Cisco

Webex WFO Bulut Kurulum Kılavuzu

Classic WFM ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 10 Temmuz 2020
Son Güncelleme: 03 Ekim 2025

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

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR. BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

Cisco'nun TCP başlık sıkıştırması uygulaması, University of California, Berkeley'in (UCB) UNIX işletim sisteminin herkese açık sürümü kapsamında UCB tarafından geliştirilen bir programın uyarlamasıdır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADAKİ BAŞKA HİÇBİR GARANTİYE BAKILMAKSIZIN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM BELGE DOSYALARI VE YAZILIMLARI, TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SAĞLANMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR DAHİL OLMAK ÜZERE ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK KAYDIYLA DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HİÇBİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Bu belgenin tüm basılı kopyaları ve yedek elektronik kopyaları denetim dışı kabul edilmektedir. En son sürüm için geçerli çevrimiçi sürüme bakın.

Cisco’nun dünya çapında 200’den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler ve telefon numaraları Cisco web sitesinde # www.cisco.com/go/offices listelenir.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. "Ortak" sözcüğünün kullanılması, Cisco ile herhangi diğer bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1721R)

© 2000–2025 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler 3

Giriş 7

Yerelleştirme ve desteklenen diller 9

Sistem Yapılandırması 15

Desteklenen ortamlar 17

Desteklenen telefonlar 17

Sabit telefonlar 17

Desteklenen codec'ler 17

Birden çok yazılım telefonu kullanma 17

Desteklenen mobil cihazlar 18

Kenar Bileşenleri 19

Webex WFO Akıllı Masaüstü 20

Webex WFO Akıllı Masaüstü Hakkında 20

Akıllı Masaüstü İstemci bağlantısı 21

Akıllı Masaüstü Gereksinimleri ve Dikkat Edilecek Noktalar 22

Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı 24

Akıllı Masaüstü Kişi Meta Verileri 26

Akıllı Masaüstü Yakalama Veri Akışı Diyagramları 27

Akıllı Masaüstünü Test Et 30

Akıllı Masaüstünü Yönetme 33

Kayıt denetimleri uygulaması 34

Webex WFO Veri Sunucusu 36

Sistem gereksinimleri **39**

Masaüstü donanımı 39

Masaüstü yazılımı 40

.NET Framework 40

Tarayıcı 40

Desktop Analytics eklentisi/dahili hattı 40

Adobe Acrobat Reader 41

Masaüstü yazılımı ve ses yakalama 41

Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme 41

İnce istemci sunucuları 42

Thin İstemci Sunucusu Kurulumu 43

Bağlantı noktası kullanımı 44

Kenar bileşenleri 45

Veri Sunucusu bileşenleri 45

Dosya şifreleme 50

Parola ilkesi 50

Kimlik Doğrulama 51

Platform Yakalama Yöntemleri 51

Platforma Göre Desteklenen Yakalama Yöntemleri 51

Sonus Ağ Geçidi Kaydı 55

Kurulum **75**

Veri Sunucusu Yükleme 75

Ön Koşullar 75

Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma 76

Birden çok kiracı için Veri Sunucusu kurulumu ____ 76

Cisco Unified Arama Yöneticisi kullanıcıları ____ 77

Akıllı Masaüstü Yükleme ____ 78

Manuel kurulum ____ 80

GPO kullanarak kurulum ____ 80

Sessiz komut parametrelerini kullanarak Akıllı Masaüstü Kurulumu ____ 81

Masaüstü görüntüleme kullanarak yükleme çoğaltma ____ 81

Gönder kurulum dönüş kodları ____ 82

İstemci Doğrulama aracı ____ 83

Kayıt Denetimleri ____ 84

Kaldırma ____ 87

Webex WFO Akıllı Masaüstü Kaldırılıyor ____ 87

GPO kullanarak kaldırma ____ 87

Sessiz komut parametrelerini kullanarak Akıllı Masaüstünü kaldırma ____ 88

Giriş

Webex WFO, yüksek oranda ölçeklenebilir, çok kiracılı bir Workforce en iyileştirme (WFO) platformudur. Arama kaydı, kalite yönetimi, Workforce yönetimi ve analitik gerçekleştirme kabiliyetini içerir.

Bu belgede, bulut ortamına Webex WFO yüklemenin nasıl olduğu açıklanmaktadır.

Yerelleştirme ve desteklenen diller

Farklı Webex WFO bileşenleri farklı dilleri destekler. Dil desteği şu öğeler için geçerlidir:

- Kullanıcı arayüzü
  - QM, WFM, Analitiği ve İçgörüleri
  - Ürün içi eğitim
- Belgeler
  - Çevrimiçi yardım
  - PDF kılavuzları
- Analytics
  - Kopya: Metne konuşma ve kopya araması.
  - Kopya Redaction: Kişisel olarak tanımlayan bilgileri kopyalardan kaldırın.
  - Etkileşim Özeti: İletişim kaydının dökümüne dayalı olarak sesli iletişim kaydının özeti.
  - İfade vuruşları: Önceden tanımlanmış ifadelerin kimliği. Webex WFO iletişim kayıtlarının konuşmadan metne kopyalarını temel alan ifade hitlerini tanımlar.
  - Duygu: Metin tabanlı duygu analizi.
  - Öngörüler: Değerlendirme puanlarının makine öğrenmesi tahminleri ve ağ yükseltici puanları.
  - Metin: Sohbet, e-posta, temsilci notları ve sosyal medya için analiz.
  - Trend Konular: İletişim nedeninin otomatik olarak saptanması ve ortaya çıkan konuların saptanması.

- Otomatik QM: Kuruluşunuzun iletişim kayıtlarının %100'ünün otomatik değerlendirmesi.
- AI Etiketleri: İletişim amacına ve içeriğe dayalı olarak önceden tanımlanmış etiketlerin otomatik uygulaması.

Webex WFO bileşenleri bu dillerde kullanılabilir.

Dil	UI	Cep Telefonu	Analytics										İçinde-Ürün Antrenman	Belgeler
				Transkripsiyon Transkripsiyon*	Etkileşim Özet	Deyim Hits	Öngörüler	Metin Analytics	Eğilimler i	Auto QM	İleri Duyguları	AI Etik		
Arapça (ar-)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Malezya Bahasa (ms-MS)			x		x	x	x		x	x	x	x		
Basitleştirilmiş	x						x						Sınırlı	
Geleneksel Çince (zh-TW)	x						x						Sınırlı	
Danca (da)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	
Felemenk	Sınırlı		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	

Dil	UI	Mobil Uygulama	Analytics										İçinde-Ürün Antrenman	Belgeler
			Transkripsiyon*	Transkripsiyon Redaction*	Etkileşim Özet	İfade İsab	Öngörüler	Metin Analizi	Eğilimli Konula	Otomat	Gelişmiş Duygu	AI Etiketler		
İngilizce (en)	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Avustralya İngilizcesi (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Avrupa İngilizcesi (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Singapur İngilizcesi (en-			x		x	x	x	x	x	x	x	x		
Güney Afrika İngilizcesi (en-			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
İngiltere İngilizcesi (en-GB)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
ABD İngilizcesi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

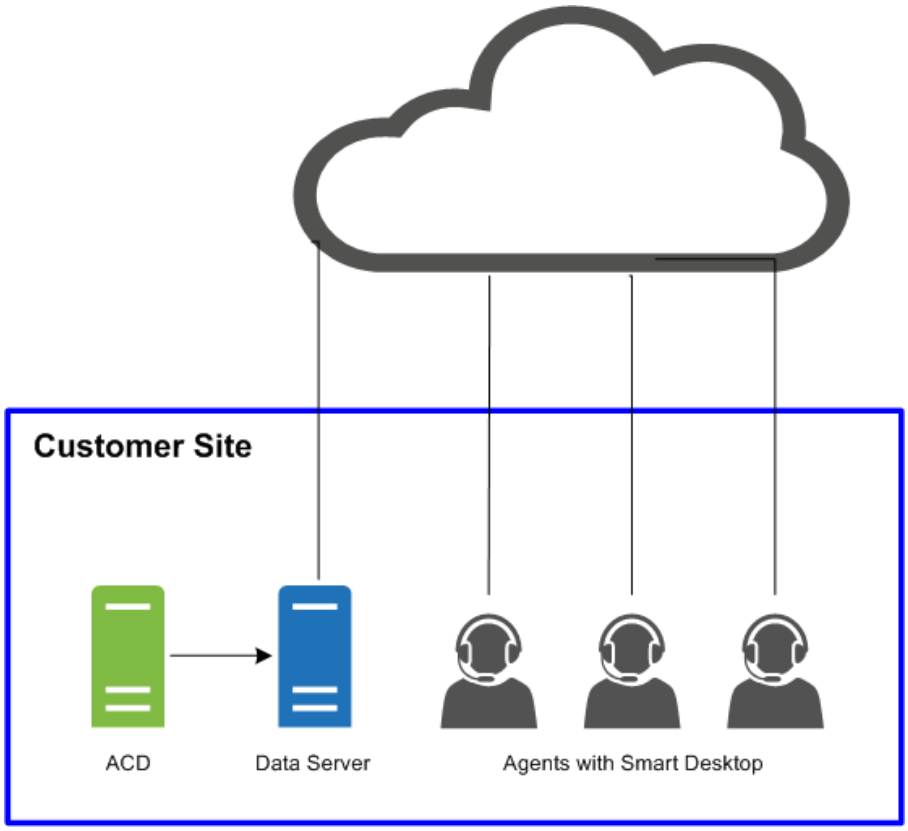
Dil	UI	Mobil Uygulama	Analytics										İçinde-Ürün Antrenman	Belgeler
			Transkripsiyon*	Transkripsiyon Redaction*	Etkileşim Özet	İfade İsab	Öngörüler	Metin Analizi	Eğilimli Konula	Otomat	Gelişmiş Duygu	AI Etiketler		
(en-US)														
Ateş (fi)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	
Fransızca (fr)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	Sınırlı
Kanada Fransızcası (fr-	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	Sınırlı
Almanca (de)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	Sınırlı
İtalyanca (it)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	
Japonca (ja)	x						x						Sınırlı	
Korece (ko)	x						x						Sınırlı	
Norveçli (norwegia	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	
Lehçe (pl)	Sınırlı		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	

Dil	UI	Cep Telefo ...	Analytics										İçinde-Ürün Antrenman	Belgeler
				Transkripsiyon Transkripsiyon*	Etkileşim Özet	Deyim Hits	Öngörüler	Metin Analytics	Eğilimler i	Auto QM	İleri Duyguları	AI Etik		
Portekizce (pt)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	
Brezilya Portekizcesi	x		x		x	x	x						Sınırlı	
Rusça (ru)	Sınırlı						x							
İspanyolca	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	Sınırlı
İspanyol İspanyolcası (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
İsveççe (sv)	x		x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	

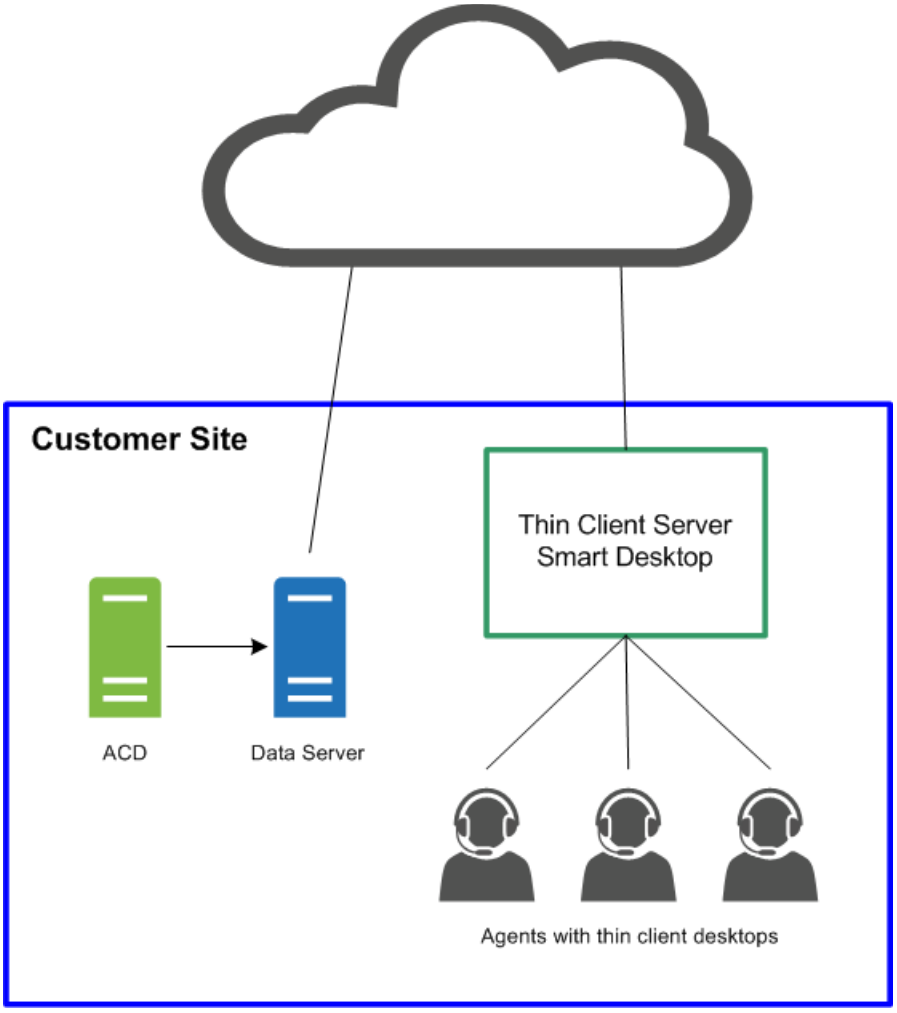
* Desteklenen bazı dillerWebex WFO uygulamanız için ek yapılandırma gerektirebilir. Abone olmak istediğiniz dilin sizin için yapılandırıldığından emin olmak için Destek ile görüşün. Ek dil eklemek veya mevcut teklifleri genişletmek için Cisco ile işbirliği yapılması gerekir. Daha fazla bilgi için hesap temsilcinize başvurun.

Sistem Yapılandırması

Bu diyagram tipik bir Webex WFO bulut dağıtımı görüntüler.



Bu diyagram, ince bir istemci ortamına sahip tipik bir Webex WFO bulut dağıtımı görüntüler.


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

Desteklenen ortamlar

Webex WFO sayılı ortamları ve teknolojileri destekler.

Desteklenen en son uyumluluk bilgileri içinwww.cisco.com ziyaret edin.

Desteklenen telefonlar

Webex WFO aşağıdaki telefonları destekler.

Sabit telefonlar

Desteklenen Cisco sabit telefonların listesi için Unified CM Sessiz İzleme/Kayıt Desteklenen Cihaz Matrisi web sitesine bakın.

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

Desteklenen codec'ler

Webex WFO aşağıdaki codec'leri destekler:

- g711
- g722
- g729

NOT Codec paket boyutu, kullanılabilir ses kalitesi sağlamak için en az 20 ms olmalıdır.

Birden çok yazılım telefonu kullanma

Aynı anda birden fazla yazılım telefonu kullanıyorsanız, yazılım telefonları Genel Ayarlar sayfasında yapılandırılan bağlantı noktası numaralarından herhangi biri ile eşleşen yerel bir bağlantı noktası numarasına bağlanmamalıdır (Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Genel Ayarlar > SIP Ayarları). Örneğin, SIP Ayarları 5060'tır ve aynı anda birden fazla yazılım telefonu kullanacaksanız, hiçbir yazılım telefonunuz 5060 bağlantı noktası numarasına bağlı yerel bir bağlantı noktasını kullanamaz.

Yazılım telefonunu başlatın, gerekirse oturum açın, sonra ID işleminin ağ bağlantılarını görüntülemek için bu araçlardan birini kullanın. Ağ bağlantılarından herhangi biri Genel Ayarlar sayfasında yapılandırılan bağlantı noktası numaralarından biriyle eşleşen yerel bir bağlantı noktası gösteriyorsa, aşağıdakilerden birini yapmanız gerekir:

- Aynı anda başka yazılım telefonu kullanılmadan, yazılım telefonunu tek başına kullanın.
- Yazılım telefonunu, listelenen bağlantı noktalarından birini kullanmaması için yapılandırın.

Bağlantı noktası kullanımını onaylamak için, netstat (komut satırında use parameters-anob), TCPView veya CurrPorts gibi ağ bağlantılarını izleyen bir araç kullanın.

Desteklenen mobil cihazlar

Temsilciler, akıllı telefon veya tablet gibi bir mobil cihazda sınırlı bir Webex WFO sürümüne, cihazın tarayıcısında Webex WFO URL'sini girerek erişebilir. Temsilci otomatik olarak Webex WFO mobil sürümüne yönlendirilir ve burada temsilci normal şekilde oturum açar.

NOT Mobil cihazın Webex WFO yüklü olduğu ağa erişebilmesi gerekir.

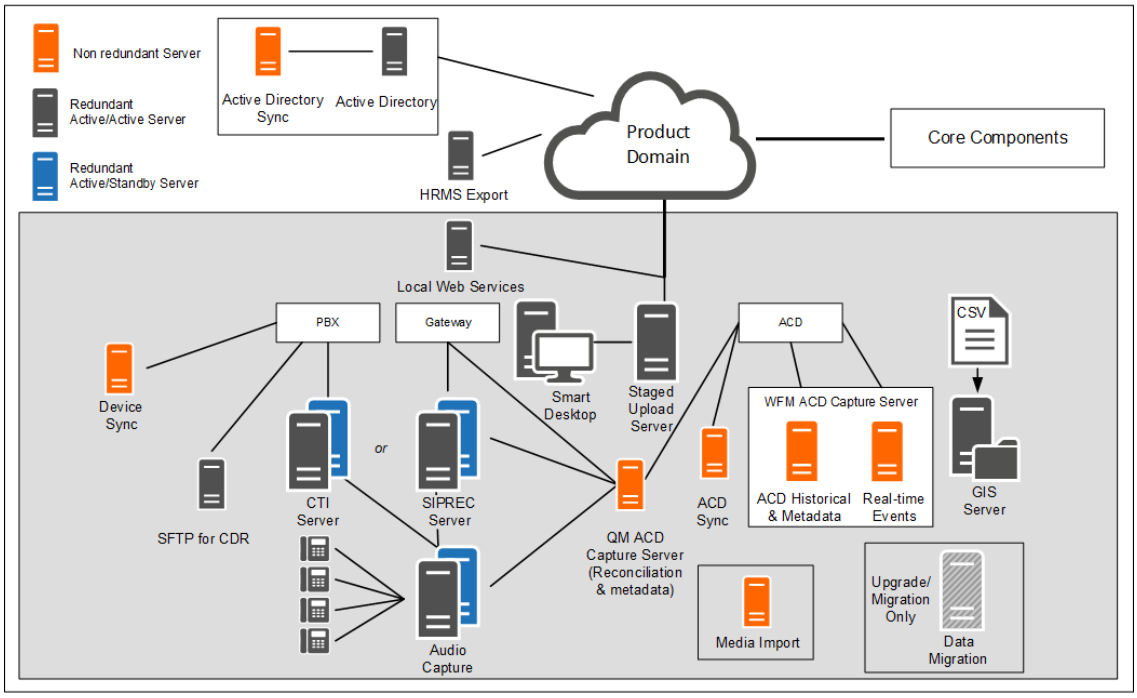
Temsilciler ayrıca bir mobil cihaz veya kişisel bilgisayarda bir e-posta istemcisi veya takvim uygulaması aracılığıyla iş dışında zamanlamalarını görüntüleyebilir. E-posta istemcisi veya takvim uygulaması, zamanlamayı Webex WFO hizmetinden iCalendar veri dosyasını okuyarak WFM iCalendar arabiriminde göründüğü şekliyle görüntüler.

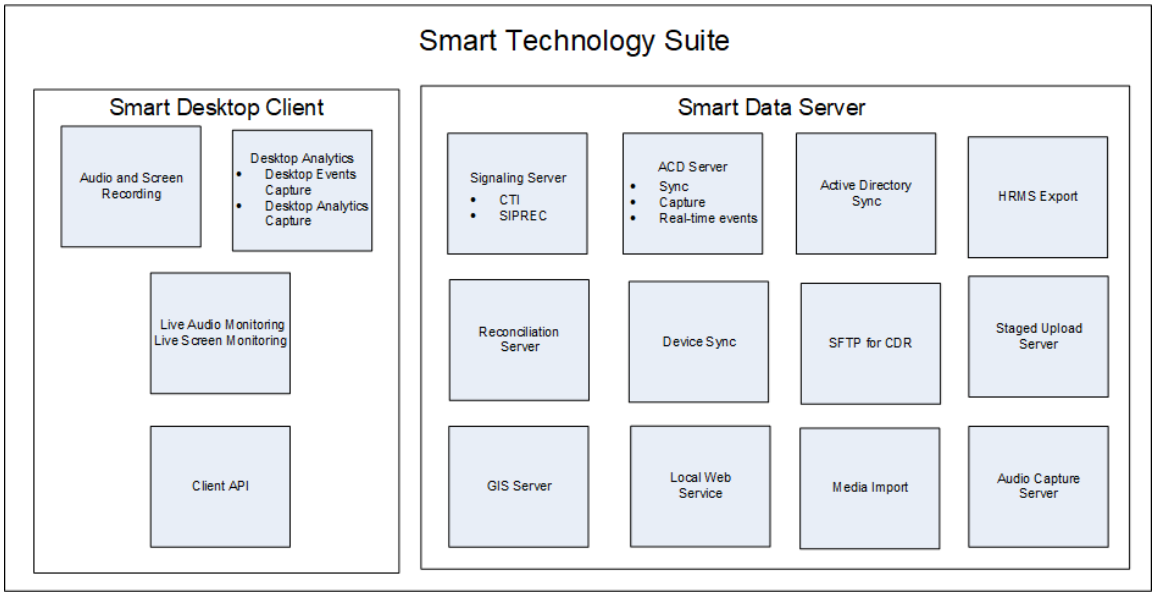
İş dışında bir zamanlamayı görüntülemek için aşağıdaki istemciler ve aygıtlar desteklenir:

- iPhone veya iPad gibi Apple cihazları (Apple Takvim uygulamasıyla birlikte)
- Microsoft Outlook
- Android tablet veya telefon gibi cihazlar (.ics dosyasını okuyabilen bir takvim uygulamasıyla birlikte)

Kenar Bileşenleri

Webex WFO Edge bileşenleri genellikle bir şirket içinde veya uzak müşteri sitesinde dağıtılır. Bir bütün olarak bileşenler Webex WFO Akıllı Teknoloji Paketi'ni içerir.





Webex WFO Akıllı Masaüstü

Webex WFO Akıllı Masaüstü, bir temsilcinin masaüstündeki tüm kullanıcı verilerini (yani, ses kaydı, ekran kaydı, masaüstü etkinliği ve çağrı meta verileri) yakalar. Webex WFO Akıllı Masaüstü, bağlantı merkezindeki temsilci masaüstlerine veya desteklenen bir ince istemciye ev sahipliği yapan bir sunucuya yüklenir. Akıllı Masaüstü yükleyicisi, Webex WFO Uygulama Yönetimi > Yönetim > Karşıdan Yüklemeler sayfasından indirilmelidir.

Webex WFO Akıllı Masaüstü Hakkında

Akıllı Masaüstü tarafından yakalanan veriler lisansınıza ve Webex WFO'de etkinleştirilen izinlerinize bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Akıllı Masaüstü yükleyicisini Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Yüklemeleri'nden indirmeniz gerekir (bkz . Akıllı Masaüstü İndirme). Ayrıca tarayıcınız için Desktop Analytics dahili hattına da ihtiyacınız vardır.

Akıllı Masaüstü kullanılarak ses kaydı kayıt türlerine bağlıdır. Hizmet olarak bağlantı merkezi (CCaaS) çözümleri, iletişim tamamlandıktan sonra sesi kaydeder ve dosyayı gönderir. İletişim kaydı canlı olduğu için müşteri tarafından barındırılan çözümler SIP ve RTP protokolleri gönderir. Webex WFO, Agent Desktop kullanarak ekran kayıtlarını gerçekleştirir ve bir arama tamamlandıktan sonra kayıtlar yüklenir.

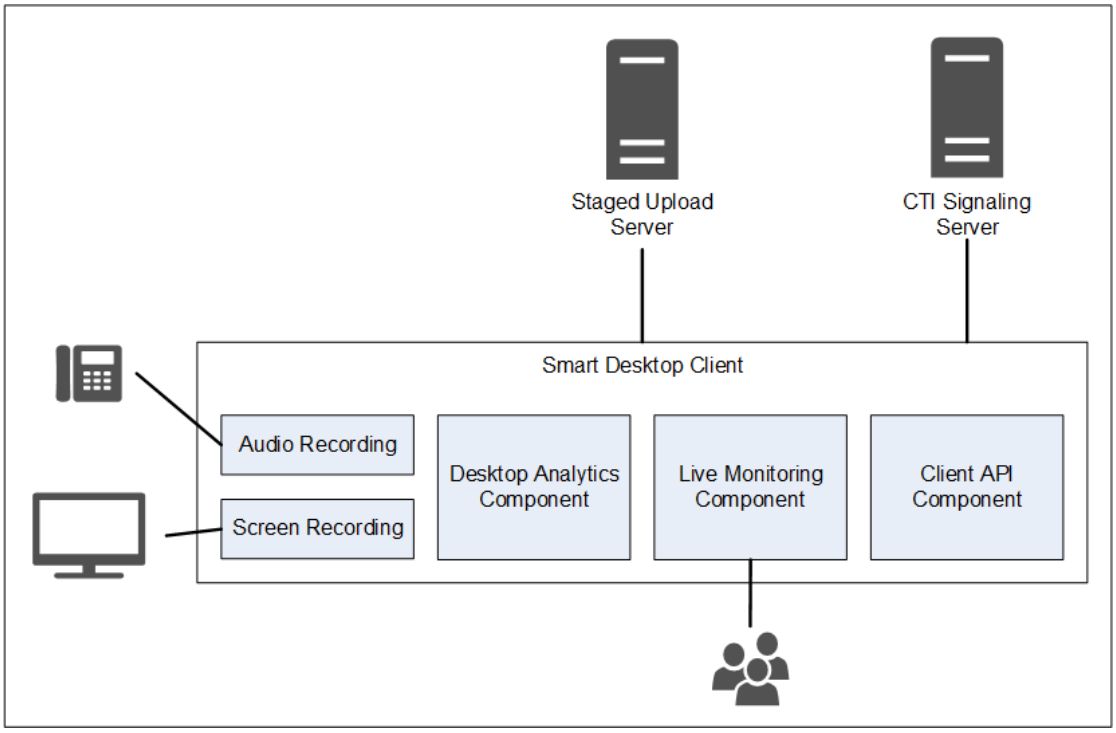
Akıllı Masaüstü aşağıdaki bileşenlere sahiptir.

- Ses ve ekran kaydı - Bu bileşen temsilci çağrılarını kaydeder.
- Masaüstü Analitiği - Bu bileşen Agent Desktop kayıtlarına ilişkin analiz verileri sağlar.

- Canlı Ses İzleme ve Canlı Ekran İzleme - Bu bileşenler gözetmenlerin bir temsilcinin sesini dinlemesine ve bir temsilcinin ekranını gerçek zamanlı görüntülemesine olanak sağlar. Temsilci izleme ve masaüstü izleme, Akıllı Masaüstü için iki izleme türüdür.

  Temsilci İzleme - Yöneticiler ve gözetmenler için temsilcilerin ses ve ekranlarını gerçek zamanlı izlemesine olanak veren bir özellik.

  Masaüstü İzleme - Yöneticilerin, sorun giderme amacıyla kullanıcıların etkin ve yüklü Akıllı Masaüstü sürümlerini kendi PC'lerinde görüntülemelerine, günlük düzeylerini ayarlamalarına ve uzaktan indirmelerine olanak veren bir özelliktir.



Akıllı Masaüstü İstemci bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Akıllı Masaüstü İstemcisi'ne temel bağlantı listelenir:

Parça	Bağlanacak Yer	Girişler/Çıkışlar
Ses ve Ekran Kaydı	Temsilcinin bilgisayarı	Telefon sesi ve ekran verileri
Masaüstü Analitiği	Temsilcinin bilgisayarı	Telefon sesi ve ekran verileri
Canlı İzleme	Diğer temsilcilerin pc'leri	Diğer temsilcilerin telefon sesi ve ekran verileri

Sunucuya Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Aşamalı Karşıya Yükleme	Kişi bilgileri (ses ve ekran kayıtları ve meta veriler) Bu

belgedeki farklı Akıllı Masaüstü konularına gitmek için aşağıdaki bağlantıları kullanın.

- Akıllı Masaüstü Gereksinimleri ve Dikkat Edilecek Noktalar
- Masaüstü donanımı
- Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı
- Akıllı Masaüstü Kişi Meta Verileri
- Akıllı Masaüstü Yakalama Veri Akışı Diyagramları
- Akıllı Masaüstü Yükleme
- Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme
- Akıllı Masaüstünü Test Et
- Akıllı Masaüstünü Yönetme
- Kayıt denetimleri uygulaması

Akıllı Masaüstü Gereksinimleri ve Dikkat Edilecek Noktalar

İnce istemci sunucusu ve Akıllı Masaüstü kullanırken daha fazla bilgi ve önemli noktalar için bkz .

Desteklenen Windows masaüstü işletim sistemleri ve desteklenen web tarayıcıları için Webex WFO Ürün Uyumluluk Matrisi'ne bakın.

Masaüstü Yakalama Bant Genişliği ve Boyutlandırma

- Masaüstü Ses Yakalama: 0,5 MB/dakika
- Ekran Görüntüsü: Monitör başına 1,5 MB/dakika

> ÖRNEK Bir temsilci çağrı başına ortalama 5 dakika konuşma süresi ile günde otuz çağrı alırsa, Masaüstü ses kaydı hesaplaması şu şekilde olur: 0,5MB/dk x 5 dakika x 30 çağrı = 75 MB. Temsilcinin 3 ekranı varsa ekran yakalama kaydı şöyle olur: 1,5 MB/dk x 5 dakika x 30 çağrı x 3 ekran = 675 MB.

NIC, disk alanı, CPU, bellek ve .NET Framework'e ilişkin belirli gereksinimler için masaüstü donanımına bakın .

Ortam

Aşağıdaki ortamlar, en düşük işletim sistemi gereksinimlerini karşılayan bilgisayarlara ek olarak desteklenir.

- Sanal Masaüstü Altyapısı (VDI)
- Terminal sunucuları
- Citrix
- Üçüncü taraf temsilci ortamı
- AWS Çalışma Alanı

> **NOT** Kuruluşunuz VDI'leri, terminal sunucularını veya Citrix çözümlerini kullanıyorsa, yükleme işlemi sırasında aşağıdaki bilgileri Cisco hesap temsilcinizle paylaşın: sonlandırma süresi Bağlantı sonlandıktan sonra, makine sayısı, sunucu sayısı ve sunucularınızla ilgili genel teknik özellikler.
> Terminal sunucuları ve Citrix çözümleri Webex WFO otomatik güncelleme özelliğini desteklemez.

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop, Webex WFO Analytics özellikleri için .NET Framework 4.5 gerektirir. .NET Framework yüklü değilse, Webex WFO Desktop Analytics verilerinin parçası olarak tarayıcı olaylarını yakalayamaz. .NET Framework'ümüzü http://www.microsoft.com/en- us/download/details.aspx?ID=30653 adresinden indirebilirsiniz.

Antivirüs Gerçek Zamanlı Tarama Dışlamaları

Cisco, Akıllı Masaüstü özelliklerinin beklendiği gibi çalışmasını sağlamak için aşağıdaki Cisco dizinlerinin antivirüs gerçek zamanlı taramasından çıkarılmasını önerir.

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

Güvenlik duvarı gereksinimleri

Webex WFO beyaz listeye alınmış olmalıdır ve kuruluşunuzun dış güvenlik duvarı aracılığıyla erişim izni verilmelidir.

Web tarayıcıyla ilgili dikkat edilecek noktalar

Kullandığınız her tarayıcı dosya yüklemelerine izin vermelidir. Açılır pencere engelleyicileri devre dışı bırakılmalıdır.

Tarayıcı eklentileri

Daha fazla bilgi için Sistem Gereksinimleri'ndeki "Desktop Analytics Plug-in/Extension" bölümüne bakın. Cisco, tüm bağımlı özelliklerin tasarlanmış şekilde çalıştığından emin olmak için dahili hatlarınızı/eklentileriNizi Windows GPO üzerinden yönetmenizi önerir.

Kullanıcıların hem Microsoft Edge hem de Google Chrome tarayıcıları varsa, Cisco tarayıcı dahili hattını her iki tarayıcıya da yüklemenizi önerir. Bir tarayıcıya yüklenmesi Webex WFO dahili hattı olmayan diğer tarayıcıdan veri toplayamamasına neden olur.

ÖNEMLİ En son sürümü yüklemeden önce eski tarayıcı sürümlerini kaldırmanız gerekir.

Proxy

- Akıllı Masaüstü vekil duyarlıdır. Algıladığında proxy kullanmaya çalışır.
- Internet proxy kullanılıyorsa, Akıllı Masaüstü, proxy'nin güvenli web yuvası bağlantılarını desteklemesini gerektirir.
- Tüm proxy bağlantıları, Akıllı Masaüstü yazılımının Cisco Bağlantı Noktası 80/443 üzerindeki Bulut'a bağlanmasına izin vermelidir.

Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı

Webex WFO Akıllı Masaüstü bileşenlerine ilişkin bağlantı noktası bilgileri aşağıda listelenmiştir.

Genel olarak, bir web sunucusuna giden bağlantı noktası 80 ve bağlantı noktası 443'un Webex WFO ile tüm bulut entegrasyonları için Webex WFO'a bağlanabilmesi için açık olması gerekir. Tam bağlantı noktası gereksinimleri bulut dağıtım modelinize bağlı olarak değişir.

Müşteri tarafından barındırılan çözümler

Müşteri tarafından barındırılan çözümler için aşağıdaki tabloya bakın. Müşteri tarafından barındırılan çözümlere örnek olarak Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya Communication Manager ve daha fazlası verilebilir.

Bağl	Kul	Kayna	Hedef
Akıllı Masaüstü			

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
TCP 80, 443	Canlı ses izleme (WebRTC)	Ses Kapmak Sunucu* Temsilcinin bilgisayarı	Gözetmenlerin Tarayıcı	
UDP 39500 - 43500	Kayıt RTP	Telefon Ses ağ geçidi**	Ses Kapmak Sunucu	
UDP 49152 - 65535	Canlı ses izleme (RTP)	Ses Kapmak Sunucu* Temsilcinin bilgisayarı	Gözetmenlerin Tarayıcı	
TCP 52102	Kayıt sinyali	Ses Kapmak Sunucu* Temsilcinin bilgisayarı	Sinyal Sunucu	

*Ağ kayıt mimarisi

**Ağ geçidi kayıt mimarisi

CCaaS çözümleri

CCaaS çözümleri için aşağıdaki tabloya bakın.

Bağl	Kul	Kaynak	Hedef
Akıllı Masaüstü			
TCP 80, 443	Canlı ekran izleme	Temsilcinin Kişisel bilgisayar	Gözetmen tarayıcısı

Bulut SFALL/TURN

Bulut SDUM/TURN bağlantı noktaları için aşağıdaki tabloya bakın.

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Bağlantı
Akıllı Masaüstü		
TCP 80, 443	Websocket aracılığıyla	Sinyalleme Sunucusu
TCP 6379	Webex WFO içinde Sistem Yöneticisi ile SNOT/TURN yönetimi.	Yapılandırma
UDP 49152 - 65535	Ortam (ses ve video)	SRTP (eşler arası)
UDP 49152 - 65535	Ortam (ses ve video)	SRTP (eşler arası değil)
UDP/TCP 3478	-	IP adresi keşfi

Akıllı Masaüstü Kişi Meta Verileri

Aşağıdaki tabloda her yakalama modu için kullanılan kullanılabilir Akıllı Masaüstü kişi meta verileri liste bulunmaktadır:

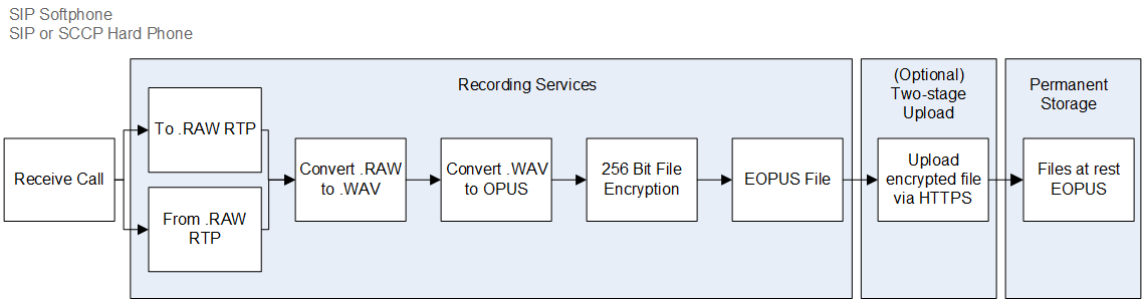
İletişim Meta Verileri	SIP Sinyalleme	SCCP Sinyalleme	RTP Günlük Kaydı
Arayan Kimliği	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
ANI (Arayan)	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
DNIS (Aranan)	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
Hat/Dahili Hat			Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
Çağrı Yönü	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API

İletişim Meta Verileri	SIP Sinyalleme	SCCP Sinyalleme	RTP Günlük Kaydı
İlişkili İletişim No ID	X		DCC API'ne gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü tarafa dayanır
Kayıt Türü	X	X	X
Süre	X	X	Segment tabanlı, join_start kullanılmadığı sürece
MAC Adresi	X	X	
Kullanıcı (Windows Oturum Açma Numarası ID)	X	X	X
Arama Tarihi/Saati	X	X	X

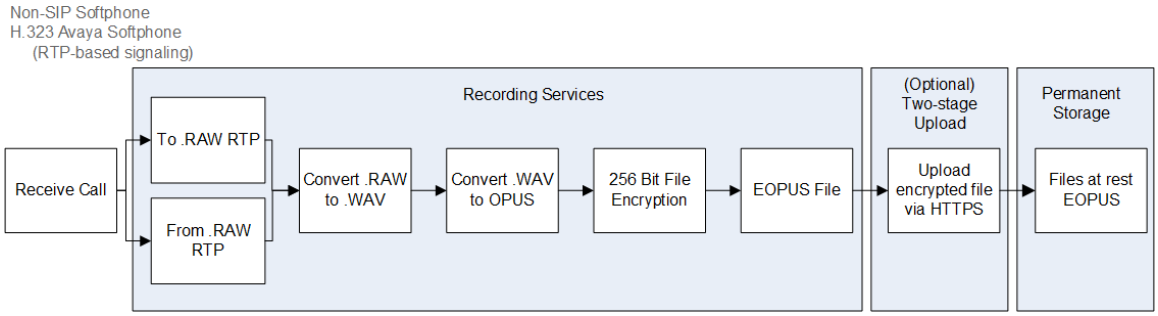
Akıllı Masaüstü Veri Yakalama Akış Diyagramları

Bu konu, Akıllı Masaüstü veri akışını açıklayan diyagramları içermektedir.

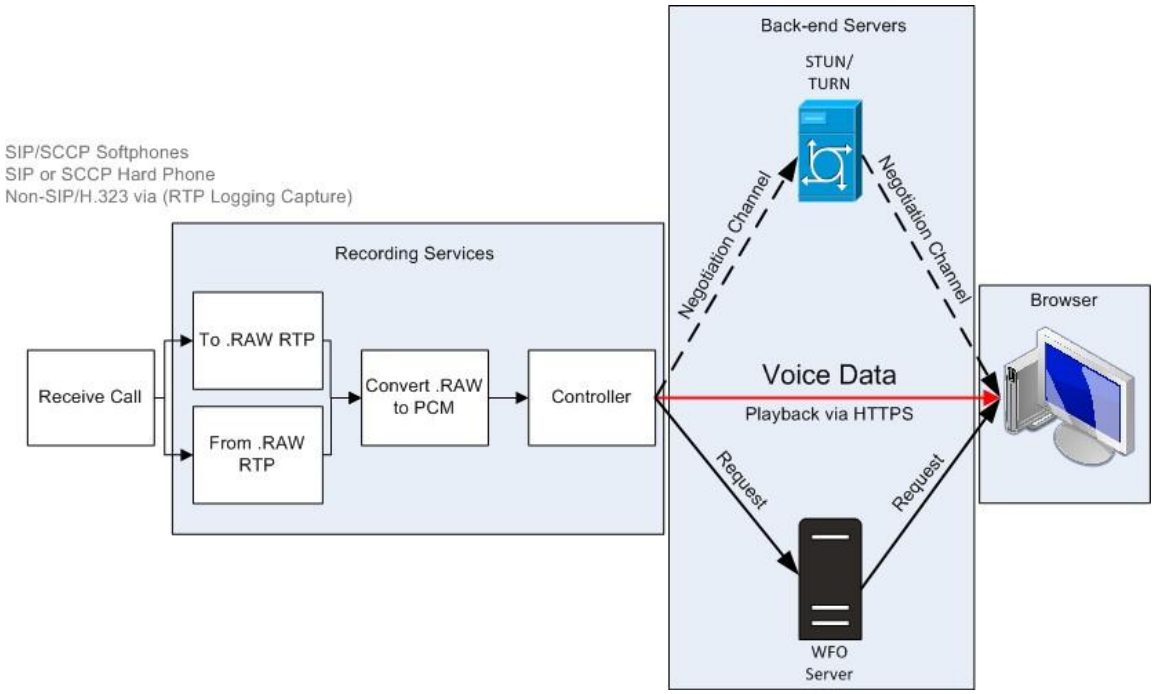
Akıllı Masaüstü SIP/SCCP Sinyalleme



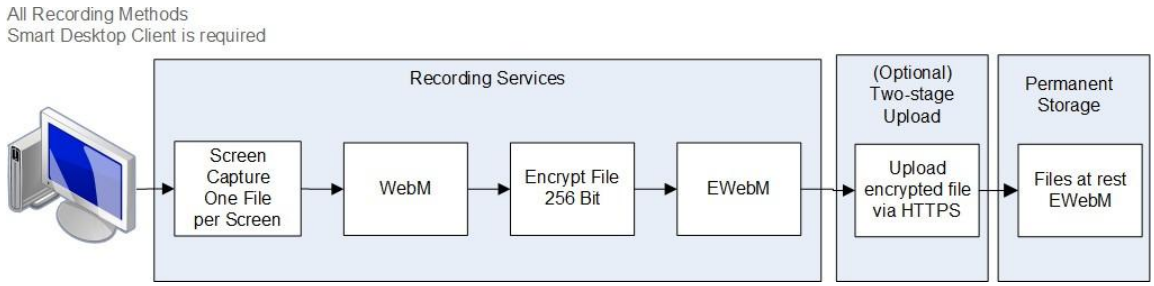
Akıllı Masaüstü RTP Günlük Kaydı



Akıllı Masaüstü Canlı Ses İzleme

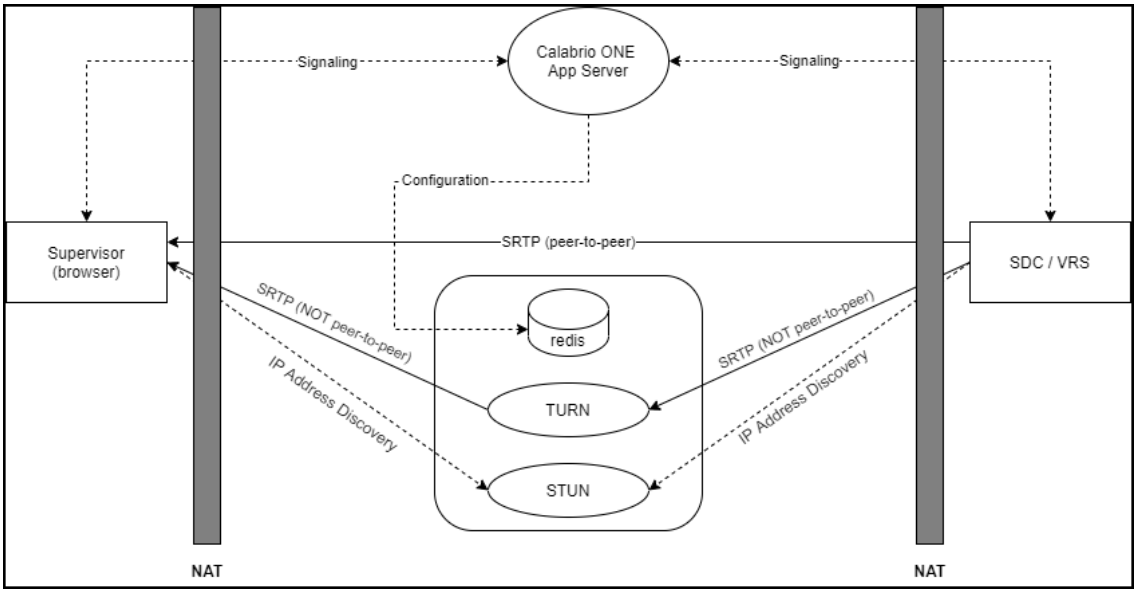


Akıllı Masaüstü Canlı Ekran İzleme



NOT Akıllı Masaüstü ekran ve ses kaydı, kayıt Webex WFO içinde gerçekleşiyorsa AES 256 bit şifreleme kullanır.

Akıllı Masaüstü Canlı İzleme Bağlantıları



Bağlantı	Bağlantı Noktaları	Protokol	Notlar
Sinyalleme	80, 443	TCP	WebSocket aracılığıyla
Yapılandırma	6379	TCP	STUN/TURN yönetimi, Webex WFO'da Sistem Yöneticisi rolü kullanılarak gerçekleştirilir.
SRTP (eşler arası-akran)	49152–65535	UDP	Ses ve görsel medya

Bağlantı	Bağlantı Noktaları	Protokol	Notlar
SRTP (eşler arası değil)	49152–65535	UDP	Ses ve görsel medya
IP Adres Keşfi	3478	UDP ve TCP	—

Akıllı Masaüstünü Test Edin

Smart Desktop'ı yükledikten sonra (bkz. Smart Desktop'ı Kurmak) ve masaüstü analitiği (bkz. Olanak vermek Tarayıcınızdaki Masaüstü Analitik uzantısı Akıllı Masaüstü uygulamanızın doğru çalıştığından emin olmak için şu adımları izleyin.

Ön Koşullar

- Windows Girişiniz (**Uygulama Yönetimi** > **Kullanıcı Yapılandırması** > **Kullanıcılar**) [içinde olmalıdır Etki Alanı\WindowsNTID] formatı. Smart Desktop'ı yükledikten sonra Windows oturum açma bilgilerinizi eklerseniz, Smart Desktop'ı veya masaüstü hizmetlerini yeniden başlatmanız gerekir.
- Temsilciye rolüne atanmış aşağıdaki yetkiler bulunmaktadır. İzinler şurada bulunur: **Uygulama Yönetimi** > **Kullanıcı Yapılandırması** > **Roller** .
  - Masaüstü Analizlerini Yakala
  - Kişileri Kaydet
  - Ekran Kaydı
  - Ses Kaydı
  - Canlı Ekran İzleme
  - Canlı Ses İzleme
  - İsteğe Bağlı Kayıt (RTP Sinyalleme)
  - Masaüstü Olaylarını Yakala

  NOT Çağrı merkezi hizmeti (CCaaS) çözümleri canlı ses izleme özelliğini desteklemez.
- Masaüstü Analitik eklentisi tarayıcınızda çalışıyor.

Prosedürler

Bilgisayarınızda doğru işlemlerin çalıştığından emin olun.

1. Açık **Görev Yöneticisi** .
2. İşlemleri onaylayın MasaüstüKayıtSunucusu Ve MasaüstüKayıtİşlemi koşuyorlar **Görev Yöneticisi**. Eğer MasaüstüKayıtİşlemi Çalışmıyorsa, ön koşullarda açıklandığı gibi Windows oturum açma bilgilerinizi doğru girdiğinizden emin olun.

3. Bunu kontrol et ciSaasDesktopRecord çalışıyor **Görev Yöneticisi** .

4. Açın **Hizmetler** Uygulamayı bilgisayarınıza indirin ve doğrulayın. Calabrio ONE Akıllı Masaüstü Kayıt Servisi çalışıyor.

Webex WFO'nin bilgisayarınızı tanıdığından emin olun.

Şuraya git: **Uygulama Yönetimi** > **Küresel** > **İzleme** > **Masaüstü İzleme**. Durum sütununda yeşil bir daire görüyorsanız, bağlantınızın kurulduğu ve yüklü Smart Desktop sürümünün aktif sürüm olduğu anlamına gelir.

Webex WFO Akıllı Masaüstü kullanan temsilcileri tanıdığına emin olun

1. Uygulama Yönetimi > Global > Monitoring > Agent monitoring'e gidin.
2. Temsilcinin ekran izleme simgesi siyahsa bir temsilcinin ekranını izleyebilirsiniz. Simge siyahsa, temsilcinin pc'lerinde doğru izinlerle çalışan Akıllı Masaüstü İstemcisi vardır.
3. Temsilcinin ses izleme simgesi ise bir temsilcinin sesini izleyebilirsiniz siyah. Simge siyahsa, temsilci masaüstü kaydı için yapılandırılır, doğru izinlerle kendi PC'lerinde çalışan Akıllı İstemciye sahiptir, sunucu kaydı için yapılandırılır ve Cihaz İlişkilendirmeleri sayfasında izlenen bir aygıta atanır.

4. Canlı ekran izleme penceresini açmak için temsilcinin ekran izleme simgesini tıklayın.
5. Canlı ekran izleme penceresinden, izleme oturumını başlatmak için Ekran'ı **tıklayın** . Ses'i tıklayın Temsilcinin çağrısını izlemek için. Sesi ancak temsilci etkin bir çağrıdayken duyabilirsiniz.

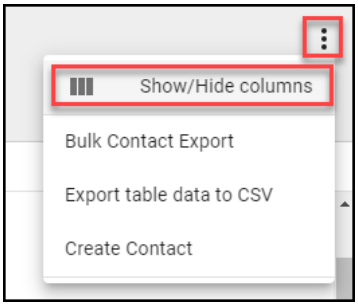
Test araması yapma

1. Temsilcinin masaüstünden telefon çağrısı yapma.
2. Webex WFO'nde Etkileşimler'i **tıklayın**.
3. Arama için kaydı bulabileceğinizi doğrulayın.
4. Varsa, aramayı ve ekran kaydını oynatmak için kaydı çift tıklatın.

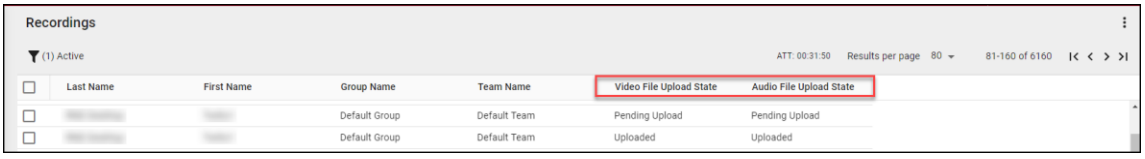
   Ekran Kaydı paneli görünmezse veya boşsa, tarayıcıdaki açılır pencere engelleyicinin devre dışı olduğunu doğrulayın.

Video ve ses kayıtlı kişilerin karşıya yükleme durumunu gözden geçirin

1. Etkileşimler'e gidin.
2. **Sayfanın sağ üst köşesindeki Liste Seçenekleri** simgesini tıklayın.
3. Sütunları **Göster/Gizle'yi tıklayın**. Sütunları Göster/Gizle penceresi görüntülenir.



4. Gizli sütunlar **altında** listeleniyorsa, Ses Dosyası Karşıya Yükleme Durumu **ve** Video Dosyası Yükleme Durumunu **tıklayın**.
5. Uygula'yı **tıklayın**. Artık video ve ses dosyalarının karşıya yüklemeyi beklemede olup olmadığını veya başarıyla karşıya yüklendiğini kolayca görebilirsiniz.



6. Bir kişiyi çift tıklayarak aramayla ilişkili ses ve ekran kayıtlarını inceleyin.

Akıllı Masaüstünü Yönetme

Cisco Akıllı Masaüstünü üç aylık olarak güncellemenizi önerir. Webex WFO kesmeyen bir güncelleme işlemini destekler.

İster otomatik güncellemeyi tercih edin, ister müşteri tarafından yönetilen güncellemeler yapın, güncellemeler sessizce ve kayıtlara veya kişilere kesinti olmadan çalışır. Bir Windows oturum açma işlemi gerçekleşene kadar Akıllı Masaüstünün hem mevcut sürümü hem de güncellenmiş sürümü yan yana çalışır. Masaüstü izleme, yöneticilerin kullanıcıların etkin ve yüklü Akıllı Masaüstü sürümlerini kendi PC'lerinde görüntülemelerine, günlük düzeylerini ayarlamalarına ve sorun giderme için günlükleri uzaktan indirmelerine olanak sağlar.

BEST PRACTICE Yöneticilerinin, kuruluşunuzdaki Akıllı Masaüstü'nün durumunu ve sürümlerini doğrulamak için masaüstü izleme hakkında bilgi sahibi olması gerekir.

Otomatik güncelleme

Webex WFO, Uygulama Yönetimi **>Administration** > Global Ayarlar'a giderek her zaman etkinleştirilebilen veya devre dışı bırakılabilen bir otomatik güncelleme özelliğine sahiptir. Genel Ayarlar sayfasından, otomatik güncelleme özelliğini etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için İstemci Otomatik Güncellemeyi **Etkinleştir düğmesini kullanın** .

Etkin olursa, kullanıcı Akıllı Masaüstü çalıştıran bir bilgisayarda oturum açtığında, karşıdan yüklenebilecek yeni bir güncelleme olup olmadığını kontrol eder.

Müşteri tarafından yönetilen güncelleme

Yönetilen bir yazılım gönder özelliğini (örneğin, GPO veya LANDesk) kullanarak güncellemeleri gönderebilirsiniz.

BEST PRACTICE Kuruluşunuzun politikası, temsilcilerin vardiyalarının sonunda pc'lerinde oturum kapatmasını gerektirmelidir. Bu eylem, GPO ayarları kullanılarak otomatikleştirilebilir.

Kayıtları Webex WFO'e yüklemek için en iyi uygulamalar

Bir kullanıcının masaüstünden en kısa sürede ses ve ekran kayıtları almak, arama kaydedildikten sonra kayıtların kayıttan dinlemeye hazır olmasını sağlar. Kayıtları kullanıcının masaüstünde hemen veya belirli bir zamanda taşıma seçenekleri vardır. Kayıtların ne zaman yüklenebileceklerine ilişkin karar, hesap sesi ve ekran erişilebilirlik gereksinimleri, bant genişliği ve depolama dikkate alınarak iş ve BT personeli arasında bir işbirliğidir. Cisco aşağıda listelenen yükleme işlemlerini önerir.

- QM iş akışlarını kullanarak hemen karşıya yükleme—Bu işlem, arama kaydedildikten ve depolama alanı temsilci pc'sinde aşırı derecede tüketilmedikten sonra kaydın kayıttan dinlemeye uygun olmasını sağlar. Cisco, kayıtları temsilcinin bilgisayardan hemen karşıya yüklenecek şekilde yapılandırmanızı önerir

WAN ve LAN bant genişliği yeterliyse Webex WFO. **Hemen karşıya yükleme yapmak için Uygulama Yönetimi'ndeki** İş Akışı Yönetimi sayfasını kullanın.

- QM iş akışlarını kullanarak gecikmeli karşıya yükleme—Bu işlemi iş saatlerinden sonra gerçekleşecek şekilde yapılandırabilirsiniz. Ses ve/veya ekran kayıtları belirli bir zamanda yüklenir. Kayıtlarınız yüklendikten sonra, istek üzerine indirebilirsiniz. **Gecikmeli yüklemeler gerçekleştirmek için Uygulama Yönetimi'ndeki** İş Akışı Yönetimi sayfasını kullanın.
- Webex WFO Veri Sunucusu'nun bölgesel aşamalı yükleme ayarlarını kullanarak hemen karşıya yükleme—İnternet bant genişliği ile ilgili bir sorun varsa, aşamalı yükleme yaklaşımı iş saatleri içinde harici WAN trafiğini azaltabilir. Bu seçenek, Cisco Veri Sunucusu'nun aşamalı yükleme ayarlarını yapılandırmanızı gerektirir (bkz . Veri Sunucusunu Yapılandırma ve Daha fazlası için aşamalı karşıya yüklemeyi yapılandırma). Bu işlem, aramaların gün içinde bir bilgisayardan yerel depolama alanına taşınmasını sağlar. Saatler sonra belirli bir zamanda kayıtlar karşıya yüklenir. Kayıtlarınız yüklendikten sonra, istek üzerine indirebilirsiniz. Uygulama Yönetimi'ndeki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında bulunan "Bölgesel Veri Sunucusu Aşamalı Yükleme Ayarları"nı, aşamalı yüklemeler yapmak için yapılandırın.

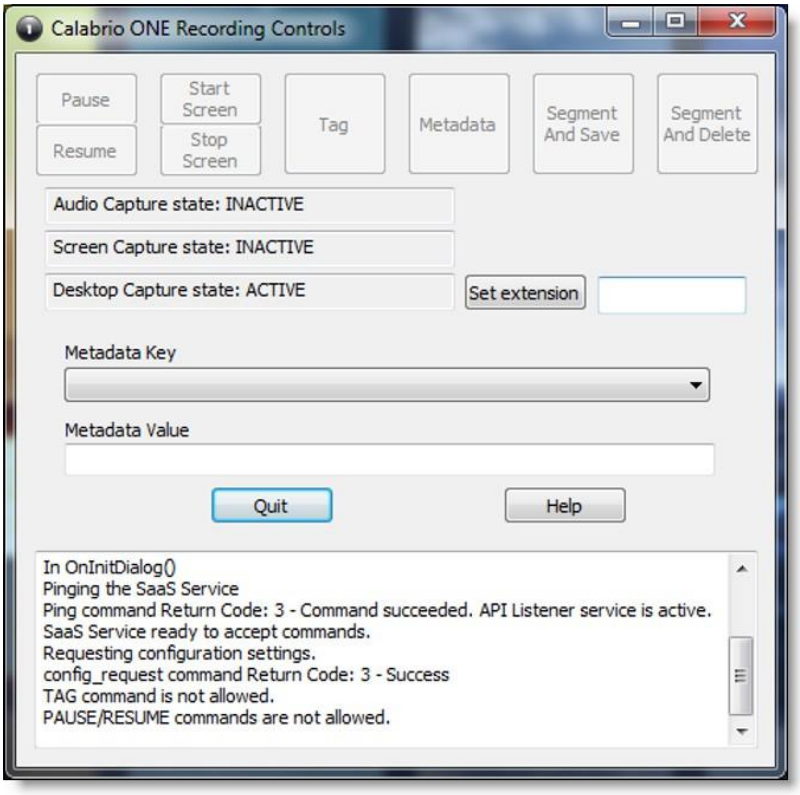
Kayıt denetimleri uygulaması

Webex WFO Kayıt Denetimleri, etkin aramalar için sesi, ekranı ve tuşa basmayı başlatmanıza, duraklatmanıza, sürdürmenize ve durdurmanıza olanak sağlayan tek başına bir web uygulamasıdır. Ayrıca çağrıları etiketleyebilir ve bunlara meta veri ekleyebilirsiniz.

Kayıt Kontrollerini başlatmak için Başlat menunuzdan Calabrio ONE Kayıt Kontrolleri'ne **tıklayın** . Kayıt Denetimlerini kapatmak için, Çık'ı **tıklatın**.

Temsilciler, masaüstünden kayıtları ve Insert meta verilerini kontrol etmek için Masaüstü Yakalama ve Denetleyici (DCC) uygulaması olarak da bilinen Akıllı Masaüstü kayıt denetimleri uygulamasını kullanabilir. Kayıt denetimleri uygulaması Akıllı Masaüstü ile yüklenir. Akıllı Masaüstü yüklendikten sonra temsilcinin masaüstünde Cisco altında Program listesinde görünür.

Kayıt denetimleri uygulaması aşağıda gösterilmiştir:



Temsilcilerin kayıt denetimleri uygulamasını kullanabilmesi için öncelikle doğru roller ve izinlerin bir kiracı yöneticisi tarafından temsilcilere verilmesi gerekir.

Kayıt denetimleri uygulaması kullanıcıların aşağıdakileri yapmasına olanak sağlar:

- Etkin aramayı veya en son arama kaydını etiketleme
- Çağrıları kaydetme
- Ses kaydını duraklatma ve sürdürme
- Bir aramanın kaydını başlatma
- Bir arama için önceden kaydedilmiş sesi ve ekranı at
- Etkin arama için kaydı silme—bir arama bittiğinde kaydı silemezsiniz
- Otel kaydı için oturum açma veya oturumu kapatma
- Etkin bir çağrıya veya en son çağrıya meta veri ekleme
- Etkin bir aramanın ses ve ekran kaydını başlatma veya durdurma
- Ekran kaydını başlatma veya durdurma

Kayıt denetimleri uygulaması aşağıdaki kayıt türlerini destekler:

- Masaüstü Kaydı
- Ağ Kaydı

DCC komutları hakkında bilgi için API Başvuru Kılavuzu'ndaki "Kayıt Denetimleri API" bölümüne bakın.

Webex WFO Veri Sunucusu

Webex WFO Veri Sunucusu, ACD senkronizasyonu ve aşamalı yüklemeler gibi işlevlerden sorumludur. Kiracı yöneticisi veri sunucusunu tek bir kiracı için yükleyebilir veya sistem yöneticisi temel bir Veri Sunucusu yükleyip birden çok kiracı için paylaşılan Veri Sunucusu olarak yapılandırabilir.

> **NOT** Veri Sunucusunun bir web proxy üzerinden bağlanması gerekiyorsa, üzerinde çalışan tüm Webex WFO hizmetleri, proxy ayarları olan Windows oturum açma hesapları olarak çalıştırılmalıdır. Veri Sunucusu'nu bir
> Proxy sunucu, Veri Sunucusu hizmetinin yerel yönetici olarak çalıştırılacak şekilde yapılandırılması gerekir. Webex WFO, internete bağlanmak için PAC komut dosyalarının kullanımını desteklemez.

Veri Sunucusu yazılımıyla yüklenen hizmetler aşağıdaki gibidir.

- CTI Sinyalleme Hizmeti
- Veri Sunucusu
- Veri Sunucusu Web Hizmetleri
- Ağ Kayıt Hizmeti
- SIPREC Hizmeti

Webex WFO'nde, aşağıdakiLer Veri Sunucusu'nun işlevleri, açıklamaları ve hizaladıkları hizmettir.

- Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları — Desteklenen bir ACD (Webex WFO Veri Sunucusu) kullanıcı ve ekip bilgilerini senkronize etmek için kullanılır.
- Kayıt Yakalama Sunucusu Ayarları — Edge sunucusu veya ağ geçidi (SBC) ses kayıt ortamları için kullanılır. Birincil Sinyalleme hizmeti (CTI veya SIPREC), sunucuları tek tek deneme algoritmasıyla (Webex WFO Ağ Kayıt Hizmeti) yakalamaya çağrılar atar.
- Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu — Harici kişi meta verilerini bir CSV dosyasından Webex WFO (Webex WFO Veri Sunucusu) içine almak için kullanılır.

- Kayıt SIPREC Sinyalleme Sunucusu Ayarları — Olayları başlatmak ve durdurmak ve arama kayıtları için meta verileri yakalamak için kullanılır. Edge ağ geçidi (oturum sınırı denetleyicisi) kayıt ortamları (Webex WFO SIPREC Service) için bir SIPREC Sinyalleme hizmeti kullanılır.
- Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları - Olayları başlatmak ve durdurmak ve arama kayıtları için meta veri yakalamak için kullanılır. Uç sunucu kayıt ortamları (Webex WFO CTI Sinyalleme Hizmeti) için CTI Sinyalleme hizmeti kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu Aşamalı Karşıya Yükleme Ayarları — İletişim verilerini Akıllı Masaüstü kullanıcılarından yerel olarak toplamak ve dosyaları düzenli olarak Buluttaki Webex WFO bileşenlerine (Webex WFO Veri Sunucusu) yüklemek için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları — Bir ağ geçidinden (Webex WFO Veri Sunucusu) alınan özel meta verileri yakalamak ve çağrıları uzlaşmak için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu Gerçek Zamanlı Olay Ayarları— Kişileri özel meta veri olarak (Webex WFO Veri Sunucusu) eklemek üzere WFM ve ACD meta verilerine ilişkin geçmiş ve gerçek zamanlı ACD verilerini yakalamak için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu Tercih Ayarları - Son kullanma, çağrı verileri sınırlı olan ağ geçidi kök kayıtlarını, doğru temsilciyle (Webex WFO Veri Sunucusu) ilişkilendirmeyi içeren ek çağrı verileriyle bağlayan bir işlemdir.
- Active Directory Senkronizasyon — Webex WFO'ın Active Directory kullanıcıları (Webex WFO Veri Sunucusu) ile Webex WFO kullanıcıları eşleştirmesine ve senkronize etmelerine olanak verir.
- Veri Sunucusu Cihaz Senkronizasyon Ayarları — Cihazları Veri Sunucusu aracılığıyla senkronize etmenizi sağlar. Bu aygıtlar daha sonra Uygulama Yönetimi'ndeki Cihaz İlişkilendirmeleri sayfası (Webex WFO Veri Sunucusu) kullanılarak kullanıcılarla, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirilebilir.
- Yerel Web Hizmeti Ayarları — Bu veri sunucusuna API entegrasyonunu etkinleştirir. Etkin olursa, aşağıdakileri etkinleştirme seçeneğiniz vardır:
    - Cisco IP Phone Hizmetleri Denetimleri - Desteklenen Cisco cihazlarından Cisco tarafından etkinleştirilen kayıt denetimlerine olanak verir.
    - Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API — Cisco kayıt denetimleri için yerel veri sunucusu kimlik doğrulamasını kullanmanıza olanak verir.
- HRMS Yapılandırması — Veri Sunucusunun verileri bir insan kaynağı yönetim sistemine (HRMS) (Webex WFO Veri Sunucusu) dışa aktarmasına olanak verir.
- SFTP Yapılandırması — SFTP sunucunuzu (Webex WFO Veri Sunucusu) yapılandırmanıza olanak verir.

- Ortam İçe Aktarma Sunucusu Ayarları — Kayıt dosyalarının harici bir konumdan (Webex WFO Veri Sunucusu) içe aktarılmasını sağlar.

Sistem gereksinimleri

İzleyen bölümlerde Webex WFO için minimum sistem gereksinimleri

listelanmaktadır. Desteklenen en son uyumluluk bilgileri içinwww.cisco.com

ziyaret edin.

Masaüstü donanımı

Webex WFO masaüstleri için donanım gereksinimleri aşağıdaki gibidir:

Masaüstü Donanımı	
NIC	100 Mbit NIC NIC'lerin İzinLi Modu desteklemesi gerekir. Ağ arabirim kartlarında "Bilgisayarın bu aygıtta TURN gücü kapatmasına izin ver" özelliğini devre dışı bırakmak için Windows güç ayarlarını yapılandırın.
Disk alanı	20 GB Ses kaydı depolama (MB) = Dakikada 0,5 MB × ortalama çağrı uzunluğu × kayıt sayısı **NOT** Bu formül 64 kbps (saniyede kilobit) ses bit hızını temel alır. [(64 kbps × 60 sn) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = dakikada 0.46875 MB Ekran kayıt depolama (MB) = dakikada 1,5 MB × ortalama arama uzunluğu × kayıt sayısı **NOT** Ekran kayıtları için depolama gereksinimleri üç etkene bağlıdır: kayıt uzunluğu, monitör çözünürlüğü ve numara kaydedilmekte olan monitörlerin sayısı. Burada gösterilen değer tek bir monitörü temel alır. Her ek monitör ayrı olarak kaydedilir, dolayısıyla

Masaüstü Donanımı	
	Her monitör için bu formülü uygulamanız gerekir.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 veya daha iyisi
Bellek	2GB

Masaüstü yazılımı

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop, Webex WFO Analytics özellikleri için .NET Framework 4.5 gerektirir. .NET Framework yüklü değilse, Webex WFO Desktop Analytics verilerinin parçası olarak tarayıcı olaylarını yakalayamaz. .NET Framework'leri http://www.microsoft.com/en- us/download/details.aspx?ID=30653 adresinden indirebilirsiniz.

Tarayıcı

Kullandığınız her tarayıcı dosya yüklemelerine izin vermelidir. Açılır pencere engelleyicileri devre dışı bırakılmalıdır.

Desktop Analytics eklentisi/dahili hattı

Webex WFO içindeki Alan Yöneticisi sayfası aracılığıyla Masaüstü Analitiği alanlarını ve Akıllı Masaüstü yüklü temsilci masaüstlerini yöneten kullanıcıların Calabrio Analytics tarayıcı dahili hattı/eklentisi etkinleştirilmiş olmalıdır. Eklenti yalnızca tarayıcıdaki işaretleme alanları için değil, aynı zamanda tarayıcıdaki temsilci web etkinliğini izlemek için de gereklidir.

Firefox'ta Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme

Firefox kullanarak Webex WFO uygulamasında ilk kez oturum açtığınızda, Calabrio Tarayıcı Dahili Hattını kurmanızı söyleyen bir iletişim kutusu görürsünüz. Bu yüklemeye izin ver'i **seçin** ve Devam'ı **tıklatın**. Daha fazla işlem yapılması gerekmez.

Microsoft Edge Chromium'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

Edge Chromium'da, https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-eklentisi/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf adresine gidin ve Chrome'a Ekle'yi tıklayın **.**

Chrome'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

Chrome dahili hattı GPO ayarları aracılığıyla indirilebilir veya yüklenebilir. Calabrio Analytics Plug-in sürümünü 0.2.0.4 indirip yükleyin. Eklenti şu adreste bulunur:

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

NOT Bağlantıyı tıklatmak çalışmazsa, URL'yi kopyalayın ve tarayıcınıza yapıştırın.

Adobe Acrobat Reader

Adobe Reader'ın dışa aktarılan PDF dosyalarını ve kullanıcı belgelerini açması gerekir. www.adobe.com adresinde ücretsiz bir Acrobat Reader indirmesi mevcuttur.

ÖNEMLİ Güvenlik (Gelişmiş) özelliğini kullanan Adobe Reader sürümlerinde bilinen sorunlar vardır. Masaüstü Analizi özelliğini kullanmayı planlıyorsanız Adobe Reader'da Tercihler **altından** Güvenlik (Gelişmiş) **'e** gidin ve başlangıçta Korumalı Modu Etkinleştir seçeneğinin **işaretini kaldırın.**
ve **Gelişmiş Güvenlik** onay kutuları, uyarı mesajları için Evet'i **tıklatın** ve sonra değişikliklerinizi kaydetmek için Tamam'ı **tıklatın** . Tamamlandığında, değişikliklerin etkin olması için Adobe Reader'ı yeniden başlatın. Adobe Reader doğru şekilde yapılandırılmazsa Desktop Analytics, Adobe Reader ile ilgili olayları yakalayamaz.

Masaüstü yazılımı ve ses yakalama

Akıllı Masaüstü'nün düzgün telefon algılama ve ses yakalama gerçekleştirebilmesi için, belirli ağ protokollerini (örneğin, SIP, SCCP ve RTP) algılayıp yakalama becerisi gerekir. Bilgisayarda çalışan ve ağ trafiğini engelleyen, yeniden yönlendiren veya başka şekilde gizleyen tüm yazılımlar Akıllı Masaüstü'nün düzgün çalışmamasına neden olur.

ÖRNEK Deterministic Network Enhancer (DNE) hafif filtre etkin olan SonicWall VPN istemcisi, giden ağ trafiğinin ağ bağdaştırıcısından yeniden yönlendirilmesine neden olur
Akıllı masaüstü tarafından kullanılır. Bu durumda Akıllı Masaüstünün düzgün çalışması için DNE hafif filtresinin devre dışı bırakılması gerekir.

Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme

Alanları işaretleyemeden önce Akıllı Masaüstü bilgisayarınızda yüklü ve etkinleştirilmiş olmalıdır. Alan Yöneticisi sayfasını kullanarak Ve Temsilcilerin masaüstündeki Alan Yöneticisi sayfasını kullanarak Masaüstü Analitiği alanlarını yönetme iznine sahip kullanıcılar, kullandıkları tarayıcı için uygun Desktop Analytics tarayıcı eklentisine sahip olmalıdır.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal

- Masaüstü Analitiği

- Akıllı Masaüstü bilgisayarınızda yüklü ve etkinleştirilmiş.

Yordam

Firefox'ta Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme

Firefox kullanarak Webex WFO uygulamasında ilk kez oturum açtığınızda, Calabrio Tarayıcı Dahili Hattını kurmanızı söyleyen bir iletişim kutusu görürsünüz. Bu yüklemeye izin ver'i **seçin** ve Devam'ı **tıklatın**. Daha fazla işlem yapılması gerekmez.

Microsoft Edge Chromium'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

Edge Chromium'da, https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-eklentisi/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf adresine gidin ve Chrome'a Ekle'yi tıklayın **.**

Chrome'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

Chrome dahili hattı GPO ayarları aracılığıyla indirilebilir veya yüklenebilir. Calabrio Analytics Plug-in sürümünü 0.2.0.4 indirip yükleyin. Eklenti şu adreste bulunur:

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

NOT Bağlantıyı tıklatmak çalışmazsa, URL'yi kopyalayın ve tarayıcınıza yapıştırın.

İlgili konular

Webex WFO Yükleme Kılavuzunda *"Webex WFO Akıllı Masaüstü Yükleme"*

İnce istemci sunucuları

NOT yalnızca desteklenen bir Windows sunucusuna yüklenen Citrix XenApp'ı destekler.

İnce bir istemci sunucusu kullanırken şunları unutmayın:

- Akıllı Masaüstü kullanan ince istemciler, tüm kullanıcı verilerini (ses, ekran ve masaüstü kaydı) yakalamak için bir uzak masaüstü oturumu gerektirir. Hiçbir uzak masaüstü oturumu yoksa, kullanıcı oturum açtığı sırada masaüstündeki tüm kullanıcı verilerini yakalamak için Akıllı Masaüstü'nü temsilci masaüstlerine yükleyin.
- Tüm kayıtların erişilebilir olmasını sağlamak amacıyla hem ekran hem de ses için Anında Karşıya Yükleme özelliğini kullanmak için iş akışlarını yapılandırın.

- Akıllı Masaüstü'nu kayıt amacıyla kullanıyorsanız, ince istemci sunucusu ekran kayıtları için ek sunucu kaynakları gerektirir. Kaynak gereksinimleri, gerçek tasarıma bağlı olarak değişir ve dağıtımdan önce Cisco tarafından gözden geçirilmesi gereken bazı ayrıntılı donanım tasarımları gerektirebilir.
- Bir sanal görüntü kullanıyorsanız ve yerel NIC'inize erişimi varsa, Temsilci tarafından kayıt için Akıllı Masaüstü'ni kullanabilirsiniz.

Thin İstemci Sunucusu Kurulumu

Ürün belgelerine göre Citrix XenApp veya Windows Terminal Services yükleyin.

Webex WFO ses ve ekran kaydı ve kayıttan dinleme işlevlerini desteklemek için aşağıdaki ayarları kullanın:

Alan	Saygı
Tarayıcı	▪ İnce istemci sunucu dağıtımlarına desteklenen bir tarayıcı ekleyin. İnce istemci sunucularının Webex WFO erişmek için desteklenen bir tarayıcı içermesi gerekir. ▪ Tarayıcıyı her sunucuda yerel olarak yayımlayın. ▪ Tarayıcı güvenlik ayarlarının, son kullanıcıların ince istemci üzerinden kayıtları oynatabilmesine olanak sağladığından emin olun.
Oturum	Kullanıcı başına eş zamanlı oturum sayısını tek bir oturumla sınırlayın.
Akıllı Masaüstü İstemcisi	▪ Citrix istemci hizmetleri için, Smart Desktop'ı da yüklemeniz gerekir Desteklenen bir yazılım telefonu kullanarak kullanıcı masaüstü etkinliğini (Masaüstü Analizi) ve telefon aramalarını kaydetmek için ince istemci sunucusunda istemci. ▪ Akıllı Masaüstü İstemcisi, kullanıcının benzersiz Domain\Windows Oturum Açma özelliğini kullanarak Webex WFO platformuna bağlanır.

Bağlantı noktası kullanımı

Webex WFOcomponents bağlantı noktası gereksinimleri aşağıda listelenmiştir.

Genel olarak, Webex WFO ile tüm bulut entegrasyonları için Webex WFO'ye bağlanmak üzere bir web sunucusuna ait 80 ve 443 numaralı portların açık olması gerekir. Bulut dağıtım modelinize bağlı olarak, gerekli port numaraları değişiklik gösterebilir.

Kenar bileşenleri:

- Akıllı Masaüstü

Veri Sunucusu bileşenleri:

- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Avaya CM, Contact Center Elite ile
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: CCaaS Entegrasyonları
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: CUCM Ağ Kaydı
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Veri Sunucusu—GIS
- Veri Sunucusu—Kayıt/Yakalama
- Veri Sunucusu—Sinyalizasyon: CTI
- Veri Sunucusu—Sinyalleme: CTI, Avaya Aura İletişim Yöneticisi Kaydı
- Veri Sunucusu—Sinyalizasyon: CTI, Cisco Unified Communications Manager Ağ Kaydı
- Veri Sunucusu—Sinyalleme: SIPREC

Kenar bileşenleri

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
Akıllı Masaüstü				
UDP 49152–65535	Canlı ses izleme—RTP Canlı ekran izleme—RDP akışı	Ajanın Bilgisayarı	Yöneticinin tarayıcısı	—
TCP 52102	Cisco CTI veri sunucuları ve SDC arasındaki iletişim	Akıllı Masaüstü	Veri Sunucusu	

Veri Sunucusu bileşenleri

Bağl	Kul	Kayna	Hedef	Notla
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: CCaaS Entegrasyonları				
TCP 443	CCaaS entegrasyonları ile Veri Sunucusundaki aşağıdaki ayarlar arasındaki iletişim: Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları, Kayıt CTI Sinyal Sunucusu Ayarları ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları	—	—	—
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: CUCM Ağ Kaydı				
TCP 22	Veri Sunucusundaki SFTP Yapılandırması ve Bölgesel Veri Sunucusu Mutabakat Ayarları ile CUCM Faturalama Hizmeti arasındaki iletişim.	SFTP, Veri Sunucusu	CUCM Faturalama Hizmet	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
TCP 8443	CUCM AXL ile Bölgesel Veri Sunucusu arasındaki iletişim ACD Veri Sunucusunda Senkronizasyon Ayarları	Veri Sunucusu	CUCM AXL	—
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE AW SQL Sunucusu arasındaki iletişim Veritabanı ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları Veri Sunucusu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE AWDB SQL Sunucu Veritabanı	—
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE HDS SQL Sunucusu arasındaki iletişim Veritabanı ve Bölgesel Veri Sunucusu Mutabakat Ayarları ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Veri Yakalama Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE HDS SQL Sunucu Veritabanı	—
TCP 42027	Cisco Unified CCE CTI Servisi (Yan) arasındaki iletişim A) ve Verilerdeki CTI Sinyal Sunucusu Ayarlarının Kaydı Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE CTI Hizmeti (A Yüzü)	PG1 kullanılıyorsa A tarafı varsayılan değerdir. Limanlar Kullandığınız PG'ye bağlı olarak değişir. CTI Sunucu Bağlantı Noktası yapılandırıldı Unified CCE ACD Yapılandırması.
TCP 43027	Cisco Unified CCE CTI Servisi (Yan) Arasındaki İletişim B) ve Verilerdeki Kayıt CTI Sinyal Sunucusu Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE CTI Hizmeti (B Yüzü)	PG1 kullanılıyorsa, B tarafı varsayılan ayardır. Limanlar Kullandığınız PG'ye bağlı olarak değişir. CTI Sunucu Bağlantı Noktası yapılandırıldı Unified CCE ACD Yapılandırması.
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Unified CCX Informix Veritabanı ile Arasındaki İletişim	Veri Sunucusu	Unified CCX	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
	hem Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları hem de Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları		Informix Veritabanı	
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI Servisi (Yan) arasındaki iletişim A) ve Verilerdeki Kayıt CTI Sinyal Sunucusu Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCX CTI Hizmeti (A Yüzü)	A Yüzü Varsayılan. Bu, RMCM'dir. TCP portu Unified CCX içinde yapılandırıldı. Sistem Parametreleri. CTI Sunucusu Unified CCX'de yapılandırılmış port ACD Yapılandırma.
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI Servisi (Yan) arasındaki iletişim B) ve Verilerdeki Kayıt CTI Sinyal Sunucusu Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCX CTI Hizmeti (B Yüzü)	B Yüzü Varsayılan. Bu, RMCM'dir. TCP portu Unified CCX içinde yapılandırıldı. Sistem Parametreleri. CTI Sunucusu Unified CCX'de yapılandırılmış port ACD Yapılandırması.
Veri Sunucusu—GIS				
—	—	—	—	GIS doğrudan dinleme yapmasa da Dosyaların porta kopyalanması gerekiyor. Veri Sunucusu. Kopyalama işlemi yapılırsa FTP aracılığıyla 20 ve 21 numaralı portlar kullanılıyor.
Veri Sunucusu—Kayıt/Yakalama				
UDP 39500–43500	RTP kaydı	Telefon veya sesli arama geçit	Ses Kaydı (Kayıt Sunucusu)	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
UPD 49152–65535	Canlı ses izleme—RTP	Ses Kaydı (Kayıt Sunucusu)	Yöneticinin tarayıcısı	—
Veri Sunucusu—Sinyalleşme: CTI				
TCP 443	Sinyal Sunucusu	Sinyal Sunucusu	Cisco API	—
TCP 52102	Sinyal Kaydı	Ses Yakalama (Kayıt Sunucuları) veya Akıllı Masaüstü istemcileri	Sinyal Sunucusu	—
TCP 52103	Hazelcast	Sinyal Sunucusu ortak	Sinyal Sunucusu	—
Veri Sunucusu—Sinyalizasyon: CTI, Cisco Unified Communications Manager Ağ Kaydı				
TCP 2748	JTAPI sinyalleme	Sinyal Sunucusu	Birleşik CM yayıncıları ve aboneleri	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP Unified CM'den sinyal veriyor	Herhangi bir Unified CM Publisher veya abone	Sinyal Sunucusu	Güvenli değil
TCP 5060	Sinyal Sunucusu	Birincil Sinyal Sunucusu	İkincil Sinyal Sunucusu	Çift yönlü

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
TCP 5061	Unified CM'dan SIP sinyalini güvenli bir şekilde iletmek.	Herhangi bir Unified CM Publisher veya abone	Sinyal Sunucusu	Güvenli. Genellikle yalnızca sistem SRTP için yapılandırıldığında kullanılır.
Veri Sunucusu—Sinyalleme: SIPREC				
TCP 443	Cisco API sorguları	Sinyal Sunucusu	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	SIP ağ geçidinden sinyal gönderiliyor	Gateway	Sinyal Sunucusu	—
TCP 59106	Sinyal kaydı	Ses Kaydı (Kayıt Sunucuları)	Sinyal Sunucusu	—
TCP 59107	Hazelcast	Sinyal Sunucusu ortağı	Sinyal Sunucusu	—

Dosya şifreleme

Medya ve veriler güvenlik amacıyla şifrelenmiştir. Webex WFO, kaydedilen müşteri görüşmelerinin şifresini çözmek için bir anahtar kullanır. Şifreleme anahtarı veritabanında bulunmaktadır. Her kiracının kendine ait bir şifreleme anahtarı vardır. Şifreleme anahtarları güncellenebilir.

Şifre politikası

Şifre karmaşıklık gereksinimleri

Şifreler aşağıdaki kurallara uygun olmalıdır.

- En az 8 karakter olmalıdır.
- Aşağıdakilerden en az birini içermelidir.

  Büyük harfler
  Küçük harfler 0-9 arası rakamlar
  Özel karakterler ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Adınızı veya e-posta adresinizi içermemeli.

NOT Şifrelerin süresi dolmaz.

Kimlik doğrulama

Varsayılan olarak, kullanıcı kimlik doğrulaması ve parolalar Webex WFO kullanılarak yönetilir. ACD ile senkronize olan sistemlerde, kullanıcılar ACD'da oluşturulur ve yönetilir, ancak Webex WFO'de de kullanıcı oluşturabilirsiniz.

İsterseniz Güvenlik Onay İşaretleme Dili (SAML) kimlik doğrulamasını kullanmayı tercih edebilirsiniz. SAML, kullanıcı adlarını ve parolalarını doğrulamak için harici bir kimlik sağlayıcı (IdP) kullanmanıza olanak tanır. Bu kullanıcı kimlik doğrulama ve parola yönetimi yöntemi genellikle "tek oturum açma" olarak adlandırılır.

Platform Yakalama Yöntemleri

Bu konu, Webex WFO'yi çeşitli çağrı merkezi platformlarıyla nasıl yapılandırabileceğinizi açıklamaktadır.

Platforma Göre Desteklenen Yakalama Yöntemleri

Aşağıdaki tabloda, çağrı merkezi platformlarının kayıt yakalama özelliğini nasıl desteklediği açıklanmaktadır.

NOT

Webex WFO, yalnızca aşağıdaki yakalama yöntemleriyle SRTP'yi destekler:

- ACME paketi
- Cisco Unified CM

Peron	Yakalama Yöntemi	Sinyalleme	Sinyal Açıklaması
Cisco	Dahili köprü ağ kaydı	JTAPI	JTAPI etkinlikleri için çağrı yöneticisine kayıt olur.
Cisco	Masaüstü kaydı	JTAPI	JTAPI etkinlikleri için çağrı yöneticisine kayıt olur.
Cisco	Ağ Geçidi (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	SIPREC sinyallemesi için CUBE'ye kayıt olur.
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	IP İletişimci (SIP/SCCP)	SCCP mesajları masaüstünden

Peron	Yakalama Yöntemi	Sinyalleme	Sinyal Açıklaması
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	Jabber (SIP/SCCP)	SIP/SCCP mesajlarını masaüstünden kokluyor.
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	Cisco IP HardPhone (SIP/SCCP)	SIP/SCCP mesajlarını masaüstünden kokluyor.
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Otomatik içe aktarma	CWCC Analiz Cihazı API	CWCC anketi, CDR araması sonrası analiz ve arama sonrası işleme için.
ACME	Ağ Geçidi (ACME paketleri)	SIPREC	SIPREC sinyallemesi için ACME ile kayıt olur.
SONUS	Ağ Geçidi (SONUS)	SIPREC	SIPREC sinyallemesi için SONUS'a kayıt olur.

Cisco Ses Yakalama Yöntemleri

Aşağıdaki tabloda Cisco tarafından desteklenen ve test edilen yakalama türlerinin ve sinyallemenin entegrasyonu hakkında bilgi verilmektedir:

Yakalama Yöntemi	Sinyalleme	Açıklama	Medya Aktarım	Akıllı Masaüstü Ekran Görüntüsü	Canlı Ses Monitör
Ağ Kayıt-Dahili Köprü (BIB)	JTAPI	Kayıt yaptırır CUCM/JTAPI Olay	BIB—Medya Şuradan yayınlandı: Telefon	Evet (Akıllı) Masaüstü İstemcisi CTI gerektirir Bağlantı)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü Müşteri – IP İletişimci	SIP/SCCP	SIP/SCCP'i izleyin mesajlar kapalı Masaüstü/Yazılım Telefonu	Medya Akışı yakalanmış doğrudan üzerine masaüstü	Evet (Akıllı) Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü Müşteri – Jabber	SIP/SCCP	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan	Evet (Akıllı) Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri)

üzerine aracılığıyla

Yakalama Yöntemi	Sinyalleme	Açıklama	Medya Aktarım	Akıllı Masaüstü Ekran Görüntüsü	Canlı Ses Monitör
			masaüstü		WebRTC
Akıllı Masaüstü Müşteri – Cisco IP Telefon (Daisy) Zincirlenmiş)	SIP/SCCP	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan üzerine masaüstü	Evet (Akıllı) Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Ağ Geçidi (KÜP)	SIPREC	Kayıt yaptırır SIPREC için KÜP Sinyalleme	SIPREC – Medya Çatallanması Cisco'den KÜP	Evet (Akıllı) Masaüstü İstemcisi)	Hayır
Toplu İletişim İçe Aktar	API Temelli	Kayıt yaptırır SIPREC için KÜP Sinyalleme	Otomatik ithalat şifrelenmemiş .WAV ve birleşmiş temas etmek meta veri dosyaları toplu halde	Yok – Dosyalar Şifrelenmiş ve İthal	Hayır

Eski Five9 Ses Yakalama Entegrasyonları

Aşağıdaki tabloda, Five9 tarafından desteklenen ve test edilen yakalama türlerinin ve sinyallemenin entegrasyonu hakkında bilgi verilmektedir. Bu özellikle eski Five9 entegrasyonuna atıfta bulunuyor, Five9 ARU veya VoiceStream özellikli Five9 VCC'ye değil.

Yakalama Türü	Sinyalleme	Açıklama	Medya Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Esir almak	Canlı Ses Monitör
Akıllı Masaüstü İstemcisi	Kafka CTI	Webex WFO Platformu Five9 Kafka Etkinliklerine Kaydoldu API	Medya akışı doğrudan kaydedildi.	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi) WebRTC

aracılığıyla

Yakalama Türü	Sinyalleme	Açıklama	Medya Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Esir almak	Canlı Ses Monitör
			masaüstü – POST CDR'i arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı olayları		
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 Ajanı Masaüstü Plus (ADP) - Kafka CTI	SIP/SCCP'i izleyin mesajlar kapalı Masaüstü/Yazılım Telefonu	Medya Akışı yakalanmış doğrudan üzerine masaüstü – POST CDR'ı arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı olayları	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 Ajanı Masaüstü Araç seti (ADT) - Kafka CTI	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan üzerine masaüstü – POST CDR'i arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı olayları	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC

Yakalama Türü	Sinyalleme	Açıklama	Medya Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Esir almak	Canlı Ses Monitör
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 Java Temsilci Masaüstü - Kafka CTI	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan üzerine masaüstü – POST CDR'ı arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı olayları	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri)	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 VCC İçe Aktar	Five9/Webex WFO Bulut Entegrasyonu Five9 VCC'yi İçe Aktar ses kayıtlarını Webex WFO Bulut	Yok – İthalat Sadece	Evet (Akıllı) Masaüstü Müşteri)	Hayır

Sonus Gateway Kaydı

Cisco, Sonus Gateway Kaydı için dayanıklılığı destekler.

Sonus SBC'nin QM ile çalışabilmesi için Cisco-Guid'deki SIP ve SIPREC INVITE başlıklarına Sonus SIP Mesaj İşleme (SMM) kurallarını eklemeniz gerekir. Bu, QM'ın Cisco Unified CM CDR kayıtlarına karşı yapılan çağrıları uzlaştırmasına olanak tanır. Kurallar şunları yapacaktır:

- SBC'ye "Cisco-Guid" başlığı olmadan gelen aramalar için, SMM, mevcut Çağrı Kimliğinden gelen 4 onaltılık sayıyı kullanarak bir Cisco-Guid oluşturacaktır. Her bir veri seti, Cisco-Guid'den alınmak üzere tirelerle ayrılmış, 0 ile doldurulmuş 10 basamaklı ondalık sayıya dönüştürülecektir.
- Hali hazırda Cisco-Guid başlığı içeren çağrılar için başlık olduğu gibi kalacaktır.

> **NOT** **Not:** Yeni oluşturulan bir Cisco-Guid ile Cisco_Guid'in üzerine yazılmayacaktır.

- Kaydediciye gönderilen SIPREC daveti, yukarıdaki Cisco-Guid ile eşleşen bir Cisco-Guid başlığı içerecektir.

Kurallar, kayıtlı trunk'ınızla ve Unified CM tarafından kullanılan Unified CM trunk'ıyla ilişkilendirilmelidir. Bu kuralları yalnızca bir kez oluşturmanız yeterlidir. Yeni bölgeler ve ana dallar oluştururs anız, bu kuralları yeniden kullanabilirsiniz.

Sonus Session Border Controller'ları QM ile kullanmak üzere yapılandırmak için:

1. Sonus komut satırı arayüzünden (CLI) SMM kurallarını oluşturun ve etkinleştirin.
    a. Unified CM gelen SMM kurallarını oluşturun ve etkinleştirin. Görmek Gelen SMM Kurallarına Örnek Unified CM için Daha fazla bilgi için.
    b. Unified CM giden SMM kurallarını ekleyin. Görmek Örnek Giden SMM Kuralları Unified CM Daha fazla bilgi için.
    c. Kaydediciye giden SMM kurallarını ekleyin. Görmek Örnek Giden Sosyal Medya Pazarlama Kuralları Kaydedici Daha fazla bilgi için.
2. Unified CM trunkunuzu içeren bölgedeki SIP Sig Portu için SIPREC'i etkinleştirmek için Sonus CLI'yi kullanın.
3. QM'nin Sonus SIPREC Sunucusu için bir SIP Trunk Grubu oluşturmak üzere Sonus CLI veya Navigator'u kullanın. Giriş IP önekini, "İzleme ve Kaydetme Sonus SIPREC Hizmeti"ni çalıştıran QM makinesinin IP adresine atayın.
4. Sonus CLI/Navigasyon'u kullanarak SMM kurallarını trunklarınıza aşağıdaki şekilde atanabilirsiniz:
    a. SMM'UCM_INBOUND Unified CM trunkunuzun Sinyal Mesajı Manipülasyonu adaptörü giriş profiline atayın.
    b. SMM'UCM_OUTBOUND Unified CM trunkunuzun Sinyal Mesajı Manipülasyonu adaptörü çıkış profiline atayın.
    c. SMM'RECORDER_OUTBOUND yi QM'un Sonus SIPREC trunku için Sinyal Mesajı Manipülasyonu adaptörü çıkış profiline atayın.
5. Sonus PSX'i kullanarak QM'nin Sonus SIPREC Sunucusu için bir IP Sinyal Eş Grubu oluşturun. Giriş IP önekini, "Sonus SIPREC Hizmetini İzleme ve Kaydetme" (İzleme ve Kaydetme Sonus SIPREC Hizmeti) çalıştıran QM makinesinin IP adresine ata.
6. QM'un Sonus SIPREC Sunucusu için bir Trunk Group oluşturmak üzere Sonus PSX kullanın. 3. adımda kullandığınızismi kullanın.

7. QM Sonus SIPREC Sunucunuz için Kayıt Profili oluşturmak üzere Sonus PSX'i kullanın. IP4 adresini "Monitoring and Recording Sonus SIPREC Service" çalıştıran QM makineye atayın, Port Numarasını 5060 olarak ayarlayın.
8. Çağrı kaydı kriterleri oluşturmak için Sonus PSX kullanın.

Unified CM için Gelen SSM Kurallarına Örnek

Yapılandırmak

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 applyMatchHeader all
sipAdaptorProfile sinyal profillerini ayarla UCM_INBOUND kural 1 kriter 1 tür mesaj
sipAdaptorProfile sinyal veren profilleri ayarla UCM_INBOUND kural 1 kriter 1 mesaj mesajı Türleri hepsini
set profiles sinyal sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 2 tip başlığı
set profiles sinyal sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 kriter 2 başlık adı Cisco-Guid
sipAdaptorProfile sinyal veren profilleri ayarla, UCM_INBOUND kural 1 kriter 2 başlık koşulu var
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 type header
sipAdaptorProfile sinyal profillerini söyle UCM_INBOUND rule 1 action 1 işlem deposu
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 headerInfo fieldValue
tip başlığından sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 eylem 1 sinyalini veren profilleri ayarla
set profiles sinyal sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 değerden Cisco-Guid
sipAdaptorProfile sinyal profillerini UCM_INBOUND rule 1 action 1 type variable olarak ayarlanabilir
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 applyMatchHeader one
set profilleri sinyal sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 1 tip

İleti
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile mesajtypes isteği UCM_INBOUND kural 2 kriter 1
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile mesaj methodTypes davet UCM_INBOUND kural 2 kriter 1
set profiles signaling sipAdaptorProfile mesaj durumu mevcut UCM_INBOUND kural 2 kriter 1
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile üstbilgisi UCM_INBOUND kural 2 kriter 2 tür
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile üstbilgi adı Gönderen UCM_INBOUND kural 2 kriter 2
set profiles signaling sipAdaptorProfile üstbilgi koşulu mevcut UCM_INBOUND kural 2 kriter 2
sipAdaptorProfile değişkeni sinyalleme profilleri ayarlama UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 tür
set profiles signaling sipAdaptorProfile değişken koşulu mevcut UCM_INBOUND kural 2 kriter 3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile değişken değişkenIID var1 UCM_INBOUND kural 2 kriter 3
profil sinyalleme parametresini ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 tür
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1
sinyalleme profilleri ayarlama paramType genel sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 Kaynak
sinyalleme değişkenleri ayarlama variableAyrı1 sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 yazmak için
profil sinyalleme parametresini ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 değere
cisco-guid sinyali veren profilleri ayarlama
işlemek
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND durumu etkin
kaydetme

Unified CM için Giden SMM Kuralları Örneği

Yapılandırmak

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 kriter 1 tür mesaj

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 kriter 1 mesajtürü isteği

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 kriter 1 mesaj yöntemiTürüs davet

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 kriter 2 tür başlığı

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 kriter 2 üstbilgi adı cisco-guid

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 kriter 2 başlık koşulu yok

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1 tip değişkeni

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1 işlem deposu

tür değerinden sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1 sinyalleme profilleri ayarlama

profil ayarlama sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 eylem 1 from value cisco-guid

tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1'i ayarlama

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 eylem 1'den variableAyrı var1

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 1 tür mesaj

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 1 mesajtürü isteği

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriteri 1 mesaj yöntemiTürüs davet

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriter 2 tip değişkeni

ayar profilleri sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 2 değişken koşulu mevcut

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriteri 2

değişken değişkenKimlik var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriter 3 tip üstbilgi
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 3 üstbilgi adı call-id
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriter 3 üstbilgi koşulu mevcut
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1 tür üstbilgi
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1 işlem deposu
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1 üstbilgiBilgisi fieldInfo
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1 tür başlığından değer call-id'den sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1'i ayarlama sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1'den tür değişkenine
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1'den variableAyrı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 işlem regdel
tip değişkenine sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2'yi sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2'yi variableYapı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 regexp dizesi @.*
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 regexp matchInstance bir
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3 işlem deposu
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3'ten

tür değişkeni
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 from variableDeğer var2
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3'i ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 3'den variableYapı var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 4'e sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4'den variableAşnsız2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 regexp string _.*
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5'i ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5'i variable Varyant var3'e
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 regexp string .*_
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 6 işlem regappend
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tür değerinden kural 2 eylem 6
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 6'dan

value 000000000
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6'nın sinyalleme profillerini ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6'yi variable< var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6 regexp dizesi ^
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 7 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 7 işlem regappend
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tür değerinden kural 2 eylem 7
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND value000000000'den kural 2 eylem 7
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 7'yi ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 7'den variableYapı var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 7 regexp dizesi ^
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 7 regexp matchInstance bir
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 8 tip değişkeni
set profiles sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 8 işlem regpredel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 8'i ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 8'den variable<a2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 8 regexp dizesi .....$
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 8 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 9 türü

değişken
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 9 işlem regpredel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 9'una sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 9'den variableAyrı var3'e
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 9 regexp dizesi .....$
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 9 regexp matchInstance one

profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	10	tür
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	10	
sinyalleme türü değerini ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	10	Kaynak
profil sinyalleme değeri ayarlama -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	10	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	10	Hedef
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	10	Hedef
profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	11	tür
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	11	
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	11	Kaynak
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	11	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	11	Hedef
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	11	Hedef
profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	tür
	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	

sinyalleme profilleri ayarlama

işlem deposu							
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	Kaynak
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	Hedef
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	Hedef
profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	tür
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	
sinyalleme türü değerini ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Kaynak
profil sinyalleme değeri ayarlama -	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Hedef
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	tür
profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	Kaynak
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var3	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	Hedef
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	Hedef
profilleri ayarlama sinyalleme değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	tür
profilleri ayarlama sinyalleme başlığı	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	

profil ayarlama sinyalleme

işlemi ekleme

sinyalleme profilleri ayarlama

headerPosition son
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tür değişkeninden kural 2 eylem 15
set profiles sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 15 from variableYapı var2
sipAdaptorProfile sinyalleme profilleri ayarlama UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 15 başlık yazın
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 15'i Cisco-Guid değerine
işlemek
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND durumu etkin
kaydetme

Kaydedici için Giden SMM Kuralları Örneği

Yapılandırmak

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 applyMatchHeader tümü
sinyalleme profilleri ayarla sipAdaptorProfile türü RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 1 mesajı
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 1 mesaj messageTypes all
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile türü RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 2 messageExec
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 2 messageAyrılı regex-match
set profiles sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 2 mesajıYönlendirme regexp dizesi cisco-guid=.* set profilleri sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 2 mesajıYönlendirme regexp numMatch eşleşmesi
sinyalleme profilleri ayarla sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 1 tür messageYönle
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 1 işlem regstore
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 1 from messageExec
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 1

from messageSiteAyrılı tümü
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 1'i ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 1-variableGiden var1
set profiles sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 1 regexp dizesi "cisco-guid=.*?(? =; etiket)"
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 1 regexp matchInstance last
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 2 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 2 işlem regdel
tür değişkeninden sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 2 sinyalleme profilleri ayarlama
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 1 action 2 from variableYapı var1
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 2'yi sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 eylem 2'den variableYapı var1
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 action 2 regexp string cisco-guid=
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 4 tür üstbilgisi
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 4 işlem ekleme
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 4 headerPosition last
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tür değişkeninden kural 1 eylem 4
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 from variableExec
sipAdaptorProfile sinyalleme profilleri ayarlama RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 4 başlık yazın
sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 4'i Cisco-Guid değerine ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 2 kriter 1

tür mesajı

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriter 1 mesajtypes isteği

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriter 1 mesaj methodTypes davet

set profiles sinyalleme sipAdaptorProfile türü başlığı RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriter 2

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile üstbilgi adı cisco-guid RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriter 2

set profiles signaling sipAdaptorProfile üstbilgi koşulu yok RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriter 2

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 eylem 1 tip değişkeni

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 eylem 1 işlem deposu

tür değerinden sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 eylem 1 sinyalleme profilleri ayarlama

cisco-guid değerinden sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 eylem 1'i ayarlama

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 eylem 1'den tür değişkenine

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1'den variableYönlendirme var1

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 3 applyMatchHeader tüm

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 3 kriter 1 tür mesaj

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 3 kriter 1 mesaj yazın

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 3 kriter 2 tür messageExec

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 kriter 2 messageDanışma koşulu regex-match

set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 kriter 2 messageGiden regexp dizesi cisco-guid=.*

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 kriter 2 messageYönlendirici regexp numMatch eşleşmesi

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 eylem 1

tür değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 eylem 1 işlem deposu
tür değerinden sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 eylem 1 sinyalleme profilleri ayarlama
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 3 eylem 1 from value cisco-guid
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 eylem 1'i ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 3 eylem 1'den variableYapı var10
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 kriter 1 tip değişkeni
set profiles sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 kriter 1 değişken koşul yok
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 kriter 1 değişken değişkenID var10
sinyalleme profilleri ayarla sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 1 tür messageYönle
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 1 işlem regstore
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 from messageExec
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 1 from messageExecYönlem
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 1'den tür değişkenine
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 1'den variableYapı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 1 regexp dizesi <callid>.*</callid>
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 1 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 2 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 2 işlem regdel
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 2'ye

tür değişkeni
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 2'den variableYapı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarla sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 2 regexp dizesi <callid>
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 2 regexp matchInstance 1
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 3 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 3 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 3'e sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 3'den variableAyrı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 3 regexp dizesi @.*
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 3 regexp matchInstance bir
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 4 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 4 işlem deposu
ayar profilleri sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tip değişkenden kural 4 eylem 4
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 4 from variableYapı var2
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 4'i ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 4 to variableYönlendirme var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 5 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 5 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 5'i ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 5'e

variableGiden var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 action 5 regexp string _.*
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 5 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 6 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 6 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 6'nın ayarlanması
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 6'yi variableYapı var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 action 6 regexp string .*_
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 6 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 7 işlem regappend
tür değerinden sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7 sinyalleme profilleri ayarlama
000000000 değerinden sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7'yi ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7 to variableYönlendirme var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7 regexp dizesi ^
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 7 regexp matchInstance bir
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 8 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 8 işlem regappend
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 8

from tür değeri
000000000 değerinden sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama
RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 8
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 8'i
sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 8'den
variableYapı var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 8 regexp
dizesi ^
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 8
regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 9 tip
değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 9 işlem
regpredel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 9'una
sinyalleme profilleri ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 9'ı
variable< var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 9
regexp dizesi..... $
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 9
regexp matchInstance 1
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 10
tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 10 işlem
regpredel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 10'ı
ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 10
to variableYönlendirme var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 10
regexp dizesi..... $
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 10
regexp matchInstance 1
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 11
tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 11

işlem ekleme
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 11 tür değerinden
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 11 değerden -
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 11 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 11 to variableYapı var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 12 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 12 işlem ek
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tip değişkenden kural 4 eylem 12
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 12 from variable Varyant var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 12 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 12'den variableYapı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 13 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 13 işlem deposu
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tür değişkeninden kural 4 eylem 13
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 13 from variable Varyant var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 13 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 13 to variableGiden var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 14 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 14 işlem ek
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 14

from tür değeri
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 14 değerden -
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 14 tipdeğişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 14 to variableAyrıdan var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 15 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 15 işlem ekleme
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tip değişkenden kural 4 eylem 15
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 15 from variableYapı var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 15 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 15'den variableYapı var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 16 tür üstbilgi
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 16 işlem ekle
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 16 headerPosition last
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND tip değişkenden kural 4 eylem 16
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND rule 4 action 16 from variableYapı var2
sipAdaptorProfile sinyalleme profilleri ayarlama RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 16 başlık yazın
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 16'yi Cisco-Guid değerine ayarlayın
işlemek
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND durumu etkin
kaydetme

Kurulum

Bu bölümde, Webex WFO çeşitli bileşenlerinin nasıl kuruldığı anlatılmaktadır.

Veri Sunucusu Yükleme

Kiracı yöneticisi tek bir kiracı için Veri Sunucusu'nu yükleyebilir veya sistem yöneticisi bir Temel Veri Sunucusu yükleyip birden çok kiracı için Bunu Paylaşılan Veri Sunucusu olarak yapılandırabilir. Webex WFO Veri Sunucusu'nu yükledikten sonra, bunu daha fazla Uygulama Yönetimi'ndeki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasından > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması'nda yapılandırabilirsiniz.

> EDGE cihazları olan kullanıcılar, Webex WFO Veri Sunucularını Webex WFO yazılımının en son sürümüne indirmek ve yükseltmek için normal bir plan belirlemelidir. Tipik olarak her Bulut Dağıtımı, Webex WFO Veri Sunucusu yazılımının, kullanıcıların kiracılarından indirebileceği yeni bir sürümünü içerir.

Kuruluşunuzda aşağıdaki tümleştirmelerden herhangi biri varsa, ACD'ne özgü ek veri sunucusu yapılandırmaları için bu ACD entegrasyon kılavuzuna başvurun.

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

Ön Koşullar

Bir Veri Sunucusunun bir Web Proxy üzerinden bağlanması gerekiyorsa, her Veri Sunucusu hizmetinin bir hizmet hesabı kullanacak şekilde yapılandırılması gerekir. Bu, aşağıdaki Windows hizmetlerini etkiler:

- Webex WFO CTI Sinyalleme Hizmeti
- Webex WFOData Sunucusu
- Webex WFO Ağ Kayıt Hizmeti
- Webex WFO SIPREC Hizmeti
- Webex WFO Veri Sunucusu Web

Hizmetleri Bağlantı noktası kullanımı

gereksinimleri için, bkz . Bağlantı Noktası

kullanımı.

Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma

Kiracı yöneticisi veri sunucusunu tek bir kiracı için yükleyebilir.

Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma

1. Veri Sunucusu'nu yüklemek istediğiniz sunucudan, bir tarayıcı açın ve kiracı yöneticisi kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO uygulamasında oturum açın.
2. **Karşıdan Yüklemeler** sayfasında (Uygulama Yönetimi > Yönetim > Karşıdan Yüklemeler), Veri Sunucusu yükleyicisini indirmek için uygun bağlantıyı tıklatın.
3. Talimatları izleyin.

Veri Sunucusunu Test Et

1. Kiracı yöneticisi olarak Webex WFO oturumu açın.
2. **Temsilci İzleme** sayfasında (Uygulama Yönetimi > İzleme > Temsilci İzleme), Veri Sunucusu Günlükleri bölümünden Veri Sunucusunu seçin ve GünlükLeri **Al'ı tıklayın**. Günlük isteği başarılı olursa, Veri Sunucusu bağlanır.

   NOT Bu işlemin tamamlanması birkaç dakika sürebilir.

Birden çok kiracı için Veri Sunucusu kurulumu

Bir sistem yöneticisi bir Veri Sunucusunu birden çok kiracı tarafından paylaşılacak şekilde yapılandırabilir. Paylaşılan Veri Sunucusu her güncellendiğinde (örneğin, ona yeni bir kiracı eklendiğinde), yapılandırmasını güncellemeniz gerekir. Bu, değişikliklerinizi kaydettiğinizde ve yapılandırmayı indirmeyi tercih ettiğinizde oluşturulan Veri Sunucusu Güncelleyici dosyası tarafından yapılır.

Bir Veri Sunucusu'nu birden çok kiracı için yapılandırmak için, bir sistem yöneticisinin bir Temel Veri Sunucusu kurması ve ardından Temel Veri Sunucusu'nu Paylaşılan Veri Sunucusu olarak yapılandırması gerekir. Sistem yöneticileri, Bir Temel Veri Sunucusu'nu Uygulama Yönetimi > Karşıdan Yüklemeler sayfasında veya Uygulama Yönetimi > Paylaşılan Veri Sunucusu sayfasından indirebilir.

Temel Veri Sunucusu Kurulumu

Yapmanız gereken ilk şey, Temel Veri Sunucusunu indirip yüklemektir. Bu Temel Veri Sunucusu yapılandırıldığında bir Paylaşılan Veri Sunucusu haline gelir. Birden çok Temel Veri Sunucusu yükleyebilirsiniz.

1. **Temel Veri Sunucusu** İndirme bölümünde, Calabrio ONE Veri Sunucusu'nu **tıklayın**. Bu işlem, dosya CalabrioONEDataServerSetup.exe bilgisayarınıza indirir.
2. Veri Sunucusu Kurulum Sihirbazı'nı başlatmak için yürütülebilir dosyayı çift tıklatın.
3. Yüklemeyi tamamlamak için sihirbazdaki yönergeleri izleyin.

Temel Veri Sunucusunu Yapılandırma

Ardından, Temel Veri Sunucusu'nu bir Paylaşılan Veri Sunucusu olacak şekilde yapılandırın.

1. Veri sunucusuna **yeni yapılandırma ekle'yi seçin**.

   > **NOT** Mevcut bir yapılandırmayı düzenlemek için, **Varolan bir veri sunucusu yapılandırmasını** düzenle'yi ve düzenlemek istediğiniz Veri Sunucusunu seçin.

2. Alanları aşağıdaki tabloda tanımlandığı şekilde doldurun.

Alan	Açıklama
Sunucu Adı	Veri Sunucusu için bir ad girin.
Calabrio ONE Sunucusu	Bu IP sunucusunun Webex WFO adresini veya ana bilgisayar adını girin. Veri Sunucusu hizmetini ana bilgisayarları.
Bağlantı Noktası	Veri Sunucusu hizmetini barındıran sunucunun bağlantı noktası numarasını girin. Varsayılan bağlantı noktası 443'dür.
Uygun	Kullanılabilir kiracıların listesi.
Atanan	Bu Veri Sunucusu hizmetine atanan kiracıların listesi.

3. Yapılandırmayı kaydetmek ve Yapılandırma yardımcı programını (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) bilgisayarınıza indirmek için **Yapılandırmayı Kaydet/İndir** seçeneğine tıklayın.

   > **NOT** Yapılandırma yardımcı programını indirmeden yapılandırmayı kaydetmek için **Kaydet** seçeneğine de tıklayabilirsiniz. Veri Sunucusu yapılandırmasını henüz tamamlamadıysanız ancak eksik yapılandırmayı kaydetmek istiyorsanız bunu yapmayı tercih edebilirsiniz.

4. Yapılandırma yardımcı programının yürütülebilir dosyasına çift tıklayarak Veri Sunucusu Güncelleme Kurulum Sihirbazını başlatın.
5. Paylaşımlı Veri Sunucusunun yapılandırmasını tamamlamak için sihirbazdaki yönergeleri izleyin.

Microsoft Çağrı Yöneticisi kullanıcıları

Eğer Cisco Unified Çağrı Yöneticisi (UCM) kullanarak SFTP aracılığıyla CDR'leri topluyorsanız, TURN ile Cisco UCM'nin desteklenen sürümleri arasındaki anahtar değişim (kex) algoritmalarını uzlaştırmak için Veri Sunucusu Hizmeti sistem özelliğini ayarlamanız gerekebilir.

Bu kex algoritmaları ek yapılandırma gerektirmez:

- ecdh-sha2-nistp521
- ecdh-sha2-nistp384
- Diffie, Hellman, Group Exchange, Sha256

gibi algoritmalar ek yapılandırma gerektirir:

- diffie-hellman-group14-sha1
- diffie-hellman-group1-sha1
- diffie-hellman-group-exchange-sha1

Veri Sunucusu Hizmeti sistem özelliğini ayarlayarak izin verilen kex algoritmalarını belirtin.

1. CDR SFTP sunucusunda, şu adrese gidin:
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Sunucu\yapılandırması
2. dataGatheringService.properties dosyasını açın.
3. **service4j.jvmOptions** ile başlayan satırı bulun ve satırın sonuna aşağıdaki metni ekleyin: **| -Dsftp.KexAlgorithms=diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1**
4. Dosyayı kaydedin ve Webex WFO Veri Sunucusu Hizmetini yeniden başlatın.

NOT Cisco UCM'ın bu kex algoritmalarından herhangi birini desteklemeyen daha yeni bir sürümüne yükseltirseniz, desteklenen yeni algoritmaları belirtmek için bu sistem özelliğini yeniden yapılandırmanız gerekir.

Smart Desktop'ı Kurmak

Webex WFO Smart Desktop, bir temsilcinin bilgisayarına üç farklı şekilde kurulabilir:

- Her temsilcinin bilgisayarında manuel olarak
- Grup İlkesi Nesnesi (GPO) komut dosyalarını kullanma
- Sessiz komut parametrelerini kullanma

NOT Smart Desktop'ın masaüstü analizlerini yakalamasını istiyorsanız, Smart Desktop'ı yüklemeden önce aracı rolünün "Masaüstü Analizlerini Yakala" izninin etkinleştirilmiş olması gerekir. İzin verilirse Etkinleştirilmediyse, yakalama eklentileri istemci masaüstüne yüklenmemiştir.

Ek hususlar

- Masaüstü Analizi özelliğini kullanmak veya duraklatıp devam ettirmek istiyorsanız, bir Masaüstü Analizi eklentisine/uzantısına ihtiyacınız vardır.
- Chrome ve Edge için tarayıcı uzantılarının GPO aracılığıyla veya yerel BT departmanının kullandığı başka bir yöntemle dağıtılması gerekir. Analiz ve duraklatma/devam ettirme işlemleri için tarayıcı eklentilerine ihtiyaç duyulmaktadır.
- Cisco temel yürütülebilir dosyayı sağlar. Dosyayı MSI formatına dönüştürmek müşterinin sorumluluğundadır.
- SCCM veya Webex WFO Endpoint Configuration Manager aracılığıyla kurulum yapıyorsanız, dağıtım için paketi oluşturmaktan siz, yani müşteri, sorumlusunuz.
- Cisco yazılımın otomatik olarak güncellenmesi seçeneğini sunar. Paketleme ekibiniz masaüstü sürümlerini veya Microsoft Uç Nokta Yapılandırma Yöneticisini yönetiyorsa ve bunlar otomatik güncellemeleri engelliyorsa, Cisco otomatik güncelleme özelliğini kapatabilir ve ekibiniz her üç ila altı ayda bir yazılımın yeni bir sürümünü indirip paket dağıtımı yoluyla dağıtabilir.
- Eğer grup otomatik güncellemeleri sürdürmek istiyorsa, ekibiniz Microsoft yazılımındaki sorguları sürüm numaralarını veya benzersiz tanımlayıcıları yönetmeyecek şekilde değiştirebilir.

  > **NOT** Kuruluşunuz Citrix veya Terminal sunucuları kullanıyorsa otomatik güncellemelerin kapatılması gerekir. Farklı ortamları birbirinden ayırmanın hiçbir yolu yok.

- Eğer Webex WFO sürüm 11.5'ten şirket içi kurulumdan Webex WFO Cloud'a yükseltme yapıyorsanız, üç adet test makinesine ihtiyacınız var. Makinelerden biri manuel kurulum içindir. İkinci makine, temiz bir makineye otomatik kurulum içindir. Üçüncü makine, BT ekibiniz tarafından oluşturulan kaldırma paketini ve Webex WFO Cloud için yükleme paketini test etmek amacıyla mevcut Webex WFO 11.5 sürümü içindir. Uygulama mühendisine, tarayıcı uzantıları da dahil olmak üzere makineye yüklenmiş tüm paketlerin bir listesini verin. Webex WFO Cloud'u kurmadan önce, BT ekibinizle birlikte çalışarak tüm Webex WFO sürüm 11.5 yazılımlarını kaldırın.
  - Eğer kuruluşunuz başka bir Workforce etkileşim yönetimi (WEM) çözümünden (Verint veya Nice gibi) Webex WFO'e geçiş yapıyorsa, BT ekibinizle birlikte üçüncü bir test makinesindeki orijinal yazılımı kaldırın ve ekibiniz tarafından oluşturulan otomatik paketi dağıtın.
- Eğer şirket içi 11.5 sürümünüzü daha yeni bir 11.5 sürümüne yükseltiyorsanız, Smart Desktop'ın yeni sürümünü yeniden indirmeniz ve yeniden dağıtmanız gerekecektir.

Manuel kurulum

Bu prosedürü kullanarak Smart Desktop'ı bir temsilcinin bilgisayarına veya ince istemci sunucusuna manuel olarak kurabilirsiniz. Yüklemeden önce tüm tarayıcıların kapalı olduğundan emin olun ve Görev Yöneticisi'ni kullanarak tarayıcılarınızın arka planda çalışmadığından emin olun.

Smart Desktop'ı manuel olarak yükleyin

1. Temsilcinin bilgisayarından veya ince istemci sunucusundan, yönetici kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO adresine giriş yapın.
2. İndirmeler sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetim > İndirmeler), aşağıdaki seçeneğe tıklayın. **Calabrio ONE Akıllı Masaüstü** yükleyici bağlantısı. Webex WFO manuel kurulum için bir .exe dosyası sağlar.
3. İstendiğinde Son Kullanıcı Lisans Sözleşmesini (EULA) kabul edin.
4. Yükleyiciyi çalıştırın ve kurulum sihirbazındaki yönergeleri izleyin.
5. Seçin **Etkinleştir** İstenirse onay kutusunu işaretleyin. **Sona ermek** .
6. Smart Desktop yükleyicisini çalıştırdıktan sonra sisteminizi yeniden başlatın.
7. Müşteri Doğrulama aracını çalıştırın. Daha fazla bilgi için Müşteri Doğrulama aracına </a3 bakın.
8. Akıllı Masaüstünü test edin. Daha fazla bilgi için Test Akıllı Masaüstü bölümüne bakın.

GPO kullanarak kurulum

Grup İlkesi Nesnesi (GPO), belirli bir kullanıcı grubu için sistemin nasıl görüneceğini ve nasıl davranacağını tanımlayan ayarlar kümesidir. Microsoft, Grup İlkesi Microsoft Yönetim Konsolunu kullanarak komut dosyası seçenekleri de dahil olmak üzere çeşitli seçenekleri tanımlamanıza olanak tanıyan bir program eklentisi sağlar. İstemciyi yükledikten sonra gerektiğinde Yükleme Yükleme Dönüş Kodlarına bakın.

GPO kullanarak Akıllı Masaüstünü Dağıtın

1. Yönetici kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO adresine giriş yapın.
2. İndirmeler sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetim > İndirmeler), **Calabrio ONE Smart Desktop** kurulum dosyası bağlantısına tıklayın. Webex WFO manuel kurulum için bir .exe dosyası sağlar.
3. İstendiğinde Son Kullanıcı Lisans Sözleşmesini (EULA) kabul edin.
4. İndirilenler klasörünüzden **CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe** dosyasını kopyalayın ve sunucu paylaşım konumuna yapıştırın.

5. Aşağıdaki komut dosyasını içeren bir toplu işlem komut dosyası oluşturarak yükleyiciyi çalıştırın:

   <sunucu paylaşım konumunun ana bilgisayar adı veya IP adresi>\CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe /LOG /VERYSILENT /ACTIVATE /NORESTART/NONPCAP

6. Grup İlkesi Yönetim Düzenleyicisini başlatın ve Bilgisayar Yapılandırması > İlkeler > Windows Ayarları > Komut Dosyaları (Başlangıç/Kapanış) bölümüne gidin ve toplu iş komut dosyasını ekleyin.

Smart Desktop'ı sessiz komut parametrelerini kullanarak yükleyin.

Sessiz parametreler, Webex WFO'yi komut satırı arayüzünüzü kullanarak yüklemenize olanak tanır. Seçenekler için https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline içindeki "Komut Satırı Parametrelerini Ayarla" bölümüne bakın. Sıklıkla kullanılan komutlar şunlardır:

- /KAYIT
- /ÇOK SESSİZ
- /ETKİNLE
- /NORESTART
- /NONPCAP

Masaüstü görüntüleme kullanarak bir kurulumun kopyalanması

Önceki kurulum yöntemlerinden birini kullanarak (bkz. Manuel kurulum veya GPO kullanarak kurulum) Smart Desktop Record Service'i bir bilgisayara kurduktan sonra, birden fazla donanım tasarımında kullanılabilen genel bir sistem görüntüsü oluşturarak bu kurulumu birden fazla bilgisayarda çoğaltabilirsiniz. Smart Desktop, imaj oluşturma amacıyla bir bilgisayara yüklendiğinde, imajın farklı bilgisayarlarda sorunsuz çalışabilmesi için bazı bilgilerin silinmesi gerekir.

Önerilen yöntem: Cisco'nin Sistem Hazırlığı kancası

Bir Windows kurulumundan bilgisayara özgü bilgileri kaldırmak ve farklı bilgisayarlara kurulabilmesi için "genelleştirmek" amacıyla, Cisco'ın Sistem Hazırlığı (sysprep) kancasını kullanmanızı şiddetle tavsiye ederiz. Sysprep, Microsoft'nin birden fazla bilgisayara dağıtım için sistem imajını hazırlamak amacıyla kullandığı sistem hazırlık aracıdır.

Sysprep, özelleştirilmiş bir kurulumun görüntüsünü almanıza olanak tanıyarak, bir Windows kurulumunu (Windows istemcisi ve Windows Sunucusu) imajlama için hazırlar. Sysprep kancası Smart Desktop ile birlikte yüklenir ve sisteme otomatik olarak kaydolur. Sysprep'i çalıştırdığınızda, sistemde kayıtlı tüm kancaları otomatik olarak çağırır.

İkinci yöntem: Görüntüyü manuel olarak yapılandırın.

Sysprep kullanamıyorsanız, Smart Desktop Record Service'in kurulu olduğu tüm imajlar için, bu imajı ek bilgisayarlara dağıtmadan önce aşağıdaki adımları manuel olarak gerçekleştirmeniz gerekir.

ÖNEMLİ Bu adımları uygulamayı seçerseniz, bu adımlardaki değişikliklerden haberdar olmak için bu belgeyi sık sık kontrol edin.

1. Akıllı Masaüstü Kayıt Hizmetini Durdurun.
2. Smart Desktop Record Service'in kurulu olduğu "log" klasörünü açın (varsayılan olarak bu, C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log'dur) ve "postinstall" kelimesini içermeyen tüm dosyaları silin.
3. "Log" klasöründeki tüm alt klasörleri (içerikleriyle birlikte) silin.
4. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" klasörünü açın ve "Install.ini" ve "sysproperties.cfg" dosyaları dışındaki tüm dosyaları silin.
5. "config" klasöründeki tüm alt klasörleri (içerikleriyle birlikte) silin.
6. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" klasörünü açın ve içindeki tüm dosyaları ve alt klasörleri (içerikleriyle birlikte) silin. "Kayıtlar" klasörü boş olmalıdır.
7. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\chunks" klasörünü açın ve içindeki tüm dosyaları ve alt klasörleri (içerikleriyle birlikte) silin. "Chunks" klasörü boş olmalıdır.

   NOT "Chunks" klasörü mevcut olmayabilir. "Chunks" klasörü yoksa bu adımı atlayabilirsiniz.

Push kurulum dönüş kodları

GPO gibi bir push kurulum yöntemi kullandığınızda, kurulumun başarılı veya başarısız olduğunu gösteren dönüş kodları alırsınız. Olası dönüş kodları aşağıda açıklanmıştır.

Dönüş Kodu	Açıklama
0	Başarılı kurulum
1	Kurulum başarısız oldu.

Ayrıca, olaylar Windows olay günlüğüne de yazılacaktır. Olayın ayrıntılarında neler olup bittiğine dair bir açıklama yer alacaktır. Üç farklı etkinlik kimliği yazılacaktır. Etkinliğin detayları daha ayrıntılı olarak açıklanacak, ancak genel olarak kimlik numaraları şunları gösteriyor:

Olay ID	Açıklama
8080	Başarılı kurulum

Olay ID	Açıklama
8081	Kurulum başarısız oldu.
8084	Bilgilendirme mesajı

Başarılı veya başarısız kurulumun ayrıntıları hem Windows olay günlüğüne hem de Smart Desktop Client kurulum klasörünün altındaki wrapper klasöründe bulunan günlük dosyalarına yazılacaktır.

Müşteri Doğrulama Aracı

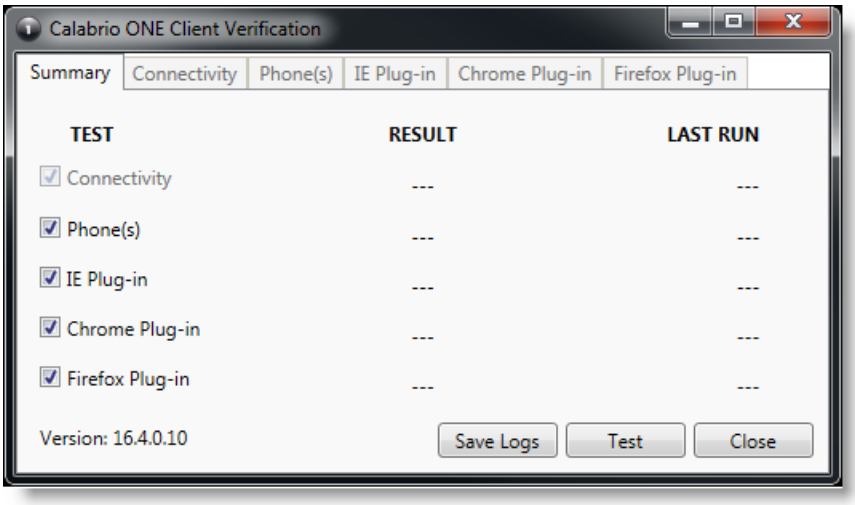
İstemci Doğrulama aracı, istemci bilgisayarın sunucularla ve telefonla bağlantısının Smart Desktop'ı çalıştırmak için uygun olduğundan emin olmak için bilgisayarı test eder. Smart Desktop yüklendiğinde kurulur. Bu araç çeşitli testler yürütür ve sonuçları başarılı veya başarısız olarak rapor eder.

Müşteri Doğrulama aracını çalıştırın

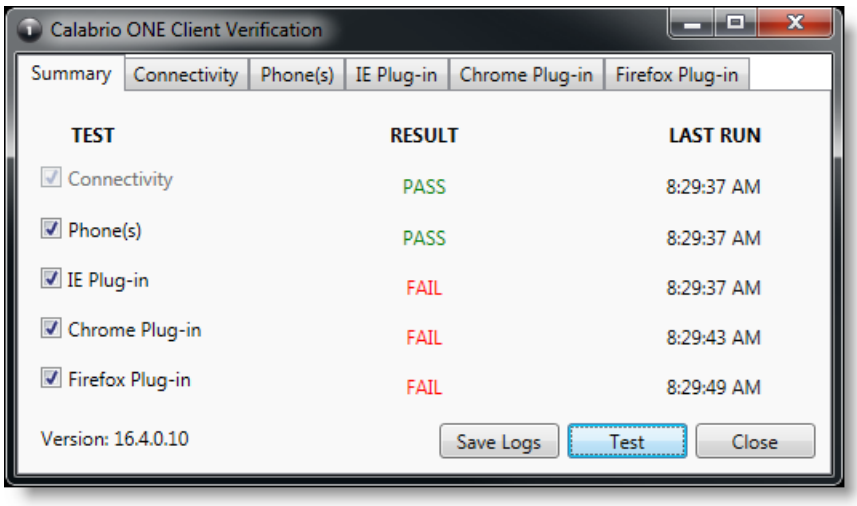
1. Smart Desktop'ı yükledikten sonra, istemci bilgisayarda aşağıdaki klasöre gidin:

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

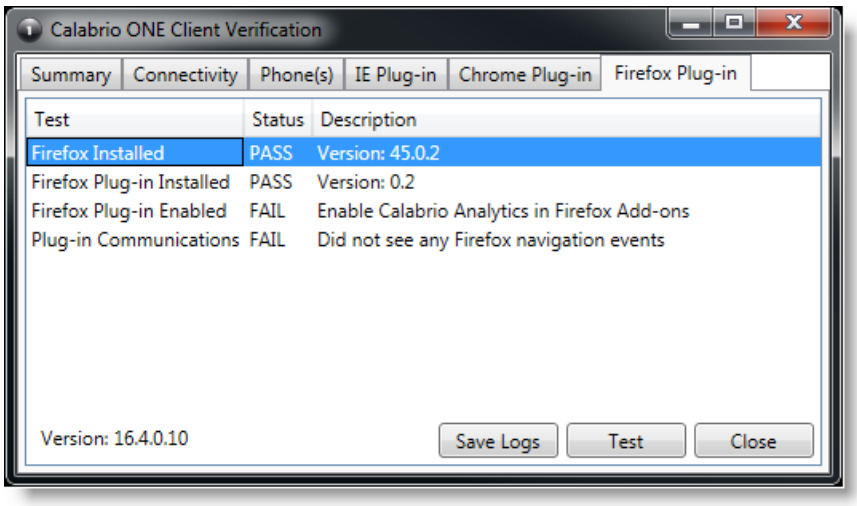
2. Çift tıklama **ClientDiag.exe**. Müşteri Doğrulama aracı başlıyor.



3. Varsayılan olarak, tüm testler seçilidir. Tıklamak **Test** .
4. Bu araç, testin sonuçlarını başarılı veya başarısız olarak bildirir.



5. Her test için Tab etiketi bulunur ve testin ayrıntıları burada görüntülenir. Test başarısız olursa, Tab'daki ayrıntılar sorunun ne olduğuna dair yol gösterecektir.



6. Gerekirse tıklayabilirsiniz. **Kayıtları Kaydet** Postinstall ve Smart Desktop'ın günlük dosyalarını sıkıştırarak sorunların belirlenmesine yardımcı olmak. Kayıtlar otomatik olarak Clientlogs.zip adlı bir dosyaya sıkıştırılır.

Kayıt Kontrolleri

Kayıt Kontrolleri bağımsız uygulaması, Smart Desktop ile birlikte otomatik olarak yüklenir. Kayıt Kontrolleri, bir temsilcinin aktif aramalar için ses, ekran ve tuş vuruşu kaydını başlatmasına, duraklatmasına, devam ettirmesine ve durdurmasına, ayrıca aramaları etiketlemesine ve bunlara meta veri eklemesine olanak tanır.

Kayıt Kontrollerini kullanmak isteğe bağlıdır.

NOT Kayıt Kontrolleri uygulaması, bazı CCaaS sağlayıcı dağıtımlarında desteklenmemektedir.

Kayıt Kontrolleri yürütülebilir dosyası buraya yüklenir:

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

Başlat menüsünde, uygulamanın adı Webex WFORecording Controls olarak geçiyor ve varsayılan olarak Webex WFO altında bulunuyor.

Kaldırma

Aşağıdaki başlıklar Webex WFO bileşenlerinin nasıl kaldırılacağını açıklamaktadır.

Webex WFO Akıllı Masaüstü Kaldırılıyor

NOT Smart Desktop'ı kaldırmak için yönetici olarak oturum açmanız gerekmektedir.

1. Smart Desktop'ın kurulu olduğu masaüstü bilgisayarda veya ince istemci sunucusunda, Windows Denetim Masası'nı açın.
2. "Program Ekle veya Kaldır" yardımcı programını başlatın.
3. Listeden kaldırmak istediğiniz uygulamayı seçin ve tıklayın. **Kaldır** .

   Eski bir sürümü tamamen kaldırdıktan sonra (temiz kurulum) Smart Desktop'ı yeniden yüklemeyi düşünüyorsanız, yeni sürümü yüklemeden önce kayıt depolama klasör yapılarının kaldırıldığından emin olun.

4. Masaüstü bilgisayarı veya Thin Client sunucusunu yeniden başlatın.

GPO kullanarak kaldırma

Grup İlkesi Nesnesi (GPO), belirli bir kullanıcı grubu için sistemin nasıl görüneceğini ve nasıl davranacağını tanımlayan ayarlar kümesidir. Microsoft, Grup İlkesi Microsoft Yönetim Konsolunu kullanarak komut dosyası seçenekleri de dahil olmak üzere çeşitli seçenekleri tanımlamanıza olanak tanıyan bir program eklentisi sağlar.

1. Aşağıdaki komut dosyasını içeren bir toplu işlem komut dosyası oluşturarak yükleyiciyi çalıştırın:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Wrapper\unins000.exe /LOG
       /ÇOK SESSİZ /YENİDEN BAŞLATMA>
   ```

2. Grup İlkesi Yönetim Düzenleyicisini başlatın ve Bilgisayar Yapılandırması > İlkeler > Windows Ayarları > Komut Dosyaları (Başlangıç/Kapanış) yoluna gidin ve toplu iş komut dosyasını ekleyin.

ÖNEMLİ Bu işlem, açık olan tüm tarayıcıların kapanmasına neden olacaktır. Kaldırma işlemi tamamlanmadan önce tarayıcılar yeniden açılırsa, kaldırma işlemi başarısız olabilir ve yeniden başlatılması gerekebilir.

Smart Desktop'ı sessiz komut parametrelerini kullanarak kaldırın.

Sessiz parametreler, komut satırı arayüzünüzü kullanarak Webex WFO'yi kaldırmanıza olanak tanır. "Kaldırma Programı Komut Satırı Parametreleri" bölümüne bakın. https://jrsoftware.org/ishelp/index.php?topic=setupcmdline seçenekler için.