Webex WFO Installationsguide för molnet

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 10 juli 2020
Senast uppdaterad: 03 oktober 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)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

Innehåll

Innehåll 3

Introduktion 7

Lokalisering och språk som stöds 9

Systemkonfiguration 15

Miljöer som stöds 17

Telefoner som stöds 17

Hårda telefoner 17

Codecs som stöds 17

Använda flera softphones 17

Mobila enheter som stöds 18

Edge-komponenter 19

Webex WFO Smart Desktop 20

Om Webex WFO Smart Desktop 20

Anslutning till Smart Desktop-klienten 21

Krav och överväganden för Smart Desktop 22

Användning av Smart Desktop-port 24

Kontaktmetadata för Smart Desktop 26

Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram 27

Testa Smart Desktop 30

Hantera Smart Desktop 33

Programmet för inspelningskontroller 34

Webex WFO dataserver 36

Systemkrav 39

Maskinvara för stationära datorer 39

Programvara för stationära datorer 40

.NET Framework 40

Webbläsare 40

Desktop Analytics plugin-program/tillägg 40

Adobe Acrobat Reader 41

Skrivbordsprogramvara och ljudinspelning 41

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren 41

Tunna klientservrar 42

Installera den tunna klientservern 43

Portanvändning 44

Edge-komponenter 45

Dataserverkomponenter 45

Kryptering 50

Lösenordspolicy 50

Verifiering 51

Metoder för att fånga plattformar 51

Fångstmetoder som stöds efter plattform 51

Sonus Gateway-inspelning 55

Installation 75

Installera dataservern 75

Förutsättningar 75

Installera dataservern för en enskild klientorganisation 76

Installera dataservern för flera innehavare 76

Cisco Unified Call Manager-användare 77

Installera Smart Desktop 78

Manuell installation 80

Installation med GPO 80

Installera Smart Desktop med tysta kommandoparametrar 81

Replikera en installation med skrivbordsavbildning 81

Skicka returkoder för installation 82

Verktyget Klientverifiering 83

Inspelningskontroller 84

Borttagning 87

Avinstallera Webex WFO Smart Desktop 87

Avinstallera med GPO 87

Avinstallera Smart Desktop med tysta kommandoparametrar 88

Introduktion

Webex WFO är en mycket skalbar plattform för Workforce-optimering (WFO) för flera innehavare. Det inkluderar möjligheten att utföra samtalsinspelning, kvalitetshantering, Workforce -hantering och analys.

Det här dokumentet förklarar hur du installerar Webex WFO i en molnmiljö.

Lokalisering och språk som stöds

Olika komponenter i Webex WFO stöder olika språk. Språkstöd gäller för följande element:

- Användargränssnitt
  - QM, WFM, Analytics och Insights
  - Utbildning i produkten
- Dokumentation
  - Onlinehjälp
  - PDF guider
- Analytics
  - Transkribering: Tal till text och transkriptionssökning.
  - Transkriptionsredigering: Ta bort personligt identifierbar information från transkriptioner.
  - Interaktionssammanfattning: En sammanfattning av en ljudkontakt baserat på kontaktens transkription.
  - Fraträffar: Identifiering av fördefinierade fraser. Webex WFO identifierar fraträffar baserat på tal till text-transkriptioner av kontakter.
  - Sentiment: Textbaserad attitydanalys.
  - Förutsägelser: Maskininlärningsförutsägelser av utvärderingspoäng och nettopromotorpoäng.
  - Text: Analyser för chatt, e-post, agentanteckningar och sociala medier.
  - Populära ämnen: Automatisk identifiering av kontaktorsaken och identifiering av nya ämnen.

- Auto QM: Automatisk utvärdering av 100 % av organisationens kontakter.
- AI-taggar: Automatisk tillämpning av fördefinierade etiketter baserat på kontaktsyfte och innehåll.

Komponenter i Webex WFO finns på dessa språk.

Språk	UI	Mobil App	Analytics										I-Produkt Träning	
				Transkription Transkription*	Interaktion	Fras Träff	Förutsägel	Text Analytics	Trend Ämnen	Auto QM	Avancerat Känsla	Artificiell		
Arabiska (ar-			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malaysiska Bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Förenklad Kinesiska	x						x						Begräns	
Traditionell kinesiska (zh-	x						x						Begräns	
Danska	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begräns	
Nederländ	Begräns		x		x	x	x		x	x	x	x	Begräns	

Språk	UI	Mobil app	Analytics										I-Produkt Träning	Dokumentation
			Transkription*	Transkription	Bortredige	Frastr äffar	Förutsägelse r	Textanal ys	Populära ämnen	Auto QM	Avancerat sentiment	Artifi ciell intelli		
Svenska (sv)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Australisk engelska (en-AU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Europeisk engelska (sv-EU)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singaporeansk engelska (sv-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Sydafrikansk engelska (sv-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Brittisk engelska (sv-SE)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Amerikansk engelska	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

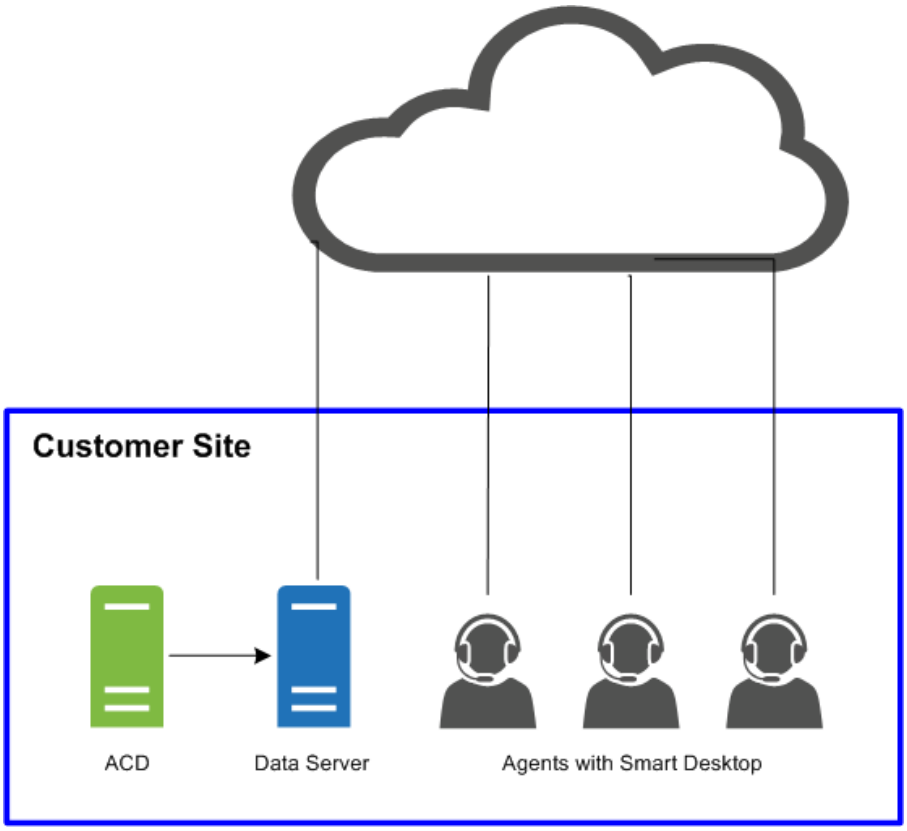
Språk	UI	Mobil app	Analytics										I-Produkt Träning	Dokumentation
			Transkription*	Transkription	Bortredige	Frastr äffar	Förutsägelse r	Textanal ys	Populära ämnen	Auto QM	Avancerat sentiment	Artifi ciell intelli		
(sv-SE)														
finska (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	
franska (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	Begränsad
Kanadensi sk franska (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	Begränsad
Tyska (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	Begränsad
Italienska (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	
Japanska (ja)	x						x						Begränsad	
Koreanska (ko)	x						x						Begränsad	
norska (obs)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	
Polska (pl)	Begränsad		x		x	x	x		x	x	x	x	Begränsad	

Språk	UI	Mobil App	Analytics										I-Produkt Träning	
				Transkription Transkription*	Interaktion	Fras Träff	Förutsägel	Text Analytics	Trend Ämnen	Auto QM	Avancerat Känsla	Artificiell		
Portugisiska	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begräns	
Portugiska (Brasilien)	x		x		x	x	x						Begräns	
Ryska (ru)	Begräns						x							
Spanska	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Begräns	Begräns
Mexikansk spanska (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Svenska (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Begrän	

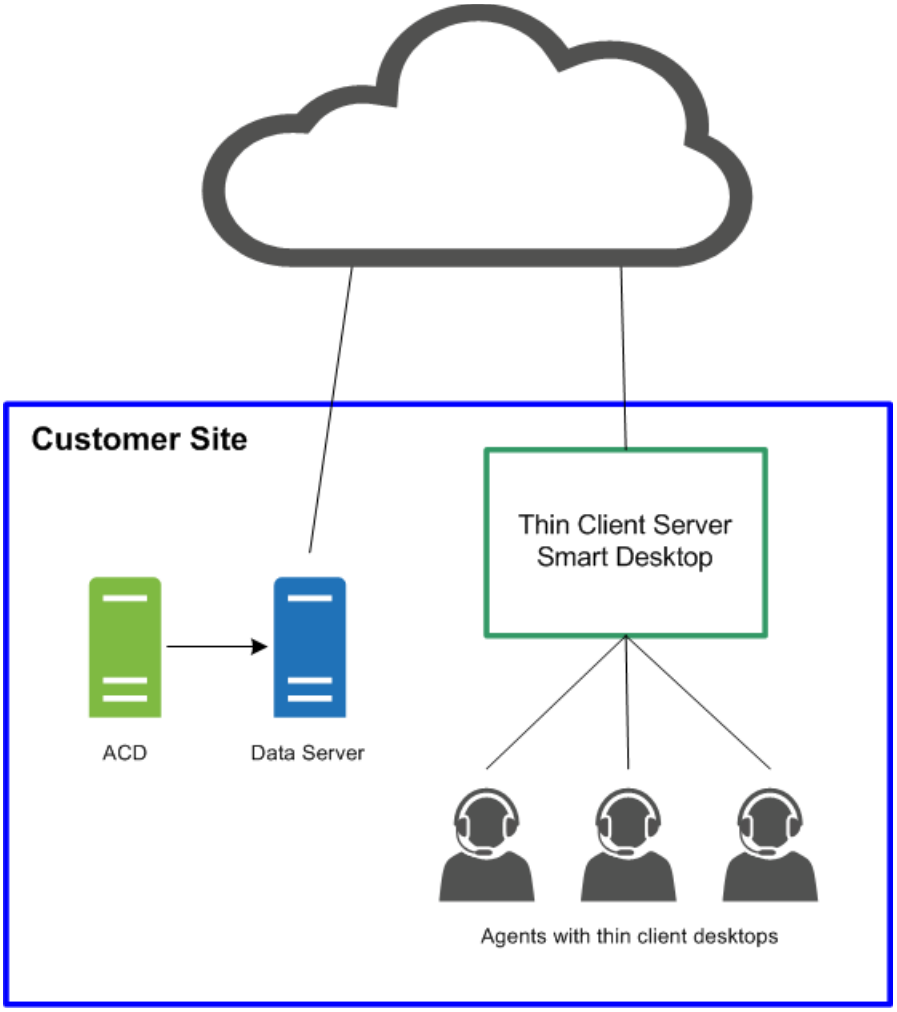
* Vissa språk som stöds kan kräva ytterligare konfiguration för din Webex WFO implementering. Kontakta supporten för att säkerställa att det språk du vill transkribera är konfigurerat åt dig. Om du vill lägga till fler språk eller utöka aktuella erbjudanden krävs samarbete med Cisco. Kontakta din kontorepresentant för mer information.

Systemkonfiguration

Det här diagrammet visar en typisk Webex WFO molndistribution.



Det här diagrammet visar en typisk Webex WFO molndistribution med en tunn klientmiljö.


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

Miljöer som stöds

Webex WFO stöder ett antal miljöer och tekniker.

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

Telefoner som stöds

Webex WFO stöder följande telefoner.

Hårda telefoner

Se webbplatsen Unified CM Silent Monitoring/Recording Supported Device Matrix för en lista över Cisco-hårddiskar som stöds.

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

Codecs som stöds

Webex WFO stöder följande codec:

- G711
- G722
- G729

Codec-paketets storlek måste vara minst 20 ms för att ge användbar ljudkvalitet.

Använda flera softphones

Om du använder flera programvarutelefoner samtidigt får de inte bindas till ett lokalt portnummer som matchar något av de portnummer som konfigurerats på sidan Globala inställningar (Programhantering > QM Konfiguration > Globala inställningar > SIP Inställningar). Om portnumret som anges under SIP Inställningar är 5060, då kan ingen av dina mjuka telefoner använda en lokal port bunden till portnummer 5060 om du tänker använda flera mjuka telefoner samtidigt.

Starta programvarutelefonen, logga in om det behövs och använd sedan ett av dessa verktyg för att visa nätverksanslutningarna för den processen ID. Om någon av nätverksanslutningarna visar en lokal port som matchar något av de portnummer som konfigurerats på sidan Globala inställningar måste du göra något av följande:

- Använd programvarutelefonen ensam, utan att några andra mjuka telefoner används samtidigt.
- Konfigurera programvarutelefonen så att den inte använder någon av portarna i listan.

Bekräfta portanvändningen genom att använda ett verktyg som övervakar nätverksanslutningar som netstat (på kommandoraden använder du parameters-anob), TCPView eller CurrPorts.

Mobila enheter som stöds

Agenter kan komma åt en begränsad version av Webex WFO på en mobil enhet, till exempel en smartphone eller surfplatta, genom att ange webbadressen Webex WFO i enhetens webbläsare. Agenten omdirigeras automatiskt till en mobilversion av Webex WFO, där agenten loggar in som vanligt.

Den mobila enheten måste ha åtkomst till nätverket där Webex WFO är installerat.

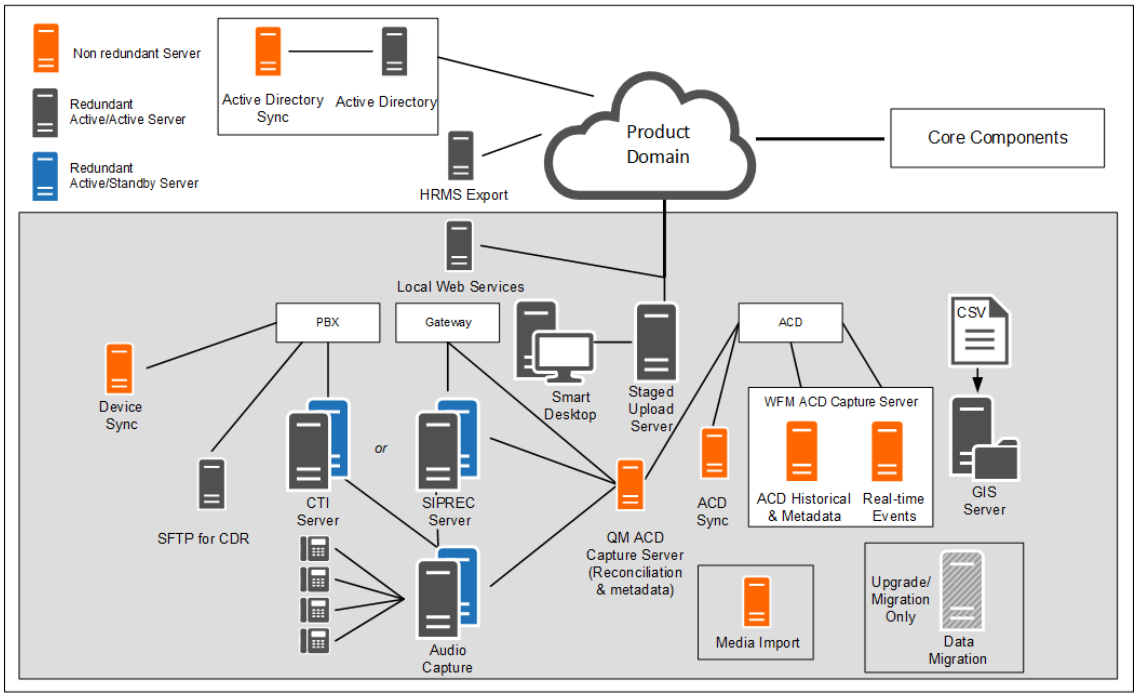
Agenter kan också visa sina scheman utanför arbetet via en e-postklient eller kalenderprogram på en mobil enhet eller persondator. E-postklienten eller kalenderprogrammet visar schemat som det visas i Webex WFO-gränssnittet genom att läsa datafilen iCalendar från tjänsten WFM iCalendar.

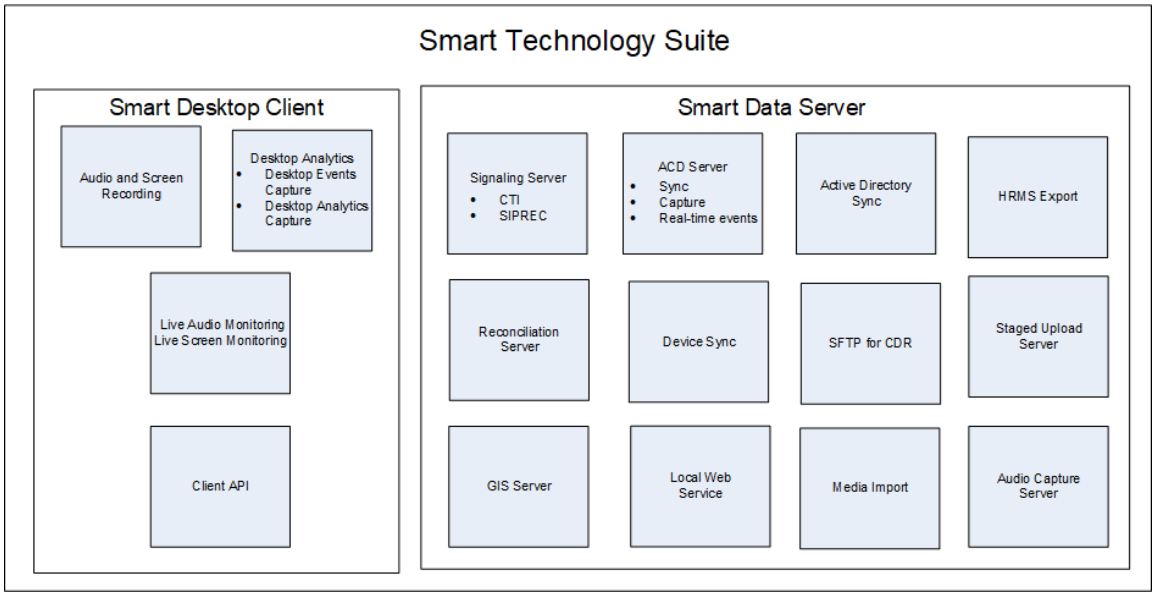
Följande klienter och enheter stöds för visning av ett schema utanför arbetet:

- Apple-enheter som en iPhone eller iPad (tillsammans med Apple Calendar-appen)
- Microsoft Outlook
- Android enheter som en surfplatta eller telefon (i kombination med en kalenderapp som kan läsa en .ics fil)

Edge-komponenter

Webex WFO Edge-komponenterna distribueras vanligtvis lokalt eller fjärranslutet. Komponenterna som helhet utgör Webex WFO Smart Technology Suite.





Webex WFO Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop samlar in alla användardata (det vill säga ljudinspelning, skärminspelning, skrivbordsaktivitet och samtalsmetadata) på en agents skrivbord. Webex WFO Smart Desktop installeras på agentskrivbord i kontaktcentret eller på en server som är värd för en tunn klient som stöds. Installationsprogrammet för Smart Desktop måste hämtas från sidan Webex WFO Application Management > Administration > Downloads.

Om Webex WFO Smart Desktop

Data som samlas in av Smart Desktop kan variera beroende på din licens och behörigheter som är aktiverade i Webex WFO. Du måste hämta installationsprogrammet för Smart Desktop från Application Management > Global > Administration > Downloads (se Hämta Smart Desktop). Du behöver också Desktop Analytics-tillägget för webbläsaren.

Ljudinspelning med Smart Desktop beror på inspelningstypen. CCaaS-lösningar (Contact Center as a Service) spelar in ljud och skickar filen när kontakten är klar. Kundbaserade lösningar skickar protokollen SIP och RTP eftersom kontakten är live. Webex WFO utför skärminspelningar med Agent Desktop och inspelningar överförs när ett samtal har slutförts.

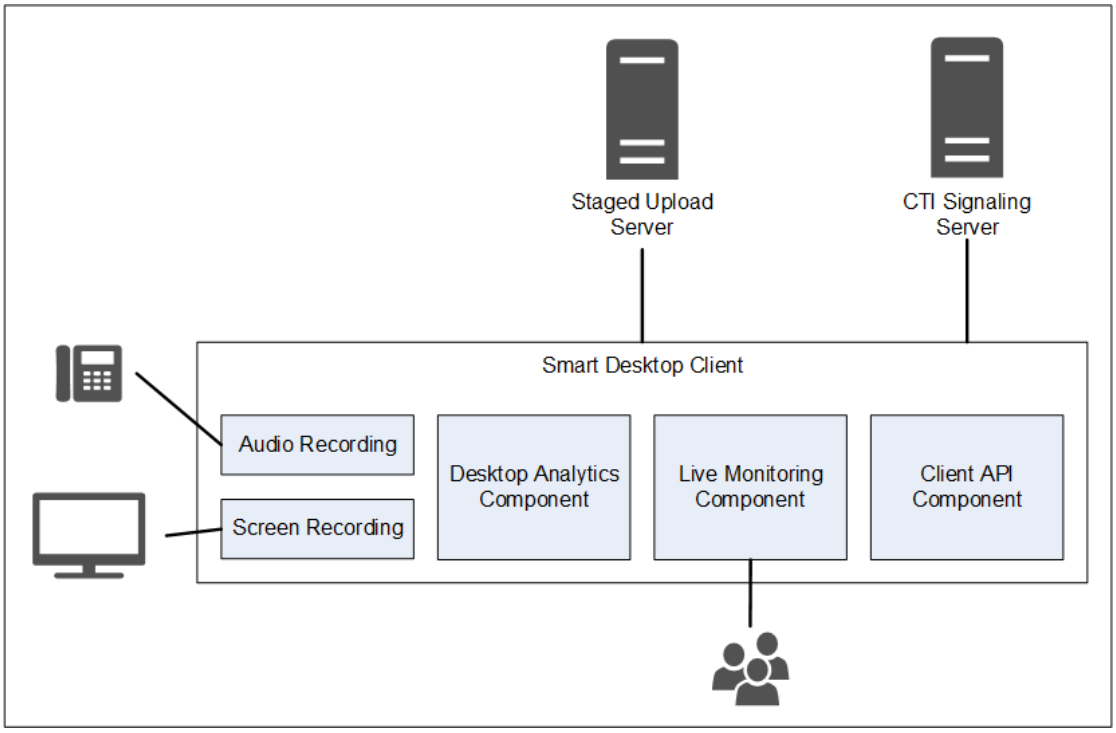
Smart Desktop har följande komponenter.

- Ljud- och skärminspelning – Den här komponenten spelar in agentsamtal.
- Desktop Analytics – Den här komponenten tillhandahåller analysdata om Agent Desktop-inspelningar.

- Live-ljudövervakning och live-skärmövervakning - Dessa komponenter gör det möjligt för arbetsledare att lyssna på en agents ljud och visa en agents skärm i realtid. Agentövervakning och skrivbordsövervakning är de två övervakningstyperna för Smart Desktop.

  Agentövervakning – En funktion för administratörer och arbetsledare som gör att de kan övervaka agenters ljud och skärmar i realtid.

  Skrivbordsövervakning – En funktion som gör det möjligt för administratörer att visa användarnas aktiva och installerade versioner av Smart Desktop på sina datorer, ställa in loggnivåer och fjärrladda ned loggar för felsökning.



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	Kontaktinformation (ljud- och skärminspelningar och metadata)

Använd länkarna nedan för att navigera till olika Smart Desktop-ämnen i det här dokumentet.

- Krav och överväganden för Smart Desktop
- Maskinvara för stationära datorer
- Användning av Smart Desktop-port
- Kontaktmetadata för Smart Desktop
- Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram
- Installera Smart Desktop
- Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren
- Testa Smart Desktop
- Hantera Smart Desktop
- Programmet för inspelningskontroller

Krav och överväganden för Smart Desktop

Se Tunna klientservrar för mer information och överväganden när du använder en tunn klientserver och Smart Desktop.

Se Webex WFO Product Compatibility Matrix för Windows-operativsystem som stöds och webbläsare som stöds.

Bandbredd och storlek för Desktop Capture

- Ljudinspelning på skrivbordet: 0,5 MB/min
- Skärmdump: 1,5 MB / min per bildskärm

EXEMPEL Om en agent tar trettio samtal om dagen med en genomsnittlig samtalstid på 5 minuter per samtal blir beräkningen av ljudinspelningen på skrivbordet: 0,5 MB/min x 5 minuter x 30 samtal = 75 MB.
Skärminspelningen, om agenten har 3 skärmar, skulle vara: 1,5 MB/min x 5 minuter x 30 samtal x 3 skärmar = 675 MB.

Se Skrivbordsmaskinvara för specifika krav på nätverkskort, diskutrymme, CPU, minne och .NET Framework.

Miljöer

Följande miljöer stöds utöver datorer som uppfyller minimikraven för operativsystem.

- Infrastruktur för virtuellt skrivbord (VDI)
- Terminalservrar
- Citrix
- Tredjepartsagentens miljö
- AWS-arbetsyta

> Om din organisation använder VDI:er, terminalservrar eller Citrix-lösningar ska du dela följande information med din Cisco-kontorepresentant under installationsprocessen: Uppsägningstid
> När en kontakt har avslutats, antal datorer, antal servrar och allmänna specifikationer om dina servrar.
> Terminalservrar och Citrix-lösningar stöder inte Webex WFO:s automatiska uppdateringsfunktion.

.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 registrera webbläsarhändelser som en del av Desktop Analytics data. Du kan hämta .NET Framework från http://www.microsoft.com/en-oss/download/details.aspx?ID=30653.

Undantag för antivirusgenomsökning i realtid

Cisco rekommenderar att du undantar följande Cisco-kataloger från antivirusgenomsökning i realtid för att säkerställa att Smart Desktop-funktionerna körs som förväntat.

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

Brandväggskrav

Webex WFO måste vitlistas och beviljas åtkomst via organisationens externa brandvägg.

Överväganden vid webbläsare

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

Insticksprogram för webbläsare

Mer information finns i "Desktop Analytics Plug-in/Extension" i Systemkrav . Cisco rekommenderar att du hanterar dina tillägg / plugins via Windows GPO för att säkerställa att alla beroende funktioner fungerar som avsett.

Om användarna har både webbläsarna Microsoft Edge och Google Chrome rekommenderar Cisco att du installerar webbläsartillägget i båda webbläsarna. Om du installerar den i en webbläsare kan Webex WFO inte samla in data från den andra webbläsaren som inte har tillägget.

VIKTIGT Du måste avinstallera äldre webbläsarversioner innan du installerar den senaste versionen.

Proxyserver

- Smart Desktop är proxymedvetet. Den försöker använda en proxy som den upptäcker.
- Om en internetproxy används kräver Smart Desktop att proxyn stöder säkra webbsocketanslutningar.
- Alla proxyanslutningar måste tillåta Smart Desktop-programvara att ansluta till Cisco Cloud på port 80/443.

Användning av Smart Desktop-port

Portinformationen för Webex WFO Smart Desktop-komponenter visas 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.

Kundbaserade lösningar

Se tabellen nedan för kundbaserade lösningar. Exempel på kundbaserade lösningar är Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager med mera.

Port	An	Källa	Destination
Smart Desktop			

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
TCP 80, 443	Live-ljudövervakning (WebRTC)	Ljud Fånga Server* Agentens dator	Handledare webbläsare	
UDP 39500 - 43500	Inspelning RTP	Telefon Röst port**	Ljud Fånga Server	
UDP 49152 - 65535	Live-ljudövervakning (RTP)	Ljud Fånga Server* Agentens dator	Handledare webbläsare	
TCP 52102	Inspelning av signalering	Ljud Fånga Server* Agentens dator	Signalering Server	

* Arkitektur för nätverksinspelning

**Gateway inspelningsarkitektur

CCaaS-lösningar

Se tabellen nedan för CCaaS-lösningar (kontaktcenter som en tjänst).

Port	An	Källa	Destination
Smart Desktop			
TCP 80, 443	Live-skärmövervakning Agentens	PERSONDATOR	Arbetsledar ens webbläsare

Moln STUN/TURN

Se tabellen nedan för Cloud STUN/TURN-portar.

Port	Använda	Anslutningar
Smart Desktop		
TCP 80, 443	Via websocket	Signaleringsserver
TCP 6379	STUN/TURN administration via Systemadministratör i Webex WFO.	Konfiguration
UDP 49152 - 65535	Media (ljud och video)	SRTP (peer-to-peer)
UDP 49152 - 65535	Media (ljud och video)	SRTP (inte peer-to-peer)
UDP/TCP 3478	-	IP adressidentifiering

Kontaktmetadata för Smart Desktop

I följande tabell visas tillgängliga Smart Desktop-kontaktmetadata som används för varje inspelningsläge:

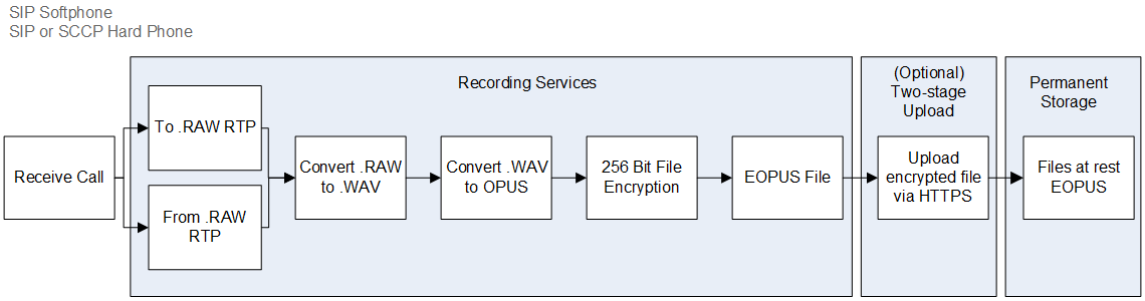
Metadata för kontakt	SIP signalering	SCCP signalering	RTP loggning
Samtals-id	X	X	Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till DCC API
ANI (samtal)	X	X	Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till DCC API
DNIS (kallad)	X	X	Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till DCC API
Linje/anknytning			Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till DCC API
Samtalsriktning	X	X	Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till

Metadata för kontakt	SIP Signalering	SCCP signalering	RTP loggning
Associerad kontakt ID	X		Förlitar sig på tredje part för att tillhandahålla realtidsdata till DCC API
Inspelningstyp	X	X	X
Varaktighet	X	X	Segmentbaserad, såvida inte join_start används
MAC-adress	X	X	
Användare (efter Windows-inloggning ID)	X	X	X
Samtalsdatum/-tid	X	X	X

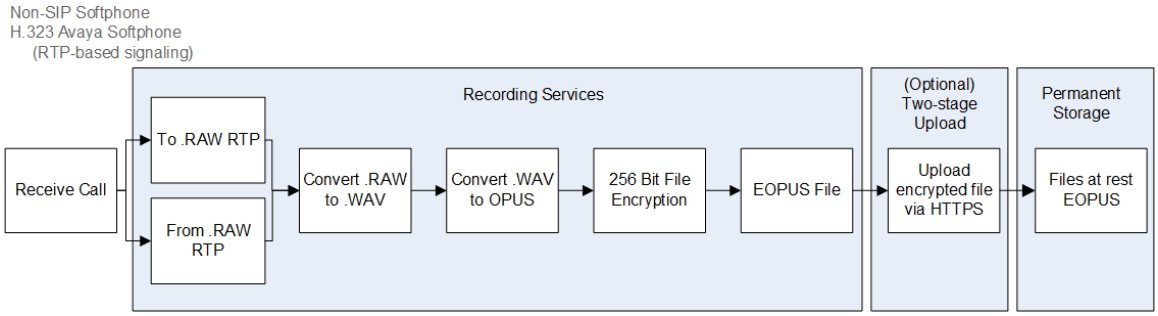
Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram

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

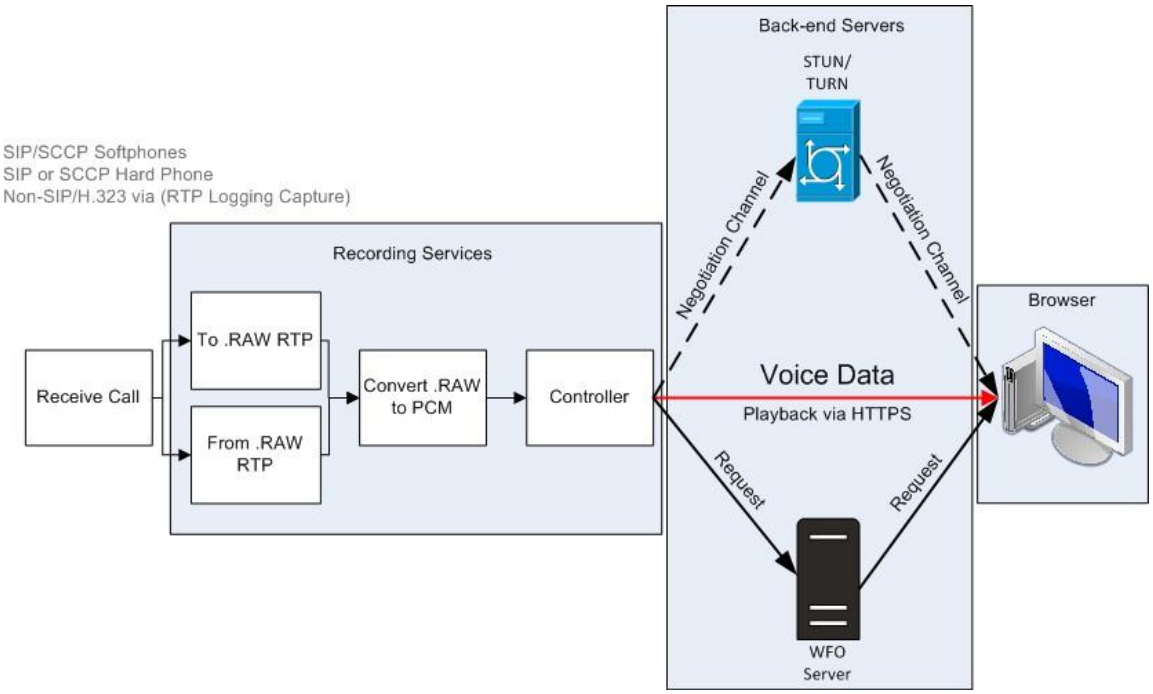
Smart Desktop SIP/SCCP signalering



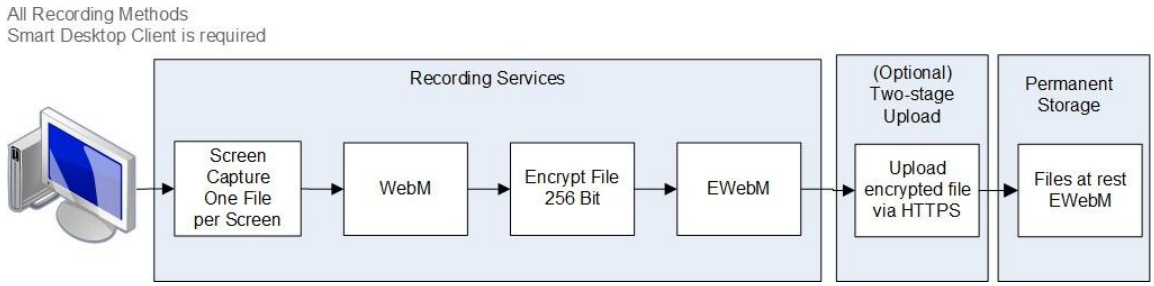
Smart Desktop RTP loggning



Smart Desktop Live-ljudövervakning

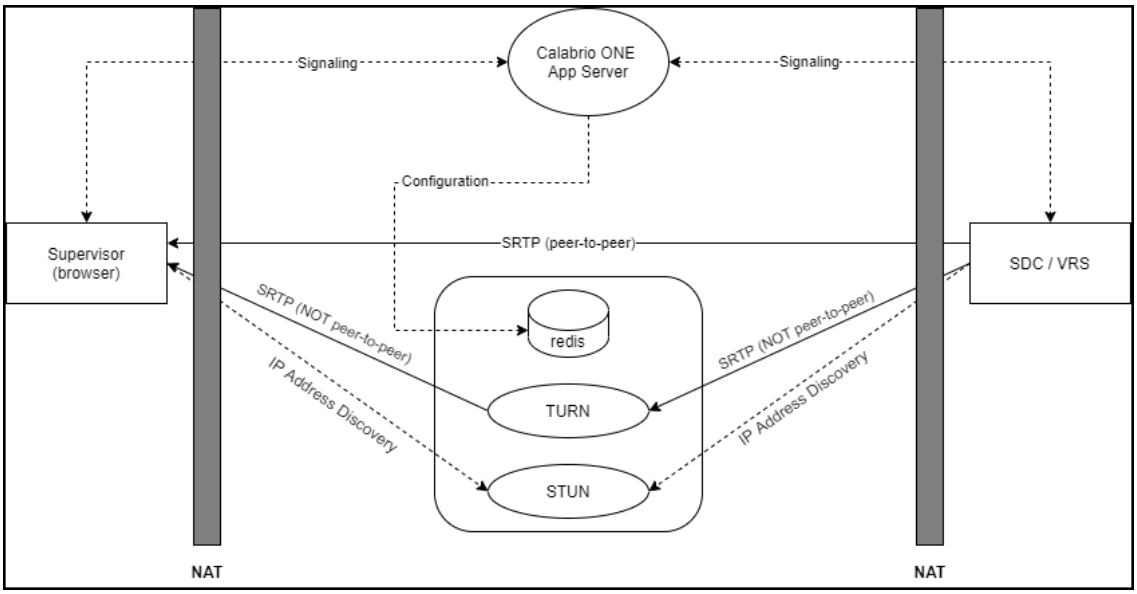


Smart Desktop Live-skärmövervakning



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

Anslutningar för live-övervakning av Smart Desktop



Samband	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	-

Testa Smart Desktop

När du har installerat Smart Desktop (se Installera Smart Desktop) och skrivbordsanalys (se Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren) följer du dessa steg för att se till att implementeringen av Smart Desktop fungerar korrekt.

Förutsättningar

- Fönstrets inloggning (Programhantering> Användarkonfiguration > Användare **) måste vara i formatet [**Domän\WindowsNTID]. Om du lägger till Windows-inloggning efter att ha installerat Smart Desktop måste du starta om Smart Desktop eller dess skrivbordstjänster.
- Agenten har tilldelats följande behörigheter till sin roll. Behörigheter finns i Programhantering > Användarkonfiguration > Roller **.**
  - Samla in Desktop Analytics
  - Fånga kontakter
  - Spela in skärm
  - Spela in röst
  - Live-skärmövervakning
  - Live-ljudövervakning
  - Spela in på begäran (RTP signalering)
  - Fånga skrivbordshändelser

  OBS: CCaaS-lösningar (Contact Center as a Service) stöder inte live-ljudövervakning.
- Tillägget Desktop Analytics körs i webbläsaren.

Procedurer

Se till att rätt processer körs på din dator

1. Öppna **Aktivitetshanteraren**.
2. Bekräfta vilka processer DesktopRecordServer och DesktopRecordProcess körs i **Aktivitetshanteraren**. Om DesktopRecordProcess inte körs kontrollerar du att du har angett rätt Windows-inloggning enligt beskrivningen i förutsättningarna.

3. Kontrollera att ciSaasDesktopRecord körs i **Aktivitetshanteraren**.

4. **Öppna appen Tjänster** på din dator och kontrollera att Calabrio ONE Smart Desktop Record Service körs.

Se till att Webex WFO känner igen din dator

Navigera till Programhantering **>Global** > övervakning **>** Skrivbordsövervakning **.** Om du ser en grön cirkel under kolumnen Status betyder det att du är ansluten och den installerade versionen av Smart Desktop är den aktiva versionen.

Se till att Webex WFO känner igen agenter med Smart Desktop

1. Navigera till **Applikationshantering** > **Global** > **Övervakning** > **Agentövervakning**.
2. Du kan övervaka en agents skärm om agentens skärmövervakningsikon är svart. Om ikonen är svart kör agenten Smart Desktop Client på sin dator med rätt behörigheter.
3. Du kan övervaka en agents ljud om agentens ljudövervakningsikon är svart. Om ikonen är svart är agenten konfigurerad för skrivbordsinspelning, har Smart Client kört på sin dator med rätt behörigheter, är konfigurerad för serverinspelning och är tilldelad en övervakad enhet på sidan Enhetsassociationer.

4. Klicka på agentens skärmövervakningsikon för att öppna fönstret för liveskärmövervakning.
5. Från fönstret för live-skärmövervakning klickar du på **Skärm** för att starta övervakningssessionen. Klicka på **Ljud**

   För att övervaka agentens samtal. Du kan bara höra ljud om agenten är i ett aktivt samtal.

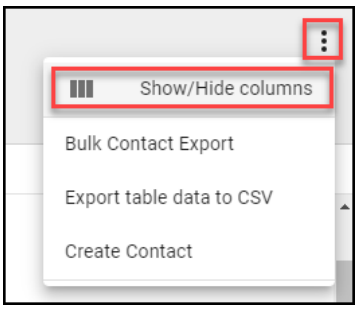
Ring ett testsamtal

1. Ring ett telefonsamtal från en agents skrivbord.
2. I Webex WFO klickar du på **Interaktioner**.
3. Kontrollera att du kan hitta inspelningen av samtalet.
4. Dubbelklicka på inspelningen för att spela upp samtalet och skärminspelningen, om tillämpligt.

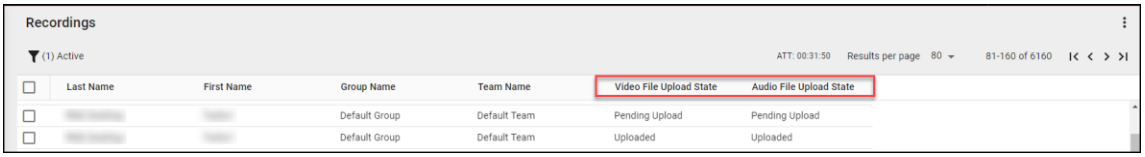
   Om panelen Skärminspelning inte visas eller är tom, kontrollera att popup-blockeraren i webbläsaren är inaktiverad.

Granska uppladdningsstatus för video- och ljudinspelade kontakter

1. Navigera till **Interaktioner**.
2. Klicka på ikonen **Listalternativ** i sidans övre högra hörn.
3. Klicka på **Visa/Dölj kolumner**. Fönstret Visa/Dölj kolumner visas.



4. Klicka på **Uppladdningsstatus för ljudfil** och **Uppladdningsstatus för videofil** om de listas under **Dolda kolumner**.
5. Klicka på **Verkställ**. Nu kan du enkelt se om video- och ljudfiler väntar på uppladdning eller har laddats upp.



6. Dubbelklicka på en kontakt för att granska ljud- och skärminspelningarna som är kopplade till samtalet.

Hantera Smart Desktop

Cisco rekommenderar att du uppdaterar Smart Desktop varje kvartal. Webex WFO stöder en avbrottsfri uppdateringsprocess.

Oavsett om du väljer att uppdatera automatiskt eller göra kundhanterade uppdateringar, körs uppdateringarna tyst och utan avbrott i inspelningar eller kontakter. Både den befintliga versionen och den uppdaterade versionen av Smart Desktop körs sida vid sida tills en Windows-inloggningsprocess sker. Med skrivbordsövervakning kan administratörer se användarnas aktiva och installerade versioner av Smart Desktop på sina datorer, ställa in loggningsnivåer och fjärrladda ner loggar för felsökning.

> **BÄSTA PRAXIS** Administratörer bör bekanta sig med skrivbordsövervakning för att verifiera status och versioner av Smart Desktop i hela organisationen.

Automatisk uppdatering

Webex WFO har en funktion för automatisk uppdatering som kan aktiveras eller inaktiveras när som helst genom att navigera till **Programhantering** > **Administration** > **Globala inställningar**. På sidan Globala inställningar använder du knappen **Aktivera automatisk klientuppdatering** för att aktivera eller inaktivera funktionen för automatisk uppdatering.

Om aktiverat kontrollerar datorn om det finns en ny uppdatering tillgänglig för nedladdning när en användare loggar in på en dator som kör Smart Desktop.

Kundhanterad uppdatering

Du kan pusha uppdateringar med hjälp av en hanterad programvarupush (till exempel GPO eller LANDesk).

> **BÄSTA PRAXIS** Er organisations policy bör kräva att agenter loggar ut från sin dator i slutet av sitt arbetspass. Den här åtgärden kan automatiseras med hjälp av GPO-inställningar.

Bästa praxis för att ladda upp inspelningar till Webex WFO

Att hämta ljud- och skärminspelningar från en användares skrivbord så snart som möjligt säkerställer att inspelningarna är tillgängliga för uppspelning efter att samtalet har spelats in. Det finns alternativ för att flytta inspelningarna från användarens skrivbord direkt eller vid en viss tidpunkt. Beslutet om när inspelningar ska laddas upp sker i samarbete mellan företag och IT-personal, där man beaktar behoven av kontots ljud och skärmtillgänglighet, bandbredd och lagring. Cisco rekommenderar uppladdningsprocesserna nedan.

- Omedelbar uppladdning med QM-arbetsflöden – Den här processen säkerställer att inspelningen är tillgänglig för uppspelning efter att samtalet har spelats in och att lagringsutrymmet inte förbrukas för mycket på agentdatorn. Cisco rekommenderar att du konfigurerar inspelningar så att de omedelbart laddas upp från agentens dator till

Webex WFO om WAN- och LAN-bandbredden är tillräcklig. Använd sidan **Arbetsflödesadministration** i **Programhantering** för att utföra omedelbara uppladdningar.

- Fördröjd uppladdning med QM-arbetsflöden – du kan konfigurera den här processen så att den sker efter kontorstid. Ljud- och/eller skärminspelningar laddas upp vid en viss tidpunkt. När dina inspelningar har laddats upp kan du ladda ner dem på begäran. Använd sidan **Arbetsflödesadministration** i **Programhantering** för att utföra fördröjda uppladdningar.
- Omedelbar uppladdning med hjälp av Webex WFO-dataserverns regionala inställningar för etappvis uppladdning – om internetbandbredd är ett problem kan en metod med etappvis uppladdning minska extern WAN-trafik under kontorstid. Det här alternativet kräver att du konfigurerar Cisco-dataserverns inställningar för etappvis uppladdning (se Konfigurera dataservern och Konfigurera etappvis uppladdning för mer information). Denna process säkerställer att samtal flyttas från en dator till lokal lagring under dagen. Vid en viss tidpunkt efter stängning laddas inspelningarna upp. När dina inspelningar har laddats upp kan du ladda ner dem på begäran. Konfigurera "Inställningar för regional dataserver för stegvis uppladdning" på sidan Dataserverkonfiguration i Programhantering för att utföra stegvisa uppladdningar.

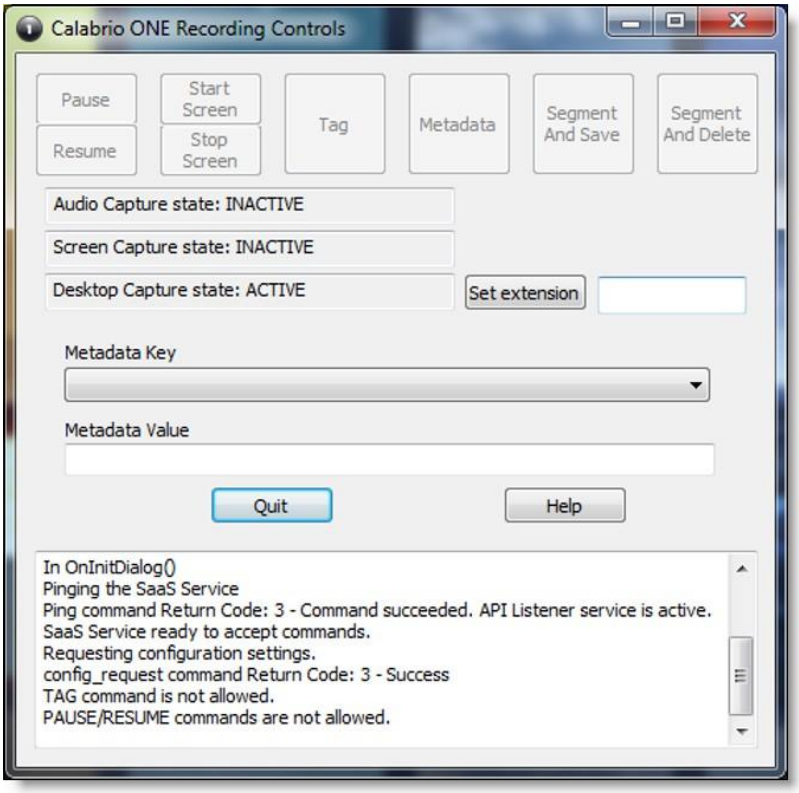
Inspelningskontrollapplikation

Webex WFO Inspelningskontroller är en fristående webbapplikation som låter dig starta, pausa, återuppta och stoppa ljud-, skärm- och tangentinspelning för aktiva samtal. Du kan också tagga samtal och lägga till metadata till dem.

För att starta inspelningskontrollerna, välj **Calabrio ONE inspelningskontroller** från Start-menyn. För att stänga inspelningskontrollerna, klicka på **Avsluta**.

Agenter kan använda Smart Desktop-inspelningskontrollprogrammet, även känt som Desktop Capture and Controller (DCC)-programmet, för att styra inspelningar och Insert-metadata från sina skrivbord. Inspelningskontrollprogrammet installeras med Smart Desktop. Den visas i programlistan under Cisco på agentens skrivbord efter att Smart Desktop har installerats.

Inspelningskontrollapplikationen visas nedan:



Rätta roller och behörigheter måste beviljas agenter av en klientadministratör innan agenter kan använda inspelningskontrollprogrammet.

Med inspelningskontrollapplikationen kan användare göra följande:

- Tagga ett aktivt samtal eller den senaste samtalsinspelningen
- Spela in samtal
- Pausa och återuppta ljudinspelningen
- Starta inspelningen av ett samtal
- Ignorera tidigare inspelat ljud och skärm för ett samtal
- Radera inspelningen för det aktiva samtalet – när ett samtal är avslutat kan du inte radera inspelningen
- Logga in eller logga ut för hotellinspelning
- Lägg till metadata till ett aktivt samtal eller det senaste samtalet
- Starta eller stoppa ljud- och skärminspelning av ett aktivt samtal
- Starta eller stoppa skärminspelningen

Inspelningskontrollapplikationen stöder följande inspelningstyper:

- Skrivbordsinspelning
- Nätverksinspelning

Se "Inspelningskontroller API" i *API referensguide* för information om DCC-kommandon.

Webex WFO Dataserver

Webex WFO-dataservern ansvarar för funktioner som ACD-synkronisering och etappvisa uppladdningar. En klientadministratör kan installera dataservern för en enskild klient, eller så kan en systemadministratör installera en basdataserver och konfigurera den som en delad dataserver för flera klienter.

> **OBS!** Om dataservern måste ansluta via en webbproxy måste alla Webex WFO-tjänster som körs på den köras som Windows-inloggningskonton med proxyinställningar. När du konfigurerar dataservern med en
> Proxyservern måste dataservertjänsten konfigureras för att köras som en lokal administratör. Webex WFO stöder inte användning av PAC-skript för att ansluta till internet.

Tjänsterna som installeras med Data Server-programvaran är följande.

- CTI Signaleringstjänst
- Dataserver
- Webbtjänster för dataserver
- Nätverksinspelningstjänst
- SIPREC-tjänsten

I Webex WFO visas följande funktioner för dataservern, deras beskrivningar och den tjänst de är anpassad till.

- Regional dataserver ACD Synkroniseringsinställningar — Används för att synkronisera användar- och teaminformation från en stödd ACD (Webex WFO dataserver).
- Inställningar för inspelningsserver — Används för ljudinspelningsmiljöer för edge-server eller gateway (SBC). Den primära signaleringstjänsten (CTI eller SIPREC) tilldelar anrop till capture-servrar i en round-robin-algoritm (Webex WFO Network Recording Service).
- Regional dataservers GIS-filplats — Används för att importera externa kontaktmetadata från en CSV-fil till Webex WFO (Webex WFO-dataserver).

- Inspelning av SIPREC-signalserverinställningar — Används för att spåra start- och stoppenden och samla in metadata för samtalsinspelningar. En SIPREC-signaltjänst används för inspelningsmiljöer för edge gateway (sessionsgränskontroller) (Webex WFO SIPREC-tjänst).
- Inspelning CTI Inställningar för signaleringsserver — Används för att spåra start- och stoppenden och samla in metadata för samtalsinspelningar. En CTI-signaltjänst används för inspelningsmiljöer för edge-servern (Webex WFO CTI-signaltjänst).
- Inställningar för regional dataserver för etappvis uppladdning — Används för att samla in kontaktdata lokalt från Smart Desktop-användare och regelbundet ladda upp filerna till Webex WFO-komponenterna i molnet (Webex WFO dataserver).
- Regional dataserver ACD Insamlingsinställningar — Används för att samla in anpassade metadata och avstämma samtal som tas emot via en gateway (Webex WFO Dataserver).
- Inställningar för regionala händelser i realtid för dataservern – Används för att samla in historiska data och realtidsdata för ACD för WFM och ACD metadata som ska bifogas samtalskontakter som anpassade metadata (Webex WFO dataserver).
- Inställningar för regional dataserveravstämning – Avstämning är en process som kopplar samman gateway-rotinspelningar, som har begränsad samtalsdata, med ytterligare samtalsdata som inkluderar koppling till rätt agent (Webex WFO dataserver).
- Active Directory Synkronisering — Gör det möjligt för Webex WFO att matcha och synkronisera Webex WFO-användare med Active Directory-användare (Webex WFO Data Server).
- 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 Data Server).
- Inställningar för lokala webbtjänster — Aktiverar API-integration på den här dataservern. Om det är aktiverat har du möjlighet att aktivera följande:
    - Cisco IP Phone Tjänstkontroller — Tillåter Cisco-aktiverade inspelningskontroller från Cisco-enheter som stöds.
    - Förenklade inspelningskontroller API — Gör att du kan använda den inbyggda dataserverautentiseringen för Cisco inspelningskontroller.
- HRMS-konfiguration — Gör det möjligt för dataservern att exportera data till ett personalhanteringssystem (HRMS) (Webex WFO Data Server).
- SFTP Konfiguration — Gör att du kan konfigurera din SFTP-server (Webex WFO Dataserver).

- Inställningar för mediaimportserver — Aktiverar import av inspelningsfiler från en extern plats (Webex WFO dataserver).

Systemkrav

Följande avsnitt listar de lägsta systemkraven för Webex WFO. För den senaste

informationen om kompatibilitet som stöds, besök www.cisco.com.

Stationär hårdvara

Hårdvarukraven för Webex WFO stationära datorer är följande:

Stationär hårdvara	
NIC	100 Mbit/s nätverkskort Nätverkskort måste stödja promiskuöst läge. Konfigurera Windows energiinställningar för att inaktivera "Tillåt datorn att TURN stänga av den här enheten för att spara ström" på nätverkskorten.
Diskutrymme	20 GB Lagring av röstinspelningar (MB) = antal inspelningar × genomsnittlig samtalslängd × 0,5 MB per minut **NOTERA** 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 Skärminspelningslagring (MB) = antal inspelningar × genomsnittlig samtalslängd × 1,5 MB per minut **NOTERA** Lagringskraven för skärminspelningar beror på tre faktorer: inspelningslängd, skärmupplösning och antalet av monitorer som inspelas. Värdet som visas här är baserat på en enda bildskärm. Varje ytterligare monitor spelas in separat, så

Stationär hårdvara	
	Du måste tillämpa denna formel för varje bildskärm.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 eller bättre
Minne	2 GB

Programvara för skrivbordet

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop kräver .NET Framework 4.5 för Webex WFO Analysfunktioner. Om .NET Framework inte är installerat kan Webex WFO inte registrera webbläsarhändelser som en del av Desktop Analytics-data. Du kan ladda ner .NET Framework från http://www.microsoft.com/en-oss/nedladdning/detaljer.aspx?ID=30653.

Webbläsare

Alla webbläsare du använder måste tillåta nedladdning av filer. Popup-blockerare måste vara inaktiverade.

Plugin/tillägg för Desktop Analytics

Användare som administrerar fält för Desktop Analytics via sidan Fälthanterare i Webex WFO och agentdatorer som har Smart Desktop installerat måste ha webbläsartillägget/plugin-programmet Calabrio Analytics aktiverat. Plugin-programmet krävs inte bara för att markera fält i webbläsaren utan även för att övervaka agentens webbaktivitet i webbläsaren.

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i Firefox

Första gången du loggar in på Webex WFO med Firefox ser du en dialogruta som ber dig installera Calabrio-webbläsartillägget. Välja **Tillåt denna installation** och klicka **Fortsätta**. Inga ytterligare åtgärder krävs.

Aktivera insticksprogrammet Desktop Analytics i Microsoft Edge Chromium

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

Aktivera plugin-programmet Desktop Analytics i Chrome

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

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

NOTERA Om det inte fungerar att klicka på länken, kopiera URL:en och klistra in den i din webbläsare.

Adobe Acrobat Reader

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

VIKTIG Det finns kända problem med Adobe Reader-versioner som använder funktionen Säkerhet (förbättrad). Om du planerar att använda funktionen Desktop Analytics måste du gå till **Säkerhet (förbättrad)** under **Inställningar** i Adobe Reader, avmarkera **Aktivera skyddat läge vid start** och **Förbättrad säkerhet** , klicka på **Ja** för eventuella varningsmeddelanden och klicka sedan på **OK** för att spara dina ändringar. När du är klar startar du om Adobe Reader för att ändringarna ska träda i kraft. Om Adobe Reader inte är korrekt konfigurerat kommer Desktop Analytics inte att kunna registrera händelser relaterade till Adobe Reader.

Skrivbordsprogramvara och ljudinspelning

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

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

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i din webbläsare

Smart Desktop måste vara installerat och aktiverat på din dator innan du kan markera fält. Användare som har behörighet att administrera fält för Desktop Analytics med hjälp av sidan Fälthanterare och på agenternas skrivbord där Smart Desktop är installerat måste ha rätt webbläsartillägg för Desktop Analytics konfigurerat för den webbläsare de använder.

Förutsättningar

- Din organisation har en av följande licenser:
  - Analysgrunder
  - Analysföretag

    - Analys av skrivbordet
- Smart Desktop är installerat och aktiverat på din dator.

Förfaranden

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i Firefox

Första gången du loggar in på Webex WFO med Firefox ser du en dialogruta som ber dig installera Calabrio-webbläsartillägget. Välj **Tillåt denna installation** och klicka på **Fortsätt**. Inga ytterligare åtgärder krävs.

Aktivera insticksprogrammet 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 plugin-programmet Desktop Analytics i Chrome

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

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

OBS! Om det inte fungerar att klicka på länken, kopiera URL:en och klistra in den i din webbläsare.

Relaterade ämnen

"Installera Webex WFO Smart Desktop" i *Webex WFO installationsguide*

Tunna klientservrar

NOTERA stöder Citrix XenApp installerat endast på en stödd Windows-server.

Observera följande när du använder en tunn klientserver:

- Tunna klienter som använder Smart Desktop kräver en fjärrskrivbordssession för att samla in all användardata (ljud, skärm och skrivbordsinspelning). Om ingen fjärrskrivbordssession finns installerar du Smart Desktop på agentskrivborden för att samla in all användardata på skrivbordet medan användaren är inloggad.
- Konfigurera arbetsflöden för att använda omedelbar uppladdning för både skärm och röst för att säkerställa att alla inspelningar är tillgängliga.

- Om du använder Smart Desktop för inspelningsändamål kräver den tunna klientservern ytterligare serverresurser för skärminspelningar. Resurskraven varierar beroende på den faktiska designen och kan kräva detaljerade hårdvarudesigner som bör granskas av Cisco före driftsättning.
- Om du använder en virtuell avbildning och den har åtkomst till ditt lokala nätverkskort kan du använda Smart Desktop för inspelning på agentsidan.

Installera den tunna klientservern

Installera Citrix XenApp eller Windows Terminal Services enligt produktdokumentationen.

Använd följande inställningar som krävs för att stödja ljud- och skärminspelning och uppspelning av inspelning i Webex WFO:

Område	Hänsyn
Webbläsare	▪ Inkludera en webbläsare som stöds i distributioner av tunna klienter. Tunna klientservrar måste ha en webbläsare som stöds för att komma åt Webex WFO. ▪ Publicera webbläsaren lokalt på varje server. ▪ Se till att webbläsarens säkerhetsinställningar tillåter slutanvändare att spela upp inspelningar via den tunna klienten.
Sessioner	Begränsa antalet samtidiga sessioner per användare till en enda session.
Smart skrivbordsklient	▪ För Citrix-klienttjänster måste du även installera Smart Desktop Klient på den tunna klientservern, för att registrera användaraktivitet på skrivbordet (Desktop Analytics) och telefonsamtal, med hjälp av en kompatibel mjukvarutelefon. ▪ Smart Desktop Client ansluter till Webex WFO-plattformen med hjälp av användarens unika domän-\Windows-inloggning.

Portanvändning

Portkraven för Webex WFO-komponenterna listas nedan.

Generellt sett måste port 80 och port 443 till en webbserver vara öppna för att ansluta till Webex WFO för alla molnintegrationer med Webex WFO. Exakta portkrav varierar beroende på din molndistributionsmodell.

Kantkomponenter:

- Smart skrivbord

Dataserverkomponenter:

- Dataserver—ACD Synkronisera: Avaya CM med Contact Center Elite
- Dataserver—ACD Synkronisering: CCaaS-integrationer
- Dataserver—ACD Synkronisering: CUCM Nätverksinspelning
- Dataserver—ACD Synkronisering: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Dataserver—ACD Synkronisering: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Dataserver—GIS
- Dataserver—Inspelning/Fångst
- Dataserver—Signering: CTI
- Dataserver—Signering: CTI, Avaya Aura Communication Manager-inspelning
- Dataserver—Signering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nätverksinspelning
- Dataserver—Signering: SIPREC

Kantkomponenter

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

Dataserverkomponenter

Port	An	Källa	Destination	Ante
Dataserver—ACD Synkronisering: CCaaS-integrationer				
TCP 443	Kommunikation mellan CCaaS-integrationer och följande inställningar på dataservern: Regional dataserver ACD Insamlingsinställningar, inspelning CTI Signaleringsserverinställningar och Regional dataserver ACD Insamlingsinställningar	—	—	—
Dataserver—ACD Synkronisering: CUCM Nätverksinspelning				
TCP 22	Kommunikation mellan både SFTP-konfigurationen och de regionala dataserveravstämningsinställningarna på dataservern och CUCM faktureringstjänsten	SFTP, Dataserver	CUCM Fakturering Tjänstgöring	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
TCP 8443	Kommunikation mellan CUCM AXL och den regionala dataservern ACD Synkroniseringsinställningar på dataservern	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver—ACD Synkronisering: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE AW SQL-servern Databas 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 Databas- och båda regionala dataserveravstämningsinställningarna och den regionala dataservern ACD Inspelningsinställningar på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS SQL Serverdatabas	—
TCP 42027	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE CTI-tjänsten (Sido A) och inställningarna för inspelnings- CTI-signalservern 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. CTI-serverporten som är konfigurerad i Unified CCE ACD Konfiguration.
TCP 43027	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE CTI-tjänsten (Sido B) och inställningarna för inspelnings- CTI-signalservern 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. CTI Serverporten som är konfigurerad i Unified CCE ACD Konfiguration.
Dataserver—ACD Synkronisering: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikation mellan Unified CCX Informix-databasen och	Dataserver	Unified CCX	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
	både regionala dataserverns ACD synkroniseringsinställningar och de regionala Dataserver ACD Inspelningsinställningar		Informix-databasen	
TCP 12028	Kommunikation mellan Cisco Unified CCX CTI-tjänsten (Sido A) och inställningarna för inspelnings- CTI-signalservern på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjänsten (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 (Sido B) och inställningarna för inspelnings- CTI-signalservern på data Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjänst (Sida B)	Sida B standard. Detta är RMCM TCP-port konfigurerad i Unified CCX Systemparametrar. CTI-servern Port konfigurerad i Unified CCX ACD Konfiguration.
Dataserver—GIS				
—	—	—	—	Även om GIS inte direkt lyssnar på en port, filerna måste kopieras över till dataservern. Om kopieringen är klar via FTP används port 20 och 21.
Dataserver—Inspelning/Fångst				
UDP 39500–43500	Inspelning RTP	Telefon eller röst inkörsport	Ljudinspelning (Inspelningsserver)	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
UPD 49152–65535	Live-ljudövervakning—RTP	Ljudinspelning (Inspelningsserver)	Handledarens webbläsare	—
Dataserver—Signering: CTI				
TCP 443	Signaleringsserver	Signaleringsserver	Cisco API	—
TCP 52102	Inspelningssignalering	Ljudinspelning (inspelningsservrar) eller Smart Desktop-klienter	Signaleringsserver	—
TCP 52103	Hazelcast	Signaleringsserver partner	Signaleringsserver	—
Dataserver—Signering: CTI, Cisco Unified Communications Manager Nätverksinspelning				
TCP 2748	JTAPI signalering	Signaleringsserver	Enad CM utgivare och prenumeranter	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP signalering från Unified CM	Alla Unified CM Publisher eller prenumeranter	Signaleringsserver	Inte säker
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	—

Kryptering

Media och data krypteras av säkerhetsskäl. Webex WFO använder en nyckel för att dekryptera inspelade kundkonversationer. Krypteringsnyckeln finns i databasen. Varje klientorganisation har sin egen krypteringsnyckel. Krypteringsnycklar kan uppdateras.

Lösenordspolicy

Krav på lösenordskomplexitet

Lösenord måste uppfylla följande regler.

- Måste innehålla minst 8 tecken.
- Måste innehålla minst ett av följande:

  Stora bokstäver
  Små bokstäver
  Siffror 0-9
  Specialtecken ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Får inte innehålla ditt namn eller din e-postadress.

OBS Lösenord upphör inte att gälla.

Autentisering

Som standard hanteras användarautentisering och lösenord med Webex WFO. I system som synkroniseras med ACD skapas och hanteras användare i ACD, men du kan fortfarande skapa användare i Webex WFO.

Du kan välja att använda SAML-autentisering (Security Assertion Markup Language). SAML låter dig använda en extern identitetsleverantör (IdP) för att autentisera användarnamn och lösenord. Den här metoden för användarautentisering och lösenordshantering kallas ofta för enkel inloggning.

Metoder för att fånga plattformar

I det här avsnittet beskrivs hur du kan konfigurera Webex WFO med olika kontaktcenterplattformar.

Fångstmetoder som stöds efter plattform

I följande tabell beskrivs hur kontaktcenterplattformar stöder inspelning.

> **NOT**
> Webex WFO stöder SRTP med följande avbildningsmetoder:
>
> - ACME paket
> - Cisco Unified CM

Plattform	Fånga metod	Signalering	Beskrivning av signalering
Cisco	Inbyggd inspelning av bryggnätverk	JTAPI	Registrerar sig hos samtalshanteraren för JTAPI-händelser
Cisco	Skrivbordsinspelning	JTAPI	Registrerar sig hos samtalshanteraren för JTAPI händelser
Cisco	Gateway (Cisco Unified Border Element – KUB)	SIPREC	Register med CUBE för SIPREC-signalering
Cisco	Smart Desktop-klient	IP Kommunikatör (SIP/SCCP)	SCCP meddelanden utanför skrivbordet

Plattform	Fånga metod	Signalering	Beskrivning av signalering
Cisco	Smart Desktop-klient	Jabber (SIP/SCCP)	Sniffar SIP/SCCP meddelanden utanför skrivbordet
Cisco	Smart Desktop-klient	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	Sniffar SIP/SCCP meddelanden utanför skrivbordet
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Automatiserad import	CWCC Analysator API	Poll CWCC Analyzer för bearbetning efter samtal CDR och efter samtal
ACME	Gateway (ACME paket)	SIPREC	Register med ACME för SIPREC-signalering
SONUS	Gateway (SONUS)	SIPREC	Register med SONUS för SIPREC-signalering

Cisco röstinspelningsmetoder

Följande tabell innehåller information om hur du integrerar Cisco-stödda och testade inspelningstyper och signalering:

Fånga metod	Signalering	Beskrivning	Media Ström	Smart Desktop Skärmdump	Live-ljud Bildskärm
Nätverk Inspelning—Inbyggd bro (BIB)	JTAPI	Registrerar med CUCM/JTAPI Evenemang	BIB—Media Strömmad från Telefon	Ja (Smart Skrivbordsklient Kräver CTI Anslutning)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient – IP Kommunikatör	SIP/SCCP	Övervaka SIP/SCCP meddelanden av Dator/softphone	Mediaström fången direkt på skrivbord	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient – Jabber	SIP/SCCP	Bildskärmar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbord	Mediaström fången direkt på	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via

Fånga metod	Signalering	Beskrivning	Media Ström	Smart Desktop Skärmdump	Live-ljud Bildskärm
			skrivbord		WebRTC
Smart Desktop Klient – Cisco IP Telefon (tusensköna Kedjad)	SIP/SCCP	Bildskärmar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbord	Mediaström fången direkt på skrivbord	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via WebRTC
Gateway (CUBE)	SIPREC	Registrerar med CUBE för SIPREC Signalering	SIPREC – Media Forking från Cisco KUB	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Nej
Masskontakt Importera	API baserad	Registrerar med CUBE för SIPREC Signalering	Automatiserad import av Okrypterade . WAV och associerad kontakt metadatafiler i bulk	Ej tillämpligt – Filer Krypterad och Importerade	Nej

Äldre Five9-röstinspelningsintegrationer

Följande tabell innehåller information om hur du integrerar Five9-stödda och testade inspelningstyper och signalering. Det hänvisar specifikt till den äldre Five9-integrationen, inte Five9 ARU eller Five9 VCC med VoiceStream.

Typ av fångst	Signalering	Beskrivning	Mediaström	Smart skrivbordsskärm Fånga	Live-ljud Bildskärm
Smart Desktop-klient	Kafka CTI	Webex WFO Plattformsregister med Five9 Kafka-evenemang API	Mediaström fångas direkt på	Ja (Smart Desktop Client)	Ja (Smart Desktop Client) via WebRTC

Typ av fångst	Signalering	Beskrivning	Mediaström	Smart skrivbordsskärm Fånga	Live-ljud Bildskärm
			skrivbord - POST ring CDR och Försoning bearbetning bortredigeringar och infogar händelser baserat på Kafka Samtalshändelser		
Smart Desktop Klient	Five9-agent Desktop Plus (ADP) - Kafka CTI	Övervaka SIP/SCCP meddelanden av Dator/softphone	Mediaström fången direkt på skrivbord - POST ring CDR och Försoning bearbetning bortredigeringar och infogar händelser baserat på Kafka Samtalshändelser	Ja (Smart Skrivbord Klient)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient	Five9-agent Skrivbord Verktygslåda (ADT) - Kafka CTI	Bildskärmar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbord	Mediaström fången direkt på Skrivbord - POST ring CDR och Försoning bearbetning bortredigeringar och infogar händelser	Ja (Smart Skrivbord Klient)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via WebRTC

	baserat på Kafka
	Samtalshändelser

Typ av fångst	Signalering	Beskrivning	Mediaström	Smart skrivbordsskärm Fånga	Live-ljud Bildskärm
Smart Desktop Klient	Fem9 Java Agent Skrivbord-Kafka CTI	Bildskärmar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbord	Mediaström fången direkt på skrivbord - POST ring CDR och Försoning bearbetning bortredigeringar och infogar händelser baserat på Kafka Samtalshändelser	Ja (Smart Skrivbord Klient)	Ja (Smart Skrivbord Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient	Five9 VCC Importera	Fem9/Webex WFO Molnintegrering till Importera Five9 VCC ljudinspelningar till Webex WFO Cloud	Ej tillämpligt – Import Bara	Ja (Smart Skrivbord Klient)	Nej

Sonus Gateway-inspelning

Cisco stöder återhämtning för Sonus Gateway Recording.

Du måste lägga till Sonus SIP SMM-regler (Message Manipulation) i rubrikerna SIP och SIPREC INVITE i Cisco-Guid för att Sonus SBC ska fungera med QM. På så sätt kan QM stämma av samtal mot Cisco Unified CM CDR posterna. Reglerna kommer att göra följande:

- För samtal som kommer in i SBC utan ett "Cisco-Guid"-huvud skapar SMM en Cisco-Guid genom att använda de 4 hex-tuplarna från det utgående samtals-ID:t. Varje tupel konverteras till ett 10-siffrigt 0-vadderat decimaltal som avgränsas med bindestreck till från Cisco-Guid.
- För samtal som redan innehåller ett Cisco-Guid-huvud förblir rubriken som den är.

> **OBS!** Cisco_Guid skrivs INTE över av ett nytt samtals-ID som skapats Cisco-Guid.

- SIPREC-inbjudan till inspelaren innehåller ett Cisco-Guid-huvud som matchar Cisco-Guid ovan.

Reglerna måste vara kopplade till den registrerade bagageutrymmet och den Unified CM-trunk som används av Unified CM. Du behöver bara skapa dessa regler en gång. Om du skapar nya zoner och trunkar kan du återanvända dessa regler.

Så här konfigurerar du Sonus Session Border Controllers för användning med QM:

1. Skapa och aktivera SMM-reglerna från Sonus kommandoradsgränssnitt (CLI)
    a. Skapa och aktivera reglerna för inkommande SMM Unified CM. Se Exempel på regler för inkommande SMM för Unified CM för mer information.
    b. Lägg till reglerna för Unified CM utgående SMM. Se Exempel på regler för utgående SMM för Unified CM för mer information.
    c. Lägg till reglerna för utgående SMM för inspelaren. Se Exempel på utgående SMM-regler för inspelaren för mer information.
2. Använd Sonus CLI för att aktivera SIPREC för SIP Sig Port i zonen som innehåller din Unified CM-trunk .
3. Använd Sonus CLI eller Navigator för att skapa en SIP trunkgrupp för QM:s Sonus SIPREC-server. Tilldela prefixet Ingress IP till IP-adressen till den QM-dator som kör "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
4. Använd Sonus CLI/Navigation för att tilldela SMM-regler till dina trunkar enligt följande:
    a. Tilldela UCM_INBOUND SMM till inmatningsprofilen för adaptern för manipulering av signaler på din Unified CM trunk.
    b. Tilldela UCM_OUTBOUND SMM till utdataprofilen för signaleringsmeddelandemanipuleringsadaptern på din Unified CM-trunk.
    c. Tilldela RECORDER_OUTBOUND SMM till utdataprofilen för signaleringsmeddelandemanipuleringsadaptern för QM:s Sonus SIPREC-trunk.
5. Använd Sonus PSX för att skapa en IP Signaling Peer Group för QM:s Sonus SIPREC-server. Tilldela prefixet Ingress IP till IP-adressen till den QM-dator som kör "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service".
6. Använd Sonus PSX för att skapa en trunkgrupp för QM:s Sonus SIPREC-server. Använd exakt samma namn som du använde i steg 3.

7. Använd Sonus PSX för att skapa en inspelningsprofil för din QM Sonus SIPREC-server. Tilldela IP4-adressen till QM-maskinen som kör "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" och ställ in portnumret till 5060.
8. Använd Sonus PSX för att skapa kriterier för samtalsinspelning.

Exempel på inkommande SSM-regler för Unified CM

konfigurera

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 applyMatchHeader alla

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 typmeddelande

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 1 meddelandetyper alla

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 typrubrik

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 rubriknamn Cisco-Guid

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 kriterium 2 rubrikvillkor finns

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 typrubrik

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 åtgärdsarkiv

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 headerInfo fieldValue

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 från typhuvudet

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 från värdet Cisco-Guid

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 för att skriva variabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 1 åtgärd 1 till variabelvärde var1

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 applyMatchHeader en

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND regel 2 kriterium 1-typ

meddelande							
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfilmeddelande meddelandeTyper		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	1	
begäran		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	1	
ange profiler som signalerar sipAdapterProfilmeddelandemetodTyper bjuder in		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	1	
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile-meddelandevillkor finns		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	typ
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile-huvudet		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile-rubriknamn Från		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile-rubrikvillkor finns		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	3	typ
ange variabler för profilsignalering sipAdaptorProfile							
set profiles signalering sipAdapterorProfile variabelvillkor finns		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	3	
set profiles signalering sipAdaptorProfile variabel variableID var1		UCM_INBOU	regel	2	kriterium	3	
Ange profilens signaleringsparameter	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	typ
Ange profiler som signalerar åtgärd Lägg till	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	
set profiles signalering paramType generisk	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	från
ange profiler som signalerar variabelVärde	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	från
var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	för att skriva
Ange profilens signaleringsparameter	sipAdaptorProfile	UCM_INBOU	regel	2	handling	1	till värde
Ange profiler som signalerar cisco-guid begå							
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_INBOUND tillståndsaktiverat genomförande							

Exempel på regler för utgående SMM för Unified CM

konfigurera

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 typmeddelande

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 villkor 1 meddelande meddelandeTyper begäran

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 meddelandemetodTyper inbjudan

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 typrubrik

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 rubriknamn cisco-guid

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 rubrikvillkor saknas

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 typvariabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 åtgärdsarkiv

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 från typvärde

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 från värdet cisco-guid

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 för att skriva variabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 till variabelvärde var1

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 typmeddelande

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelande meddelandetyper begäran

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelandemetodTyper inbjudan

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 typvariabel

set profiles signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 variabelvillkor finns

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

variabelt variabelID var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 typrubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 rubriknamn call-id
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 kriterium 3 rubrikvillkor finns
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 typrubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 åtgärdsarkiv
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 headerInfo fieldValue
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 från typhuvudet
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 från värde call-id
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 till variabelVärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 2 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 2 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 2 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 2 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 2 regexp-sträng @.*
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 2 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 3 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 3 operationslager
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 3 från

typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 3 från variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 3 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 3 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 4 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 4 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 4 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 4 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 4 regexp-sträng _.*
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 4 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 5 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 5 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 5 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 5 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 5 regexp-sträng .*_
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 5 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 operation regappend
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 från

värde 000000000
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 regexp sträng ^
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 6 regexp matchInstance one
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 operation regappend
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 från värde 000000000
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 regexp sträng ^
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 7 regexp matchInstance one
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 operation regpredel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 till variableValue var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 regexp-sträng.....$
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 regexp matchInstance one
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 typ

variabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 operation regpredel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 för att skriva variabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 till variabelvärde var3

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 regexp-sträng.....$

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 regexp matchInstance ett

Ställ in profiler signaleringsvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 10	typ
Ange profiler Signaleringsoperation Lägg	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 10	
till Ange profilvärde för	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 10	från
signaltyp Ställ in profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 10	från
signalerar värde - Ange variabler för signaltyp	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 10	till
för profiler ange profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 10	till
signalerar variabelVärde var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 11	typ
Ställ in profiler signaleringsvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 11	
Ange profiler Signaleringsoperation Lägg	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 11	från
till Ange variabler för signaltyp	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 11	från
för profiler ange profiler som	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 11	till
signalerar variabelVärde var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 11	till
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 12	typ
ange profiler som signalerar variabelVärde var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling 12	

Ställ in profiler

signaleringsvariabel

Ställ in profilsignalering

Drift Store						
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	från
ange profiler som signalerar variabelVärde	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	från
var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	till
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	till
ange profiler som signalerar variabelVärde	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	typ
var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	
Ställ in profiler signaleringsvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	från
Ange profiler Signaleringsoperation Lägg till	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	från
Ange profilvärde för signaltyp	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	till
Ställ in profiler som signalerar värde -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	till
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	typ
ange profiler som signalerar variabelVärde	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	
var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	från
Ställ in profiler signaleringsvariabel	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	från
Ange profiler Signaleringsoperation Lägg till	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	till
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	till
ange profiler som signalerar variabelVärde	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	typ
var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
Ange variabler för signaltyp för profiler	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
ange profiler som signalerar variabelVärde	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
var2							

Ange profileringsrubrik
Ange profiler som
signalerar åtgärd Lägg till
Ställ in profilsignalering

headerPosition last
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 15 från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 15 från variabelVärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 15 för att skriva rubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 15 för att värdera Cisco-Guid
begå
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tillståndsaktiverat genomförande

Exempel på utgående SMM-regler för inspelaren

konfigurera

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 applyMatchHeader all
ange profilmeddelande som signalerar sipAdapterorProfiltyp RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
ange profiler som signalerar sipAdapterProfilmeddelandemeddelandenTyper alla RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
ange profiler som signalerar sipAdapterProfiltyp meddelandeKropp RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfilmeddelandeKroppsvillkor regex-match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile messageBody regexp string cisco-guid=.* set profiles signaling sipAdaptorProfile messageBody regexp numMatch match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 typ messageBody
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 åtgärd regstore
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 från typen messageBody
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1

från messageBodyValue alla
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 till variabelvärde var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 regexp-sträng "cisco-guid=.*?(? =; -taggen)"
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 regexp matchInstance last
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 från variabelVärde var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 till variabelvärde var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 regexp-sträng cisco-guid=
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 typrubrik
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 åtgärd lägg till
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 rubrikPosition sist
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 från variabelVärde var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 för att skriva rubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 till värde Cisco-Guid
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

Skriv meddelande

ange profiler som signalerar sipAdapterorProfilmeddelande meddelandeTyper begäran RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

ange profiler som signalerar sipAdapterorProfilmeddelandemetodTyper bjuder in RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

ange profilrubrik som signalerar sipAdapterorProfiltyp RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile-rubriknamn cisco-guid RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2

ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile-rubrikvillkor saknas

ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 typvariabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 operationslager

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 från typvärde

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 från värdet cisco-guid

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 för att skriva variabel

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 åtgärd 1 till variabelvärde var1

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 applyMatchHeader alla

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 1 typmeddelande

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 1 meddelandemeddelandenTyper alla

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 typ messageBody

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 messageBody condition regex-match

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 messageBody regexp-sträng cisco-guid=.*

ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 kriterium 2 messageBody regexp numMatch match

ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3, åtgärd 1

typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 åtgärd 1 åtgärdsarkiv
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 åtgärd 1 från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 Åtgärd 1 från värdet cisco-guid
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 åtgärd 1 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 3 åtgärd 1 till variabelVärde var10
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 variabelvillkor saknas
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 kriterium 1 variabelt variabelID var10
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 typ messageBody
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 åtgärd regstore
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 from type messageBody
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 from messageBodyValue all
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 to type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 regexp string <callid>.*</callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 operation regdel
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 to

```
type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 to variableValue
var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 regexp
string <callid>
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 2 regexp
matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 operation regdel
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 to type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 to variableValue
var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 regexp
string @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 3 regexp
matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 operation store
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 from type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 from
variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 to type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 to variableValue
var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 type
variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 operation regdel
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 to type variable
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 to
```

variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 regexp string _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 5 regexp matchInstance one
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 6 type variable
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 6 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 6 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 6 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 6 regexp-sträng .*_
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 6 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 operation regappend
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 från värde 000000000
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 regexp sträng ^
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 7 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 operation regappend
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, åtgärd 8

Från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 från värde 000000000
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 till variableValue var3
set profiles signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 regexp sträng ^
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 8 regexp matchInstance one
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 9 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 9 operation regpredel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 9 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 9 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 9 regexp-sträng ..... $
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 9 regexp matchInstans ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 10 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 10 operation regpredel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 10 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 10 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 10 regexp-sträng ..... $
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 10 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 11 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, åtgärd 11

Operation Append
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 11 från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 11 från värde -
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 11 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 11 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 12 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 12 operation tillägg
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 12 från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 12 från variabelVärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 12 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 12 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 13 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 13 operation store
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 13 från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 13 från variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 13 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 13 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 14 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 14 operation tillägg
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4, åtgärd 14

Från typvärde
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 14
från värde -
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 14
för att skrivavariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 14 till
variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 15
typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 15
operation tillägg
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 15
från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 15
från variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 15
för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 15 till
variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 16
typrubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 16 åtgärd
lägg till
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 16
rubrikPosition sist
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 16
från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 16
från variableValue var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 Åtgärd 16
för att skriva rubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 16
för att värdera Cisco-Guid
begå
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tillståndsaktiverat
genomförande

Installation

I det här avsnittet beskrivs hur du installerar de olika komponenterna i Webex WFO.

Installera dataservern

En innehavaradministratör kan installera dataservern för en enskild klientorganisation, eller så kan en systemadministratör installera en basdataserver och konfigurera den som en delad dataserver för flera innehavare. När du har installerat Webex WFO dataservern kan du konfigurera den ytterligare på sidan Dataserverkonfiguration i Programhantering > Global > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration.

> **BÄSTA PRAXIS** Användare med gränsenheter bör ställa in ett regelbundet schema för att ladda ned och uppgradera sina Webex WFO dataservrar till den senaste versionen av Webex WFO programvaran. Vanligtvis är varje moln
> Distributionen innehåller en ny version av Webex WFO dataserverprogramvaran som användarna kan hämta från sin klientorganisation.

Om din organisation har någon av följande integreringar läser du integreringsguiden för ACD för ytterligare dataserverkonfigurationer som är specifika för ACD.

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

Förutsättningar

Om en dataserver måste ansluta via en webbproxy måste varje dataservertjänst konfigureras för att använda ett tjänstkonto. Detta påverkar följande Windows-tjänster:

- Webex WFO CTI Signaleringstjänst
- Webex WFOData-server
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-tjänst
- Webex WFO Webbtjänster för

dataserver Portanvändningskrav finns i

Portanvändning.

Installera dataservern för en enskild klientorganisation

En innehavaradministratör kan installera dataservern för en enskild innehavare.

Installera dataservern för en enskild klientorganisation

1. Öppna en webbläsare från den server där du vill installera dataservern och logga in på Webex WFO med innehavaradministratörens inloggningsuppgifter.
2. **Klicka på lämplig länk på sidan Hämtningar** (Programhantering > Administration > Hämtningar) för att hämta installationsprogrammet för dataservern.
3. Följ anvisningarna.

Testa dataservern

1. Logga in på Webex WFO som innehavaradministratör.
2. **På sidan Agentövervakning** (Programhantering > övervakning > agentövervakning) väljer du dataservern i avsnittet Dataserverloggar och klickar på **Hämta loggar**. Om loggbegäran lyckas är dataservern ansluten.

   Det kan ta några minuter att slutföra.

Installera dataservern för flera innehavare

En systemadministratör kan konfigurera en dataserver så att den delas av flera innehavare. Varje gång en delad dataserver uppdateras (till exempel när en ny innehavare läggs till) måste du uppdatera dess konfiguration. Detta görs av Data Server Updater-filen som genereras när du sparar dina ändringar och väljer att ladda ner konfigurationen.

Om du vill konfigurera en dataserver för flera innehavare måste systemadministratören installera en basdataserver och sedan konfigurera basdataservern som en delad dataserver. Systemadministratörer kan hämta en basdataserver på sidan Hämtningsbara filer för programhantering > eller sidan > delad dataserver för programhantering.

Installera basdataservern

Det första du måste göra är att hämta och installera basdataservern. Den här basdataservern blir en delad dataserver när den konfigureras. Du kan installera flera basdataservrar.

1. I avsnittet **Download Base Data Server** klickar du på **Calabrio ONE Data Server**. Då hämtas filen CalabrioONEDataServerSetup.exe till datorn.
2. Dubbelklicka på den körbara filen för att starta guiden Installera dataserver.
3. Slutför installationen genom att följa instruktionerna i guiden.

Konfigurera basdataservern

Konfigurera sedan basdataservern så att den blir en delad dataserver.

1. Välj **Lägg till en ny konfiguration på dataservern**.

   > Om du vill redigera en befintlig konfiguration väljer du **Redigera en befintlig dataserverkonfiguration** och väljer den dataserver som du vill redigera.

2. Fyll i fälten enligt definitionen i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Servernamn	Ange ett namn på dataservern.
Calabrio ONE-server	Ange IP-adressen eller värdnamnet för Webex WFO-servern som är värd för dataservertjänsten.
Port	Ange portnumret för den server som är värd för dataservertjänsten. Standardporten är 443.
Tillgänglig	En lista över tillgängliga innehavare.
Tilldelade	En lista över innehavare som tilldelats den här dataservertjänsten.

3. Klicka på **Spara/hämta konfiguration** för att spara konfigurationen och hämta konfigurationsverktyget (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) till datorn.

   > Du kan också klicka på **Spara** om du vill spara konfigurationen utan att hämta konfigurationsverktyget. Du kan välja att göra detta om du inte är klar med konfigurationen av dataservern men vill spara den ofullständiga konfigurationen.

4. Dubbelklicka på den körbara konfigurationsfilen för att starta guiden Installera Data Server Updater.
5. Följ instruktionerna i guiden för att slutföra konfigurationen av den delade dataservern.

Cisco Unified Call Manager-användare

Om du använder Cisco Unified Call Manager (UCM) för att samla in CDR:er via SFTP kan du behöva ange systemegenskapen Data Server Service för att stämma av kex-algoritmerna (Key Exchange) mellan Webex WFO och versioner av Cisco UCM som stöds.

Dessa kex-algoritmer kräver ingen ytterligare konfiguration:

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

Dessa algoritmer kräver ytterligare konfiguration:

- diffie-hellman-grupp14-sha1
- diffie-hellman-grupp1-sha1
- diffie-hellman-grupp-utbyte-sha1

Ange systemegenskapen Dataservertjänst för att ange tillåtna kex-algoritmer

1. På servern CDR SFTP navigerar du till
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
2. Öppna filen dataGatheringService.properties.
3. Hitta raden som börjar med **service4j.jvmOptions** och lägg till följande text i slutet av raden: **|**
   -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1
4. Spara filen och starta om Webex WFO dataservertjänsten.

> Om du uppgraderar till en nyare version av Cisco UCM som inte stöder någon av dessa kex-algoritmer måste du konfigurera om den här systemegenskapen för att ange de nya algoritmer som stöds.

Installera Smart Desktop

Webex WFO Smart Desktop kan installeras på en agents dator på ett av tre sätt:

- Manuellt på varje agents dator
- Använda GPO-skript (grupprincipobjekt)
- Använda parametrar för tysta kommandon

> Om du vill att Smart Desktop ska samla in skrivbordsanalys måste agentrollen ha behörigheten "Capture Desktop Analytics" aktiverad innan du installerar Smart Desktop. Om behörigheten är Inte aktiverat är plugin-programmen för insamling inte installerade på klientskrivbordet.

Ytterligare överväganden

- Du behöver ett plugin/tillägg för Desktop Analytics om du vill använda Desktop Analytics-funktionen eller pausa och återuppta.
- Webbläsartillägg för Chrome och Edge måste distribueras via GPO eller någon annan process som den lokala IT-avdelningen använder. Webbläsartillägg behövs för analys och pausa och återuppta.
- Cisco innehåller bas-EXE-filen. Det är kundens ansvar att konvertera filen till en MSI.
- Om du installerar via SCCM eller Microsoft Endpoint Configuration Manager är du, kunden, ansvarig för att bygga paketet för distribution.
- Cisco erbjuder möjligheten att automatiskt uppdatera programvaran. Om ditt paketeringsteam hanterar skrivbordsversioner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager och de stör de automatiska uppdateringarna kan Cisco TURN av funktionen för automatisk uppdatering och ditt team kan ladda ned en ny version av programvaran var tredje till sjätte månad och distribuera den via en paketpush.
- Ditt team kan ändra frågorna i programvaran Microsoft så att versionsnummer eller unika identifierare inte hanteras om gruppen vill underhålla automatiska uppdateringar.

  > Automatiska uppdateringar måste inaktiveras om din organisation använder Citrix- eller Terminal-servrar. Det finns inget sätt att segregera olika miljöer.

- Om du uppgraderar från Webex WFO version 11.5 lokalt till Webex WFO Cloud behöver du tre testmaskiner. En maskin är för manuell installation. Den andra maskinen är för en automatisk installation på en ren maskin. Den tredje datorn är för den befintliga versionen 11.5 av Webex WFO för att testa avinstallationspaketet som skapats av IT-teamet och installationspaketet för Webex WFO Cloud. Förse implementeringsteknikern med en lista över alla paket som är installerade på datorn, inklusive webbläsartillägg. Arbeta med ditt IT-team för att ta bort all Webex WFO version 11.5-programvara innan du installerar Webex WFO Cloud.
  - Om din organisation byter leverantör från en annan Workforce engagemangshanteringslösning (WEM) (till exempel Verint eller Nice) till Webex WFO, arbeta med ditt IT-team för att avinstallera den ursprungliga programvaran på en tredje testmaskin och distribuera det automatiserade paketet som skapats av ditt team.
- Om du uppgraderar en version av 11.5 lokalt till en nyare version av 11.5 måste du ladda ner en ny version av Smart Desktop igen och distribuera den igen.

Manuell installation

Använd den här proceduren för att installera Smart Desktop manuellt på en agents dator eller på en tunn klientserver. Se till att alla webbläsare är stängda innan du installerar och använd Aktivitetshanteraren för att dina webbläsare inte körs i bakgrunden.

Installera Smart Desktop manuellt

1. Logga in på Webex WFO från agentens dator eller den tunna klientservern med administratörsautentiseringsuppgifter.
2. Klicka på **länken Calabrio ONE Smart Desktop** installerare på sidan Nedladdningar (Application Management > Global > Administration > Downloads). Webex WFO tillhandahåller en .exe-fil för manuell installation.
3. Godkänn licensavtalet för slutanvändare (EULA) när du uppmanas till det.
4. Kör installationsprogrammet och följ anvisningarna i installationsguiden.
5. Markera kryssrutan **Aktivera om du uppmanas att göra** det och klicka på **Slutför**.
6. Starta om systemet när du har kört installationsprogrammet för Smart Desktop.
7. Kör verktyget Klientverifiering. Se verktyget Klientverifiering för mer information.
8. Testa Smart Desktop. Se Testa Smart Desktop för mer information.

Installation med GPO

Ett grupprincipobjekt (GPO) är en samling inställningar som definierar hur ett system kommer att se ut och hur det kommer att fungera för en definierad grupp användare. Microsoft innehåller en snapin-modul för program där du kan använda grupprincipen Microsoft Management Console för att definiera olika alternativ, inklusive skriptalternativ. Se Returkoder för push-installation efter behov efter push-push-pushning av klienten.

Distribuera Smart Desktop med GPO

1. Logga in i Webex WFO med administratörsuppgifter.
2. Klicka på **länken Calabrio ONE Smart Desktop** installerare på sidan Nedladdningar (Application Management > Global > Administration > Downloads). Webex WFO tillhandahåller en .exe fil för manuell installation.
3. Godkänn licensavtalet för slutanvändare (EULA) när du uppmanas till det.
4. Kopiera **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** från mappen Hämtade filer och klistra in den på serverresursplatsen.

5. Skapa ett kommandoskript för att köra installationsprogrammet som innehåller följande skript:

   <värdnamn eller IP adress till serverresursplatsen>\CalabrioONEDesktopSetup_
   <TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Starta redigeraren för grupprinciphantering och navigera till Datorkonfiguration > Principer > Windows-inställningar > skript (start / avstängning) och lägg till batchskriptet.

Installera Smart Desktop med tysta kommandoparametrar

Med tysta parametrar kan du installera Webex WFO med kommandoradsgränssnittet. Se "Konfigurera kommandoradsparametrar" i https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline för alternativ. Vanliga kommandon är följande.

- /LOGG
- /VERYSILENT
- /AKTIVERA
- /NORESTART
- /NONPCAP

Replikera en installation med skrivbordsavbildning

När du har installerat Smart Desktop Record Service på en dator med en av de tidigare installationsmetoderna (se Manuell installation eller Installation med GPO), kan du replikera installationen på flera datorer genom att skapa en allmän systemavbildning som kan användas i flera maskinvarudesigner. När Smart Desktop är installerat på en dator för avbildning måste viss information tas bort som gör att bilden kan köras på olika datorer utan att orsaka problem.

Rekommenderad metod: Cisco's System Preparation hook

Om du vill ta bort datorspecifik information från en Windows-installation och "generalisera" den så att den kan installeras på olika datorer rekommenderar vi starkt att du använder sysprep-kroken (System Preparation) i Cisco. Sysprep är Microsoft:s systemförberedelseverktyg som används för att förbereda en systemavbildning för distribution till flera datorer.

Sysprep förbereder en Windows-installation (Windows-klient och Windows Server) för avbildning, så att du kan göra en anpassad installation. Sysprep-kroken installeras med Smart Desktop och registreras automatiskt i systemet. När du kör sysprep anropas automatiskt alla krokar som är registrerade i systemet.

Sekundär metod: Konfigurera avbildningen manuellt

Om du inte kan använda sysprep måste du utföra följande steg manuellt för alla avbildningar där Smart Desktop Record Service är installerad innan du distribuerar avbildningen till fler datorer.

VIKTIGT Om du väljer att utföra de här stegen bör du gå tillbaka till det här dokumentet ofta för att hålla dig uppdaterad om eventuella ändringar av stegen.

1. Stoppa Smart Desktop Record Service.
2. Öppna mappen "log" där Smart Desktop Record Service är installerad (som standard är detta C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) och ta bort alla filer som inte innehåller ordet "postinstall".
3. Ta bort alla undermappar (inklusive deras innehåll) från "logg"-mappen.
4. Öppna "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ config" och ta bort alla filer utom "Install.ini" och "sysproperties.cfg."
5. Ta bort alla undermappar (inklusive deras innehåll) från mappen "config".
6. Öppna "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" och ta bort alla filer och undermappar (inklusive deras innehåll). Mappen "inspelningar" måste vara tom.
7. Öppna "C: \ Program Files (x86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ chunks" och ta bort alla filer och undermappar (inklusive deras innehåll). Mappen "segment" måste vara tom.

   Mappen "segment" kanske inte finns. Om mappen "bitar" inte finns kan du hoppa över det här steget.

Skicka returkoder för installation

När du använder en push-installationsmetod (till exempel GPO) får du returkoder som anger att installationen lyckades eller misslyckades. De möjliga returkoderna beskrivs nedan.

Returnera kod	Beskrivning
0	Lyckad installation
1	Misslyckad installation

Dessutom skrivs händelser till händelseloggen i Windows. Händelseinformationen visar en beskrivning av vad som hände. Tre olika händelse-ID kommer att skrivas. Händelsen i sig kommer att innehålla mer information, men i allmänhet indikerar ID: erna följande:

Händelse ID	Beskrivning
8080	Lyckad installation

Händelse ID	Beskrivning
8081	Misslyckad installation
8084	Informationsmeddelande

Informationen om en lyckad eller misslyckad installation skrivs både till Windows-händelseloggen och i loggarna i omslagsmappen under installationsmappen för Smart Desktop-klienten.

Verktyget Klientverifiering

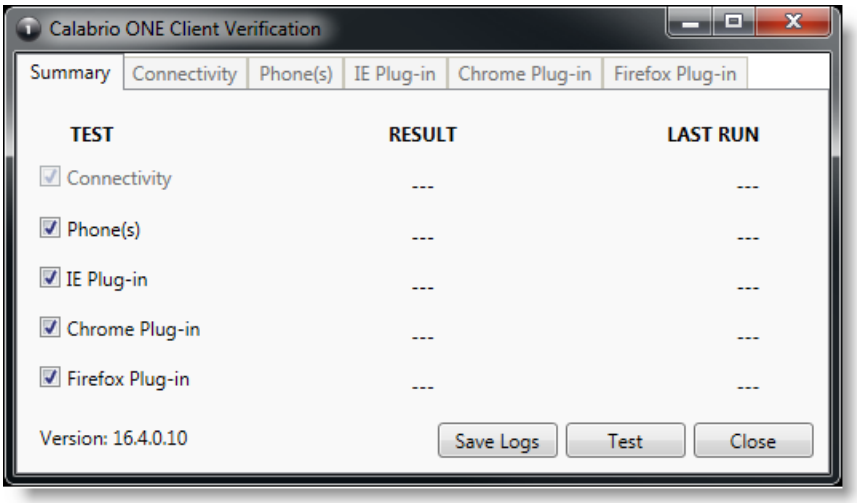
Verktyget Klientverifiering testar klientdatorn för att säkerställa att anslutningen till servrar och telefon är lämplig för körning av Smart Desktop. Den installeras när Smart Desktop installeras. Verktyget kör olika tester och rapporterar resultat som antingen godkänt eller underkänt.

Kör verktyget Klientverifiering

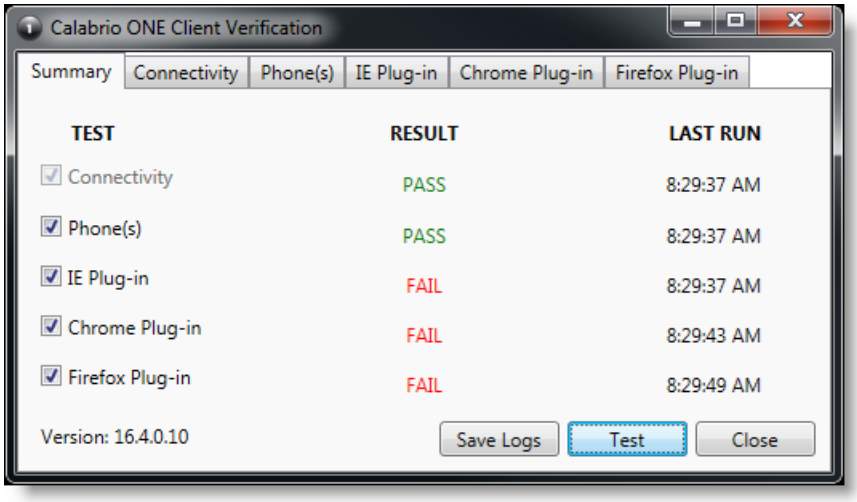
1. När du har installerat Smart Desktop navigerar du till följande mapp på klientdatorn:

   C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\

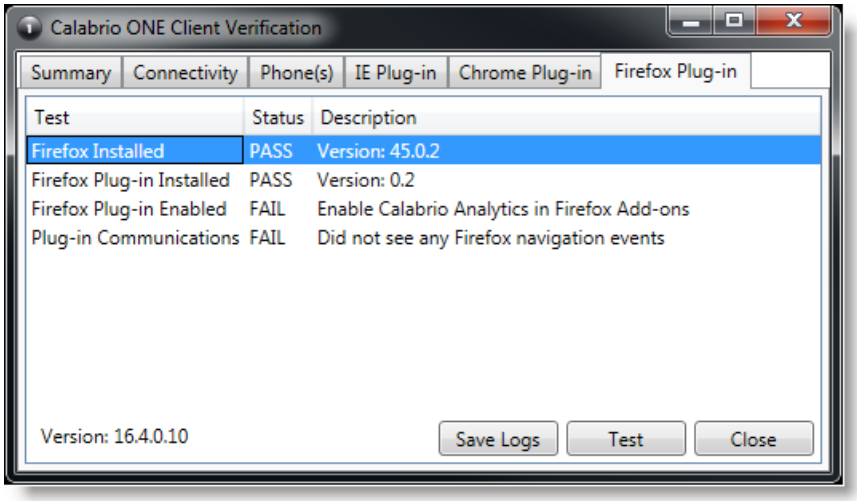
2. Dubbelklicka på **ClientDiag.exe**. Verktyget Klientverifiering startar.



3. Som standard är alla tester valda. Klicka på **Testa**.
4. Verktyget rapporterar testresultaten som antingen godkända eller underkända.



5. Det finns en Tab för varje test där detaljer om testet visas. Om testet misslyckas ger informationen i Tab vägledning om vad som är fel.



6. Om det behövs kan du klicka på **Spara loggar** för att zippa upp loggarna för Postinstall och Smart Desktop för att identifiera problem. Loggarna zippas automatiskt till en fil med namnet Clientlogs.zip.

Inspelningskontroller

Det fristående programmet Recording Controls installeras automatiskt med Smart Desktop. Med inspelningskontroller kan en agent starta, pausa, återuppta och stoppa inspelning av ljud, skärm och tangenttryckningar för aktiva samtal, samt tagga samtal och lägga till metadata för dem.

Det är valfritt att använda inspelningskontroller.

Programmet Inspelningskontroller stöds inte med vissa CCaaS-leverantörsdistributioner.

Den körbara filen för inspelningskontroller installeras här:

C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe

På Start-menyn heter programmet Webex WFORecording Controls och är som standard under Webex WFO.

Borttagning

I följande avsnitt beskrivs hur du avinstallerar Webex WFO komponenter.

Avinstallera Webex WFO Smart Desktop

Du måste logga in som administratör för att kunna avinstallera Smart Desktop.

1. Öppna Kontrollpanelen i Windows på skrivbordet eller den tunna klientservern där Smart Desktop är installerat.
2. Starta verktyget Lägg till eller ta bort program.
3. Välj det program du vill ta bort i listan och klicka på **Avinstallera**.

   Om du tänker installera om Smart Desktop efter att du har tagit bort en äldre version helt (en ren installation), kontrollera att strukturerna för inspelningslagringsmappen har tagits bort innan du installerar den nya versionen.
4. Starta om skrivbordet eller servern för tunna klienter.

Avinstallera med GPO

Ett grupprincipobjekt (GPO) är en samling inställningar som definierar hur ett system kommer att se ut och hur det kommer att fungera för en definierad grupp användare. Microsoft innehåller en snapin-modul för program som gör att du kan använda grupprincipen Microsoft Management Console för att definiera olika alternativ, inklusive skriptalternativ.

1. Skapa ett kommandoskript för att köra installationsprogrammet som innehåller följande skript:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
   /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Starta redigeraren för grupprinciphantering och navigera till Datorkonfiguration > Principer > Windows-inställningar > skript (start / avstängning) och lägg till batchskriptet.

VIKTIGT Detta tvingar alla öppna webbläsare att stängas. Om webbläsarna öppnas igen innan avinstallationen är klar kan avinstallationen misslyckas och behöva startas om.

Avinstallera Smart Desktop med tysta kommandoparametrar

Med tysta parametrar kan du avinstallera Webex WFO med kommandoradsgränssnittet. Se "Uninstaller Command Line Parameters" i https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline för alternativ.