Cisco

Webex WFO Designguide

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 10 juli 2020
Senast uppdaterad: 11 juli 2025

Huvudkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER. PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program utvecklat av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av operativsystemet UNIX. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla utskrivna versioner och kopior av dokumentet betraktas som okontrollerade. Den senaste aktuella versionen finns alltid online.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser och telefonnummer finns på webbplatsen Cisco på www.cisco.com/go/offices.

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken eller inregistrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. Om du vill visa en lista över Cisco varumärken går du till den här URL: www.cisco.com/go/trademarks. Tredje parts varumärken som nämns tillhör deras respektive ägare. Användning av ordet partner avser inte att ett partnerskap bildats mellan Cisco och något annat företag. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

Innehåll

Innehåll 3

Introduktion 7

Edge-komponenter 9

Webex WFO dataserver 10

Webex WFO ACD Synkroniseringstjänst 12

ACD Sync Service-anslutning 12

Webex WFO Audio Capture-tjänst 13

Anslutning till ljudinspelningstjänsten 13

Webex WFO GIS-tjänst 13

GIS-tjänstens anslutning 14

Webex WFO Signaleringstjänst 14

Anslutning till signaltjänst 15

Webex WFO Tjänsten Mellanlagrad uppladdning 15

Uppladdningskomponent i två steg 16

Anslutning till tjänsten Mellanlagrad uppladdning 16

Webex WFO QM ACD Capture-tjänst 16

QM ACD Capture Service-komponenter 17

QM ACD Historical Capture-komponent 17

QM ACD Real-Time Capture-komponent 17

QM GIS Capture-komponent 17

QM ACD Capture Service-anslutning 17

Webex WFO WFM ACD Capture-tjänst 18

WFM ACD Capture Service-komponenter ____ 18
WFM ACD Historical Capture-komponent ____ 18
WFM ACD Real-Time Capture-komponent ____ 18
WFM GIS Capture-komponent ____ 18
WFM WHIT Capture-komponent ____ 18
WFM ACD Fånga tjänstanslutning ____ 19
Webex WFO Tjänsten Lokala webbtjänster ____ 19
Komponenter för tjänsten Lokala webbtjänster ____ 19
Komponenten Cisco IP Phone Tjänstekontroller ____ 19
Förenklad inspelningskontroll API komponent ____ 19
Anslutning till lokala webbtjänsttjänster ____ 20
Webex WFO Smart Desktop Client ____ 20
Smart Desktop Client-komponenter ____ 21
Ljud- och skärminspelningskomponent ____ 21
Desktop Analytics-komponent ____ 21
Live Audio Monitoring och Live Screen Monitoring komponent ____ 21
Anslutning till Smart Desktop-klienten ____ 21
Systemkrav ____ **23**
Miljöer som stöds ____ 23
Maskinvara för stationära datorer ____ 23
Programvara för stationära datorer ____ 24
.NET Framework ____ 24
Webbläsare ____ 24
Desktop Analytics plugin-program/tillägg ____ 24

Adobe Acrobat Reader 25

Skrivbordsprogramvara och ljudinspelning 25

PCI DSS-efterlevnad 25

Portanvändning 27

Edge-komponenter 28

Dataserverkomponenter 28

Om lagring 33

Konfiguration av administratör 33

Lagringsnivåer 34

Lagringserbjudanden 35

Massimport och massexport av data 37

Exportera flera kontakter samtidigt 37

Licenskrav för export av masskontakter 40

Lagra och komma åt masskontaktfiler 40

Flödesdiagram för dataöverföring 41

Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram 41

Dataflödesdiagram för inspelning och uppspelning 44

Dataflödesdiagram för ljuduppspelning 44

Dataflödesdiagram för skärmuppspelning 45

Dataflödesdiagram för analys 45

Dataflödesdiagram för taltranskriptionsanalys 46

WFM dataflödesdiagram 46

WFM Dataflödesdiagram 46

Dataflödesdiagram för molnlagring 46

Molnlagring för CCaaS-distributioner 47

Molnlagring för ACD-distributioner som kunden är värd för 47

SAML Flödesdiagram för autentiseringsprocess 48

SAML Godkännandeprocess 48

SAML Förnekelseprocess 49

Kryptering av inspelning 50

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 51

Introduktion

Designguiden för Webex WFO Cloud Platform ger en översikt på hög nivå över strukturen och komponenterna i Webex WFO. Guiden beskriver följande:

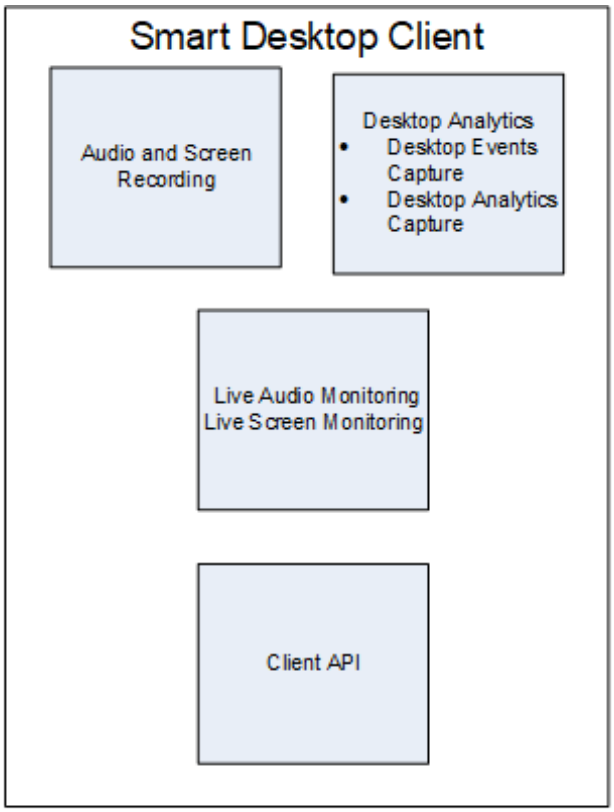
- Edge-komponenter
- Systemkrav
- Plattformskonfigurationer ACD
- Konfigurationer för plattformsinspelning
- Flödesscheman för dataöverföring

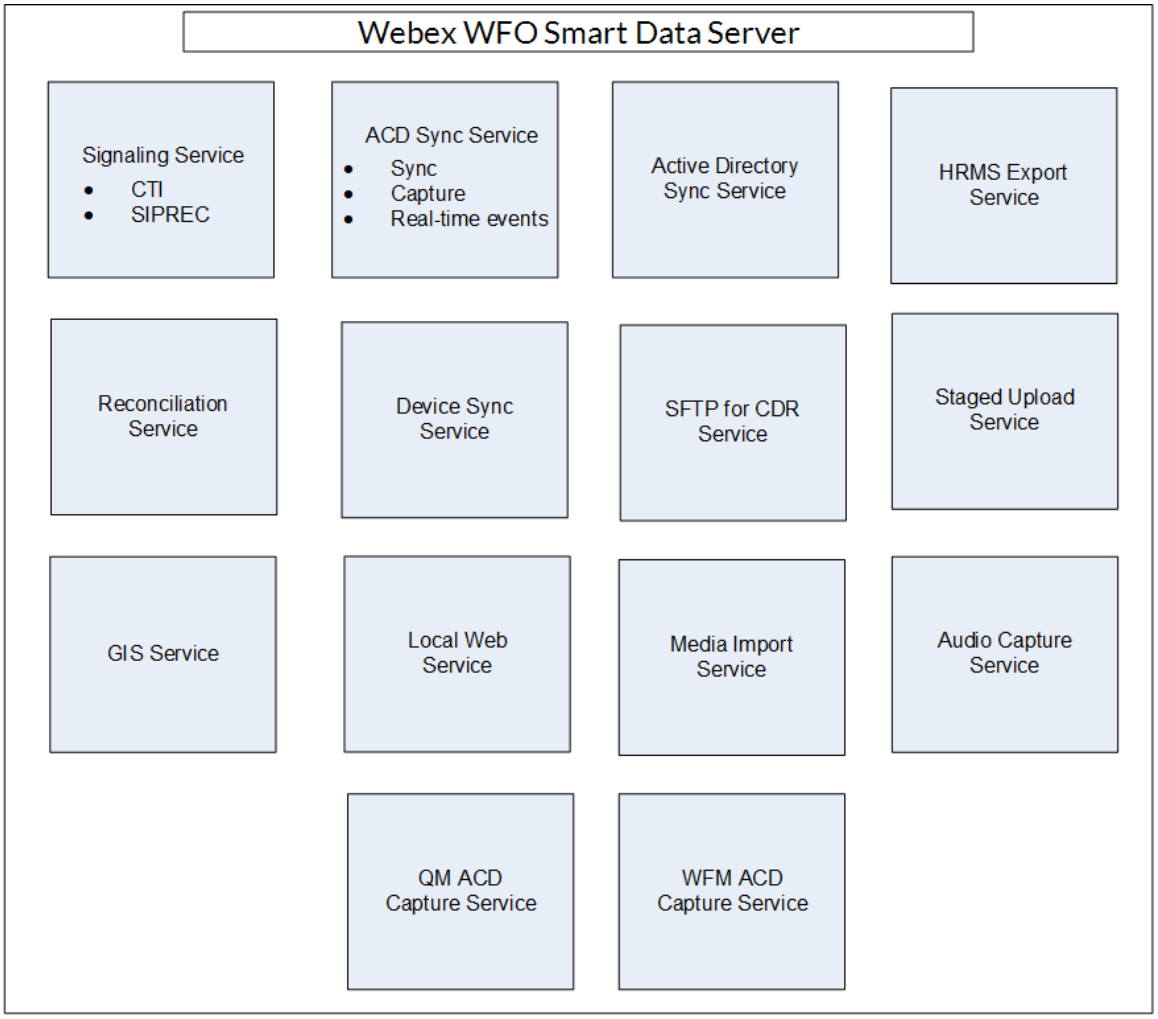
Cloud Design Guide ger generaliserad kunskap om ovannämnda detaljer.

Guiden är utformad för Cisco implementerings- och supporttekniker, Cisco försäljningstekniska anställda, partners och kunder; Men Cisco utveckling, marknadsföring, försäljning och andra anställda i hela organisationen kan också tycka att det är användbart.

Edge-komponenter

Webex WFO Edge-komponenterna distribueras vanligtvis lokalt eller fjärranslutet. Komponenterna som helhet utgör Webex WFO Smart Technology Suite. I bilderna nedan beskrivs gränskomponenterna i Webex WFO och dataservern:





Webex WFO dataserver

Webex WFO-dataservern ansvarar för funktioner som ACD-synkronisering och mellanlagrade överföringar. En innehavaradministratör kan installera dataservern för en enskild innehavare, eller så kan en systemadministratör installera en basdataserver och konfigurera den som en delad dataserver för flera innehavare.

Om dataservern måste ansluta via en webbproxy måste alla Webex WFO tjänster som körs på den köras som Windows-inloggningskonton med proxyinställningar. När dataservern konfigureras med en Proxyserver måste dataservertjänsten konfigureras för att köras som lokal administratör. Webex WFO stöder inte användning av PAC-skript för att ansluta till Internet.

Följande tjänster installeras med dataserverprogramvaran.

- CTI Signaleringstjänst
- Dataserver
- Webbtjänster för dataservrar
- Network Recording Service
- SIPREC-tjänst

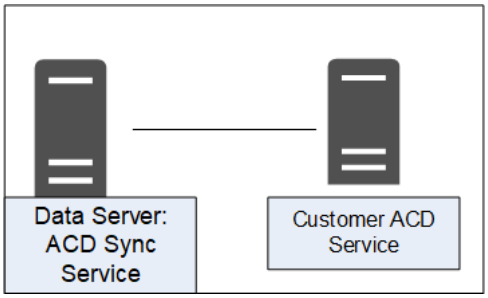
I Webex WFO är följande funktioner på dataservern, deras beskrivningar och den tjänst de är kopplade till.

- Regional Data Server ACD Sync Settings — Används för att synkronisera användar- och teaminformation från en ACD (Webex WFO dataserver som stöds).
- Inställningar för inspelningsserver – Används för ljudinspelningsmiljöer med kantserver eller gateway (SBC). Den primära signaleringstjänsten (CTI eller SIPREC) tilldelar anrop till insamlingsservrar i en resursallokeringsalgoritm (Webex WFO Network Recording Service).
- GIS-filplats för regional dataserver – Används för att importera metadata för externa kontakter från en CSV-fil till Webex WFO (Webex WFO dataserver).
- Inställningar för SIPREC-signaleringsserver – Används för att spåra start- och stopphändelser och samla in metadata för samtalsinspelningar. En SIPREC-signaleringstjänst används för inspelningsmiljöer för gränsgateway (session border controller) (Webex WFO SIPREC-tjänsten).
- Inspelning CTI Signaleringsserverinställningar — Används för att spåra start- och stopphändelser och samla in metadata för samtalsinspelningar. En CTI Signaling Service används för gränsserverinspelningsmiljöer (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Inställningar för mellanlagrad uppladdning av regional dataserver – Används för att samla in kontaktdata lokalt från Smart Desktop-användare och regelbundet ladda upp filerna till Webex WFO-komponenterna i molnet (Webex WFO dataservern).
- Regional Data Server ACD Capture Settings — Används för att samla in anpassade metadata och stämma av samtal som tas emot via en gateway (Webex WFO Data Server).
- Inställningar för regionala dataserverhändelser, realtid – Används för att samla in historiska ACD-data i realtid för WFM- och ACD-metadata som ska bifogas till samtalskontakter som anpassade metadata (Webex WFO dataserver).
- Avstämningsinställningar för regional dataserver – Avstämning är en process som kopplar samman gatewayrotinspelningar, som har begränsade samtalsdata, med ytterligare samtalsdata som inkluderar koppling till rätt agent (Webex WFO dataserver).

- Active Directory Sync — Gör det möjligt för Webex WFO att matcha och synkronisera Webex WFO-användare med Active Directory-användare (Webex WFO dataserver).
- Inställningar för synkronisering av dataserverenheter – Gör att du kan synkronisera enheter via dataservern. Dessa enheter kan sedan associeras med användare, inspelningsgrupper och inspelningstyper med hjälp av sidan Enhetsassociationer i Programhantering (Webex WFO dataserver).
- Inställningar för lokal webbtjänst — Aktiverar API-integrering på den här dataservern. Om det här alternativet är aktiverat har du möjlighet att aktivera följande:
    - Cisco IP Phone Services Controls — Tillåter Cisco-aktiverade inspelningskontroller från Cisco enheter som stöds.
    - Simplified Recording Controls API — Gör att du kan använda den inbyggda dataserverautentiseringen för Cisco inspelningskontroller.
- HRMS-konfiguration – Gör det möjligt för dataservern att exportera data till ett HRMS (Human Resource Management System) (Webex WFO dataserver).
- SFTP Configuration — Gör att du kan konfigurera din SFTP-server (Webex WFO Data Server).
- Inställningar för Media Import Server — Möjliggör import av inspelningsfiler från en extern plats (Webex WFO Data Server).

Webex WFO ACD Synkroniseringstjänst

Synkroniseringstjänsten ACD används för att synkronisera användar- och teaminformation från en ACD som stöds. Synkroniseringsprocessen körs var tionde minut för att uppdatera eventuella ändringar som gjorts i ACD till Webex WFO.



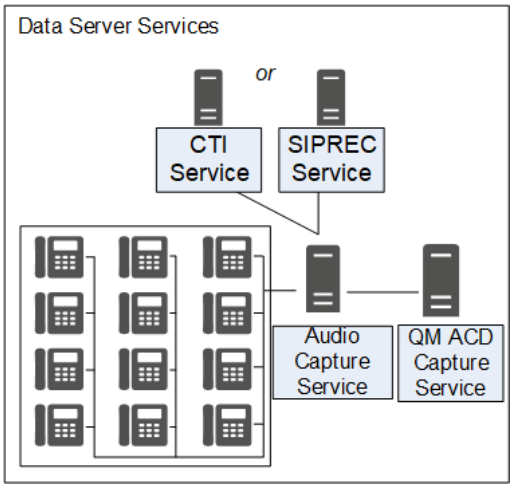
ACD Sync Service-anslutning

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till ACD synkroniseringstjänsten:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
Klientorganisationens ACD tjänst	Uppdateringar av ACD agent- eller teaminformation

Webex WFO Audio Capture-tjänst

Webex WFO använder Audio Capture-tjänsten för ljudinspelningsmiljöer på kantservrar eller gateway (SBC). Den kan tilldelas till kluster. Den primära signaleringstjänsten (CTI eller SIPREC) tilldelar anrop till avbildningsservrar i en resursallokeringsalgoritm. Ljudinspelningstjänster kan konfigureras som aktiva/aktiva eller aktiva/standby.



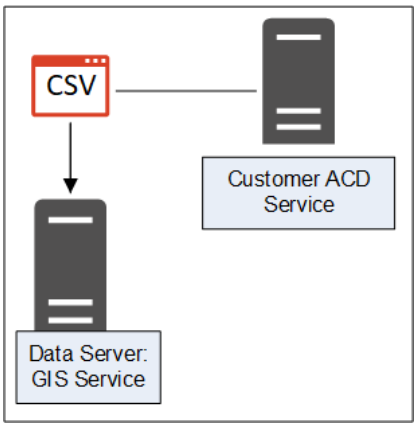
Anslutning till ljudinspelningstjänsten

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till Audio Capture-tjänsten:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
CTI-tjänst	Tar emot signalering för ljudinspelning
SIPREC-tjänst	Tar emot signalering för ljudinspelning

Webex WFO GIS-tjänst

Använd GIS-tjänsten (Generic Interface Service) för att importera metadata för extern kontakt från en .CSV-fil till Webex WFO.



GIS-tjänstens anslutning

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till GIS-tjänsten:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
Klientorganisationens ACD tjänst	Uppdateringar av ACD agent- eller teaminformation
Extern .CSV fil	Extern platt filkälla för agent- eller teaminformationsuppdateringar Kan vara en eller flera filer

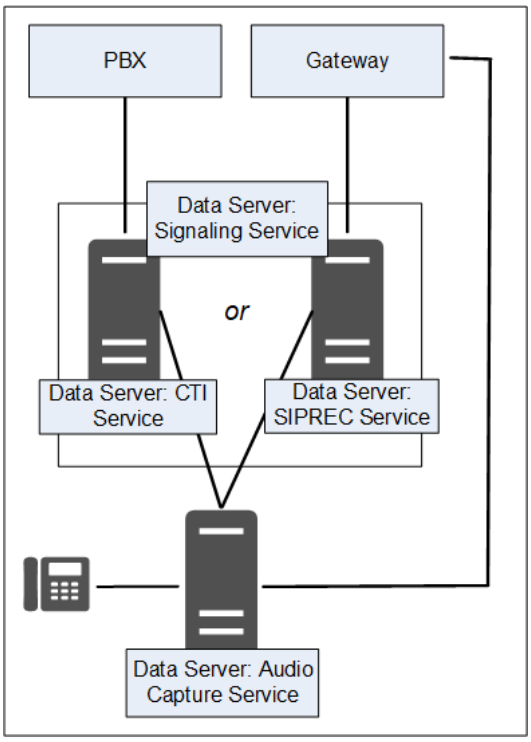
Webex WFO Signaleringstjänst

Din signaleringstjänst kan vara antingen CTI eller SIPREC:

- En CTI-signaleringstjänst används för gränsserverinspelningsmiljöer, för att spåra start- och stopphändelser och samla in CTI-metadata för samtalsinspelningar.
- En SIPREC-signaleringstjänst används för SBC-inspelningsmiljöer (Edge Gateway) för att spåra start- och stopphändelser och samla in SIPREC-metadata för samtalsinspelningar.

Du kan konfigurera antingen CTI- eller SIPREC-tjänsterna för redundans.

Ljudinspelningstjänsten kan bara kopplas till en telefonigrupp som innehåller en CTI- eller SIPREC-tjänst.



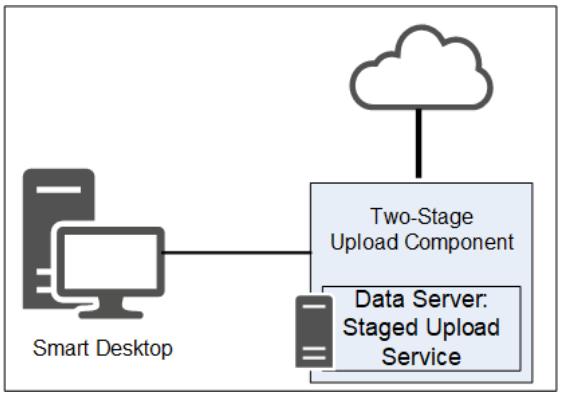
Anslutning till signaltjänst

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till signaleringstjänsten:

Typ	Anslut till tjänst
CTI	PBX-tjänst
	Audio Capture-tjänst
SIPREC	Gateway/SBC-tjänst
	Audio Capture-tjänst QM
	ACD Capture-tjänst

Webex WFO Tjänsten Mellanlagrad uppladdning

Tjänsten Webex WFO Staged Upload samlar in kontaktdata lokalt från Smart Desktop Client-användare och laddar regelbundet upp filerna till Webex WFO-komponenterna i molnet.



Uppladdningskomponent i två steg

Med överföringskomponenten i två steg kan du regelbundet skicka data från dataservern till Webex WFO-kärnkomponenterna.

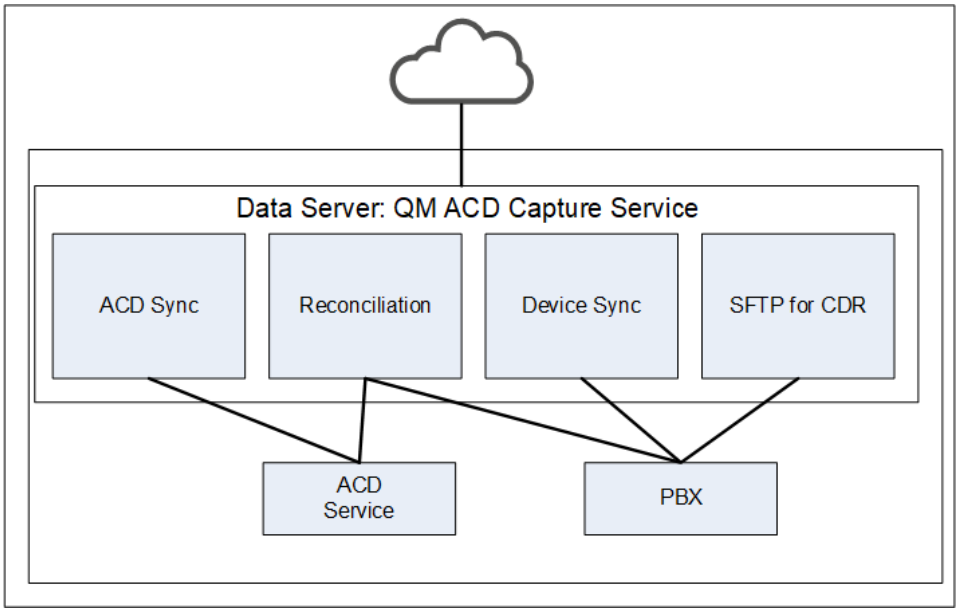
Anslutning till tjänsten Mellanlagrad uppladdning

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till tjänsten Staged Upload:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
Klientorganisationens ACD tjänst	Uppdateringar av ACD agent- eller teaminformation

Webex WFO QM ACD Capture-tjänst

Webex WFO använder tjänsten QM ACD Capture för att samla in anpassade metadata och stämma av samtal som tas emot via en gateway.



QM ACD Capture Service-komponenter

Tjänsten QM ACD Capture består av fyra komponenter:

- QM ACD Komponent för historisk fångst
- QM ACD Komponent för datainsamling i realtid
- QM GIS-infångningskomponent

QM ACD komponenten Historical Capture

Komponenten QM ACD Historical Capture samlar in anpassade metadata och avstämningsdata från ACD.

QM ACD Real-Time Capture-komponent

Komponenten QM ACD Real-Time Capture samlar in kontaktdata.

QM GIS Capture-komponent

GIS-insamlingskomponenten QM importerar externa QM kontaktmetadata.

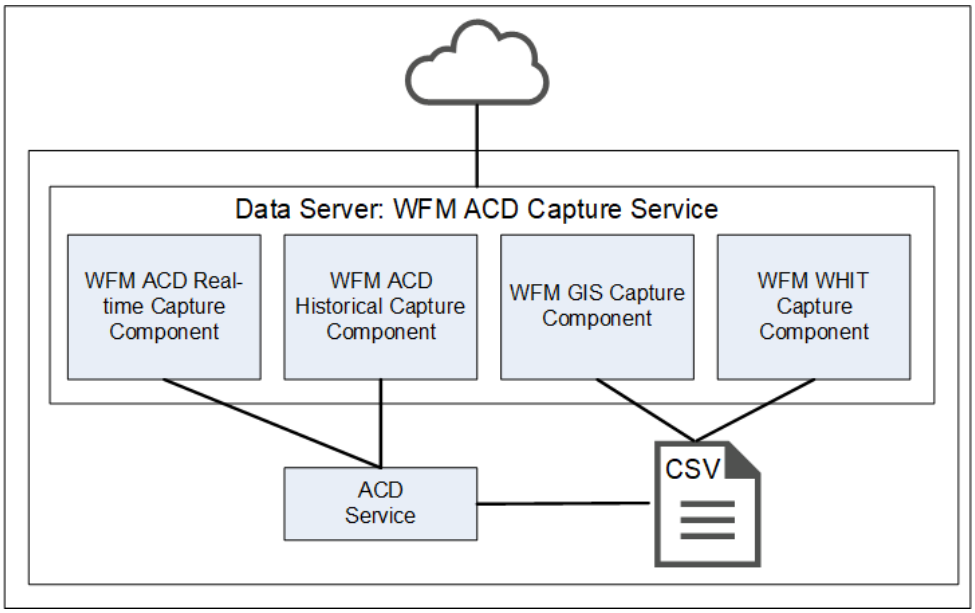
QM ACD Capture Service-anslutning

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till QM ACD Capture-tjänsten:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
Hyresgästens ACD tjänst	Uppdateringar av ACD agent- eller teaminformation

Webex WFO WFM ACD Capture-tjänst

Tjänsten Webex WFO WFM ACD Capture samlar in historiska ACD-data i realtid för WFM- och ACD-metadata som ska bifogas i samtalskontakter som anpassade metadata.



WFM ACD Capture Service-komponenter

Tjänsten WFM ACD Capture består av fyra komponenter:

- WFM ACD Historical Capture-komponent
- WFM ACD Komponent för datainsamling i realtid
- WFM GIS-infångningskomponent
- WFM WHIT Capture-komponent

WFM ACD Historical Capture-komponent

Komponenten WFM ACD Historical Capture samlar in historiska ACD-data i realtid för WFM samt ACD-metadata som ska bifogas till samtalskontakter som anpassade metadata.

WFM ACD Real-Time Capture-komponent

Komponenten WFM ACD Real-Time Capture samlar in kontaktdata.

WFM GIS Capture-komponent

GIS Capture-komponenten WFM samlar in ACD-data från icke-direkta ACD:er.

WFM WHIT Capture-komponent

Med komponenten WFM WHIT Capture kan du importera historiska ACD data.

WFM ACD Fånga tjänstanslutning

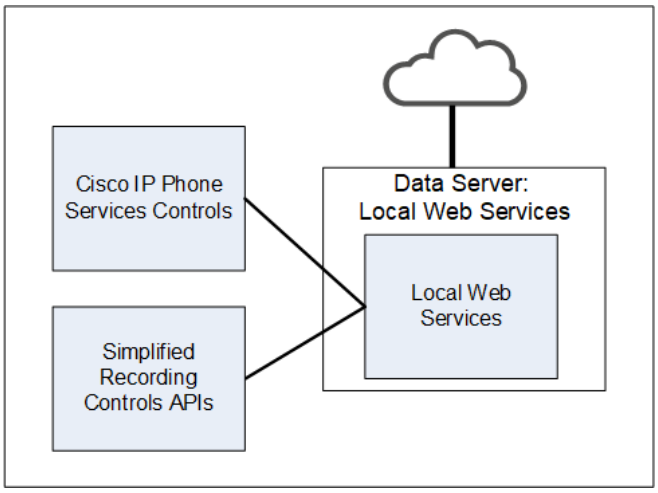
I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till WFM ACD Capture-tjänsten:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
Klientorganisationens ACD tjänst	Uppdateringar av ACD agent- eller teaminformation

Webex WFO Tjänsten Lokala webbtjänster

Tjänsten Webex WFO Local Web Services Data Server möjliggör inspelningskontroller och autentisering med den inbyggda dataservern.

Den lokala webbtjänsttjänsten stöds inte med CCaaS-leverantörsdistributioner.



Komponenter för tjänsten Lokala webbtjänster

Tjänsten Lokala webbtjänster består av två komponenter:

- Komponenten Cisco IP Phone Tjänstekontroller
- Förenklad inspelningskontroll API komponent

Komponenten Cisco IP Phone Tjänstekontroller

Komponenten Cisco IP Phone Services Controls aktiverar Cisco inspelningskontroller från Cisco enheter som stöds.

Förenklad inspelningskontroll API komponent

Komponenten Simplified Recording Controls API gör det möjligt att använda inbyggd dataserverautentisering för Cisco-inspelningskontroller.

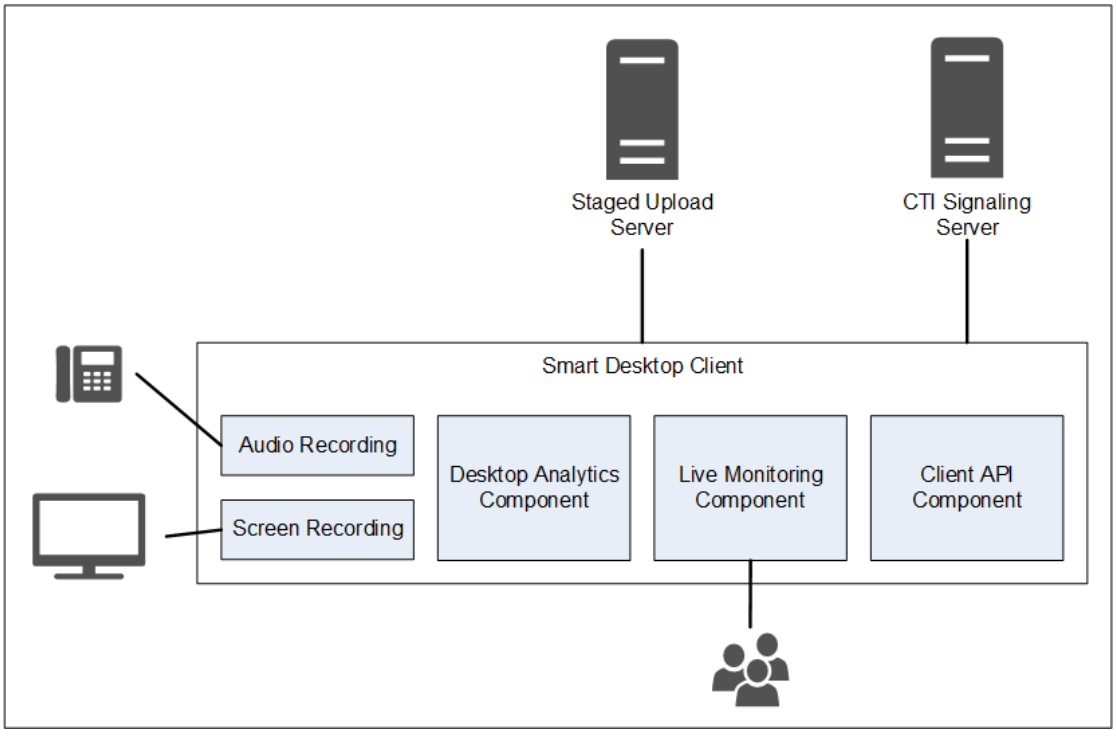
Anslutning till lokala webbtjänsttjänster

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till tjänsten Lokala webbtjänster:

Anslut till tjänst	Ingångar/utgångar
Förenklade inspelningskontroller API	Dataserverautentisering för Cisco inspelningskontroller
Cisco IP Phone Tjänster Kontroller	Tillåter inbyggd dataserverautentisering för Cisco inspelningskontroller

Webex WFO Smart Desktop Client

Smart Desktop-klienten installeras på agentskrivbord eller på en server som är värd för en tunn klient som stöds. (Se Tunna klientservrar för mer information.) Den samlar in alla användardata (inklusive samtalsinspelning, skärm och skrivbordsaktivitet) på en agents skrivbord. Du måste lägga till installationsprogrammet på sidan Hämtningsbara filer i Programhantering så att innehavaradministratören kan komma åt det.



Användare med Smart Desktop Client installerad som har konfigurerats med de behörigheter som krävs kan utföra Live-ljud och Live-skärmövervakning.

Smart Desktop Client-komponenter

Smart Desktop-klienten innehåller fyra komponenter:

- Ljud- och skärminspelningskomponent
- Desktop Analytics-komponent
- Live Audio Monitoring och Live Screen Monitoring komponent
- Klient API komponent

Ljud- och skärminspelningskomponent

Komponenten Ljud- och skärminspelning spelar in agenters samtal.

Desktop Analytics-komponent

Komponenten Desktop Analytics ger analytisk analys av agentens skrivbordsinspelningar.

Live Audio Monitoring och Live Screen Monitoring komponent

Med komponenten Live-ljud och Live-skärmövervakning kan användare med rätt behörighet utföra Live-ljud och Live-skärmövervakning.

Live-ljudövervakning stöds inte med CCaaS-leverantörsdistributioner.

Anslutning till Smart Desktop-klienten

I följande tabell visas den grundläggande anslutningen till Smart Desktop-klienten:

Komponent	Ansluter till	Ingångar/utgångar
Ljud- och skärminspelning	Agentens dator	Telefonens ljud- och skärmdata
Datoranalys	Agentens dator	Telefonens ljud- och skärmdata
Live-övervakning	Andra agenters datorer	Andra agenters ljud- och skärmdata på telefonen

Anslut till server	Ingångar/utgångar
Iscensatt uppladdning	Kontaktuppgifter (ljud- och skärminspelningar och metadata)

Systemkrav

Webex WFO Viktig information innehåller den senaste informationen om ändringar av systemkrav, kompatibilitet, buggfixar och nya funktioner. Arkiv med tidigare versionsinformation finns tillgängliga.

Miljöer som stöds

Webex WFO stöder ett antal miljöer och tekniker.

Den senaste kompatibilitetsinformationen som stöds finns i www.cisco.com.

Maskinvara för stationära datorer

Maskinvarukraven för Webex WFO stationära datorer är följande:

Stationär maskinvara	
NIC	100 Mbit nätverkskort Nätverkskort måste ha stöd för promiskuöst läge. Konfigurera Windows energiinställningar för att inaktivera "Tillåt datorn att TURN av den här enheten för att spara ström" på nätverksgränssnittskorten.
Diskutrymme	20 GB Röstinspelningslagring (MB) = antal inspelningar × genomsnittlig samtalslängd × 0,5 MB per minut **NOT** Denna formel är baserad på en ljudbithastighet på 64 kbps (kilobit per sekund). [(64 kbps × 60 sek.) ÷ 8 bitar] ÷ 1024 kB = 0.46875 MB per minut Lagring av skärminspelningar (MB) = antal inspelningar × genomsnittlig samtalslängd × 1,5 MB per minut

Stationär maskinvara	
	Lagringskraven för skärminspelningar beror på tre faktorer: inspelningslängd, bildskärmsupplösning och antal av bildskärmar som spelas in. Värdet som visas här baseras på en enda bildskärm. Varje ytterligare bildskärm spelas in separat, så du måste använda den här formeln för varje bildskärm.
CPU	Intel Core 2 Duo 2,0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 eller bättre
Minne	2 GB

Programvara för stationära datorer

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop kräver .NET Framework 4.5 för Webex WFO Analytics-funktioner. Om .NET Framework inte är installerat kan Webex WFO inte samla in webbläsarhändelser som en del av Desktop Analytics data. Du kan hämta .NET Framework från http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Webbläsare

Alla webbläsare du använder måste tillåta filnedladdningar. Popup-blockerare måste inaktiveras.

Desktop Analytics plugin-program/tillägg

Användare som administrerar fält för Desktop Analytics via Field Manager-sidan i Webex WFO och agentskrivbord som har Smart Desktop installerat måste ha Calabrio Analytics webbläsartillägg/plugin-program aktiverat. Plugin-programmet krävs inte bara för att markera fält i webbläsaren utan även för övervakning av agentens webbaktivitet i webbläsaren.

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i Firefox

Första gången du loggar in på Webex WFO med Firefox visas en dialogruta som talar om för dig att installera webbläsartillägget Calabrio. Välj **Tillåt den här installationen** och klicka på **Fortsätt**. Ingen ytterligare åtgärd krävs.

Aktivera plugin-programmet Desktop Analytics i Microsoft Edge Chromium

I Edge Chromium, gå till https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf och klicka på **Lägg till i Chrome**.

Aktivera pluginprogrammet Desktop Analytics i Chrome

Chrome-tillägget kan laddas ner eller installeras via GPO-inställningar. Hämta och installera Calabrio Analytics Plug-in, version 0.2.0.4. Plugin-programmet finns på:

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

Om det inte fungerar att klicka på länken kopierar du URL:en och klistrar in den i webbläsaren.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader krävs för att öppna exporterade PDF-filer och användardokumentation. En gratis Acrobat Reader-nedladdning finns på www.adobe.com.

VIKTIGT Det finns kända problem med Adobe Reader-versioner som använder funktionen Säkerhet (förbättrad). Om du planerar att använda Desktop Analytics-funktionen måste du navigera till **Säkerhet (förbättrad)** under **Inställningar** i Adobe Reader, avmarkera Aktivera **skyddat läge vid start**
och **kryssrutorna Förbättrad säkerhet** klickar du på **Ja** för eventuella varningsmeddelanden och sedan på **OK** för att spara ändringarna. När du är klar startar du om Adobe Reader för att ändringarna ska börja gälla. Om Adobe Reader inte är korrekt konfigurerat kan Desktop Analytics inte registrera händelser som är relaterade till Adobe Reader.

Skrivbordsprogramvara och ljudinspelning

För att Smart Desktop ska kunna utföra korrekt telefondetektering och ljudinspelning krävs möjligheten att upptäcka och fånga vissa nätverksprotokoll (som SIP, SCCP och RTP). All programvara som körs på datorn som stör, omdirigerar eller på annat sätt döljer nätverkstrafik gör att Smart Desktop inte fungerar korrekt.

EXEMPEL : SonicWall VPN-klienten med lättviktsfiltret Deterministic Network Enhancer (DNE) aktiverat gör att utgående nätverkstrafik omdirigeras från nätverkskortet
Som Smart Desktop använder. I detta fall måste DNE-lättviktsfiltret inaktiveras för att Smart Desktop ska fungera korrekt.

PCI DSS-efterlevnad

Webex WFO v10.3 och senare har stöd för TLS v1.2 och har inaktuell TLS v1.1.

Portanvändning

Portkraven för Webex WFO-komponenterna anges nedan.

I allmänhet måste port 80 och port 443 till en webbserver vara öppna för att ansluta till Webex WFO för alla molnintegrationer med Webex WFO. De exakta portkraven varierar beroende på din molndistributionsmodell.

Edge-komponenter:

- Smart Desktop

Dataserverkomponenter:

- Dataserver – ACD Sync: Avaya CM med Contact Center Elite
- Dataserver – ACD-synkronisering: CCaaS-integreringar
- Dataserver – ACD synkronisering: CUCM nätverksinspelning
- Dataserver – ACD Synkronisera: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Dataserver – ACD Synkronisera: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Dataserver – GIS
- Dataserver – Spela in/hämta
- Dataserver – Signalering: CTI
- Dataserver – signalering: CTI, Avaya Aura Communication Manager-inspelning
- Dataserver – signalering: CTI, Cisco Unified Communications Manager nätverksinspelning
- Dataserver – Signalering: SIPREC

Edge-komponenter

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
Smart Desktop				
UDP 49152–65535	Live-ljudövervakning - RTP Liveskärmövervakning – RDP-ström	Agentens dator	Arbetsledarens webbläsare	—
TCP 52102	Kommunikation mellan Cisco CTI dataservrar och SDC	Smart Desktop	Dataserver	

Dataserverkomponenter

Port	An	Källa	Destination	Ante
Dataserver – ACD-synkronisering: CCaaS-integreringar				
TCP 443	Kommunikation mellan CCaaS-integreringar och följande inställningar på dataservern: Regional dataserver ACD Capture-inställningar, Inspelning CTI Signaleringsserverinställningar och Regional dataserver ACD Capture-inställningar	—	—	—
Dataserver – ACD-synkronisering: CUCM nätverksinspelning				
TCP 22	Kommunikation mellan både SFTP-konfigurationen och de regionala dataserveravstämningsinställningarna på dataservern och faktureringstjänsten CUCM	SFTP, dataserver	CUCM Fakturering Tjänst	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
TCP 8443	Kommunikation mellan CUCM AXL och regional dataserver ACD Synkroniseringsinställningar på dataservern	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver – ACD Sync: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE AW SQL servern Databasen och den regionala dataservern ACD Synkroniseringsinställningar på Dataserver	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB SQL Serverdatabas	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE HDS SQL-servern Databasen och både regionala dataserveravstämningsinställningar och den regionala dataservern ACD Capture-inställningar för data Server	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS SQL Serverdatabas	—
TCP 42027	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE CTI-tjänsten (sida a) och inspelningen CTI Signaleringsserverinställningar på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Tjänst (Sida A)	Sida A är standard om PG1 används. Hamnar kommer att varierar beroende på vilken PG du använder. Serverporten CTI som konfigurerats i Unified CCE ACD konfiguration.
TCP 43027	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE CTI-tjänsten (sida b) och inspelning CTI Signaleringsserverinställningar på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCE CTI Tjänst (Sida B)	Sida B är standard om PG1 används. Hamnar kommer att varierar beroende på vilken PG du använder. Serverporten CTI som konfigurerats i Unified CCE ACD konfiguration.
Dataserver – ACD Synkronisera: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikation mellan Unified CCX Informix-databasen och	Dataserver	Unified CCX	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
	både Regional Data Server ACD Synkroniseringsinställningar och Regional Data Server ACD Capture-inställningar		Informix-databas	
TCP 12028	Kommunikation mellan Cisco Unified CCX CTI-tjänsten (sida a) och inspelningen CTI Signaleringsserverinställningar på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjänst (Sida A)	Sida A Standard. Detta är RMCM TCP port konfigurerad i Unified CCX Systemparametrar. CTI servern Port konfigurerad i Unified CCX ACD Konfiguration.
TCP 12028	Kommunikation mellan Cisco Unified CCX CTI-tjänsten (sida b) och inspelning CTI Signaleringsserverinställningar på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjänst (Sida B)	Sida B som standard. Detta är RMCM TCP port konfigurerad i Unified CCX Systemparametrar. CTI servern Port konfigurerad i Unified CCX ACD Konfiguration.
Dataserver – GIS				
—	—	—	—	Medan GIS inte lyssnar direkt på en måste filerna kopieras över till dataservern. Om kopieringen är klar Via FTP används port 20 och 21.
Dataserver – Spela in/hämta				
UDP 39500–43500	Inspelning RTP	Telefon eller röst port	Ljudinspelning (Spela in server)	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
UPD 49152–65535	Live-ljudövervakning - RTP	Ljudinspelning (inspelningsserver)	Arbetsledarens webbläsare	—
Dataserver – Signalering: CTI				
TCP 443	Signaleringsserver	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 52102	Inspelning av signalering	Ljudinspelning (inspelningsservrar) eller Smart Desktop-klienter	Signaleringsserver	—
TCP 52103	Hazelcast	Signalserverpartner	Signaleringsserver	—
Dataserver – signalering: CTI, Cisco Unified Communications Manager nätverksinspelning				
TCP 2748	JTAPI signalering	Signaleringsserver	Enhetlig CM utgivare och prenumeranter	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalering från Unified CM	Alla Unified CM Publisher eller prenumeranter	Signaleringsserver	Inte säkert
TCP 5060	Signaleringsserver	primär signaleringsserver	sekundär signaleringsserver	Dubbelriktad

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
TCP 5061	Säker SIP signalering från Unified CM	Alla Unified CM Publisher eller prenumeranter	Signaleringsserver	Säker. Används vanligtvis bara när systemet har konfigurerats för SRTP.
Dataserver – Signalering: SIPREC				
TCP 443	Cisco API frågor	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalering från gateway	Gateway	Signaleringsserver	—
TCP 59106	Inspelning av signalering	Ljudinspelning (inspelningsservrar)	Signaleringsserver	—
TCP 59107	Hazelcast	Signalserverpartner	Signaleringsserver	—

Om lagring

Det är viktigt att notera skillnaden i obligatorisk lagringstyp i Webex WFO.

Medielagring är permanent lagring för mediefiler. Den är lämplig för långvarig lagring och används inte för uppspelning om inte nätverkslagring med hög hastighet också har konfigurerats för att använda samma plats.

High Speed Network Storage avser höghastighetsnätverket som används för lagring av tillfälliga filer, mappplats där all operativ bearbetning sker och där analysdata (Lucene) lagras. Detta inkluderar massexportbearbetning, Lucene-indexplatsen, mediekonvertering, medieuppspelning och filer som raderas efter 24 timmar av systemet under dagen med undantag för analys.

OBSERVERA Analysfiler lagras i höghastighetsnätverkslagring men ingår inte i radering av filer av systemet under hela dagen.

När ett samtal begärs för uppspelning hämtar systemet filen från permanent lagring och placerar den i den tillfälliga katalogen inom High Speed Network Storage-nivån för omedelbar åtkomst. Därifrån utför den omkodning och strömning.

Konfiguration av administratör

När systemet konfigureras för första gången konfigureras **standardlagringsplatsen** för media på sidan Systemadministratörens lagringsplats.

Under den **första installationen är standardlagringsplatsen för media din lagringsplats** för höghastighetsnätverk och medialagring. Ytterligare åtgärder krävs för att separera lagring av höghastighetsnätverk och medielagring på olika platser. Nätverks- och medielagringsplatser har drastiskt
Olika prestandaegenskaper. Därför rekommenderar vi inte att du väljer båda alternativen som standardlagringsplats eftersom det kan leda till prestandaproblem.

Konfigurera separata nätverks- och medielagringsplatser

1. Innan du skapar någon klientorganisation navigerar du till systemadministratörsportalen > Programhantering
   > Systemkonfiguration > lagringsplats.
2. Klicka på **Skapa en ny lagringsplats**.
3. Om du vill skapa en lagringsplats för höghastighetsnätverk anger du ett unikt namn i **fältet Namn** .
4. I listrutan Typ väljer du **Nätverk (Direktåtkomst)**.
5. Markera kryssrutan **Nätverk**under **Standardvärden** .

6. Konfigurera de återstående **fälten Konfiguration** av nätverkslagring.
7. Klicka på **Spara**.
8. Om du vill skapa en medielagringsplats går du tillbaka till Programhantering > Lagringsplats.
9. Klicka på **Skapa en ny lagringsplats**.
10. Om du vill skapa en medielagringsplats anger du ett unikt namn i **fältet Namn** .
11. I listrutan Typ är Nätverk **(Direktåtkomst)** förvalt.
12. Markera kryssrutan **Media**under **Standardvärden** .
13. Konfigurera de återstående **fälten Konfiguration** av nätverkslagring.
14. Klicka på **Spara**.

BÄSTA PRAXIS Ta bort den ursprungliga **standardlagringsplatsen** för media när de nya platserna för nätverks- och medielagring har konfigurerats.

Konfigurera klientlagring

Utför den här proceduren när du skapar en ny innehavare från systemadministratörsportalen.

1. Gå till Programhantering > Administration av klientorganisation > Klienter.
2. I avsnittet Lagringsplats letar du reda på standardlagringsplatsen för höghastighetsnätverk och markerar kryssrutan **Tillgänglig** .
3. Hitta standardlagringsplatsen för media och markera kryssrutorna **Available (Tillgänglig**) och **Default (Standard**).
4. Klicka på **Spara**.
5. Verifiera genom att logga in på klientorganisationen och navigera till Programhantering > Systemkonfiguration > Lagringsprofiler.
6. Klicka på listrutan **Lagringsplats** . Nätverks- och medielagringsplatserna visas i listrutan.

   Välj inte nätverkslagring för en lagringsprofil.

Lagringsnivåer

Det finns tre lagringsnivåer för kontaktuppgifter:

- Amazon S3 (Immediate Access) - Amazon S3-lagring (standard) används för kortare lagring (12–24 månader) av dagligt operativt innehåll, till exempel mediefiler (röst och skärm) och historiska data för rapportering, prognoser och schemaläggning. Svarsfrekvensen på användarförfrågningar kan vara

Nästan omedelbart i sekunder, men kan variera något beroende på mängden data eller vilken typ av data som begärs.

- Amazon S3 Shared (Immediate Access) - Liknar Amazon S3-lagringsnivån förutom att flera hyresgäster lagrar sina data inom samma Amazon S3-lagringshink i en klientspecifik mapp.
- Nätverk (omedelbar åtkomst) - Nätverkslagring (prestanda) används för användardrivet medieinnehåll, Analytics och Datamart-innehåll. Det här är ett SAN (Storage Area Network) eller en filserver. Det ger en nästan omedelbar svarsfrekvens på användarförfrågningar. Dessa data lagras under en arbetsflödesdefinierad tidsperiod, varefter de rensas. Administratörer kan också ange en mellanlagrad överföringsplats som innehåller data innan de laddas upp till den långsiktiga datalagringsplatsen i realtid.

Du kan också välja att låta en tredje part lagra dina data efter att den har nått slutet av sin lagringsperiod. När data har lagrats rensas de från Webex WFO. När du hämtar lagrade data måste du använda andra program än Webex WFO för att granska dem.

- Innehavare – Använd avsnittet Lagringsplats för klientorganisation på sidan Klienter för att tilldela och definiera lagringsplatsen för varje klientorganisation.

Lagringserbjudanden

Webex WFO Cloud använder intelligent nivåindelning för lagring med ett enda pris per GB per månad för din totala användning. Nya filer och filer som har använts nyligen är tillgängliga omedelbart. Äldre filer som inte har använts nyligen hämtas från en något långsammare lagringsnivå som de kan ha flyttats till. Det tar vanligtvis bara några sekunder för äldre filer att hämtas.

Massimport och massexport av data

I det här avsnittet beskrivs metoder för att importera data till och exportera data från Webex WFO.

Massimport och export av data via Webex WFO

Webex WFO låter dig importera och exportera flera typer av data. Nedan beskrivs vilka data som kan importeras och exporteras och hur de kan importeras och exporteras. Datafiler som importeras eller exporteras är i CSV-format. Följande typer av data kan importeras och exporteras:

- Globalt kan du importera och exportera användare, team och grupper.
- I Analytics kan du importera och exportera fraser och program.
- I kvalitetsstyrningen kan du importera och exportera utvärderingsformulär och exportera kontaktdata.
- I WFM kan du importera historiska data och importera prognoser.

Masskontaktexport av rotinspelningar stöds inte.

Importera och exportera API:er

Dessa API:er exponerar REST-liknande slutpunkter för import och export av data:

- Importera API – Gör att du kan hämta information om backend-objektmodellerna (backend-modellfälten och de typer som är associerade med dessa fält) och importera dessa data från CSV-filer till dessa backend-modeller
- Exportera API – Gör att du kan hämta data från backend-modellerna i formatet CSV.

Mer information finns i *Webex WFO API referenshandboken* .

Exportera flera kontakter samtidigt

Du kan exportera data för flera kontakter med alternativet Massexport av kontakter i listrutan Alternativ på sidan Interaktioner. Exporterade filer lagras i mappar med rätt namn på en extern lagringsplats. Extern lagring kan konfigureras för att ge omedelbar eller omedelbar åtkomst. Mer information om extern lagring finns i "Konfigurera lagringsprofiler" i användarhandboken för Webex WFO.

Kontakter och metadata exporteras som CSV filer.

Schemalägga en återkommande masskontaktexport

1. Skapa och spara en filteruppsättning på sidan Interaktioner.

   VIKTIGT Du måste konfigurera alla filter som du lägger till i filteruppsättningen. Om du inte konfigurerar alla filter helt misslyckas masskontaktexporten.

   EXEMPEL Du lägger till filtret Predictive Net Promoter Score **i filteruppsättningen** . Du väljer **Lika med i** listrutan **Operator men anger ingen siffra i fältet** Poäng . Om filtret inte konfigureras helt kommer masskontaktexporten att misslyckas.

2. Klicka på ikonen Listalternativ och sedan på **Massexportera** kontakter.
3. Klicka på Ny **export** Tab.
4. Konfigurera exporten enligt definitionen i de beskrivna fälten nedan.

   Exportnamn – Ange ett namn för masskontaktens exportfil.

   Sparad sökning – Välj din sparade filteruppsättning.

   Lagringsplats – Välj den externa lagringsplats som du vill exportera kontakterna till.

   Ljud-/skärmfiltyp – Välj det filformat som Webex WFO exporterar ljud- och videofiler i.

   - **Ljud-/videoformat** – Välj det filformat som ljud-/videomediet ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med både ljud- och skärminspelningar.
   - **Format** med endast ljud – Välj det filformat som mediet med enbart ljud ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med ljudinspelningar.
   - Ingen – Välj **Endast** transkriptioner om du bara vill exportera transkriptioner.

   Utdataformat för transkription – Välj det filformat som du vill exportera Analytics-transkriptionsdata i: JSON eller XML. Om du väljer **Ingen** exporterar Webex WFO ingen Analytics-transkriptionsdata. Välj **Ingen** om du bara vill exportera en CSV fil med metadata.

5. Välj **Skicka schemalagd export** och schemalägg sedan exporten enligt beskrivningen nedan.

   Varje vecka – Välj en eller flera veckodagar och välj sedan tid på de dagar som Webex WFO ska exportera kontakterna.

   Varje månad – Välj dag i månaden och välj sedan den tid på dagen som Webex WFO ska exportera kontakterna.

6. Klicka på **Skapa**.

När du skapar en schemalagd masskontaktexport sparar Webex WFO exporten. Om du vill redigera exporten **klickar du på Exporterad** kontaktTab och väljer exporten i **listrutan Namn på sparad exportfil** .

Den första schemalagda exporten (varje vecka eller månad) måste ske efter nästa schemalagda körning av aktiviteten App Dynamic Refresher. Annars kommer den första schemalagda exporten inte att ske,
även om framtida export kommer att göra det. Som standard körs aktiviteten App Dynamic Refresher var femtonde minut. Kontakta systemadministratören och bekräfta schemat.

Exportera kontakter omedelbart

1. Skapa och spara en filteruppsättning på sidan Interaktioner.

   VIKTIGT Du måste konfigurera alla filter som du lägger till i filteruppsättningen. Om du inte konfigurerar alla filter helt misslyckas masskontextexporten.

   EXEMPEL Du lägger till filtret Predictive Net Promoter Score **i filteruppsättningen** . Du väljer **Lika med i** listrutan **Operator men anger ingen siffra i fältet** Poäng . Om filtret inte konfigureras helt kommer masskontaktexporten att misslyckas.

2. Klicka på ikonen Listalternativ och sedan på **Massexportera kontakter**.
3. Klicka på Ny **export** Tab.
4. Konfigurera exporten enligt beskrivningen nedan.

   Exportnamn – Ange ett namn för masskontaktens exportfil.

   Sparad sökning – Välj din sparade filteruppsättning.

   Lagringsplats – Välj den externa lagringsplats som du vill exportera kontakterna till.

   Ljud-/skärmfiltyp – Välj det filformat som Webex WFO exporterar ljud- och videofiler i.

   - **Ljud-/videoformat** – Välj det filformat som ljud-/videomediet ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med både ljud- och skärminspelningar.
   - **Format** med endast ljud – Välj det filformat som mediet med enbart ljud ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med ljudinspelningar.
   - Ingen – Välj **Endast** transkriptioner om du bara vill exportera transkriptioner.

Utdataformat för transkription – Välj det filformat som du vill exportera Analytics-transkriptionsdata i: JSON eller XML. Om du väljer **Ingen** exporterar Webex WFO ingen Analytics-transkriptionsdata. Välj **Ingen** om du bara vill exportera en CSV-fil med metadata.

5. Välj **Skicka export omedelbart**.
6. Klicka på **Skapa**.

Licenskrav för export av masskontakter

Cisco kräver att du väljer en licenstyp för masskontaktexport.

- **Standardlicens** – exportera upp till 1 000 kontakter dagligen via användargränssnittet.
- **Prestandalicens** – exportera flera kontakter samtidigt genom att konfigurera flera kontaktexportjobb regelbundet under varje dag.

Som standard är varje exportbatch begränsad till 10 000 per jobb, med det maximala antalet kontakter per dag på 40 000 med prestandalicensen. Om det finns behov av en ökning av dessa Gränser, kontakta Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

Lagra och komma åt masskontaktfiler

Webex WFO exporterar och lagrar masskontaktfiler i mappen Exporter på den externa lagringsplats som du konfigurerar (se Programhantering > Global > Systemkonfiguration > Extern lagring).

Flödesdiagram för dataöverföring

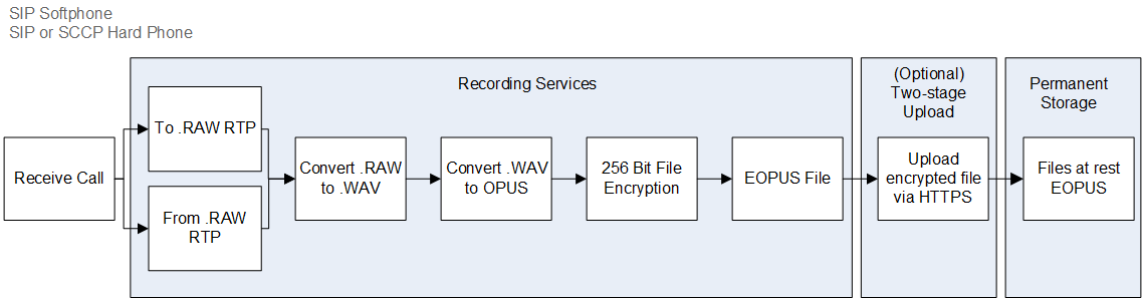
Det här avsnittet innehåller diagram som illustrerar följande:

- Webex WFO Smart Desktop-dataflöde
- Webex WFO inspelning och uppspelning
- Webex WFO Dataflöde för analys
- Webex WFO dataflöde för lagring
- Webex WFO inspelningskryptering
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

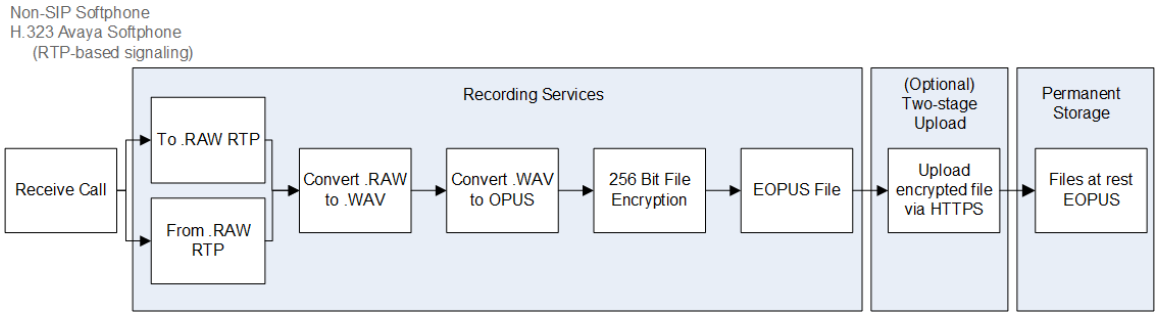
Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram

Det här avsnittet innehåller diagram som beskriver Smart Desktop-dataflödet.

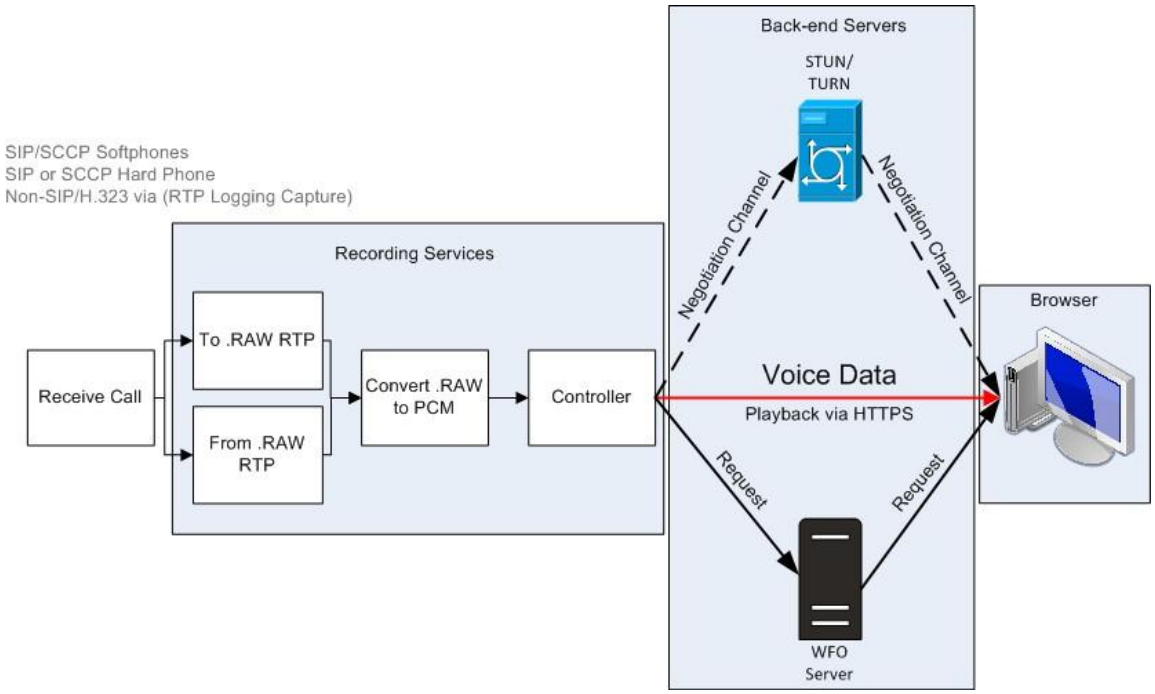
Smart Desktop SIP/SCCP signalering



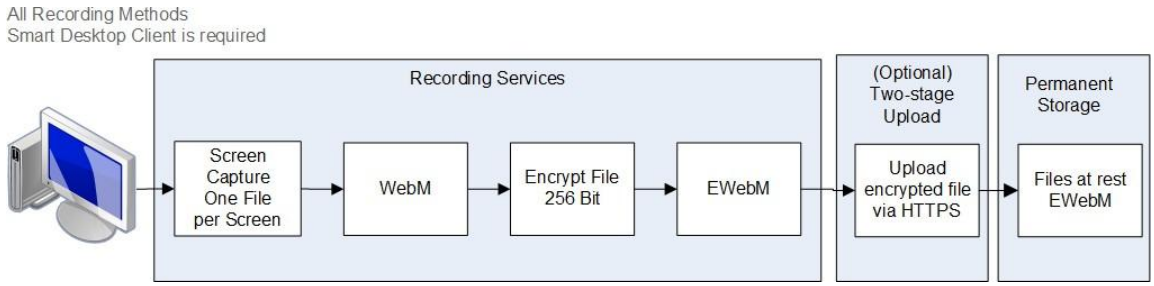
Smart Desktop RTP loggning



Smart Desktop Live-ljudövervakning

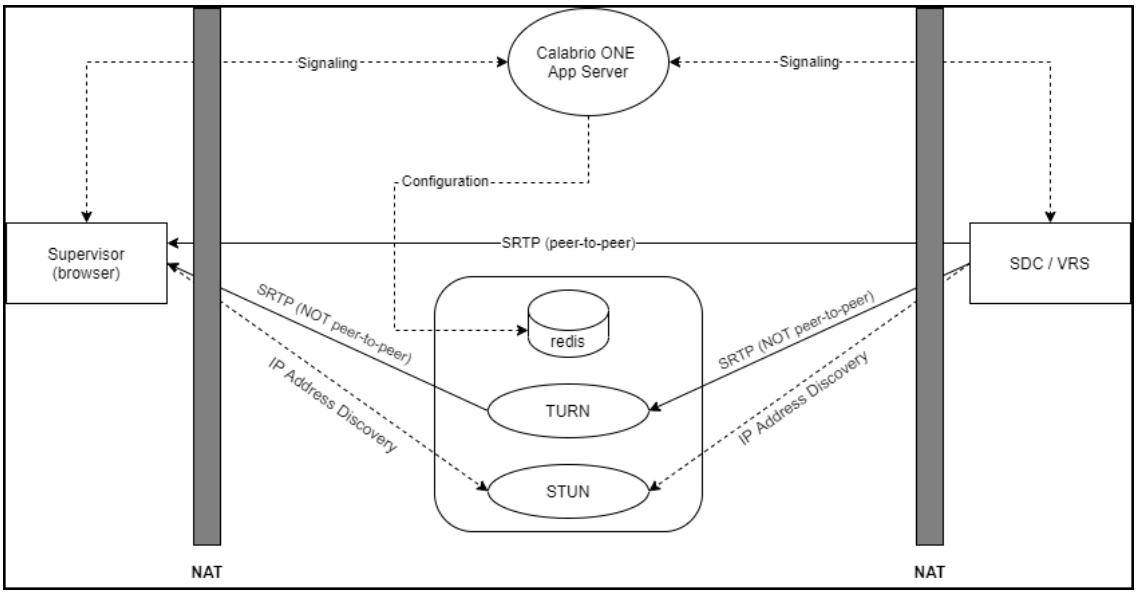


Smart Desktop Live-skärmövervakning



OBS: Smart Desktop-skärmen och ljudinspelningen använder AES 256-bitars kryptering om inspelningen sker inuti Webex WFO.

Anslutningar för live-övervakning av Smart Desktop



Anslutning	Portar	Protokoll	Anteckningar
Signalering	80, 443	TCP	Efter websocket
Konfiguration	6379	TCP	STUN/TURN administration med en systemadministratörsroll i Webex WFO
SRTP (peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Ljud- och visuella medier

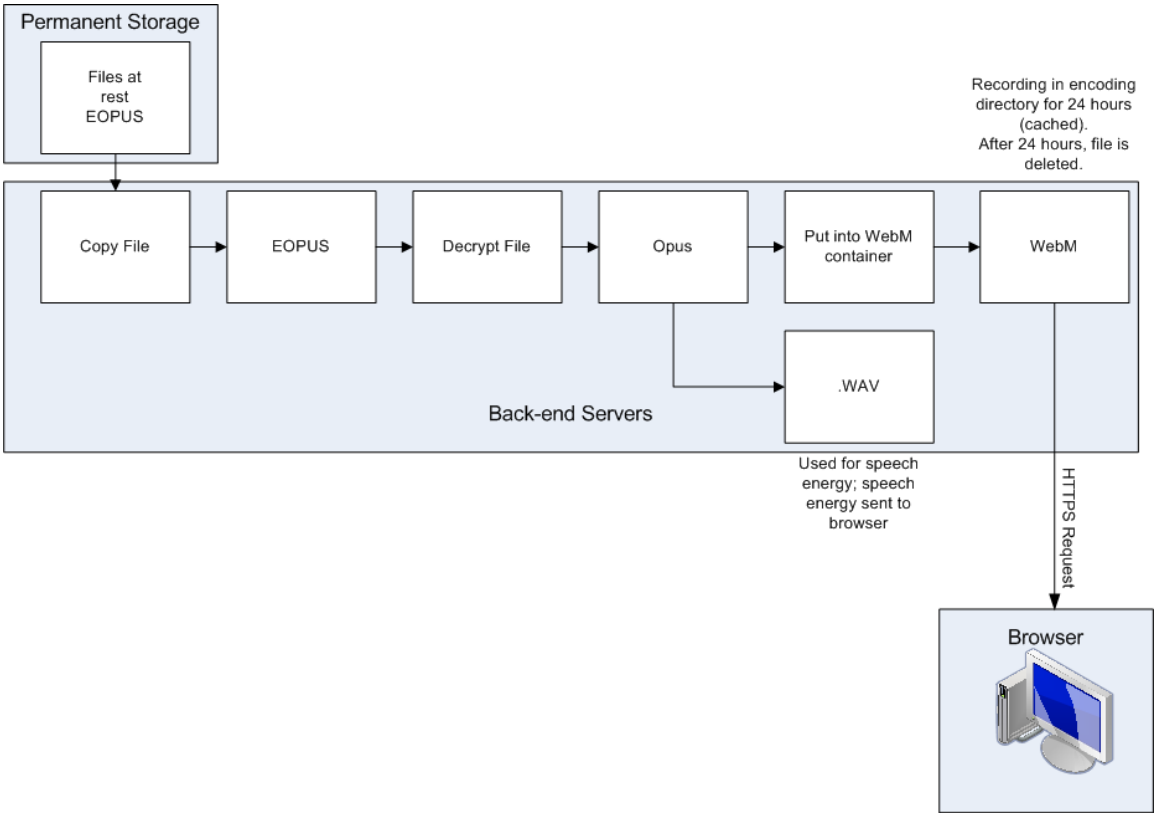
Anslutning	Portar	Protokoll	Anteckningar
SRTP (inte peer-to-peer)	49152–65535	UDP	Ljud- och visuella medier
IP Adresside ntifiering	3478	UDP och TCP	-

Dataflödesdiagram för inspelning och uppspelning

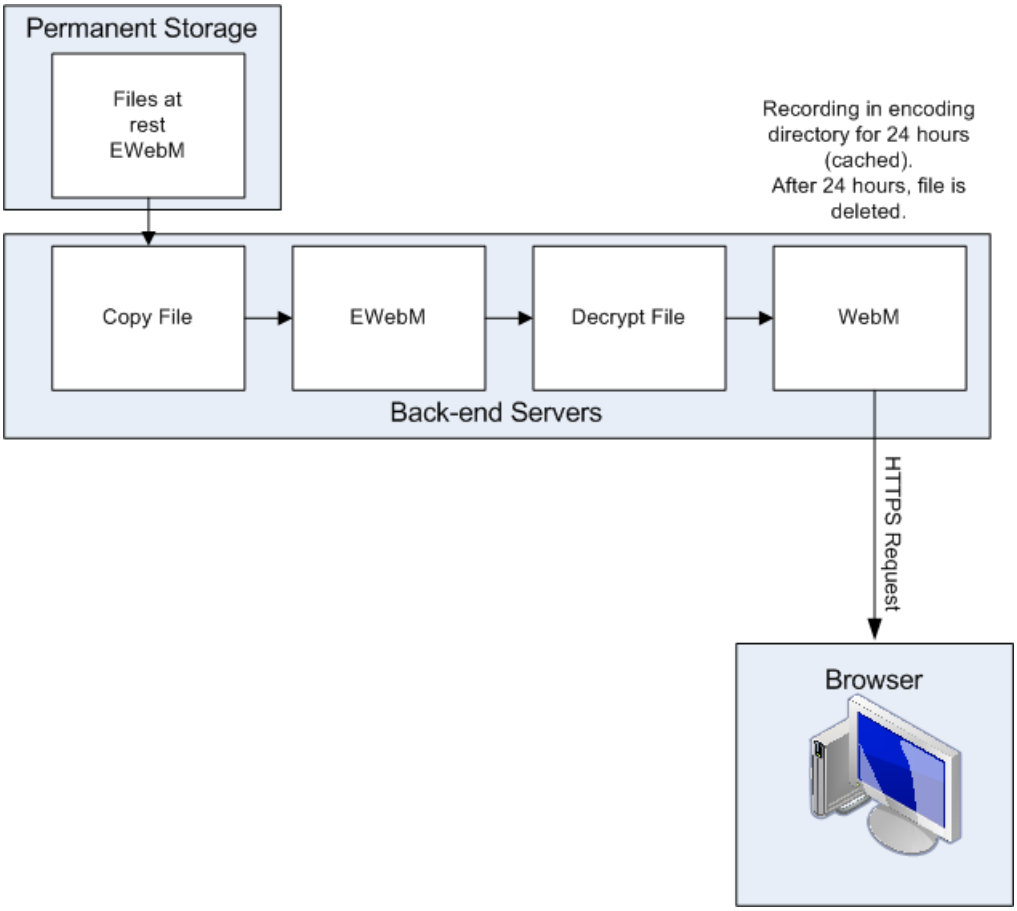
I det här avsnittet beskrivs hur du spelar upp kontaktinspelningar.

Dataflödesdiagram för ljuduppspelning

Under uppspelning kopieras ljud- och skärminspelningsfiler från permanent lagring och placeras i ett säkert molnnätverkslagring, dekrypteras och bearbetas för uppspelning. Filerna dekrypteras samtidigt och säkras via nätverkslagring och HTTPS.



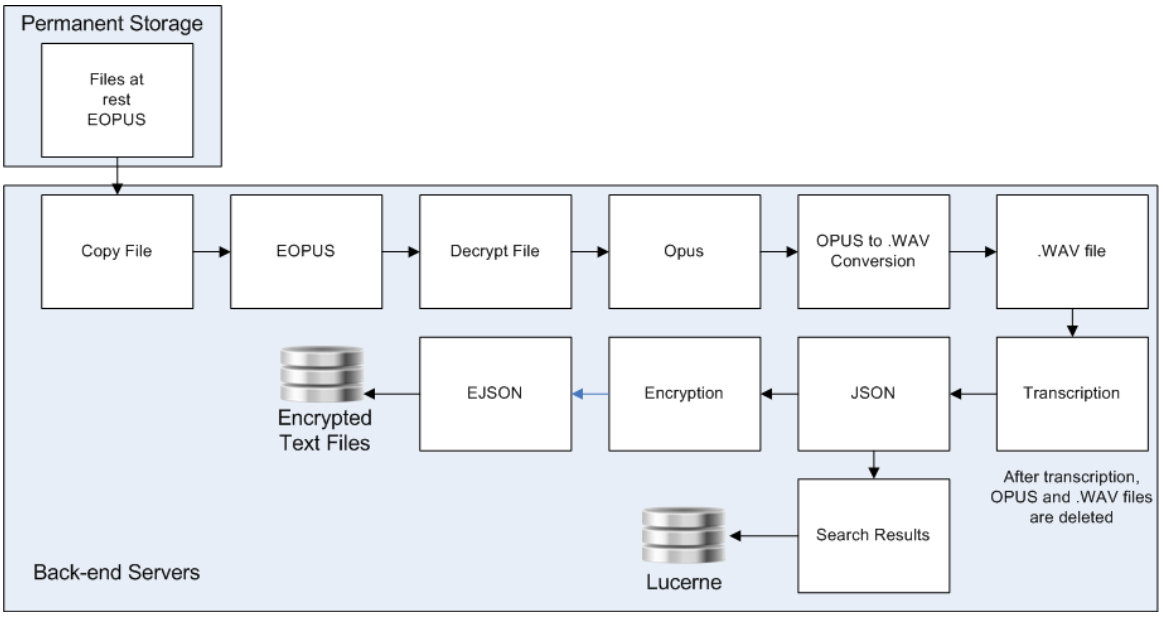
Dataflödesdiagram för skärmuppspelning



Dataflödesdiagram för analys

I det här avsnittet beskrivs dataflödet för bearbetning av Analytics-data.

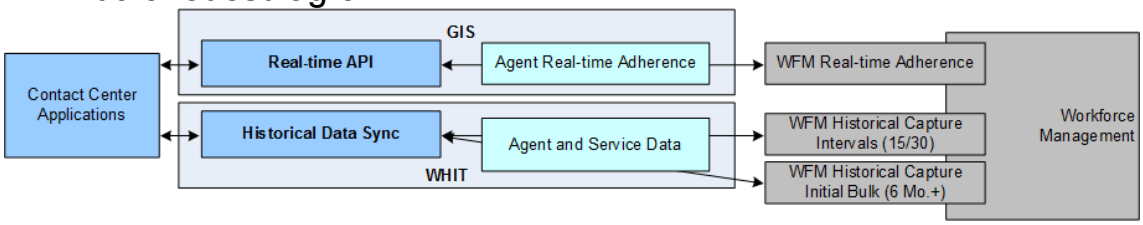
Dataflödesdiagram för taltranskriptionsanalys



WFM dataflödesdiagram

I det här avsnittet beskrivs dataflödet för precessing WFM efterlevnad i realtid och historiska data.

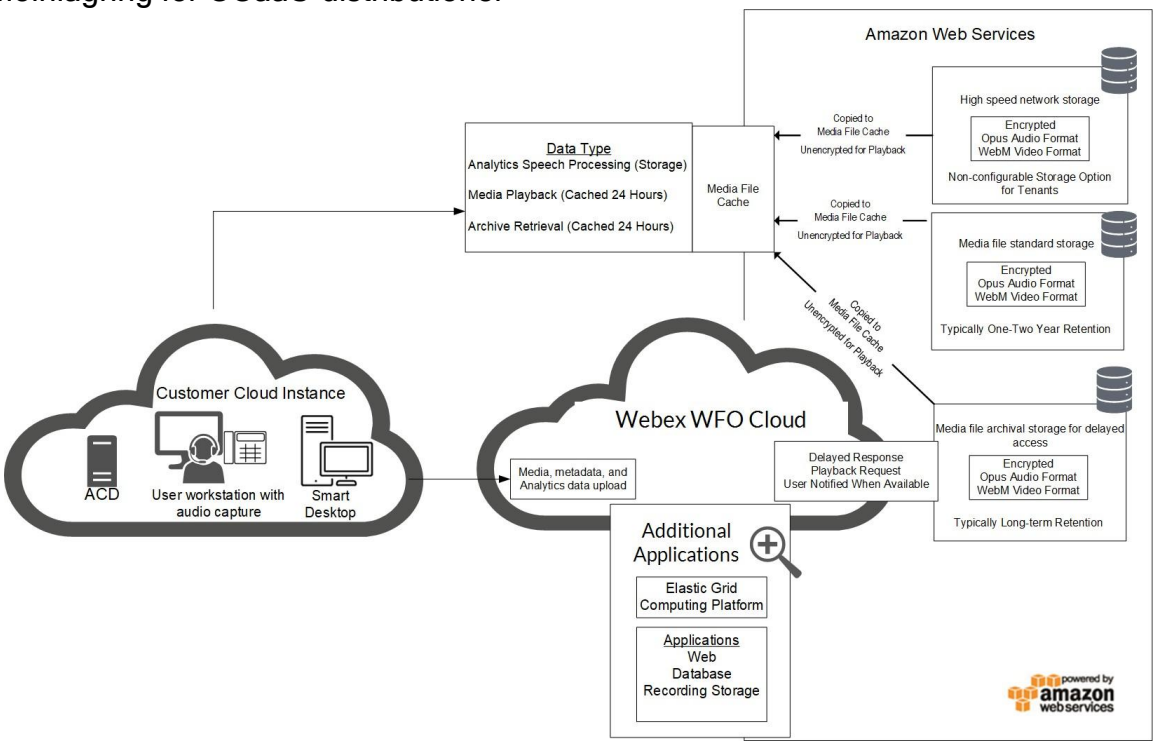
WFM dataflödesdiagram



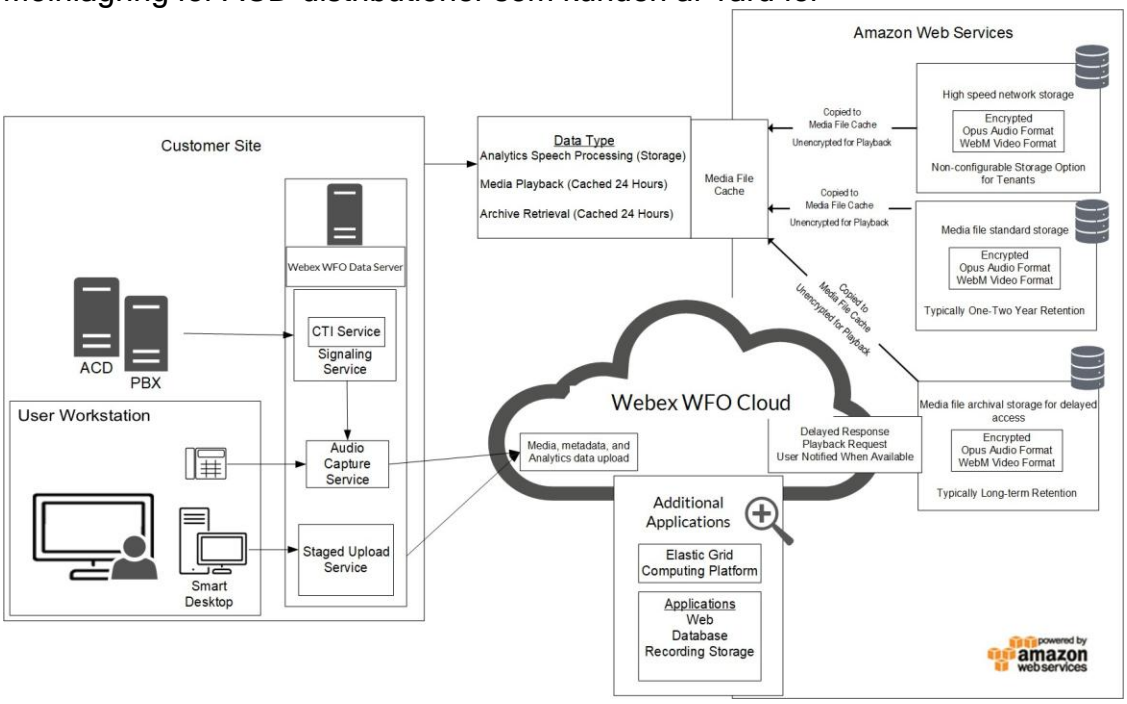
Dataflödesdiagram för molnlagring

I det här avsnittet beskrivs dataflödet för kontaktdatalagring i Webex WFO för CCaaS och kundbaserade distributioner.

Molnlagring för CCaaS-distributioner



Molnlagring för ACD-distributioner som kunden är värd för

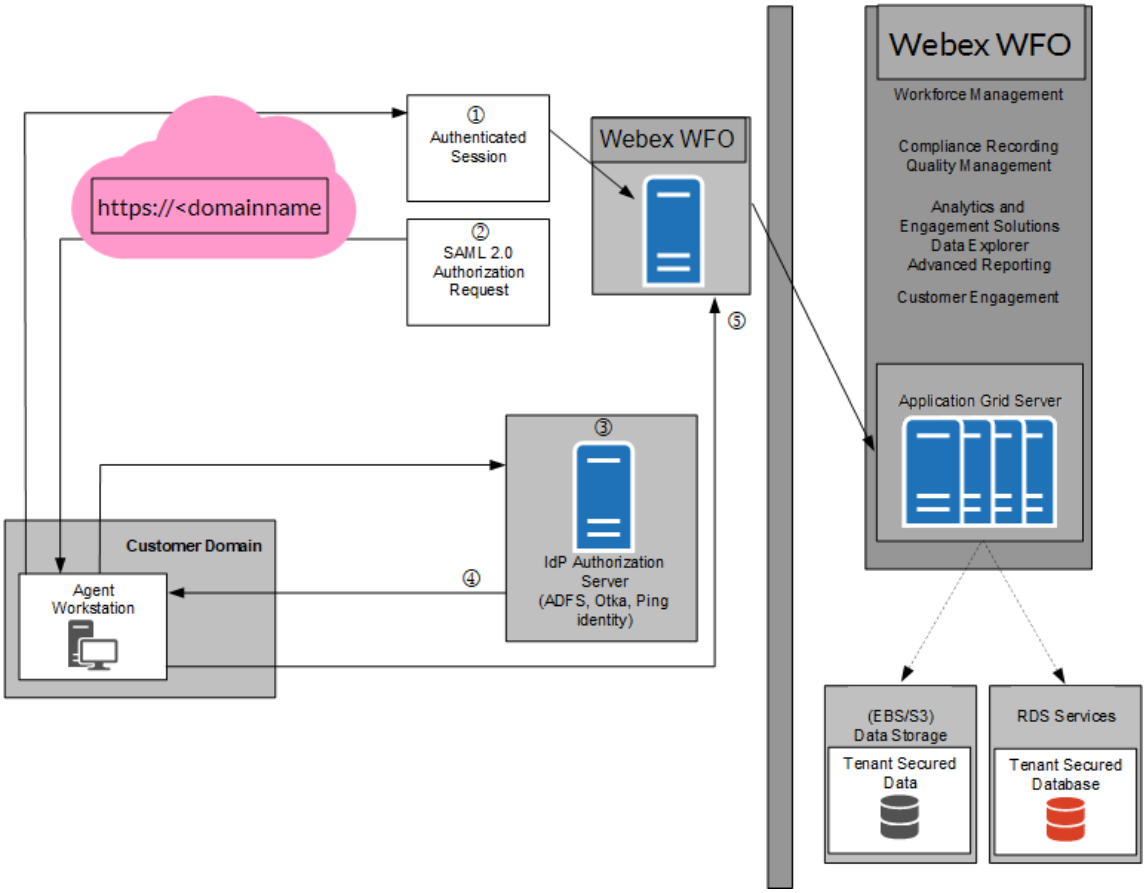


SAML Flödesdiagram för autentiseringsprocess

I det här avsnittet beskrivs processen för SAML autentisering.

All auktorisering och autentisering av kända användaridentiteter hanteras av kunden inom identitetsleverantören (auktoriseringsservern) och utanför Webex WFO Cloud. Webex WFO fungerar som tjänsteleverantör (resursserver) och använder alla användaridentiteter från kundens identitetsleverantör (IdP). Kända användaridentiteter som är aktiva inom kundens IdP får rätt behörighet att komma åt organisationens URL (till exempel https://Ciscocloud.com) via en SAML-auktoriseringskommunikation mellan kundens IdP och Webex WFO:s resursserver.

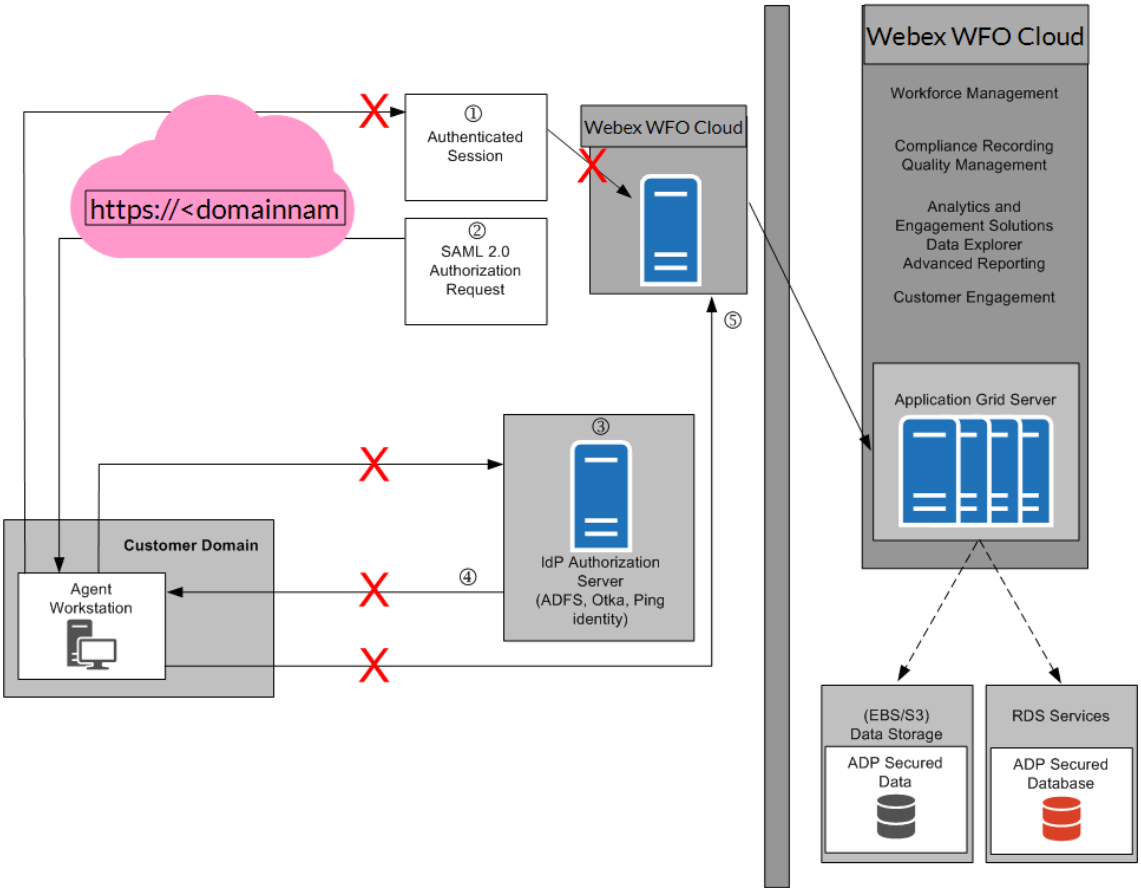
SAML Godkännandeprocess



Steg för SAML autentisering:

1. Användaren öppnar URL:en Webex WFO (till exempel https://Ciscocloud.com). Om användaren har en autentiserad session med IdP (auktoriseringsservern) tillåts användaren åtkomst.
2. Om användaren inte har en autentiserad session skapar du en SAML autentiseringsbegäran och omdirigerar tillbaka till webbläsaren till IdP (auktoriseringsservern).
3. Om användaren inte redan är autentiserad med IdP (auktoriseringsservern) uppmanas användaren att logga in.
4. När användaren har loggat in på IdP, eller om användaren redan var inloggad, skickar IdP en omdirigering tillbaka till webbläsaren med ett SAML-svar.
5. Webex WFO validerar SAML-svaret, tar emot användarens information från SAML-svaret, skapar en autentiserad session och tillåter åtkomst.

SAML Förnekelseprocess

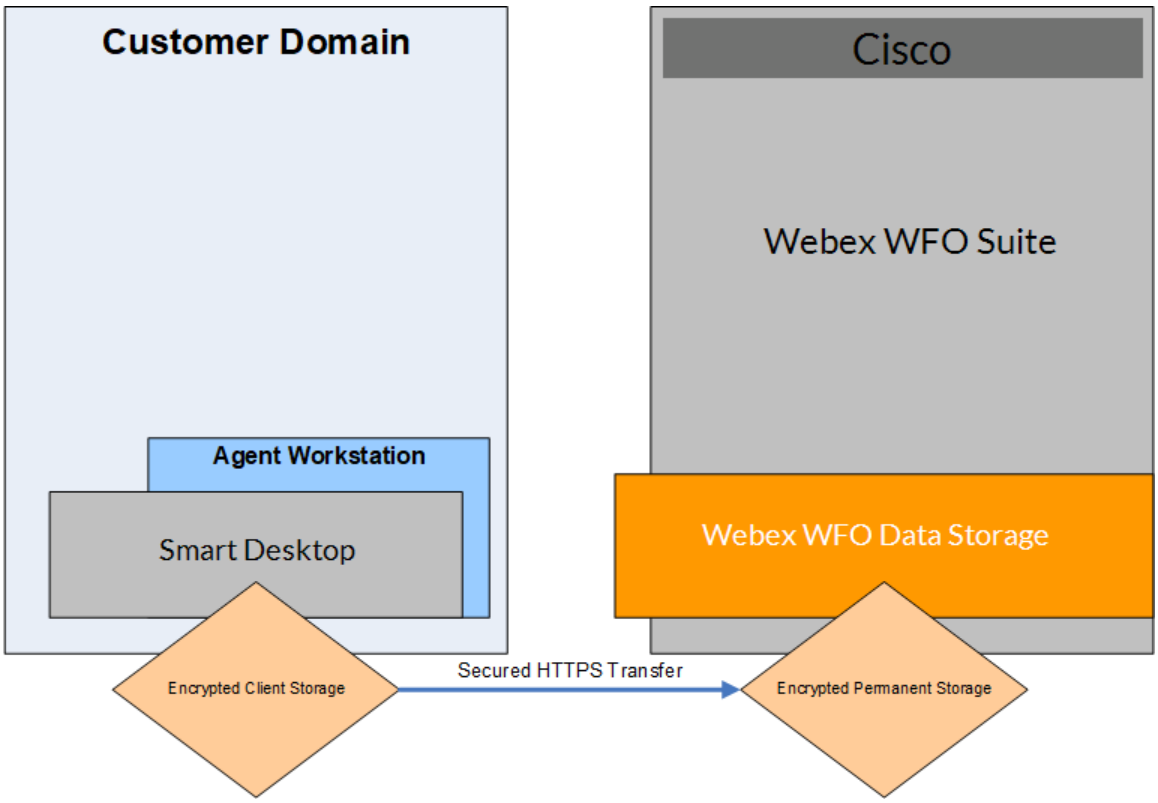


Steg för SAML autentiseringsnekande:

1. Användarens autentiseringsåtkomst har avslutats i IdP.
2. Om användaren inte har en autentiserad session skapar du en SAML autentiseringsbegäran och omdirigerar tillbaka till webbläsaren till IdP (auktoriseringsservern).
3. Eftersom användaren inte är autentiserad med IdP (auktoriseringsservern) uppmanas användaren att logga in.
4. Användaren kan inte autentisera med IdP (autentiseringsserver) och är inte auktoriserad.
5. Användaren nekas åtkomst.

Kryptering av inspelning

I följande diagram beskrivs krypteringen av inspelningar i Webex WFO.

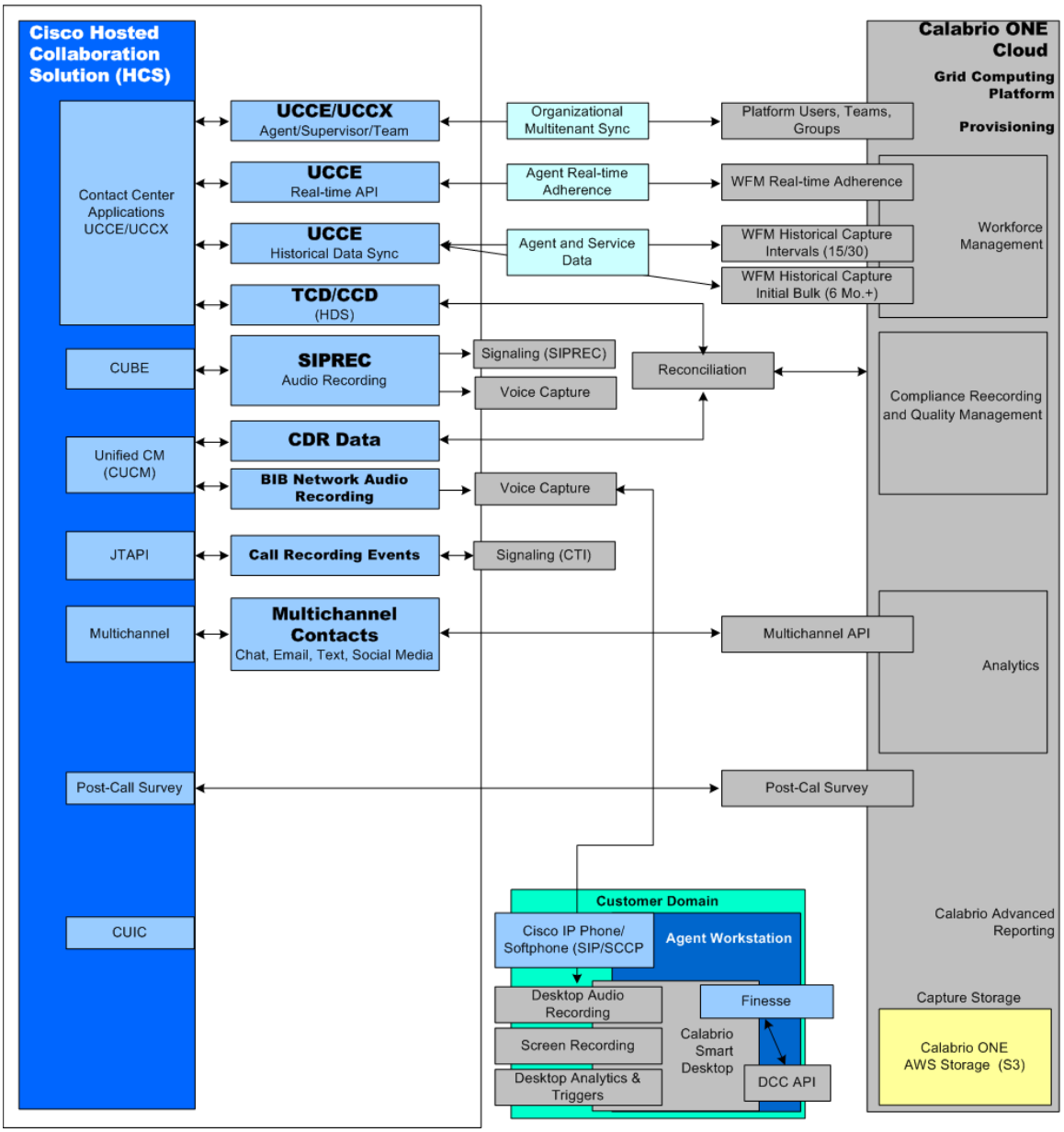


All data krypteras och transporteras via säker HTTPS/SSL från kundlokal till Webex WFO för bearbetning och lagring.

I molndistributioner är den tillgängliga krypteringsmetoden RSA-2048 (med asymmetriska nycklar) och AES-256 för media som spelats in med Webex WFO.

I molndistributioner av Webex WFO kontrollerar endast klientorganisationen (inte Webex WFO Cloud Operations) nycklarna som används för att kryptera inspelningar, och dessa nycklar lagras i klientorganisationens databas. Dessutom bäddas ett andra krypteringslager in i Webex WFO, som Webex WFO Cloud Operations inte heller har åtkomst till.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Plattformen Webex WFO integreras med en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) för Unified CCE på samma sätt som den integreras med en enda Cisco Unified CCE-lösning. Webex WFO kan ansluta till enskilda instanser av Cisco HCS Unified CCE för att skapa en lösning för flera innehavare. Varje anslutning är specifik för den avsedda kunden och segmenterad från andra klienter. Dataservern Webex WFO kan ansluta till flera instanser av Cisco Unified CCE för att synkronisera agent-, arbetsledar- och teaminformation oberoende av kunden.

Flödesdiagram för dataöverföring | Cisco Hosted Collaboration Solution