Webex WFO Tasarım ve Kurulum Kılavuzu

Yeni WFM Ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 20 Temmuz 2021
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 9

Yerelleştirme ve desteklenen diller 11

Genel Bakış 17

CCaaS Dağıtım Modeli 17

Müşteri tarafından barındırılan ACD Dağıtım Modeli 17

Kimlik Doğrulamaya Genel Bakış 19

Kimlik Doğrulama İşlemi Akışı 19

Sistem Gereksinimleri 21

Tarayıcı 21

Ağ bant genişliği 21

Çeşitli gereksinimler 21

Desteklenen Ortamlar 21

Masaüstü Yazılımı 21

.NET Framework 21

Tarayıcı 22

Masaüstü Analitiği Eklentisi/Dahili Hattı 22

Adobe Acrobat Reader 22

Masaüstü Yazılımı ve Ses Yakalama 23

PCI DSS Uyumluluğu 23

Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme 23

Dosya şifreleme 25

Parola ilkesi 25
İş İş Yerken Çözümler 25
Coğrafi çoğaltma 25
Uygunluk Bölgeleri 26
Bağlantı noktası kullanımı 27
CCaaS bağlantı noktaları 27
Müşteri tarafından barındırılan ACD bağlantı noktaları 28
Kenar bileşenleri 29
Veri Sunucusu bileşenleri 30
Depolama Hakkında 35
Yönetici Yapılandırması 35
Depolama düzeyleri 36
Depolama Seçenekleri 37
Verileri Toplu Olarak Alma ve Verme 39
Kişileri toplu olarak dışa aktarma 39
Toplu iletişim kaydı dışa aktarma için lisanslama gereksinimleri 42
Toplu Kişi Dosyalarını depolama ve bunlara erişme 42
Kenar bileşenleri 44
Webex WFO Veri Sunucusu 45
Webex WFO ACD Senkronizasyon hizmeti 47
ACD Senkronizasyon Hizmeti bağlantısı 47
Webex WFO Ses Yakalama hizmeti 48
Ses Yakalama Hizmeti bağlantısı 48
Webex WFO GIS Hizmeti 48

GIS Hizmeti bağlantısı 49
Webex WFO Sinyalleme hizmeti 49
Sinyalleme Hizmeti bağlantısı 50
Webex WFO Aşamalı Karşıya Yükleme hizmeti 50
İki Aşamalı Karşıya Yükleme bileşeni 51
Aşamalı Karşıya Yükleme hizmet bağlantısı 51
Webex WFO QM ACD Yakalama hizmeti 51
QM ACD Yakalama Hizmeti bileşenleri 52
QM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni 52
QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni 52
QM GIS Yakalama bileşeni 52
QM ACD Yakalama Hizmeti bağlantısı 52
Webex WFO WFM ACD Yakalama hizmeti 53
WFM ACD Hizmet Bileşenlerini Yakalama 53
WFM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni 53
WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni 53
WFM GIS Yakalama bileşeni 53
WFM WHIT Yakalama bileşeni 53
WFM ACD Yakalama hizmeti bağlantısı 54
Webex WFO Yerel Web Hizmetleri hizmeti 54
Yerel Web Hizmetleri Hizmeti bileşenleri 54
Cisco IP Phone Hizmetler Denetimleri bileşeni 54
Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API bileşeni 54
Yerel Web Hizmetleri hizmet bağlantısı 55

Veri Sunucusu Yükleme 55
Ön Koşullar 55
Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma 56
Birden çok kiracı için Veri Sunucusu kurulumu 56
Cisco Unified Arama Yöneticisi kullanıcıları 57
Webex WFO Akıllı Masaüstü 58
Webex WFO Akıllı Masaüstü Hakkında 58
Akıllı Masaüstü İstemci bağlantısı 60
Akıllı Masaüstü Gereksinimleri ve Dikkat Edilecek Noktalar 60
Masaüstü donanımı 63
Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı 63
Akıllı Masaüstü Kişi Meta Verileri 65
Akıllı Masaüstü Yakalama Veri Akışı Diyagramları 66
Akıllı Masaüstünü Test Et 69
Akıllı Masaüstünü Yönetme 72
İnce istemci sunucuları 75
Thin İstemci Sunucusu Kurulumu 75
Kurulum 77
Akıllı Masaüstü Yükleme 77
Manuel kurulum 78
GPO kullanarak kurulum 79
Masaüstü görüntüleme kullanarak yükleme çoğaltma 79
Gönder kurulum dönüş kodları 80
İstemci Doğrulama aracı 81

Kayıt Denetimleri 82
Veri Sunucusu Yükleme 83
Ön Koşullar 83
Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma 84
Birden çok kiracı için Veri Sunucusu kurulumu 84
Cisco Unified Arama Yöneticisi kullanıcıları 85
Kaldırma 87
Webex WFO Akıllı Masaüstü Kaldırılıyor 87
GPO kullanarak kaldırma 87
Veri Aktarma Akışı Diyagramları 89
Kayıttan Yakalama ve Kayıttan Dinleme Veri Akışı Diyagramları 89
Ses Kayıttan Dinleme Veri Akışı Şeması 89
Ekran Kayıttan Dinleme Veri Akışı Şeması 91
Analiz Veri Akışı Şeması 91
Konuşma Dökümü Analitiği Veri Akışı Şeması 92
Bulut Depolama Veri Akışı Diyagramları 92
CCaaS dağıtımları için Bulut Depolama 93
Müşteri tarafından barındırılan ACD dağıtımları için Bulut Depolama 93
Kayıt Şifrelemesi 94
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 95
Platform Yakalama Yöntemleri 96
Platforma Göre Desteklenen Yakalama Yöntemleri 96
Sonus Ağ Geçidi Kaydı 100

Giriş

Webex WFO Tasarım ve Kurulum Kılavuzu , Buluttaki Webex WFO yapısı ve bileşenlerine yüksek seviye bir genel bakış sağlar ve bulut ortamına Webex WFO'in nasıl yüklendiğini açıklar. Desteklenen entegrasyonlar hakkında daha ayrıntılı bilgi için kullanılabilir entegrasyon kılavuzlarına bakın.

Bu kılavuz Cisco uygulama ve destek mühendisleri, Cisco satış mühendisliği çalışanları, iş ortakları ve müşteriler için tasarlanmıştır; ancak kuruluştaki Cisco geliştirme, pazarlama, satış ve diğer çalışanlar da bunu yararlı bulabilir.

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 Telefo ----	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					x						Sınırlı	
Geleneksel Çince (zh-TW)	x	x					x						Sınırlı	
Danca (da)	x	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	x	Sınırlı	
Fransızca (fr)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	Sınırlı
Kanada Fransızcası (fr-	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	Sınırlı
Almanca (de)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	Sınırlı
İtalyanca (it)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	Sınırlı	
Japonca (ja)	x	x					x						x	
Korece (ko)	x	x					x						x	
Norveçli (norwegia	x	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	Eğilimleri	Auto QM	İleri Duyguları	AI Etik		
Portekizce (pt)	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	
Brezilya Portekizcesi	x	x	x		x	x	x						x	
Rusça (ru)	Sınırlı	x					x							
İspanyolca	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	Sınırlı
İspanyol İspanyolcası (es-			x	x	x	x	x		x	x	x	x		
İsveçce (sv)	x	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 Cisco Teknik Desteği ile görüşün.

Ek dil eklemek veya mevcut teklifleri genişletmek için Cisco ile işbirliği yapılması gerekir. Daha fazla bilgi için hesap temsilcinize başvurun.

Genel Bakış

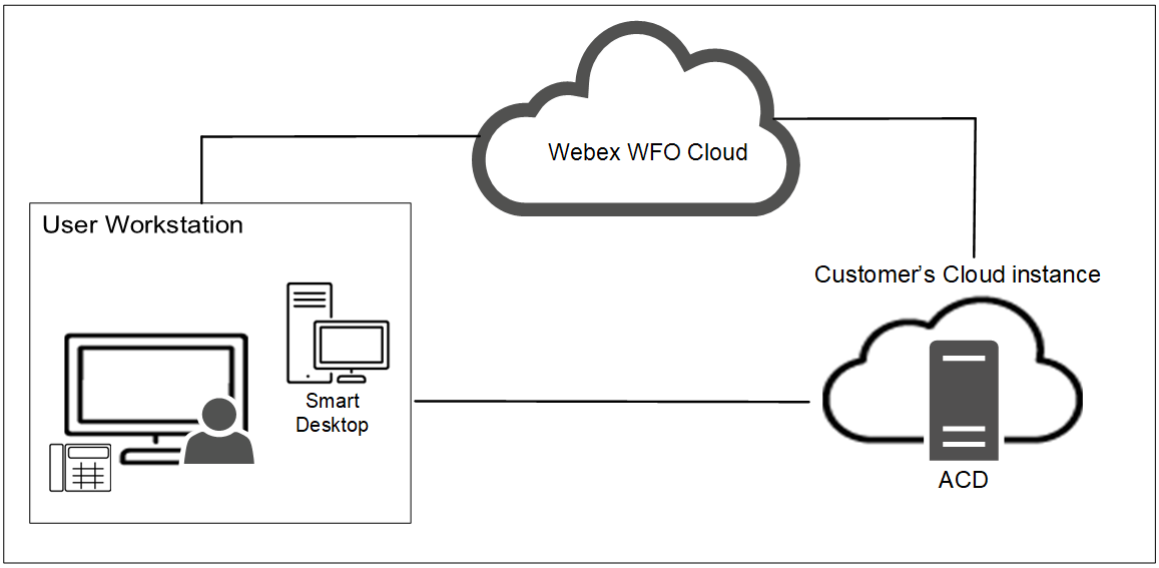
Webex WFO Suite'in tamamı, Amazon Web Services ve Microsoft Azure tarafından desteklenen Bulut'ta barındırılır. Veriler Webex WFO Bulutu, kullanıcı iş istasyonları ve kuruluşunuzun ACD arasında taşır.

Webex WFO iki genel Bulut dağıtım modelini destekler. Bulut ACD tasarım modeliniz, kuruluşunuzun Webex WFO ile entegre ACD bağlı olarak aşağıda ayrıntılı olarak belirtilen iki kategoriden birine sığabilir. Bu iki model, Hizmet Olarak Contact Center (CCaaS) ve müşteri tarafından barındırılan ACD'lerdir.

Webex WFO Bulut Tasarımı ve Kurulum Kılavuzu'nda bulunan bilgiler, özellikle belirtilmedikçe her iki Bulut modeli için de geçerlidir.

CCaaS Dağıtım Modeli

CCaaS dağıtım modelleri, CCaaS sağlayıcısının Bulutta ACD hizmetleri ve altyapıyı barındırmasına olanak sağlar. Bu, işletim teknolojisinin ve destek taleplerinin maliyetini azaltabilir. Bağlantı Noktası Kullanımı ve Depolama konularında bu model hakkındadaha ayrıntılı bilgi edinin.



Müşteri tarafından barındırılan ACD Dağıtım Modeli

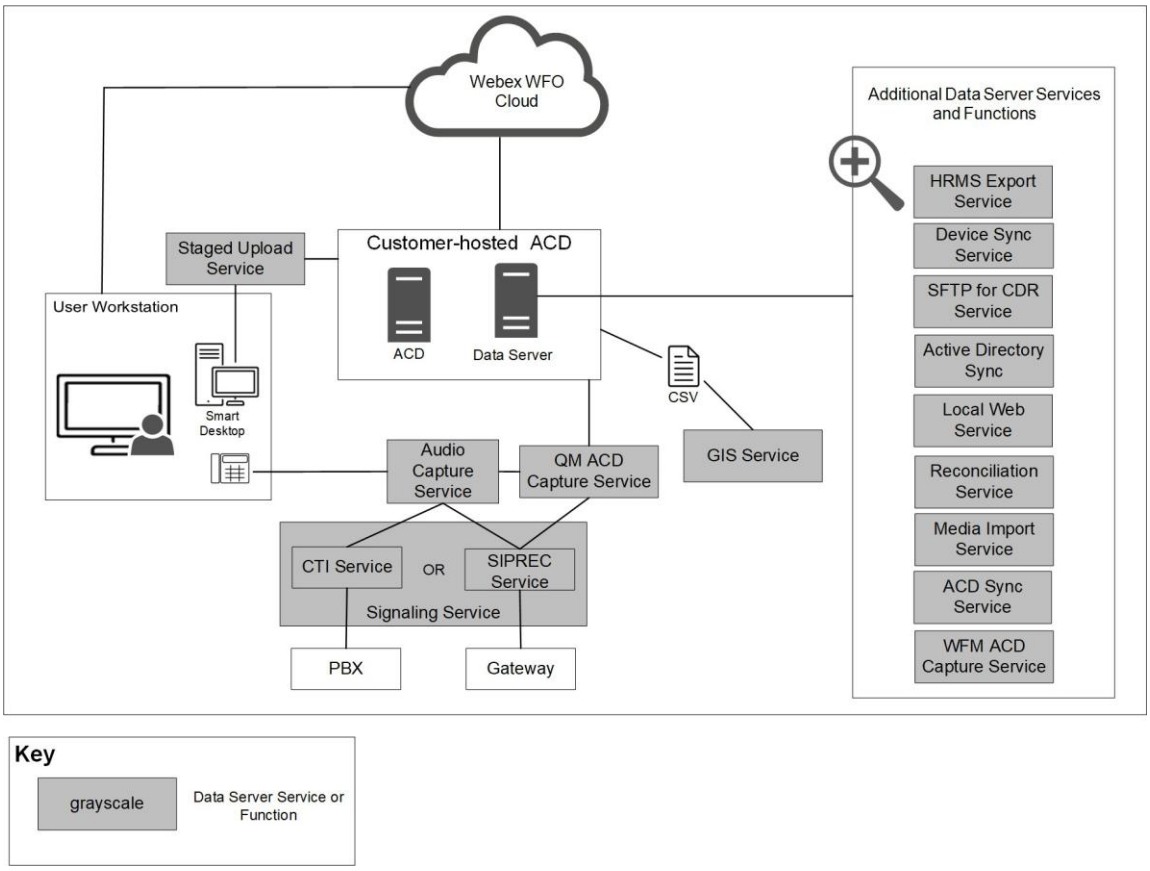
Müşteri tarafından barındırılan ACD'lerde, ACD altyapısı müşteri sitesinde yaşar ve müşteri tarafından barındırılan ACD'a veri aktarmak için kullanılan bir Webex WFO Veri Sunucusu ile birlikte kullanılır.

Webex WFO Verileri

Sunucu ve müşteri tarafından barındırılan ACD bu verileri Webex WFO Bulut'a aktarır. Daha belirli ayrıntıları öğrenin

Bu modelde, Bağlantı Noktası Kullanımı , Kenar Bileşenleri ve Depolama konularında .

> **NOT** Aşağıdaki diyagramda, ACD, PBX ve Ağ Geçidi aygıtları müşteri tarafından sağlanır. Bu aygıtlar Webex WFO ürününün farklı bileşenlerine bağlanır, ancak bunların bir parçası değildir Webex WFO ürünü.



Kimlik Doğrulamaya Genel Bakış

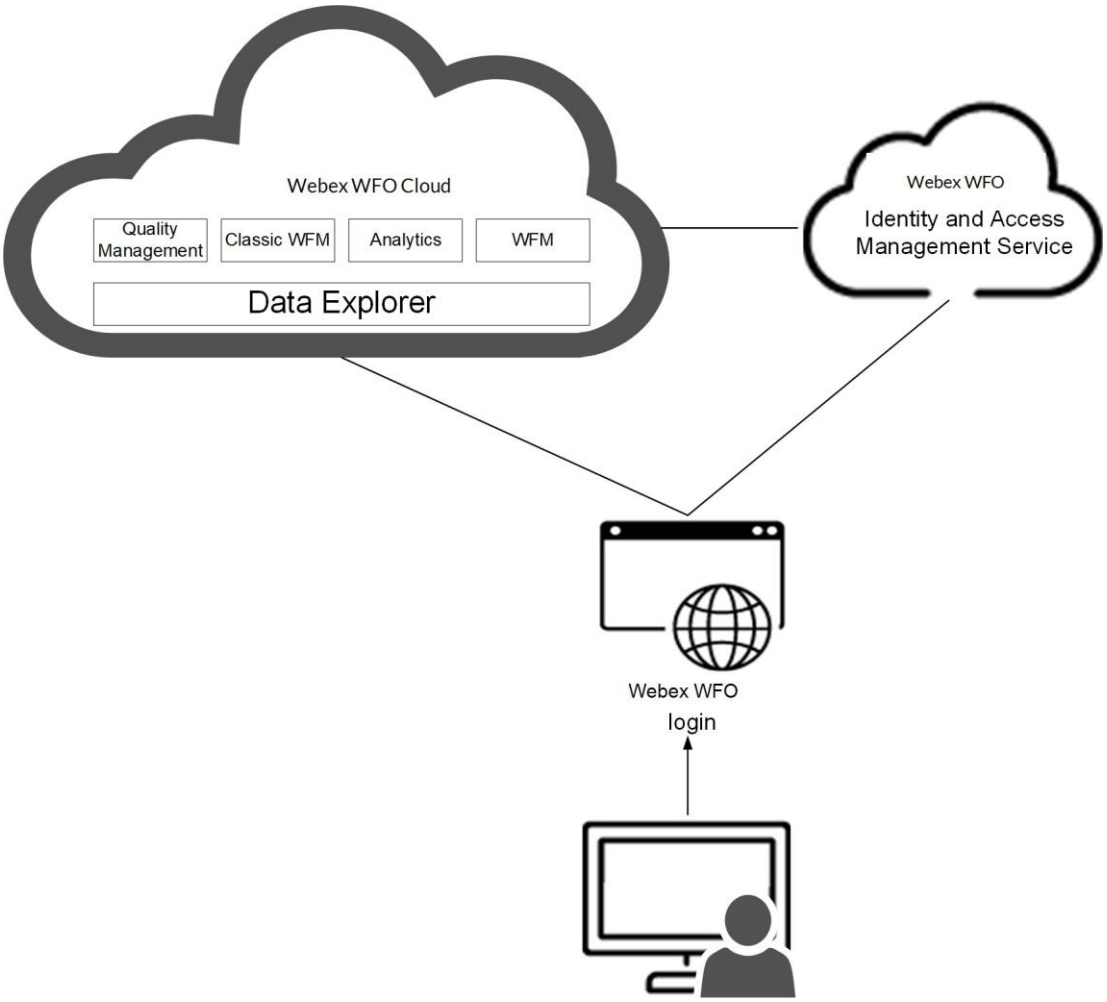
Kimlik doğrulama, Webex WFO bağlantısı olan herkesin kimliğini doğrular. Webex WFO sistemdeki kullanıcıların kimliğini doğrulamanın iki yöntemine olanak verir. Bu yöntemler Webex WFO varsayılan kimlik doğrulamasıdır ve Güvenlik Onaylama İşaretleme Dili (SAML) kullanılarak çoklu oturum açmadır. Kullanıcılar oturum açtığında, Webex WFO Kimlik ve Erişim Yönetimi (IAM) kimlik doğrulama hizmetinden geçerler. Cisco kullanıcının kimliğini doğruladıktan sonra, kullanıcı izinlerine bağlı olarak Webex WFO Paketinin tüm alanlarına erişebilir.

Bilinen kullanıcı kimliğindeki tüm kimlik doğrulama işlemi Webex WFO I AM hizmeti tarafından yönetilir. Yetkilendirme, Webex WFO ürünleriniz tarafından işlenir. SAML, Webex WFO kullanılırken, kullanıcıyı Webex'ye bağlamak için hizmet sağlayıcısı (kaynak sunucusu) ve müşterinin kimlik sağlayıcısı (IdP) kullanılır
WFO Bulutu. Müşterinin kimlik sağlayıcısıyla oturum açmak için bir kullanıcının Webex WFO içinde mevcut olması gerekir.

Kimlik Doğrulama İşlemi Akışı

Kimlik doğrulama işlemindeki adımlar

1. Bir kullanıcı Webex WFO erişir. Oturumları varsa Webex WFO. Değilse, Webex WFO I AM kimlik doğrulama hizmetine yeniden yönlendirilirler.
2. Kullanıcının Webex WFO I AM kimlik doğrulama hizmetinde bir oturumu varsa, hemen Webex WFO konumuna geri yönlendirilir ve burada Webex WFO kullanıcı için bir oturum oluşturur.
3. Kullanıcının Webex WFO I AM kimliği doğrulanmış oturumu yoksa, e-posta adreslerini girmesi istenir.
4. E-posta adresinin yalnızca bir Webex WFO kullanıcısına ait olduğu kabul edildiğinde, kullanıcı ya SAML aracılığıyla müşterinin IdP'sine yönlendirilir ya da kullanıcıdan kimlik doğrulamanın müşteri tarafından nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak Webex WFO I AM kimlik doğrulama hizmetine parolasını girmesi istenir.
5. Kullanıcı başarıyla kimlik doğrulaması yaptığı zaman, birden fazlaya aitse bir kiracı seçmesi istenir veya hemen yeniden oturum oluşturulan Webex WFO konumuna geri yönlendirilir.


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

Sistem Gereksinimleri

Webex WFO Sürüm Notları sistem gereksinimleri, uyumluluklar, hata düzeltmeleri ve yeni özelliklere ilişkin en yeni bilgileri içerir. Geçmiş Sürüm Notlarının arşivleri kullanılabilir.

Tarayıcı

Chrome, Edge veya Firefox web tarayıcılarının ve uzak masaüstlerinin modern sürümleri kullanılarak internet üzerinden Webex WFO erişilir. Her kullanıcının kullanıcı adı haline gelen benzersiz bir e-posta adresine ihtiyacı vardır.

Ağ bant genişliği

İşleme ve depolama için Webex WFO'a yüklenen üretilen ses ortamı verileri, ağ bant genişliği kullanılabilirliğini gerektirir. Yüklemelerde, sesli iletişimlerde veya diğer müşteri uygulamalarında kesinti olmamasını sağlamak için, aşağıdaki formüllere dayalı olarak tahmini bant genişliği tüketiminizi hesaplamanız ve bunun ağınızı nasıl etkileeceğini anlamanız önemle önerilir.

- Kayıt süresi = (kullanıcıların#) × (günlük kullanıcı başına arama sayısı) × (ort çağrı uzunluğu (dakika))
- Karşıya yükleme bant genişliği = ses kayıtları = 0,48 MB × kayıt süresi
- Ekran yükleme bant genişliği monitör başına dakikada 1,5 MB'dir.

Çeşitli gereksinimler

Desteklenen Ortamlar

Webex WFO sayılı ortamları ve teknolojileri destekler.

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

Masaüstü Yazılımı

.NET Framework

Webex WFO Smart Desktop, Analitik özelliği için .NET Framework 4.5 gerektirir. Yüklü değilse, Webex WFO Desktop Analytics verilerinin parçası olarak tarayıcı olaylarını yakalayamaz. 'nı indirebilirsiniz. .NET Framework from http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=30653.

Tarayıcı

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

Masaüstü Analitiği Eklentisi/Dahili Hattı

Masaüstü Analitiği alanlarını Webex WFO'ndeki Alan Yöneticisi sayfası aracılığıyla ve Akıllı Masaüstü yüklü temsilci masaüstleri aracılığıyla yöneten kullanıcıların Cisco 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. Ücretsiz Acrobat Reader indirmesi şu adreste mevcuttur: www.adobe.com.

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.

PCI DSS Uyumluluğu

> **NOTE** Webex WFO v10.3 ve üstü, TLS v1.2'i destekler ve TLS v1.1 kullanımdan kaldırılmıştır.

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"*

Dosya şifreleme

Ortam ve veriler güvenlik amacıyla şifrelenir. Webex WFO kayıtlı müşteri konuşmalarını iptal etmek için bir anahtar kullanır. Şifreleme anahtarı veritabanında bulunur. Her kiracının kendi şifreleme anahtarı vardır. Şifreleme anahtarları değiştirilebilir.

Parola ilkesi

Parola karmaşıklığı gereksinimleri

Parolalar aşağıdaki kurallara uymalıdır.

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

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

- Adınızı veya e-posta adresinizi içeremez.

NOT Parolaların süresi dolmaz.

İş İş Yerken Çözümler

Webex WFO, Webex WFO Bulut'un Azure bölümleri için coğrafi çoğaltma ve Webex WFO Bulut'un AWS bölümleri için uygunluk dilimleri gibi iki yöntemi kullanarak bulut dağıtımlarında yüksek kullanılabilirlik ve fazlalık sağlar.

Coğrafi çoğaltma

Coğrafi çoğaltma, kurtarma süresini azalttığı ve olası bir tüm veri merkezinin kaybı durumunda kurtarma ile ilişkili veri kaybını sınırlayan yüksek düzeyde iş kesintisi sağlar. Coğrafi çoğaltma birincil veritabanındaki kaydedilmiş işlemleri ikinci bir veri merkezindeki ikincil veritabanına kopyalar. Kesintiye neden olan bir olaydan (kayıp veri merkezi gibi) kurtarma noktası hedefi (RPO) denirken, hizmet kaybedilen maksimum son veri miktarı güncellenir. Coğrafi çoğaltma için, standart çözüm için bir haftaya kıyasla RPO 15 dakikadır.

Uygunluk Bölgeleri

Amazon Web Services'taki (AWS) bir bölgede birden çok uygunluk bölgesi vardır. Bir AWS bölgeleri içinde bulunan uygunluk bölgeleri tamamen bağımsız veri merkezleridir. Kullanılabilirlik bölgelerinin bulunduğu AWS bölgesi içinde fazladan güç ve düşük gecikmeli ağ bağlantısı vardır. Bu, kullanılabilirlik bölgelerinin diğer uygunluk bölgelerindeki hatalardan tamamen yalıtılmış olduğu anlamına gelir. Bu nedenle, her bölgenin yerleşik fazlalığı olduğundan, kullanılabilirlik bölgeleri bölgeden ayrılmadan yüksek kullanılabilirlik sağlamak için kullanılabilir.

Bağlantı noktası kullanımı

Webex WFO edge bileşenleri için bağlantı noktası gereksinimleri ve isteğe bağlı Webex WFO Veri Sunucusu bileşenleri aşağıda listelenmiştir.

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

Kenar bileşenleri:

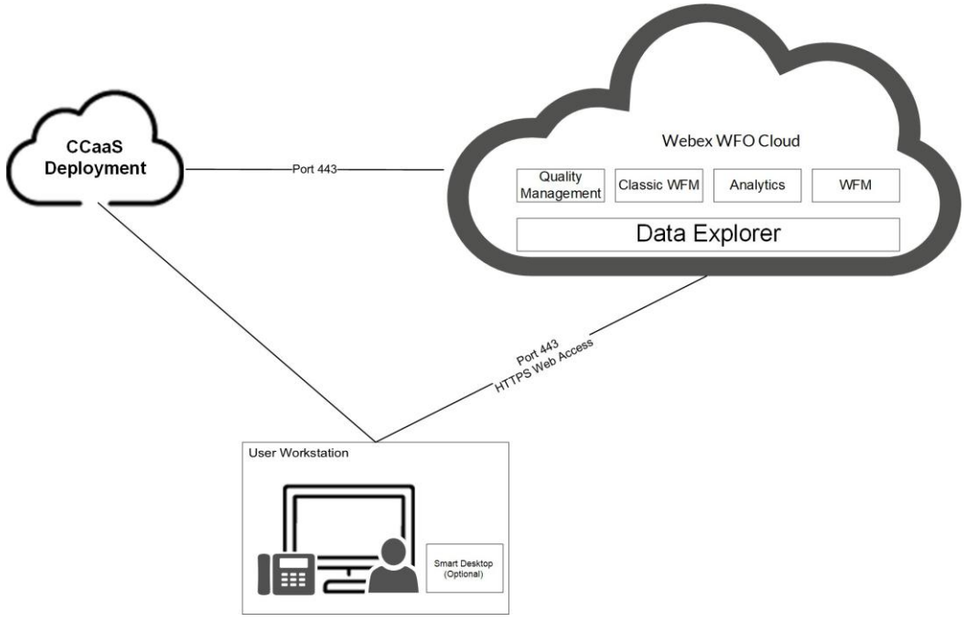
- Akıllı Masaüstü

Veri Sunucusu bileşenleri:

- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyonu: CCaaS Entegrasyonları
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyonu: CUCM Ağ Kaydı
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyonu: Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)
- Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyonu: Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Veri Sunucusu—GIS
- Veri Sunucusu—Kayıt/Yakalama
- Veri Sunucusu—Sinyalizasyon: CTI
- Veri Sunucusu—Sinyalizasyon: CTI, Cisco Unified Communications Manager Ağ Kaydı
- Veri Sunucusu—Sinyalleme: SIPREC

CCaaS bağlantı noktaları

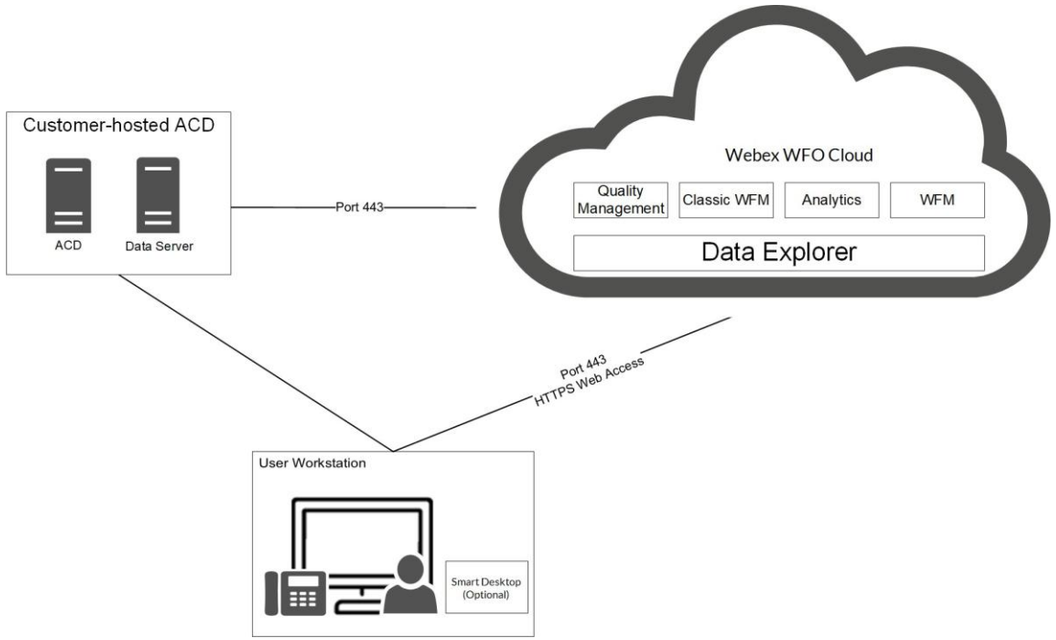
CCaaS dağıtım modeli entegrasyonları için 443 numaralı portun açık olması gerekmektedir. 80 numaralı porta gelen istekler HTTPS istekleri olarak 443 numaralı porta yönlendirilir.



Müşteri tarafından barındırılan ACD portları

Müşteri tarafından barındırılan dağıtım modeli entegrasyonları için 443 numaralı portun açık olması gerekmektedir. 80 numaralı porta gelen istekler HTTPS istekleri olarak 443 numaralı porta yönlendirilir.

Müşteri tarafından barındırılan ACD dağıtım entegrasyonları, 80 ve 443 numaralı portlara ek olarak 1433 numaralı portun da açık olmasını gerektirir. 1433 numaralı port, SQL veritabanına bağlantı kurulmasına olanak tanır.



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 Sunucu 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 Hizmeti	—
TCP 8443	CUCM AXL ile Bölgesel Veri Sunucusu arasındaki iletişim ACD Veri Sunucusundaki Senkronizasyon Ayarları	Veri Sunucusu	CUCM AXL	—
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE AW SQL Sunucu Veritabanı ile Bölgesel Veri Sunucusu ACD Arasındaki İletişim Veri Sunucusundaki Senkronizasyon Ayarları	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE AWDB SQL Sunucu Veritabanı	—
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE HDS SQL Sunucu Veritabanı ile Bölgesel Veri Sunucusu Mutabakat Ayarları arasındaki iletişim	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
	ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Veri Yakalama Ayarları Sunucu		Sunucu Veritabanı	
TCP 42027	Cisco Unified CCE CTI Servisi (Yan) arasındaki iletişim A) ve Verilerdeki Kayıt CTI Sinyal Sunucusu Ayarları 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 Yapılandırma.
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 hem Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları hem de Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları	Veri Sunucusu	Unified CCX 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'da yapılandırılmış port ACD Yapılandırması.
TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI Servisi (Yan) Arasındaki İletişim	Veri Sunucusu	Cisco Unified	B Yüzü Varsayılan. Bu, RMCM'dir.

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
	B) ve Veri Sunucusundaki Kayıt CTI Sinyal Sunucusu Ayarları		CCX CTI Hizmeti (B Yüzü)	TCP bağlantı noktası, Unified CCX Sistem Parametrelerinde yapılandırılmıştır. Unified CCX'de yapılandırılmış CTI Sunucu Bağlantı Noktası ACD Yapılandırması.
Veri Sunucusu—GIS				
—	—	—	—	GIS doğrudan bir port üzerinden dinleme yapmasa da, dosyaların Veri Sunucusuna kopyalanması gerekiyor. Kopyalama işlemi yapılırsa FTP aracılığıyla 20 ve 21 numaralı portlar kullanılıyor.
Veri Sunucusu—Kayıt/Yakalama				
UDP 39500–43500	RTP kaydı	Telefon veya sesli iletişim kapısı	Ses Kaydı (Kayıt Sunucusu)	—
UPD 49152–65535	Canlı ses izleme—RTP	Ses Kaydı (Kayıt Sunucusu)	Yöneticinin tarayıcısı	—
Veri Sunucusu—Sinyalizasyon: CTI				
TCP 443	Sinyal Sunucusu	Sinyal Sunucusu	Cisco API	—

TCP 52102	Sinyal Kaydı	Ses Yakalama (Kayıt Sunucuları) veya Akıllı Masaüstü	Sinyal Sunucusu	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
		müşteriler		
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
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	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
TCP 59106	Sinyal kaydı	Ses Kaydı (Kayıt Sunucuları)	Sinyal Sunucusu	—
TCP 59107	Hazelcast	Sinyal Sunucusu ortağı	Sinyal Sunucusu	—

Depolama Hakkında

Webex WFO'de gerekli depolama türündeki farklılığa dikkat etmek önemlidir.

Medya depolama Medya dosyaları için kalıcı depolama alanıdır. Uzun süreli depolama için uygundur ve aynı konumu kullanacak şekilde yüksek hızlı ağ depolama da yapılandırılmadığı sürece oynatma için kullanılmaz.

Yüksek Hızlı Ağ Depolama Geçici dosyaların depolanması için kullanılan yüksek hızlı ağı, tüm operasyonel işlemlerin gerçekleştiği klasör konumunu ve analiz (Lucene) verilerinin depolandığı yeri ifade eder. Bu, toplu dışa aktarma işlemlerini, Lucene dizin konumunu, medya dönüştürmeyi, medya oynatmayı ve analizler hariç olmak üzere gün boyunca sistem tarafından 24 saat sonra silinen dosyaları içerir.

> **NOT** Analiz dosyaları yüksek hızlı ağ depolama alanında saklanır ancak sistem tarafından gün boyunca yapılan dosya silme işlemine dahil edilmezler.

Bir kayıt oynatılmak üzere talep edildiğinde, sistem dosyayı kalıcı depolamadan çeker ve anında erişim için Yüksek Hızlı Ağ Depolama düzeyindeki geçici dizine yerleştirir. Oradan itibaren dönüştürme ve akış işlemlerini gerçekleştirir.

Yönetici Yapılandırması

Sistemi ilk kez yapılandırırken, **Sistem Yöneticisi Depolama Konumu sayfasında Varsayılan Ortam Depolama Konumu** yapılandırılır.

> **NOT** İlk kurulum **sırasında Varsayılan Ortam Depolama Konumu** , yüksek hızlı ağ depolama alanınız ve ortam depolama konumunuzdur. Yüksek hızlı ağ depolamayı ve ortam depolamayı farklı konumlara ayırmak için daha fazla eylem gerekir. Ağ ve ortam depolama konumları önemli ölçüde Farklı performans özelliklerine sahiptir. Bu nedenle, performans sorunlarına yol açabileceği için her iki seçeneğin de varsayılan depolama konumu olarak seçilmesi önerilmez.

Ayrı Ağ ve Ortam Depolama Konumlarını Yapılandırma

1. Herhangi bir kiracı oluşturmadan önce, Uygulama Yönetimi > Sistem Yöneticisi portalına gidin Depolama Konumu > Sistem Yapılandırması'nı >.
2. Yeni bir depolama konumu **oluştur'u tıklayın**.
3. Yüksek hızlı ağ depolama konumu oluşturmak için Ad **alanına benzersiz bir ad** girin.
4. Tür açılır listesinde Ağ (Anlık Erişim) **'i seçin**.
5. Varsayılanlar'ın **altında**Ağ **onay kutusunu seçin** .

6. Kalan **Ağ Depolama Yapılandırma** alanlarını yapılandırın.
7. Kaydet'i **tıklayın**.
8. Bir ortam depolama konumu oluşturmak için Uygulama Yönetimi > Depolama Konumu'na geri gidin.
9. Yeni bir depolama konumu **oluştur'u tıklayın**.
10. Ortam depolama konumu oluşturmak için Ad **alanına benzersiz bir ad** girin.
11. Tür açılır listesinde, **Ağ (Anlık Erişim)** önceden seçilir.
12. Varsayılanlar altında **, Ortam**onay kutusunu seçin **.**
13. Kalan **Ağ Depolama Yapılandırma** alanlarını yapılandırın.
14. Kaydet'i **tıklayın**.

BEST PRACTICE Ağ ve Ortam depolama için yeni konumlar yapılandırıldıktan sonra ilk **Varsayılan Ortam Depolama Konumunu** silin.

Kiracı Depolamayı Yapılandırma

Sistem Yöneticisi portalından yeni bir kiracı oluştururken bu prosedürü gerçekleştirin.

1. Kiracı Yönetimi > Kiracılar > Uygulama Yönetimi'ne gidin.
2. Depolama Konumu bölümünde, varsayılan yüksek hızlı ağ depolama konumunu bulun ve Uygun **onay kutusunu seçin** .
3. Varsayılan ortam depolama konumunu bulun ve Uygun **onay kutusunu ve** Varsayılan **onay kutusunu seçin** .
4. Kaydet'i **tıklayın**.
5. Doğrulamak için kiracıya oturum açın ve Depolama Profillerine > Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması'na gidin.
6. **Depolama Konumu** açılan listesini tıklayın. Ağ ve ortam depolama konumları açılan listede görünür.

   NOT Bir depolama profili için Ağ depolamayı seçmeyin.

Depolama düzeyleri

İletişim verileri için üç depolama düzeyi vardır:

- Amazon S3 (Anında Erişim) - Amazon S3 depolama (standart), raporlama, tahmin ve zamanlama için geçmiş verileri ve ortam dosyaları (ses ve ekran) gibi günlük işletimsel içeriklerin daha kısa süreli depolaması (12-24 ay) için kullanılır. Kullanıcı isteklerine yanıt oranları şu olabilir:

Hemen saniye olarak yakın olmakla birlikte, veri miktarına veya istenen veri türüne bağlı olarak biraz değişiklik gösterebilir.

- Amazon S3 Shared (Anında Erişim) - Birden çok kiracının verilerini kiracıya özel bir klasörde aynı Amazon S3 depolama demetinde depolaması dışında, Amazon S3 depolama düzeyine benzer.
- Ağ (Anlık Erişim) - Ağ depolama (performans), kullanıcı tarafından yönlendirilen ortam içerikleri, Analytics ve Datamart içerikleri için kullanılır. Bu bir depolama alanı ağı (SAN) veya bir dosya sunucusudur. Kullanıcı isteklerine hemen hemen yanıt oranı sağlar. Bu veriler, iş akışı tarafından tanımlanmış bir zaman diliminde bulunur ve bundan sonra temizlenir. İsteğe bağlı olarak, yöneticiler, verileri uzun süreli gerçek zamanlı veri depolama konumuna yüklemeden önce tutan, aşamalı bir yükleme konumu belirtebilir.

Ayrıca, saklama süresinin sonuna ulaşıldıktan sonra üçüncü bir tarafın verilerinizi depolamasını da seçebilirsiniz. Veriler depolandıktan sonra, Webex WFO'dan temizlenir. Saklı verileri geri aldığınızda, gözden geçirmek için Webex WFO dışındaki uygulamaları kullanmanız gerekir.

- Kiracılar - Her kiracı için depolama konumunu atamak ve tanımlamak için Kiracılar sayfasındaki Kiracı Depolama Konumu bölümünü kullanın.

Depolama Seçenekleri

Webex WFO Bulut, toplam kullanımınız için aylık GB başına tek bir fiyatla depolama için akıllı katmanlama kullanır. Son zamanlarda erişilen yeni dosyalar ve dosyalar hemen kullanılabilir. Son zamanlarda erişilmemiş eski dosyalar, taşınmış olabilecekleri biraz daha yavaş bir depolama katmanından alınır. Eski dosyaların alınması genellikle sadece birkaç saniye sürer.

Verileri Toplu Olarak Alma ve Verme

Bu konu başlığında, Webex WFO içine veri aktarma ve veri dışa aktarma yöntemleri açıklanmaktadır.

Webex WFO Aracılığıyla Verileri Toplu Olarak Alma ve Verme

Webex WFO birkaç tür veri alıp verebilmenizi sağlar. Aşağıda hangi verilerin alınıp verilebileceği ve nasıl alınıp verileceği açıklanmıştır. Alınan veya verilen veri dosyaları CSV biçimindedir. Aşağıdaki veri türleri alınıp verilebilir:

- Genel olarak, kullanıcıları, ekipleri ve grupları alabilir ve verebilirsiniz.
- Analytics'te, ifadeler ve uygulamalar içe ve dışa aktarabilirsiniz.
- Kalite Yönetimi'nde, değerlendirme formlarını alabilir ve verebilir ve iletişim kaydı verilerini verebilirsiniz.

NOT Kök kayıtların toplu iletişim kaydı dışa aktarma işlemi desteklenmez.

API'leri Alma ve Verme

Bu API'ler veri almak ve vermek için REST benzeri uç noktaları ortaya çıkarır:

- API Al—Arka uç nesne modelleri (arka uç modeli alanları ve bu alanlarla ilişkili türler) hakkında bilgi almanıza ve bu verileri CSV dosyalarından bu arka uç modellerine almanıza olanak sağlar
- API Ver—Arka uç modellerinden CSV biçiminde veri almanıza olanak sağlar.

Daha fazla bilgi için Webex WFO API Başvuru Kılavuzuna bakın.

Kişileri toplu olarak dışa aktarma

Etkileşimler sayfası seçenekleri açılan listesinde bulunan Toplu İletişim Kaydı Dışa Aktarma seçeneğini kullanarak birden çok kişinin verilerini dışa aktarabilirsiniz. Verilen dosyalar, harici bir depolama konumunda uygun şekilde adlandırılmış klasörlerde depolanır. Harici depolama, hemen veya anlık erişime izin verecek şekilde yapılandırılabilir. Harici Depolama hakkında daha fazla bilgi için, Webex WFO Kullanıcı Kılavuzu'ndaki "Depolama Profillerini Yapılandırma" bölümüne bakın.

NOT Kişiler ve meta veriler CSV dosyaları olarak verilir.

Yinelenen bir toplu iletişim kaydı dışa aktarma planlama

1. Etkileşimler sayfasında, bir filtre kümesi oluşturun ve kaydedin.

   ÖNEMLİ Filtre kümenize eklediğiniz tüm filtreleri tamamen yapılandırmanız gerekir. Tüm filtreleri tam olarak yapılandırmazsanız, toplu iletişim kaydı dışa aktarma işlemi başarısız olur.

   ÖRNEK Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı **filtresini filtre kümenize eklersiniz** . İşleç açılan listesinden **Eşittir'i** seçersiniz **, ancak Puan** alanına bir numara girmeyin **.** Bu filtrenin tam olarak yapılandırılmaması, toplu iletişim kaydı dışa aktarma işleminin başarısız olmasına neden olur.

2. **Liste seçenekleri** simgesini ve ardından Toplu Kişi Dışa Aktarma'yı **tıklatın**.
3. **Yeni Ver** Tab tıklayın.
4. Dışa aktarma işlemini aşağıdaki açıklanan alanlarda tanımlandığı şekilde yapılandırın.

   Dışa Aktarma Adı — Toplu kişi dışa aktarma dosyası için bir ad girin.

   Kayıtlı Arama — Kayıtlı filtre setinizi seçin.

   Depolama Konumu — Kişileri dışa aktarmak istediğiniz harici depolama konumunu seçin.

   Ses/Ekran Dosya Türü — Webex WFO ses ve video dosyalarını dışa aktardığı dosya biçimini seçin.

   - **Ses/Video Biçimleri** — Ses/video ortamlarının dışa aktarıldığı dosya biçimini seçin. Yalnızca hem ses hem de ekran kayıtlarına sahip kişiler için kullanılabilir.
   - **Yalnızca Ses Biçimleri** — Yalnızca ses ortamı dışa aktarılacak dosya biçimini seçin. Yalnızca ses kaydı olan kişiler için kullanılabilir.
   - **Yok** — Yalnızca kopyaları vermek için Yalnızca **Kopyaları seçin** .

   Döküm Çıktı Biçimi — Analytics kopya verilerini dışa aktarmak istediğiniz dosya biçimini seçin: JSON veya XML. Yok **seçeneğini seçerseniz**, Webex WFO Hiçbir Analytics kopya verisi dışa aktarmaz. Yalnızca meta veri içeren bir CSV dosyasını vermek için Hiçbiri öğesini **seçin** .

5. Zamanlanan Dışa Aktarmayı **Gönder'i seçin**ve ardından dışa aktarma işlemini aşağıda açıklandığı şekilde planlayın.

   Haftalık — Haftanın bir veya daha fazla gününü seçin ve sonra o günlerde iletişim kayıtlarının Webex WFO dışa aktaracağı saati seçin.

   Aylık — Ayın gününü seçin ve ardından o gün Webex WFO iletişim kayıtlarının verileceği saati seçin.

6. Oluştur'u **tıklayın**.

Zamanlanmış bir toplu kişi dışa aktarma oluşturduğunuzda, Webex WFO dışa aktarmayı kaydeder. Dışa aktarmayı düzenlemek için, Kayıtlı Kişi Dışa Aktarma **Tab tıklayın** ve Kaydedilmiş Dışa Aktarma Dosyası Adı **açılır listesinden dışa aktarmayı** seçin.

NOT Zamanlanan ilk dışa aktarma (haftalık veya aylık), Uygulama Dinamik Yenileyici görevinin zamanlanan bir sonraki çalıştırılmasından sonra gerçekleşmelidir. Aksi takdirde, ilk zamanlanmış dışa aktarma gerçekleşmez,
Ancak gelecekte dışa aktarmalar yapılacaktır. Varsayılan olarak, Uygulama Dinamik Yenileyici görevi onbeş dakikada bir çalışır. Bu zamanlamayı doğrulamak için sistem yöneticinizle iletişim kurun.

İletişim kayıtlarını hemen dışa aktar

1. Etkileşimler sayfasında, bir filtre kümesi oluşturun ve kaydedin.

   ÖNEMLİ Filtre kümenize eklediğiniz tüm filtreleri tamamen yapılandırmanız gerekir. Tüm filtreleri tam olarak yapılandırmazsanız, toplu içerik dışa aktarma işlemi başarısız olur.

   ÖRNEK Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı **filtresini filtre kümenize eklersiniz** . İşleç açılan listesinden **Eşittir'i** seçersiniz **, ancak Puan** alanına bir numara girmeyin **.** Bu filtrenin tam olarak yapılandırılmaması, toplu iletişim kaydı dışa aktarma işleminin başarısız olmasına neden olur.

2. **Liste seçenekleri** simgesini ve ardından Toplu Kişi Dışa Aktarma'yı **tıklatın**.
3. **Yeni Ver** Tab tıklayın.
4. Dışa aktarma işlemini aşağıda açıklandığı şekilde yapılandırın.

   Dışa Aktarma Adı — Toplu kişi dışa aktarma dosyası için bir ad girin.

   Kayıtlı Arama — Kayıtlı filtre setinizi seçin.

   Depolama Konumu — Kişileri dışa aktarmak istediğiniz harici depolama konumunu seçin.

   Ses/Ekran Dosya Türü — Webex WFO ses ve video dosyalarını dışa aktardığı dosya biçimini seçin.

   - **Ses/Video Biçimleri** — Ses/video ortamlarının dışa aktarıldığı dosya biçimini seçin. Yalnızca hem ses hem de ekran kayıtlarına sahip kişiler için kullanılabilir.
   - **Yalnızca Ses Biçimleri**—Yalnızca ses ortamı dışa aktarılacak dosya biçimini seçin. Yalnızca ses kaydı olan kişiler için kullanılabilir.
   - **Yok** — Yalnızca kopyaları vermek için Yalnızca **Kopyaları seçin** .

Döküm Çıktı Biçimi — Analytics kopya verilerini dışa aktarmak istediğiniz dosya biçimini seçin: JSON veya XML. Yok **seçeneğini seçerseniz**, Webex WFO hiçbir Analytics kopya verisi dışa aktarmaz. Yalnızca meta veri içeren bir CSV dosyasını vermek için Hiçbiri öğesini **seçin** .

5. Dışa AktarmaYı Hemen **Gönder'i seçin**.
6. Oluştur'u **tıklayın**.

Toplu iletişim kaydı dışa aktarma için lisanslama gereksinimleri

Cisco toplu kişi dışa aktarma işlemi için bir lisans türü seçmenizi gerektirir.

- **Standart lisans**—Ui üzerinden günlük en fazla 1.000 iletişim kaydı dışa aktarın.
- **Performans lisansı**—Her gün düzenli olarak birden fazla iletişim kaydı dışa aktarma işi yapılandırarak iletişim kayıtlarını toplu olarak dışa aktarma.

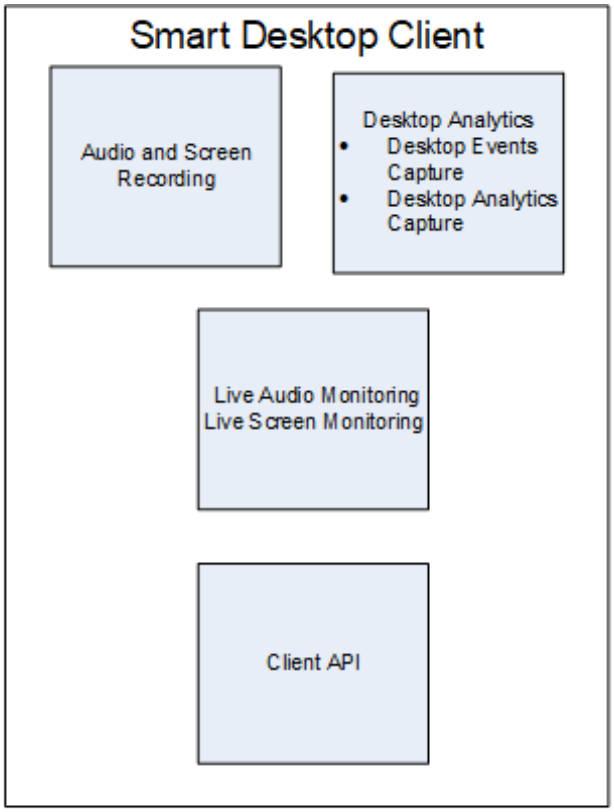
NOT Varsayılan olarak, her verme grubu iş başına 10.000 ile sınırlıdır ve Performans lisansıyla birlikte günde maksimum toplam iletişim miktarı 40.000'dir. Eğer bunlarda artışa ihtiyaç varsa Limitler, lütfen Cisco Profesyonel Hizmetler veya Cisco Destek Hizmetleri ile iletişime geçin.

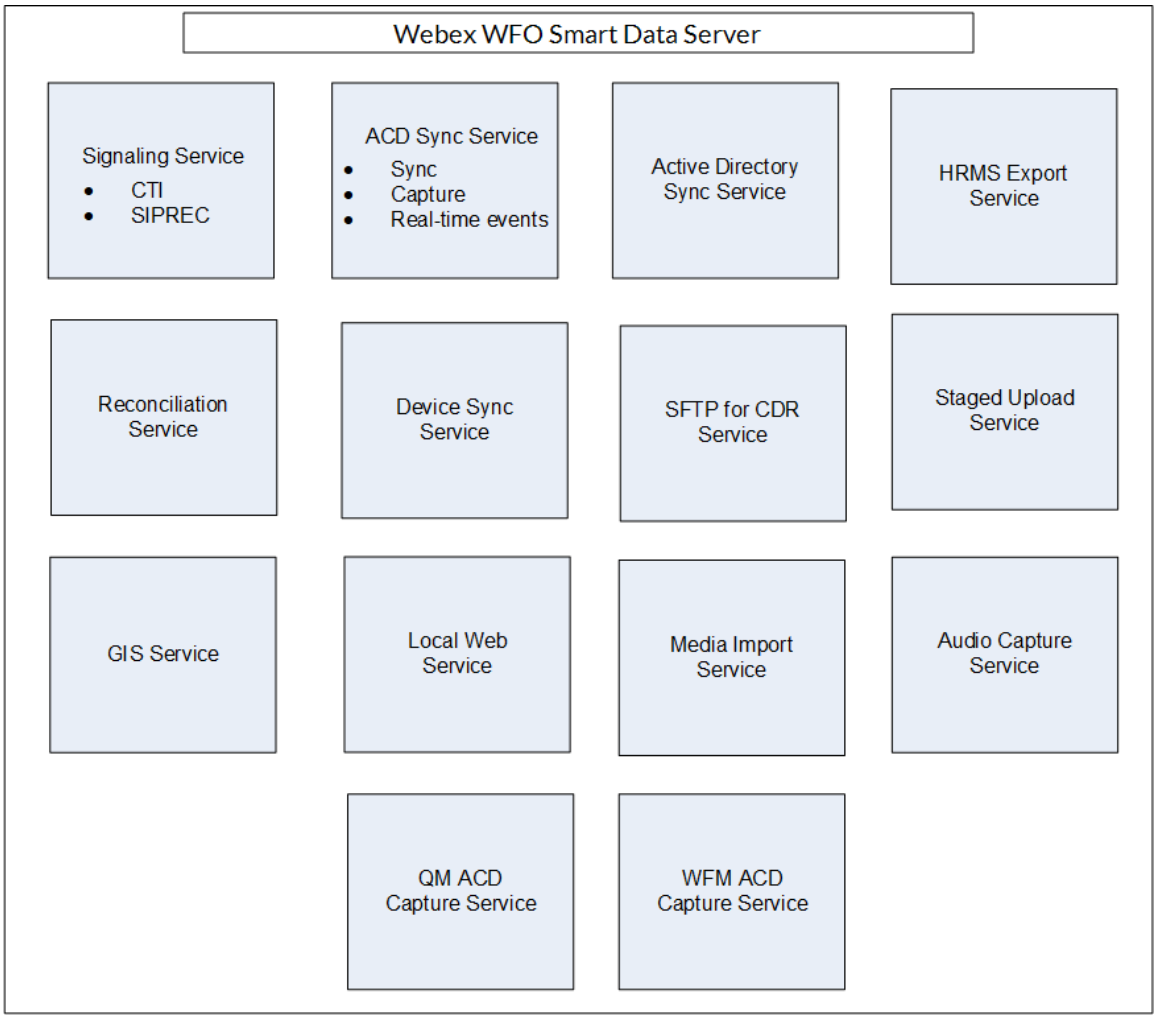
Toplu Kişi Dosyalarını depolama ve bunlara erişme

Webex WFO, toplu kişi dosyalarını yapılandırdığınız harici depolama konumundaki Dışa Aktarmalar klasöründe verir ve depolar (bkz. Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Harici Depolama).

Kenar bileşenleri

Webex WFO kenar bileşenleri Webex WFO Akıllı Masaüstü İstemcisi'ni içerir. Webex WFO Akıllı Masaüstü, bir temsilcinin durumunu görüntülemenize, bir çağrıyı dinlemenize ve temsilcinin ekranını gerçek zamanlı görüntülemenize olanak sağlar. Webex WFO Veri Sunucusu, Bulut entegrasyonu modelinize bağlı olarak isteğe bağlı bir bileşendir.





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

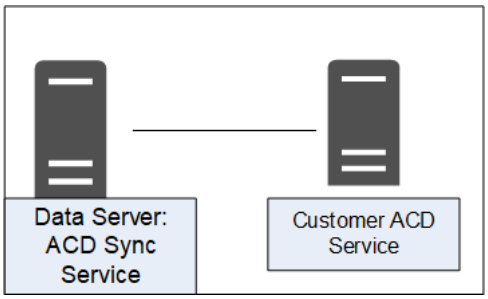
Webex WFO'nde, aşağıdaki Veri Sunucusu'nun işlevleri, açıklamaları ve hizaladıkları hizmettir.

- Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları — Desteklenen bir ACD (Webex WFO Veri Sunucusu) ile 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 algoritmasında (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 Hizmeti) için 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 bir 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 geçidi (Webex WFO Veri Sunucusu) aracılığıyla alınan özel meta verileri yakalamak ve çağrıları uzlaşmak için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu Gerçek Zamanlı Olay Ayarları— Çağrı iletişim kayıtlarına özel meta veriler (Webex WFO Veri Sunucusu) olarak eklemek üzere, WFM ve ACD meta verilerine ilişkin geçmiş ve gerçek zamanlı ACD verilerini yakalamak için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu İşitsel Ayarlar - İşleme, 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 (Webex WFO Veri Sunucusu) Cihaz İlişkilendirmeleri sayfası 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 Alma Sunucusu Ayarları — Kayıt dosyalarının harici bir konumdan (Webex WFO Veri Sunucusu) içe aktarılmasını sağlar.

Webex WFOACD Senkronizasyon hizmeti

Desteklenen bir ACD kullanıcı ve ekip bilgilerini senkronize etmek için ACD Senkronizasyon hizmeti kullanılır. Senkronizasyon işlemi, ACD'nda yapılan değişiklikleri Webex WFO içine güncellemek için on dakikada bir çalışır.



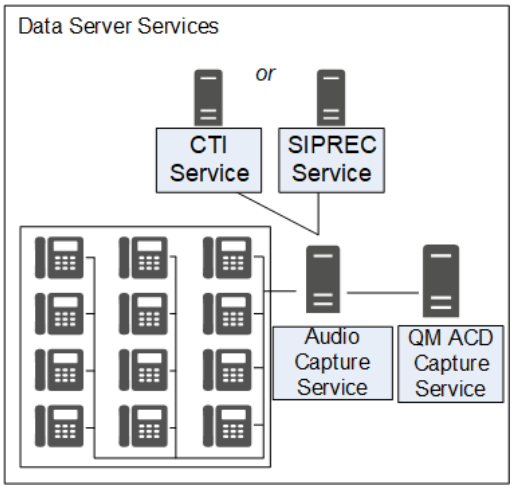
ACD Senkronizasyon Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda ACD Senkronizasyon hizmeti için temel bağlantı listelenir:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilci veya ekip bilgilerine güncelleme

Webex WFO Ses Yakalama hizmeti

Webex WFO edge sunucusu veya ağ geçidi (SBC) ses kayıt ortamları için Ses Yakalama hizmetini kullanır. Kümelere atanabilir. Birincil Sinyalleme hizmeti (CTI veya SIPREC), sunucuları tek tek deneme algoritmasında yakalamaya çağrılar atar. Ses Yakalama hizmetleri etkin/etkin veya etkin/yedek olarak yapılandırılabilir.



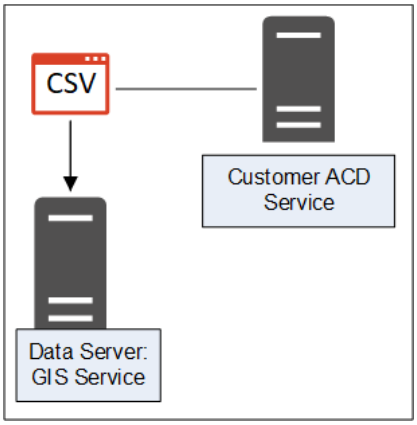
Ses Yakalama Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Ses Yakalama hizmeti için temel bağlantı listelenir:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
CTI hizmeti	Ses yakalama için sinyalleme alır
SIPREC hizmeti	Ses yakalama için sinyalleme alır

Webex WFO GIS Hizmeti

Bir .CSV dosyasından harici kişi meta verilerini Webex WFO içine almak için Jenerik Arabirim Hizmeti (GIS) hizmetini kullanın.



GIS Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda GIS hizmetiyle ilgili temel bağlantı listelenir:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilci veya ekip bilgilerine güncelleme
Harici .CSV dosyası	Temsilci veya ekip bilgi güncellemeleri için harici düz dosya kaynağı Tek veya birden çok dosya olabilir

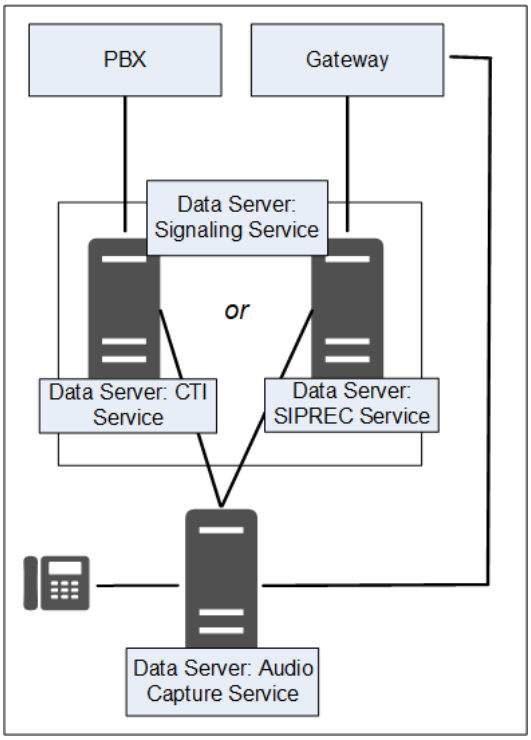
Webex WFO Sinyalleme hizmeti

Sinyalleme hizmetiniz CTI veya SIPREC olabilir:

- Uç sunucu kayıt ortamları için, olayları başlatma ve durdurma takip etmek ve arama kayıtlarına yönelik CTI meta verilerini yakalamak için bir CTI Sinyalleme hizmeti kullanılır.
- Uç ağ geçidi (SBC) kayıt ortamlarının olayları başlatma ve durdurma takip etme ve arama kayıtları için SIPREC meta verilerini yakalaması için bir SIPREC Sinyalleme hizmeti kullanılır.

Fazladanlık için CTI veya SIPREC hizmetlerini yapılandırabilirsiniz.

NOT Ses Yakalama hizmeti, yalnızca CTI veya SIPREC hizmeti içeren bir telefon grubuna bağlanabilir.



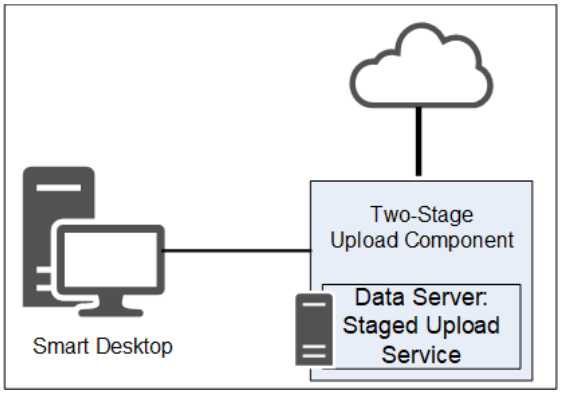
Sinyalleme Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Sinyalleme hizmetiyle ilgili temel bağlantı listeleniyor:

Tür	Hizmete Bağlanma
CTI	PBX hizmeti
	Ses Yakalama hizmeti
SIPREC	Ağ Geçidi/SBC Hizmeti
	Ses Yakalama hizmeti
	QM ACD Yakalama hizmeti

Webex WFO Aşamalı Karşıya Yükleme hizmeti

Webex WFO Aşamalı Karşıya Yükleme hizmeti, iletişim verilerini Akıllı Masaüstü İstemcisi kullanıcılarından yerel olarak toplar ve düzenli olarak dosyaları buluttaki Webex WFO bileşenlerine yükler.



İki Aşamalı Karşıya Yükleme bileşeni

İki Aşamalı Karşıya Yükleme bileşeni, Veri Sunucusundan Webex WFO temel bileşenlerine düzenli olarak veri göndermenize olanak sağlar.

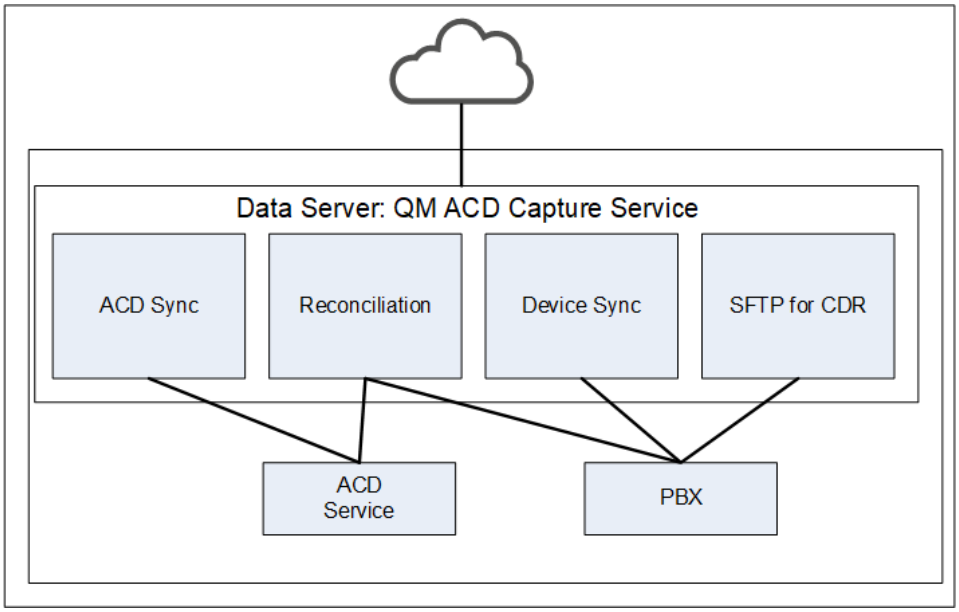
Aşamalı Karşıya Yükleme hizmet bağlantısı

Aşağıdaki tabloda, Aşamalı Karşıya Yükleme hizmeti için temel bağlantı listeleniyor:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilci veya ekip bilgilerine güncelleme

Webex WFO QM ACD Yakalama hizmeti

Webex WFO, bir ağ geçidi aracılığıyla alınan özel meta verileri yakalamak ve aramaları uzlaşmak için QM ACD Yakalama hizmetini kullanır.



QM ACD Yakalama Hizmeti bileşenleri

QM ACD Yakalama hizmeti dört bileşenden oluşur:

- QM ACD Geçmiş Yakalama Bileşeni
- QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama Bileşeni
- QM GIS Yakalama Bileşeni

QM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni

QM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni özel meta verileri ve yok sayma verilerini ACD yakalar.

QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni

QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni iletişim verilerini yakalar.

QM GIS Yakalama bileşeni

QM GIS Yakalama bileşeni harici QM iletişim meta verilerini içeri aktarır.

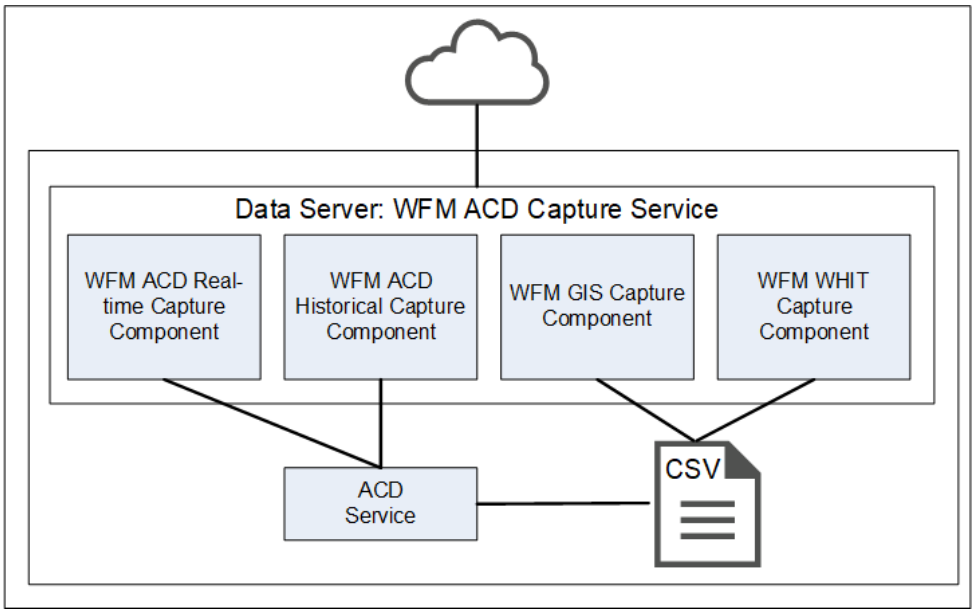
QM ACD Yakalama Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda QM ACD Yakalama hizmeti için temel bağlantı listelenir:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilci veya ekip bilgilerine güncelleme

Webex WFO WFM ACD Yakalama hizmeti

Webex WFO WFM ACD Yakalama hizmeti, çağrı iletişim kayıtlarına özel meta veri olarak eklemek üzere WFM ve ACD meta verilerine ilişkin geçmiş ve gerçek zamanlı ACD verilerini yakalar.



WFM ACD Yakalama Hizmeti bileşenleri

WFM ACD Yakalama hizmeti dört bileşenden oluşur:

- WFM ACD Geçmiş Yakalama Bileşeni
- WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama Bileşeni
- WFM GIS Yakalama Bileşeni
- WFM WHIT Yakalama Bileşeni

WFM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni

WFM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni, çağrı iletişim kayıtlarına özel meta veri olarak eklemek üzere WFM geçmiş ve gerçek zamanlı ACD verilerinin yanı sıra ACD meta verilerini yakalar.

WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni

WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni iletişim verilerini yakalar.

WFM GIS Yakalama bileşeni

WFM GIS Yakalama bileşeni doğrudan olmayan ACD'lerden ACD veri yakalar.

WFM WHIT Yakalama bileşeni

WFM WHIT Yakalama bileşeni geçmiş ACD verisi almanıza olanak sağlar.

WFM ACD Yakalama hizmeti bağlantısı

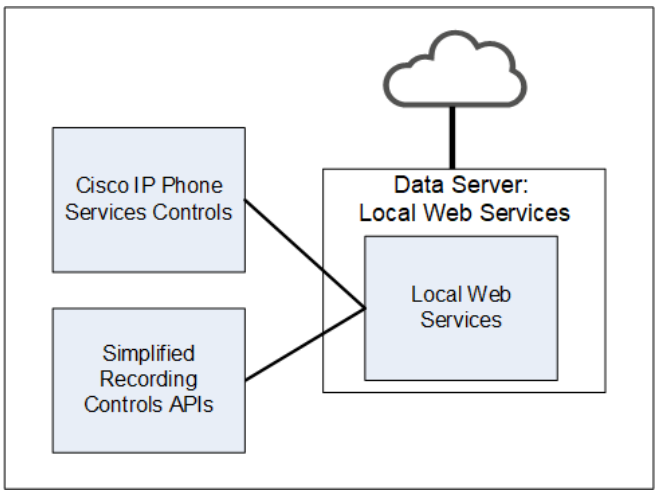
Aşağıdaki tabloda WFM ACD Yakalama hizmeti için temel bağlantı listelenir:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilci veya ekip bilgilerine güncelleme

Webex WFO Yerel Web Hizmetleri hizmeti

Webex WFO Yerel Web Hizmetleri Veri Sunucusu hizmeti, kayıt denetimlerini ve yerel Veri Sunucusu kimlik doğrulamasını etkinleştirir.

NOT Yerel Web Hizmetleri hizmeti, CCaaS satıcı dağıtımları ile desteklenmez.



Yerel Web Hizmetleri Hizmeti bileşenleri

Yerel Web Hizmetleri hizmeti iki bileşenden oluşur:

- Cisco IP Phone Hizmetler Denetimleri bileşeni
- Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API bileşeni

Cisco IP Phone Hizmetler Denetimleri bileşeni

Cisco IP Phone Hizmetleri Denetimleri bileşeni, desteklenen Cisco aygıtlarından Cisco kayıt denetimlerini etkinleştirir.

Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API bileşeni

Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API bileşeni, Cisco kayıt denetimleri için yerel Veri Sunucusu kimlik doğrulamasının kullanılmasına olanak sağlar.

Yerel Web Hizmetleri hizmet bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Yerel Web Hizmetleri hizmetiyle temel bağlantı listelerinde yer alır:

Hizmete Bağlanma	Girişler/Çıkışlar
Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API	Cisco kayıt denetimleri için Veri Sunucusu kimlik doğrulaması
Cisco IP Phone Hizmet Denetimleri	Cisco kayıt denetimleri için yerel Veri Sunucusu kimlik doğrulamasına olanak verir

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 Sunucusunu kurduktan sonra, Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması sayfasında daha fazla yapılandırma yapabilirsiniz.

> **EN İYİ UYGULAMA** Uç cihazlara sahip kullanıcılar, Webex WFO Veri Sunucularını Webex WFO yazılımının en son sürümüne indirmek ve yükseltmek için düzenli bir program belirlemelidir. Tipik olarak, her Bulut
> Dağıtım, kullanıcıların kendi kiracılarından indirebilecekleri Webex WFO Veri Sunucusu yazılımının yeni bir sürümünü içermektedir.

Eğer kuruluşunuz aşağıdaki entegrasyonlardan herhangi birine sahipse, ACD'a özgü ek veri sunucusu yapılandırmaları için ilgili ACD'nin entegrasyon kılavuzuna bakın.

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

Ön Koşullar

Eğer bir Veri Sunucusu bir Web Proxy üzerinden bağlanmak zorundaysa, her Veri Sunucusu hizmeti bir hizmet hesabı kullanacak şekilde yapılandırılmalıdır. Bu durum aşağıdaki Windows hizmetlerini etkiler:

- Webex WFO CTI Sinyal Servisi
- Webex WFOVeri Sunucusu
- Webex WFO Ağ Kayıt Hizmeti
- Webex WFO SIPREC Hizmeti
- Webex WFO Veri Sunucusu Web Hizmetleri

Bağlantı noktası kullanım gereksinimleri için, Bağlantı noktası kullanımı bölümüne bakın.

Tek kiracı için Veri Sunucusunu Kurun

Kiracı yöneticisi, tek bir kiracı için Veri Sunucusunu kurabilir.

Tek kiracı için Veri Sunucusunu Kurun

1. Veri sunucusunu kurmak istediğiniz sunucudan bir tarayıcı açın ve kiracı yöneticisi kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO adresine giriş yapın.
2. **İndirmeler** sayfasında (Uygulama Yönetimi > Yönetim > İndirmeler), Veri Sunucusu yükleyicisini indirmek için uygun bağlantıya tıklayın.
3. Yönergeleri takip edin.

Veri Sunucusunu Test Edin

1. Kiracı yöneticisi olarak Webex WFO hesabına giriş yapın.
2. Aracı İzleme sayfasında (Uygulama Yönetimi > İzleme > Aracı İzleme), Veri Sunucusu Günlükleri bölümünden Veri Sunucusunu seçin ve Günlükleri Al'a tıklayın. Günlük kaydı isteği başarılı olursa, Veri Sunucusu bağlanmış demektir.

   NOT Bu işlemin tamamlanması birkaç dakika sürebilir.

Çoklu kiracılar için Veri Sunucusunu kurun.

Sistem yöneticisi, bir Veri Sunucusunu birden fazla kiracı tarafından paylaşılacak şekilde yapılandırabilir. Paylaşımlı Veri Sunucusu her güncellendiğinde (örneğin, yeni bir kiracı eklendiğinde), yapılandırmasını da güncellemeniz gerekir. Bu işlem, değişikliklerinizi kaydettiğinizde ve yapılandırmayı indirmeyi seçtiğinizde oluşturulan Veri Sunucusu Güncelleyici dosyası tarafından gerçekleştirilir.

Birden fazla kiracı için bir Veri Sunucusu yapılandırmak için, sistem yöneticisinin önce bir Temel Veri Sunucusu kurması ve ardından Temel Veri Sunucusunu Paylaşımlı Veri Sunucusu olarak yapılandırması gerekir. Sistem yöneticileri, Uygulama Yönetimi > İndirmeler sayfasından veya Uygulama Yönetimi > Paylaşılan Veri Sunucusu sayfasından bir Temel Veri Sunucusu indirebilirler.

Temel Veri Sunucusunu Kurun

Yapmanız gereken ilk şey, Temel Veri Sunucusunu indirip kurmaktır. Bu Temel Veri Sunucusu, yapılandırıldığında Paylaşımlı Veri Sunucusu haline gelir. Birden fazla Temel Veri Sunucusu kurabilirsiniz.

1. **Temel Veri Sunucusunu İndir** bölümünde, **Calabrio ONE Veri Sunucusu** seçeneğine tıklayın. Bu işlem, CalabrioONEDataServerSetup.exe dosyasını bilgisayarınıza indirir.

2. Veri Sunucusu Kurulum Sihirbazını başlatmak için yürütülebilir dosyaya çift tıklayın.
3. Kurulumu tamamlamak için sihirbazdaki talimatları izleyin.

Temel Veri Sunucusunu Yapılandırın

Ardından, Temel Veri Sunucusunu Paylaşımlı Veri Sunucusu olacak şekilde yapılandırın.

1. Veri sunucusuna yeni bir yapılandırma ekle seçeneğini belirleyin.

   NOT Mevcut bir yapılandırmayı düzenlemek için, **Mevcut bir veri sunucusu yapılandırmasını düzenle** seçeneğini belirleyin ve düzenlemek istediğiniz Veri Sunucusunu seçin.

2. Lütfen aşağıdaki tabloda belirtilen alanları doldurun.

Alan	Açıklama
Sunucu Adı	Veri sunucusu için bir ad girin.
Calabrio ONE Sunucusu	Webex WFO sunucusunun adresini veya ana bilgisayar adını girin. Veri Sunucusu hizmetini barındırır.
Bağlantı Noktası	Veri Sunucusu hizmetini barındıran sunucunun port numarasını girin. Varsayılan port 443'tür.
Uygun	Müsait kiracıların listesi.
Atanmış	Bu Veri Sunucusu hizmetine atanmış 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.

IP Çağrı Yöneticisi kullanıcıları

Eğer Cisco Unified Çağrı Yöneticisi (UCM) kullanarak SFTP aracılığıyla CDR'leri topluyorsanız, Webex WFO 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'nin bu kex algoritmalarından herhangi birini desteklemeyen daha yeni bir sürümüne yükseltirseniz, desteklenen yeni algoritmaları belirtmek için bu sistem özelliğini yeniden yapılandırmanız gerekir.

Webex WFO Akıllı Masaüstü

Webex WFO Smart Desktop, bir temsilcinin masaüstündeki tüm kullanıcı verilerini (yani ses kaydı, ekran kaydı, masaüstü etkinliği ve çağrı meta verileri) yakalar. Webex WFO Smart Desktop, çağrı merkezindeki temsilci masaüstlerine veya desteklenen ince istemciyi barındıran bir sunucuya yüklenir. Smart Desktop yükleyicisi, Webex WFO Uygulama Yönetimi > Yönetim > İndirmeler sayfasından indirilmelidir.

Webex WFO Akıllı Masaüstü Hakkında

Smart Desktop tarafından yakalanan veriler, lisansınıza ve Webex WFO'de etkinleştirilen izinlere bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Smart Desktop yükleyicisini Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetim > İndirmeler bölümünden indirmeniz gerekiyor (bkz. Smart Desktop'ı İndir). Ayrıca tarayıcınız için Desktop Analytics uzantısına da ihtiyacınız var.

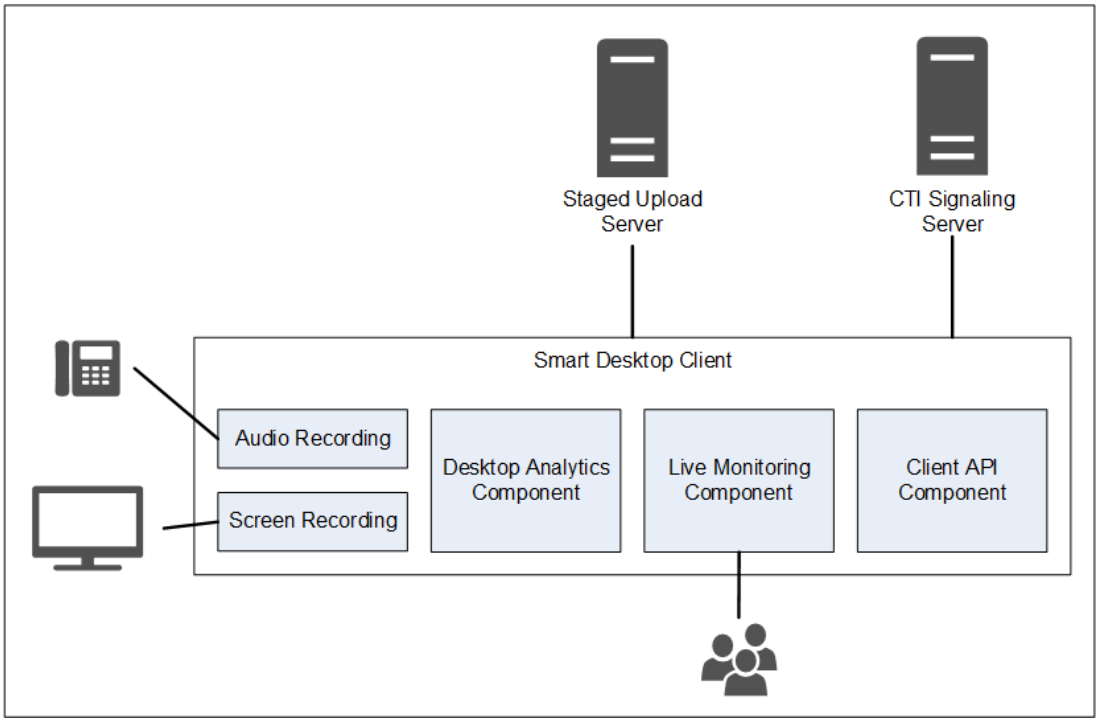
Smart Desktop kullanılarak yapılan ses kaydı, kayıt türüne bağlıdır. Çağrı merkezi hizmeti (CCaaS) çözümleri, görüşme tamamlandıktan sonra ses kaydını alır ve dosyayı gönderir. Müşteri tarafından barındırılan çözümler, bağlantı canlı olduğu için SIP ve RTP protokollerini gönderir. Webex WFO, Agent Desktop kullanarak ekran kayıtları gerçekleştirir ve kayıtlar görüşme tamamlandıktan sonra yüklenir.

Akıllı Masaüstü aşağıdaki bileşenlere sahiptir.

- Ses ve ekran kaydı — Bu bileşen, temsilci aramalarını kaydeder.
- Masaüstü Analitiği — Bu bileşen, Agent Desktop kayıtları hakkında analitik veriler sağlar.
- Canlı Ses İzleme ve Canlı Ekran İzleme — Bu bileşenler, yöneticilerin bir temsilcinin sesini dinlemesine ve temsilcinin ekranını gerçek zamanlı olarak görüntülemesine olanak tanır. Smart Desktop için iki izleme türü vardır: ajan izleme ve masaüstü izleme.

  Temsilci İzleme — Yöneticilerin ve denetmenlerin temsilcilerin seslerini ve ekranlarını gerçek zamanlı olarak izlemelerine olanak tanıyan bir özellik.

  Masaüstü İzleme — Yöneticilerin kullanıcıların bilgisayarlarında etkin ve yüklü Smart Desktop sürümlerini görüntülemelerine, günlük seviyelerini ayarlamalarına ve sorun giderme için günlükleri uzaktan indirmelerine olanak tanıyan bir özelliktir.



Akıllı Masaüstü İstemcisi bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Smart Desktop Client'a temel bağlantı seçenekleri listelenmiştir:

Bileşen	Bağlantı kurar	Girişler/Çıkışlar
Ses ve Ekran Kaydı	Ajanın Bilgisayarı	Telefon ses ve ekran verileri
Masaüstü Analitiği	Ajanın Bilgisayarı	Telefon ses ve ekran verileri
Canlı İzleme	Diğer ajanların bilgisayarları	Diğer temsilcilerin telefon ses ve ekran verileri

Sunucuya Bağlan	Girişler/Çıkışlar
Aşamalı Yükleme	İletişim bilgileri (ses ve ekran kayıtları ve meta veriler) Bu

belgedeki farklı Akıllı Masaüstü konularına gitmek için aşağıdaki bağlantıları kullanın.

- Akıllı Masaüstü Bilgisayar Gereksinimleri ve Dikkat Edilmesi Gerekenler
- Masaüstü donanımı
- Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı
- Akıllı Masaüstü İletişim Meta Verileri
- Akıllı Masaüstü Veri Yakalama Akış Diyagramları
- Smart Desktop'ı Kurmak
- Tarayıcınızda Masaüstü Analitik uzantısını etkinleştirin.
- Akıllı Masaüstünü Test Edin
- Akıllı Masaüstünü Yönetin
- Kayıt kontrolleri uygulaması

Akıllı Masaüstü Bilgisayar Gereksinimleri ve Dikkat Edilmesi Gerekenler

İnce istemci sunucuları ve Akıllı Masaüstü kullanımıyla ilgili daha fazla bilgi ve husus için İnce istemci sunucuları bölümüne bakın.

Desteklenen Windows masaüstü işletim sistemleri ve web tarayıcıları için Webex WFO Ürün Uyumluluk Matrisine bakın.

Masaüstü Yakalama Bant Genişliği ve Boyutlandırma

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

ÖRNEK Eğer bir temsilci günde ortalama 5 dakika konuşma süresiyle 30 çağrı alıyorsa, Masaüstü ses kaydı hesaplaması şu şekilde olur: 0,5 MB/dak x 5 dakika x 30 çağrı = 75 MB.
Eğer temsilcinin 3 ekranı varsa, ekran görüntüsü kaydının süresi şu şekilde olacaktır: 1,5 MB/dk x 5 dakika x 30 çağrı x 3 ekran = 675 MB.

NIC, disk alanı, CPU, bellek ve .NET Framework ile ilgili özel gereksinimler için Masaüstü donanımı bkz.

Ortamlar

Minimum işletim sistemi gereksinimlerini karşılayan bilgisayarlara ek olarak aşağıdaki ortamlar da desteklenmektedir.

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

NOT Kuruluşunuz VDI'lar, terminal sunucuları veya Citrix çözümleri kullanıyorsa, kurulum işlemi sırasında aşağıdaki bilgileri Cisco hesap temsilcinizle paylaşın: sonlandırma zamanı
İletişim sona erdikten sonra, makine sayısı, sunucu sayısı ve sunucularınızla ilgili genel özellikler.
Terminal sunucuları ve Citrix çözümleri, Webex WFO'nin otomatik güncelleme özelliğini desteklemez.

.NET Çerçevesi

Webex WFO Akıllı Masaüstü, Analitik özellikler için .NET Framework 4.5 gerektirir. Webex WFO .NET Framework yüklü değilse, Webex WFO masaüstü analiz verilerinin bir parçası olarak tarayıcı olaylarını yakalayamaz. .NET Framework'ü şu adresten indirebilirsiniz: http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?ID=30653.

Antivirüs Gerçek Zamanlı Tarama Hariç Tutmaları

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

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

Cisco, kuruluşunuzun harici güvenlik duvarından erişim izni verilerek beyaz listeye eklenmelidir.

Web tarayıcısıyla ilgili hususlar

Kullandığınız tarayıcının dosya indirmeye izin vermesi gerekir. Açılır pencere engelleyicileri devre dışı bırakılmalıdır.

Tarayıcı eklentileri

Daha fazla bilgi için Sistem Gereksinimleri içindeki "Masaüstü Analitik Eklentisi/Uzantısı"na bakın. Cisco, tüm bağımlı özelliklerin tasarlandığı gibi çalıştığından emin olmak için uzantılarınızı/eklentilerinizi Windows GPO aracılığıyla yönetmenizi önerir.

Eğer kullanıcılar hem Edge hem de Google Chrome tarayıcılarına sahipse, Microsoft her iki tarayıcıya da tarayıcı uzantısını yüklemenizi önerir. Bu eklentiyi bir tarayıcıya yüklemek, Webex WFO'in eklentiye sahip olmayan diğer tarayıcıdan veri toplamasını engelliyor.

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

Vekil

- Smart Desktop, proxy'leri algılayabiliyor. Tespit ettiği bir proxy'yi kullanmaya çalışır.
- İnternet proxy'si kullanılıyorsa, Smart Desktop, proxy'nin güvenli web soket bağlantılarını desteklemesini gerektirir.
- Tüm proxy bağlantıları, Smart Desktop yazılımının Cisco Cloud'a 80/443 numaralı bağlantı noktası üzerinden bağlanmasına izin vermelidir.

Masaüstü donanımı

Webex WFO masaüstü bilgisayarları için donanım gereksinimleri aşağıdaki gibidir:

Masaüstü Donanımı	
NIC	100 Mbit NIC Ağ kartlarının Promiscuous Modu desteklemesi gerekir. Ağ arayüz kartlarında "Bilgisayarın güç tasarrufu için bu aygıtı kapatmasına izin ver" seçeneğini devre dışı bırakmak üzere Windows güç ayarlarını yapılandırın.
Disk alanı	20 GB Ses kaydı depolama alanı (MB) = kayıt sayısı × ortalama arama süresi × 0,5 MB dakika başına **NOT** Bu formül, 64 kbps (kilobit/saniye) ses bit hızına dayanmaktadır. [(64 kbps × 60 sn) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = dakikada 0.46875 MB Ekran kaydı depolama alanı (MB) = kayıt sayısı × ortalama arama süresi × 1,5 MB dakika başına **NOT** Ekran kayıtlarının depolama gereksinimleri üç faktöre bağlıdır: kayıt uzunluğu, monitör çözünürlüğü ve kayıt sayısı Kaydedilen monitör sayısı. Burada gösterilen değer tek bir monitöre göre hesaplanmıştır. Eklenen her monitör ayrı ayrı kaydedilir, bu nedenle bu formülü her monitör için uygulamanız gerekir.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 veya daha iyisi
Hafıza	2 GB

Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı

Webex WFO Akıllı Masaüstü bileşenlerine ait bağlantı noktası bilgileri 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.

Müşteri tarafından barındırılan çözümler

Müşteri tarafından barındırılan çözümler için lütfen aşağıdaki tabloya bakın. Müşteri tarafından barındırılan çözümlere örnek olarak TURN, Cisco Unified Contact Center Express, Avaya İletişim Yöneticisi ve daha fazlası verilebilir.

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
Akıllı Masaüstü				
TCP 80, 443	Canlı ses izleme (WebRTC)	Ses Esir almak Sunucu*, Ajanın Bilgisayarı	Amirinin tarayıcı	
UDP 39500 - 43500	RTP kaydı	Telefon, Ses geçit**	Ses Esir almak Sunucu	
UDP 49152 - 65535	Canlı ses izleme (RTP)	Ses Esir almak Sunucu*, Ajanın Bilgisayarı	Amirinin tarayıcı	
TCP 52102	Sinyal kaydı	Ses Esir almak Sunucu*, Ajanın Bilgisayarı	Sinyalleme Sunucu	

*Ağ kayıt mimarisi

Ağ geçidi kayıt mimarisi

CCaaS çözümleri

(Hizmet olarak çağrı merkezi) CCaaS çözümleri için aşağıdaki tabloya bakınız.

Bağl	Kul	Kaynak	Hedef
Akıllı Masaüstü			

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
TCP 80, 443	Canlı ekran izleme	Ajanın Bilgisayar	Yöneticinin tarayıcısı	

Cloud STUN/TURN

Cloud STUN/TURN portları için aşağıdaki tabloya bakınız.

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Bağlantılar
Akıllı Masaüstü		
TCP 80, 443	WebSocket üzerinden	Sinyal Sunucusu
TCP 6379	STUN/TURN yönetimi, Webex WFO'deki Sistem Yöneticisi aracılığıyla gerçekleştirilir.	Yapılandırma
UDP 49152 - 65535	Medya (ses ve video)	SRTP (eşler arası)
UDP 49152 - 65535	Medya (ses ve video)	SRTP (eşler arası değil)
UDP/TCP 3478	-	IP adres keşfi

Akıllı Masaüstü İletişim Meta Verileri

Aşağıdaki tabloda, her yakalama modu için kullanılan mevcut Smart Desktop iletişim meta verileri listelenmiştir:

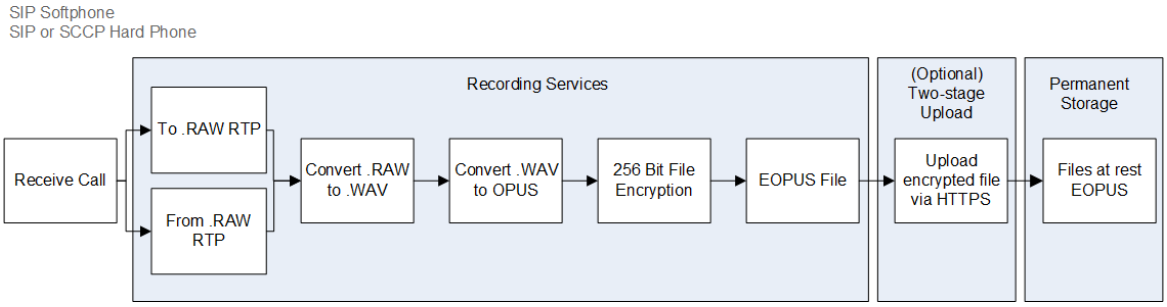
İletişim Meta Verileri	SIP Sinyalleme	SCCP Sinyalleme	RTP Günlük Kaydı
Arayan Kimliği	X	X	DCC'ye gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü bir tarafa güveniyor API
ANI (Çağrı)	X	X	DCC'ye gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü bir tarafa güveniyor API

İletişim Meta Verileri	SIP Sinyalleme	SCCP Sinyalleme	RTP Günlük Kaydı
DNIS (Aranıyor)	X	X	DCC'ye gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü bir tarafa güveniyor API
Hat/Uzantı			DCC'ye gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü bir tarafa güveniyor API
Çağrı Yönü	X	X	DCC'ye gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü bir tarafa güveniyor API
İlgili Kişi ID	X		DCC'ye gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü bir tarafa güveniyor API
Kayıt Türü	X	X	X
Süre	X	X	Segment tabanlı, join_start kullanılmadığı sürece
MAC Adresi	X	X	
Kullanıcı (Windows Girişi ile ID)	X	X	X
Arama Tarihi/Saati	X	X	X

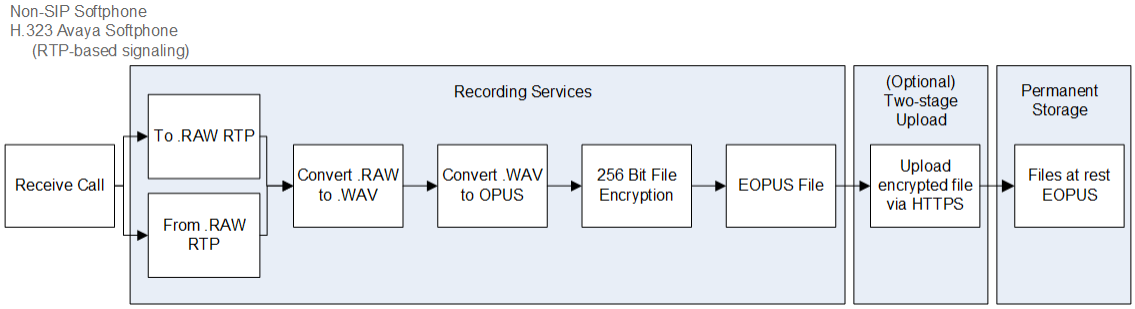
Akıllı Masaüstü Veri Yakalama Akış Diyagramları

Bu konu, Akıllı Masaüstü veri akışını açıklayan diyagramları içermektedir.

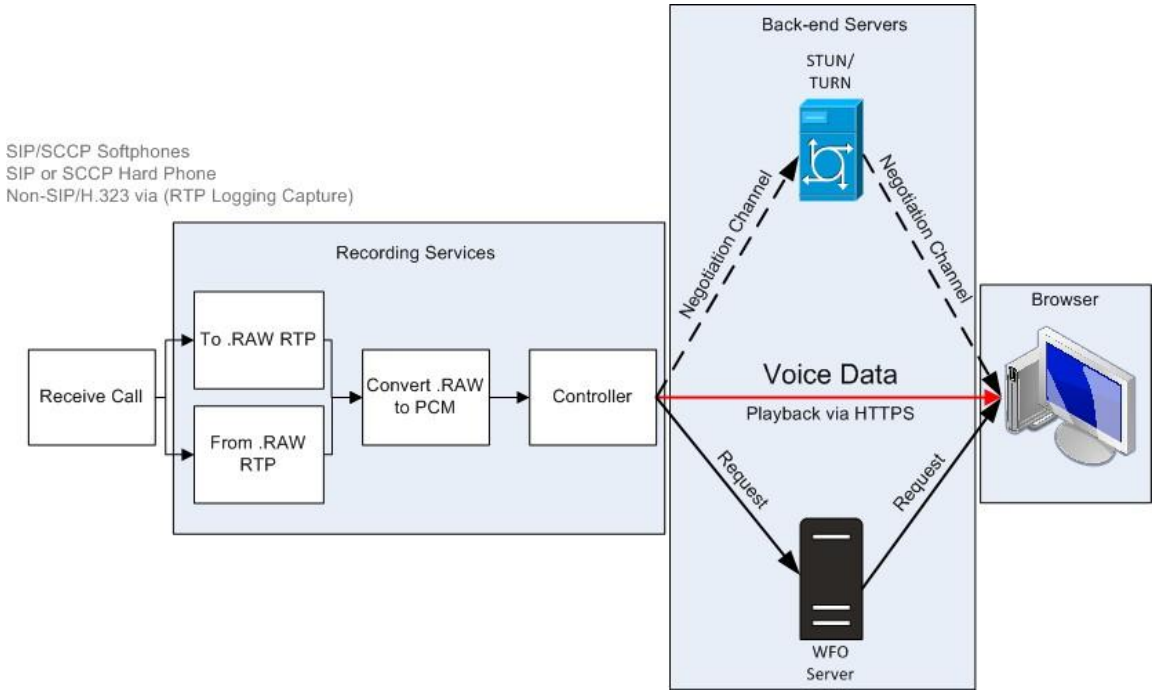
Akıllı Masaüstü SIP/SCCP Sinyalleme



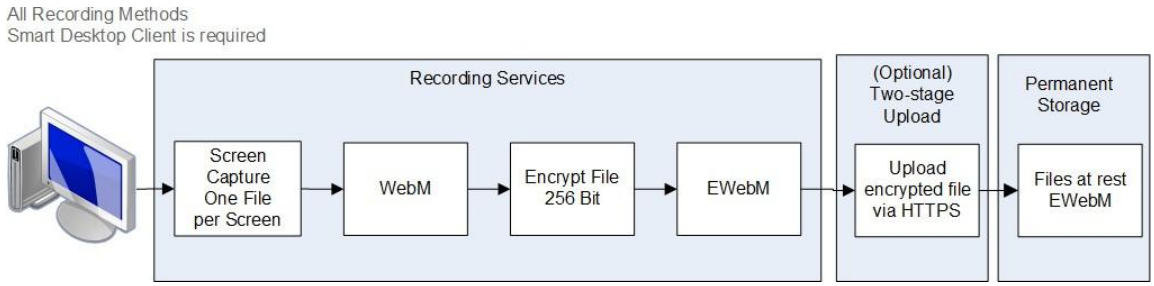
Akıllı Masaüstü RTP Günlük Kaydı



Akıllı Masaüstü Canlı Ses İzleme

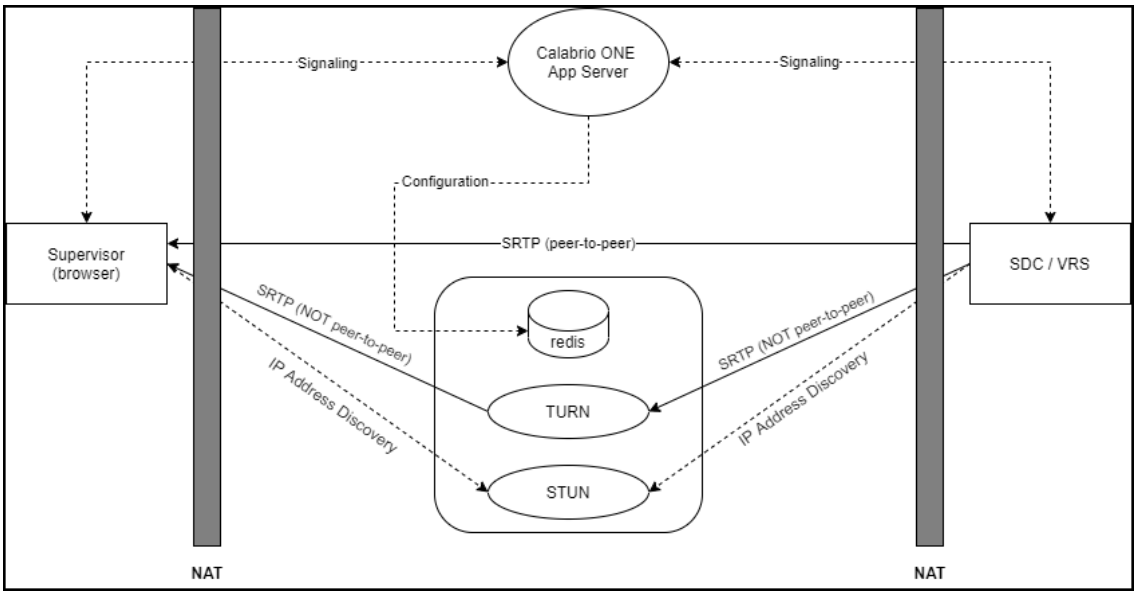


Akıllı Masaüstü Canlı Ekran İzleme



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'de Sistem Yöneticisi rolü kullanılarak gerçekleştirilir.
SRTP (eşler arası-akran)	49152–65535	UDP	Ses ve görsel medya
SRTP (değil) Eşler arası)	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

- Pencerenizin Oturum Açma (**Uygulama Yönetimi** > **User Yapılandırması** > **Users**) [Domain\WindowsNTID] biçiminde olmalıdır. Akıllı Masaüstü yüklendikten sonra Pencerenizin oturumunu eklerseniz, Smart Desktop'ı veya onun masaüstü hizmetlerini yeniden başlatmanız gerekir.
- Temsilci, kendi rollerine atanmış aşağıdaki izinlere sahiptir. İzinler Uygulama Yönetimi > User Yapılandırması > Roles'te bulunur.
  - Masaüstü Analitiği Yakalama
  - Kişileri Yakalama
  - Kayıt Ekranı
  - Sesi Kaydetme
  - Canlı Ekran İzleme
  - Canlı Ses İzleme
  - İsteğe Bağlı Kayıt (RTP Sinyalleme)
  - Masaüstü Olaylarını Yakalama

  NOT Hizmet olarak bağlantı merkezi (CCaaS) çözümleri canlı ses izlemeyi desteklemez.
- Masaüstü Analizi dahili hattı tarayıcınızda çalışıyor.

Yordam

Bilgisayarınızda doğru işlemlerin çalıştığından emin olun

1. Görev Yöneticisini **açın**.
2. DesktopRecordServer ve DesktopRecordServer'ın Görev Yöneticisi'nde çalışmakta **olduğu işlemleri**doğrulayın. DesktopRecord<<c1/>çalışmıyorsa , ön gereksinimlerin açıklandığı gibi Pencerenizin Oturum Açma bilgilerini doğru girdiğinizden emin olun.

3. ciSaasDesktopRecord'un Görev Yöneticisi'nde çalıştığını kontrol edin.

4. **Bilgisayarınızda Hizmetler** uygulamasını açın ve Calabrio ONE Akıllı Masaüstü Kayıt Hizmeti'nin çalıştığını doğrulayın .

Webex WFO'ın bilgisayarınızı tanıdığına emin olun

Uygulama Yönetimi > Global > Monitoring > Desktop monitoring'e gidin. Durum sütununun altında yeşil bir daire görürseniz, bağlı olduğunuz ve Akıllı Masaüstünün yüklü sürümü etkin 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.

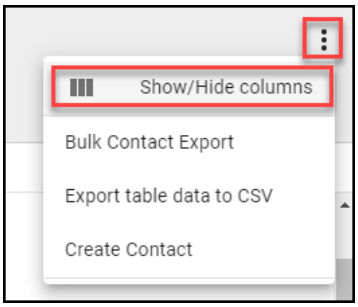
Test araması yapma

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.

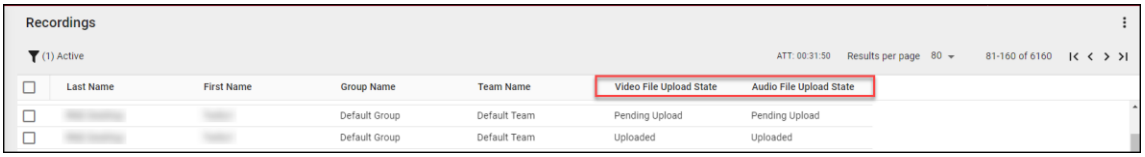
   Ekran Kaydı paneli görünmezse veya boşsa, tarayıcıdaki açılır pencere engelleyicinin devre dışı olduğunu doğrulayın.

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 araya girilmeyen 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 **>Ynetim** > 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, WAN ve LAN bant genişliği yeterliyse, kayıtları temsilcinin bilgisayardan hemen Webex WFO'e yükleyecek şekilde yapılandırmanızı önerir. **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. Yapılandır

Aşamalı yüklemeler gerçekleştirmek için Uygulama Yönetimi'ndeki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasındaki "Bölgesel Veri Sunucusu Aşamalı Yükleme Ayarları".

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 içinde 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 erişimi 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.

Alan	Saygı
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.

Kurulum

Bu bölümde, Webex WFO çeşitli bileşenlerinin nasıl kuruldığı anlatılmaktadır.

Akıllı Masaüstü Yükleme

Webex WFO Akıllı Masaüstü, bir temsilcinin bilgisayarına üç yoldan biriyle yüklenebilir:

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

> **NOT** Smart Desktop'ın masaüstü analizini yakalamasını istiyorsanız, temsilci rolünün Smart Desktop'ı yüklemeden önce "Desktop Analytics'i Yakalama" izninin etkinleştirilmiş olması gerekir. İzin şuysa:
> Etkin değilse, yakalama eklentileri istemcinin masaüstüne yüklenmez.

Diğer önemli konular

- Desktop Analytics özelliğini kullanmak veya duraklatıp sürdürmek istiyorsanız bir Desktop Analytics eklentisine/dahili hattına ihtiyacınız vardır.
- Chrome ve Edge için tarayıcı uzantılarının GPO veya yerel BT departmanının kullandığı başka bir işlem aracılığıyla dağıtılması gerekir. Analiz ve duraklatma ve sürdürme için tarayıcı dahili hatlarına ihtiyaç vardır.
- Cisco temel exe dosyasını sağlar. Dosyayı MSI'ya dönüştürmek müşterilerin sorumluluğundadır.
- SCCM veya Microsoft Uç Noktası Yapılandırma Yöneticisi ile yükleme yapıyorsanız, dağıtım için paketi oluşturmak siz sorumlu olursunuz.
- Cisco yazılımı otomatik olarak güncelleme seçeneğini sunar. Ambalaj ekibiniz masaüstü sürümlerini veya Microsoft Uç Noktası Yapılandırma Yöneticisi'nı yönetirse ve bunlar otomatik güncellemelere müdahale ederse, Cisco otomatik güncelleme özelliğini TURN ve ekibiniz yazılımın yeni bir sürümünü üç ila altı ayda bir indirip bir paket göndererek dağıtabilir.

- Ekibiniz, grup otomatik güncellemeleri sürdürmek isterse sürüm numaralarını veya benzersiz tanımlayıcıları yönetmemek için Microsoft yazılımındaki sorguları değiştirebilir.

> **NOT** Kuruluşunuz Citrix veya Terminal sunucularını kullanıyorsa otomatik güncellemelerin kapatılması gerekir. Farklı ortamları sıralamanın hiçbir yolu yoktur.

- Şirket içinde Webex WFO sürüm 11.5'ten Webex WFO Bulut'a yükseltme yapıyorsanız üç test makinesine ihtiyacınız vardır. Bir makine manuel kurulum içindir. İkinci makine, temiz bir makineye otomatik kurulum içindir. Üçüncü makine, mevcut Webex WFO sürümü 11.5'in BT ekibiniz tarafından oluşturulmuş kaldırma paketini ve Webex WFO Cloud yükleme paketini test etmek içindir. Uygulama mühendisine, tarayıcı uzantıları dahil olmak üzere makineye yüklenen tüm paketlerin bir listesini sağlayın. Webex WFO Cloud yüklemeden önce tüm Webex WFO sürüm 11.5 yazılımını kaldırmak için BT ekibinizle birlikte çalışın.
    - Organizasyonunuz başka bir Workforce katılım yönetimi (WEM) çözümü olan satıcıları (Verint veya Nice gibi) Webex WFO olarak değiştiriyorsa, BT ekibinizle birlikte çalışarak orijinal yazılımı üçüncü bir test makinesinden kaldırın ve ekibiniz tarafından oluşturulmuş otomatikleştirilmiş paketi dağıtın.

Manuel kurulum

Smart Desktop'ı bir temsilcinin bilgisayarına veya ince bir istemci sunucusuna manuel olarak yüklemek için bu prosedürü kullanın. Yüklemeden önce tüm tarayıcıların kapalı olduğundan emin olun ve Görev Yöneticisi'ni kullanın, tarayıcılarınızın arka planda çalışmadığından emin olun.

Akıllı Masaüstü'ü manuel olarak kurma

1. Temsilcinin bilgisayarından veya ince istemci sunucusundan, yönetici kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO uygulamasında oturum açın.
2. Karşıdan Yüklemeler sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Karşıdan Yüklemeler), Calabrio ONE Akıllı Masaüstü **yükleyici bağlantısını tıklayın** . Webex WFO manuel yükleme için .exe bir dosya sağlar.
3. İstendiğinde Son Kullanıcı Lisans Sözleşmesini (EULA) kabul edin.
4. Yükleyiciyi çalıştırın ve yükleme sihirbazındaki istemleri izleyin.
5. İstenirse **Etkinleştir** onay kutusunu seçin ve Son'u **tıklayın**.
6. Akıllı Masaüstü yükleyicisini çalıştırdıktan sonra sisteminizi yeniden başlatın.
7. İstemci Doğrulama aracını çalıştırın. Daha fazla bilgi için İstemci Doğrulama aracına bakın .
8. Akıllı Masaüstünü Test Et. Daha fazla bilgi için Bkz . Akıllı Masaüstünü Test Et .

GPO kullanarak kurulum

Grup İlke Nesnesi (GPO), bir sistemin nasıl görüneceğini ve tanımlanmış bir kullanıcı grubu için nasıl davranacağını tanımlayan ayarlar topluluğudur. Microsoft, komut dosyası seçenekleri de dahil olmak üzere çeşitli seçenekleri tanımlamak için Grup İlkesi Microsoft Yönetim Konsolu'nu kullanmanıza olanak sağlayan bir program ek bileşeni sağlar. İstemciyi gönderdikten sonra, gerektiğinde Gönder Yükleme Dönüş Kodlarını inceleyin.

GPO kullanarak Akıllı Masaüstü Dağıtımı

1. Yönetici kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO oturumu açın.
2. Karşıdan Yüklemeler sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Karşıdan Yüklemeler), Calabrio ONE Akıllı Masaüstü **yükleyici bağlantısını tıklayın** . Webex WFO manuel yükleme için .exe bir dosya sağlar.
3. İstendiğinde Son Kullanıcı Lisans Sözleşmesini (EULA) kabul edin.
4. Karşıdan Yüklemeler klasörünüzden CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe **kopyalayın** ve sunucu paylaşım konumuna yapıştırın.
5. Aşağıdaki komut dosyasını içeren yükleyiciyi çalıştırmak için bir toplu komut dosyası oluşturun:

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

6. Grup İlkesi Yönetimi Düzenleyicisi'ni başlatın ve Bilgisayar Yapılandırma > İlkeleri > Windows Ayarları > Komut Dosyalarına (Başlangıç/Kapatma) gidin ve toplu komut dosyasını ekleyin.

Masaüstü görüntüleme kullanarak yükleme çoğaltma

Akıllı Masaüstü Kayıt Hizmetini önceki yükleme yöntemlerinden birini kullanarak bir pc'ye yükledikten sonra (bkz. Manuel yükleme veya GPO kullanarak yükleme), birden çok donanım tasarımında kullanılabilecek genel bir sistem görüntüsü oluşturarak bu kurulumu birden çok bilgisayara çoğaltabilirsiniz. Akıllı Masaüstü, görüntüleme için bir pc'ye yüklendiğinde, görüntünün sorun yaratmadan farklı BILGISAYARLARDA çalışmasını sağlayacak bazı bilgilerin kaldırılması gerekir.

Önerilen yöntem: Cisco Sistem Hazırlama çengeli

Bilgisayara özel bilgileri bir Windows yüklemesinden kaldırmak ve farklı PC'lere yüklenebilmesi için "genelleştirmek" için, Cisco'nın Sistem Hazırlama (blrn) çengelini kullanmanızı öneririz. Bu, Microsoft'in birden çok bilgisayara dağıtılması için bir sistem görüntüsü hazırlamak için kullanılan Microsoft sistem hazırlama aracıdır.

Yansıtan, görüntüleme için bir Windows kurulumu (Windows istemcisi ve Windows Server) hazırlayarak özelleştirilmiş bir yükleme yakalamanıza olanak sağlar. Söner kancası Akıllı Masaüstü ile yüklenir ve otomatik olarak sisteme kaydolır. sm. sm. çalıştırıldığında, sistemde kayıtlı tüm çengelleri otomatik olarak arar.

İkincil yöntem: Görüntüyü manuel olarak yapılandırın

Eğer blmy kullanamıyorsanız, Akıllı Masaüstü Kayıt Hizmeti'nin yüklü olduğu herhangi bir görüntü için bu görüntüyü ek PC'lere dağıtmadan önce aşağıdaki adımları manuel olarak gerçekleştirmeniz gerekir.

> ÖNEMLİ Bu adımları gerçekleştirmeyi seçerseniz, bu adımlarda yapılan değişikliklerden güncel olmak için bu belgeye sık sık geri dönün.

1. Akıllı Masaüstü Kayıt Hizmetini durdurun.
2. Akıllı Masaüstü Kayıt Hizmeti'nin yüklü olduğu "günlük" klasörünü açın (varsayılan olarak, bu C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\log) ve "postinstall" sözcüğü içermeyen tüm dosyaları kaldırın.
3. "Günlük" klasöründen tüm alt klasörleri (içerikleri dahil) kaldırın.
4. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\config" seçeneğini açın ve "Install.ini" ve "sysproperties.cfg" dışındaki tüm dosyaları kaldırın.
5. "config" klasöründen tüm alt klasörleri (içerikleri dahil) kaldırın.
6. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings" öğesini açın ve tüm dosya ve alt klasörleri (içerikleri dahil) silin. "Kayıtlar" klasörü boş olmalıdır.
7. "C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\"ı açın ve tüm dosya ve alt klasörleri (içerikleri dahil) silin. "Para" klasörü boş olmalı.

   > **NOT** "Bileklik" klasörü mevcut olmayabilir. "Bileklik" klasörü yoksa, bu adımı atlayabilirsiniz.

Gönder kurulum dönüş kodları

Bir gönder yükleme yöntemi (örneğin, GPO) kullandığınızda, yüklemenin başarılı veya başarısız olduğunu belirten geri dönüş kodları alırsınız. Olası iade kodları aşağıda açıklanmaktadır.

Dönüş Kodu	Açıklama
0	Başarılı yükleme
1	Yükleme başarısız oldu

Ayrıca, olaylar Windows olay günlüğüne yazılır. Olay ayrıntısı, meydana gelenlerin bir açıklamasını listeler. Üç farklı olay kimlikleri yazılacak. Olayın kendisi daha ayrıntılı olacaktır, ancak genel olarak kimlikler aşağıdakileri gösterir:

Olay ID	Açıklama
8080	Başarılı yükleme
8081	Yükleme başarısız oldu
8084	Bilgili mesaj

Başarılı veya başarısız bir yüklemenin ayrıntıları hem Windows olay günlüğüne hem de Akıllı Masaüstü İstemci yükleme klasörü altındaki örtücü klasöründe bulunan günlüklerin içine yazılacaktır.

İstemci Doğrulama aracı

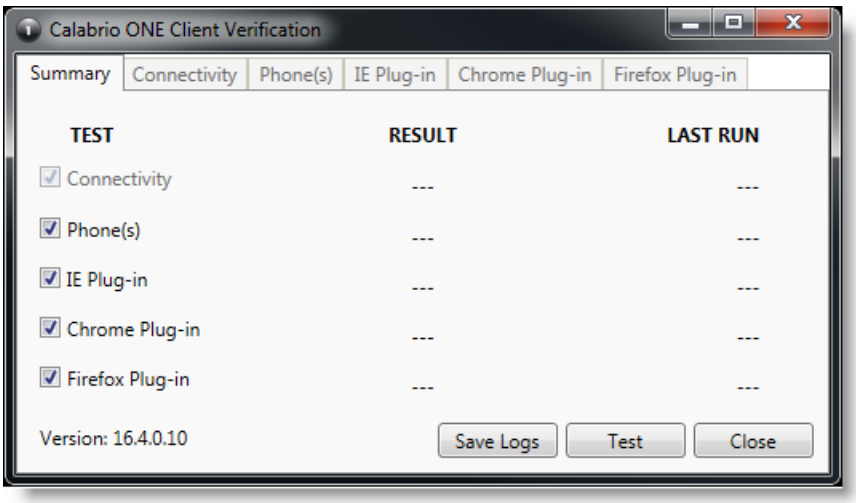
İstemci Doğrulama aracı, sunucularla ve telefonla bağlantının Akıllı Masaüstü çalıştırmak için uygun olduğundan emin olmak için istemci pc'yi test eder. Akıllı Masaüstü yüklendiğinde yüklenir. Araç, çeşitli testler çalıştırır ve başarılı ya da başarısız rapor sonuçları verir.

İstemci Doğrulama aracını çalıştırma

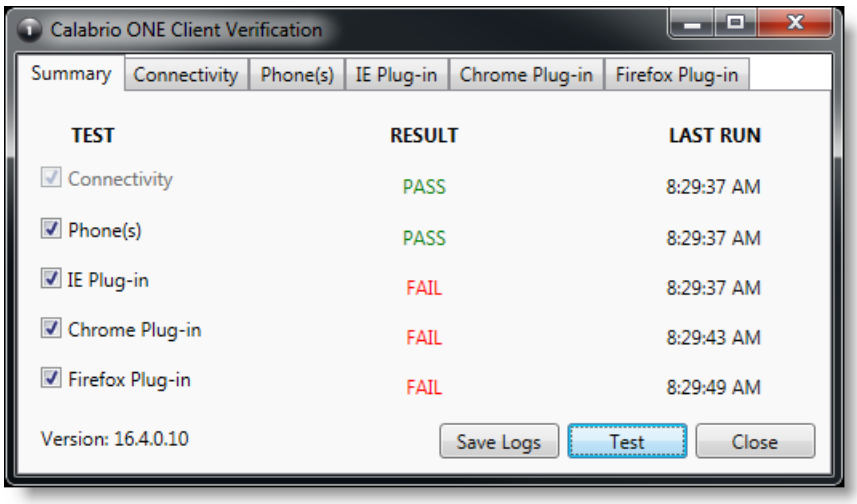
1. Akıllı Masaüstü yüklendikten sonra, istemci bilgisayarda aşağıdaki klasöre gidin:

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

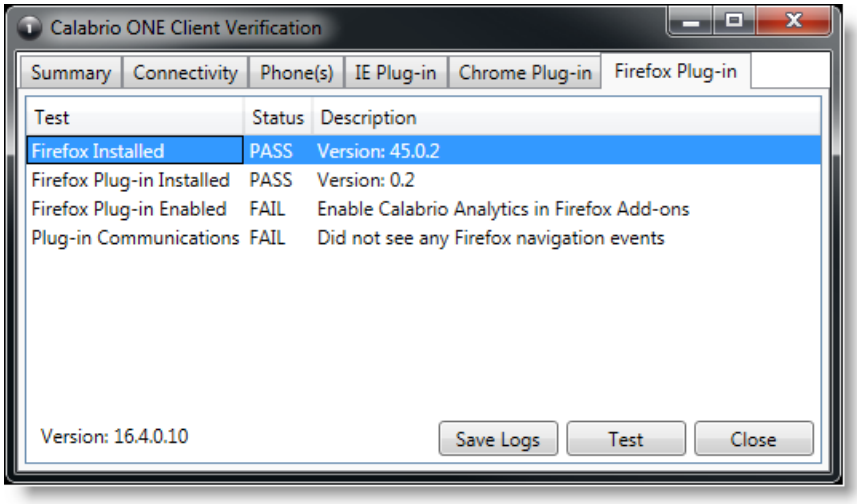
2. ClientDiag.exe **çift tıklatın**. İstemci Doğrulama aracı başlar.



3. Varsayılan olarak tüm testler seçilir. Test **Et'i tıklayın**.
4. Araç, testin sonuçlarını başarılı veya başarısız olarak bildirir.



5. Testin ayrıntılarının görüntülendiği her test için bir Tab vardır. Test başarısız olursa, Tab ayrıntıları, sorunun ne olduğu hakkında rehberlik sağlar.



6. Gerekirse, Sorunları tanımlamaya yardımcı olmak üzere Postinstall **ve Smart Desktop günlüklerini zip halinde kapatmak için Günlükleri Kaydet'i tıklatabilirsiniz** . Günlükler otomatik olarak Clientlogs.zip adlı bir dosyaya sıkıştırılmıştır.

Kayıt Denetimleri

Kayıt Denetimleri tek başına uygulaması Akıllı Masaüstü ile otomatik olarak yüklenir. Kayıt Denetimleri, bir temsilcinin etkin çağrılar için ses, ekran ve tuşa basarak kaydetmeyi başlatmasına, duraklatmasına, sürdürmesine ve durdurmasına, ayrıca çağrıları etiketlemesine ve bunlara meta veri eklemesine olanak verir.

Kayıt Denetimlerini kullanmak isteğe bağlıdır.

NOT Kayıt Denetimleri uygulaması, belirli CCaaS satıcı dağıtımları ile desteklenmez.

Kayıt Kontrolleri çalıştırılabilir dosyası buraya yüklenir:

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

Başlat menüsünde, uygulama Webex WFORecording Controls olarak adlandırılmıştır ve varsayılan olarak Webex WFO altındadır.

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, Daha fazla yapılandırmayı Uygulama Yönetimi'ndeki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasından > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması.

EDGE cihazları olan BEST PRACTICE Kullanıcıları, 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 özel 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 sunucunun IP adresini veya ana bilgisayar adını Webex WFO 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) karşıdan yüklemek için Yapılandırmayı Kaydet/Karşıdan Yükle'yi tıklatın** .

   > **NOT** Ayrıca, yapılandırma yardımcı programını indirmeden yapılandırmayı kaydetmek için Kaydet'i **tıklatabilirsiniz** . Veri Sunucusu'nu yapılandırmayı tamamlamadıysanız ancak eksik yapılandırmayı kaydetmek istiyorsanız bunu yapmayı tercih edebilirsiniz.

4. Veri Sunucusu Güncelleyici Kurulum Sihirbazı'nı başlatmak için çalıştırılabilir yapılandırma yardımcı programını çift tıklatın.

5. Paylaşılan Veri Sunucusu yapılandırmasını tamamlamak için sihirbazdaki yönergeleri izleyin.

Cisco Unified Arama Yöneticisi kullanıcıları

CDR'leri SFTP aracılığıyla toplamak için Cisco Unified Çağrı Yöneticisi (UCM) kullanıyorsanız, Webex WFO ile desteklenen Cisco UCM sürümleri arasındaki anahtar değişimi (kex) algoritmalarını uzlaşmak için Data Server Service sistem özelliğini ayarlamanız gerekebilir.

Bu kex algoritmaları ek yapılandırma gerektirmez:

- ecdh-sha2-nistp521
- ecdh-sha2-nistp384
- diffie-hellman-group-exchange-sha256 Bu

algoritmalar ek yapılandırma gerektirir:

- diffie-hellman-grup14-sha1
- diffie-hellman-group1-sha1
- diffie-hellman-grup-değişimi-sha1

İzin verilen kex algoritmalarını belirtmek için Veri Sunucusu Hizmeti sistem özelliğini ayarlama

1. CDR SFTP sunucusunda,
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Sunucusu\config
2. dataGatheringService.properties dosyasını açın.
3. service4j.jvmOptions **ile** başlayan hattı bulun ve hattın sonuna şu 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 Bu kex algoritmalarının hiçbirini desteklemeyen daha yeni bir Cisco UCM sürümüne yükseltme yaparsanız, desteklenen yeni algoritmaları belirtmek için bu sistem özelliğini yeniden yapılandırmanız gerekir.

Kaldırma

Aşağıdaki konularda Webex WFO bileşenlerinin nasıl kaldırıldığı anlatılmaktadır.

Webex WFO Akıllı Masaüstü Kaldırılıyor

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

1. Smart Desktop'ın yüklü olduğu masaüstünde veya ince istemci sunucusunda Windows Denetim Masası'nı açın.
2. Program Ekle veya Kaldır yardımcı programını başlatın.
3. Listeden, kaldırmak istediğiniz uygulamayı seçerek Kaldır'ı **tıklayın**.

   Eski bir sürümü (temiz bir yükleme) tamamen kaldırdıktan sonra Smart Desktop'ı yeniden yüklemeyi düşünüyorsanız, yeni sürümü yüklemeden önce kayıt depolama klasör yapılarının kaldırıldığını doğrulayın.
4. Masaüstünü veya Thin İstemci sunucusunu yeniden başlatın.

GPO kullanarak kaldırma

Grup İlke Nesnesi (GPO), bir sistemin nasıl görüneceğini ve tanımlanmış bir kullanıcı grubu için nasıl davranacağını tanımlayan ayarlar topluluğudur. Microsoft, komut dosyası seçenekleri de dahil olmak üzere çeşitli seçenekleri tanımlamak için Grup İlkesi Microsoft Yönetim Konsolu'nu kullanmanıza olanak sağlayan bir program ek bileşeni sağlar.

1. Aşağıdaki komut dosyasını içeren yükleyiciyi çalıştırmak için bir toplu komut dosyası oluşturun:

   ```
   <C:\Program Files (x86)\Calabrio ONE\Desktop\Cloner\unins000.exe /LOG
   /VERYSILENT /NORESTART>
   ```
2. Grup İlkesi Yönetimi Düzenleyicisi'ni başlatın ve Bilgisayar Yapılandırma > İlkeleri > Windows Ayarları > Komut Dosyalarına (Başlangıç/Kapatma) gidin ve toplu komut dosyasını ekleyin.

ÖNEMLİ Bu, tüm açık tarayıcıları kapatmaya zorlar. Kaldırma işlemi tamamlanmadan önce tarayıcılar yeniden açılırsa, kaldırma başarısız olabilir ve yeniden başlatılması gerekebilir.

Veri Aktarma Akışı Diyagramları

Bu konu başlığında aşağıdakileri gösteren diyagramlar bulunmaktadır:

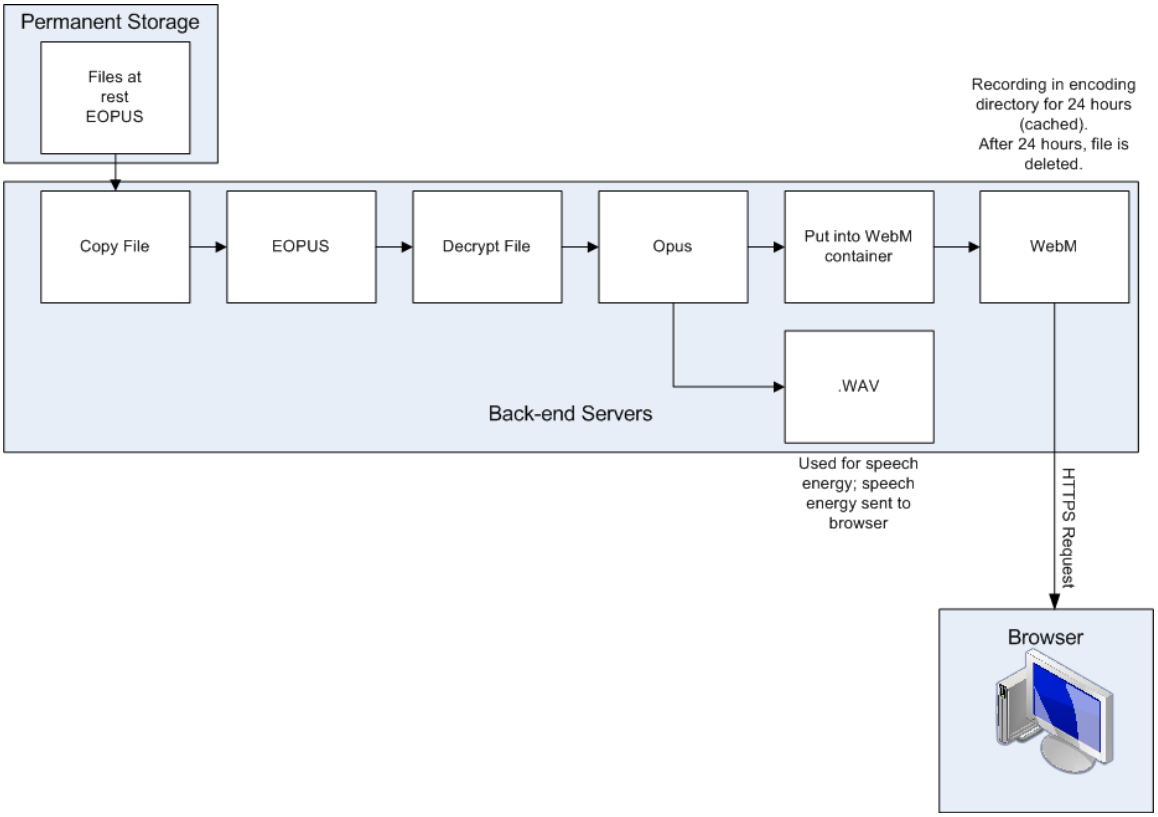
- Webex WFO kayıt yakalama ve kayıttan dinleme
- Webex WFO Analitik veri akışı
- Webex WFO depolama veri akışı
- Webex WFO kayıt şifrelemesi
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Kayıttan Yakalama ve Kayıttan Dinleme Veri Akışı Diyagramları

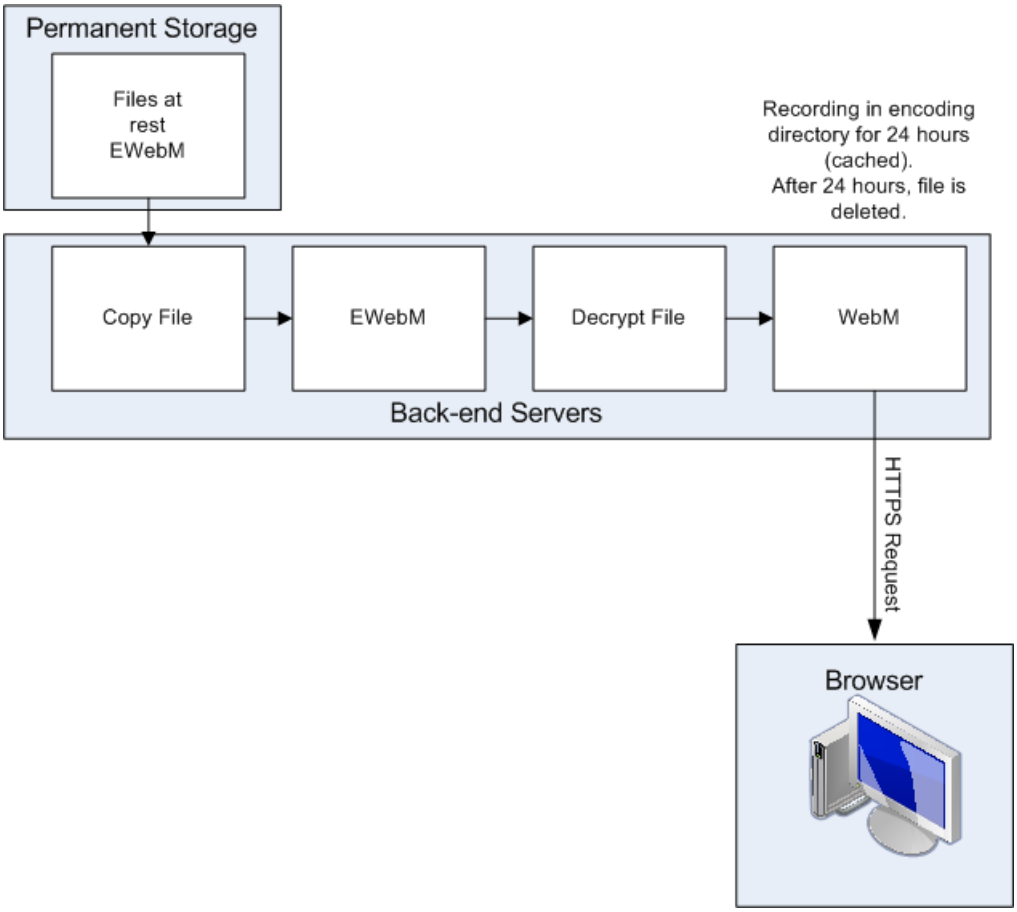
Bu konu başlığında, kişi kayıtlarını geri oynatma süreci açıklanmaktadır.

Ses Kayıttan Dinleme Veri Akışı Şeması

Kayıttan dinleme sırasında, ses ve ekran kayıt dosyaları kalıcı depolama alanından kopyalanır ve güvenli bir bulut ağı depolama alanına yerleştirilir, kapsılır ve kayıttan dinleme için işlenir. Dosyalar eş zamanlı olarak kaplanır ve ağ depolaması ve HTTPS aracılığıyla güvenli hale getirilir.


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

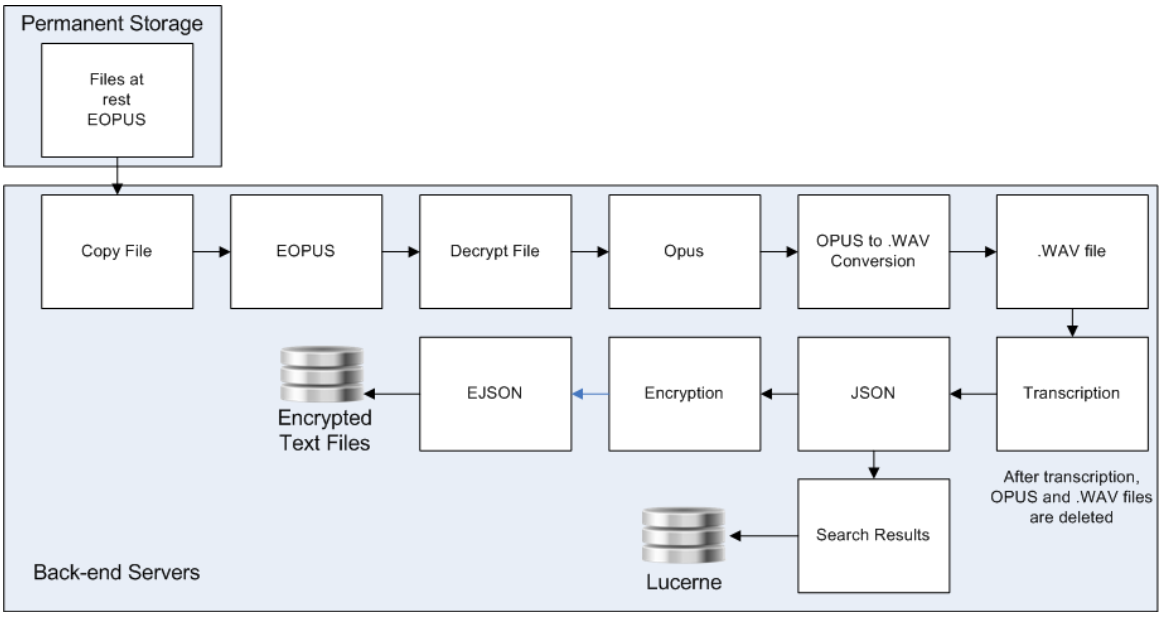
Ekran Kayıttan Dinleme Veri Akışı Şeması



Analiz Veri Akışı Şeması

Bu konu başlığında, Analytics verilerinin işlenmesi için veri akışı açıklanmaktadır.

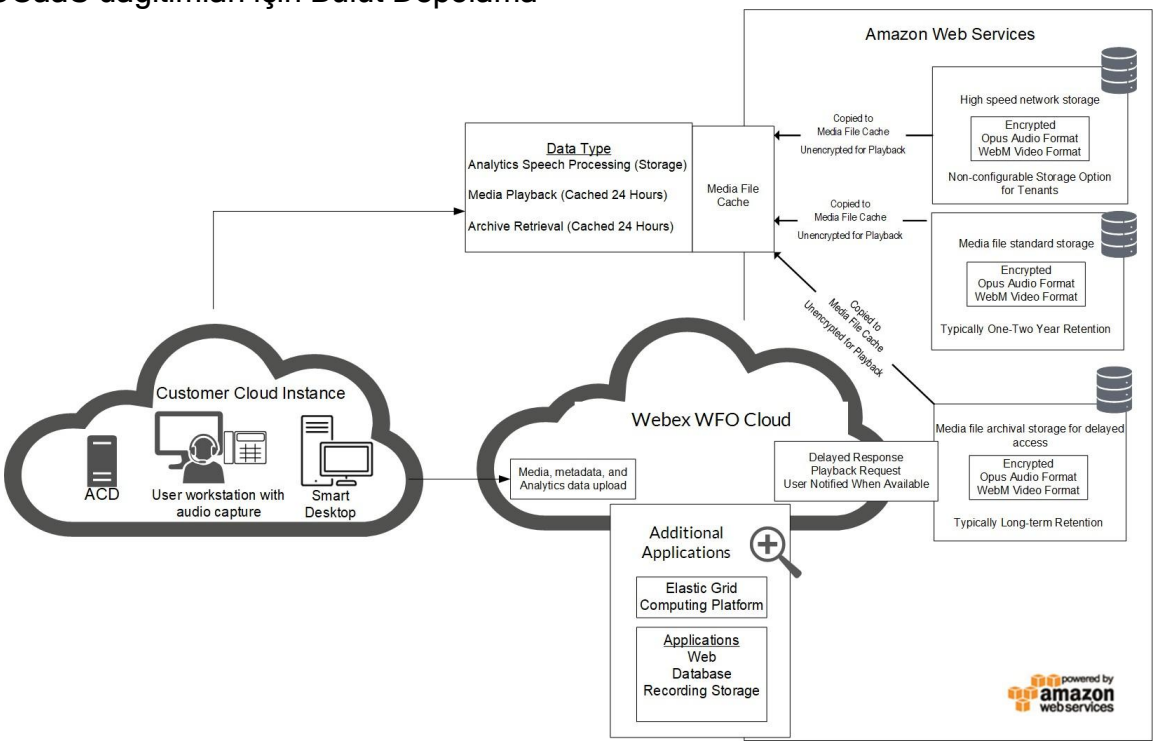
Konuşma Dökümü Analitiği Veri Akışı Şeması



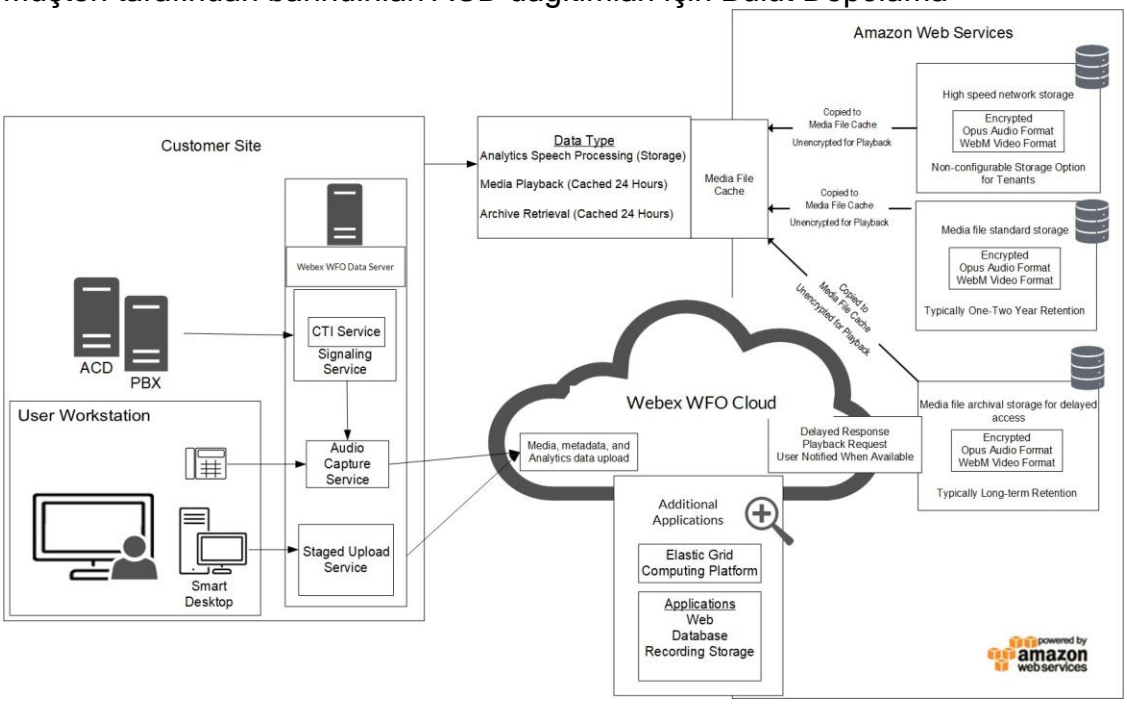
Bulut Depolama Veri Akışı Diyagramları

Bu konu başlığında, CCaaS ve müşteri tarafından barındırılan dağıtımlar için Webex WFO iletişim veri depolaması için veri akışı açıklanmaktadır.

CCaaS dağıtımları için Bulut Depolama

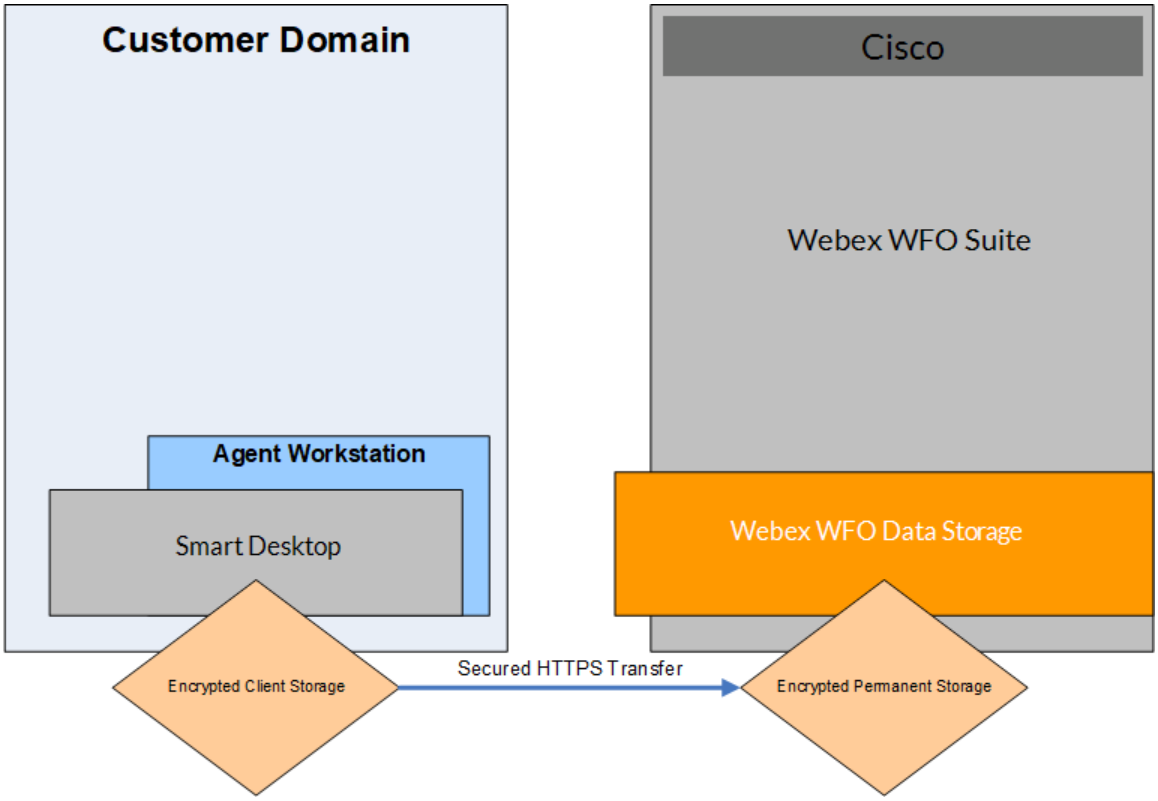


Müşteri tarafından barındırılan ACD dağıtımları için Bulut Depolama



Kayıt Şifrelemesi

Aşağıdaki diyagramda, Webex WFO içindeki kayıtların şifrelenmesini açıklanmaktadır.



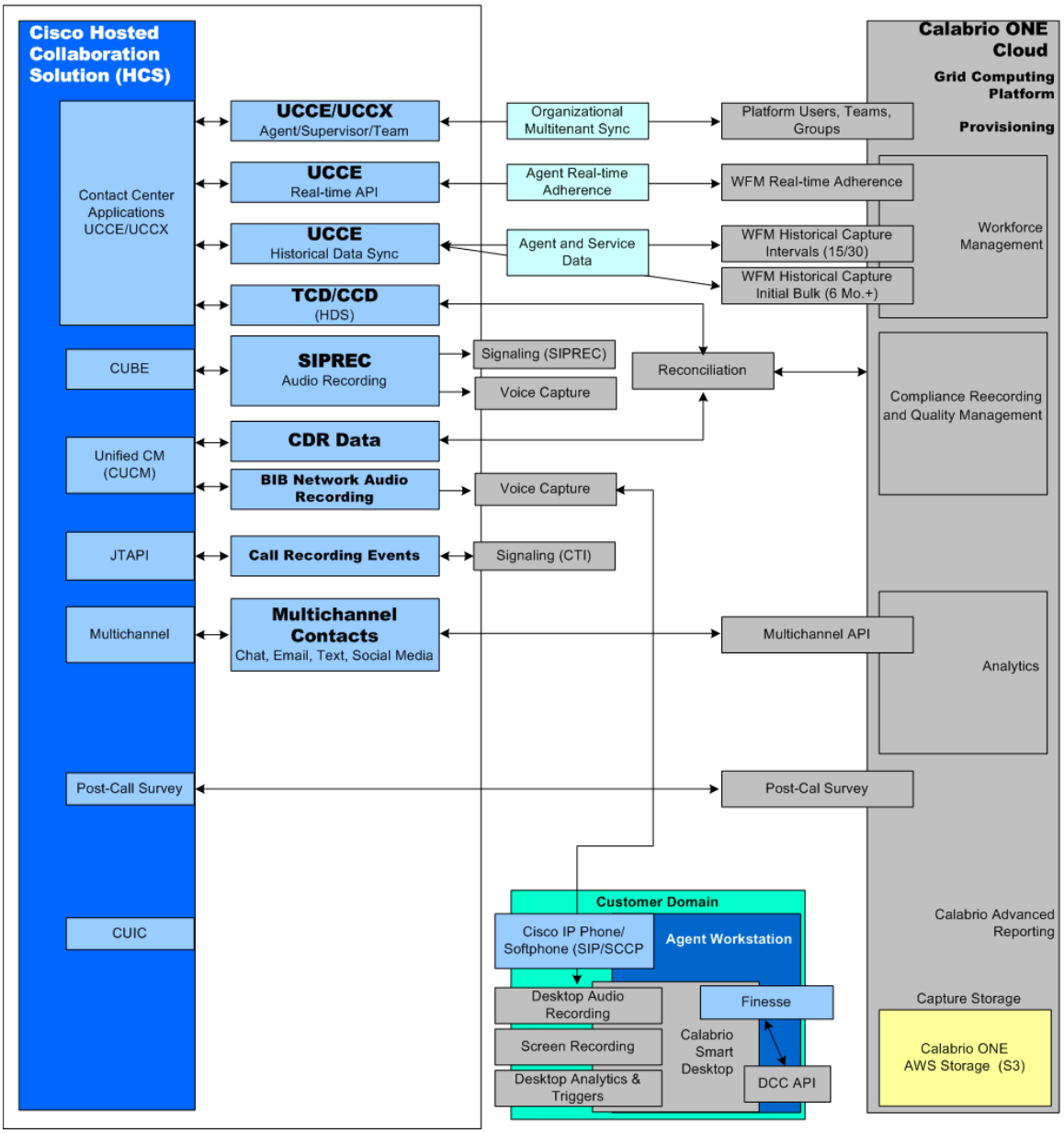
Tüm veriler şifrelidir ve güvenli HTTPS/SSL aracılığıyla müşteri yerinden işleme ve depolama için Webex WFO adresine aktarılır.

Bulut dağıtımlarında, kullanılabilir şifreleme yöntemi RSA-2048 (asimetrik anahtarlarla) ve Webex WFO tarafından kaydedilen ortam için AES-256'dir.

Webex WFO bulut dağıtımlarında, kayıtları şifrelemek için kullanılan tuşları yalnızca kiracı (Webex WFO Bulut İşlemleri değil) kontrol eder ve bu anahtarlar kiracının veritabanında depolanır. Ayrıca, Webex WFO içine ikinci bir şifreleme katmanı katıştırılır ve bu katmana Webex WFO Bulut İşlemleri'nde erişim yoktur.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO platformu, tek bir Cisco Unified CCE çözümüyle entegre olduğu şekilde, Unified CCE için bir Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) ile entegre olur. Webex WFO, çok kiracılı bir çözüm oluşturmak için tek tek Cisco HCS Unified CCE örneklerine bağlanabilir. Her bağlantı hedeflenen müşteriye özgüdür ve diğer kiracılardan segmentlere ayrılmıştır. Webex WFO veri sunucusu, temsilci, gözetmen ve ekip bilgilerini müşteri tarafından bağımsız olarak senkronize etmek için birden çok Cisco Unified CCE örneğine bağlanabilir.



Platform Yakalama Yöntemleri

Bu konu başlığında, Webex WFO çeşitli iletişim merkezi platformları ile nasıl yapılandırabileceğiniz açıklanmaktadır.

Platforma Göre Desteklenen Yakalama Yöntemleri

Aşağıdaki tabloda, iletişim merkezi platformlarının kayıt yakalamayı nasıl desteklediği anlatılmaktadır.

NOT

Webex WFO yalnızca aşağıdaki yakalama yöntemleriyle SRTP destekler:

- ACME paket
- Cisco Unified CM

Peron	Yakalama Yöntemi	Sinyal	Sinyalleme Açıklaması
Cisco	Dahili köprü ağı kaydı	JTAPI	JTAPI olayları için çağrı yöneticisine kaydoluru
Cisco	Masaüstü kaydı	JTAPI	JTAPI olayları için çağrı yöneticisine kaydoluru
Cisco	Ağ Geçidi (Cisco Unified Border Element—CUBE)	SIPREC	SIPREC sinyalleme için CUBE ile kaydolan
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	IP Communicator (SIP/SCCP)	Masaüstü dışında SCCP mesajları
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	Jabber (SIP/SCCP)	Masaüstü dışından SIP/SCCP mesajları algılayıcılar
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	Cisco IP Sabit Telefon (SIP/SCCP)	Masaüstü dışından SIP/SCCP mesajları algılayıcılar
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Otomatik alma	CWCC Çözümleyici API	Çağrı sonrası CDR ve çağrı sonrası işleme için Yoklama CWCC Çözümleyicisi
ACME	Gateway	SIPREC	SIPREC için ACME ile kaydolan

Peron	Yakalama Yöntemi	Sinyal	Sinyalleme Açıklaması
	(ACME paketleri)		Sinyal
SONUS	Ağ Geçidi (SONUS)	SIPREC	SIPREC sinyalleme için SONUS'a kaydolir

Cisco Ses Yakalama Yöntemleri

Aşağıdaki tabloda, Cisco tarafından desteklenen ve test edilmiş yakalama türlerini ve sinyallemeleri birleştirme konusunda bilgi ve yer alır:

Yakalama Yöntemi	Sinyal	Açıklama	Medya Dere	Akıllı Masaüstü Ekran Görüntüsü	Canlı Ses Ekran
Ağ Kayıt— Dahili Köprü (BIB)	JTAPI	Şu kayıtlara CUCM/JTAPI Olay	BIB—Medya Şundan akış alınır: Telefon	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi CTI gerektirir Bağlantı)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci – IP Communicator	SIP/SCCP	SIP/SCCP İzleme mesajları kapatma Masaüstü/Yazılım Telefonu	Ortam Akışı Yakalanan doğrudan açık masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci – Jabber	SIP/SCCP	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Ortam Akışı Yakalanan doğrudan açık masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci – Cisco IP Telefon (Daisy Zincirlenmiş)	SIP/SCCP	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Ortam Akışı Yakalanan doğrudan açık masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC
Ağ Geçidi (CUBE)	SIPREC	Şu kayıtlara SIPREC için CUBE Sinyal	SIPREC – Ortam Forkingi from Cisco	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Hayır

KÜP

Yakalama Yöntemi	Sinyal	Açıklama	Medya Dere	Akıllı Masaüstü Ekran Görüntüsü	Canlı Ses Ekran
Toplu İletişim İçe Aktar	API Tabanlı	Şu kayıtlara SIPREC için CUBE Sinyal	Otomatik alma Şifrelenmemiş . WAV ve Ilişkili temas meta veri dosyaları toplu olarak	Yok – Dosyalar Şifreli ve Alınan	Hayır

Eski Five9 Ses Yakalama Entegrasyonları

Aşağıdaki tabloda, Five9 tarafından desteklenen ve test edilmiş yakalama türlerini ve sinyallemeyi birleştirme konusunda bilgi ve sunulmaktadır. Özellikle eski Five9integration'ı ifade eder, Five9 ARU veya VoiceStream ile Five9 VCC'yi değil.

Yakalama Türü	Sinyal	Açıklama	Ortam Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Kapmak	Canlı Ses Ekran
Akıllı Masaüstü İstemci	Kafka CTI	Webex WFO Platform Kayıtları Five9 Kafka ile Olaylar API	Ortam Akışı Yakalanan doğrudan açık masaüstü – POST CDR ara ve Uzlaşma Işleme yeniden canlandırmalar ve olaylar ekler Kafka'ya göre çağrı olayları	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Beş9 Temsilci Masaüstü Artı	SIP/SCCP İzleme mesajları kapatma	Ortam Akışı Yakalanan	Evet (Akıllı Masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü

	(ADP) -	Masaüstü/Yazılım Telefonu	İstemci)	İstemci) aracılığıyla

Yakalama Türü	Sinyal	Açıklama	Ortam Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Kapmak	Canlı Ses Ekran
	Kafka CTI		doğrudan açık masaüstü – POST çağrı CDR ve Uzlaşma Işleme yeniden canlandırmalar ve olaylar ekler Kafka'ya göre çağrı olayları		WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Beş9 Temsilci Masaüstü Toolkit (ADT) - Kafka CTI	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Ortam Akışı Yakalanan doğrudan açık masaüstü – POST çağrı CDR ve Uzlaşma Işleme yeniden canlandırmalar ve olaylar ekler Kafka'ya göre çağrı olayları	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Beş9 Java Temsilci Masaüstü- Kafka CTI	Monitörler SIP/SCCP Mesajlar kapalı Masaüstü	Ortam Akışı Yakalanan doğrudan açık masaüstü – POST CDR ara ve Uzlaşma Işleme yeniden	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci)	Evet (Akıllı Masaüstü İstemci) aracılığıyla WebRTC

	canlandırmalar ve olaylar ekler
	Kafka'ya göre

Yakalama Türü	Sinyal	Açıklama		Akıllı Masaüstü Ekranı	Canlı Ses Ekran
			çağrı olayları		
Akıllı Masaüstü İstemcisi	Beş9 VCC Alma	Beş9 VCC ses kaydını Webex WFO Buluta Aktarmak için Beş9/Webex WFO Bulut Entegrasyonu	Yok – Yalnızca Al	Evet (Akıllı asaüstü Yok İstemci)	M

Sonus Ağ Geçidi Kaydı

Cisco Sonus Ağ Geçidi Kaydı için esnekliği destekler.

Sonus SBC için Cisco-Guid içindeki SIP ve SIPREC INVITE başlıklarına QM ile çalışmak için Sonus SIP Mesaj İçeren Yer İşareti (SMM) kuralları eklemeniz gerekir. Bu, QM çağrıların Cisco Unified CM CDR kayıtlarıyla uzlaşmasına olanak verir. Kurallar şunları yapacaktır:

- "Cisco-Guid" üstbilgisi olmadan SBC'ye gelen çağrılar için, SMM, çıkmakta olan Call-ID'den 4 onaltılık kablo kullanarak bir Cisco-Guid oluşturur. Her bir dizi, Cisco-Guid tire işaretiyle ayrılacak, 10 basamaklı 0 basamaklı ondalık sayısına dönüştürülür.
- Zaten bir Cisco-Guid üstbilgisi içeren aramalar için, üstbilgi olduğu gibi kalır.

  NOT : Cisco_Guid, Cisco-Guid tarafından oluşturulan yeni bir Call-ID tarafından üzerine yazılmaz.

- Kaydediciye SIPREC Daveti, yukarıdaki Cisco-Guid ile eşleşen bir Cisco-Guid üstbilgisi içerir.

Kurallar, kayıtlı santraliniz ve Unified CM tarafından kullanılan Unified CM santraliyle ilişkilendirilmelidir. Bu kuralları yalnızca bir kez oluşturmanız gerekir. Yeni bölge ve santraller oluşturursanız, bu kuralları yeniden kullanabilirsiniz.

Sonus Oturum Sınırı Denetleyicilerini QM ile kullanılacak şekilde yapılandırmak için:

1. Sonus komut satırı arabiriminden (CLI), SMM kuralları oluşturun ve etkinleştirin
    a. Unified CM gelen SMM kurallarını oluşturun ve etkinleştirin. Daha fazla bilgi için Unified CM için Gelen SMM Kuralları Örneği'ne bakın .
    b. Unified CM giden SMM kurallarını ekleyin. Daha fazla bilgi içinUnified CM için Giden SMM Kuralları Örneği'ne bakın .
    c. Kaydedici giden SMM kurallarını ekleyin. Daha fazla bilgi için Kaydedici için Giden SMM Kuralları Örneği'ne bakın .
2. Sonus CLI kullanarak, bölgenizdeki SIP Sig Bağlantı Noktası için Unified CM santralinizi içeren Unified CM SIPREC'i etkinleştirin.
3. Sonus CLI veya Navigator kullanarak QM Sonus SIPREC Sunucusu için bir SIP Santral Grubu oluşturun. Giriş IP Önekini, "İzleme ve Kayıt Sonus SIPREC Hizmeti" çalıştıran QM makinesinin IP adresine atayın.
4. Santrallerinize SMM kuralları atamak için Sonus CLI/Navigation aracını aşağıdaki gibi kullanın:
    a. Unified CM santralinizin Sinyalleme Mesajı Yayılım adaptörü giriş profiline UCM_INBOUND SMM atayın.
    b. Unified CM santralinizin Sinyalleme Mesajı Yayılım adaptörü çıkış profiline UCM_OUTBOUND SMM atayın.
    c. QM Sonus SIPREC santrali için Sinyalleme Mesajı İçeren Adaptör çıkış profiline RECORDER_OUTBOUND SMM atayın.
5. Sonus PSX'yi kullanarak, QM Sonus SIPREC Sunucusu için bir IP Sinyalleme Eş Grubu oluşturun. Giriş IP Önekini, "İzleme ve Kayıt Sonus SIPREC Hizmeti" çalıştıran QM makinesinin IP adresine atayın.
6. QM Sonus SIPREC Sunucusu için bir Santral Grubu oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın. Adım 3'te kullandığınız adın tam olarak aynısını kullanın.
7. QM Sonus SIPREC Sunucunuz için bir Kaydedici Profili oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın. IP4 adresini "İzleme ve Kayıt Sonus SIPREC Hizmeti" çalıştıran QM makinesine atayın, Bağlantı Noktası Numarasını 5060 olarak ayarlayın.
8. Arama Kayıt Ölçütleri Oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın.

Unified CM için Gelen SSM Kuralları Örneği

Yapılandırmak

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 1 applyMatchHeader tüm

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 1 tür mesaj

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 1 mesaj mesajTürleri tümü

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 2 tür başlık

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 criterion 2 header name Cisco-Guid

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 2 başlık koşulu mevcut

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 eylem 1 tür başlık

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 eylem 1 işlem kaydet

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 headerInfo fieldValue

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 from type header

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 from value Cisco-Guid

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 to type variable

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 applyMatchHeader one

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 criterion 1 type message

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 1 mesaj messageTypes istek

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 1 mesaj methodTypes davet

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 1

mesaj koşulu mevcut

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 2 tür başlık

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 2 başlık adı From

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND rule 2 criterion 2 header condition exist

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 tür değişken

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 değişken koşul mevcut

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 değişken variableID var1

profilleri sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 tip parametresini ayarla

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 işlemi ekle

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 paramType genel

set profilleri sinyalleme tipi sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 itibaren değişkeni

set profiller sinyal sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 itibaren değişkeniValue var1

profilleri sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 yazmak için parametresini ayarla

set profilleri cisco-guid sipAdaptorProfile UCM_GİRİŞ kural 2 aksiyon 1 değer sinyalini veriyor

işlemek

set profiller sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND durumu etkinleştirildi

taahhüt

Unified CM için Giden SMM Kuralları Örneği

yapılandırmak

sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 1 ölçüt 1 mesaj türü

sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 1 ölçüt 1

mesaj mesajTürleri isteği
profilleri ayarla, sipAdaptorProfile mesajını işaretle, UCM_ÇIKIŞ kural 1 kriter 1
methodTypes'ı davet et
sipAdaptorProfile başlığını işaretleyen profilleri UCM_ÇIKIŞ kural 1 kriter 2 tip
ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile header UCM_ÇIKIŞ kural 1 kriter 2
name cisco-guid
sipAdaptorProfile başlık koşulunun yokluğunu işaret UCM_ÇIKIŞ kural 1 kriter 2
eden profilleri ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 type variable
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 1 eylem 1 işlem
sakla
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 1 eylem 1 tür
değerinden
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 from value cisco-
guid
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 1 eylem 1 değişken türüne
ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 1 action 1 to variableValue var1
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 ölçüt 1 mesaj türü
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 1 message
messageTypes request
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 1 message
methodTypes invite
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 ölçüt 2 tür değişkeni
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 ölçüt 2 değişken
koşul mevcut
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 2 variable
variableID var1
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 ölçüt 3 tür başlığı
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 criterion 3 header name
call-id
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 ölçüt 3

başlık koşulu mevcut
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 type header
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 1 işlem
sakla
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 1
headerInfo alan değeri
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 from type header
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 from value call-id
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 1 değişken türüne
ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 1 to variableValue var2
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 2 tür
değişkeni
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 operation regdel
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 2 değişken türüne
ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp string @.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 2 regexp matchInstance one
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 3 tür
değişkeni
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 3 işlem
kaydet
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 3 tür
değişkeninden
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 from variableValue var2
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 3 değişken türüne
ayarla
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 3 için

değişkenDeğer var3
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 4 tür
değişkeni
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 operation regdel
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 4 değişken türüne
ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 to variableValue var2
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 regexp string _.*
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 4 regexp matchInstance one
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 5 tür
değişkeni
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 operation regdel
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 5 değişken türüne
ayarla
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 to variableValue var3
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 regexp string .*_
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 5 regexp matchInstance one
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 6 tür
değişkeni
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 6 operation
regappend
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 6 tür
değerinden
sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralını işaretleyen profilleri ayarla 2 eylem 6 değerden
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

dizgi^
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 value 000000000
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 tip değişkeni
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'a

variableGiden var3

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	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	10	Hedef
değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	11	tür
profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	11	
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	11	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	11	Kaynak
profilleri ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	11	Hedef
değişkeniYönlendirme var3						
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	11	Hedef
profilleri ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	12	tür
değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	12	
profil sinyalleme değişkeni ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	12	Kaynak
profilleri ayarlama sinyalleme işlem deposu	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	12	Kaynak
profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural 2	eylem	12	Hede
profilleri ayarlama sinyalleme						

değişkeniYönlendirme var2
sinyalleme profilleri ayarlama

tür değişkeni profilleri ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	12	Hedef
değişkeniYönlendirme var3 profil sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	tür
değişkeni ayarlama profil ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	
işlemi ekleme sinyalleme türü değerini	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Kaynak
ayarlama profil sinyalleme değeri	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Kaynak
ayarlama - profil ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Hedef
türü değişkeni profilleri ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	13	Hedef
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	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	Hedef
değişkeniYönlendirme var3 profil ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	14	Hedef
türü değişkeni profilleri ayarlama	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	tür
sinyalleme değişkeniYönlendirme var2	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	
profilleri ayarlama sinyalleme başlığı	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	
profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	Kaynak
set profiles sinyalleme üstbilgisiYön ayarlı profiller	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOUND	kural	2	eylem	15	Kaynak
sinyalleme türü değişkeni profilleri ayarlama sinyalleme	sipAdaptorProfile	UCM_OUTBOU	kural	2	eylem	15	Hede

değişkeniYönlendirme var2

sinyalleme profilleri ayarlama

tür üstbilgisi

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 RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 1 türü mesajı

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 1 mesaj messageTypes all

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 2 türü 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 rule 1 action 1 from messageExecYönlem

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

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 1 eylem 1-variableGiden var1

sinyalleme profilleri ayarlama 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 kural 2 kriter 1 tür mesaj
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 2 kriteri 1 mesajtürü isteği
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriteri 1 mesaj yöntemiTürüs davet
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriteri 2

tür üstbilgisi
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 2 kriter 2 üstbilgi adı cisco-guid
set profiles signaling sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 2 kriter 2 başlık koşulu yok
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 tip 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
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 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
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kural 4 eylem 2'yi ayarlama
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 bir
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 kuralı 4 eylem 5-
variableAyrısız2
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 kuralı 4 eylem 6

tür 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
tür değerinden sipAdaptorProfile RECORDER_OUTBOUND kuralı 4 eylem 8'e sinyalleme profilleri ayarlama
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'e

variableGiden 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 ek
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

değişkeni yazmak için
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 tür değerinden
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 kural 4 eylem 14

variableAyrıca 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