	x					x							
Španski (es)	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	Ograničen
Meksički španski (es-MK			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Slovački (sr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Ograničen	

* Neki podržani jezici mogu zahtevati dodatnu konfiguraciju za vašu Webex WFO implementaciju. Konsultujte se sa Cisco Tehnička podrška 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. Obratite se svom predstavniku naloga za više informacija.

Pregled

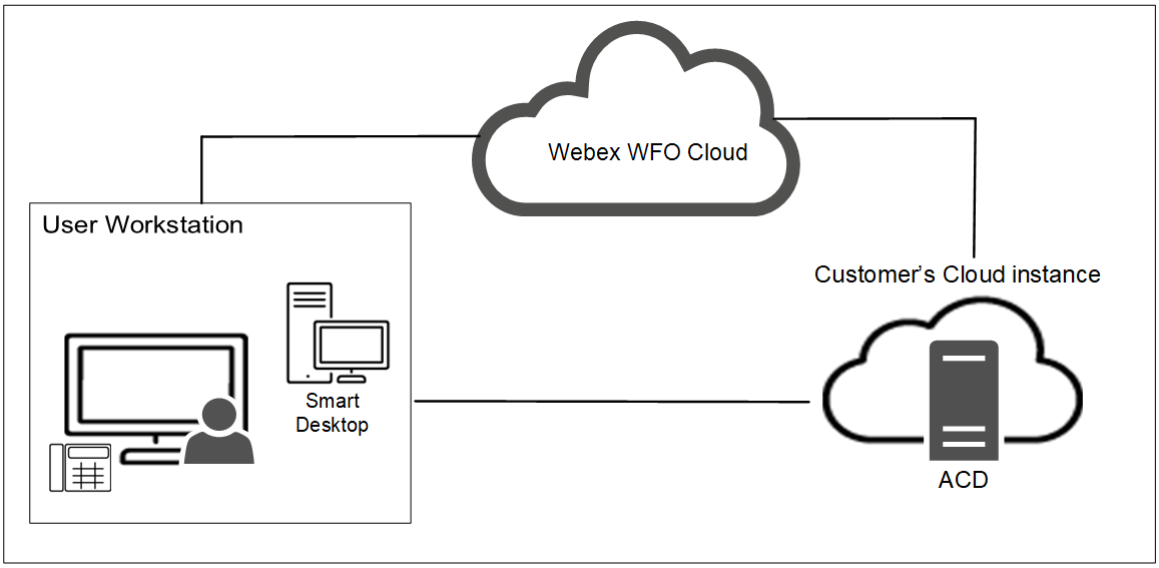
Ceo Webex WFO Suite je hostovan u oblaku, koji pokreću Amazon Veb Services i Microsoft Azure. Podaci se kreću između Webex WFO Cloud-a, korisničkih radnih stanica i ACD vaše organizacije.

Webex WFO podržava dva opšta tipa modela primene u oblaku. Vaš model dizajna Cloud ACD može se uklopiti u bilo koju od dve kategorije koje su detaljno opisane u nastavku u zavisnosti od ACD je vaša organizacija integrisala sa Webex WFO. Ta dva modela su Kontakt centar kao usluga (CCaaS) i ACD-ovi koje hostuju korisnici.

Informacije koje se nalaze u *Webex WFO Cloud Design and Installation Guide* primenjuju se na oba Cloud modela, osim ako nije izričito navedeno.

CCaaS model raspoređivanja

CCaaS modeli primene omogućavaju CCaaS provajderu da hostuje ACD usluge i infrastrukturu u oblaku. Ovo može smanjiti troškove operativne tehnologije i slučajeva podrške. Saznajte više konkretnih detalja o ovom modelu u temama o korišćenju i skladištenju portova.



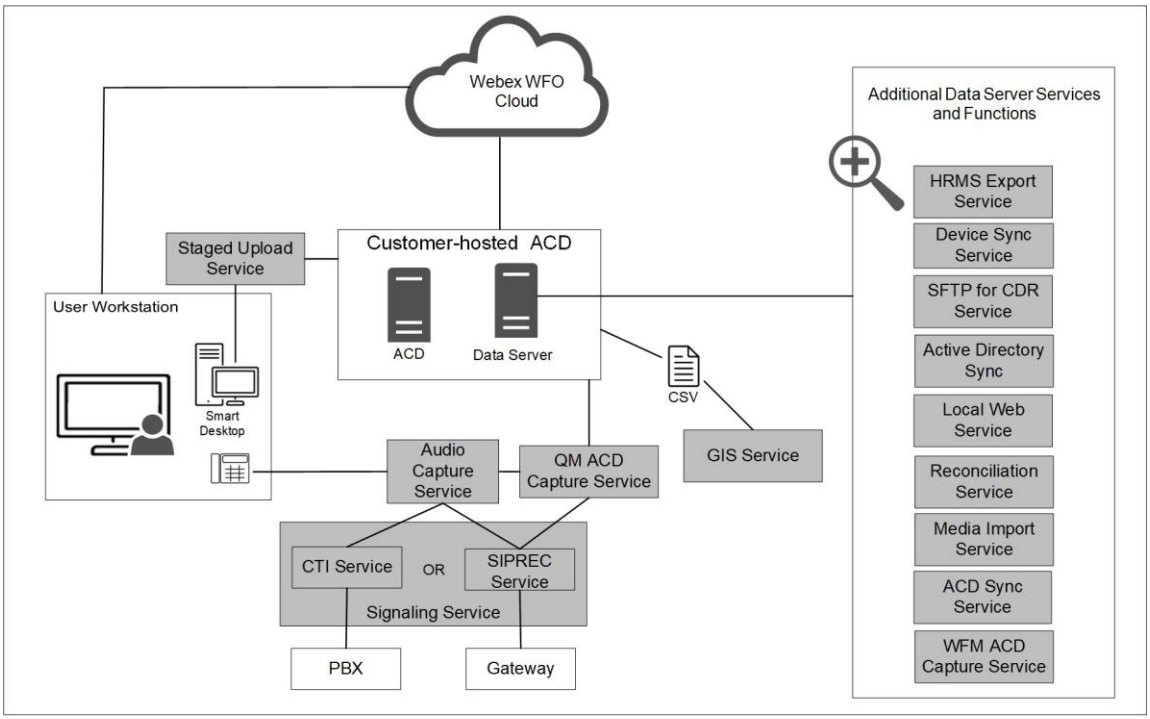
Korisnički hosting ACD Model raspoređivanja

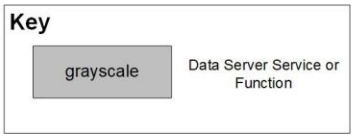
Sa ACD-ovima koje hostuju korisnici, infrastruktura ACD živi na lokaciji kupca zajedno sa Webex WFO Data Serverom koji se koristi za prenošenje podataka na i od ACD koje hostuje korisnik. Podaci Webex WFO

Server i korisnički hostovani ACD zatim prenose te podatke na Webex WFO Cloud. Saznajte više konkretnih detalja

Na ovom modelu u temama o upotrebi portova, komponentama ivica i skladištenju.

> **NAPOMENA** - Na dijagramu ispod, ACD, PBKS i Gatevai uređaji isporučuju se od strane kupca. Ovi uređaji se povezuju sa različitim komponentama Webex WFO proizvoda, ali nisu deo Webex WFO proizvod.





Pregled autentifikacije

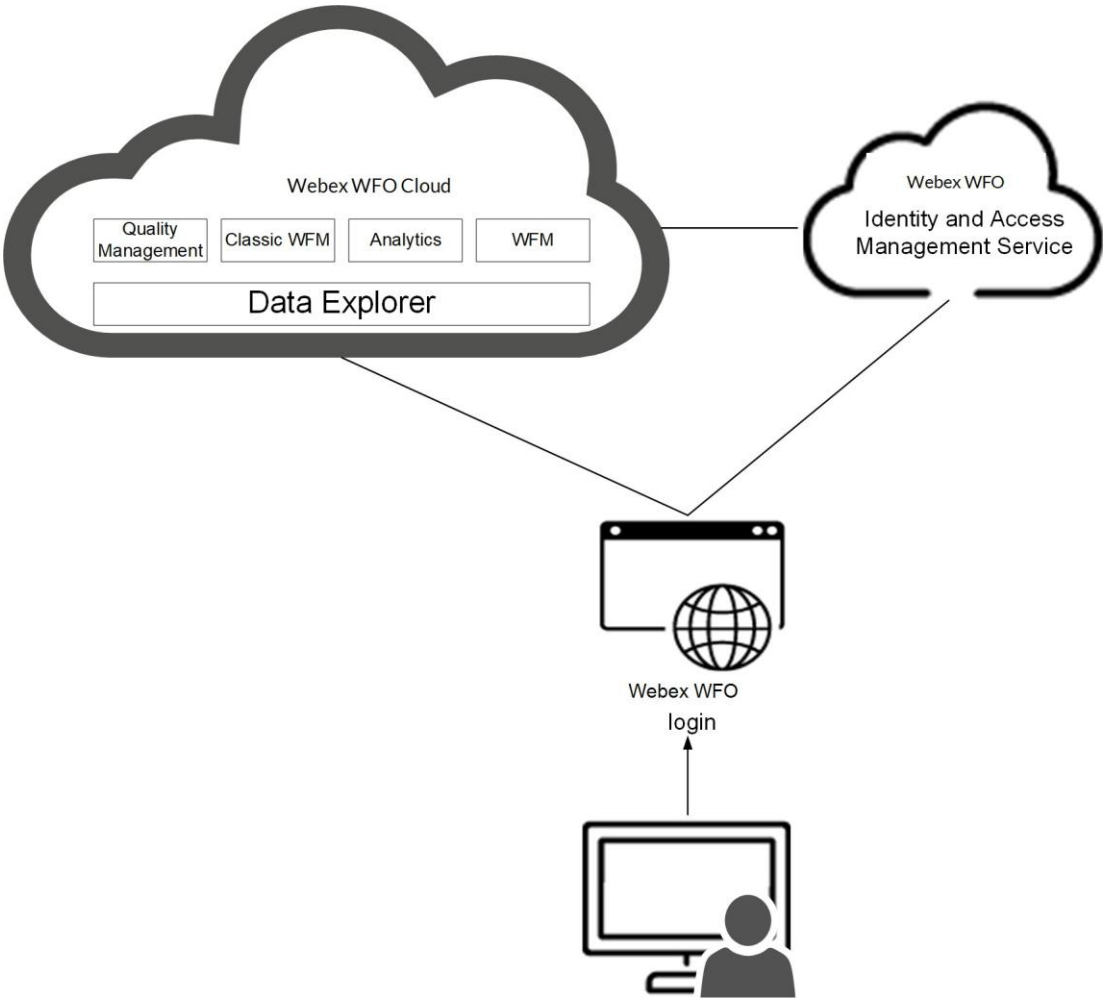
Autentifikacija potvrđuje identitet svakoga ko se poveže sa Webex WFO. Webex WFO omogućava dva načina autentifikacije korisnika u sistemu. Ove metode su Webex WFO podrazumevana autentifikacija i jedinstvena prijava pomoću jezika za označavanje bezbednosti (SAML). Kada se korisnici prijave, oni prolaze kroz Webex WFO Identiti and Access Management (IAM) autentifikacioni servis. Nakon što Cisco potvrdi autentičnost korisnika, korisnik može pristupiti svim oblastima Webex WFO Suite-a na osnovu njihovih dozvola.

Svim autentifikacijama poznatih korisničkih identiteta upravlja usluga Webex WFO I AM. Autorizacijom upravljaju vaši Webex WFO proizvodi. Kada se koristi SAML, Webex WFO deluje kao pružalac usluga (server resursa), a provajder identiteta klijenta (IdP) se koristi za povezivanje korisnika sa Webex WFO Cloud. Korisnik mora postojati u Webex WFO da bi se prijavio sa klijentovim provajderom identiteta.

Protok procesa autentifikacije

Koraci u procesu autentifikacije

1. Korisnik pristupa Webex WFO. Ako imaju sesiju, prelaze na Webex WFO. Ako ne, oni su preusmereni na Webex WFO I AM servis za autentifikaciju.
2. Ako korisnik ima sesiju u Webex WFO I AM autentifikacioni servis, oni su odmah preusmereni nazad na Webex WFO gde Webex WFO uspostavlja sesiju za korisnika.
3. Ako korisnik nije imao Webex WFO I AM autentifikovanu sesiju, od njega se traži da unese svoju adresu e-pošte.
4. Pod pretpostavkom da adresa e-pošte pripada samo jednom Webex WFO korisniku, korisnik je ili preusmeren na IdP klijenta preko SAML, ili je od korisnika zatraženo da unese svoju lozinku u Webex WFO I AM autentifikacioni servis u zavisnosti od toga kako je autentifikacija konfigurisana od strane kupca.
5. Kada je korisnik uspešno autentifikovan, od njega se traži da izabere stanara ako pripada više od jednog, ili su odmah preusmereni nazad na Webex WFO gde je kreirana sesija.


Webex WFO Cloud
Quality Management
Classic WFM
Analytics
WFM
Data Explorer
Webex WFO
Identity and Access Management Service
Webex WFO
login

Sistemski zahtevi

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

Pregledači

Webex WFO se pristupa preko interneta, koristeći moderne verzije Chrome, Edge ili Firefox veb pretraživača i udaljenih desktopa. Svakom korisniku je potrebna jedinstvena adresa e-pošte koja postaje njihovo korisničko ime.

Mrežni propusni opseg

Generisani audio medijski podaci koji se otpremaju na Webex WFO za obradu i skladištenje zahtevaju dostupnost propusnog opsega mreže. Da biste osigurali da nema prekida u otpremanju, glasovne komunikacije ili bilo koje druge korisničke aplikacije, preporučuje se da izračunate procenjenu potrošnju propusnog opsega na osnovu formula ispod i razumete kako će to uticati na vašu mrežu.

- Vreme snimanja = (# korisnika) × (# poziva po korisniku dnevno) × (prosečna dužina poziva (minuta))
- Upload propusni opseg = audio snimci = 0.48 MB × vreme snimanja
- Propusni opseg za otpremanje ekrana je 1.5 MB minuti po monitoru.

Razni zahtevi

Podržana okruženja

Webex WFO podržava brojna okruženja i tehnologije.

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

Desktop softver

.NET Framevork

Webex WFO Smart Desktop zahteva .NET Framevork 4.5 za funkciju Analitika. Ako nije instaliran, Webex WFO ne može da snima događaje pretraživača kao deo podataka Desktop Analitike. Možete preuzeti .NET Framework from http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Pregledači

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

Desktop Analitics Plug-in / Ektension

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

Omogućite proširenje Desktop Analitics u Firefoku

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

Omogućite dodatak za Desktop Analitics u Microsoft Edge Chromium

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

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Chrome-u

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

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

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

Adobe Acrobat Reader

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

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

Desktop softver i audio snimanje

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

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

PCI DSS usaglašenost

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

Omogućite proširenje Desktop Analitics u vašem pretraživaču

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

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Smart Desktop je instaliran i aktiviran na računaru.

Procedure

Omogućite proširenje Desktop Analitics u Firefoku

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

Omogućite dodatak za Desktop Analitics u Microsoft Edge Chromium

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

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Chrome-u

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

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

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

Srodne teme

"Instaliranje Webex WFO Smart Desktop" u *Webex WFO Vodič za instalaciju*

Šifrovanje datoteke

Mediji i podaci su šifrovani iz bezbednosnih razloga. Webex WFO 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 se mogu ažurirati.

Politika lozinki

Zahtevi složenosti lozinke

Lozinke moraju biti u skladu sa sledećim pravilima.

- Mora biti najmanje 8 znakova.
- Mora da sadrži najmanje jedan od sledećih.

  Velika slova
  Mala slova
  Brojevi 0-9
  Specijalni likovi ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Ne može da sadrži vaše ime ili adresu e-pošte.

NAPOMENA: Lozinke ne ističu.

Rešenja za kontinuitet poslovanja

Webex WFO pruža visoku dostupnost i redundantnost u primeni oblaka koristeći dve metode, geo-replikaciju za Azure delove Webex WFO Cloud-a i zone dostupnosti za AVS delove Webex WFO Cloud-a.

Geo-replikacija

Geo-replikacija obezbeđuje visok nivo kontinuiteta poslovanja jer smanjuje vreme oporavka i ograničava gubitak podataka povezan sa oporavkom u malo verovatnom slučaju gubitka celog data centra. Geo replikacija replicira izvršene transakcije na primarnoj bazi podataka u sekundarnu bazu podataka u drugom data centru. Maksimalna količina nedavnih ažuriranja podataka servis gubi kada se oporavlja nakon remeti događaja (kao što je izgubljeni centar podataka) se zove tačka oporavka cilj (RPO). Za geo-replikaciju, RPO je 15 minuta, u poređenju sa nedeljom dana za standardno rešenje.

Zone dostupnosti

Region u Amazon Veb Services (AVS) ima više zona dostupnosti. Zone dostupnosti koje se nalaze unutar AVS regiona su potpuno nezavisni centri podataka. Zone dostupnosti imaju redundantnu snagu i mrežnu povezanost sa niskim kašnjenjem unutar AVS regiona u kojem se nalaze. To znači da su zone dostupnosti potpuno izolovane od kvarova u drugim zonama dostupnosti. Zbog toga se zone dostupnosti mogu koristiti za postizanje visoke dostupnosti bez napuštanja regiona, jer svaki region ima ugrađenu redundantnost.

Upotreba porta

Zahtevi za port za Webex WFO edge komponente i opcione Webex WFO Data Server komponente su navedeni u nastavku.

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

Edge komponente:

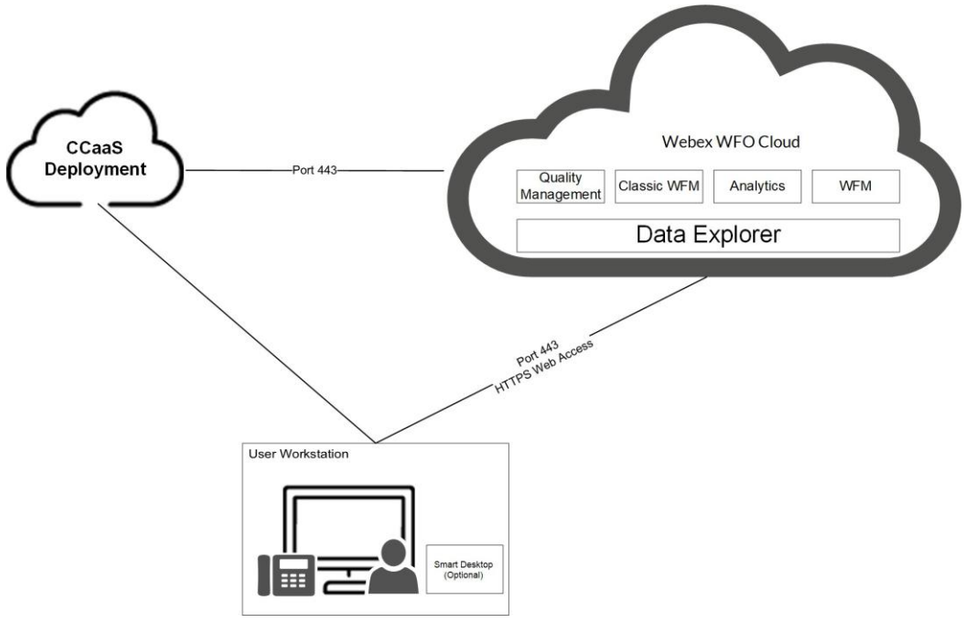
- Pametna radna površina

Komponente servera podataka:

- Data Server—ACD Sinhronizacija: CCaaS integracije
- Data Server—ACD Sinhronizacija: CUCM Mrežno snimanje
- Data Server—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Data Server—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Data Server—GIS
- Server podataka—Snimanje / snimanje
- Data Server—Signaling: CTI
- Data Server—Signaling: CTI, Cisco Unified Communications Manager Mrežno snimanje
- Data Server—Signalizacija: SIPREC

CCaaS portovi

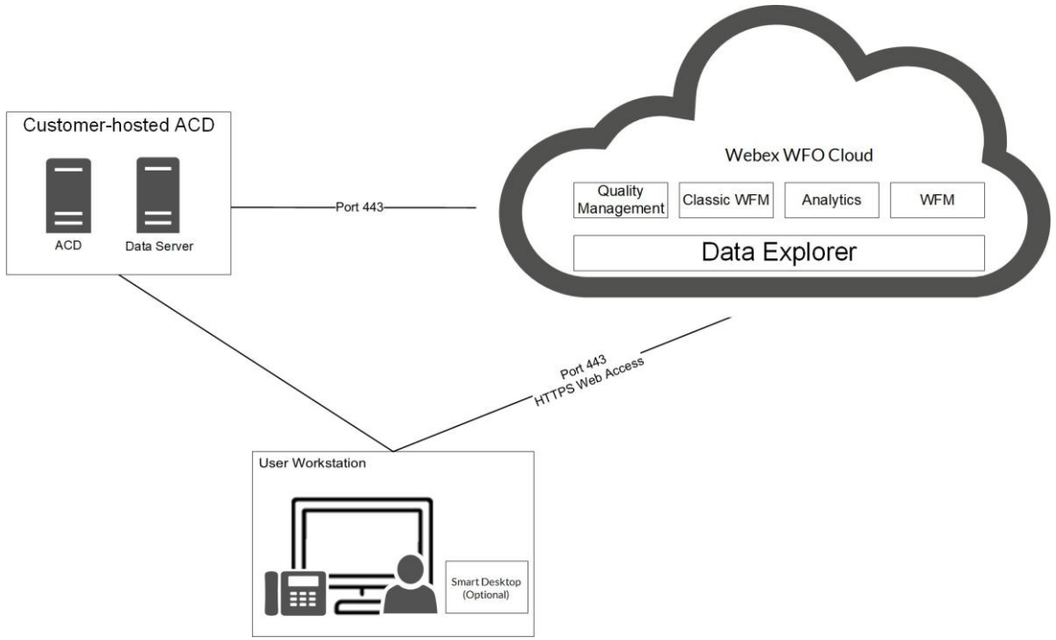
Integracije modela primene CCaaS-a zahtevaju da port KSNUMKS bude otvoren. Port 80 zahtevi su preusmereni na 443 kao HTTPS zahtevi.



Korisnički hostovani ACD portovi

Integracije modela primene koje hostuju kupci zahtevaju da port KSNUMKS bude otvoren. Port 80 zahtevi su preusmereni na 443 kao HTTPS zahtevi.

Pored portova 80 i 443, integracije ACD implementacije koje hostuju kupci takođe zahtevaju da port 1433 bude otvoren. Port 1433 omogućava povezivanje sa bazom podataka SQL.



Edge komponente

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

Komponente servera podataka

Port	Ko	Извор	Odredište	Napo
Data Server—ACD Sync: CCaaS Integrations				
TCP 443	Komunikacija između CCaaS integracija i sledećih postavki na Data Serveru: Regional Data Server ACD Capture Settings, Recording CTI Signaling Server Settings, and Regional Data Server ACD Capture Settings	—	—	—
Data Server—ACD Sinhronizacija: CUCM Mrežno snimanje				
TCP 22	Komunikacija između konfiguracije SFTP i podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka na serveru podataka i usluzi naplate CUCM	SFTP, Server podataka	CUCM Servis za naplatu	—
TCP 8443	Komunikacija između CUCM AXL i regionalnog servera podataka ACD Podešavanja sinhronizacije na serveru podataka	Server podataka	CUCM AXL	—
Data Server—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između baze podataka servera Cisco Unified CCE AV SQL i regionalnog servera podataka ACD Sinhronizacija postavki na serveru podataka	Server podataka	Cisco Unified CCE AWDB SQL Baza podataka servera	—
TCP 1433 TCP 1434	Komunikacija između Cisco Unified CCE HDS SQL baze podataka servera i oba regionalna podešavanja usklađivanja servera podataka	Server podataka	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
	i regionalni server podataka ACD Podešavanja snimanja podataka na podacima Server		Baza podataka servera	
TCP 42027	Komunikacija između Cisco Unified CCE CTI servisa (Side a) i snimanje CTI podešavanja signalizacije servera na podacima Server	Server podataka	Cisco Unified CCE CTI Servis (Strana A)	Strana A podrazumevano ako koristite PG1. Luke će variraju u zavisnosti od toga šta PG koristite. CTI Server Port konfigurisan u Unified CCE ACD Konfiguracija.
TCP 43027	Komunikacija između Cisco Unified CCE CTI servisa (Side b) i snimanje CTI podešavanja signalizacije servera na podacima Server	Server podataka	Cisco Unified CCE CTI Servis (Strana B)	Strana B podrazumevano ako koristite PG1. Luke će variraju u zavisnosti od toga šta PG koristite. CTI Server Port konfigurisan u Unified CCE ACD Konfiguracija.
Data Server—ACD Sinhronizacija: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Komunikacija između Unified CCX Informix baze podataka i i Regionalni server podataka ACD Podešavanja sinhronizacije i Regionalni Server podataka ACD Podešavanja snimanja	Server podataka	Unified CCX Informix baza podataka	—
TCP 12028	Komunikacija između Cisco Unified CCX CTI servisa (Side a) i snimanje CTI podešavanja signalizacije servera na podacima Server	Server podataka	Cisco Unified CCX CTI servis (Strana A)	Strana A podrazumevano. Ovo je RMCM TCP port konfigurisan u Unified CCX Sistemski parametri. The CTI Server Port konfigurisan u Unified CCX ACD Konfiguracija.
TCP 12028	Komunikacija između Cisco Unified CCX CTI servisa (Side	Server podataka	Cisco Unified	Strana B Podrazumevano. Ovo je RMCM

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
	b) i podešavanja servera za signalizaciju CTI na serveru podataka		CCX CTI servis (strana B)	TCP port konfigurisan u Unified CCX Parametri sistema. CTI Server Port konfigurisan u konfiguraciji Unified CCX ACD.
Data Server—GIS				
—	—	—	—	Dok GIS ne sluša direktno na portu, datoteke treba kopirati na Data Server. Ako se kopiranje vrši preko FTP, koriste se portovi 20 i 21.
Server podataka—Snimanje / snimanje				
UDP 39500–43500	Snimanje RTP	Telefon ili glasovni gatevai	Snimanje zvuka (Record Server)	—
UPD 49152–65535	Audio nadzor uživo—RTP	Snimanje zvuka (Record Server)	Pregledač supervizora	—
Data Server—Signaling: CTI				
TCP 443	Signalizaцija servera	Signalizaцija servera	Cisco API	—
TCP 52102	Signalizacija snimanja	Snimanje zvuka (Record Servers) ili Smart Desktop	Signalizaцija servera	—

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
		Klijenti		
TCP 52103	Sortiraj	Partner za signalizaciju servera	Signalizacija servera	—
Data Server—Signaling: CTI, Cisco Unified Communications Manager Mrežno snimanje				
TCP 2748	JTAPI signalizacija	Signalizacija servera	Ujedinjeni CM izdavača i pretplatnika	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija od Unified CM	Bilo koji Unified CM Publisher ili pretplatnik	Signalizacija servera	Nije sigurno
TCP 5060	Signalizacija servera	primarni signalni server	sekundarni signalni server	Dvosmerni
TCP 5061	Sigurna SIP signalizacija od Unified CM	Bilo koji Unified CM Publisher ili pretplatnik	Signalizacija servera	Bezbedna. Obično se koristi samo kada je sistem konfigurisan za SRTP.
Data Server—Signalizacija: SIPREC				
TCP 443	Cisco API upita	Signalizacija servera	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalizacija iz gatevai-a	Prolaz	Signalizacija servera	—

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
TCP 59106	Snimanje signalizacije	Snimanje zvuka (Record Servers)	Signalizacija servera	—
TCP 59107	Sortiraj	Partner za signalizaciju servera	Signalizacija servera	—

O skladištenju

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

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

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

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

Kada se traži poziv za reprodukciju, sistem povlači datoteku iz stalnog skladišta i stavlja ga u privremeni direktorijum unutar nivoa High Speed Netvork Storage za trenutni pristup. Odatle vrši transkodiranje i streaming.

Konfiguracija administratora

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

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

Konfigurišite odvojene lokacije za skladištenje mreže i medija

1. Pre kreiranja bilo kog stanara, idite na portal administratora sistema > Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > lokacija skladištenja.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj novu lokaciju** za skladištenje.
3. Da biste kreirali lokaciju za skladištenje mreže velike brzine, unesite jedinstveno ime u **polje Ime** .
4. U tipu padajuće liste izaberite **Mreža (Instant Access).**
5. **Pod Podrazumevane vrednosti** izaberite **polje za potvrdu Mreža** .

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

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

Konfigurišite skladištenje stanara

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

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

   NAPOMENA Nemojte birati Mrežno skladištenje za profil za skladištenje.

Nivoi skladištenja

Postoje tri nivoa skladištenja za kontakt podatke:

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

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

- Amazon S3 Shared (Immediate Access) — Slično nivou skladištenja Amazon S3, osim što više stanara čuva svoje podatke u istoj Amazon S3 kanti za skladištenje u folderu specifičnom za stanara.
- Mreža (Instant Access) — Mrežno skladištenje (performanse) se koristi za medijski sadržaj vođen korisnicima, analitiku i sadržaj Datamarta. Ovo je mreža za skladištenje (SAN) ili server datoteka. Obezbeđuje skoro trenutnu stopu odgovora na zahteve korisnika. Ovi podaci se nalaze u vremenskom periodu definisanom radnim procesom, nakon čega se čiste. Opciono, administratori mogu odrediti lokaciju za otpremanje po fazama, koja sadrži podatke pre nego što ih otpremite na dugoročnu lokaciju za skladištenje podataka u realnom vremenu.

Takođe možete da izaberete da treća strana čuva vaše podatke nakon što je dostigla kraj perioda zadržavanja. Nakon što se podaci čuvaju, oni se čiste od Webex WFO. Kada preuzimate sačuvane podatke, morate koristiti druge aplikacije osim Webex WFO da biste ih pregledali.

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

Ponude za skladištenje

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

Masovni uvoz i izvoz podataka

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

Masovni uvoz i izvoz podataka kroz Webex WFO

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

- Globalno možete uvoziti i izvoziti korisnike, timove i grupe.
- U Analitici možete uvoziti i izvoziti fraze i aplikacije.
- U upravljanju kvalitetom, možete uvoz i izvoz obrazaca evaluacije, i izvoz kontakt podataka.

NAPOMENA: Bulk kontakt izvoz root snimaka nije podržan.

API-ji za uvoz i izvoz

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

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

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

Izvoz kontakata u rasutom stanju

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

NAPOMENA Kontakti i metapodaci se izvoze kao CSV fajlovi.

Zakažite ponavljajući izvoz masovnih kontakata

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera.

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne u potpunosti konfigurišete sve filtere, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

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

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

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

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

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

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

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

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

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

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

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

6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

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

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

Izvoz kontakata odmah

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera.

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

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

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

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

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

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

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

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

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

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

Zahtevi za licenciranje za izvoz kontakata u rasutom stanju

Cisco zahteva da izaberete tip licence za izvoz masovnih kontakata.

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

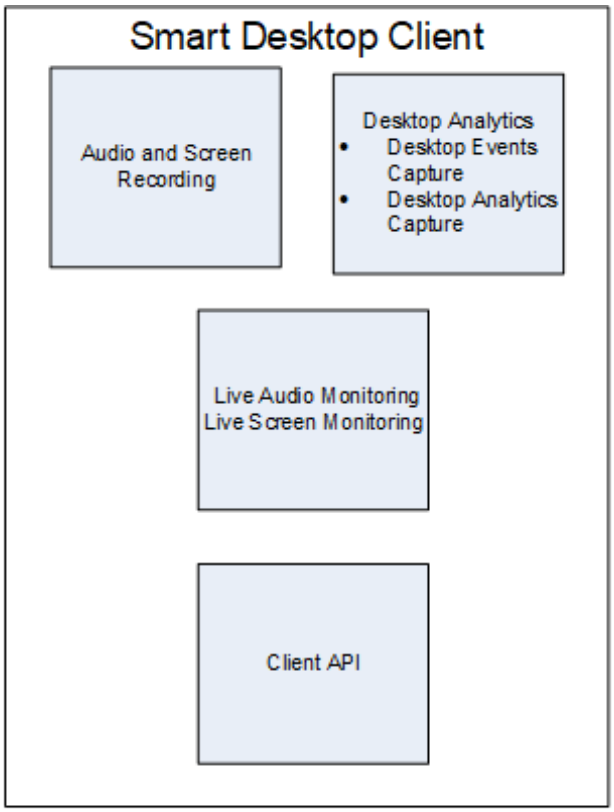
NAPOMENA - Po defaultu, svaka izvozna serija je ograničena na KSNUMKS po poslu sa maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno na KSNUMKS sa licencom za performanse. Ako postoji potreba za povećanjem ovih
Ograničenja, kontaktirajte Cisco Profesionalne usluge ili Cisco Usluge podrške.

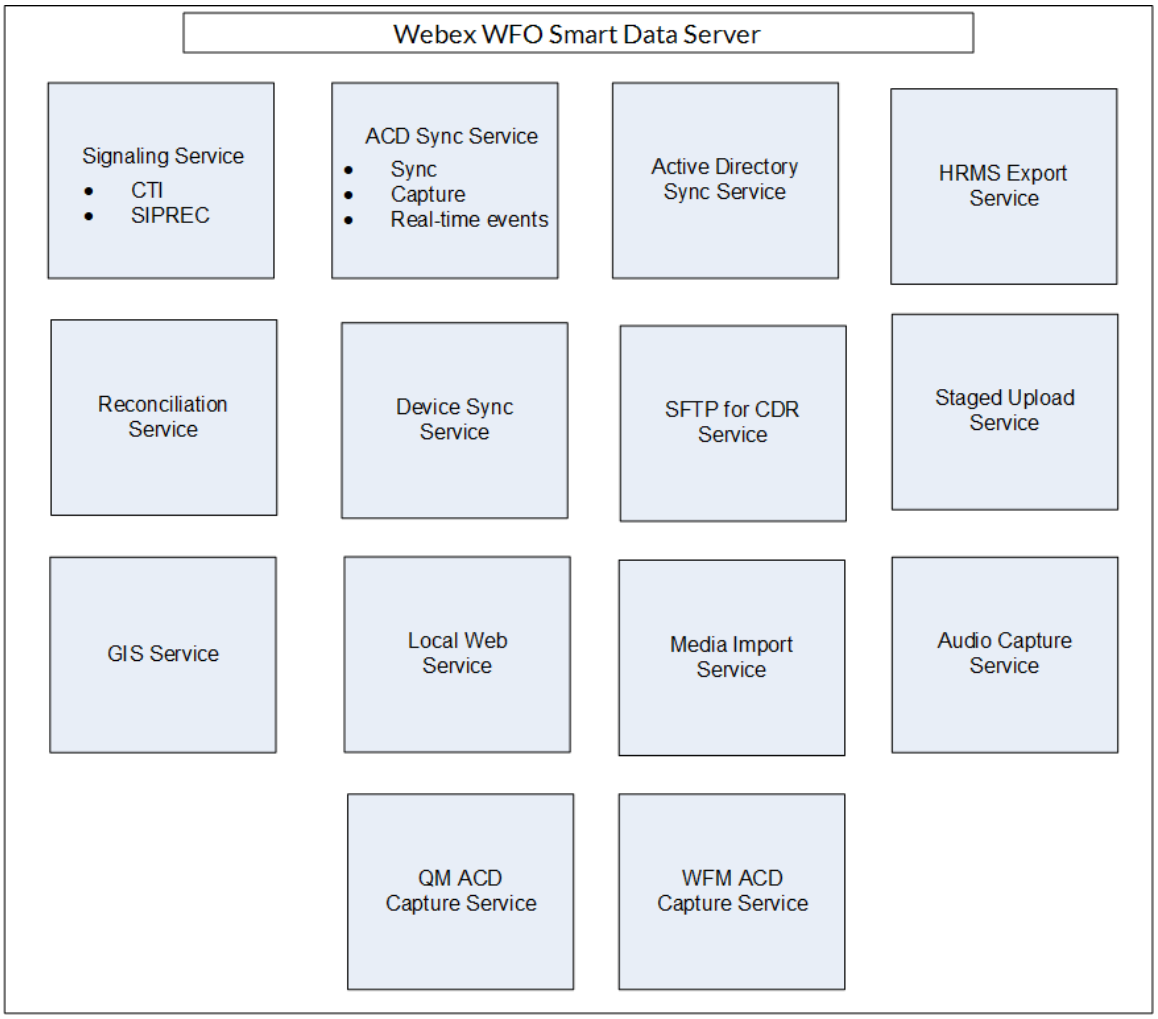
Čuvanje i pristup masovnim kontaktnim datotekama

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

Edge komponente

Webex WFO edge komponente se sastoje od Webex WFO Smart Desktop Client-a. Webex WFO Smart Desktop vam omogućava da vidite status agenta, slušate poziv i vidite ekran agenta u realnom vremenu. Server podataka Webex WFO je opciona komponenta u zavisnosti od vašeg modela integracije u oblaku.





Webex WFO Server podataka

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

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

Usluge instalirane sa softverom Data Server su sledeće.

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

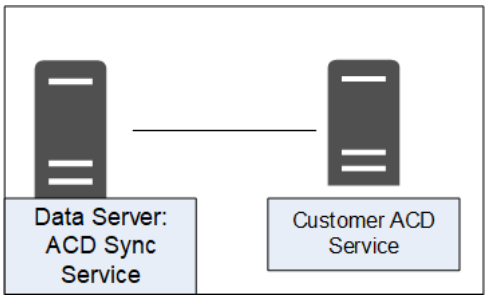
U Webex WFO, slede funkcije Data Server-a, njihovi opisi i usluga sa kojom se usklađuju.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Koristi se za sinhronizaciju informacija o korisnicima i timu sa podržanog ACD (Webex WFO Data Server).
- Recording Capture Server Settings — Koristi se za okruženja za snimanje zvuka edge servera ili gateway-a (SBC). Primarna usluga signalizacije (CTI ili SIPREC) dodeljuje pozive za snimanje servera u algoritmu kružnog rada (Webex WFO Servis za snimanje mreže).
- Regional Data Server GIS File Location — Koristi se za uvoz metapodataka spoljnih kontakata iz datoteke CSV u Webex WFO (Webex WFO Data Server).
- Snimanje postavki SIPREC signalnog servera — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje metapodataka za snimke poziva. Usluga SIPREC signalizacije koristi se za okruženja za snimanje rubnog gatevai-a (kontroler granice sesije) (Webex WFO SIPREC servis).
- Recording CTI Signaling Server Settings — Koristi se za praćenje događaja pokretanja i zaustavljanja i snimanje metapodataka za snimke poziva. CTI Signaling servis se koristi za okruženja za snimanje rubnog servera (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regional Data Server Staged Upload Settings — Koristi se za prikupljanje podataka o kontaktima lokalno od korisnika Smart Desktop-a i periodično učitavanje datoteka na Webex WFO komponente u oblaku (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Koristi se za snimanje prilagođenih metapodataka i usklađivanje poziva primljenih preko gateway-a (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Real-Time Event Settings— Koristi se za snimanje istorijskih i ACD podataka u realnom vremenu za WFM i ACD metapodatke koji se prilažu kontaktima poziva kao prilagođeni metapodaci (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Reconciliation Settings — Reconciliation is a process that connectes gateway root recordings, which have limited call data, with additional call data that includes association with the correct agent (Webex WFO Data Server).

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

Webex VFOACD Sinhronizacija servis

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



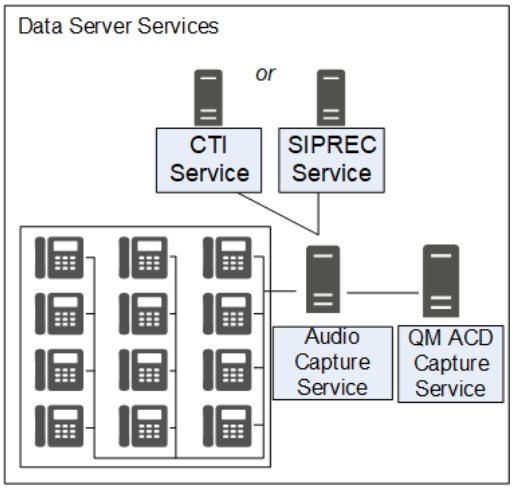
ACD Povezivanje usluge sinhronizacije

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa ACD Sync servisom:

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

Webex WFO Audio Capture servis

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



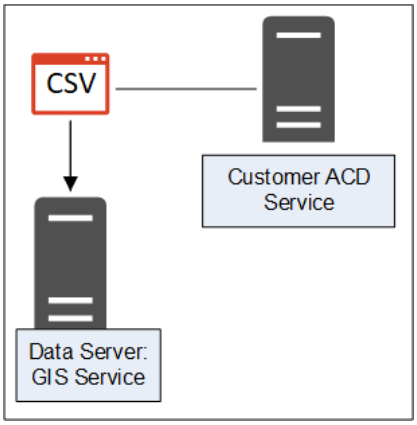
Povezivanje servisa za snimanje zvuka

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom Audio Capture:

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

Webex WFO GIS servis

Koristite uslugu Generic Interface Service (GIS) za uvoz metapodataka spoljnih kontakata iz .CSV datoteke u Webex WFO.



Povezivanje GIS servisa

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa GIS servisom:

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

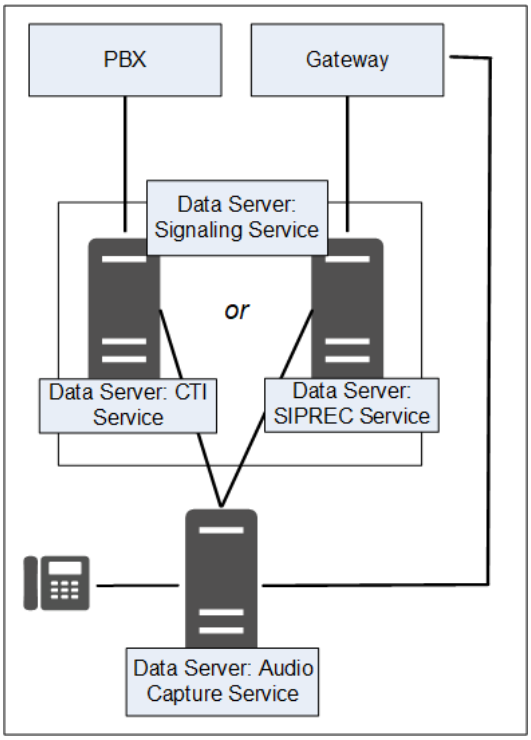
Webex WFO Signalizacija servis

Vaša usluga signalizacije može biti CTI ili SIPREC:

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

Možete konfigurisati ili CTI ili SIPREC usluge za redundantnost.

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



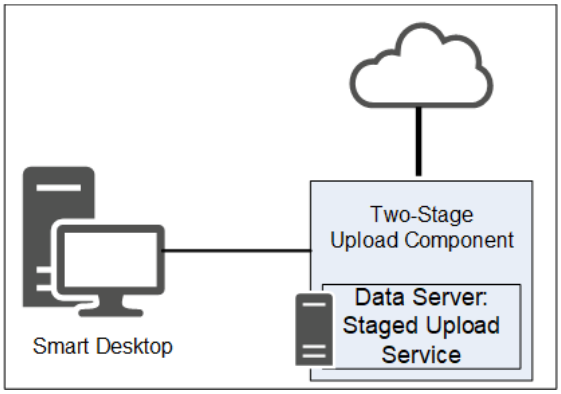
Povezivanje servisa signalizacije

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom signalizacije:

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

Webex WFO Usluga Staged Upload

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



Dvostepena komponenta za otpremanje

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

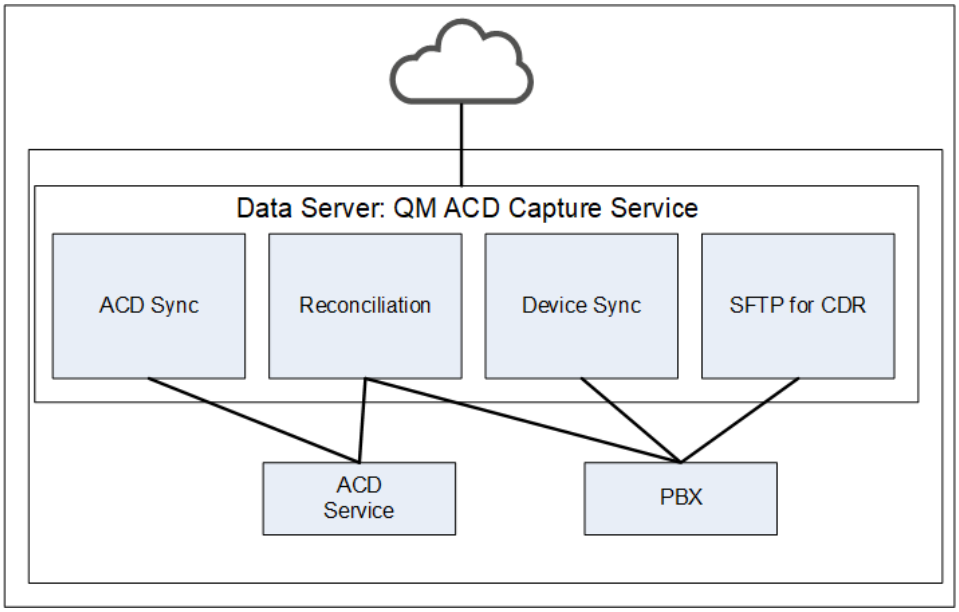
Povezivanje usluge Staged Upload

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom Staged Upload:

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

Webex WFO QM ACD Usluga snimanja

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



QM ACD Komponente usluge snimanja

Usluga QM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

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

QM ACD Komponenta istorijskog hvatanja

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

QM ACD Komponenta snimanja u realnom vremenu

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

QM GIS Capture komponenta

Komponenta QM GIS Capture uvozi spoljne QM kontaktne metapodatke.

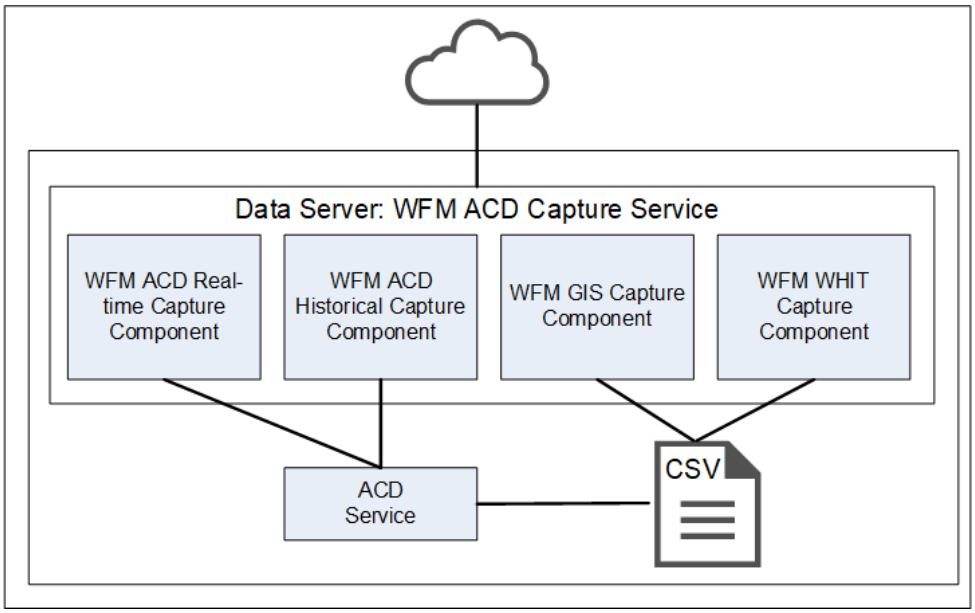
QM ACD Povezivanje usluge snimanja

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa QM ACD Capture servisom:

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

Webex WFO WFM ACD Snimanje servis

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



WFM ACD Komponente usluge snimanja

Usluga WFM ACD Capture sastoji se od četiri komponente:

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

WFM ACD Komponenta istorijskog hvatanja

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

WFM ACD Komponenta za snimanje u realnom vremenu

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

WFM GIS Capture komponenta

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

WFM VHIT Capture komponenta

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

WFM ACD Povezivanje usluga snimanja

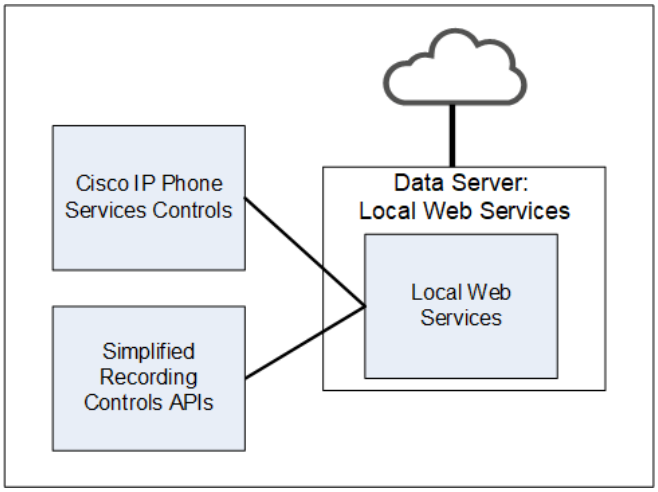
Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa WFM ACD Capture servisom:

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

Webex WFO Servis lokalnih veb servisa

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

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



Komponente lokalnog veb servisa

Usluga lokalnih veb usluga sastoji se od dve komponente:

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

Cisco IP Phone Komponente kontrole usluga

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

Pojednostavljene kontrole snimanja API komponenta

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

Povezivanje usluga lokalnih veb usluga

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa uslugom lokalnih veb usluga:

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

Instaliranje servera podataka

Administrator stanara može instalirati server podataka za pojedinačnog stanara, ili administrator sistema može instalirati Base Data Server i konfigurisati ga kao Shared Data Server za više stanara. Nakon što instalirate Webex WFO Data Server, možete ga dalje konfigurisati na stranici Konfiguracija servera podataka u Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > konfiguracija servera podataka.

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

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

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

Preduslovi

Ako server podataka mora da se poveže preko Veb Proki-a, svaka usluga servera podataka mora biti konfigurisana da koristi nalog usluge. Ovo utiče na sledeće Vindovs usluge:

- Webex WFO CTI Servis signalizacije
- Webex WFOData Server
- Webex WFO Servis za snimanje mreže
- Webex WFO SIPREC servis
- Webex WFO Veb usluge servera podataka

Za zahteve za korišćenje porta, pogledajte Upotreba porta.

Instalirajte server podataka za jednog stanara

Administrator stanara može instalirati server podataka za jednog stanara.

Instalirajte server podataka za jednog stanara

1. Sa servera na koji želite da instalirate Data Server, otvorite pretraživač i prijavite se na Webex WFO koristeći akreditive administratora stanara.
2. Na **stranici Preuzimanja** (Upravljanje aplikacijama > Administracija > preuzimanja) kliknite na odgovarajući link da biste preuzeli instalacioni program Data Servera.
3. Pratite uputstva.

Testirajte server podataka

1. Prijavite se na Webex WFO kao administrator stanara.
2. Na **stranici Nadgledanje** agenata (Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > nadgledanje agenata), izaberite server podataka iz odeljka Data Server Logs i kliknite na dugme **Preuzmi dnevnike**. Ako je zahtev za dnevnik uspešan, server podataka je povezan.

   NAPOMENA - Ovo može potrajati nekoliko minuta.

Instalirajte server podataka za više stanara

Sistemski administrator može konfigurisati server podataka koji će deliti više stanara. Svaki put kada se ažurira server sa deljenim podacima (na primer, kada mu 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, sistemski administrator mora instalirati Base Data Server, a zatim konfigurisati Base Data Server kao Shared Data Server. Sistemski administratori mogu preuzeti Base Data Server na stranici za upravljanje aplikacijama > preuzimanja ili stranici za upravljanje aplikacijama > Shared Data Server.

Instalirajte server osnovnih podataka

Prva stvar koju morate da uradite je da preuzmete i instalirate Base Data Server. Ovaj bazni server podataka postaje server sa deljenim podacima kada je konfigurisan. Možete instalirati više osnovnih servera podataka.

1. U odeljku **Preuzmi bazni server** podataka kliknite na Calabrio **ONE Data Server**. Ovo preuzima datoteku CalabrioONEDataServerSetup.exe na računar.

2. Dvaput kliknite na izvršnu datoteku da biste pokrenuli čarobnjaka za podešavanje servera podataka.
3. Pratite uputstva u čarobnjaku da biste završili instalaciju.

Konfigurišite osnovni 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 **Uredi 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 servera	Unesite ime servera podataka.
Kalabrio ONE Server	Unesite IP adresu ili ime domaćina Webex WFO servera koji Hostuje uslugu Data Servera.
Port	Unesite broj porta servera koji hostuje uslugu Data Servera. Podrazumevani port je 443.
Dostupno	Spisak dostupnih stanara.
Dodeljen	Lista stanara dodeljenih ovoj usluzi Data Servera.

3. Kliknite na dugme **Save/Download Configuration** da biste sačuvali konfiguraciju i preuzeli uslužni program Configuration (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) na računar.

   > **NAPOMENA:** Takođe možete kliknuti na dugme **Sačuvaj** da sačuvate konfiguraciju bez preuzimanja uslužnog programa za konfiguraciju. Možda ćete izabrati da to uradite ako niste završili sa konfigurisanjem Data Servera, ali želite da sačuvate nepotpunu konfiguraciju.

4. Dvaput kliknite na izvršnu aplikaciju za konfiguraciju da biste pokrenuli čarobnjaka za podešavanje Data Server Updater.
5. Pratite uputstva u čarobnjaku da biste dovršili konfiguraciju servera sa zajedničkim podacima.

Cisco Unified Call Manager korisnici

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

Ovi kek algoritmi ne zahtevaju dodatnu konfiguraciju:

- ecdh-sha2-nistp521
- ECDH-SHA2-NISTP384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

Ovi algoritmi zahtevaju dodatnu konfiguraciju:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-grupa1-sha1
- diffie-hellman-grupa-razmena-sha1

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

1. Na serveru CDR SFTP 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 reda: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Sačuvajte datoteku i ponovo pokrenite Webex WFO Data Server Service.

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

Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop snima sve korisničke podatke (to jest, audio snimanje, snimanje ekrana, aktivnost na radnoj površini i metapodatke poziva) na radnoj površini agenta. Webex WFO Smart Desktop se instalira na desktop agenta u kontakt centru ili na serveru koji hostuje podržanog tankog klijenta. Smart Desktop instalater mora da se preuzme sa Webex WFO Upravljanje aplikacijama > Administracija > Preuzimanja strana.

O Webex WFO Smart Desktop

Podaci koje je prikupio Smart Desktop mogu varirati u zavisnosti od vaše licence i dozvola omogućenih u Webex WFO. 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.

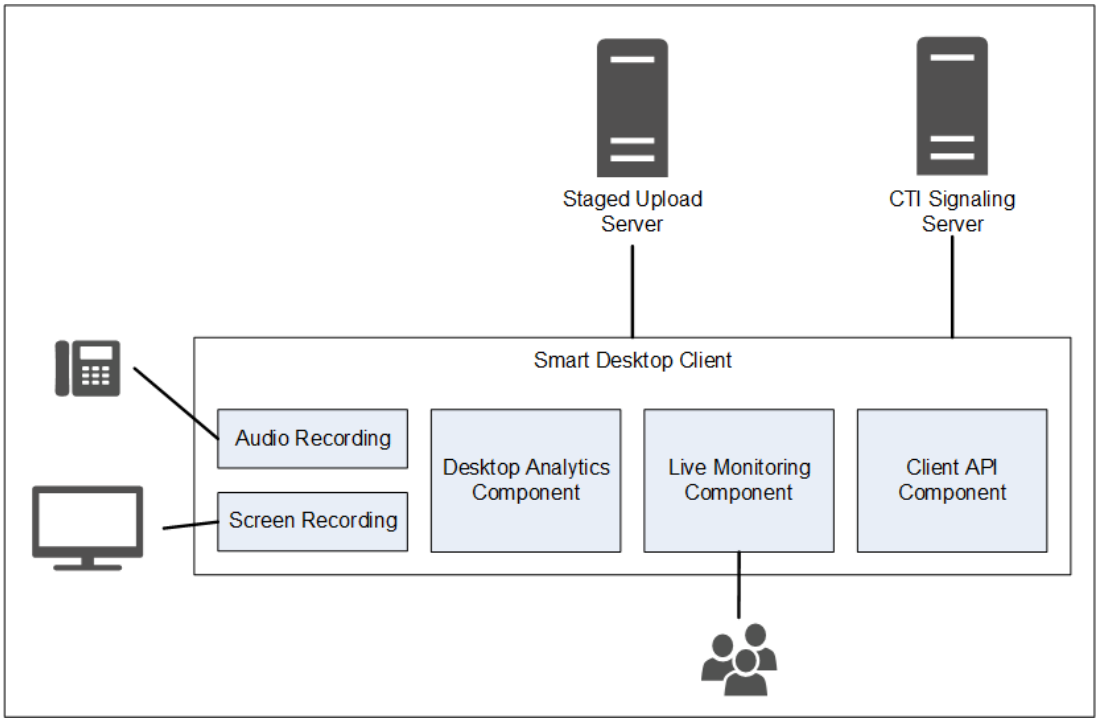
Audio snimanje pomoću Smart Desktop zavisi od vrste snimanja. Kontakt centar kao servis (CCaaS) rešenja snimaju zvuk i šalju datoteku nakon završetka kontakta. Rešenja koja hostuju kupci šalju protokole SIP i RTP jer je kontakt uživo. Webex WFO vrši snimke ekrana koristeći Agent Desktop i snimci se učitavaju nakon završetka poziva.

Smart Desktop ima sledeće komponente.

- Audio i snimanje ekrana — Ova komponenta snima pozive agenata.
- Desktop Analytics — Ova komponenta pruža analitičke podatke o Agent Desktop snimcima.
- Live Audio Monitoring i Live Screen Monitoring — Ove komponente omogućavaju supervizorima da slušaju zvuk agenta i gledaju ekran agenta u realnom vremenu. Praćenje agenata i nadgledanje radne površine su dva tipa nadgledanja za Smart Desktop.

  Praćenje agenata — 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.



Smart Desktop klijent povezivanje

Sledeća tabela navodi osnovnu povezanost sa Smart Desktop klijentom:

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

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

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
- Metapodaci o kontaktima pametne radne površine
- Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine
- Instaliranje Smart Desktop-a
- Omogućite proširenje Desktop Analitics u vašem pretraživaču
- Testirajte Smart Desktop
- Upravljajte pametnom radnom površinom
- Aplikacija za kontrolu snimanja

Smart Desktop Zahtevi i razmatranja

Pogledajte Thin client serveri za više informacija i razmatranja kada koristite tanki klijent server i Smart Desktop.

Pogledajte Webex WFO 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 prima trideset poziva dnevno sa prosečnim vremenom razgovora od 5 minuta po pozivu, izračunavanje audio snimanja na radnoj površini bi bilo: 0.5MB / min x 5 minuta x 30 poziva = 75 MB.
> Snimanje ekrana, ako agent ima 3 ekrana, bilo bi: 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
- Srpsko-hrvatski
- Okruženje agenta treće strane
- AVS radni prostor

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

.NET Framevork

Webex WFO Smart Desktop zahteva .NET Framework 4.5 za Webex WFO Analitics funkcije. Ako .NET Framework nije instaliran, Webex WFO ne može da snima događaje pretraživača kao deo podataka Desktop Analitike. .NET Framework možete preuzeti sa # http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Antivirusni izuzeci skeniranja u realnom vremenu

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

- 64-bitni - C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop*
- 64-bitni - C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitni - C:\Program Files\Calabrio ONE\Desktop*
- 32-bitni - C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Desktop*

Zahtevi za zaštitni zid

Webex WFO mora biti na beloj listi i odobriti 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 pretraživače

Pogledajte "Desktop Analitics Plug-in / Ektension" u Sistemski zahtevi za više informacija. Cisco preporučuje da upravljate svojim ekstenzijama / dodacima preko Windows 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 proširenje pretraživača na oba pretraživača. Instaliranje na jedan pretraživač rezultira Webex WFO nemogućnošću prikupljanja podataka iz drugog pretraživača koji nema ekstenziju.

VAŽNO Pre nego što instalirate najnoviju verziju, morate da deinstalirate starije verzije pretraživača.

Proxy

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

Desktop hardver

Hardverski zahtevi za Webex WFO desktop su sledeći:

Desktop hardver	
NIK	100 Mbit NIC NIC-ovi moraju podržavati promiskuitetni režim. Konfigurišite postavke napajanja operativnog sistema Vindovs da biste onemogućili "Dozvoli računaru da TURN isključi ovaj uređaj radi uštede energije" na mrežnim karticama.
Prostor na disku	20 GB Skladištenje glasovnog snimanja (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 sec) ÷ 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 za snimke ekrana zavise od tri faktora: dužine snimanja, rezolucije monitora i broja monitora koji se snimaju. Vrednost prikazana ovde je zasnovana na jednom monitoru. Svaki dodatni monitor se snima odvojeno, tako da morate primeniti ovu formulu za svaki monitor.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 Ks2 ili bolje
Memorije	2006 GB

Smart Desktop Port Upotreba

Informacije o portu za Webex WFO Smart Desktop komponente su navedene u nastavku.

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

Rešenja koja hostuju kupci

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

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
Pametna radna površina				
TCP 80, 443	Audio monitoring uživo (WebRTC)	Audio Hvatanje Server* Računar agenta	Supervizor Pregledača	
UDP 39500 - 43500	Snimanje RTP	Telefon Glas Prolaz**	Audio Hvatanje Server	
UDP 49152 - 65535	Audio nadzor uživo (RTP)	Audio Hvatanje Server* Računar agenta	Supervizor Pregledača	
TCP 52102	Snimanje signalizacije	Audio Hvatanje Server* Računar agenta	Signalizacija Server	

* Arhitektura mrežnog snimanja

** Gatevai arhitektura snimanja

CCaaS rešenja

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

Port	Ko	Извор	Odredište
Pametna radna površina			

Port	Koristite	Извор	Odredište	Napomene
TCP 80, 443 je	Praćenje ekrana uživo	Agent PC	Pregledač supervizora	

Omamljivanje oblaka/TURN

Pogledajte tabelu ispod za Cloud STUN / TURN portove.

Port	Koristite	Veze
Pametna radna površina		
TCP 80, 443	Preko vebsocket-a	Signalizacija servera
TCP 6379	STUN / TURN administracija preko Sistem Administratora u Webex WFO.	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	-	IP Otkrivanje adresa

Metapodaci o kontaktima pametne radne površine

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

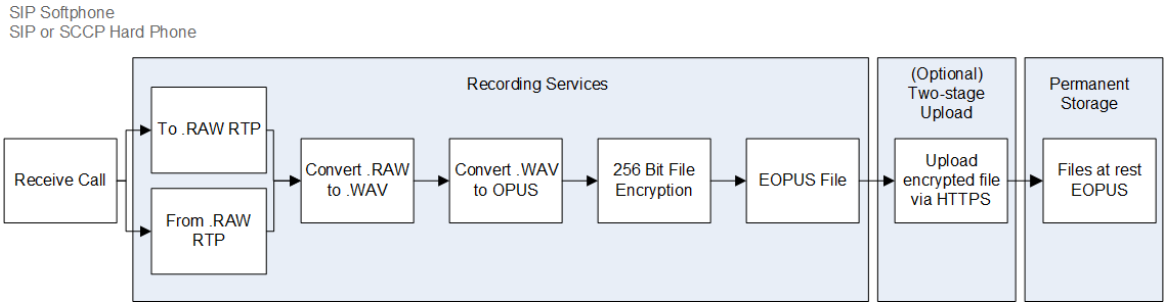
Kontakt Metapodaci	SIP Signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Prijavljivanje
ID pozivaoca	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu DCC API
ANI (Poziva)	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu DCC API

Kontakt Metapodaci	SIP Signalizacija	SCCP Signalizacija	RTP Sječa
DNIS (Pozvani)	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu DCC API
Linija / produžetak			Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu DCC API
Smer poziva	X	X	Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu DCC API
Povezani kontakt ID	X		Oslanja se na treće strane da obezbedi podatke u realnom vremenu DCC API
Tip snimanja	X	X	X
Трајање:	X	X	Zasnovan na segmentu, osim ako se ne koristi join_start
MAC adresa	X	X	
Korisnik (po Windows Login ID)	X	X	X
Poziv Datum / Vreme	X	X	X

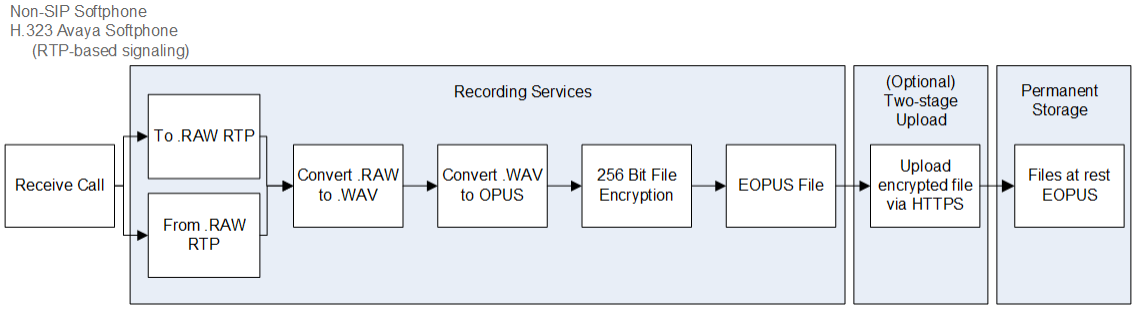
Dijagrami protoka podataka za snimanje pametne radne površine

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

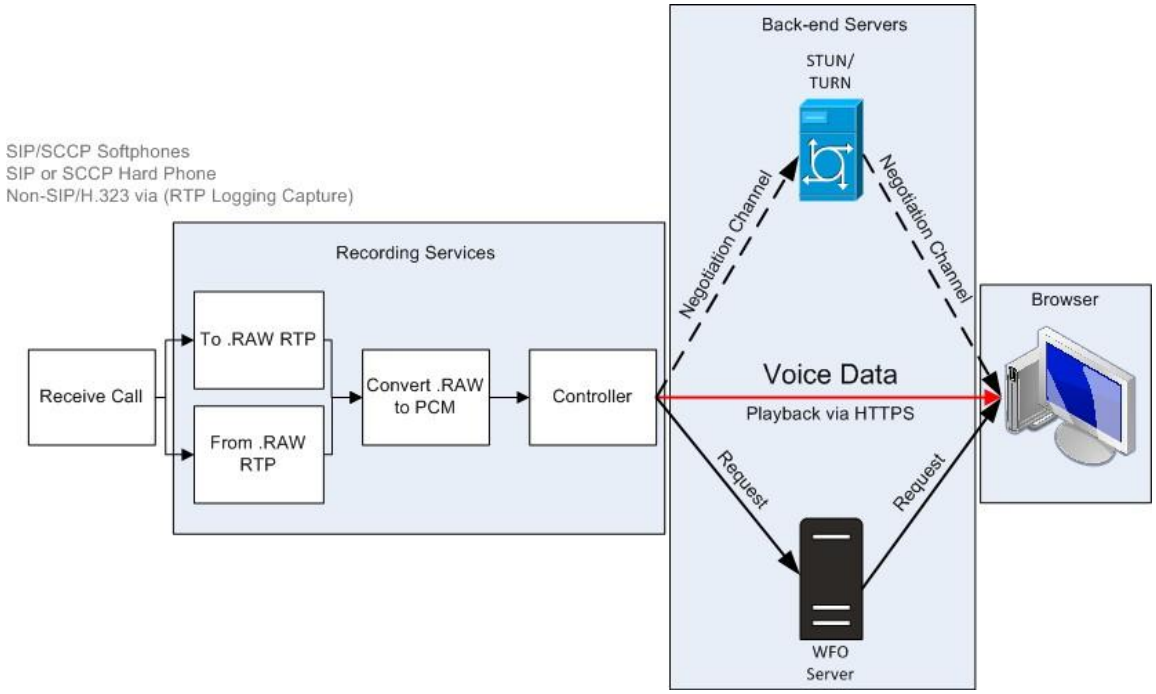
Smart Desktop SIP/SCCP Signalizacija



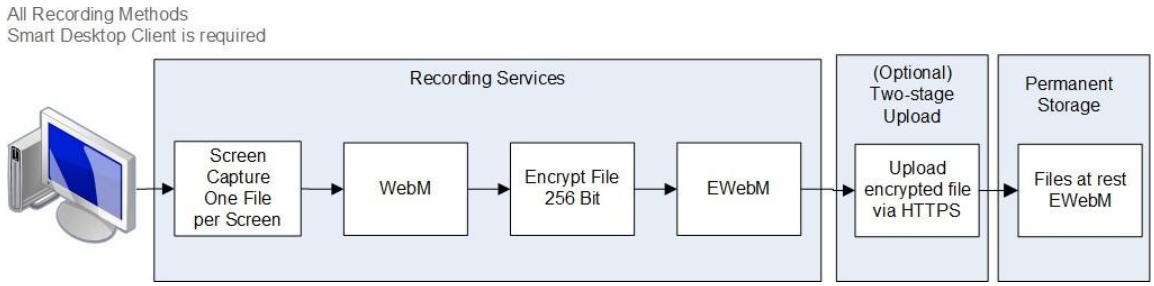
Smart Desktop RTP Logovanje



Smart Desktop Live Audio Monitoring

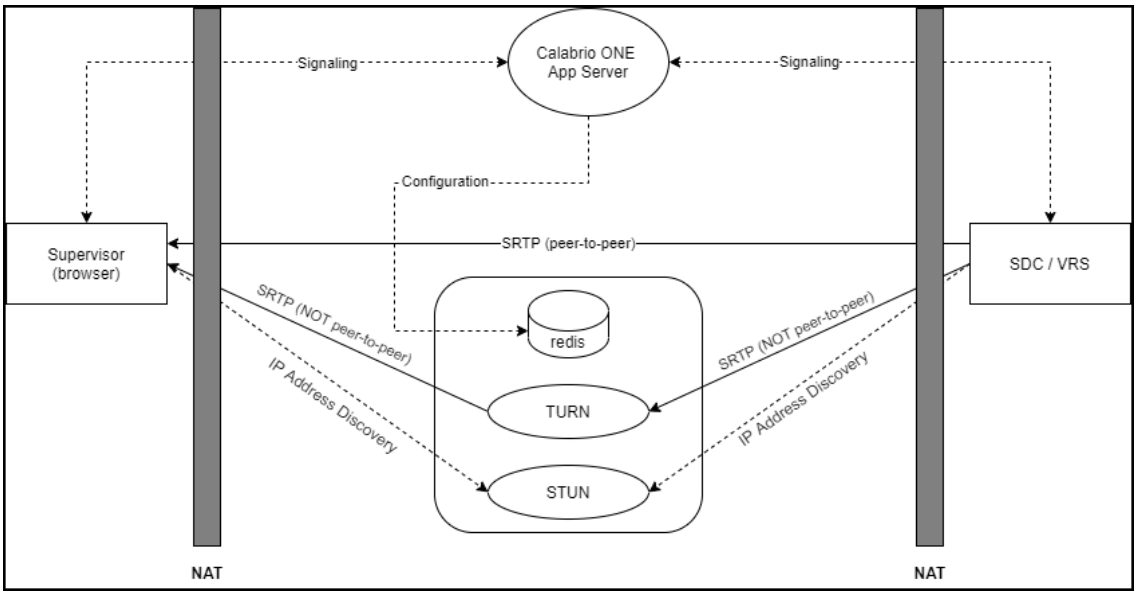


Smart Desktop Live Screen Monitoring



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

Smart Desktop Live Monitoring veze



Veza	Portovi	Protokol	Napomene
Signalizacija	80, 443	TCP	Od strane vebsocket
Konfiguracija	6379	TCP	STUN / TURN administracija koristeći ulogu administratora sistema u Webex WFO
SRTP (peer-to-vršnjak)	49152–65535	UDP	Audio i vizuelni mediji
SRTP (ne peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Audio i vizuelni mediji
IP Otkrivanje adresa	3478	UDP i TCP	—

Testirajte Smart Desktop

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

Preduslovi

- Prijava vašeg prozora (**Application Management** > **User Configuration** > **Users**) mora biti u [Domain\WindowsNTID] formatu. Ako dodate prijavu 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 **Application Management** > **User Configuration** > **Roles**.
  - Snimanje Desktop Analitika
  - Snimanje kontakata
  - Snimanje ekrana
  - Snimanje glasa
  - Praćenje ekrana uživo
  - Live Audio Monitoring
  - Snimanje na zahtev (RTP Signalizacija)
  - Snimanje događaja na radnoj površini

  NAPOMENA Kontakt centar kao servis (CCaaS) rešenja ne podržavaju live audio monitoring.
- Proširenje Desktop Analitics 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 prijavu prozora kao što je opisano u preduslovima.

3. Proverite da li ciSaasDesktopRecord radi u Task Manager-u .

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

Uverite se da Webex WFO prepoznaje vaš računar

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

Uverite se da Webex WFO prepoznaje agente koji koriste Smart Desktop

1. Idite na **Application Management** > **Global** > **Monitoring** > **Agent Monitoring**.
2. Možete pratiti ekran agenta ako je ikona za praćenje 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 za nadgledanje zvuka 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 nadgledanom 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 započeli sesiju praćenja. Kliknite **na audio**
   Da nadgleda poziv agenta. Zvuk možete čuti samo ako je agent na aktivnom pozivu.

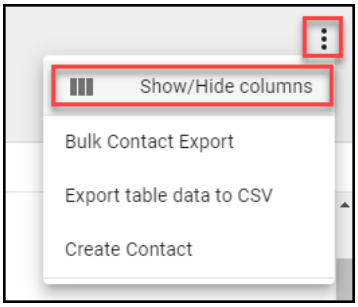
Napravite probni poziv

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

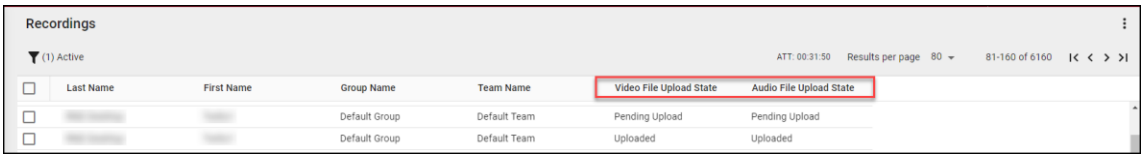
   Ako se panel za snimanje ekrana ne pojavi ili je prazan, proverite da li je pop-up blokator u pretraživaču onemogućen.

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 Prikaži/Sakrij kolone.



4. Kliknite na Stanje otpremanja audio datoteka i Stanje **otpremanja video datoteka** ako su navedeni pod **Skrivene kolone**.
5. Kliknite **na dugme Appli.** 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 ekranske snimke povezane sa pozivom.

Upravljajte pametnom radnom površinom

Cisco preporučuje da ažurirate Smart Desktop kvartalno. Webex WFO 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 odvija proces prijavljivanja u Vindovs. Desktop monitoring omogućava administratorima da vide aktivne i instalirane verzije Smart Desktop-a korisnika na svojim računarima, podesite nivoe evidentiranja i daljinski preuzmu dnevnike za rešavanje problema.

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

Automatsko ažuriranje

Webex WFO ima funkciju automatskog ažuriranja koja se može omogućiti ili onemogućiti u bilo kom trenutku prelaskom na **Application Management** > **Administration** > **Global Settings**. 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 novo ažuriranje dostupno za preuzimanje.

Ažuriranje kojim upravljaju kupci

Možete gurnuti ažuriranja pomoću upravljanog softvera push (na primer, GPO ili LANDesk).

> **NAJBOLJA PRAKSA** Politika vaše organizacije treba da zahteva od agenata da se odjave sa svog računara na kraju smene. Ova akcija se može automatizovati pomoću GPO podešavanja.

Najbolje prakse za otpremanje snimaka na Webex WFO

Dobijanje audio i ekrana snimke 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 otpremiti snimke je saradnja između poslovnog i IT osoblja uzimajući u obzir potrebe za pristupom zvuka i ekrana računa, 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 WFO ako su WAN i LAN propusni opseg dovoljni. Koristite **stranicu Administracija** toka posla u **upravljanju** aplikacijama da biste izvršili trenutne otpremanja.
- Odloženo otpremanje pomoću QM tokova posla—Ovaj proces možete konfigurisati da se odvija posle radnog vremena. Audio i / ili snimci ekrana se učitavaju u određeno vreme. Nakon što se vaši snimci otpremaju, možete ih preuzeti na zahtev. Koristite **stranicu Administracija** toka posla u **Upravljanje** aplikacijama da biste izvršili odloženo otpremanje.
- Immediate upload using the Webex WFO Data Server's regional staged upload settings – Ako je propusni opseg interneta zabrinjavajući, pristup postepenog otpremanja može ublažiti eksterni WAN saobraćaj tokom radnog vremena. Ova opcija zahteva od vas da konfigurišete postavke za otpremanje Cisco Data Server-a (pogledajte Konfigurišite server podataka i Konfigurišite fazno otpremanje za više). Ovaj proces obezbeđuje da se pozivi premeštaju sa računara na lokalno skladište tokom dana. U određeno vreme posle radnog vremena, snimci se učitavaju. Nakon što se vaši snimci otpremaju, možete ih preuzeti na zahtev. Podesi

"Regionalni server podataka Staged Upload Settings" na stranici Konfiguracija servera podataka u upravljanju aplikacijama za obavljanje faznog otpremanja.

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 sesiju udaljene radne površine za snimanje svih korisničkih podataka (audio, ekran i snimanje na radnoj površini). Ako nije prisutna sesija udaljene radne površine, instalirajte Smart Desktop na desktop agenta da biste snimili sve korisničke podatke na radnoj površini dok je korisnik prijavljen.
- Konfigurišite tokove posla da biste koristili Immediate Upload za ekran i glas kako biste bili sigurni 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 varirati u zavisnosti od stvarnog dizajna i mogu zahtevati neke detaljne hardverske dizajne koje bi trebalo pregledati Cisco pre primene.
- Ako koristite virtuelnu sliku i ima pristup vašem lokalnom NIC-u, možete koristiti Smart Desktop za snimanje na strani agenta.

Instaliranje tankog klijentskog servera

Instalirajte Citrik KsenApp ili Vindovs Terminal Services po dokumentaciji proizvoda.

Koristite sledeća podešavanja potrebna za podršku audio i ekrana snimanja i snimanja reprodukcije funkcija u Webex WFO:

Oblast	Obzir
Pregledač	▪ Uključite podržani pretraživač na tankim klijentskim serverima. Tanki klijentski serveri moraju sadržavati podržani pretraživač za pristup Webex WFO. ▪ 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.

Oblast	Obzir
Smart Desktop klijent	▪ Za usluge klijenta Citrik, morate instalirati Smart Desktop Klijent na serveru tankog klijenta, kako bi se snimila aktivnost korisnika desktop (Desktop Analitika) i telefonske pozive, koristeći podržani meki telefon. ▪ Smart Desktop Client se povezuje sa Webex WFO platformom koristeći jedinstveni Domain\Windows Login korisnika.

Instalacija

Ovaj odeljak opisuje kako da instalirate različite komponente Webex WFO.

Instaliranje Smart Desktop-a

Webex WFO Smart Desktop se može instalirati 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 Smart Desktop da uhvati desktop analitiku, uloga agenta mora imati dozvolu "Capture Desktop Analitics" omogućenu pre instaliranja Smart Desktop. Ako je dozvola Nije omogućeno, dodaci za snimanje nisu instalirani na radnoj površini klijenta.

Dodatna razmatranja

- Potreban vam je dodatak / dodatak za Desktop Analitics ako želite da koristite funkciju Desktop Analitics ili pauzirate 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. To je odgovornost kupaca da konvertuju datoteku u MSI.
- Ako instalirate preko SCCM ili Microsoft Endpoint Configuration Manager-a, vi, kupac, odgovorni ste za izgradnju paketa za implementaciju.
- Cisco nudi opciju automatskog ažuriranja softvera. Ako vaš tim za pakovanje upravlja desktop verzijama ili Microsoft Endpoint Configuration Manager i oni ometaju automatsko ažuriranje, Cisco može TURN funkciju automatskog ažuriranja isključiti i vaš tim može da preuzme novu verziju softvera svaka tri do šest meseci i primeni je putem paketa.

- Vaš tim može da promeni upite u softveru Microsoft 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 WFO verzije 11.5 on-premise na Webex WFO Cloud, onda su vam potrebne tri testne mašine. Jedna mašina je za ručnu instalaciju. Druga mašina je za automatsku instalaciju na čistoj mašini. Treća mašina je za postojeću verziju 11.5 od Webex WFO za testiranje paketa za deinstalaciju koji je napravio vaš IT tim i instalacijskog paketa za Webex WFO Cloud. Snabdevanje inženjera implementacije sa listom svih paketa instaliranih na mašini, uključujući i ekstenzije pretraživača. Radite sa svojim IT timom kako biste uklonili sav softver Webex WFO verzije 11.5 pre instaliranja Webex WFO Cloud-a.

  - Ako vaša organizacija menja dobavljače sa drugog Workforce rešenja za upravljanje angažovanjem (WEM) (kao što su Verint ili Nice) na Webex WFO, onda radite sa svojim IT timom da deinstalirate originalni softver na trećoj testnoj mašini i primenite automatizovani paket koji je izgradio vaš tim.

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 WFO koristeći administratorske akreditive.
2. Na stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > preuzimanja), kliknite na **Calabrio ONE Smart Desktop** installer link. Webex WFO obezbeđuje .exe fajl 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 **polje za potvrdu Aktiviraj** ako se to od vas zatraži i kliknite na dugme **Završi**.
6. Nakon pokretanja Smart Desktop instalater, 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 skup postavki koje definišu kako će sistem izgledati i kako će se ponašati za definisanu grupu korisnika. Microsoft obezbeđuje programski snap-in koji vam omogućava da koristite Group Policy Microsoft Management Console da biste definisali različite opcije, uključujući i opcije skripti. Pogledajte Povratni kodovi za instalaciju push po potrebi nakon guranja klijenta.

Razvijte Smart Desktop koristeći GPO

1. Prijavite se na Webex WFO koristeći administratorske akreditive.
2. Na stranici Preuzimanja (Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > preuzimanja), kliknite na **Calabrio ONE Smart Desktop** installer link. Webex WFO obezbeđuje .exe fajl za ručnu instalaciju.
3. Prihvatite Ugovor o licenciranju krajnjeg korisnika (EULA) kada se to od vas zatraži.
4. Kopirajte **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** iz foldera Preuzimanja i nalepite ga na lokaciju deljenja servera.
5. Kreirajte batch skriptu da biste pokrenuli instalater koji sadrži sledeću skriptu:

   ```
   <ime hosta ili IP adresa lokacije deljenja servera>\CalabrioONEDesktopSetup_
       <TenantName>.exe /LOG /VERISILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP
   ```

6. Pokrenite urednik za upravljanje grupnom politikom i idite na Computer Configuration > Policies > Vindovs Settings > Scripts (Startup / Shutdown) i dodajte batch skriptu.

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), možete ponoviti tu instalaciju na više računara stvaranjem 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 slika radi na različitim računarima bez izazivanja problema.

Preporučena metoda: Cisco je Sistem Priprema kuka

Da biste uklonili informacije specifične za računar iz instalacije operativnog sistema Vindovs i "generalizovali" ih tako da se mogu instalirati na različitim računarima, preporučujemo vam da koristite Cisco's System Preparation (sysprep) hook. Sysprep je Microsoft-ov alat za pripremu sistema koji se koristi za pripremu slike sistema za raspoređivanje na više računara.

Sisprep priprema Vindovs instalaciju (Vindovs klijent i Vindovs Server) za snimanje, omogućavajući vam da snimite prilagođenu instalaciju. Sisprep kuka je instaliran sa Smart Desktop i automatski se registruje sa sistemom. Kada pokrenete sisprep, on automatski poziva sve kuke registrovane u sistemu.

Sekundarna metoda: 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 primenite tu sliku na dodatne računare.

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

1. Zaustavite uslugu snimanja pametne radne površine.
2. Otvorite fasciklu "log" u kojoj je instaliran Smart Desktop Record Service (po defaultu, ovo je C: \ Program Files (k86) \ 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 (k86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ config" i uklonite sve datoteke osim "Install.ini" i "sysproperties.cfg."
5. Uklonite sve pod-fascikle (uključujući i njihov sadržaj) iz foldera "config".
6. Otvorite "C: \ Program Files (k86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ recordings" i izbrišite sve datoteke i pod-fascikle (uključujući i njihov sadržaj). Fascikla "snimci" mora biti prazna.
7. Otvorite "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" i izbrišite sve datoteke i pod-fascikle (uključujući i njihov sadržaj). Fascikla "komadi" mora biti prazna.

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

Povratni kodovi za instalaciju push

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	Neuspela instalacija

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

Događaj ID	Opis
8080	Uspešna instalacija
8081	Neuspela instalacija
8084	Informativna poruka

Detalji za uspešnu ili neuspelu instalaciju će biti zapisani i u dnevniku događaja Vindovs i unutar dnevnika sadržanih u fascikli omotača u instalacionoj fascikli Smart Desktop Client.

Alat za verifikaciju klijenata

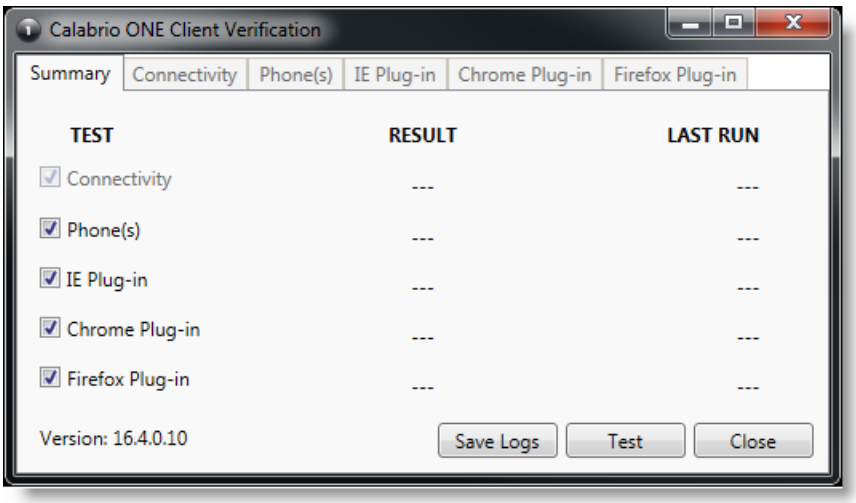
Alat za verifikaciju klijenta testira klijentski računar kako bi se osiguralo da je povezanost sa serverima i telefonom pogodna za pokretanje Smart Desktop-a. Instalira se kada je instaliran Smart Desktop. Alat pokreće različite testove i izveštava o rezultatima kao prolaz ili ne.

Pokrenite alat za verifikaciju klijenta

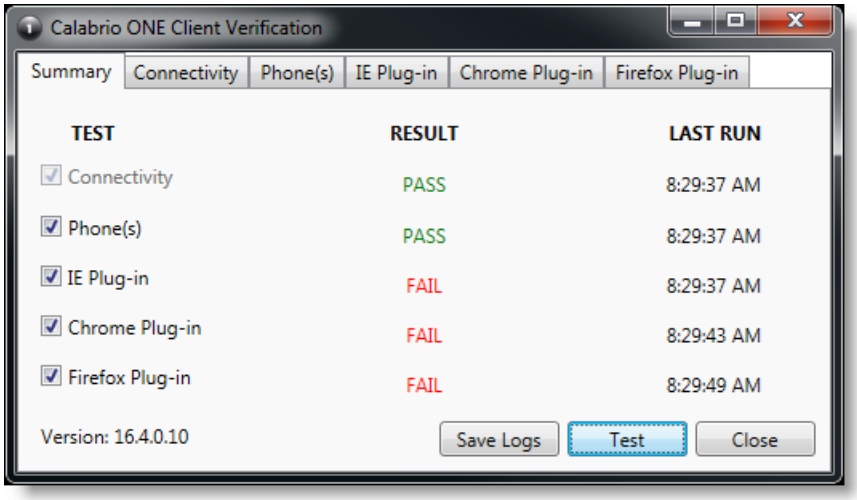
1. Nakon instaliranja Smart Desktop-a, idite do sledeće fascikle na klijentskom računaru:

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

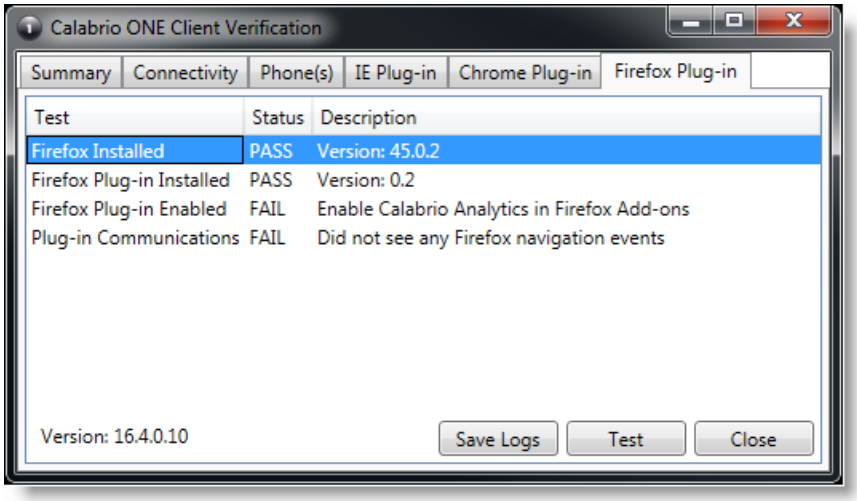
2. Dvaput kliknite **na ClientDiag.exe**. Počinje alat za verifikaciju klijenta.



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



5. Postoji Tab za svaki test gde su prikazani detalji testa. Ako test ne uspe, detalji o Tab će pružiti smernice o tome šta nije u redu.



6. Ako je potrebno, možete kliknuti na **Sačuvaj dnevnike** da biste zipovali 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. Kontrole snimanja omogućava agentu da pokrene, pauzira, nastavi i zaustavi snimanje zvuka, ekrana i pritiska na tastere za aktivne pozive, kao i pozive za označavanje i dodavanje metapodataka na njih.

Korišćenje kontrola snimanja nije obavezno.

NAPOMENA: Aplikacija Recording Controls nije podržana sa određenim CCaaS dobavljačima.

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 WFORecording Controls i podrazumevano je pod Webex WFO.

Instaliranje servera podataka

Administrator stanara može instalirati server podataka za pojedinačnog stanara, ili administrator sistema može instalirati Base Data Server i konfigurisati ga kao Shared Data Server za više stanara. Nakon što instalirate Webex WFO Data Server, možete ga dalje konfigurisati na stranici Konfiguracija servera podataka u Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > konfiguracija servera podataka.

NAJBOLJA PRAKSA - Korisnici sa rubnim uređajima treba da postave redovan raspored za preuzimanje i nadogradnju svojih Webex WFO Data Servera na najnoviju verziju Webex WFO softvera. Tipično, svaki oblak

Raspoređivanje uključuje novu verziju softvera Webex WFO Data Server koji korisnici mogu preuzeti sa svog stanara.

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

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

Preduslovi

Ako server podataka mora da se poveže preko Veb Proki-a, svaka usluga servera podataka mora biti konfigurisana da koristi nalog usluge. Ovo utiče na sledeće Vindovs usluge:

- Webex WFO CTI Servis signalizacije
- Webex WFOData Server
- Webex WFO Servis za snimanje mreže
- Webex WFO SIPREC servis
- Webex WFO Data Server Veb Services

Za zahteve za korišćenje portova, pogledajte

Upotreba porta.

Instalirajte server podataka za jednog stanara

Administrator stanara može instalirati server podataka za jednog stanara.

Instalirajte server podataka za jednog stanara

1. Sa servera na koji želite da instalirate Data Server, otvorite pretraživač i prijavite se na Webex WFO koristeći akreditive administratora stanara.
2. Na **stranici Preuzimanja** (Upravljanje aplikacijama > Administracija > preuzimanja) kliknite na odgovarajući link da biste preuzeli instalacioni program Data Servera.
3. Pratite uputstva.

Testirajte server podataka

1. Prijavite se u Webex WFO kao administrator stanara.
2. Na **stranici Nadgledanje** agenata (Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > nadgledanje agenata), izaberite server podataka iz odeljka Data Server Logs i kliknite na dugme **Preuzmi dnevnike**. Ako je zahtev za dnevnik uspešan, server podataka je povezan.

   NAPOMENA - Ovo može potrajati nekoliko minuta.

Instalirajte server podataka za više stanara

Sistemski administrator može konfigurisati server podataka koji će deliti više stanara. Svaki put kada se ažurira server sa deljenim podacima (na primer, kada mu 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, sistemski administrator mora instalirati Base Data Server, a zatim konfigurisati Base Data Server kao Shared Data Server. Sistemski administratori mogu preuzeti Base Data Server na stranici za upravljanje aplikacijama > preuzimanja ili stranici za upravljanje aplikacijama > Shared Data Server.

Instalirajte server osnovnih podataka

Prva stvar koju morate da uradite je da preuzmete i instalirate Base Data Server. Ovaj bazni server podataka postaje server sa deljenim podacima kada je konfigurisan. Možete instalirati više osnovnih servera podataka.

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

Konfigurišite osnovni 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 **Uredi 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 servera	Unesite ime servera podataka.
Kalabrio ONE Server	Unesite IP adresu ili ime domaćina Webex WFO servera koji Hostuje uslugu Data Servera.
Port	Unesite broj porta servera koji hostuje uslugu Data Servera. Podrazumevani port je 443.
Dostupno	Spisak dostupnih stanara.
Dodeljen	Lista stanara dodeljenih ovoj usluzi Data Servera.

3. Kliknite na dugme **Save/Download Configuration** da biste sačuvali konfiguraciju i preuzeli uslužni program Configuration (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) na računar.

   > **NAPOMENA:** Takođe možete kliknuti na dugme **Sačuvaj** da sačuvate konfiguraciju bez preuzimanja uslužnog programa za konfiguraciju. Možda ćete izabrati da to uradite ako niste završili sa konfigurisanjem Data Servera, ali želite da sačuvate nepotpunu konfiguraciju.

4. Dvaput kliknite na izvršnu aplikaciju za konfiguraciju da biste pokrenuli čarobnjaka za podešavanje Data Server Updater.
5. Pratite uputstva u čarobnjaku da biste dovršili konfiguraciju servera sa zajedničkim podacima.

Cisco Unified Call Manager korisnici

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

Ovi kek algoritmi ne zahtevaju dodatnu konfiguraciju:

- ecdh-sha2-nistp521
- ECDH-SHA2-NISTP384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256

Ovi algoritmi zahtevaju dodatnu konfiguraciju:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-grupa1-sha1
- diffie-hellman-grupa-razmena-sha1

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

1. Na serveru CDR SFTP 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 reda: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Sačuvajte datoteku i ponovo pokrenite Webex WFO Data Server Service.

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

Uklanjanje

Sledeće teme opisuju kako da deinstalirate Webex WFO komponente.

Deinstaliranje Webex WFO Smart Desktop

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

1. Na radnoj površini ili tankom klijentskom serveru 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 uklonjene strukture foldera za skladištenje snimanja pre instaliranja nove verzije.
4. Ponovo pokrenite radnu površinu ili server tankog klijenta.

Deinstaliranje pomoću GPO

Objekat grupne politike (GPO) je skup postavki koje definišu kako će sistem izgledati i kako će se ponašati za definisanu grupu korisnika. Microsoft obezbeđuje programski snap-in koji vam omogućava da koristite Group Policy Microsoft Management Console da biste definisali različite opcije, uključujući i opcije skripti.

1. Kreirajte batch skriptu da biste pokrenuli instalater koji sadrži sledeću skriptu:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
   /VERISILENT /NORESTART>
   ```
2. Pokrenite urednik za upravljanje grupnom politikom i idite na Computer Configuration > Policies > Vindovs Settings > Scripts (Startup / Shutdown) i dodajte batch skriptu.

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

Dijagrami toka prenosa podataka

Ova tema sadrži dijagrame koji ilustruju sledeće:

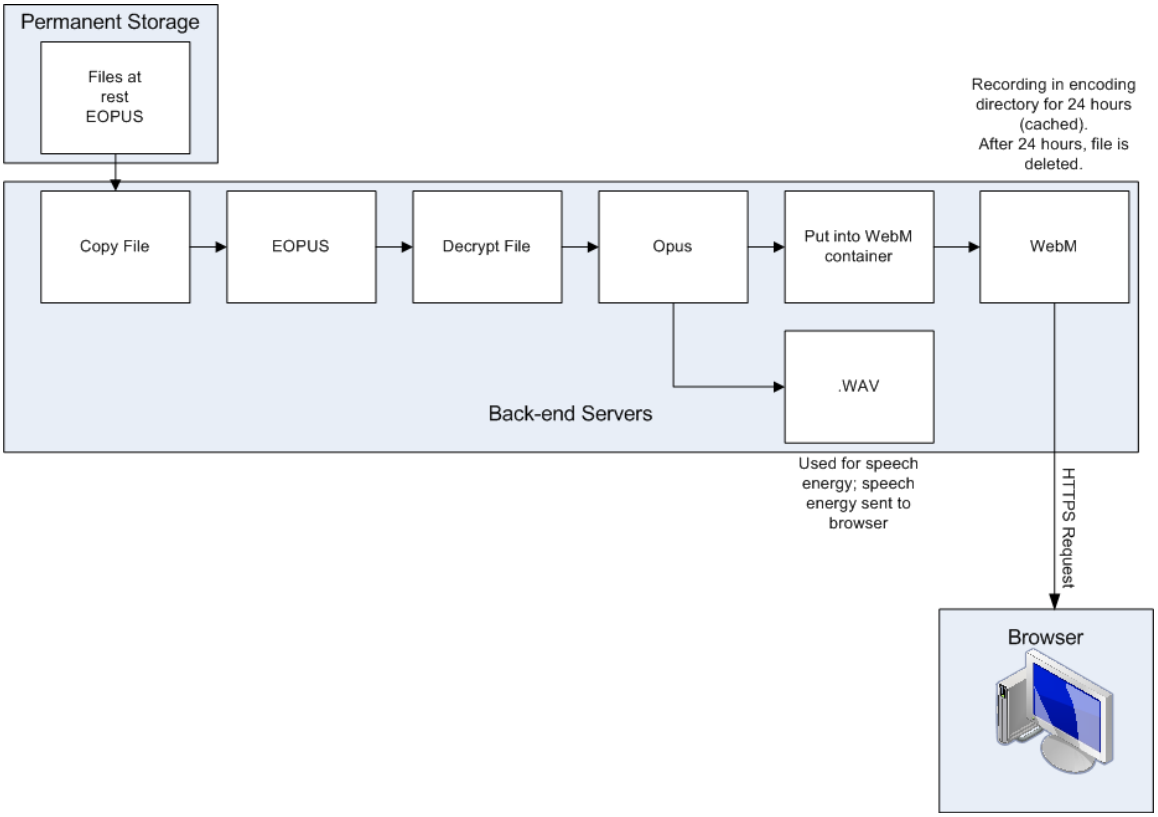
- Webex WFO snimanje, snimanje i reprodukcija
- Webex WFO Protok podataka analitike
- Webex WFO protok podataka za skladištenje
- Webex WFO šifrovanje snimanja
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Snimanje Snimanje i reprodukcija dijagrama toka podataka

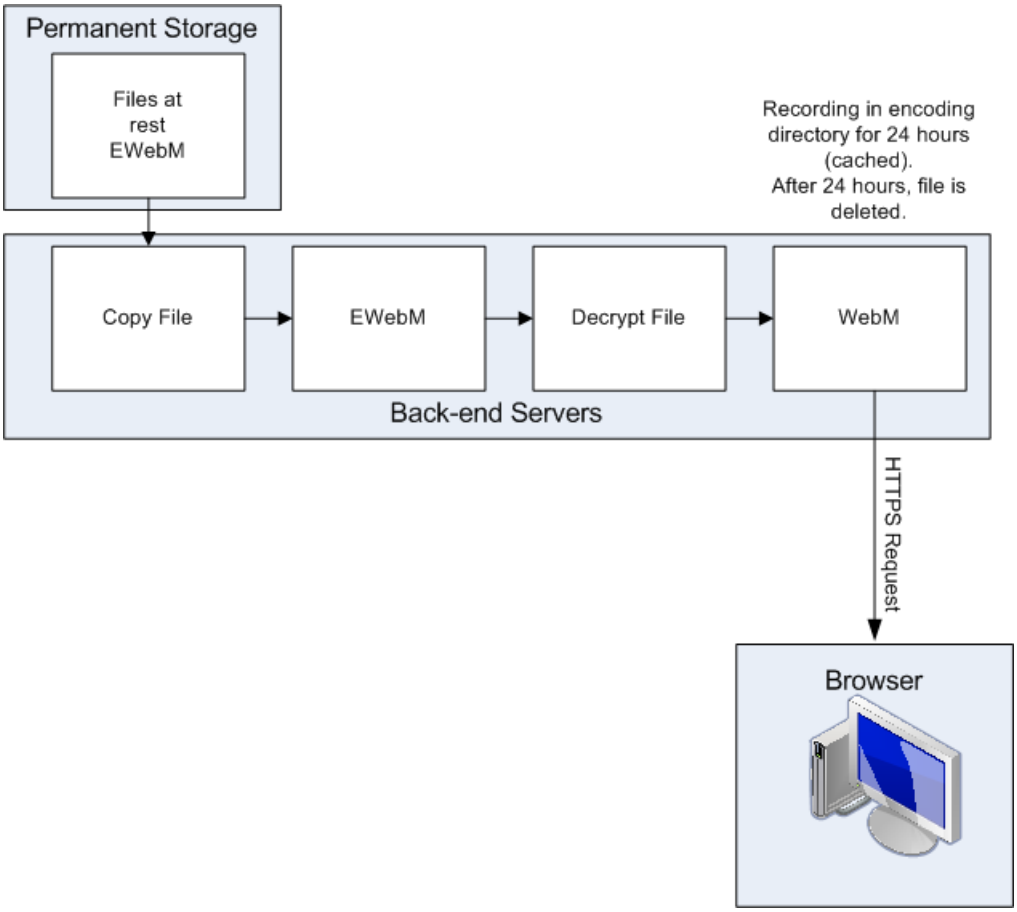
Ova tema opisuje proces reprodukcije snimaka kontakata.

Dijagram toka podataka za reprodukciju zvuka

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


Permanent Storage
Files at rest EOPUS
Recording in encoding directory for 24 hours (cached). After 24 hours, file is deleted.
Copy File
EOPUS
Decrypt File
Opus
Put into WebM container
WebM
.WAV
Back-end Servers
Used for speech energy; speech energy sent to browser
HTTPS Request
Browser

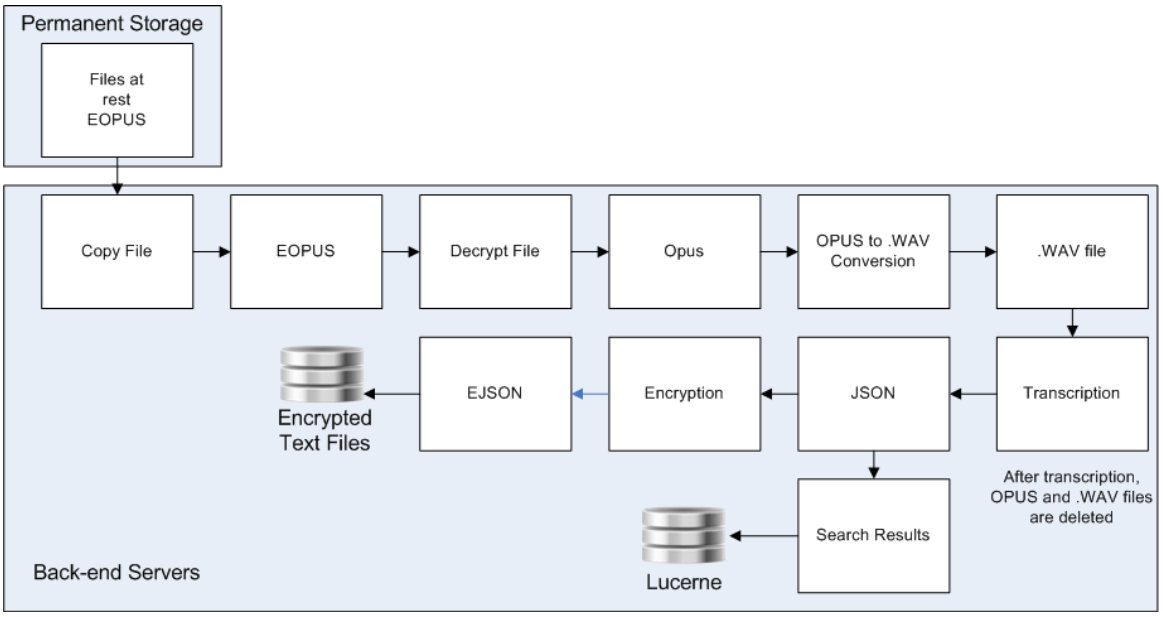
Dijagram toka podataka za reprodukciju ekrana



Dijagram toka analitičkih podataka

Ova tema opisuje protok podataka za obradu podataka Analitike.

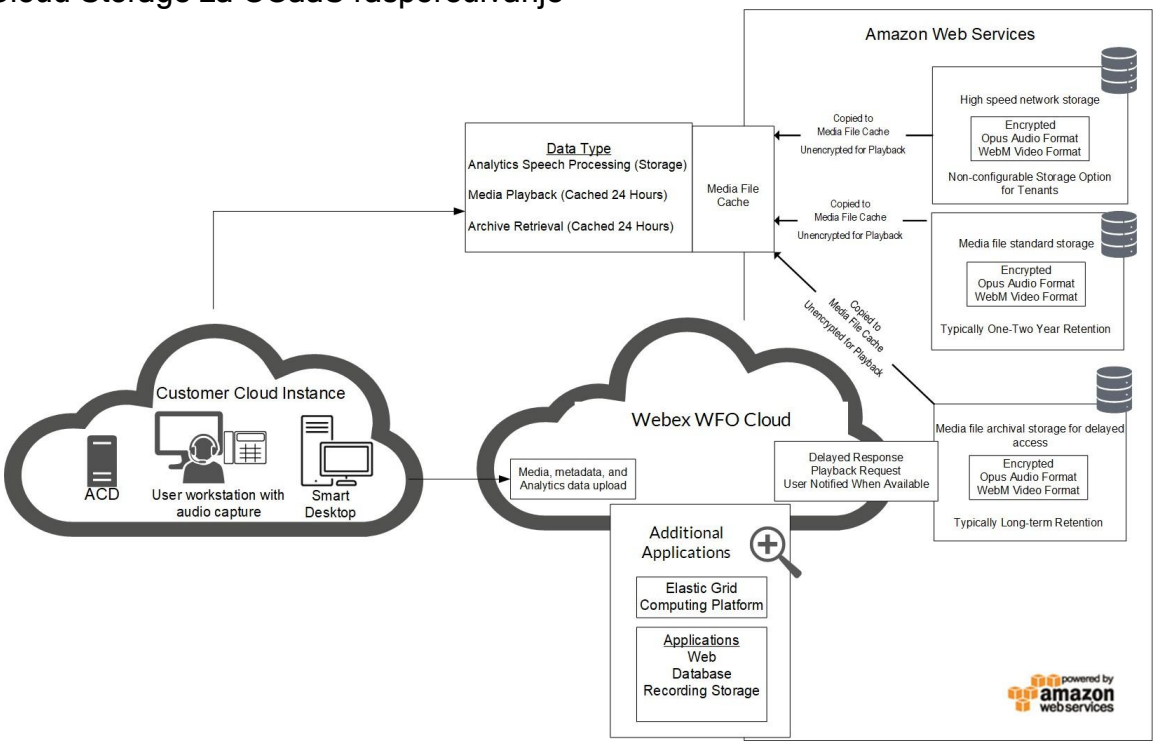
Dijagram toka podataka o transkripciji govora - Dijagram toka podataka



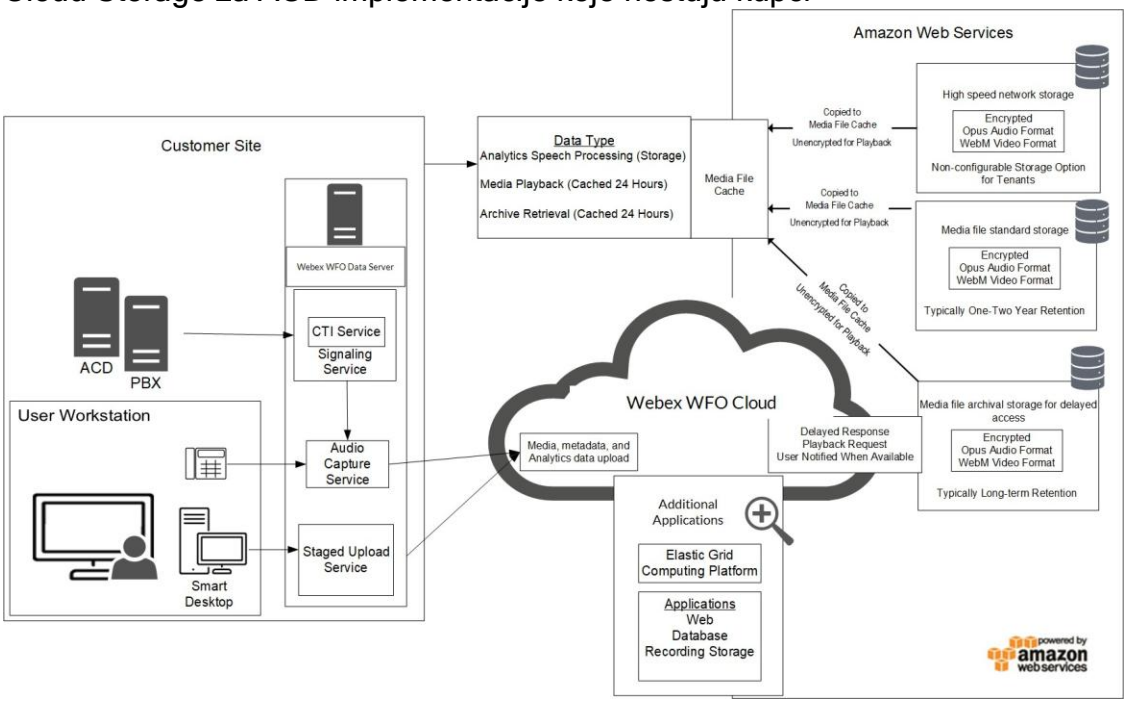
Dijagrami toka podataka za skladištenje u oblaku

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

Cloud Storage za CCaaS raspoređivanje

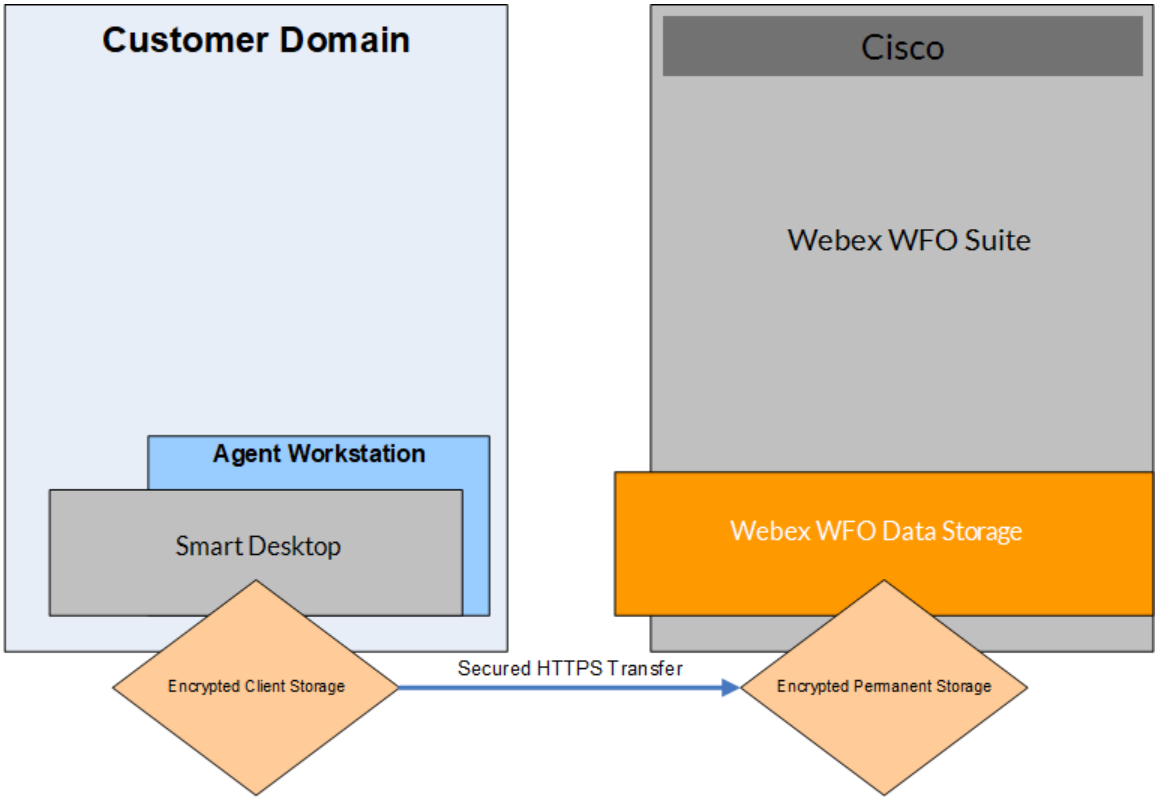


Cloud Storage za ACD implementacije koje hostuju kupci



Šifrovanje snimanja

Sledeći dijagram opisuje enkripciju snimaka u Webex WFO.



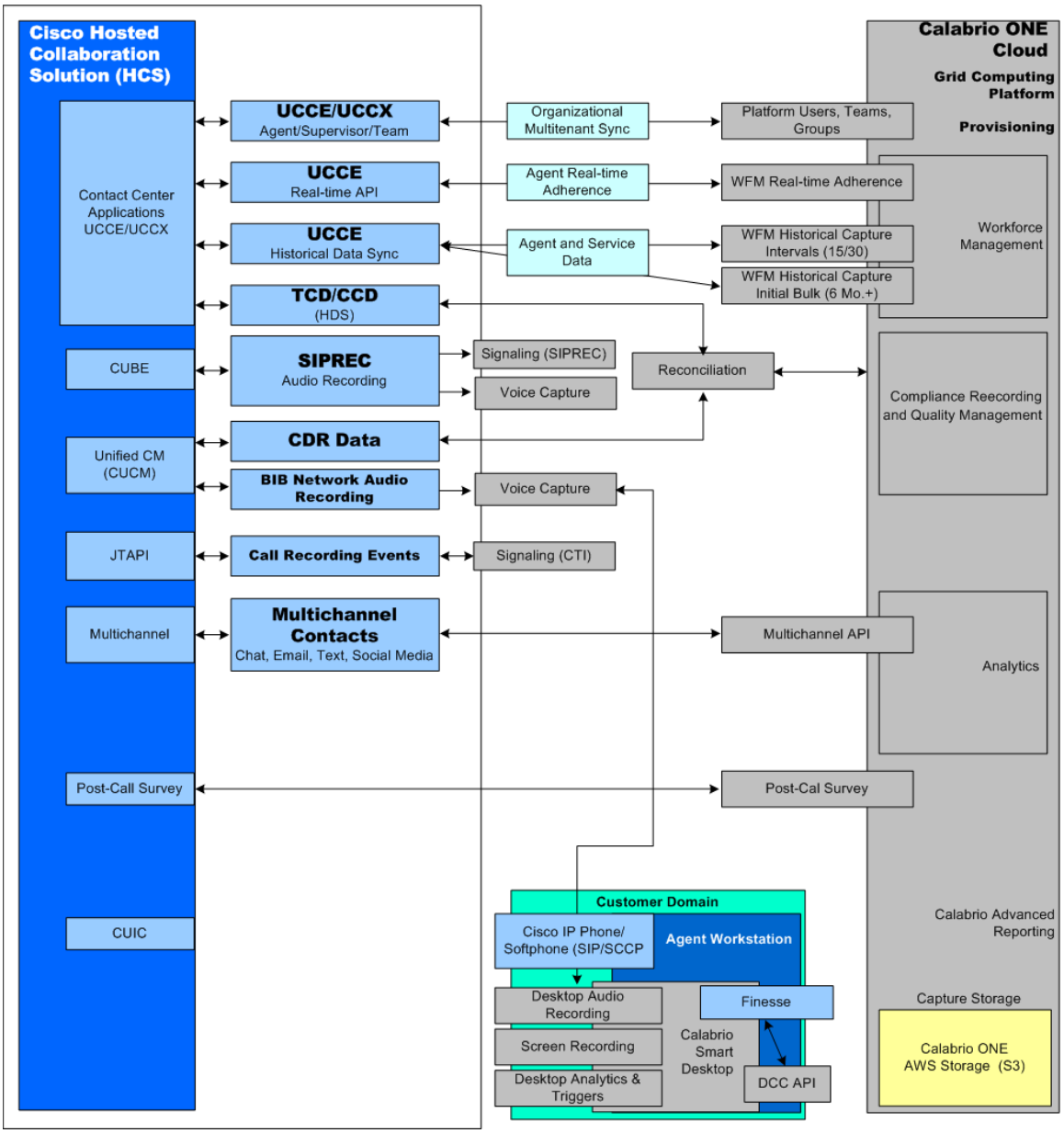
Svi podaci se šifriraju i prenose preko obezbeđenog HTTPS / SSL od prostorije kupca do Webex WFO za obradu i skladištenje.

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

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

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

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



Metode hvatanja platforme

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

Podržane metode snimanja po platformi

Sledeća tabela opisuje kako platforme kontakt centra podržavaju snimanje snimanja.

NOTA

Webex WFO podržava SRTP samo sa sledećim metodama snimanja:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Platforme	Metod snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
Cisco	Ugrađeni most mrežno snimanje	JTAPI	Registruje se kod menadžera poziva za JTAPI događaje
Cisco	Desktop snimanje	JTAPI	Registruje se kod menadžera poziva za JTAPI događaje
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	Registruje se sa CUBE-om za SIPREC signalizaciju
Cisco	Smart Desktop klijent	IP Komunikator (SIP/SCCP)	SCCP poruke sa radne površine
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 (CWCC)	Automatizovani uvoz	CWCC Analizator API	Anketa CWCC Analizator za obradu nakon poziva CDR i nakon poziva
ACME	Prolaz	SIPREC	Registruje se sa ACME za SIPREC

Platforme	Metod snimanja	Signalizacija	Opis signalizacije
	(ACME paketa)		Signalizacija
BILTEN	Kapija (SONUS)	SIPREC	Registruje se kod SONUS-a za SIPREC signalizaciju

Cisco Metode snimanja glasa

Sledeća tabela pruža informacije o integraciji tipova snimanja i signalizacije koje podržava i testira Cisco:

			Media	Pametna radna površina	Audio uživo
Metod snimanja	**Signalizacija**	**Opis**	**Potok**	**Snimanje ekrana**	**Monitor**
Mrežne Snimanje— Ugrađeni most (BIB)	JTAPI	Registruje se sa CUCM/JTAPI Događaji	BIB—Mediji Emitovano iz Telefon	Da (pametan Desktop klijent Zahteva CTI Veza)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko WebRTC
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 WebRTC
Pametna radna površina Klijent – Jabber	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 WebRTC
Pametna radna površina Klijent – Cisco IP Telefon (Dejzi 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 WebRTC
Kapija (CUBE)	SIPREC	Registruje se sa KOCKA za SIPREC Signalizacija	SIPREC - Mediji Forking od Cisco	Da (pametan Desktop klijent)	Ne

KOCKE

Metod snimanja	Signalizacija	Opis	Media Potok	Pametna radna površina Snimanje ekrana	Audio uživo Monitor
Bulk Kontakt Uvoz	API Na bazi	Registruje se sa KOCKA za SIPREC Signalizacija	Automatski uvoz nešifrovani . VAV i Povezani Kontakt Datoteke metapodataka u rasutom stanju	N/A – Fajlovi Šifrovani i Uvezene	Ne

Legaci FiveKSNUMKS integracije za snimanje glasa

Sledeća tabela daje informacije o integraciji Five9-podržanih i testiranih tipova snimanja i signalizacije. Posebno se odnosi na nasleđe Five9integration, a ne Five9 ARU ili Five9 VCC sa VoiceStream-om.

Tip snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Smart Desktop ekran Hvatanje	Audio uživo Monitor
Pametna radna površina Klijent	Kafka CTI	Webex WFO Registri platforme sa Five9 Kafka Događaji API	Medijski tok Zarobljen direktno na desktop – POST pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovanje i Ubacuje događaje zasnovano na Kafki Poziv događaji	Da (pametan Radne površine Klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Five9 Agent Desktop Plus	Monitor SIP/SCCP Poruke isključene	Medijski tok Zarobljen	Da (pametan Radne površine	Da (pametan Radne površine

	(ADP) -	Desktop / Softphone	Klijent)	Klijent) preko

Tip snimanja	Signalizacija	Opis	Medijski tok	Smart Desktop ekran Hvatanje	Audio uživo Monitor
	Kafka CTI		direktno na desktop – POST pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovanje i Ubacuje događaje zasnovano na Kafki Poziv događaji		WebRTC
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 – POST pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovanje i Ubacuje događaje zasnovano na Kafki Poziv događaji	Da (pametan Radne površine Klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko WebRTC
Pametna radna površina Klijent	Five9 Java Agent Radne površine- Kafka CTI	Monitori SIP/SCCP Poruke isključene Radne površine	Medijski tok Zarobljen direktno na desktop – POST pozovite CDR i Pomirenje Obrada redigovanje i Ubacuje događaje	Da (pametan Radne površine Klijent)	Da (pametan Radne površine Klijent) preko WebRTC

	zasnovano na Kafki

Tip snimanja		Opis	Medijski tok	Smart Desktop ekran	Audio uživo
			Poziv događaji		
Smart Desktop klijent	Five9 VCC Uvoz	Five9 / Webex WFO Cloud Integration za uvoz Five9 VCC audio snimaka u Webex WFO Cloud	N / D – samo uvoz	Da (pametan ma radne površine Klijent)	Ne

Sonus Gatevai snimanje

Cisco podržava otpornost za snimanje Sonus Gatevai-a.

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

- Za pozive koji dolaze u SBC bez zaglavlja "Cisco-Guid", SMM će kreirati Cisco-Guid koristeći KSNUMKS 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-a.
- Za pozive koji već sadrže Cisco-Guid zaglavlje, zaglavlje će ostati kao što jeste.

  NAPOMENA **Napomena:** Cisco_Guid NEĆE biti prepisana novim Call-ID kreiranim Cisco-Guid-om.

- SIPREC poziv na rekorder će sadržavati 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 rekorder odlazni SMM pravila. 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 CM prtljažnik.
3. Koristite Sonus CLI ili Navigator da biste kreirali SIP Trunk Group za QM's Sonus SIPREC Server. Dodelite prefiks Ingress IP adresi IP mašine QM koja pokreće "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
4. Koristite Sonus CLI / Navigation da dodelite SMM pravila vašim prtljažnicima 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 Unified CM prtljažnika.
    c. Dodelite RECORDER_OUTBOUND SMM izlaznom profilu adaptera za manipulaciju signalnim porukama za QM-ov Sonus SIPREC prtljažnik.
5. Koristite Sonus PSX da biste kreirali IP signalnu grupu vršnjaka za QM's Sonus SIPREC Server. Dodelite prefiks Ingress IP adresi IP mašine QM koja pokreće "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
6. Koristite Sonus PSKS da biste kreirali Trunk Group za QM's Sonus SIPREC Server. Koristite potpuno isto ime koje ste koristili u koraku KSNUMKS.
7. Koristite Sonus PSX da biste kreirali profil rekordera 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 signaling sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 applyMatchHeader sve
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 1 tip poruka
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 1 poruka messageTypes sve
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 2 tip zaglavlje
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 2 ime zaglavlja Cisco-Guid
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 kriterijum 2 zaglavlje uslov postoje
set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 tip zaglavlje
set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija prodavnica
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 headerInfo fieldValue
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 iz tipa zaglavlja
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrednosti Cisco-Guid
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na tip promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 1 akcija 1 na variableValue var1
set profiles signaling sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 applyMatchHeader jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 1 tip poruka
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka messageTypes zahtev
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka metodVrste pozivaju
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 1

Uslov poruke postoji

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 2 tip zaglavlje

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 2 zaglavlje ime Od

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 2 zaglavlje uslov postoje

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 3 tip promenljiva

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 3 promenljiva uslov postoje

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_INBOUND pravilo 2 kriterijum 3 promenljiva variableID var1

Podesite profili signalizacije parametar sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1 Tip

Podesite profile Signalizacija operacija sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1

Dodaj set profiles signaling sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1

paramType generic Postavi profile Vrsta sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1 Iz

signalizacije promenljiva set profiles signaling sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1 Iz

variableValue var1 Podesite profili sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1 Da kucate

signalizacije parametar Postavite profile signalizacije Cisco-GUID sipAdapterProfil UCM_INBOUND Pravilo 2 Radnju 1 do

Poиinio

podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_INBOUND stanje omogućeno urezivanje

Primer odlaznih SMM pravila za Unified CM

Konfigurišete

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 1 tip poruka

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 kriterijum 1

poruka messageTypes zahtev					
set profiles signaling sipAdapterProfile message methodTypes invite	UCM_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum	1
set profili signalizacija sipAdapterProfile zaglavlje set profiles signaling sipAdapterProfile header name cisco-guid	UCM_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum	2 kategorije
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile zaglavlje stanje odsutan	UCM_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum	2

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 tip promenljiva

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija prodavnica

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od tipa vrednosti

set profiles signalizaciju sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od vrednosti cisco-guid

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na tip promenljive

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na variableValue var1

set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 tip poruka

set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka messageTypes zahtev

set profili signalizacija sipAdapterProfil UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka metodVrste pozvati

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 tip promenljiva

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 promenljiva uslov postoje

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 promenljiva variableID var1

set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 3 tip zaglavlje

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 3 zaglavlje ime call-id

set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 3

Uslov zaglavlja postoji
set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 tip zaglavlje
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 operacija prodavnica
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 headerInfo fieldValue
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 iz tipa zaglavlja
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 iz vrednosti call-id
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na tip promenljive
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 operacija regdel
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 na tip promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 na variableValue var2
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regekp string @.*
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 2 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 operacija prodavnica
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 od tipa promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 iz variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 na tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 3 na

variableValue var3
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 operacija regdel
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 na tip promenljive
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 na variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regekp string _.*
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 4 regekp matchInstance jedan
set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 operacija regdel
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 na variableValue var3
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regekp string .*_
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 5 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 operacija regappend
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od tipa vrednosti
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 od value 000000000
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 na variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regekp

Niske^
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 6 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 operacija regappend
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 od tipa vrednosti
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 iz value 000000000
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 na tip promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 na variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regekp string ^
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 7 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 operacija regpredel
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 na tip promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 na variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regekp string$
set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 8 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 operacija regpredel
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 na tip promenljive
set profili signalizacija sipAdapterProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 do

variableValue var3

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 regekp string $

set profili signalizacija sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND pravilo 2 akcija 9 regeks matchInstance jedan

Postavite promenljivu signalizacije profila	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Tip
Podesite profile Signalizacija operacija	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	
Append Podesite profile Tip	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Iz
signalizacije vrednost Postavite signalnu	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Iz
vrednost profila - Postavi profile Vrsta	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Da
signalizacije promenljiva set profiles signaling	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	10	Da
variableValue var2 Postavite promenljivu	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Tip
signalizacije profila Podesite profile	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	
Signalizacija operacija Append	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Iz
Postavi profile Vrsta signalizacije promenljiva	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Iz
set profiles signaling variableValue var3	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Da
Postavi profile Vrsta signalizacije promenljiva	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	11	Da
set profiles signaling variableValue var2	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Tip
Postavite promenljivu signalizacije profila	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	
Podesite profile Signalizacija operacija	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Iz
prodavnica Postavi profile Vrsta	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Iz
signalizacije promenljiva set profiles signaling	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOU	Pravil	2	Radnju	12	Da

variableValue var2

Podesite signalizaciju profila

Tip promenljiva							
set profiles signaling variableValue var3	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	12	Da
Postavite promenljivu signalizacije profila	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Tip
Podesite profile Signalizacija operacija	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	
Append Podesite profile Tip	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Iz
signalizacije vrednost Postavite signalnu	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Iz
vrednost profila - Postavi profile Vrsta	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Da
signalizacije promenljiva set profiles signaling	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	13	Da
variableValue var2 Postavite promenljivu	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Tip
signalizacije profila Podesite profile	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	
Signalizacija operacija Append	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Iz
Postavi profile Vrsta signalizacije promenljiva	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Iz
set profiles signaling variableValue var3	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Da
Postavi profile Vrsta signalizacije promenljiva	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	14	Da
set profiles signaling variableValue var2	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	Tip
Postavi profile signalizacije zaglavlje	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	
Podesite profile Signalizacija operacija	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	
Dodaj set profiles signalizacija	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	Iz
zaglavljePozicija poslednji set profili signalizacija tip	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOUND	Pravilo	2	Radnju	15	Iz
promenljiva set profiles signaling variableValue var2	sipAdapterProfil	UCM_OUTBOU	Pravil	2	Radnju	15	Da

Podesite signalizaciju profila

Tip zaglavlje

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

Poиinio

podesite profile signalizaciju sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND stanje omogućeno urezivanje

Primer odlaznih SMM pravila za rekorder

Konfigurišete

set profiles signaling sipAdapterProfile applyMatchHeader all	RECORDER_OUTBOUND	Pravilo	1	
set profiles signalizacija sipAdapterTip profila poruka	RECORDER_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum 1
set profiles signaling sipAdapterProfile message messageTypes all	RECORDER_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum 1
set profiles signaling sipAdapterTip profila messageBody	RECORDER_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum 2
set profiles signaling sipAdapterProfilna porukaTelo stanje regex-meč	RECORDER_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum 2
set profiles signaling sipAdapterProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* set	RECORDER_OUTBOUND	Pravilo	1	Kriterijum 2
profiles signaling sipAdapterProfile messageBody regexp numMatch match	RECORDER_OUTBO	Pravil	1	Kriterijum 2

set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 tip messageBody

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 operacija regstore

set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od tipa messageBodi

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 od messageBodiValue sve

podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na tip promenljive

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 na variableValue var1

set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1

regexp string "cisco-guid=.*? (?=; oznaka)"
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 1 regekp matchInstance poslednji
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 operacija regdel
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 od tipa promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 iz variableValue var1
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 na tip promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 na variableValue var1
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 2 regeks string cisco-guid =
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 tip zaglavlje
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 operacija dodati
set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 zaglavljePozicija poslednji
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 od promenljivog tipa
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 od variableValue var1
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 na tip zaglavlje
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 1 akcija 4 da vrednuje Cisco-Guid
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 tip poruka
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka messageTypes zahtev
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 1 poruka metodVrste pozivaju
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2

Tip zaglavlje
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 ime zaglavlja cisco-guid
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 kriterijum 2 zaglavlje uslov odsutan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 tip promenljiva
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 operacija prodavnica
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od tipa vrednosti
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 od vrednosti cisco-guid
set profili signalizacija sipAdapter RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 2 akcija 1 na variableValue var1
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 applyMatchHeader sve
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 1 tip poruka
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 1 poruka messageTypes all
set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 tip porukaTelo
set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 porukaTelo stanje regeks-meč
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 messageBody regexp string cisco-guid =.*
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 kriterijum 2 messageBody regexp numMatch match
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 operacija prodavnica
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 od tipa vrednosti
set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1

Od vrednosti Cisco-GUID
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 na tip promenljive
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 3 akcija 1 na variableValue var10
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterijum 1 tip promenljiva
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterijum 1 promenljiva uslov odsutan
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 kriterijum 1 promenljiva variableID var10
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 tip messageTelo
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 operacija regstore
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 od tipa messageBodi
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 iz messageBodiValue sve
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju 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 signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 1 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 operacija regdel
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 na variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2 regekp string <callid>
set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 2

regexp matchInstance one
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 operacija regdel
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 na variableValue var2
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regeks string @.*
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 3 regekp matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 operacija prodavnica
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 od tipa promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 iz variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 4 na variableValue var3
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 promenljiva tip
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 operacija regdel
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 na tip promenljive
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 na variableValue var2
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 regekp string _.*
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 5 regekp matchInstance jedan
Postavi profile signalizaciju sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6

Tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 operacija regdel
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 na tip promenljiva
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 na variableValue var3
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 regekp string .*_
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 6 regekp matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 operacija regappend
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 od tipa vrednosti
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 od vrednosti 000000000
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 na tip promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 na variableValue var2
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 regekp string ^
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 7 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 operacija regappend
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 od tipa vrednosti
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 od vrednosti 000000000
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 na tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 do

variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 regekp string ^
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 8 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 operacija regpredel
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 na tip promenljive
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 na variableValue var2
set profiles signaling sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 regekp string.....$
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 9 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 operacija regpredel
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 na tip promenljiva
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 na variableValue var3
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 regekp string .....$
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 10 regeks matchInstance jedan
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 tip promenljiva
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 operacija dodati
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 od tipa vrednosti
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 od vrednosti -
set profiles signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11

Da biste upisali promenljivu

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 11 na variableValue var2

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 Tip promenljiva

set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 operacija append

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 od promenljivog tipa

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 iz variableValue var3

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 na tip promenljive

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 12 na variableValue var2

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 tip promenljiva

set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 operacija prodavnica

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 od promenljive tipa

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 od variableValue var2

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 na tip promenljive

set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 13 na variableValue var3

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 Tip promenljiva

set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 operacija append

set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 od tipa vrednosti

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 od vrednosti -

set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14 na tippromenljive

set profili signalizacija sipAdapterProfil RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 14

u variableValue var2
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 Tip promenljiva
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 operacija append
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 od tipa promenljive
set profiles signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 iz variableValue var3
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 na tip promenljive
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 15 na variableValue var2
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 tip zaglavlje
set profiles signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 operacija dodati
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 zaglavljePozicija poslednji
set profili signalizacija sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 od promenljivog tipa
set profili signalizacija sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 iz variableValue var2
set profiles signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 da kucate zaglavlje
podesite profile signalizaciju sipAdapterProfile RECORDER_OUTBOUND pravilo 4 akcija 16 da vrednuje Cisco-Guid
Poиinio
podesite profile signalizaciju sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND stanje omogućeno urezivanje