Webex installationsguide för WFO Cloud

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 10 juli 2020
Senast uppdaterad: 28 februari 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 Ciscos webbplats 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. En lista över Ciscos varumärken finns på följande 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 13

Miljöer som stöds 15

Telefoner som stöds 15

Hårda telefoner 15

Codecs som stöds 15

Använda flera softphones 15

Mobila enheter som stöds 16

Edge-komponenter 17

Webex WFO Smart Desktop 18

Om Webex WFO Smart Desktop 18

Anslutning till Smart Desktop-klienten 19

Krav och överväganden för Smart Desktop 20

Användning av Smart Desktop-port 22

Kontaktmetadata för Smart Desktop 24

Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram 25

Testa Smart Desktop 28

Hantera Smart Desktop 31

Programmet för inspelningskontroller 32

Webex WFO-dataserver 34

Systemkrav **37**
Maskinvara för stationära datorer 37
Programvara för stationära datorer 38
.NET Framework 38
Webbläsare 38
Desktop Analytics plugin-program/tillägg 38
Adobe Acrobat Reader 39
Skrivbordsprogramvara och ljudinspelning 39
Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren 39
Tunna klientservrar 40
Installera den tunna klientservern 41
Portanvändning 42
Edge-komponenter 43
Dataserverkomponenter 43
Kryptering 48
Lösenordspolicy 48
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 optimering av arbetskraft för flera innehavare (WFO). Det inkluderar möjligheten att utföra samtalsinspelning, kvalitetshantering, personalhantering och analys.

I det här dokumentet beskrivs hur du installerar Webex WFO i en molnmiljö.

Lokalisering och språk som stöds

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

- Användargränssnitt
  - QM, WFM, Analytics och Insights
  - Utbildning i produkten
- Dokumentation
  - Direkthjälp
  - PDF guider
- Analys
  - Transkribering: Tal till text och transkriptionssökning.
  - 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.

Komponenter Webex WFO finns på dessa språk.

Språk	UI	Mobil App	Utbildning i produkten	Analys								Dokumentation
				Transkription*	Sammanfattning av interaktion	Frastr äffar	Känsla	Förutsägelser	Textanalys	Populära ämnen	Auto QM	
Arabiska (ar-AR)				x	x	x		x				
Förenklad kinesiska (zh)	x		Begränsat									
Traditionell kinesiska (zh-TW)	x		Begränsat									
Danska (da)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			
Nederländska (nl)	Begränsat		Begränsat	x	x	x		x	x			
Svenska (sv)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Australisk engelska (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Sydafrikansk engelska (sv-SE)				x	x	x	x	x	x			
Brittisk engelska (sv-SE)				x	x	x	x	x	x	x	x	
Amerikansk engelska (sv-SE)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

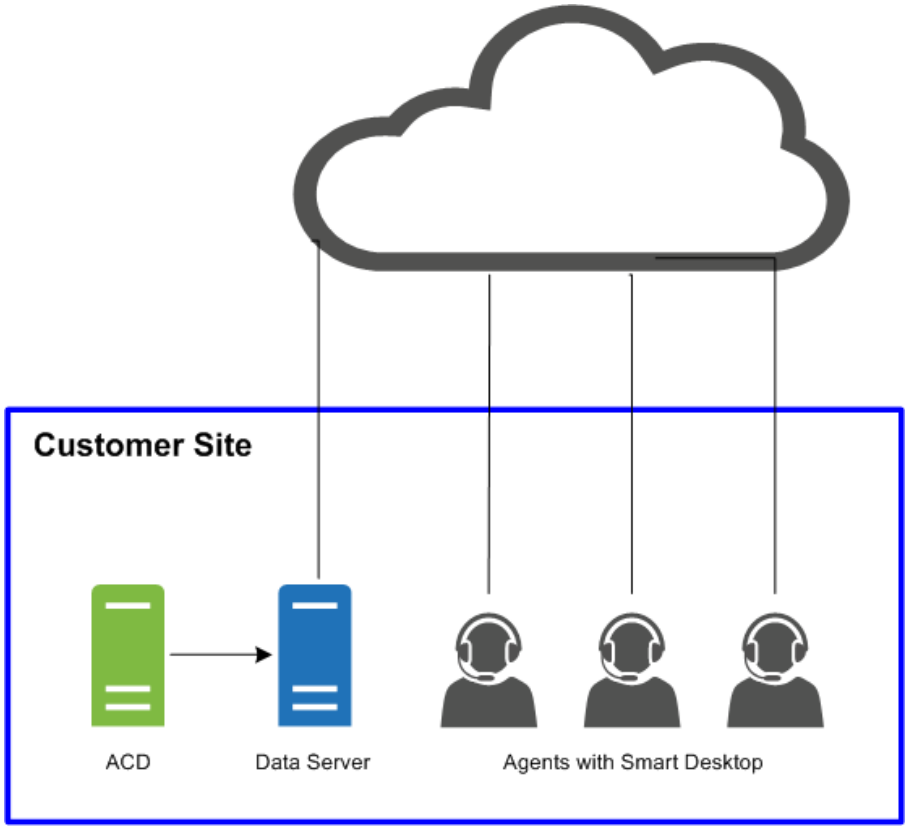
Språk	UI	Mobil App	Utbildning i produkten	Analys								Dokumentation
				Transkription*	Sammanfattning av interaktion	Frastr äffar	Känsla	Förutsägelser	Textanalys	Populära ämnen	Auto QM	
finska (fi)	x		Begränsat	x	x	x		x				
franska (fr)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			Begränsat
Kanadensisk franska (fr-CA)	x			x	x	x		x	x			
Tyska (de)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			Begränsat
Italienska (it)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			
Japanska (ja)	x		Begränsat									
Koreanska (ko)	x		Begränsat									
norska (obs)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			
Polska (pl)	Begränsat		Begränsat	x	x	x		x	x			
Portugisiska (pt)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			
Portugisiska (Brasilien) (pt-BR)	x		Begränsat	x	x	x		x	x			

Språk	UI	Mobil App	I produkten	Analys								Dokumentatio
					Interaktion Transkription*	Fras Träff	Känsla	Förutsägel	Text Analys	Trend Ämnen	Auto QM	
Ryska (ru)	Begränsat											
Spanska	x		Begränsat	x	x	x		x	x			Begräns
Mexikansk spanska (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x		Begräns	x	x	x		x	x			

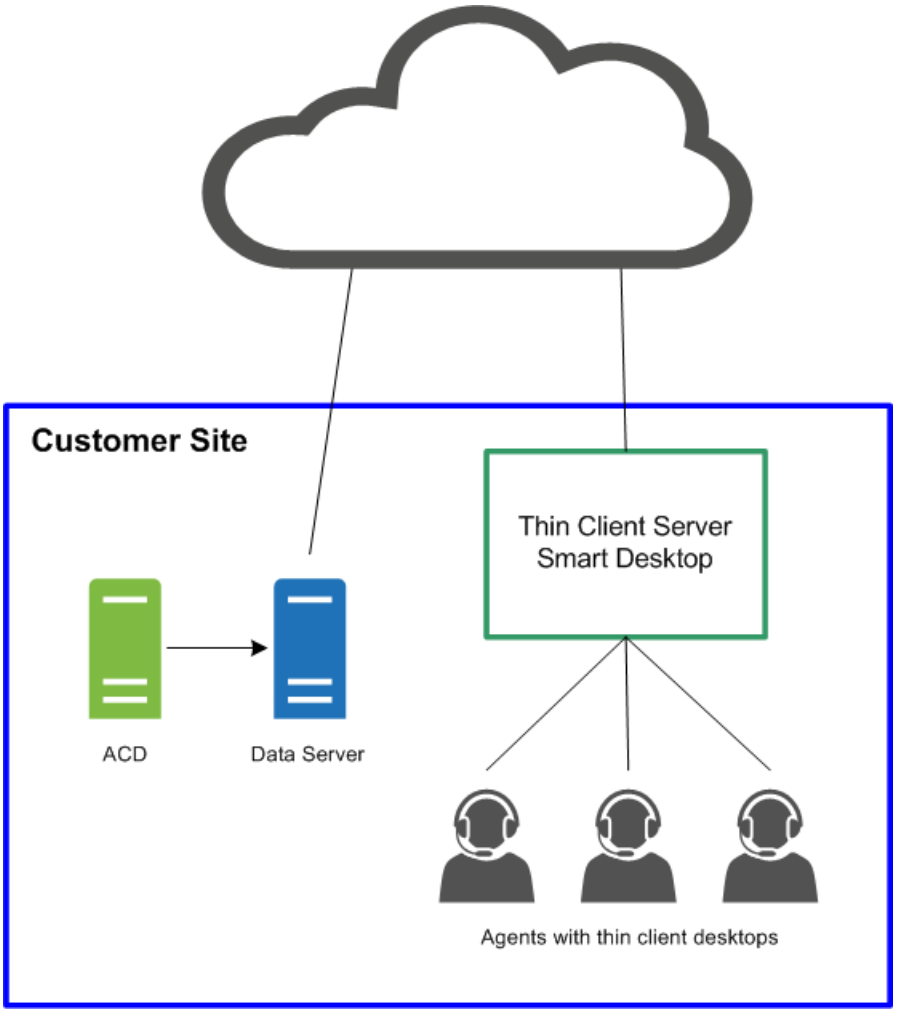
* Vissa språk som stöds kan kräva ytterligare konfiguration för din Webex WFO-implementering. Kontakta supporten för att säkerställa att det språk du vill transkribera är konfigurerat åt dig. För att lägga till fler språk eller utöka nuvarande erbjudanden krävs samarbete med Cisco. Kontakta din kontorepresentant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

Systemkonfigura

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 i www.cisco.com.

Telefoner som stöds

Webex WFO stöder följande telefoner.

Hårda telefoner

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

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

Codecs som stöds

Webex WFO stöder följande codecs:

- 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 något av dessa verktyg för att visa nätverksanslutningarna för process-ID:t. 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 Webex WFO-URL:en 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.

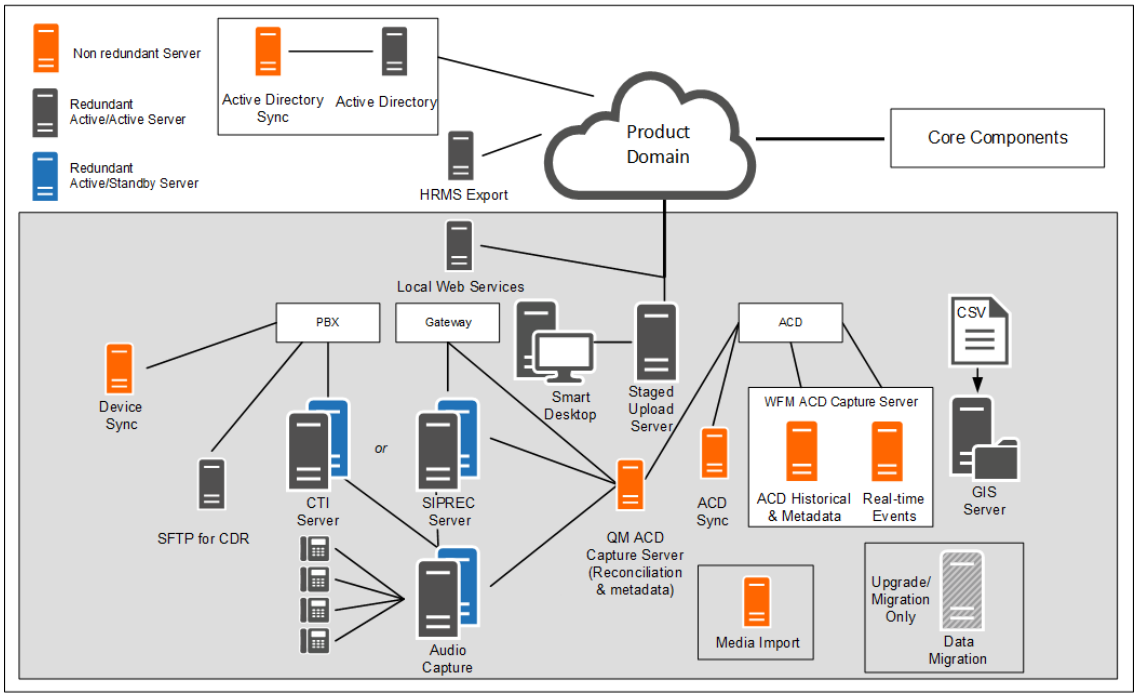
Agenter kan också visa sina scheman utanför arbetet via en e-postklient eller kalenderprogram på en mobil enhet eller persondator. E-postklienten eller kalenderprogrammet visar schemat som det visas i WFO-gränssnittet för Webex genom att läsa iCalendar datafilen från WFM iCalendar-tjänsten.

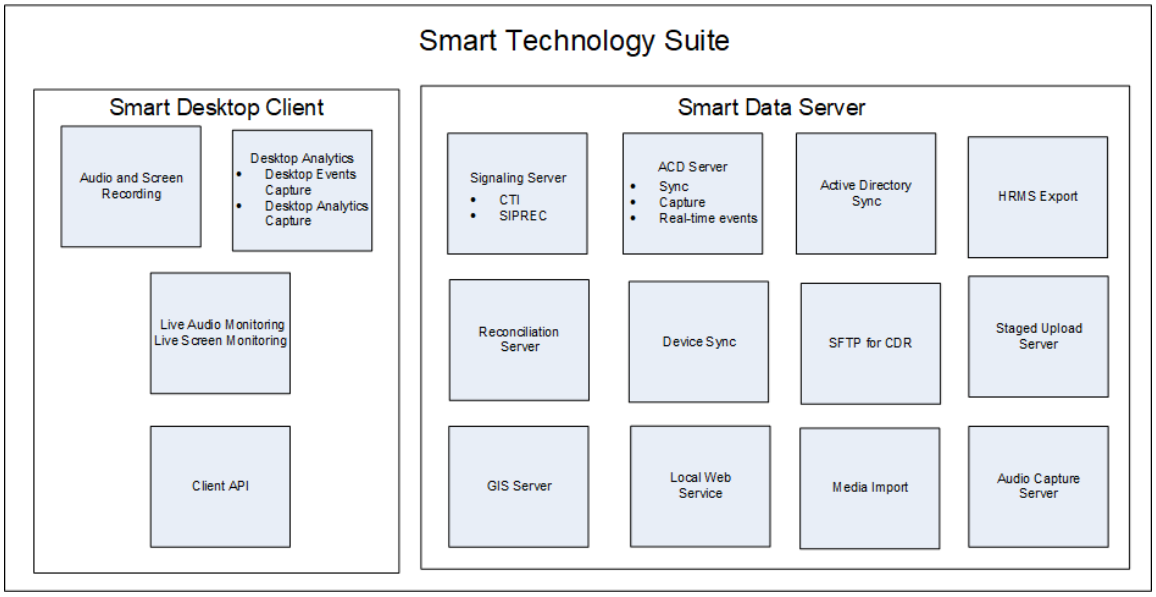
Följande klienter och enheter stöds för visning av ett schema utanför arbetet:

- Apple-enheter som en iPhone eller iPad (tillsammans med Apple Kalender-appen)
- Microsoft Outlook
- Android-enheter, till exempel en surfplatta eller telefon (tillsammans med en kalenderapp som kan läsa en .ics fil)

Edge-komponenter

De 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

Vilka data som samlas in av Smart Desktop kan variera beroende på din licens och behörighet som är aktiverad 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 SIP- och RTP protokoll eftersom kontakten är live. Webex WFO utför skärminspelningar med agentskrivbordet och inspelningarna överförs när ett samtal har slutförts.

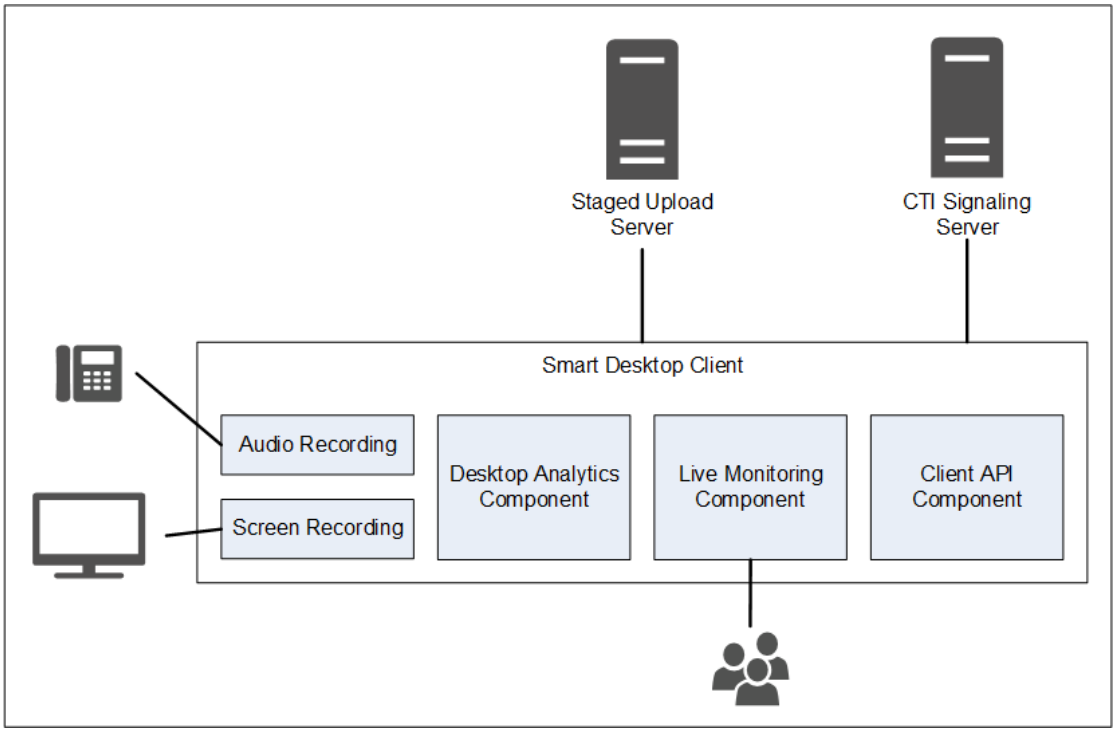
Smart Desktop har följande komponenter.

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

- 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.
Om agenten har 3 skärmar skulle skärmbilden 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 WFO:Webex 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 samla in webbläsarhändelser som en del av Desktop Analytics data. Du kan hämta .NET Framework från http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Undantag för antivirusgenomsökning i realtid

Cisco rekommenderar att följande Cisco-kataloger undantas 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/insticksprogram via Windows GPO för att säkerställa att alla beroende funktioner fungerar som de ska.

Om användarna har både Microsoft Edge- och Google Chrome-webbläsare rekommenderar Cisco att du installerar webbläsartillägget i båda webbläsarna. Installera den på en webbläsare resulterar i att Webex WFO inte kan 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 molnintegreringar 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	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
Smart Desktop				
TCP 80, 443	Live-skärmövervakning	Agentens dator	Arbetsledarens webbläsare	

STUN/TURN i molnet

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:

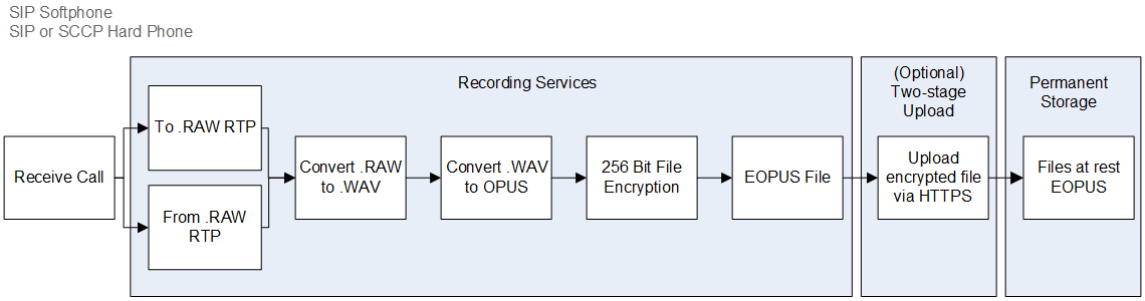
Metadata för kontakt	SIP-signalering	SCCP signalering	RTP loggning
Samtals-id	X	X	Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till DCC API
ANI (samtal)	X	X	Förlitar sig på tredje part för att Tillhandahåll realtidsdata till DCC API
DNIS (kallad)	X	X	Förlitar sig på tredje part för 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
Associerat 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 inloggnings-ID för Windows)	X	X	X
Samtalsdatum/-tid	X	X	X

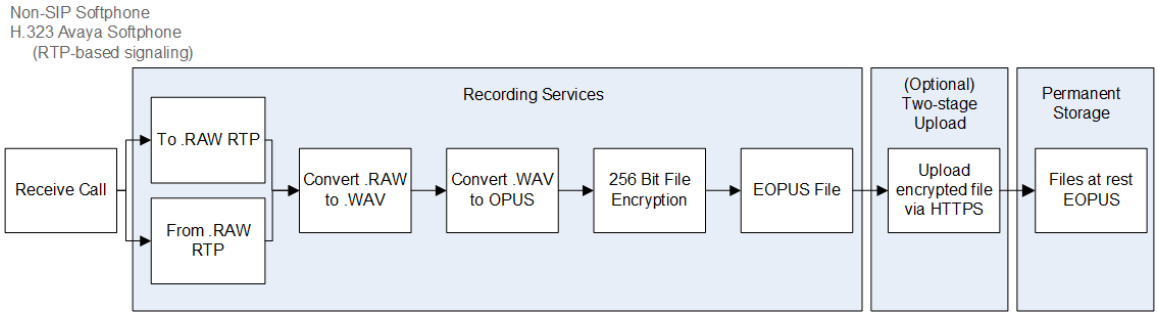
Smart Desktop Samla in dataflödesdiagram

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

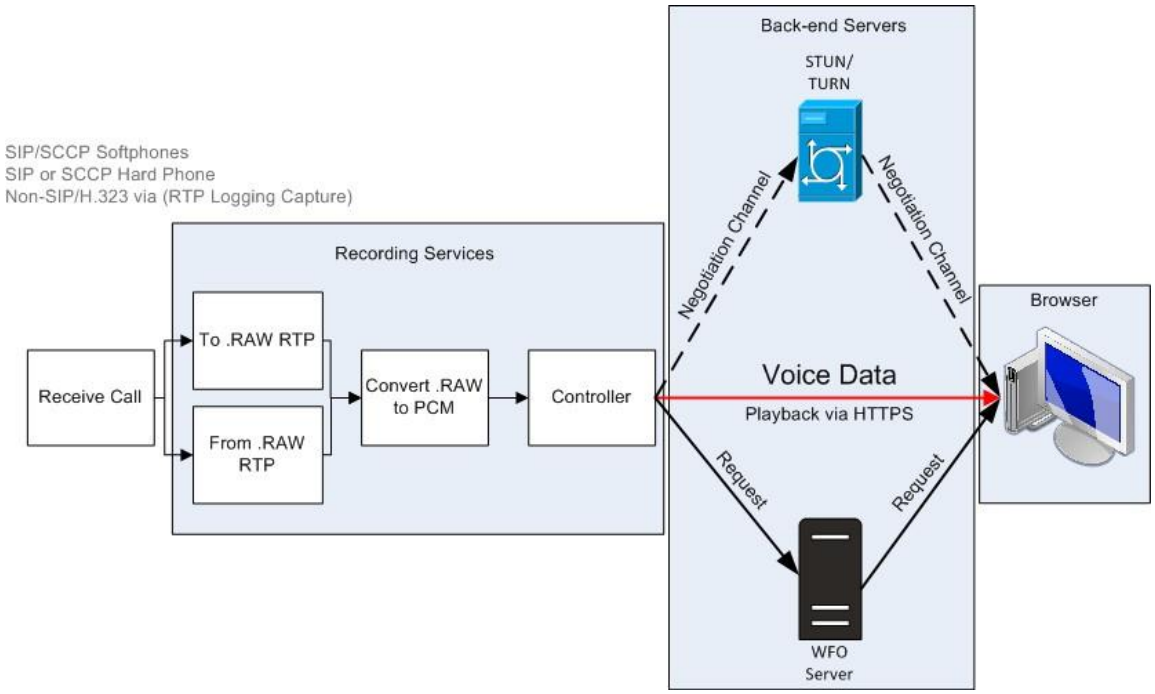
Smart Desktop SIP/SCCP-signalering



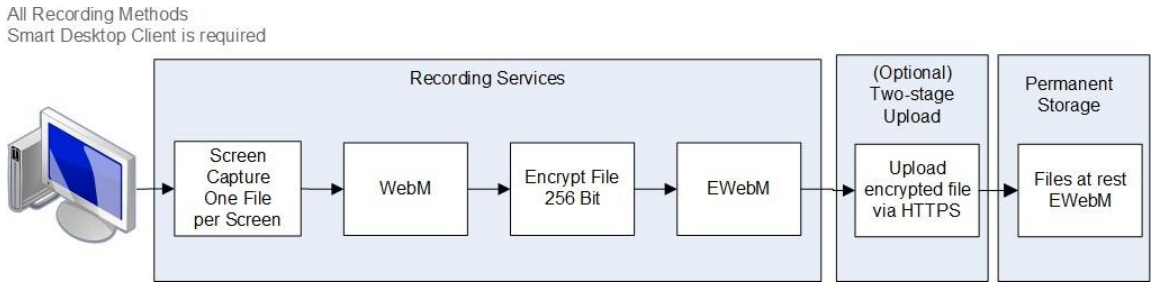
Loggning RTP Smart Desktop



Smart Desktop Live-ljudövervakning

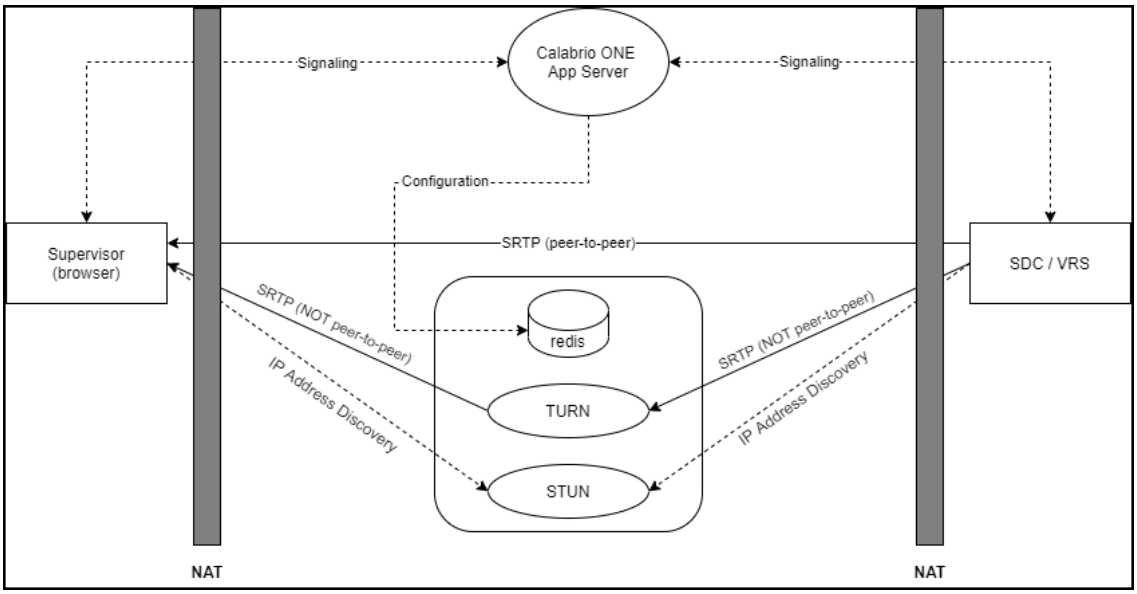


Smart Desktop Live-skärmövervakning



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

Anslutningar för live-övervakning av Smart Desktop



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

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

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.

Kontrollera 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 Webex WFO känner igen agenter som använder Smart Desktop

1. Gå till **Programhantering** > **Global** > **övervakning** > **Agentövervakning**.
2. Du kan övervaka en agents skärm om agentens skärmövervakningsikon är svart. Om ikonen är svart har agenten Smart Desktop Client igång 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 igång på datorn med rätt behörigheter, är konfigurerad för serverinspelning och tilldelas till en övervakad enhet på sidan Enhetsassociationer.

4. Klicka på agentens skärmövervakningsikon för att öppna fönstret för live-skärmövervakning.
5. I fönstret för övervakning av liveskärmen klickar du på **Skärm** för att starta övervakningssessionen. Klicka på **Ljud**

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

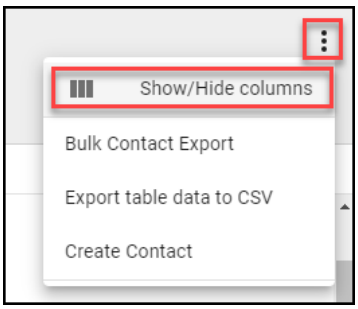
Ringa ett testsamtal

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

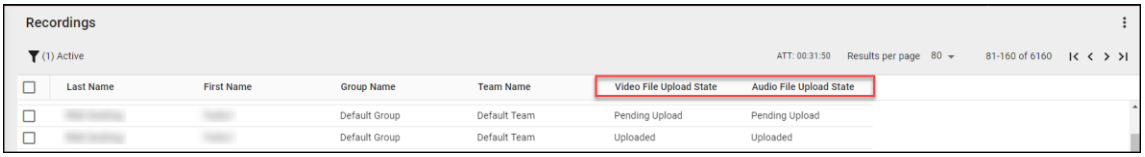
   Om panelen Skärminspelning inte visas eller är tom kontrollerar du att blockeringen av popup-fönster i webbläsaren är inaktiverad.

Granska uppladdningsstatus för video- och ljudinspelade kontakter

1. Navigera till **Interaktioner**.
2. **Klicka på ikonen Listalternativ** längst upp till höger på sidan.
3. Klicka på **Visa/dölj kolumner**. Fönstret Visa/dölj kolumner visas.



4. Klicka på **Ljudfilens överföringsstatus** och **Videofilens överföringsstatus** om de visas under **Dolda kolumner**.
5. Klicka på **Använd**. 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 kvartalsvis. Webex WFO stöder en icke-avbruten uppdateringsprocess.

Oavsett om du väljer att automatiskt uppdatera eller göra kundhanterade uppdateringar körs uppdateringar 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 äger rum. Med skrivbordsövervakning kan administratörer visa användarnas aktiva och installerade versioner av Smart Desktop på sina datorer, ange loggningsnivåer och fjärrhämta 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 automatisk uppdateringsfunktion 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 uppdatering** av klient för att aktivera eller inaktivera funktionen för automatisk uppdatering.

När en användare loggar in på en dator som kör Smart Desktop kontrollerar datorn om det finns en ny uppdatering att hämta om den är aktiverad.

Kund hanterad uppdatering

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

> **BÄSTA PRAXIS** Organisationens policy bör kräva att agenter loggar ut från sina datorer i slutet av skiftet. Den här åtgärden kan automatiseras med GPO-inställningar.

Metodtips för att överföra inspelningar till Webex WFO

Att få 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 omedelbart eller vid en viss tidpunkt. Beslutet om när inspelningar ska laddas upp är ett samarbete mellan affärs- och IT-personal genom att ta hänsyn till kontots ljud- och skärmtillgänglighetsbehov, bandbredd och lagring. Cisco rekommenderar överföringsprocesserna 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 överförs från agentens dator till

Webex WFO om WAN och LAN-bandbredd är tillräckliga. **Använd sidan Arbetsflödesadministration** i **Programhantering** för att utföra omedelbara överföringar.

- Fördröjd uppladdning med QM arbetsflöden – Du kan konfigurera den här processen så att den äger rum efter kontorstid. Ljud- och/eller skärminspelningar laddas upp vid en angiven tidpunkt. När dina inspelningar har laddats upp kan du ladda ner dem på begäran. **Använd sidan Arbetsflödesadministration** i **Programhantering** för att utföra fördröjda överföringar.
- Omedelbar uppladdning med Webex WFO-dataserverns regionala inställningar för mellanlagrad uppladdning – Om internetbandbredd är ett problem kan en metod för stegvis uppladdning minimera extern WAN-trafik under kontorstid. Det här alternativet kräver att du konfigurerar Cisco-dataserverns inställningar för mellanlagrad överföring (se Konfigurera dataservern och Konfigurera mellanlagrad överföring för mer information). Denna process säkerställer att samtal flyttas från en dator till lokal lagring under dagen. Vid en angiven tid efter timmar laddas inspelningarna upp. När dina inspelningar har laddats upp kan du ladda ner dem på begäran. Konfigurera "Regional Data Server Staged Upload Settings" på sidan Data Server Configuration (Dataserverkonfiguration) i Programhantering för att utföra mellanlagrade överföringar.

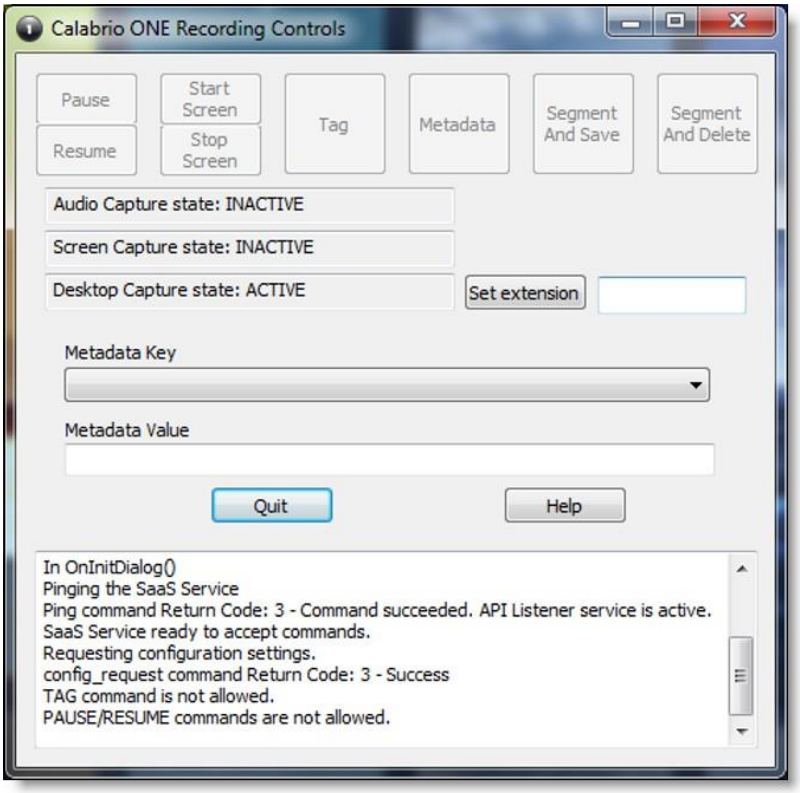
Programmet för inspelningskontroller

Webex WFO Recording Controls är ett fristående webbprogram som gör att du kan starta, pausa, återuppta och stoppa inspelning av ljud, skärm och tangenttryckningar för aktiva samtal. Du kan också tagga samtal och lägga till metadata i dem.

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

Agenter kan använda applikationen Smart Desktop-inspelningskontroller, även känd som applikationen Desktop Capture and Controller (DCC), för att kontrollera inspelningar och infoga metadata från sina skrivbord. Applikationen för inspelningskontroller är installerad med Smart Desktop. Det visas i programlistan under Cisco på agentens skrivbord efter att Smart Desktop har installerats.

Applikationen för inspelningskontroller visas nedan:



Rätt roller och behörigheter måste beviljas agenter av en hyresgästadministratör innan agenter kan använda programmet för inspelningskontroller.

Applikationen för inspelningskontroller tillåter användare att göra följande:

- Tagga ett aktivt samtal eller den senaste samtalsinspelningen
- Spela in samtal
- Pausa och återuppta inspelningen av ljud
- Starta inspelningen av ett samtal
- Släng tidigare inspelat ljud och skärm för ett samtal
- Radera inspelningen för det aktiva samtalet – när ett samtal väl är över 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 skärminspelningen av ett aktivt samtal
- Starta eller stoppa skärminspelningen

Applikationen för inspelningskontroller stöder följande inspelningstyper:

- Skrivbordsinspelning
- Nätverksinspelning

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

Webex WFO Data Server

Webex WFO Data Server ansvarar för funktioner som ACD synkronisering och stegvis uppladdningar. En hyresgästadministratör kan installera dataservern för en enskild hyresgäst, eller så kan en systemadministratör installera en basdataserver och konfigurera den som en delad dataserver för flera hyresgäster.

> **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
> Proxyserver måste Data Server-tjänsten konfigureras för att köras som en lokal administratör. Webex WFO stöder inte användningen av PAC-skript för att ansluta till internet.

Tjänsterna som installeras med programvaran Data Server är följande.

- CTI Signaleringstjänst
- Dataserver
- Dataserver webbtjänster
- Nätverksinspelningstjänst
- SIPREC-tjänst

I Webex WFO är följande funktioner för dataservern, deras beskrivningar och tjänsten de anpassar sig till.

- Regional dataserver ACD Synkroniseringsinställningar — Används för att synkronisera användar- och teaminformation från en ACD som stöds (Webex WFO Data Server).
- Recording Capture Server Settings — Används för ljudinspelningsmiljöer för edge-server eller gateway (SBC). Den primära signaleringstjänsten (CTI eller SIPREC) tilldelar samtal till fångaservrar i en round-robin-algoritm (Webex WFO Network Recording Service).
- Regional dataserver GIS-filplats — Används för att importera extern kontaktmetadata från en CSV-fil till Webex WFO (Webex WFO Data Server).

- Inspelning av SIPREC-signalserverinställningar — Används för att spåra start- och stopphändelser och fånga metadata för samtalsinspelningar. En SIPREC-signaltjänst används för edge gateway (session border controller) inspelningsmiljöer (Webex WFO SIPREC Service).
- Inspelning CTI Signalserverinställningar — Används för att spåra start- och stopphändelser och fånga metadata för samtalsinspelningar. En CTI Signaleringstjänst används för edge-serverinspelningsmiljöer (Webex WFO CTI Signaling Service).
- Regionala dataserver-uppladdningsinställningar — Används för att samla in kontaktdata lokalt från Smart Desktop-användare och regelbundet ladda upp filerna till Webex WFO-komponenter i molnet (Webex WFO Data Server).
- Regional dataserver ACD Capture Settings — Används för att fånga anpassade metadata och stämma av samtal som tas emot via en gateway (Webex WFO Data Server).
- Regional Data Server Real-Time Event Settings— Används för att fånga historisk och realtids ACD data för WFM och ACD metadata för att bifoga samtalskontakter som anpassad metadata (Webex Data Server).
- Regionala dataserveravstämningsinställningar — Avstämning är en process som kopplar samman gatewayrotinspelningar, som har begränsade samtalsdata, med ytterligare samtalsdata som inkluderar koppling till rätt agent (Webex WFO Data Server).
- Active Directory Sync — Gör det möjligt för Webex WFO att matcha och synkronisera Webex WFO-användare med Active Directory-användare (Webex WFO Data Server).
- Data Server Device Sync Settings — Gör att du kan synkronisera enheter via dataservern. Dessa enheter kan sedan kopplas till användare, inspelningsgrupper och inspelningstyper med hjälp av sidan Device Associations i Application Management (Webex WFO Data Server).
- Lokala webbtjänstinställningar — Aktiverar API-integrering på denna dataserver. Om det är aktiverat har du möjlighet att aktivera följande:
    - Cisco IP Phone Tjänstekontroller — Tillåter Cisco-aktiverade inspelningskontroller från Cisco-enheter som stöds.
    - Förenklade inspelningskontroller API — Gör att du kan använda den inbyggda dataserverautentiseringen för Ciscos inspelningskontroller.
- HRMS-konfiguration — Gör det möjligt för dataservern att exportera data till ett HRMS-system (Webex WFO Data Server).
- SFTP Konfiguration — Gör att du kan konfigurera din SFTP-server (Webex WFO Data Server).

- Mediaimportserverinställningar — Aktiverar import av inspelningsfiler från en extern plats (Webex WFO Data Server).

Systemkrav

Följande avsnitt listar minimisystemkraven för Webex WFO. För den senaste

kompatibilitetsinformationen som stöds, besök www.cisco.com.

Desktop hårdvara

Hårdvarukraven för Webex WFO-datorer är följande:

Desktop hårdvara	
NIC	100 Mbit NIC NIC måste stödja promiskuöst läge. Konfigurera Windows ströminställningar för att inaktivera "Tillåt datorn att stänga av den här enheten för att spara ström" på nätverkskorten.
Diskutrymme	20 GB Röstinspelningslagring (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, bildskärmsupplösning och antalet av monitorer som spelas in. Värdet som visas här är baserat på en enda bildskärm. Varje extra monitor spelas in separat, så

Desktop 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

Desktopprogramvara

.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 fånga webbläsarhändelser som en del av Desktop Analytics-data. Du kan ladda ner .NET Framework från http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Webbläsare

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

Desktop Analytics plug-in/tillägg

Användare som administrerar fält för Desktop Analytics via sidan Fälthanterare i Webex WFO och agent-datorer som har Smart Desktop installerat måste ha Calabrio Analytics webbläsartillägg/plugin aktiverat. Plugin-programmet krävs inte bara för att markera fält i webbläsaren utan också 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 talar om för dig att installera Calabrio Browser Extension. Välj **Tillåt den här installationen** och klicka på **Fortsätt**. Ingen ytterligare åtgärd 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-inställningarna. Ladda ner och installera Calabrio Analytics Plug-in, version 0.2.0.4. Plugin-programmet finns på:

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

OBS 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.

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

Desktopprogramvara och ljudinspelning

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

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

Aktivera tillägget Desktop Analytics i din webbläsare

Smart Desktop måste vara installerat på din dator och aktiverat 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 lämplig Desktop Analytics-webbläsarplugin konfigurerad för den webbläsare de använder.

Förutsättningar

- Din organisation har en av följande licenser:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise

    - Desktop Analytics
- 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 talar om för dig att installera Calabrio Browser Extension. Välj **Tillåt den här installationen** och klicka på **Fortsätt**. Ingen ytterligare åtgärd 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-inställningarna. Ladda ner och installera Calabrio Analytics Plug-in, version 0.2.0.4. Plugin-programmet finns på:

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

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 installerad endast på en Windows-server som stöds.

När du använder en tunn klientserver, notera:

- Tunna klienter som använder Smart Desktop kräver en fjärrskrivbordssession för att fånga all användardata (ljud, skärm och skrivbordsinspelning). Om ingen fjärrskrivbordssession finns, installera Smart Desktop på agentens skrivbord för att fånga 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 kommer att variera beroende på den faktiska designen och kan kräva några detaljerade hårdvarudesigner som bör granskas av Cisco innan distributionen.
- Om du använder en virtuell bild och den har tillgång till ditt lokala nätverkskort kan du använda Smart Desktop för inspelning på agentsidan.

Installera Thin Client Server

Installera Citrix XenApp eller Windows Terminal Services enligt produktdokumentationen.

Använd följande inställningar som krävs för att stödja ljud- och skärminspelnings- och inspelningsuppspelningsfunktioner i Webex WFO:

Område	Hänsyn
Webbläsare	▪ Inkludera en webbläsare som stöds på tunna klientserverdistributioner. Tunna klientservrar måste ha en webbläsare som stöds för att få åtkomst till 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 Desktop-klient	▪ För Citrix-klienttjänster måste du också installera Smart Desktop Klient på den tunna klientservern för att registrera användaraktivitet på skrivbordet (Desktop Analytics) och telefonsamtal med hjälp av en mjuktelefon som stöds. ▪ Smart Desktop-klienten ansluter till Webex WFO-plattformen med användarens unika domän\Windows-inloggning.

Portanvändning

Portkraven för Webex WFO-komponenterna listas 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. Exakta portkrav varierar beroende på din molnimplementeringsmodell.

Edge-komponenter:

- Smart Desktop

Dataserverkomponenter:

- Dataserver—ACD Synkronisera: Avaya CM med Contact Center Elite
- Dataserver—ACD Synkronisering: CCaaS-integrationer
- Dataserver—ACD Sync: 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 – Spela in/fånga
- Dataserver—Signalering: CTI
- Dataserver – Signalering: CTI, Avaya Aura Communication Manager-inspelning
- Dataserver – signalering: CTI, Cisco Unified Communications Manager nätverksinspelning
- Dataserver – Signalering: SIPREC

Edge-komponenter

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

Dataserverkomponenter

Port	An	Källa	Destination	Ante
Dataserver – ACD synkronisering: CCaaS-integreringar				
TCP 443	Kommunikation mellan CCaaS-integreringar och följande inställningar på dataservern: Regional Data Server ACD Capture-inställningar, Inställningar för inspelnings- CTI signaleringsserver och Regional Data Server ACD Capture-inställningar	—	—	—
Dataserver – ACD synkronisering: CUCM nätverksinspelning				
TCP 22	Kommunikation mellan både SFTP-konfigurationen och de regionala dataserveravstämningsinställningarna på dataservern och CUCM faktureringstjänst	SFTP, dataserver	CUCM fakturering Tjänst	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
TCP 8443	Kommunikation mellan CUCM AXL och regional dataserver ACD synkroniseringsinställningar på dataservern	Dataserver	CUCM AXL	—
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE AW SQL Server Inställningar för synkronisering av databasen och den regionala dataservern ACD på Dataserver	Dataserver	Cisco Unified CCE AWDB-SQL Serverdatabas	—
TCP 1433 TCP 1434	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE HDS SQL Server Databasen och både regionala dataserveravstämningsinställningar och inställningarna för regional dataserver ACD insamling av data Server	Dataserver	Cisco Unified CCE HDS-SQL Serverdatabas	—
TCP 42027	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE CTI-tjänsten (sida a) och inställningarna för inspelnings- CTI signaleringsservern för 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. Den CTI serverport som konfigurerats i Unified CCE ACD konfiguration.
TCP 43027	Kommunikation mellan Cisco Unified CCE CTI-tjänsten (sida b) och inställningarna för inspelnings- CTI signaleringsservern för 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. Den CTI serverport som konfigurerats i Unified CCE ACD konfiguration.
Dataserver – ACD synkronisering: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Kommunikation mellan Unified CCX Informix-databas och	Dataserver	Unified CCX	—

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
	både regionala dataserver ACD synkroniseringsinställningar och regionala dataserverinställningar Inställningar för ACD dataserveravbildning		Informix-databas	
TCP 12028	Kommunikation mellan Cisco Unified CCX CTI Service (sida a) och inställningarna för inspelnings- CTI signaleringsservern för data Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjänst (Sida A)	Sida A Standard. Detta är RMCM TCP port som konfigurerats i Unified CCX Systemparametrar. Den CTI servern Port konfigurerad i Unified CCX ACD konfiguration.
TCP 12028	Kommunikation mellan Cisco Unified CCX CTI Service (sida b) och inställningarna för inspelnings- CTI signaleringsservern för data Server	Dataserver	Cisco Unified CCX CTI-tjänst (Sida B)	Sida B som standard. Detta är RMCM TCP port som konfigurerats i Unified CCX Systemparametrar. Den CTI servern Port konfigurerad i Unified CCX ACD konfiguration.
Dataserver – GIS				
—	—	—	—	Medan GIS inte lyssnar direkt på en måste filerna kopieras över till dataservern. Om kopieringen är klar Via FTP används port 20 och 21.
Dataserver – Spela in/hämta				
UDP 39500–43500	Inspelning RTP	Telefon eller röst port	Ljudinspelning (Spela in server)	—

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

Port	Använda	Källa	Destination	Anteckningar
TCP 5061	Säker SIP-signalering från Unified CM	Alla Unified CM utgivare eller prenumeranter	Signaleringsserver	Säker. Används vanligtvis bara när systemet har konfigurerats för SRTP.
Dataserver – Signalering: SIPREC				
TCP 443	Frågor om Cisco API	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

Kraven på lösenordskomplexitet baseras på Microsofts lösenordspolicy: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Följande regler gäller när du skapar eller redigerar en användare, eller när du ändrar eller återställer ett lösenord.

- Lösenord får inte innehålla blanksteg.
- Lösenorden måste bestå av minst åtta tecken. Minimilängden kan konfigureras av en administratör.
- Lösenord måste innehålla tecken från tre av följande fyra kategorier:

Kategori	Beskrivning
Stora bokstäver	A–Z Unicode-tecken i versaler: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bokstäver	A–Ö Unicode-tecken med gemener: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Siffror	0–9
Specialtecken	Följande tecken är tillåtna för lösenord för en klientdatabas: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Följande tecken är tillåtna för alla andra lösenord: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Dessa regler gäller endast när du konfigurerar ett lösenord som styrs av WFO Webex. Om en användare anger ett lösenord för ett externt system som inte styrs av WFO Webex Webex WFO kommer WFO inte att validera lösenordet (till exempel ACD konfiguration).

En användare kan skapas utan lösenord (manuellt eller automatiskt via ACD synkronisering). En användare utan lösenord kan inte logga in. Den användaren måste använda länken "Glömt lösenord" och ställa in en
lösenord.

Autentisering

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

Du kan välja att använda SAML-autentisering (Security Assertion Markup Language). SAML kan du 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 endast 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 CDR efter samtal och bearbetning 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 Skrivbordet Klient) via WebRTC
Smart Desktop Kund – IP Kommunikatör	SIP/SCCP	Övervaka SIP/SCCP meddelanden av Dator/softphone	Mediaström fången direkt på skrivbord	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Ja (Smart Skrivbordet Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient – Jabber	SIP/SCCP	Övervakar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbordet	Mediaström fången direkt på	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Ja (Smart Skrivbordet 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	Övervakar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbordet	Mediaström fången direkt på skrivbord	Ja (Smart Skrivbordsklient)	Ja (Smart Skrivbordet 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-baserat	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 hos Five9 Kafka Events 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 – inlägg samtals-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 – inlägg samtals-CDR och Försoning bearbetning bortredigeringar och infogar händelser baserat på Kafka Samtalshändelser	Ja (Smart Skrivbordet Klient)	Ja (Smart Skrivbordet Klient) via WebRTC
Smart Desktop Klient	Five9-agent Skrivbordet Verktygslåda (ADT) - Kafka CTI	Övervakar SIP/SCCP Meddelanden av Skrivbordet	Mediaström fången direkt på skrivbord – inlägg samtals-CDR och Försoning bearbetning bortredigeringar och	Ja (Smart Skrivbordet Klient)	Ja (Smart Skrivbordet Klient) via WebRTC

	infogar händelser baserat på Kafka	
	Samtalshändelser	

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

Sonus Gateway-inspelning

Cisco stöder återhämtning för Sonus Gateway Recording.

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

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

Reglerna måste kopplas till din registrerade bagageutrymme och den Unified CM trunk som används av din 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 Unified CM inkommande SMM. Se Exempel på regler för inkommande SMM för Unified CM 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 SIPREC-trunkgrupp för QM Sonus SIPREC-server. Tilldela prefixet Ingress IP till den 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 utmatningsprofilen för adaptern för manipulering av signaler på din Unified CM trunk.
    c. Tilldela RECORDER_OUTBOUND SMM till adapterns utmatningsprofil för signalmeddelandemanipulering 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 den 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 den QM datorn som kör "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" och ställ in portnumret på 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 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	1	
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile-huvudet		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	2	typ
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	2	
ange variabler för profilsignalering sipAdaptorProfile		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	3	typ
set profiles signalering sipAdapterorProfile variabelvillkor finns		UCM_INBOUND	regel	2	kriterium	3	
set profiles signalering sipAdaptorProfile variabel variableID var1		UCM_INBOUND	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 var1	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	från
Ange profilens signaleringsparameter	sipAdaptorProfile	UCM_INBOUND	regel	2	handling	1	för att skriva 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
ställ in profiler signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 operation regpredel
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 för att skriva variabel
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 action 8 till variabelValue var2
ställ in profiler signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 regexp sträng .....$
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 8 regexp matchInstance one
ställ in profiler signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 typ

variabel

ställ in profiler signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 operation regpredel

ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 action 9 för att skriva variabel

ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 action 9 till variabelValue var3

ställ in profiler signalering sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 regexp sträng .....$

ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 åtgärd 9 regexp matchInstance one

ställ in profiler signaleringsvariabel sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 typ

ställa in profiler signalering operation bifoga sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10

ställ in profilens signaleringstypvärde sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 från

ställ in profilens signaleringsvärde - sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 från

ställ in profiler signaleringstyp variabel sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 till

ställ in profiler signaleringsvariabelValue var2 sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 10 till

ställ in profiler signaleringsvariabel sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 typ

ställa in profiler signalering operation bifoga sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11

ställ in profiler signaleringstyp variabel sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 från

ställ in profiler signaleringsvariabelValue var3 sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 till

ställ in profiler signaleringstyp variabel sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 11 till

ställ in profiler signaleringsvariabelValue var2 sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12 typ

ställ in profiler signaleringsvariabel sipAdaptorProfil UCM_OUTBOUND regel 2 handling 12

ställa in profiler signalering

driftbutik						
ställ in profiler signaleringstyp variabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	från
ställ in profiler signaleringsvariabelValue	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	från
var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	till
ställ in profiler signaleringstyp variabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	12	till
ställ in profiler signaleringsvariabelValue	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	typ
var3	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	
ställ in profiler signaleringsvariabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	från
ställa in profiler signalering operation bifoga	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	från
ställ in profilens signaleringstypvärde	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	till
ställ in profilens signaleringsvärde -	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	13	till
ställ in profiler signaleringstyp variabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	typ
ställ in profiler signaleringsvariabelValue	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	
var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	från
ställ in profiler signaleringsvariabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	från
ställa in profiler signalering operation bifoga	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	till
ställ in profiler signaleringstyp variabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	14	till
ställ in profiler signaleringsvariabelValue	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	typ
var3	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
ställ in profiler signaleringstyp variabel	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
ställ in profiler signaleringsvariabelValue	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
var2	sipAdaptorProfil	UCM_OUTBOUND	regel	2	handling	15	
ställ in profiler signaleringshuvud							

ställ in profiler signalering

lägg till

ställa in profiler signalering

headerPosition sist
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 från typvariabel
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 från variabelValue var2
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 för att skriva rubrik
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND regel 2 handling 15 att värdera Cisco-Guid
begå
ställ in profiler som signalerar sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tillstånd aktiverat
commit

Exempel på utgående SMM-regler för inspelaren

konfigurera
uppsättning profiler signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 applyMatchHeader all
uppsättning profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1 typ meddelande
uppsättning profiler som signalerar sipAdaptorProfilmeddelande meddelandeTyper alla RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 1
uppsättning profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2 typ meddelandekropp
uppsättning profiler som signalerar sipAdaptorProfilmeddelande Kroppstillstånd regex-match RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
uppsättning profiler signalerar sipAdaptorProfilmeddelandeBody regexp sträng cisco-guid=.* RECORDER_OUTBOUND regel 1 kriterium 2
uppsättning profiler som signalerar sipAdaptorProfilmeddelandeBody regexp numMatch match
uppsättning profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 typ meddelandekropp
ställa in profiler signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 operation regstore
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 från typen messageBody
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1

från messageBodyValue alla
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 till typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 till variableValue var1
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 regexp sträng "cisco-guid=.*?(? =; -taggen)"
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 1 regexp matchInstance sista
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 typvariabel
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 operation regdel
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 från typvariabel
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 från variableValue var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 till typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 till variableValue var1
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 2 regexp sträng cisco-guid=
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 typ rubrik
ställa in profiler signalering sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 åtgärd lägg till
ställa in profiler signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 headerPosition last
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 från typvariabel
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 från variableValue var1
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 till skrivrubrik
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 1 åtgärd 4 till värdet Cisco-Guid
ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1

Skriv meddelande

ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelande meddelandetyper begäran

ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 1 meddelandemetodTyper bjuda in

ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile typ RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 rubrik

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

ställa in profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 2 kriterium 2 rubrikvillkor frånvarande

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
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 från typen messageBody
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 från messageBodyValue alla
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 regexp-sträng <callid>.*</callid>
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 1 regexp matchInstance one
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 2 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 2 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 2 till

typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 2 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 2 regexp-sträng <callid>
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 2 regexp matchInstans ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 3 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 3 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 3 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 3 till variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 3 regexp-sträng @.*
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 3 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 4 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 Åtgärd 4 Åtgärdsarkiv
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 4 från typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 4 från variabelvärde var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 4 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 4 till variabelvärde var3
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 5 typvariabel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 5 operation regdel
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 5 för att skriva variabel
ange profiler som signalerar sipAdapterorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 5 till

variableValue var2
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 5 regexp-sträng _.*
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 5 regexp matchInstance ett
ange profiler som signalerar sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND regel 4 åtgärd 6 typvariabel
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-programvara. Vanligtvis är varje moln
>
> Distributionen innehåller en ny version av programvaran Webex WFO Data Server som användarna kan hämta från sin klientorganisation.

Om din organisation har någon av följande integreringar läser du ACD integreringsguide 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 signaltjänst
- Webex WFO-dataserver
- Webex WFO Network Recording Service
- Webex WFO SIPREC-tjänst
- Webex WFO-dataserverwebbtjänster

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 WFO Webex med innehavaradministratörens inloggningsuppgifter.
2. **Klicka på lämplig länk på sidan Hämtningar** (Programhantering > Administration > Hämtningar) för att hämta installationsprogrammet för dataservern.
3. Följ uppmaningarna.

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 adress eller värdnamn för den Webex WFO-server 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-poster via SFTP kan du behöva ange systemegenskapen Data Server Service för att stämma av nyckelutbytesalgoritmerna 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 CDR SFTP-servern 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 tillhandahåller 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 alternativet att automatiskt uppdatera programvaran. Om ditt paketeringsteam hanterar skrivbordsversioner eller Microsoft Endpoint Configuration Manager och de stör de automatiska uppdateringarna kan Cisco stänga av funktionen för automatisk uppdatering och ditt team kan ladda ner en ny version av programvaran var tredje till sjätte månad och distribuera den via en paketöverföring.
- Din grupp kan ändra frågorna i Microsoft-programvaran 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 WFO Webex 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 WFO version 11.5 Webex programvara innan du installerar Webex WFO Cloud.
  - Om din organisation byter leverantör från en annan WEM-lösning (Workforce Engagement Management) (till exempel Verint eller Nice) till Webex WFO kan du arbeta med IT-teamet för att avinstallera originalprogramvaran på en tredje testdator 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 Webex på 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 tillhandahåller en snapin-modul för program som gör att 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 Webex WFO med administratörsbehörighet.
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 adressen 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 WFO Webex 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: Ciscos systemförberedelsekrok

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 Ciscos sysprep-krok (System Preparation). Sysprep är Microsofts 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

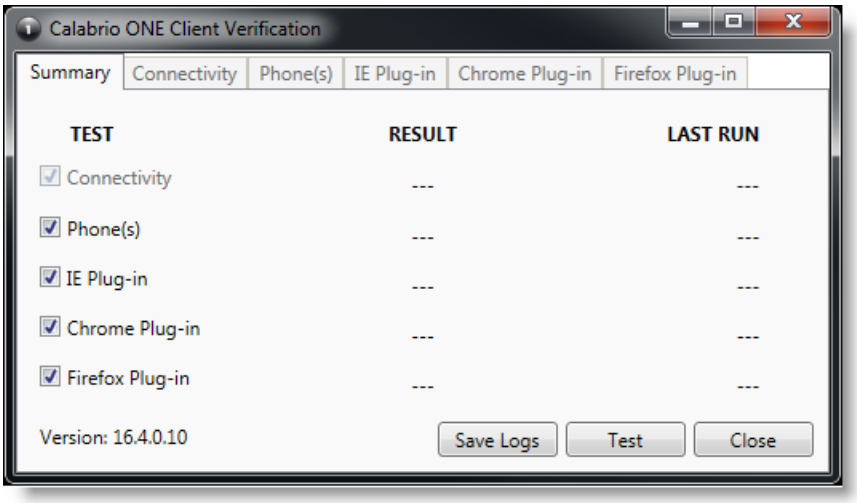
Verktyget Klientverifiering testar klientdatorn för att säkerställa att anslutningen till servrar och telefon är lämplig för körning av Smart Desktop. Den installeras när Smart Desktop installeras. Verktyget kör olika tester och rapporterar resultat som antingen godkänt eller underkänt.

Kör verktyget Klientverifiering

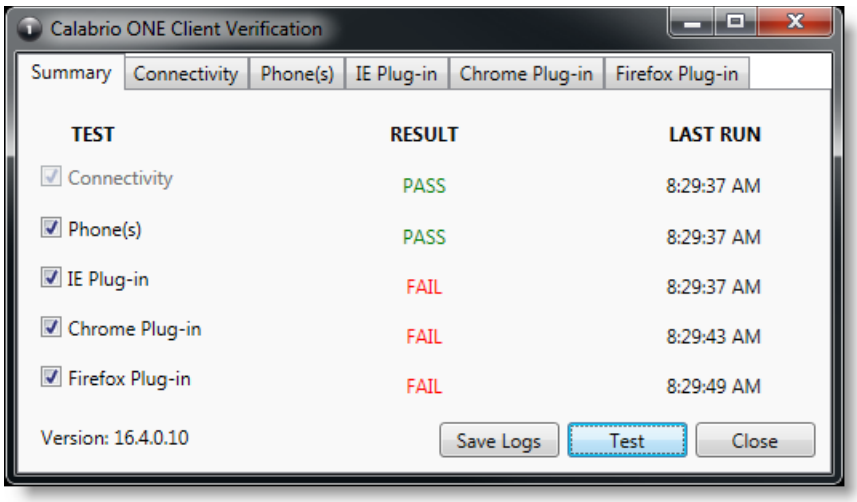
1. När du har installerat Smart Desktop navigerar du till följande mapp på klientdatorn:

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

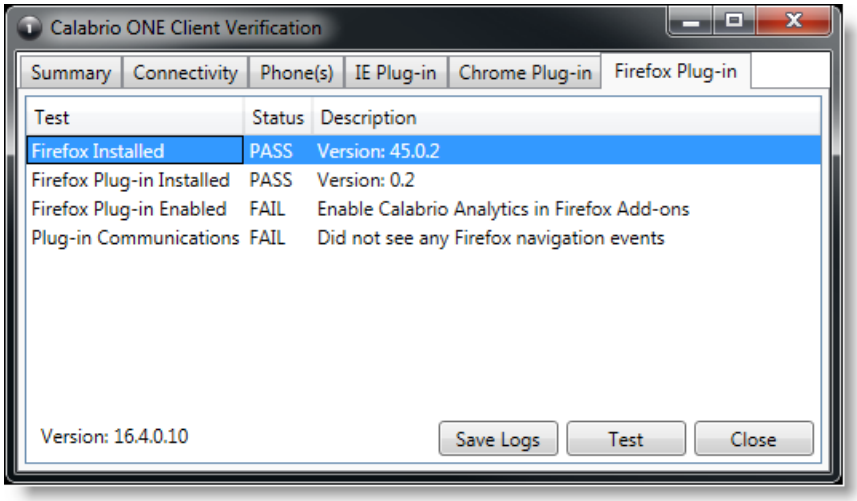
2. Dubbelklicka på **ClientDiag.exe**. Verktyget Klientverifiering startar.



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



5. Det finns en flik för varje test där detaljer om testet visas. Om testet misslyckas ger informationen på fliken 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-kontroller 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 tillhandahåller 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.