Webex WFO Tasarım ve Kurulum Kılavuzu

Yeni WFM Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 20 Temmuz 2021
Son Güncelleme: 28 Şubat 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 adresinde listelenmiştir.

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 15

CCaaS Dağıtım Modeli 15

Müşteri tarafından barındırılan ACD Kurulum Modeli 15

Kimlik Doğrulamaya Genel Bakış 17

Kimlik Doğrulama İşlemi Akışı 17

Sistem Gereksinimleri 19

Tarayıcı 19

Ağ bant genişliği 19

Çeşitli gereksinimler 19

Desteklenen Ortamlar 19

Masaüstü Yazılımı 19

.NET Framework 19

Tarayıcı 20

Masaüstü Analitiği Eklentisi/Dahili Hattı 20

Adobe Acrobat Reader 20

Masaüstü Yazılımı ve Ses Yakalama 21

PCI DSS Uyumluluğu 21

Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme 21

Dosya şifreleme 23

Parola ilkesi 23

İş İş Yerken Çözümler 23

Coğrafi çoğaltma 23

Uygunluk Bölgeleri 24

Bağlantı noktası kullanımı 25

CCaaS bağlantı noktaları 25

Müşteri tarafından barındırılan ACD bağlantı noktaları 26

Kenar bileşenleri 27

Veri Sunucusu bileşenleri 28

Depolama Hakkında 33

Yönetici Yapılandırması 33

Depolama düzeyleri 34

Depolama Seçenekleri 35

Verileri Toplu Olarak Alma ve Verme 37

Kişileri toplu olarak dışa aktarma 37

Toplu iletişim kaydı dışa aktarma için lisanslama gereksinimleri 40

Toplu Kişi Dosyalarını depolama ve bunlara erişme 40

Kenar bileşenleri 42

Webex WFO Veri Sunucusu 43

Webex WFO ACD Senkronizasyon hizmeti 45

ACD Senkronizasyon Hizmeti bağlantısı 45

Webex WFO Ses Yakalama hizmeti 46

Ses Yakalama Hizmeti bağlantısı 46

Webex WFO GIS Hizmeti 46

GIS Hizmeti bağlantısı 47
Webex WFO Sinyalleme hizmeti 47
Sinyalleme Hizmeti bağlantısı 48
Webex WFO Aşamalı Karşıya Yükleme hizmeti 48
İki Aşamalı Karşıya Yükleme bileşeni 49
Aşamalı Karşıya Yükleme hizmet bağlantısı 49
Webex WFO QM ACD Yakalama hizmeti 49
Hizmet Bileşenlerini QM ACD Yakalama 50
QM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni 50
QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni 50
GIS Yakalama bileşeni QM 50
QM ACD Yakalama Hizmeti bağlantısı 50
WFO WFM ACD Yakalama hizmetini Webex 51
Hizmet Bileşenlerini WFM ACD Yakalama 51
geçmiş yakalama bileşeni WFM ACD 51
WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni 51
GIS Yakalama bileşeni WFM 51
WFM WHIT Yakalama bileşeni 51
WFM ACD Yakalama hizmeti bağlantısı 52
Webex WFO Yerel Web Hizmetleri hizmeti 52
Yerel Web Hizmetleri Hizmeti bileşenleri 52
Cisco IP Phone Hizmetler Denetimleri bileşeni 52
Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API bileşeni 52
Yerel Web Hizmetleri hizmet bağlantısı 53

Veri Sunucusu Yükleme 53
Ön Koşullar 53
Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma 54
Birden çok kiracı için Veri Sunucusu kurulumu 54
Cisco Unified Call Manager kullanıcıları 55
Webex WFO Akıllı Masaüstü 56
WFO Akıllı Masaüstü Webex Hakkında 56
Akıllı Masaüstü İstemci bağlantısı 58
Akıllı Masaüstü Gereksinimleri ve Dikkat Edilecek Noktalar 58
Masaüstü donanımı 61
Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı 61
Akıllı Masaüstü Kişi Meta Verileri 63
Akıllı Masaüstü Yakalama Veri Akışı Diyagramları 64
Akıllı Masaüstünü Test Et 67
Akıllı Masaüstünü Yönetme 70
İnce istemci sunucuları 73
Thin İstemci Sunucusu Kurulumu 73
Kurulum 75
Akıllı Masaüstü Yükleme 75
Manuel kurulum 76
GPO kullanarak kurulum 77
Masaüstü görüntüleme kullanarak yükleme çoğaltma 77
Gönder kurulum dönüş kodları 78
İstemci Doğrulama aracı 79

Kayıt Denetimleri 80
Veri Sunucusu Yükleme 81
Ön Koşullar 81
Veri Sunucusu'nu tek bir kiracı için kurma 82
Birden çok kiracı için Veri Sunucusu kurulumu 82
Cisco Unified Call Manager kullanıcıları 83
Kaldırma 85
Webex WFO Akıllı Masaüstü Kaldırılıyor 85
GPO kullanarak kaldırma 85
Veri Aktarma Akışı Diyagramları 87
Kayıttan Yakalama ve Kayıttan Dinleme Veri Akışı Diyagramları 87
Ses Kayıttan Dinleme Veri Akışı Şeması 87
Ekran Kayıttan Dinleme Veri Akışı Şeması 89
Analiz Veri Akışı Şeması 89
Konuşma Dökümü Analitiği Veri Akışı Şeması 90
Bulut Depolama Veri Akışı Diyagramları 90
CCaaS dağıtımları için Bulut Depolama 91
Müşteri tarafından barındırılan ACD dağıtımları için Bulut Depolama 91
Kayıt Şifrelemesi 92
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 93
Platform Yakalama Yöntemleri 94
Platforma Göre Desteklenen Yakalama Yöntemleri 94
Sonus Ağ Geçidi Kaydı 98

Giriş

WFO Tasarım ve Kurulum Kılavuzu Webex buluttaki WFO'Webex WFO'nun yapısı ve bileşenlerine üst düzey bir genel bakış sağlar ve WFO'Webex bulut ortamına nasıl kurulacaklarını açıklar. Desteklenen entegrasyonlar hakkında daha ayrıntılı bilgi için kullanılabilir entegrasyon kılavuzlarına bakın.

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

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

- Kullanıcı arayüzü
  - QM, WFM, Analitik ve İçgörüler
  - Ürün içi eğitim
- Belgeler
  - Çevrimiçi yardım
  - PDF kılavuzları
- Analitikler
  - Kopya: Metne konuşma ve kopya araması.
  - Etkileşim Özeti: İletişim kaydının dökümüne dayalı olarak sesli iletişim kaydının özeti.
  - İfade vuruşları: Önceden tanımlanmış ifadelerin kimliği. Webex WFO, iletişim kayıtlarının metinden konuşmaya 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.

Webex WFO bileşenleri bu dillerde kullanılabilir.

Dil	UI	Mobil App	Ürün İçi Eğitim	Analitikler								Belgeler
				Transkripsiyon*	Etkileşim Özeti	İfade İsabetleri	Duyguları	Öngörüler	Metin Analizi	Eğilimli Konular	Otomatik QM	
Arapça (ar-AR)				x	x	x		x				
Basitleştirilmiş Çince (zh)	x	x	Sınırlı									
Geleneksel Çince (zh-TW)	x	x	Sınırlı									
Danca (da)	x	x	Sınırlı	x	x	x		x	x			
Felemenkçe (nl)	Sınırlı		Sınırlı	x	x	x		x	x			
İngilizce (en)	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
Avustralya İngilizcesi (en-AU)				x	x	x	x	x	x			
Güney Afrika İngilizcesi (en-ZA)				x	x	x	x	x	x			
İngiltere İngilizcesi (en-GB)				x	x	x	x	x	x	x	x	
ABD İngilizcesi (en-US)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Dil	UI	Mobil App	Ürün İçi Eğitim	Analitikler								Belgeler
				Transkripsiyon*	Etkileşim Özeti	İfade İsabetleri	Duyguları	Öngörüler	Metin Analizi	Eğilimli Konular	Otomatik QM	
Ateş (fi)	x	x	Sınırlı	x	x	x		x				
Fransızca (fr)	x	x	x	x	x	x		x	x			Sınırlı
Kanada Fransızcası (fr-CA)	x	x		x	x	x		x	x			Sınırlı
Almanca (de)	x	x	Sınırlı	x	x	x		x	x			Sınırlı
İtalyanca (it)	x	x	Sınırlı	x	x	x		x	x			
Japonca (ja)	x	x	x									
Korece (ko)	x	x	x									
Norveçli (norwegian)	x	x	Sınırlı	x	x	x		x	x			
Lehçe (pl)	Sınırlı		Sınırlı	x	x	x		x	x			
Portekizce (pt)	x	x	Sınırlı	x	x	x		x	x			
Brezilya Portekizcesi (pt-BR)	x	x	x	x	x	x		x	x			

Dil	UI	Mobil App	Ürün İçi Eğitim	Analitikl								Belgeler
				Transkripsiyon*	Etkileşim Özet	Deyim Hits	Duyguları	Öngörüler	Metin Analitikl	Eğilimleri	Otomatik	
Rusça (ru)	Sınırlı	x										
İspanyolca	x	x	x	x	x	x		x	x			Sınırlı
İspanyol İspanyolcası (es-MX)				x	x	x		x	x			
	x	x	Sınırlı	x	x	x		x	x			

* Desteklenen bazı diller, Webex WFO uygulamanız için ek yapılandırma gerektirebilir. Abone olmak istediğiniz dilin sizin için yapılandırıldığından emin olmak için Cisco Teknik Destek'e başvurun.

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

Genel Bakış

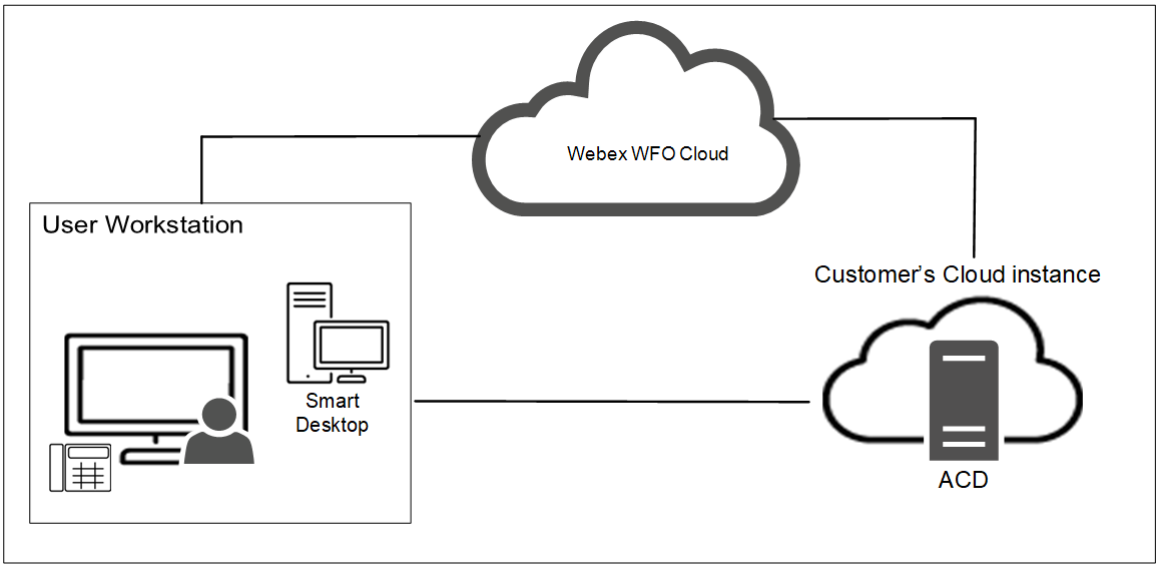
Webex WFO Suite'in tamamı, Amazon Web Services ve Microsoft Azure tarafından desteklenen Bulut içinde barındırılır. Veriler Webex WFO Bulutu, kullanıcı iş istasyonları ve kuruluşunuzun ACD arasında taşır.

Webex WFO iki genel Bulut dağıtım modelini destekler. Bulut ACD tasarım modeliniz, kuruluşunuzun Webex WFO'ya 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.

WFO Bulut Tasarımı ve Kurulum Kılavuzu *Webex 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 hakkında daha ayrıntılı bilgi edinin.



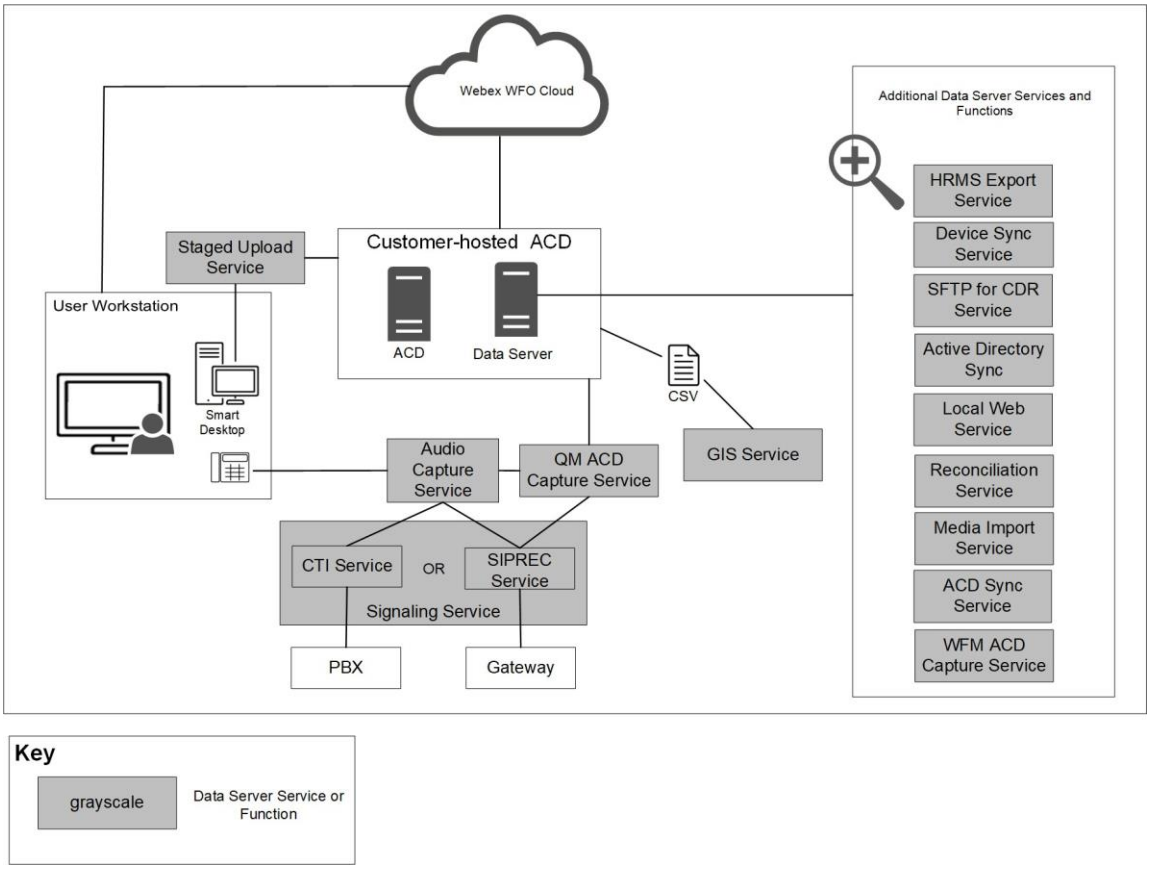
Müşteri tarafından barındırılan ACD Kurulum Modeli

Müşteri tarafından barındırılan ACD'ler ile ACD altyapısı, müşteri tarafından barındırılan ACD veri aktarmak ve buradan veri aktarmak için kullanılan bir Webex WFO Veri Sunucusu ile birlikte müşteri sitesinde yaşar. Webex WFO Verileri

Sunucu ve müşteri tarafından barındırılan ACD bu verileri Webex WFO Bulutu'na 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 cihazlar Webex WFO ürününün farklı bileşenlerine bağlanır, ancak bunların bir parçası değildir Webex WFO ürünü.



Kimlik Doğrulamaya Genel Bakış

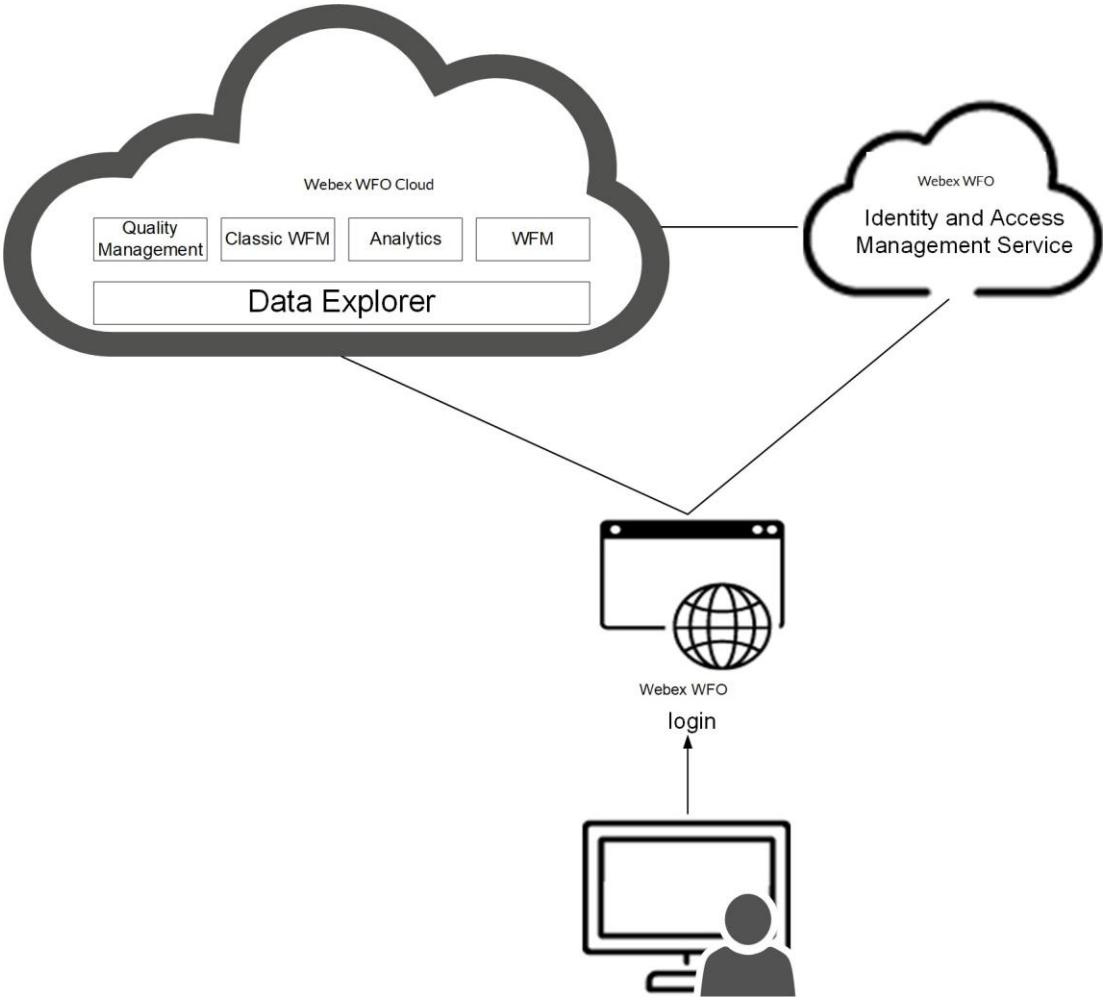
Kimlik doğrulama, Webex WFO'ya bağlanan herkesin kimliğini doğrular. Webex WFO, sistemdeki kullanıcıların kimliğini doğrulamanın iki yöntemine olanak sağlar. Bu yöntemler, Güvenlik Onaylama İşaretleme Dili (SAML) kullanılarak Webex WFO varsayılan kimlik doğrulaması ve çoklu oturum açma yöntemleridir. Kullanıcılar oturum açtığında, Webex WFO Kimliği ve Erişim Yönetimi (IAM) kimlik doğrulama hizmetinden geçerler. Cisco kullanıcının kimliğini doğruladıktan sonra, kullanıcı Webex WFO Suite'in tüm alanlarına izinlerine bağlı olarak erişebilir.

Bilinen kullanıcı kimliğinin tüm kimlik doğrulaması, hizmet Webex WFO I tarafından yönetilir. Yetkilendirme, Webex WFO ürünleriniz tarafından işlenir. SAML kullanırken, Webex WFO hizmet sağlayıcısı (kaynak sunucusu) görevi görür ve kullanıcıyı Webex
WFO Bulutu. Müşterinin kimlik sağlayıcısıyla oturum açmak için Webex WFO'da bir kullanıcı bulunmalıdır.

Kimlik Doğrulama İşlemi Akışı

Kimlik doğrulama işlemindeki adımlar

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

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

Ağ bant genişliği

İşleme ve depolama için Webex WFO'ya yüklenen üretilen ses ortamı verileri, ağ bant genişliği kullanılabilirliği 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))
- 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, çok sayıda ortam ve teknolojileri destekler.

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

Masaüstü Yazılımı

.NET Framework

Webex WFO Akıllı Masaüstü, Analitik özelliği için .NET Framework 4.5 gerektirir. Yüklü değilse, Webex WFO, Masaüstü Analizi 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

Webex WFO'daki Alan Yöneticisi sayfası aracılığıyla Masaüstü Analitiği alanlarını ve Akıllı Masaüstü yüklü temsilci masaüstlerini 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'da ilk kez oturum açtığınızda, Calabrio Tarayıcı Dahili Hattını kurmanızı söyleyen bir iletişim kutusu görürsünüz. Bu yüklemeye izin ver'i **seçin** ve Devam'ı **tıklatın**. Daha fazla işlem yapılması gerekmez.

Microsoft Edge Chromium'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

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

Chrome'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

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

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

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

Adobe Acrobat Reader

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

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

Masaüstü Yazılımı ve Ses Yakalama

Akıllı Masaüstü'nün düzgün telefon algılama ve ses yakalama gerçekleştirebilmesi için, belirli ağ protokollerini (örneğin, SIP, SCCP ve RTP) algılama ve 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

> **NOT** Webex WFO v10.3 ve üstü v1.2 TLS destekler ve v1.1 TLS 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'da ilk kez oturum açtığınızda, Calabrio Tarayıcı Dahili Hattını kurmanızı söyleyen bir iletişim kutusu görürsünüz. **Bu yüklemeye izin ver** öğesini seçin ve **Devam'a tıklayın**. Başka bir işlem yapmanıza gerek yok.

Microsoft Edge Chromium'da Masaüstü Analizi eklentisini etkinleştirin

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

Chrome'da Masaüstü Analizi eklentisini etkinleştirin

Chrome eklentisi GPO ayarlarından indirilebilir veya kurulabilir. Calabrio Analytics Eklentisi'ni, sürüm 0.2.0.4'yi indirin ve kurun. Eklenti şu adreste bulunmaktadır:

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

NOT Bağlantıya tıklamak işe yaramazsa, URL'yi kopyalayıp tarayıcınıza yapıştırın.

İlgili konular

Webex WFO Kurulum Kılavuzu'nda "Webex WFO Smart Desktop'ı Yükleme"

Dosya şifreleme

Güvenlik amacıyla medya ve veriler şifrelenmektedir. Webex WFO, kaydedilen müşteri görüşmelerini çözmek için bir anahtar kullanır. Şifreleme anahtarı veritabanında bulunmaktadır. Her kiracının kendine ait şifreleme anahtarı vardır. Şifreleme anahtarları güncellenebilir.

Şifre politikası

Şifre karmaşıklık gereksinimleri

Şifrelerin aşağıdaki kurallara uygun olması gerekmektedir.

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

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

- Adınızı veya e-posta adresinizi içeremez.

NOT Şifrelerin süresi dolmaz.

İş Sürekliliği Çözümleri

Webex WFO, Webex WFO Bulut'un Azure kısımları için coğrafi çoğaltma ve Webex WFO Bulut'un AWS kısımları için kullanılabilirlik bölgeleri olmak üzere iki yöntem kullanarak bulut dağıtımlarında yüksek kullanılabilirlik ve yedeklilik sağlar.

Coğrafi çoğaltma

Coğrafi çoğaltma, kurtarma süresini azalttığı ve tüm veri merkezinin kaybedilmesi gibi olası bir durumda kurtarmayla ilişkili veri kaybını sınırladığı için yüksek düzeyde iş sürekliliği sağlar. Coğrafi çoğaltma, birincil veritabanındaki işlenmiş işlemleri ikinci bir veri merkezindeki ikincil veritabanına çoğaltır. Kesintiye neden olan bir olaydan (örneğin veri merkezinin kaybolması) sonra kurtarma sırasında hizmetin kaybettiği son veri güncellemelerinin maksimum miktarına kurtarma noktası hedefi (RPO) adı verilir. Coğrafi çoğaltma için RPO, standart çözümde bir haftaya kıyasla 15 dakikadır.

Kullanılabilirlik Bölgeleri

Amazon Web Services'taki (AWS) bir bölgenin birden fazla kullanılabilirlik bölgesi vardır. AWS bölgeleri içerisinde yer alan erişilebilirlik bölgeleri tamamen bağımsız veri merkezleridir. Erişilebilirlik bölgeleri, bulundukları AWS bölgesinde yedekli güç ve düşük gecikmeli ağ bağlantısına sahiptir. Bu, erişilebilirlik bölgelerinin diğer erişilebilirlik bölgelerindeki arızalardan tamamen izole edildiği anlamına gelir. Bu nedenle, her bölgenin kendi içinde yedekliliği olduğundan, bölgeden ayrılmadan yüksek kullanılabilirliğe ulaşmak için kullanılabilirlik bölgeleri kullanılabilir.

Liman kullanımı

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

Genel olarak, Webex WFO ile tüm bulut entegrasyonları için Webex WFO'ya bağlanmak amacıyla bir web sunucusuna 80 ve 443 numaralı portların açık olması gerekir. Tam bağlantı noktası gereksinimleri bulut dağıtım modelinize bağlı olarak değişir.

Kenar bileşenleri:

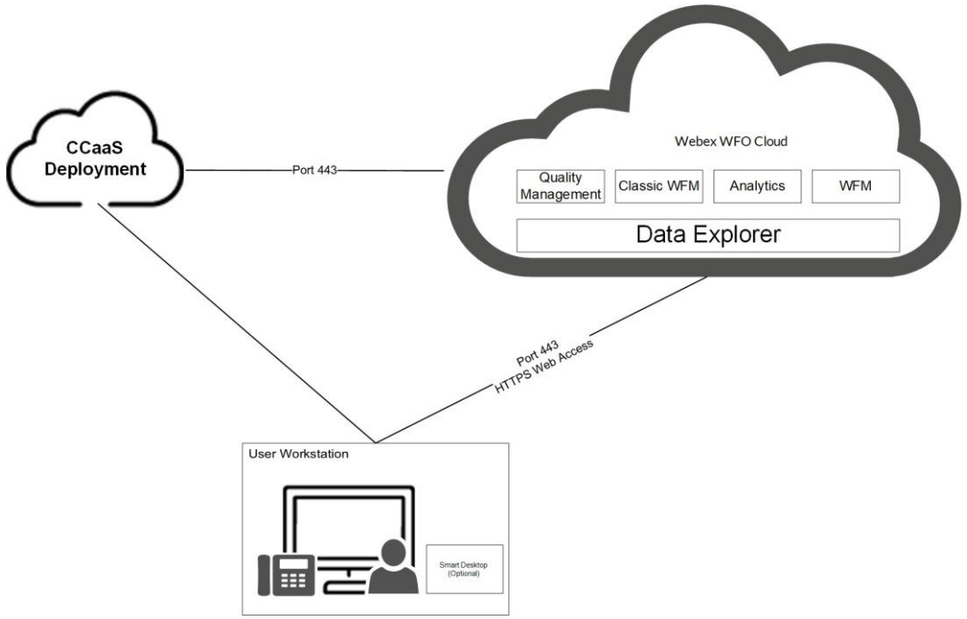
- Akıllı Masaüstü

Veri Sunucusu bileşenleri:

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

CCaaS bağlantı noktaları

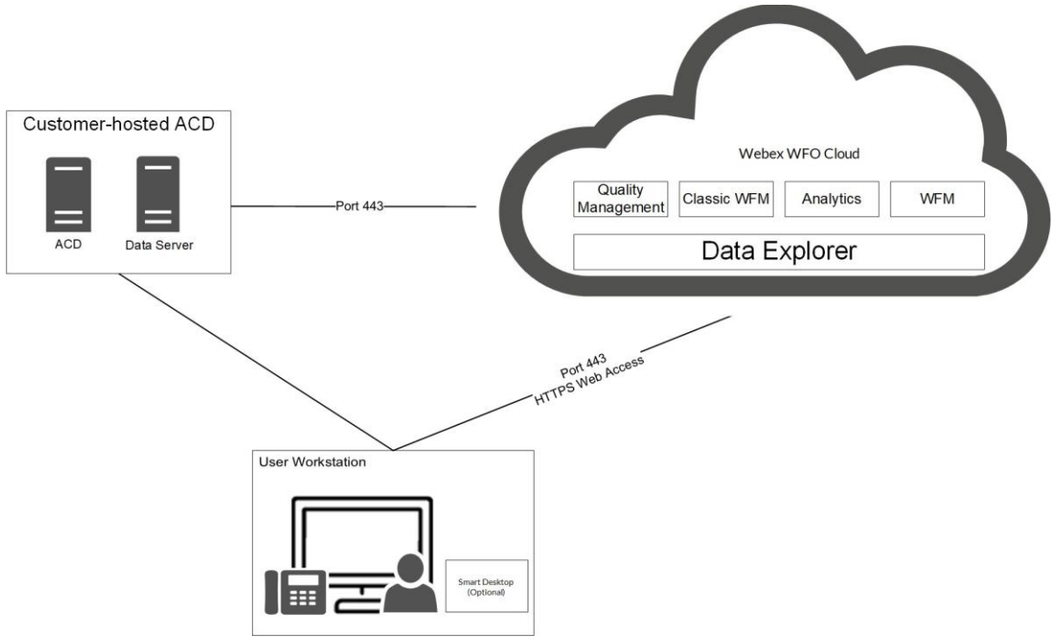
CCaaS dağıtım modeli entegrasyonlarının açık olması için bağlantı noktası 443 gerekir. Bağlantı noktası 80 istekleri HTTPS isteği olarak 443'e yönlendirilir.



Müşteri tarafından barındırılan ACD bağlantı noktaları

Müşteri tarafından barındırılan dağıtım modeli entegrasyonlarının açık olması için bağlantı noktası 443 gerekir. Bağlantı noktası 80 istekleri HTTPS isteği olarak 443'e yönlendirilir.

80 ve 443 bağlantı noktalarının yanı sıra, müşteri tarafından barındırılan ACD dağıtım entegrasyonlarının da açık olması için bağlantı noktası 1433 gerekir. Bağlantı noktası 1433 bir SQL veritabanına bağlantı sağlar.



Kenar bileşenleri

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

Veri Sunucusu bileşenleri

Bağl	Kul	Kayna	Hedef	Notla
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyonu: CCaaS Entegrasyonları				
TCP 443	Veri Sunucusundaki CCaaS entegrasyonları ve aşağıdaki ayarlar arasında iletişim: Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları, Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları	—	—	—
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: CUCM Ağ Kaydı				
TCP 22	Hem Veri Sunucusundaki SFTP Yapılandırması hem de Bölgesel Veri Sunucusu Karşılama Ayarları ile CUCM Faturalama Hizmeti arasındaki iletişim	SFTP, Veri Sunucusu	CUCM Fatura Hizmeti	—
TCP 8443	Veri Sunucusundaki CUCM AXL ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları arasında iletişim	Veri Sunucusu	CUCM AXL	—
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified CCE				
TCP 1433 TCP 1434	Veri Sunucusundaki Cisco Unified CCE AW SQL Sunucusu Veritabanı ile Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları arasındaki İletişim	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE AWDB SQL Sunucu Veritabanı	—
TCP 1433 TCP 1434	Cisco Unified CCE HDS SQL Sunucu Veritabanı ile hem Bölgesel Veri Sunucusu Doğrulama Ayarları arasındaki İletişim	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE HDS SQL	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
	ve Bölgesel Veri Sunucusu ACD Verilerde Yakalama Ayarları Sunucu		Sunucu Veritabanı	
TCP 42027	Cisco Unified CCE CTI Hizmeti arasındaki İletişim (Taraf A) ve Verilerde Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE CTI Hizmeti (Taraf A)	Taraf PG1 kullanılıyorsa varsayılandır. Bağlantı noktaları kullandığınız PG'ye bağlı olarak farklılık gösterebilir. 'nde yapılandırılan CTI Sunucu Bağlantı Noktası Unified CCE ACD Yapılandırması.
TCP 43027	Cisco Unified CCE CTI Hizmeti arasındaki İletişim (Taraf B) ve Verilerde Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCE CTI Hizmeti (Taraf B)	PG1 kullanılıyorsa Taraf B varsayılan değeri. Bağlantı noktaları kullandığınız PG'ye bağlı olarak farklılık gösterebilir. 'nde yapılandırılan CTI Sunucu Bağlantı Noktası Unified CCE ACD Yapılandırması.
Veri Sunucusu—ACD Senkronizasyon: Cisco Unified CCX				
TCP 1504	Unified CCX Informix Veritabanı ile 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 Hizmeti Arasındaki İletişim (Taraf A) ve Verilerde Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları Sunucu	Veri Sunucusu	Cisco Unified CCX CTI Hizmeti (Taraf A)	Varsayılan Taraf. Bu RMCM'dir Unified CCX yapılandırılan TCP bağlantı noktası Sistem Parametreleri. CTI Sunucusu Unified CCX yapılandırılan bağlantı noktası yapılandırmayı ACD.

TCP 12028	Cisco Unified CCX CTI Hizmeti Arasındaki İletişim (Taraf	Veri Sunucusu	Cisco Unified	Taraf B Varsayılanı. Bu RMCM'dir

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
	B) ve Veri Sunucusundaki Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları		CCX CTI Hizmeti (Taraf B)	Unified CCX Sistem Parametrelerinde yapılandırılan TCP bağlantı noktası. Unified CCX ACD Yapılandırması'nda yapılandırılan CTI Sunucu Bağlantı Noktası.
Veri Sunucusu—GIS				
—	—	—	—	GIS bir bağlantı noktasını doğrudan dinlemese de, dosyaların Veri Sunucusu'na kopyalanması gerekir. Kopyalama FTP üzerinden yapılırsa bağlantı noktası 20 ve 21 kullanılır.
Veri Sunucusu—Kayıt/Yakalama				
UDP 39500–43500	Kayıt RTP	Telefon veya ses ağ geçidi	Ses Yakalama (Kayıt Sunucusu)	—
UPD 49152–65535	Canlı ses izleme—RTP	Ses Yakalama (Kayıt Sunucusu)	Gözetmen tarayıcısı	—
Veri Sunucusu—Sinyalleme: CTI				
TCP 443	Sinyalleme Sunucusu	Sinyalleme Sunucusu	Cisco API	—
TCP 52102	Kayıt Sinyali	Ses Yakalama (Kayıt Sunucuları) veya	Sinyalleme Sunucusu	—

	Akıllı Masaüstü

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
		Istemci		
TCP 52103	Hazelcast	Sinyalleme Sunucusu iş ortağı	Sinyalleme Sunucusu	—
Veri Sunucusu—Sinyalleme: CTI, Cisco Unified Communications Manager Ağ Kaydı				
TCP 2748	JTAPI sinyalleme	Sinyalleme Sunucusu	Tümleşik Yayıncı ve aboneleri CM	—
TCP 5060 UDP 5060	Unified CM SIP sinyali	Herhangi bir Unified CM yayıncı veya abone	Sinyalleme Sunucusu	Güvenli değil
TCP 5060	Sinyalleme Sunucusu	birincil Sinyalleme Sunucusu	ikincil Sinyalleme Sunucusu	Çift yönlü
TCP 5061	Unified CM güvenli SIP sinyali	Herhangi bir Unified CM yayıncı veya abone	Sinyalleme Sunucusu	Güvenli. Genellikle yalnızca sistem SRTP için yapılandırıldığında kullanılır.
Veri Sunucusu—Sinyalleme: SIPREC				
TCP 443	Cisco API sorguları	Sinyalleme Sunucusu	Cisco API	—
TCP 5060 UDP 5060	Ağ geçidinden SIP sinyali	Gateway	Sinyalleme Sunucusu	—

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
TCP 59106	Kayıt sinyali	Ses Yakalama (Kayıt Sunucuları)	Sinyalleme Sunucusu	—
TCP 59107	Hazelcast	Sinyalleme Sunucusu iş ortağı	Sinyalleme Sunucusu	—

Depolama Hakkında

Webex WFO'da gerekli depolama türündeki farka dikkat etmek önemlidir.

Ortam depolama , ortam dosyaları için kalıcı depolama alanıdır. Uzun süreli depolama için uygundur ve aynı konumu kullanmak için yüksek hızlı ağ depolaması da yapılandırılmadığı sürece kayıttan dinleme için kullanılmaz.

Yüksek Hızlı Ağ Depolama , geçici dosyaların depolanması için kullanılan yüksek hızlı ağı, tüm işletimsel işlemlerin gerçekleştiği klasör konumunu ve analitik (Lucene) verilerinin depolandığı konumu ifade eder. Buna toplu dışa aktarma işlemleri, Lucene dizin konumu, ortam dönüşümü, medya oynatma ve analiz dışında gün boyunca sistem tarafından 24 saat sonra silinen dosyalar dahildir.

> **NOT** Analiz dosyaları, yüksek hızlı ağ depolama alanında depolanır, ancak gün boyunca dosyaların sistem tarafından silinmesine dahil edilmez.

Kayıttan dinleme için bir arama istendiğinde, sistem dosyayı kalıcı depolamadan alır ve anlık erişim için Yüksek Hızlı Ağ Depolama düzeyi içinde geçici dizine yerleştirir. Buradan kod aktarma ve akış işlemleri yapar.

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 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 Bulutu, toplam kullanımınız için depolama için aylık tek bir GB fiyatıyla 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'ya veri aktarma ve dışa aktarma yöntemleri açıklanmaktadır.

Webex WFO Aracılığıyla Verileri Toplu Olarak Alma ve Verme

Webex WFO birkaç tür veri alıp vermenize olanak sağlar. Aşağıda hangi verilerin alınıp verilebileceği ve nasıl alınıp verileceği açıklanmıştır. Alınan veya verilen veri dosyaları CSV biçimdedir. 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:

- alma API—Arka uç nesne modelleri (arka uç modeli alanları ve bu alanlarla ilişkili türler) hakkında bilgi almanıza ve bu verileri CSV dosyalardan bu arka uç modellerine almanıza olanak sağlar
- Dışa Aktarma API—Arka uç modellerinden CSV biçimde 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 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. **Seçenekler** simgesini ve ardından Toplu Kişi Dışa Aktarma'yı **tıklatın**.
3. **Yeni Dışa Aktarma** sekmesini 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.

   Ortam Türü — Webex WFO'Webex 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** .

   Analiz Çıktı Biçimi — Analytics kopya verilerini dışa aktarmak istediğiniz dosya biçimini seçin: JSON veya XML. Yok **seçeneğini seçerseniz**, Webex WFO herhangi bir Analytics kopya verisi dışa aktarmaz. Yalnızca meta veri içeren bir CSV dosyasını vermek için Yok seçeneğini **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 ardından WFO'nun iletişim kayıtlarını dışa aktaracağı Webex günleri seçin.

   Aylık — Ayın gününü seçin ve ardından Webex WFO'nun iletişim kayıtlarını dışa aktaracağı saati seçin.

6. Oluştur'u **tıklayın**.

Zamanlanmış bir toplu iletişim kaydı dışa aktarma oluşturduğunuzda, Webex WFO dışa aktarmayı kaydeder. Dışa aktarmayı düzenlemek için, Kayıtlı Kişi Dışa Aktarma **sekmesini tıklayın** ve Kayıtlı Dışa Aktarma Dosya 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. **Seçenekler** simgesini ve ardından Toplu Kişi Dışa Aktarma'yı **tıklatın**.
3. **Yeni Dışa Aktarma** sekmesini 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.

Ortam Türü — Webex WFO'Webex 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** .

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

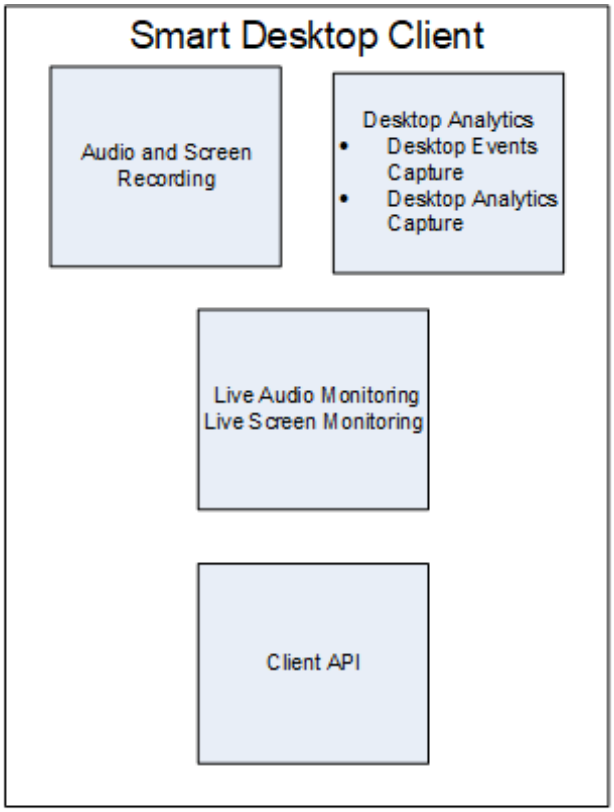
NOT Varsayılan olarak, her verme grubu iş başına 10.000 ile sınırlıdır ve Performans lisansıyla birlikte günde maksimum toplam iletişim miktarı 40.000'dir. Eğer bunlarda artışa ihtiyaç varsa Limitler, lütfen Cisco Professional Services veya Cisco Destek Hizmetleri ile iletişim kurun.

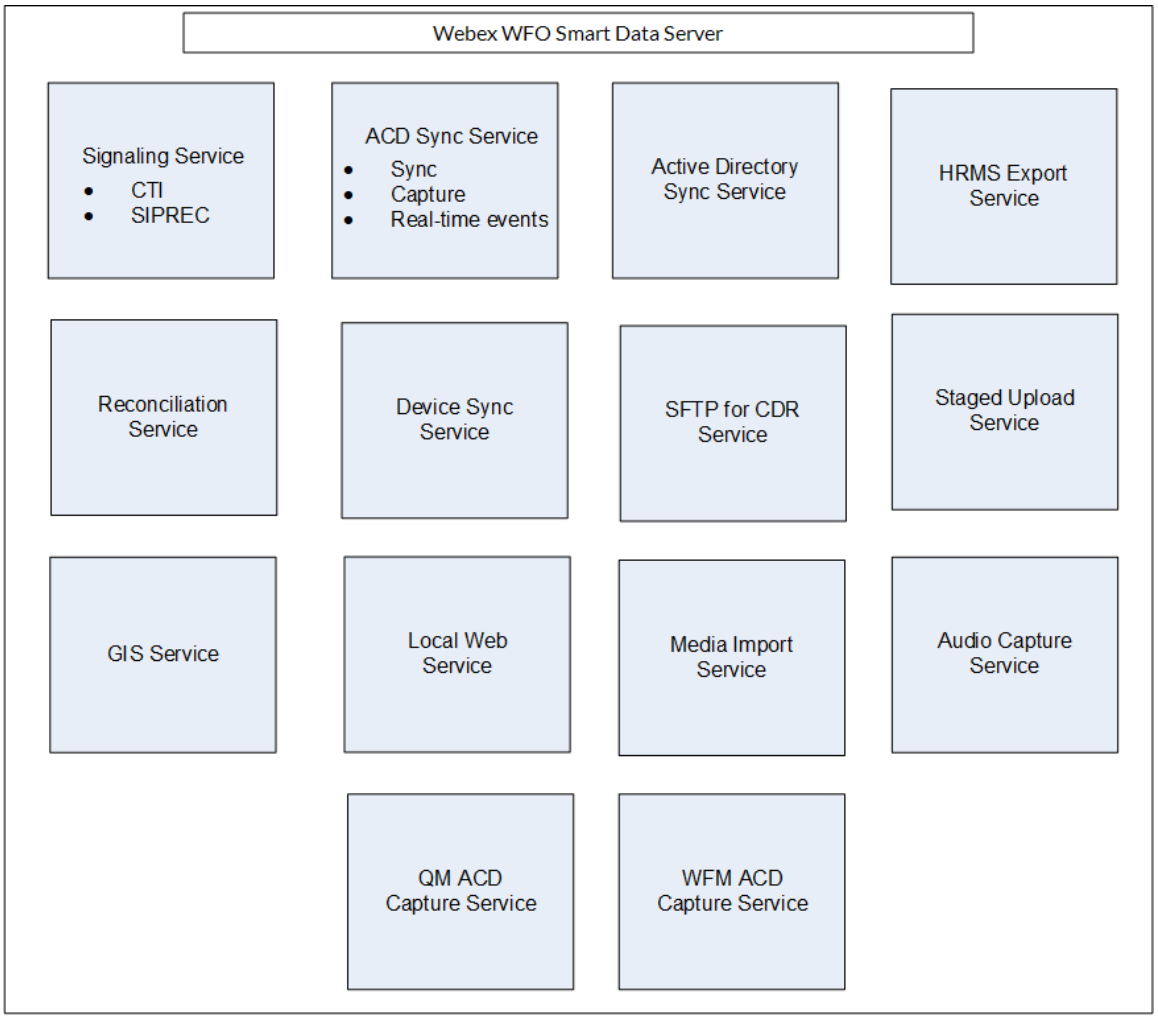
Toplu Kişi Dosyalarını depolama ve bunlara erişme

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

Kenar bileşenleri

Webex WFO uç 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 entegrasyon modelinize bağlı olarak isteğe bağlı bir bileşendir.





Webex WFO Veri Sunucusu

Webex WFO Veri Sunucusu, senkronizasyon ve aşamalı yüklemeler gibi işlevlerden ACD 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

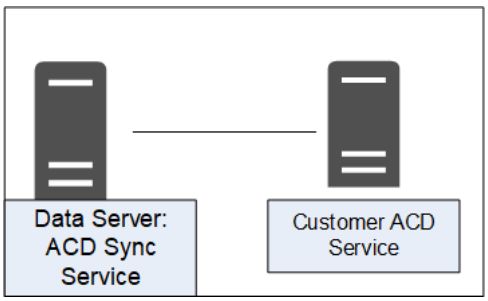
Webex WFO'da, aşağıdaki Veri Sunucusu'nun işlevleri, açıklamaları ve hizaladıkları hizmettir.

- Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları — Desteklenen bir ACD (Webex WFO Veri Sunucusu) kullanıcı ve ekip bilgilerini senkronize etmek için kullanılır.
- Kayıt Yakalama Sunucusu Ayarları — Edge sunucusu veya ağ geçidi (SBC) ses kayıt ortamları için kullanılır. Birincil Sinyalleme hizmeti (CTI veya SIPREC), bir hepsini bir deneme algoritmasında (Webex WFO Ağ Kayıt Hizmeti) sunucuları yakalamaya çağrılar atar.
- Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu — Harici kişi meta verilerini bir CSV dosyasından Webex WFO'ya (Webex WFO Veri Sunucusu) aktarmak için kullanılır.
- Kayıt SIPREC Sinyalleme Sunucusu Ayarları — Olayları başlatmak ve durdurmak ve arama kayıtları için meta verileri yakalamak için kullanılır. Edge ağ geçidi (oturum sınırı denetleyicisi) kayıt ortamları (Webex WFO SIPREC Service) için SIPREC Sinyalleme hizmeti kullanılır.
- CTI Sinyal Sunucusu Ayarlarının Kaydedilmesi — Başlangıç ve bitiş olaylarını izlemek ve çağrı kayıtları için meta verileri yakalamak için kullanılır. Uç sunucu kayıt ortamları için CTI Sinyalizasyon hizmeti kullanılmaktadır (Webex WFO CTI Sinyalizasyon Hizmeti).
- Bölgesel Veri Sunucusu Aşamalı Yükleme Ayarları — Akıllı Masaüstü kullanıcılarından yerel olarak iletişim verilerini toplamak ve dosyaları düzenli olarak Buluttaki Webex WFO bileşenlerine (Webex WFO Veri Sunucusu) yüklemek için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları — Özel meta verileri yakalamak ve bir ağ geçidi aracılığıyla alınan çağrıları uzlaştırmak için kullanılır (Webex WFO Veri Sunucusu).
- Bölgesel Veri Sunucusu Gerçek Zamanlı Olay Ayarları— WFM ve ACD meta verileri için geçmiş ve gerçek zamanlı ACD verilerini yakalamak ve çağrı kişilerine özel meta veri (Webex WFO Veri Sunucusu) olarak eklemek için kullanılır.
- Bölgesel Veri Sunucusu Uzlaştırma Ayarları — Uzlaştırma, sınırlı çağrı verilerine sahip ağ geçidi kök kayıtlarını, doğru aracıyla (Webex WFO Veri Sunucusu) ilişkilendirmeyi içeren ek çağrı verileriyle bağlayan bir işlemdir.

- Active Directory Senkronizasyonu — Webex WFO'nun, Webex WFO kullanıcılarını Active Directory kullanıcılarıyla (Webex WFO Veri Sunucusu) eşleştirmesini ve senkronize etmesini sağlar.
- Veri Sunucusu Aygıt Eşitleme Ayarları — Aygıtları Veri Sunucusu aracılığıyla eşitlemenize olanak tanır. Bu cihazlar daha sonra Uygulama Yönetimi'ndeki Cihaz İlişkilendirmeleri sayfasını (Webex WFO Veri Sunucusu) kullanarak kullanıcılar, kayıt grupları ve kayıt türleriyle ilişkilendirilebilir.
- Yerel Web Hizmeti Ayarları — Bu veri sunucusunda API entegrasyonunu etkinleştirir. Etkinleştirilirse, aşağıdakileri etkinleştirme seçeneğiniz olur:
    - Cisco IP Phone Hizmet Kontrolleri — Desteklenen Cisco cihazlarından Cisco tarafından etkinleştirilen kayıt kontrollerine izin verir.
    - Basitleştirilmiş Kayıt Kontrolleri API — Cisco kayıt kontrolleri için yerel veri sunucusu kimlik doğrulamasını kullanmanızı sağlar.
- HRMS Yapılandırması — Veri Sunucusunun verileri bir insan kaynakları yönetim sistemine (HRMS) aktarmasını sağlar (Webex WFO Veri Sunucusu).
- SFTP Yapılandırması — SFTP sunucunuzu (Webex WFO Veri Sunucusu) yapılandırmanıza olanak tanır.
- Medya İçe Aktarma Sunucusu Ayarları — Kayıt dosyalarının harici bir konumdan içe aktarılmasını etkinleştirir (Webex WFO Veri Sunucusu).

Webex WFO ACD Senkronizasyon hizmeti

ACD Eşitleme hizmeti, desteklenen bir ACD'den kullanıcı ve ekip bilgilerini eşitlemek için kullanılır. Senkronizasyon işlemi, ACD'de yapılan değişiklikleri Webex WFO'ya güncellemek için her on dakikada bir çalışır.



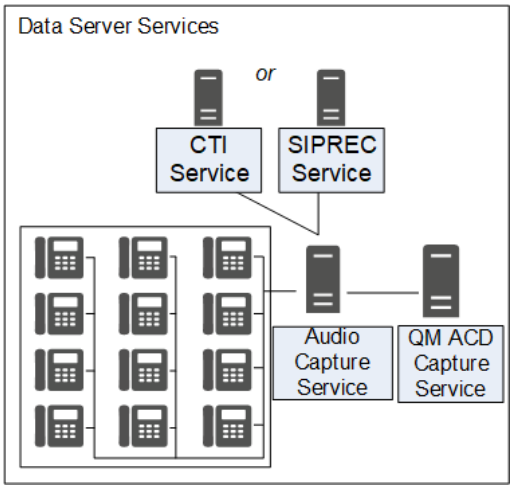
ACD Senkronizasyon Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda ACD Eşitleme hizmetine temel bağlanabilirlik listelenmektedir:

Servise Bağlan	Girişler/Çıkışlar
Kiracı ACD Hizmeti	ACD temsilcisi veya takım bilgilerine ilişkin güncellemeler

Webex WFO Ses Yakalama hizmeti

Webex WFO, uç sunucu veya ağ geçidi (SBC) ses kayıt ortamları için Ses Yakalama hizmetini kullanır. Kümelere atanabilir. Birincil Sinyalizasyon hizmeti (CTI veya SIPREC), çağrıları dairesel bir algoritmayla yakalama sunucularına atar. Ses Yakalama servisleri aktif/aktif veya aktif/beklemede olarak yapılandırılabilir.



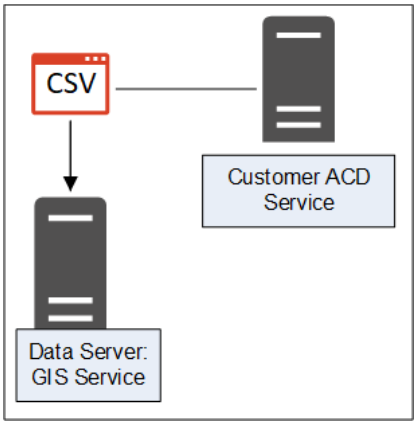
Ses Yakalama Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Ses Yakalama hizmetine temel bağlanabilirlik listelenmiştir:

Servise Bağlan	Girişler/Çıkışlar
CTI hizmeti	Ses yakalama için sinyal alır
SIPREC hizmeti	Ses yakalama için sinyal alır

Webex WFO GIS Hizmeti

Harici iletişim meta verilerini .CSV dosyasından Webex WFO'ya aktarmak için Genel Arayüz Hizmeti (GIS) hizmetini kullanın.



GIS Servis bağlantısı

Aşağıdaki tabloda GIS hizmetine temel bağlantı listelenmiştir:

Servise Bağlan	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilcisi veya takım bilgilerine güncellemeler
Harici .CSV dosyası	Temsilci veya ekip bilgi güncellemeleri için harici düz dosya kaynağı Tek veya birden fazla dosya olabilir

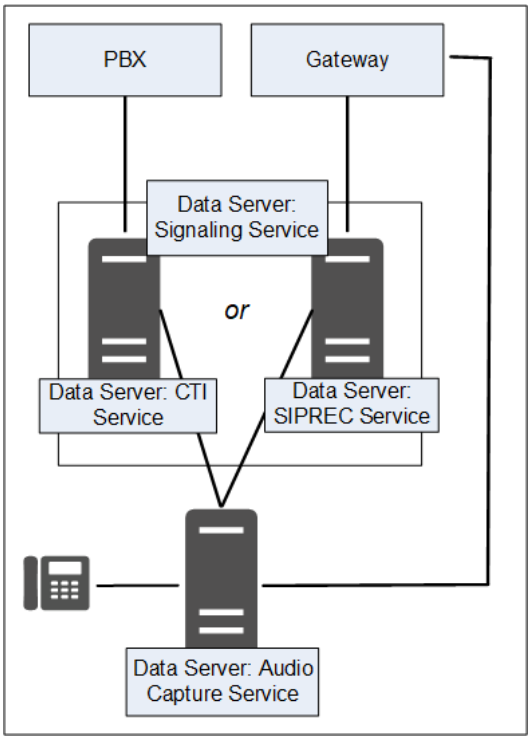
Webex WFO Sinyalizasyon hizmeti

Sinyalizasyon servisiniz CTI veya SIPREC olabilir:

- CTI Sinyalizasyon hizmeti, uç sunucu kayıt ortamlarında, başlangıç ve bitiş olaylarını izlemek ve çağrı kayıtları için CTI meta verilerini yakalamak için kullanılır.
- SIPREC Sinyalizasyon hizmeti, başlangıç ve bitiş olaylarını izlemek ve çağrı kayıtları için SIPREC meta verilerini yakalamak amacıyla uç ağ geçidi (SBC) kayıt ortamlarında kullanılır.

Yedeklilik için CTI veya SIPREC servislerini yapılandırabilirsiniz.

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



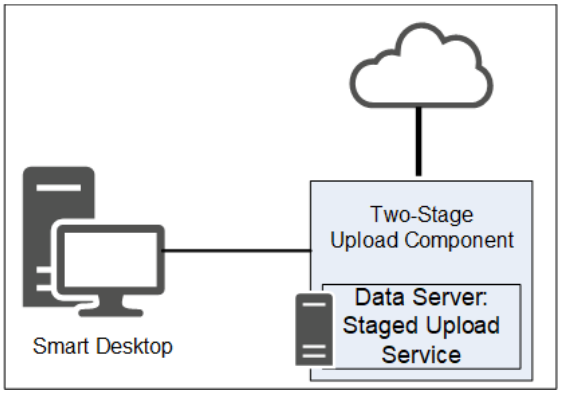
Sinyalizasyon Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Sinyalizasyon hizmetine temel bağlantı listelenmiştir:

Tür	Servise Bağlan
CTI	PBX hizmeti
	Ses Yakalama hizmeti
SIPREC	Gateway/SBC Hizmeti
	Ses Yakalama hizmeti
	QM ACD Yakalama hizmeti

Webex WFO Aşamalı Yükleme hizmeti

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



İki aşamalı Yükleme bileşeni

İki Aşamalı Yükleme bileşeni, Veri Sunucusundan Webex WFO çekirdek bileşenlerine periyodik olarak veri göndermenizi sağlar.

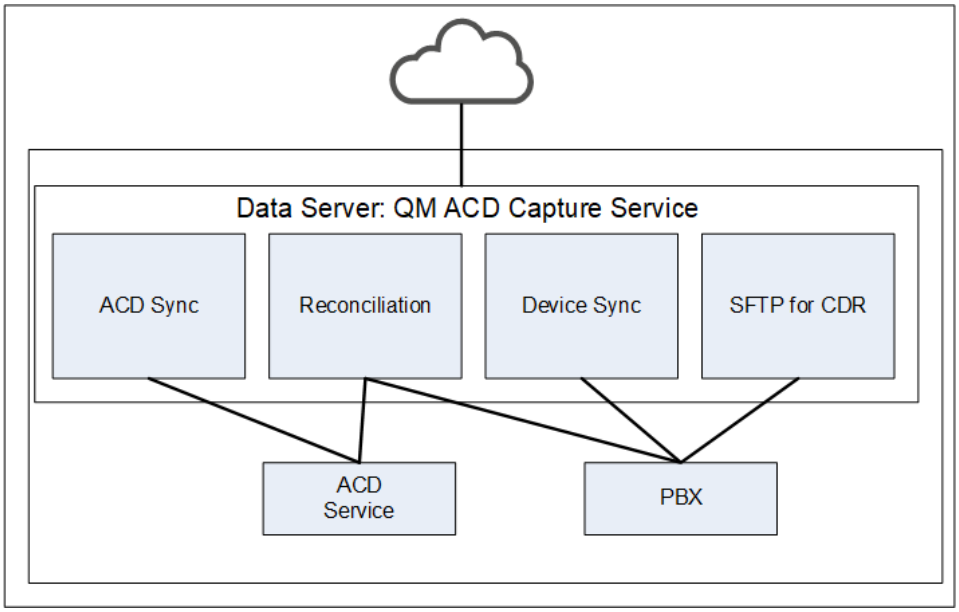
Aşamalı Yükleme hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Aşamalı Yükleme hizmetine temel bağlantı listelenmektedir:

Servise Bağlan	Girişler/Çıkışlar
Kiracının ACD Hizmeti	ACD temsilcisi veya takım bilgilerine güncellemeler

Webex WFO QM ACD Yakalama hizmeti

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



Hizmet Bileşenlerini QM ACD Yakalama

QM ACD Yakalama hizmeti dört bileşenden oluşur:

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

QM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni

QM ACD Geçmiş Yakalama bileşeni, ACD özel meta verileri ve örten verileri yakalar.

QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni

QM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni iletişim verilerini yakalar.

GIS Yakalama bileşeni QM

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

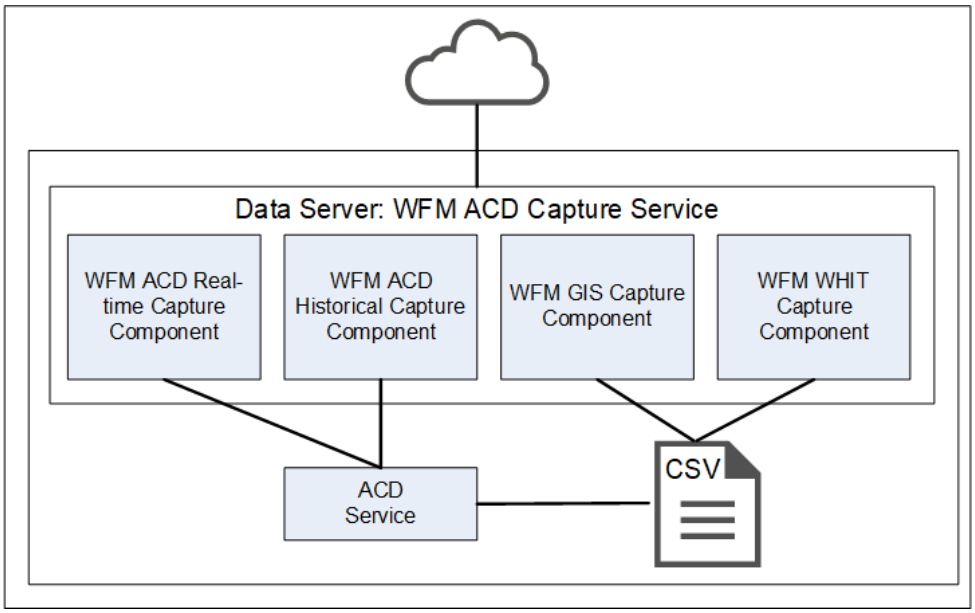
QM ACD Yakalama Hizmeti bağlantısı

Aşağıdaki tabloda, QM ACD Yakalama hizmeti için temel bağlantı listelenir:

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

WFO WFM ACD Yakalama hizmetini Webex

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.



Hizmet Bileşenlerini WFM ACD Yakalama

WFM ACD Yakalama hizmeti dört bileşenden oluşur:

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

geçmiş yakalama bileşeni WFM ACD

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

WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni

WFM ACD Gerçek Zamanlı Yakalama bileşeni iletişim verilerini yakalar.

GIS Yakalama bileşeni WFM

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

WFM WHIT Yakalama bileşeni

WFM WHIT Yakalama bileşeni geçmiş ACD verilerini içe aktarmanıza olanak sağlar.

WFM ACD Yakalama hizmeti bağlantısı

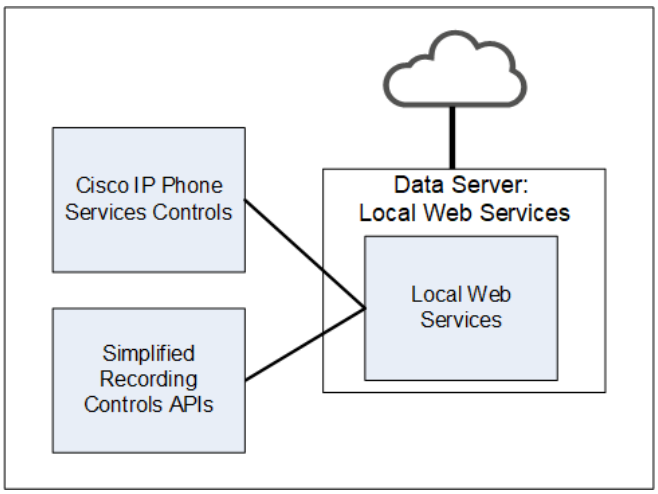
Aşağıdaki tabloda, WFM ACD Yakalama hizmeti için temel bağlantı listelenir:

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

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 Hizmetler Denetimleri bileşeni, desteklenen Cisco cihazlarından 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 Sunucusu'nu yükledikten sonra, daha fazla yapılandırmayı Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması'ndaki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasından yapabilirsiniz.

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

Kuruluşunuzda aşağıdaki tümleştirmelerden herhangi biri varsa, ACD 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 WFO Veri Sunucusu
- Webex WFO Ağ Kayıt Hizmeti
- Webex WFO SIPREC Hizmeti
- WFO Veri Sunucusu Web Hizmetlerini Webex

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'da oturum açın.
2. **Karşıdan Yüklemeler** sayfasında (Uygulama Yönetimi > Yönetim > Karşıdan Yüklemeler), Veri Sunucusu yükleyicisini indirmek için uygun bağlantıyı tıklatın.
3. Yönergeleri izleyin.

Veri Sunucusunu Test Et

1. Webex WFO'da kiracı yöneticisi olarak oturum 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	Webex WFO sunucusunun IP adresini veya ana bilgisayar adını girin. Veri Sunucusu hizmetini ana bilgisayarları.
Bağlantı Noktası	Veri Sunucusu hizmetini barındıran sunucunun bağlantı noktası numarasını girin. Varsayılan bağlantı noktası 443'dür.
Uygun	Kullanılabilir kiracıların listesi.
Atanan	Bu Veri Sunucusu hizmetine atanan kiracıların listesi.

3. Yapılandırmayı kaydetmek ve Yapılandırma **yardımcı programını (CalabrioONEDataServerUpdaterSetup.exe) 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 Call Manager kullanıcıları

SFTP aracılığıyla CDR'leri toplamak için Cisco Unified Call Manager (UCM) kullanıyorsanız, WFO'Webex ve 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 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 bu kex algoritmalarının hiçbirini desteklemeyen daha yeni bir sürümüne yükseltme yaparsanız, desteklenen yeni algoritmaları belirtmek için bu sistem özelliğini yeniden yapılandırmanız gerekir.

Webex WFO Akıllı Masaüstü

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

WFO Akıllı Masaüstü Webex Hakkında

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

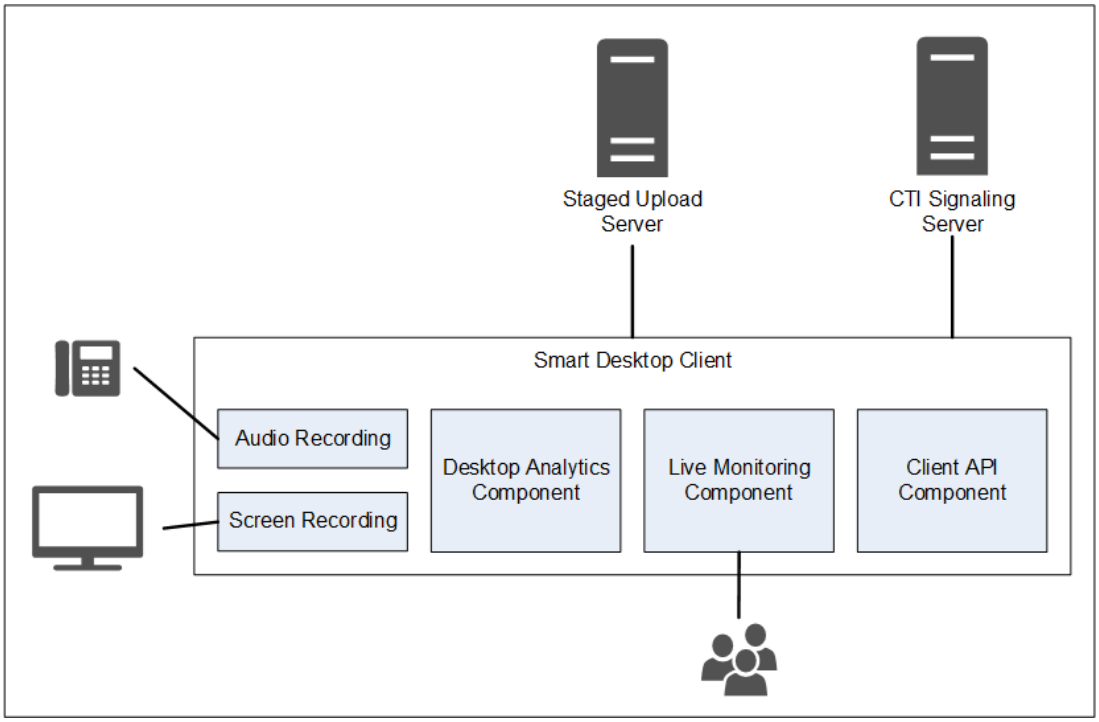
Akıllı Masaüstü kullanılarak ses kaydı kayıt türlerine bağlıdır. Hizmet olarak bağlantı merkezi (CCaaS) çözümleri, iletişim tamamlandıktan sonra sesi kaydeder ve dosyayı gönderir. İletişim kaydı canlı olduğu için müşteri tarafından barındırılan çözümler SIP ve RTP protokolleri gönderir. Webex WFO, ekran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

Akıllı Masaüstü aşağıdaki bileşenlere sahiptir.

- Ses ve ekran kaydı - Bu bileşen temsilci çağrılarını kaydeder.
- Masaüstü Analitiği - Bu bileşen, temsilci masaüstü kayıtlarına ilişkin analiz verileri sağlar.
- Canlı Ses İzleme ve Canlı Ekran İzleme - Bu bileşenler gözetmenlerin bir temsilcinin sesini dinlemesine ve bir temsilcinin ekranını gerçek zamanlı görüntülemesine olanak sağlar. Temsilci izleme ve masaüstü izleme, Akıllı Masaüstü için iki izleme türüdür.

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

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



Akıllı Masaüstü İstemci bağlantısı

Aşağıdaki tabloda Akıllı Masaüstü İstemcisi'ne temel bağlantı listelenir:

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

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

belgedeki farklı Akıllı Masaüstü konularına gitmek için aşağıdaki bağlantıları kullanın.

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

Akıllı Masaüstü Gereksinimleri ve Dikkat Edilecek Noktalar

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

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

Masaüstü Yakalama Bant Genişliği ve Boyutlandırma

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

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

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

Ortam

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

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

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

.NET Framework

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

Antivirüs Gerçek Zamanlı Tarama Dışlamaları

Cisco, Akıllı Masaüstü özelliklerinin beklendiği gibi çalıştığından emin olmak için aşağıdaki Cisco dizinlerinin antivirüs gerçek zamanlı taramasından çıkarılmasını önerir.

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

Güvenlik duvarı gereksinimleri

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

Web tarayıcıyla ilgili dikkat edilecek noktalar

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

Tarayıcı eklentileri

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

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

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

Proxy

- Akıllı Masaüstü vekil duyarlıdır. Algıladığında proxy kullanmaya çalışır.
- Internet proxy kullanılıyorsa, Akıllı Masaüstü, proxy'nin güvenli web yuvası bağlantılarını desteklemesini gerektirir.
- Tüm proxy bağlantıları, Smart Desktop yazılımının Cisco Cloud on Port 80/443'e bağlanmasına izin vermelidir.

Masaüstü donanımı

Webex WFO masaüstleri için donanım gereksinimleri aşağıdaki gibidir:

Masaüstü Donanımı	
NIC	100 Mbit NIC NIC'lerin İzinLi Modu desteklemesi gerekir. Ağ arabirim kartlarında "Bilgisayarın güç tasarrufu için bu aygıtı kapatmasına izin ver" özelliğini devre dışı bırakmak için Windows güç ayarlarını yapılandırın.
Disk alanı	20 GB Ses kaydı depolama (MB) = Dakikada 0,5 MB × ortalama arama uzunluğu × kayıt sayısı **NOT** Bu formül 64 kbps (saniyede kilobit) ses bit hızını temel alır. [(64 kbps × 60 sn) ÷ 8 bit] ÷ 1024 KB = dakikada 0.46875 MB Ekran kayıt depolama (MB) = dakikada 1,5 MB × ortalama arama uzunluğu × kayıt sayısı **NOT** Ekran kayıtları için depolama gereksinimleri üç etkene bağlıdır: kayıt uzunluğu, monitör çözünürlüğü ve numara kaydedilmekte olan monitörlerin sayısı. Burada gösterilen değer tek bir monitörü temel alır. Ek monitörlerin her biri ayrı olarak kaydedilir, dolayısıyla her monitör için bu formülü uygulamanız gerekir.
CPU	Intel Core 2 Duo 2.0 GHz, Core i3, AMD Athlon 64 X2 veya daha iyisi
Bellek	2GB

Akıllı Masaüstü Bağlantı Noktası Kullanımı

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

Genellikle, Webex WFO ile tüm bulut entegrasyonları için Webex WFO'ya bağlanmak için web sunucusuna bağlantı noktası 80 ve bağlantı noktası 443 açık olmalıdır. Tam bağlantı noktası gereksinimleri bulut dağıtım modelinize bağlı olarak değişir.

Müşteri tarafından barındırılan çözümler

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

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

*Ağ kayıt mimarisi

**Ağ geçidi kayıt mimarisi

CCaaS çözümleri

CCaaS çözümleri için aşağıdaki tabloya bakın.

Bağlantı Noktası	Kullanmak	Kaynak	Hedef	Notlar
Akıllı Masaüstü				
TCP 80, 443	Canlı ekran izleme	Temsilcinin PC tarayıcısı	Gözetmen	

Bulut SFALL/TURN

Bulut SDUM/TURN bağlantı noktaları için aşağıdaki tabloya bakın.

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

Akıllı Masaüstü Kişi Meta Verileri

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

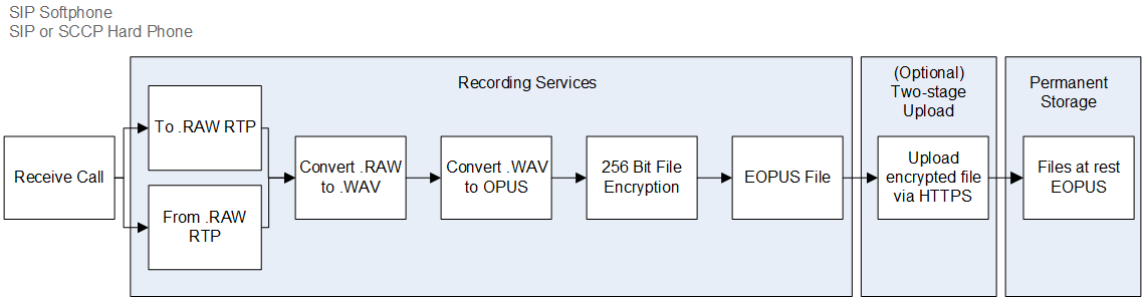
İletişim Meta Verileri	SIP Sinyali	SCCP Sinyalleme	RTP Günlük Kaydı
Arayan Kimliği	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
ANI (Arayan)	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
DNIS (Aranan)	X	X	Üçüncü tarafın 'e gerçek zamanlı veri sağlama DCC API
Hat/Dahili Hat		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

İletişim Meta Verileri	SIP Sinyali	SCCP Sinyalleme	RTP Günlük Kaydı
Çağrı Yönü	X	X	DCC API gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü tarafa dayanır
İlişkilendirilmiş İletişim Kimliği	X		DCC API gerçek zamanlı veri sağlamak için üçüncü tarafa dayanır
Kayıt Türü	X	X	X
Süre	X	X	join_start kullanılmadığı sürece segment tabanlı
MAC Adresi	X	X	
Kullanıcı (Windows Oturum Açma Kimliğine göre)	X	X	X
Çağrı Tarihi/Saati	X	X	X

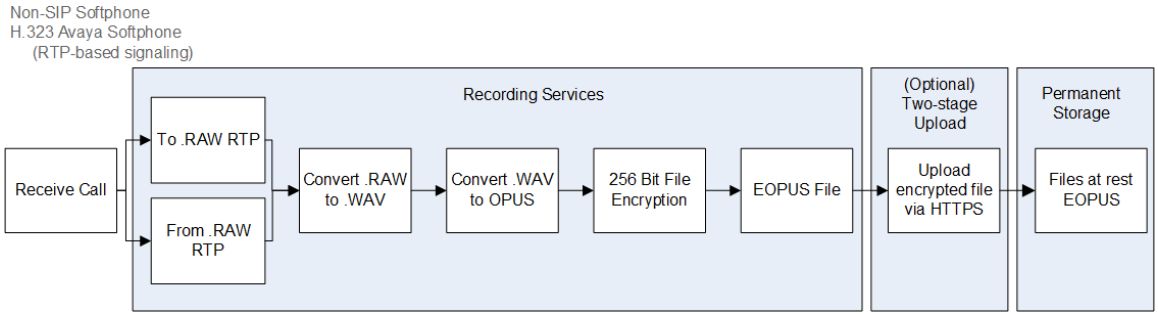
Akıllı Masaüstü Yakalama Veri Akışı Diyagramları

Bu konu başlığında, Akıllı Masaüstü veri akışını açıklayan diyagramlar yer almaktadır.

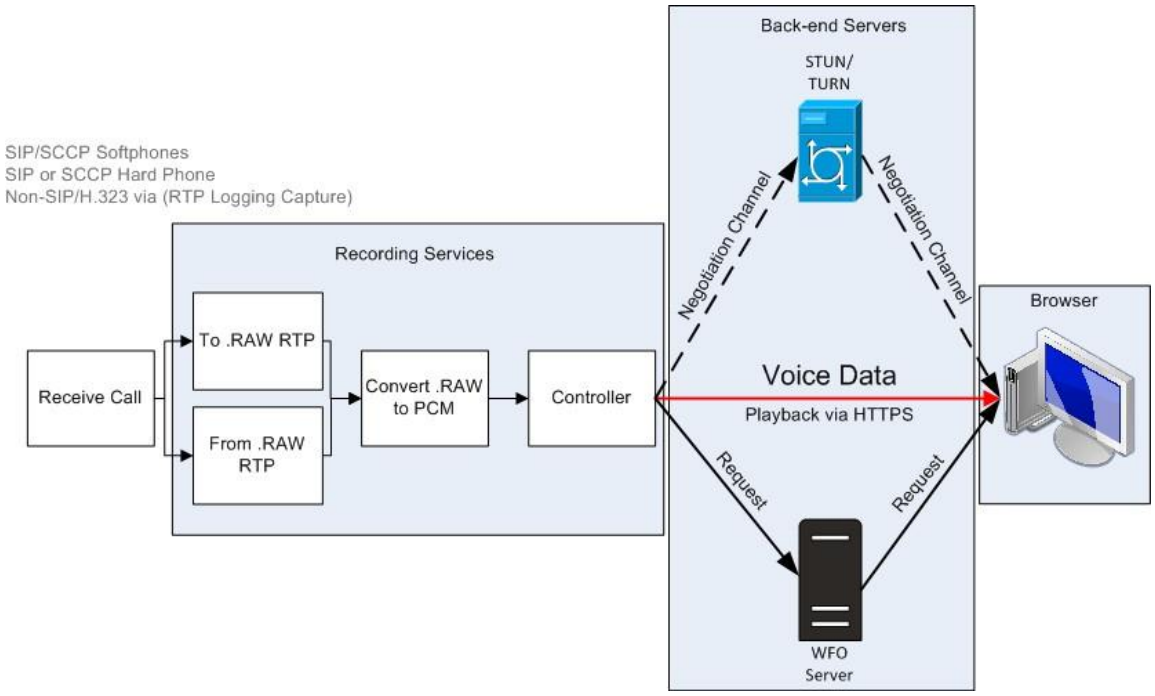
Akıllı Masaüstü SIP/SCCP Sinyali



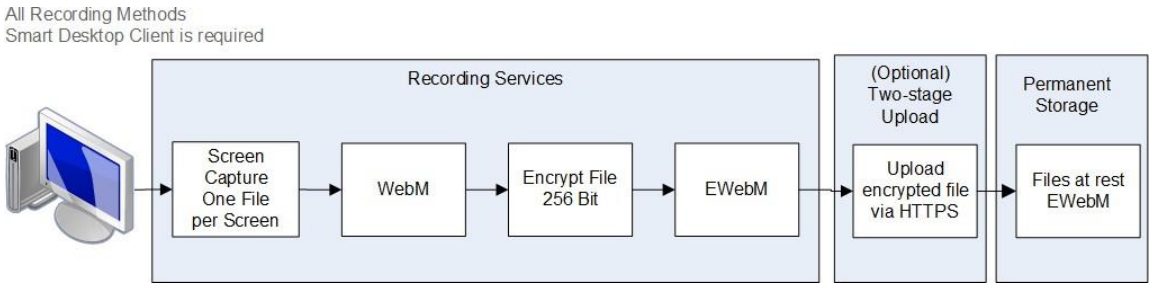
Akıllı Masaüstü RTP Günlük Kaydı



Akıllı Masaüstü Canlı Ses İzleme

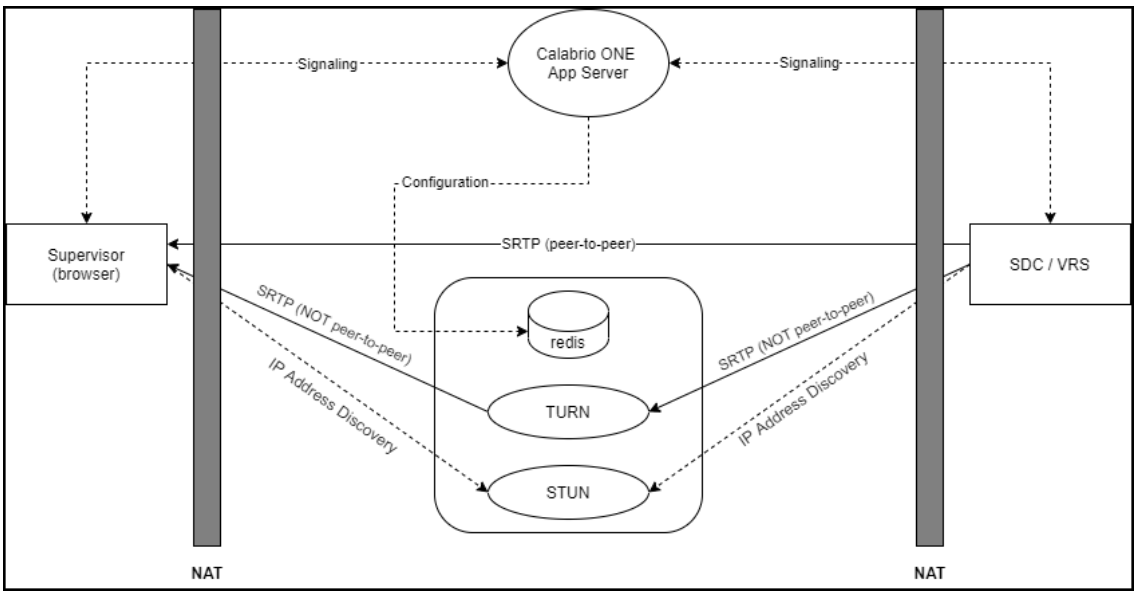


Akıllı Masaüstü Canlı Ekran İzleme



NOT Akıllı Masaüstü ekranı ve ses kaydı, kayıt WFO'Webex içinde gerçekleşirse 256-bitlik AES şifreleme kullanır.

Akıllı Masaüstü Canlı İzleme Bağlantıları



Bağlantı	Bağlantı Noktaları	Protokol	Notlar
Sinyal	80, 443	TCP	Websocket'e göre
Yapılandırma	6379	TCP	Webex WFO'da Sistem Yöneticisi rolü kullanan SFALL/TURN yönetimi
SRTP (eşler arası)	49152–65535	UDP	Sesli ve görsel ortam

Bağlantı	Bağlantı Noktaları		Protokol	Notlar
SRTP (eşler arası değil)	49152–65535	UDP	Sesli ve görsel ortam	
IP Adresi Keşfi	3478	UDP ve TCP	—	

Akıllı Masaüstünü Test Et

Akıllı Masaüstü uygulamasını yükledikten sonra (bkz. Akıllı Masaüstü Yükleme) ve masaüstü analitiği (bkz . Tarayıcınızda Masaüstü Analizi dahili hattını etkinleştirme) Akıllı Masaüstü uygulamanızın düzgün 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'nın 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'Webex Akıllı Masaüstü kullanarak 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.

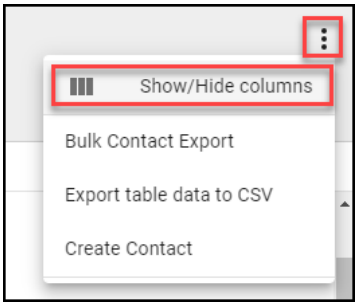
Test araması yapma

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

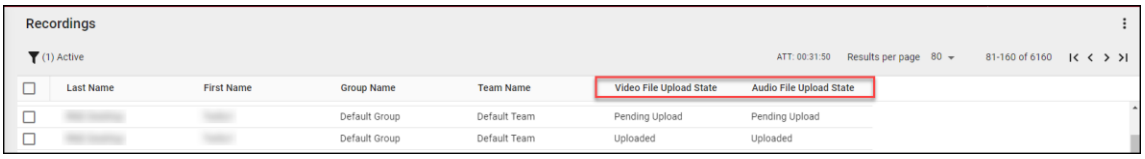
   Ekran Kaydı paneli görünmezse veya boşsa, tarayıcıdaki açılır pencere engelleyicinin devre dışı olduğunu doğrulayın.

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, şu adrese giderek her zaman etkinleştirilebilen veya devre dışı bırakılabilen bir otomatik güncelleme özelliğine **sahiptir.Uygulama Yönetimi** > **YİNetim** > **Global Ayarlar**. 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'ya yüklemek için en iyi uygulamalar

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

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

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

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

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'da ses ve ekran kaydetme 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'ya erişebilmesi 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'nun 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 müşteri olarak 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 kapatabilir ve ekibiniz yazılımın her üç ila altı ayda bir yeni bir sürümünü indirip bir paket göndererek dağıtabilir.

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

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

- Şirket 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, Webex WFO'nun mevcut sürüm 11.5'inin BT ekibiniz ve Webex WFO Bulutu için yükleme paketi tarafından oluşturulmuş kaldırma 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 iş gücü katılım yönetimi (WEM) çözümü olan satıcıları (Verint veya Nice gibi) Webex WFO'ya 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'da oturum açın.
2. Karşıdan Yüklemeler sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Karşıdan Yüklemeler), Calabrio ONE Akıllı Masaüstü **yükleyici bağlantısını tıklayın** . Webex WFO manuel kurulum 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'da oturum açın.
2. Karşıdan Yüklemeler sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Karşıdan Yüklemeler), Calabrio ONE Akıllı Masaüstü **yükleyici bağlantısını tıklayın** . Webex WFO manuel kurulum 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:

   ```
   Sunucu paylaşım konumunun <host adı veya 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'nun Sistem Hazırlama kancası

Bilgisayara özel bilgileri bir Windows yüklemesinden kaldırmak ve farklı PC'lere yüklenebilmesi için "genelleştirmek" için, Cisco'nun Sistem Hazırlama (piden) çengelini kullanmanızı öneririz. Project, Microsoft'un birden çok bilgisayara dağıtılması için bir sistem görüntüsü hazırlamak için kullanılan 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 Kimliği	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

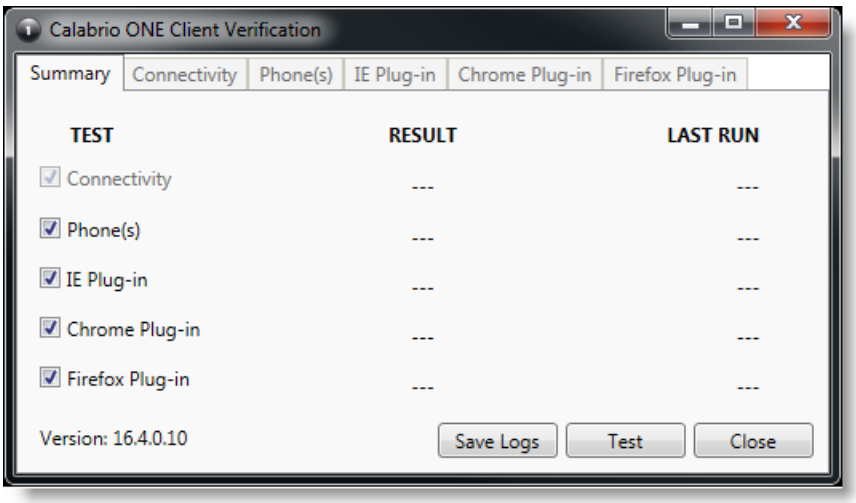
İstemci Doğrulama aracı, sunucularla ve telefonla bağlantının Akıllı Masaüstü çalıştırmak için uygun olduğundan emin olmak için istemci pc'yi test eder. Akıllı Masaüstü yüklendiğinde yüklenir. Araç, çeşitli testler çalıştırır ve başarılı ya da başarısız rapor sonuçları verir.

İstemci Doğrulama aracını çalıştırma

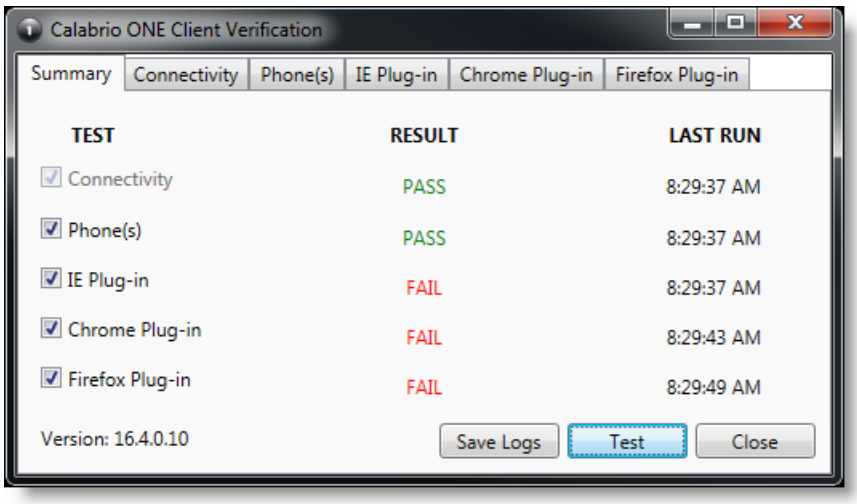
1. Akıllı Masaüstü yüklendikten sonra, istemci bilgisayarda aşağıdaki klasöre gidin:

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

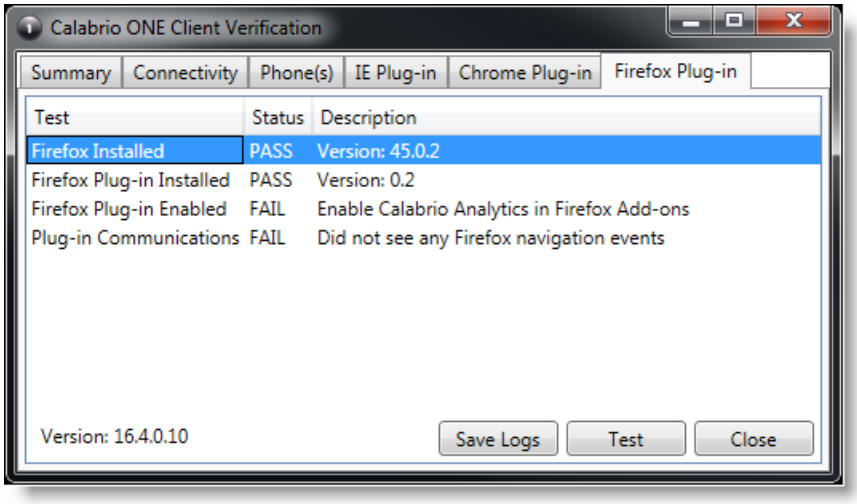
2. ClientDiag.exe **çift tıklatın**. İstemci Doğrulama aracı başlar.



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



5. Her test için, testin ayrıntılarının görüntülendiği bir sekme vardır. Test başarısız olursa, sekmedeki ayrıntılar sorunun ne olduğu konusunda 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 adlandırılır ve varsayılan olarak Webex WFO altındadır.

Veri Sunucusunun Kurulumu

Bir kiracı yöneticisi, tek bir kiracı için Veri Sunucusunu kurabilir veya bir sistem yöneticisi, bir Temel Veri Sunucusu kurabilir ve bunu birden fazla kiracı için Paylaşımlı Veri Sunucusu olarak yapılandırabilir. Webex WFO Veri Sunucusunu yükledikten sonra, Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması bölümündeki Veri Sunucusu Yapılandırması sayfasında daha fazla yapılandırma yapabilirsiniz.

EN İYİ UYGULAMA Edge 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 kiracılarından indirebilecekleri Webex WFO Veri Sunucusu yazılımının yeni bir sürümünü içeriyor.

Kuruluşunuzda aşağıdaki entegrasyonlardan herhangi biri varsa, ACD'a özgü ek veri sunucusu yapılandırmaları için ACD'nin entegrasyon kılavuzuna bakın.

- 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 durum aşağıdaki Windows hizmetlerini etkiler:

- Webex WFO CTI Sinyalizasyon Hizmeti
- Webex WFO Veri 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 bir kiracı için Veri Sunucusunu yükleyin

Bir kiracı yöneticisi, Veri Sunucusunu tek bir kiracı için kurabilir.

Tek bir kiracı için Veri Sunucusunu yükleyin

1. Veri Sunucusunu kurmak istediğiniz sunucudan bir tarayıcı açın ve kiracı yöneticisi kimlik bilgilerini kullanarak Webex WFO'da oturum açın.
2. **İndirilenler** sayfasında (Uygulama Yönetimi > Yönetim > İndirilenler), Veri Sunucusu yükleyicisini indirmek için uygun bağlantıya tıklayın.
3. Yönergeleri izleyin.

Veri Sunucusunu Test Edin

1. Webex WFO'ya kiracı yöneticisi olarak giriş yapın.
2. **Aracı İzleme** sayfasında (Uygulama Yönetimi > İzleme > Aracı İzleme), Veri Sunucusu Günlükleri bölümünden Veri Sunucusunu seçin ve **Günlükleri Al** öğesine tıklayın. Log isteği başarılı olursa Veri Sunucusuna bağlanılmış olur.

   NOT Bu işlemin tamamlanması birkaç dakika sürebilir.

Birden fazla kiracı için Veri Sunucusunu yükleyin

Bir sistem yöneticisi, bir Veri Sunucusunun birden fazla kiracı tarafından paylaşılmasını yapılandırabilir. Paylaşılan Veri Sunucusu güncellendiğinde (örneğin, sunucuya yeni bir kiracı eklendiğinde), yapılandırmasını güncellemeniz gerekir. Bu, değişikliklerinizi kaydettiğinizde ve yapılandırmayı indirmeyi seçtiğinizde oluşturulan Veri Sunucusu Güncelleyici dosyası tarafından yapılır.

Birden fazla kiracı için bir Veri Sunucusu yapılandırmak için, sistem yöneticisinin bir Temel Veri Sunucusu yüklemesi 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 indirebilir.

Temel Veri Sunucusunu Yükleyin

İlk yapmanız gereken Base Data Server'ı indirip kurmaktır. Bu Temel Veri Sunucusu yapılandırıldığında Paylaşımlı Veri Sunucusu haline gelir. Birden fazla Base Data Server kurabilirsiniz.

1. **Temel Veri Sunucusunu İndir** bölümünde **Calabrio ONE Veri Sunucusu** öğesine tıklayın. Bu, 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

Daha sonra Temel Veri Sunucusunu Paylaşımlı Veri Sunucusu olacak şekilde yapılandırın.

1. **Veri sunucusuna yeni bir yapılandırma ekle** öğesini seçin.

   > **NOT** Mevcut bir yapılandırmayı düzenlemek için **Mevcut bir veri sunucusu yapılandırmasını düzenle** öğesini seçin ve düzenlemek istediğiniz Veri Sunucusunu seçin.

2. Aşağıdaki tabloda tanımlandığı şekilde alanları doldurun.

Alan	Açıklama
Sunucu Adı	Veri Sunucusu için bir ad girin.
Calabrio ONE Sunucusu	IP adresini veya Webex WFO sunucusunun ana bilgisayar adını girin Veri Sunucusu hizmetini barındırır.
Bağlantı Noktası	Veri Sunucusu hizmetini barındıran sunucunun port numarasını girin. Varsayılan port 443'tür.
Uygun	Mevcut 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** öğesine tıklayın.

   > **NOT** Ayrıca, yapılandırma yardımcı programını indirmeden yapılandırmayı kaydetmek için **Kaydet** öğesine tıklayabilirsiniz. Veri Sunucusunu yapılandırmayı tamamlamadıysanız ancak tamamlanmamış yapılandırmayı kaydetmek istiyorsanız bunu yapmayı seçebilirsiniz.

4. Veri Sunucusu Güncelleyici Kurulum Sihirbazını başlatmak için yapılandırma yardımcı programının yürütülebilir dosyasına çift tıklayın.

5. Paylaşılan Veri Sunucusunun yapılandırmasını tamamlamak için sihirbazdaki talimatları izleyin.

Cisco Unified Call Manager kullanıcıları

SFTP aracılığıyla CDR'leri toplamak için Cisco Unified Call Manager'ı (UCM) kullanıyorsanız, Webex WFO ile desteklenen Cisco UCM 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 Bu

algoritmalar ek yapılandırma gerektirir:

- diffie-hellman-grup14-sha1
- diffie-hellman-grup1-sha1
- diffie-hellman-grup-değişimi-sha1

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

1. CDR SFTP sunucusunda şuraya gidin:
   C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Sunucu\yapılandırma
2. dataGatheringService.properties dosyasını açın.
3. İle başlayan satırı bulun **service4j.jvmSeçenekler** ve satırın 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 algoritmalarından 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 kaldırılacağı açıklanmaktadır.

Webex WFO Smart Desktop'ı kaldırma

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

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

   Eski bir sürümü tamamen kaldırdıktan sonra Smart Desktop'ı yeniden yüklemeyi düşünüyorsanız (temiz yükleme), yeni sürümü yüklemeden önce kayıt depolama klasörü yapılarının kaldırıldığından emin olun.
4. Masaüstünü veya İnce İstemci sunucusunu yeniden başlatın.

GPO kullanarak kaldırma

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

1. Aşağıdaki betiği içeren yükleyiciyi çalıştırmak için bir toplu iş betiği oluşturun:

   <C:\Program Dosyaları (x86)\Calabrio ONE\Masaüstü\Wrapper\unins000.exe /LOG /ÇOK SESSİZ /BAŞLAMADI>
2. Grup İlkesi Yönetimi Düzenleyicisi'ni başlatın ve Bilgisayar Yapılandırması > İlkeler > Windows Ayarları > Komut Dosyaları (Başlatma/Kapatma) bölümüne gidin ve toplu iş komut dosyasını ekleyin.

ÖNEMLİ Bu, açık olan tüm tarayıcıların kapanmasını sağlayacaktır. Kaldırma işlemi tamamlanmadan tarayıcılar yeniden açılırsa, kaldırma işlemi başarısız olabilir ve yeniden başlatılması gerekebilir.

Veri Aktarım Akış Diyagramları

Bu konu aşağıdakileri gösteren diyagramları içerir:

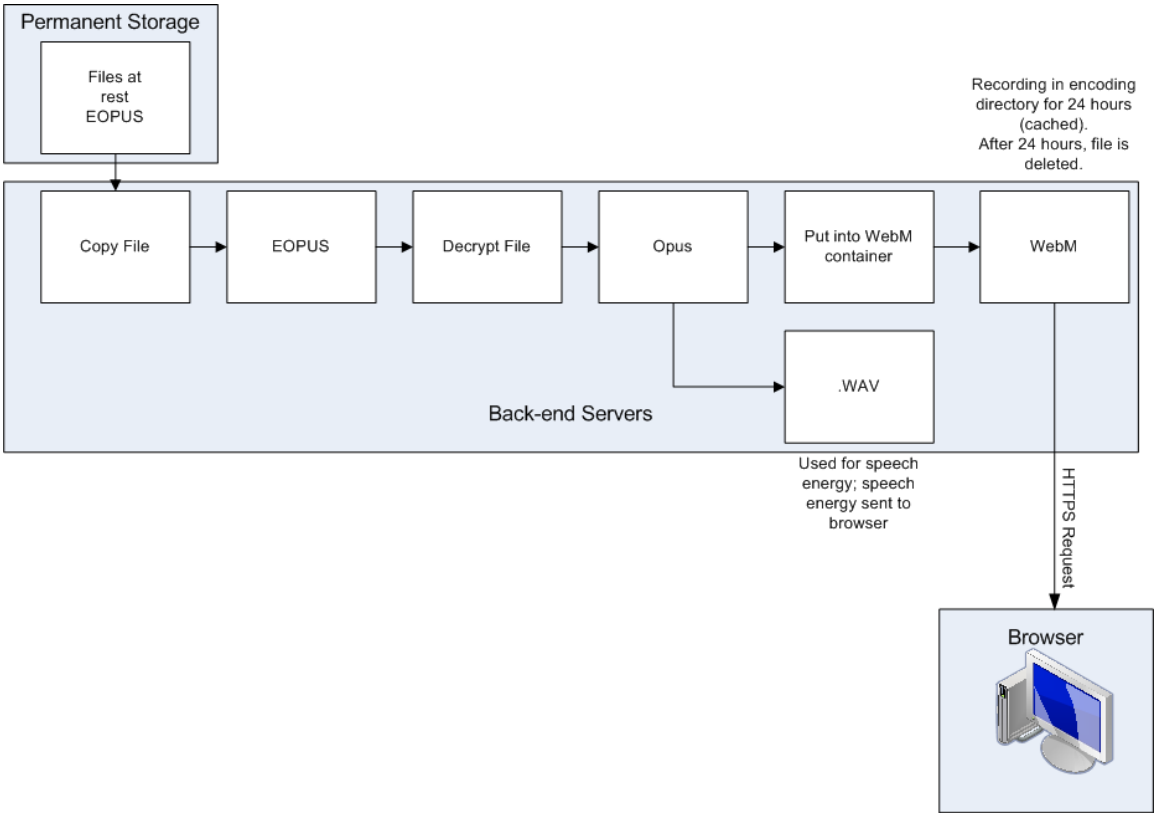
- Webex WFO kayıt yakalama ve oynatma
- Webex WFO Analitik veri akışı
- Webex WFO depolama veri akışı
- Webex WFO kayıt şifrelemesi
- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Kayıt Yakalama ve Oynatma Veri Akış Diyagramları

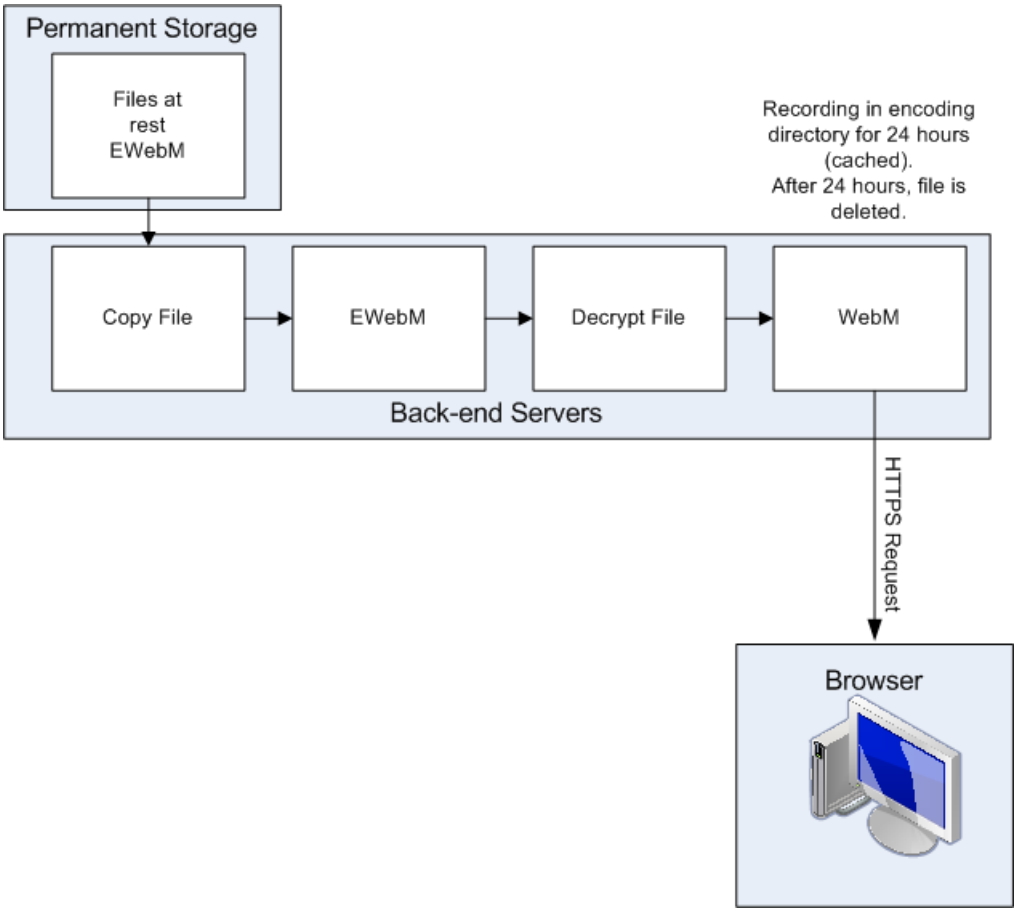
Bu konu, temas kayıtlarının oynatılma sürecini açıklamaktadır.

Ses Oynatma Veri Akış Diyagramı

Oynatma sırasında, ses ve ekran kaydı dosyaları kalıcı depolama alanından kopyalanır ve güvenli bir bulut ağ depolama alanına yerleştirilir, şifresi çözülür ve oynatma için işlenir. Dosyalar aynı anda şifresi çözülür ve ağ depolama 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

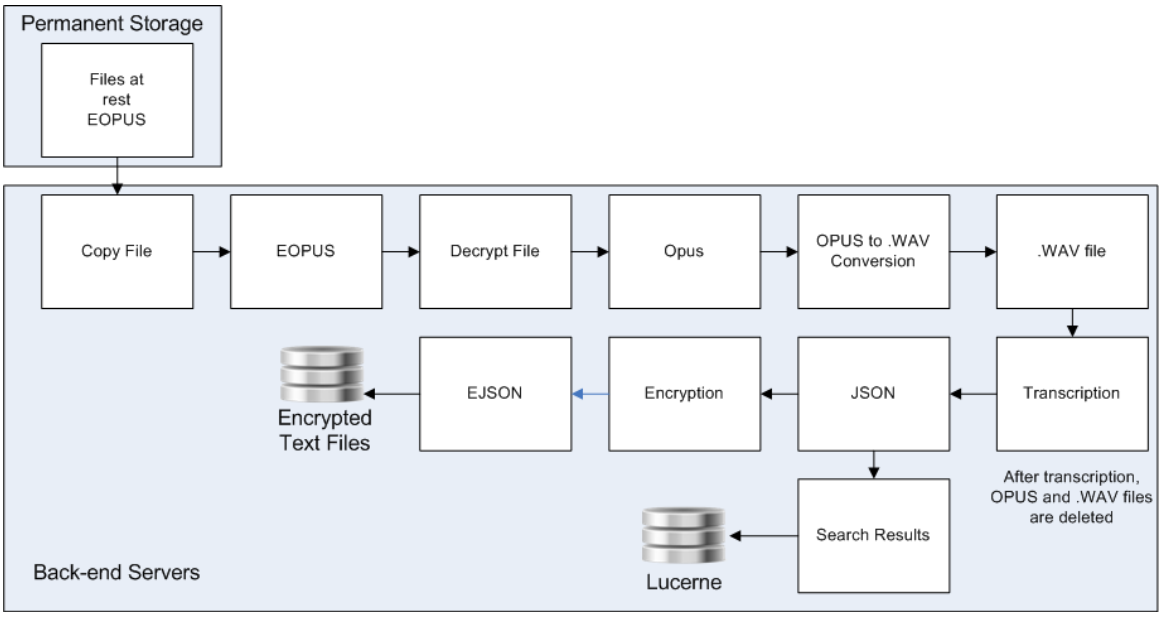
Ekran Oynatma Veri Akış Diyagramı



Analitik Veri Akış Diyagramı

Bu konu, Analitik verilerin işlenmesine ilişkin veri akışını açıklamaktadır.

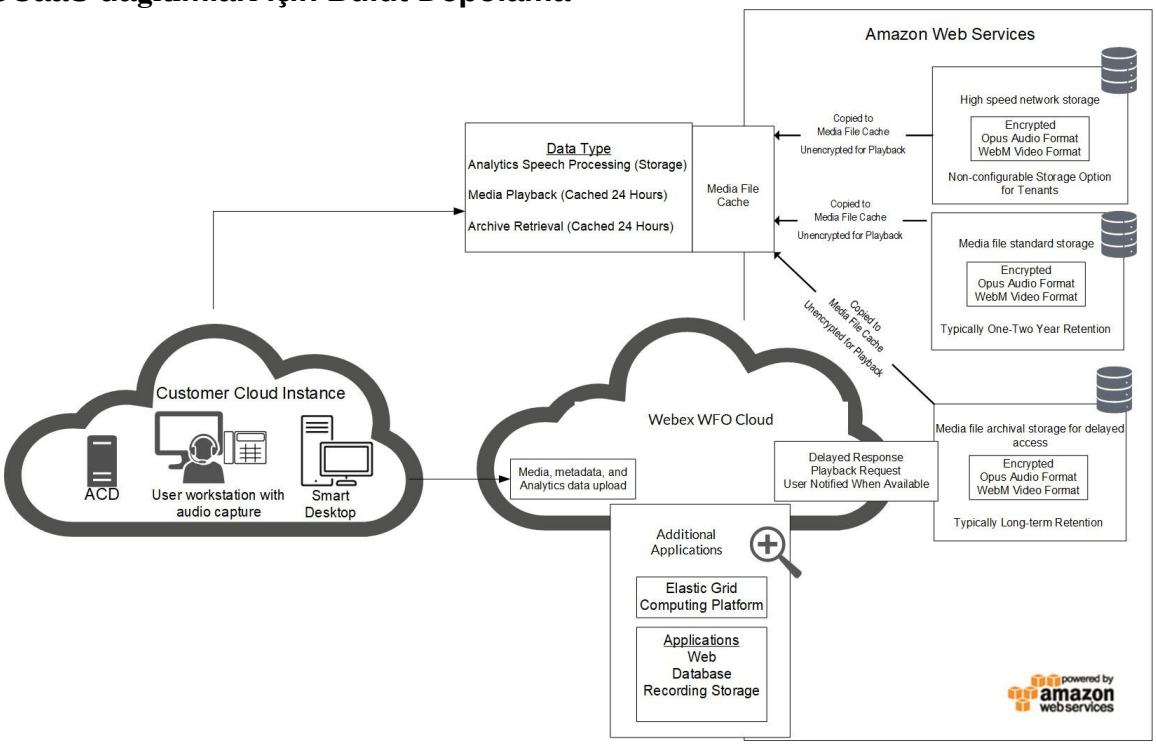
Konuşma Transkripsiyonu Analitiği Veri Akış Diyagramı



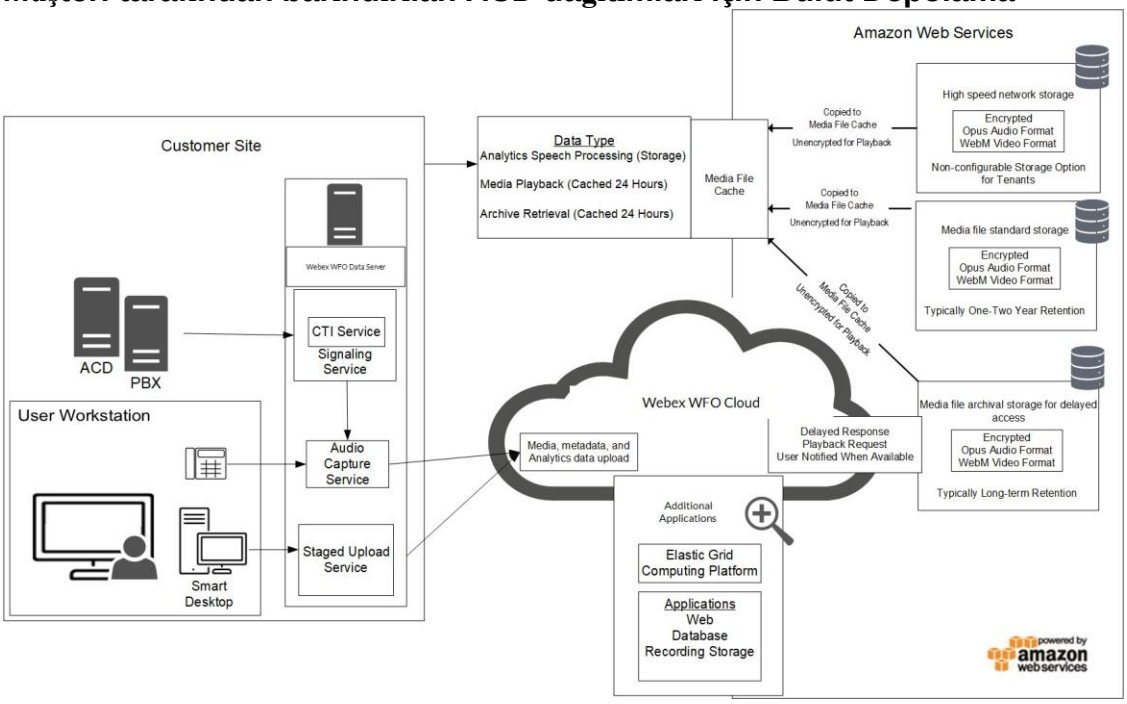
Bulut Depolama Veri Akış Diyagramları

Bu konu, CCaaS ve müşteri tarafından barındırılan dağıtımlar için Webex WFO'da iletişim verilerinin depolanmasına ilişkin veri akışını açıklar.

CCaaS dağıtımları için Bulut Depolama

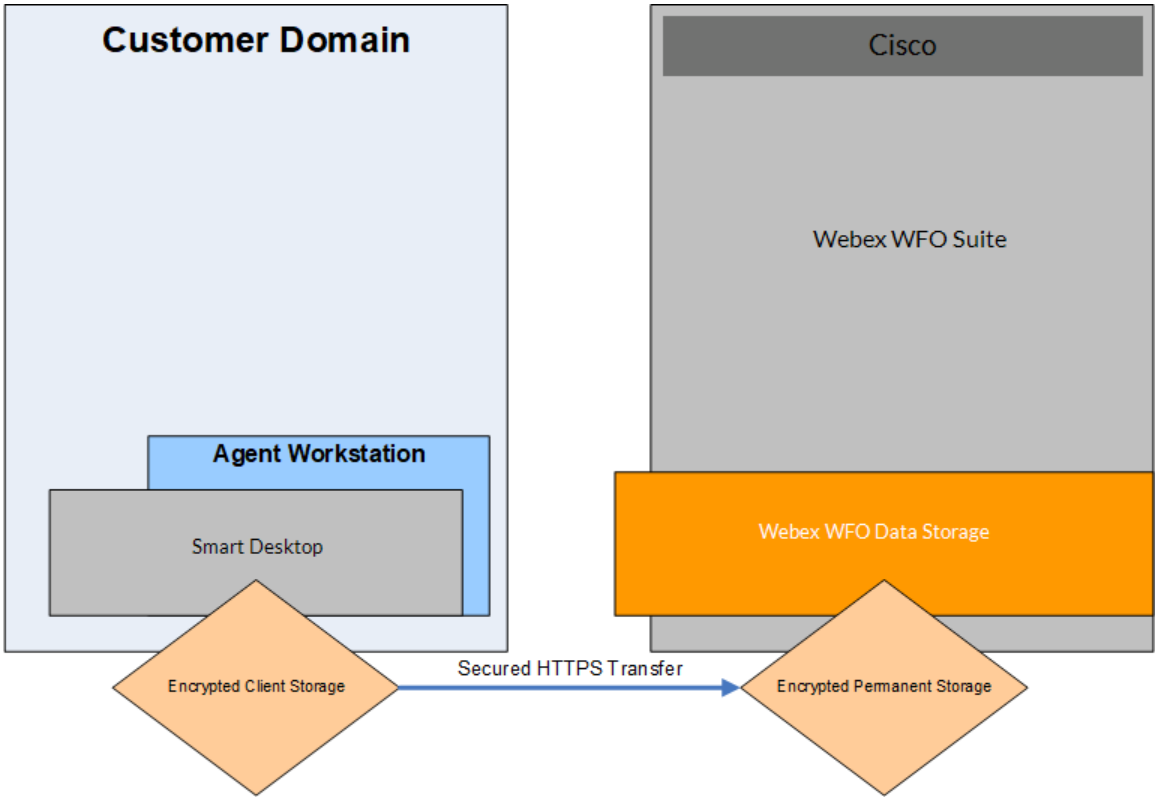


Müşteri tarafından barındırılan ACD dağıtımları için Bulut Depolama



Kayıt Şifreleme

Aşağıdaki diyagram Webex WFO'daki kayıtların şifrelenmesini açıklamaktadır.



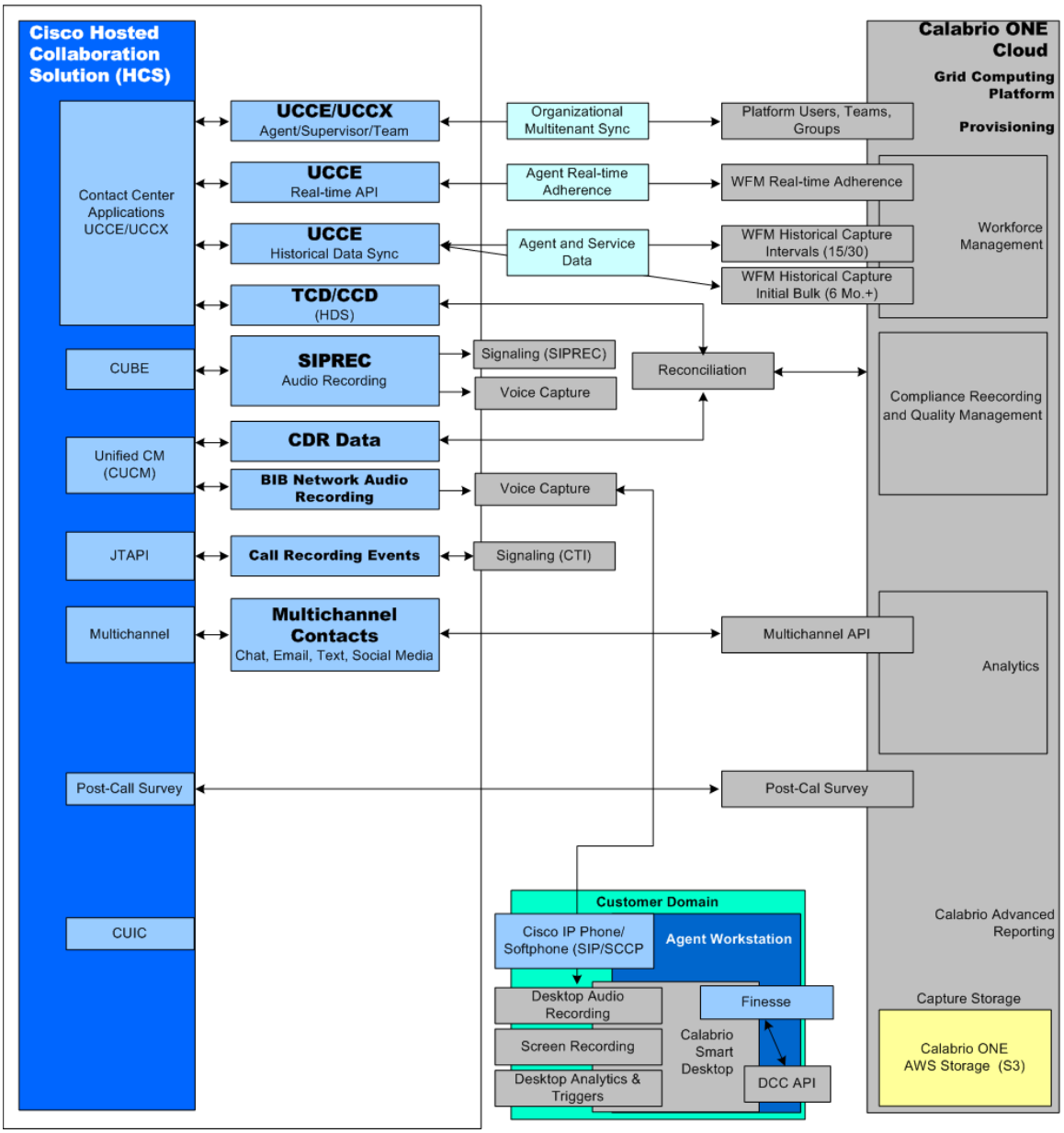
Tüm veriler şifrelenir ve işleme ve depolama için müşteri tesisinden Webex WFO'ya güvenli HTTPS/SSL üzerinden taşınır.

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

Webex WFO bulut dağıtımlarında, yalnızca kiracı (Webex WFO Bulut İşlemleri değil) kayıtları şifrelemek için kullanılan anahtarları kontrol eder ve bu anahtarlar kiracının veritabanında saklanır. Ayrıca, Webex WFO'ya ikinci bir şifreleme katmanı yerleştirilmiştir; bu katmana da Webex WFO Bulut Operasyonları erişemez.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO platformu, tek bir Cisco Unified CCE çözümüyle entegre olduğu gibi, Unified CCE için bir Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) ile de entegre olur. Webex WFO, çoklu kiracı çözümü oluşturmak için Cisco HCS Unified CCE'nin bireysel örneklerine bağlanabilir. Her bağlantı, hedeflenen müşteriye özeldir ve diğer kiracılardan segmentlere ayrılmıştır. Webex WFO veri sunucusu, müşteriye göre aracı, süpervizör ve ekip bilgilerini bağımsız olarak senkronize etmek için Cisco Unified CCE'nin birden fazla örneğine bağlanabilir.



Platform Yakalama Yöntemleri

Bu konu, Webex WFO'yu çeşitli iletişim merkezi platformlarıyla nasıl yapılandırabileceğinizi açıklamaktadır.

Platforma Göre Desteklenen Yakalama Yöntemleri

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

> **NOT**
> Webex WFO, yalnızca aşağıdaki yakalama yöntemleriyle SRTP'yi destekler:
>
> - Acme paketi
> - Cisco Unified CM

Platform	Yakalama Yöntemi	Sinyal	Sinyalizasyon Açıklaması
Cisco	Dahili köprü ağı kaydı	JTAPI	JTAPI etkinlikleri için çağrı yöneticisine kaydolur
Cisco	Masaüstü kaydı	JTAPI	JTAPI etkinlikleri için çağrı yöneticisine kaydolur
Cisco	Geçit (Cisco Unified Border Element— KÜP)	SIPREC	SIPREC sinyallemesi için CUBE'lu kayıtlar
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	IP İletişimci (SIP/SCCP)	SCCP mesajları masaüstünden kaldırıldı
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	Gevezelik (SIP/SCCP)	SIP/SCCP mesajlarını masaüstünden kaldırır
Cisco	Akıllı Masaüstü İstemcisi	Cisco IP Sabit Telefon (SIP/SCCP)	SIP/SCCP mesajlarını masaüstünden kaldırır
Cisco Webex Contact Center (CWCC)	Otomatik ithalat	CWCC Analizörü API	Çağrı sonrası CDR ve çağrı sonrası işleme için Anket CWCC Analizörü
ACME	Gateway	SIPREC	ACME etiketiyle SIPREC için kayıtlar

Platform	Yakalama Yöntemi	Sinyal	Sinyalizasyon Açıklaması
	(ACME paketleri)		sinyal verme
SONUÇ	Ağ Geçidi (SONUS)	SIPREC	SIPREC sinyallemesi için SONUS'lu kayıtlar

Cisco Ses Yakalama Yöntemleri

Aşağıdaki tablo Cisco tarafından desteklenen ve test edilen yakalama türlerinin ve sinyallerinin entegre edilmesine ilişkin bilgi sağlar:

Yakalama Yöntemi	Sinyal	Açıklama	Medya Aktarım	Akıllı Masaüstü Ekran Görüntüsü	Canlı Ses İzle
Ağ Kayıt- Dahili Köprü (ÖĞÜS)	JTAPI	Kayıtlar ile CUCM/JTAPI Olaylar	BIB—Medya Şuradan yayınlandı: Telefon	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi CTI gerektirir Bağlantı)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü Müşteri – IP İletişimci	SIP/SCCP	SIP/SCCP'yi izleyin mesajlar kapalı Masaüstü/Softphone	Medya Akışı yakalanmış doğrudan masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü Müşteri – Jabber	SIP/SCCP	SIP/SCCP'i izler Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci – Cisco IP Telefon (Papatya) Zincirlenmiş)	SIP/SCCP	SIP/SCCP'ı izler Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Ağ Geçidi (KÜP)	SIPREC	Kayıtlar ile SIPREC için CUBE Sinyal	SIPREC- Medya Çatallanması Cisco'dan	Evet (Akıllı Masaüstü İstemcisi)	Hayır

KÜP

Yakalama Yöntemi	Sinyal	Açıklama	Medya Aktarım	Akıllı Masaüstü Ekran Görüntüsü	Canlı Ses İzle
Toplu İletişim İçe Aktar	API Temelli	Kayıtlar ile SIPREC için CUBE Sinyal	Otomatik ithalatı şifrelenmemiş .WAV ve birleşmiş temas etmek meta veri dosyaları toplu halde	Yok – Dosyalar Şifrelenmiş ve İthal	Hayır

Legacy Five9 Ses Yakalama Entegrasyonları

Aşağıdaki tablo Five9 tarafından desteklenen ve test edilen yakalama türlerinin ve sinyallerinin entegre edilmesine ilişkin bilgi sağlar. Bu, Five9 ARU veya Five9 VCC with VoiceStream'i değil, özellikle eski Five9 entegrasyonunu ifade eder.

Yakalama Türü	Sinyal	Açıklama	Medya Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Esir almak	Canlı Ses İzle
Akıllı Masaüstü İstemci	Kafka CTI	Webex WFO Platform Kayıtları Five9 Kafka ile Etkinlikler API	Medya Akışı yakalanmış doğrudan masaüstü – Gönderi CDR'yi arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı etkinlikleri	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 Temsilcisi Masaüstü Artı	SIP/SCCP'yi izleyin mesajlar kapalı	Medya Akışı yakalanmış	Evet (Akıllı Masaüstü	Evet (Akıllı Masaüstü

	(ADP) -	Masaüstü/Softphone	Müşteri)	Müşteri) aracılığıyla

Yakalama Türü	Sinyal	Açıklama	Medya Akışı	Akıllı Masaüstü Ekranı Esir almak	Canlı Ses İzle
	Kafka CTI		doğrudan masaüstü – Gönderi CDR'yi arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı etkinlikleri		WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 Temsilcisi Masaüstü Araç takımı (ADT) - Kafka CTI	SIP/SCCP'ı izler Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan masaüstü – Gönderi CDR'yi arayın ve Uzlaşma işleme sansürler ve olayları ekler Kafka'ya dayalı çağrı etkinlikleri	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC
Akıllı Masaüstü İstemci	Five9 Java Temsilci Masaüstü - Kafka CTI	SIP/SCCP'yi izler Mesajlar kapalı Masaüstü	Medya Akışı yakalanmış doğrudan masaüstü – Gönderi CDR'yi arayın ve Uzlaşma Işleme Redaksiyonlar ve Ekleme olayları	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri)	Evet (Akıllı Masaüstü Müşteri) aracılığıyla WebRTC

	Kafka'dan uyarlanmıştır

Yakalama Türü	Sinyal	Açıklama		Akıllı Masaüstü Ekranı	Canlı Ses İzle
			Çağrı Etkinlikleri		
Akıllı Masaüstü İstemcisi	Five9 VCC İçe Aktarma	Five9 VCC ses kayıtlarını Webex WFO Bulutuna İçe Aktarmak için Five9/Webex WFO Bulut Entegrasyonu	N/A – Yalnızca İçe Aktar	Evet (Akıllı asaüstü yok İşveren)	M

Sonus Ağ Geçidi Kayıt

Cisco, Sonus Ağ Geçidi Kaydı için esnekliği destekler.

Sonus SBC'nin QM ile çalışabilmesi için Cisco-GUID'deki SIP ve SIPREC INVITE başlıklarına Sonus SIP Mesaj Manipülasyonu (SMM) kuralları eklemeniz gerekir. Bu, QM'nin çağrıları Cisco Unified CM CDR kayıtlarıyla uzlaştırmasına olanak tanır. Kurallar aşağıdakileri yapacaktır:

- SBC'ye "Cisco-Guid" üst bilgisi olmadan gelen çağrılar için SMM, çıkan Çağrı Kimliği'nden 4 onaltılık demet kullanarak bir Cisco-GUID oluşturur. Her demet, Cisco-GUID'den kısa çizgilerle ayrılacak 10 basamaklı 0 dolgulu ondalık sayıya dönüştürülür.
- Zaten bir Cisco-GUID üst bilgisi içeren çağrılar için üst bilgi olduğu gibi kalır.

  NOT Not: Cisco_Guid üzerine yeni bir Cisco-GUID tarafından oluşturulan yeni bir Çağrı Kimliği YAZILMAYACAKTIR.

- Kaydediciye SIPREC Daveti, yukarıdaki Cisco-GUID ile eşleşen bir Cisco-GUID üst bilgisi içerecektir.

Kurallar, kayıtlı santraliniz ve Unified CM'niz tarafından kullanılan Unified CM hattı ile ilişkilendirilmelidir. Bu kuralları yalnızca bir kez oluşturmanız gerekir. Yeni bölgeler ve santraller oluştururseanız, bu kuralları yeniden kullanabilirsiniz.

Sonus Oturum Sınırı Denetleyicilerini QM ile kullanmak üzere yapılandırmak için:

1. Sonus komut satırı arayüzünden (CLI) SMM kurallarını oluşturun ve etkinleştirin
    a. Unified CM gelen SMM kurallarını oluşturun ve etkinleştirin. Daha fazla bilgi için Unified CM için Gelen SMM Kuralları Örneği'ne bakın .
    b. Unified CM giden SMM kurallarını ekleyin. Daha fazla bilgi için Unified 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. Unified CMtrunk'ınızı içeren bölgedeki SIp Sig Bağlantı Noktası için SIPREC'i etkinleştirmek için Sonus CLI'yi kullanın.
3. QM'nin Sonus SIPREC Sunucusu için bir Sip Trunk Grubu oluşturmak için Sonus CLI veya Navigator'ı kullanın. Giriş IP Önekini, "Sonus SIPREC Hizmetini İzleme ve Kaydetme" öğesini çalıştıran QM makinesinin IP adresine atayın.
4. Trunk'larınıza SMM kuralları atamak için Sonus CLI/Navigation'ı aşağıdaki gibi kullanın:
    a. Unified CM trunk'ınızın Sinyal Mesajı Manipülasyon adaptörü giriş profiline UCM_INBOUND SMM atayın.
    b. Unified CM trunk'ınızın Sinyalizasyon Mesajı Manipülasyonu adaptör çıkış profiline UCM_OUTBOUND SMM atayın.
    c. QM'ın Sonus SIPREC trunk'ı için Sinyalizasyon Mesajı Manipülasyonu adaptör çıkış profiline RECORDER_OUTBOUND SMM atayın.
5. QM'nin Sonus SIPREC Sunucusu için bir IP Sinyalizasyon Eş Grubu oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın. Giriş IP Önekini, "Sonus SIPREC Hizmetini İzleme ve Kaydetme" öğesini çalıştıran QM makinesinin IP adresine atayın.
6. QM'nin Sonus SIPREC Sunucusu için bir Ana Grup oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın. 3 . adımda kullandığınızadın aynısını kullanın.
7. QM Sonus SIPREC Sunucunuz için bir Kaydedici Profili oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın. IP4 adresini "Sonus SIPREC Hizmetini İzleme ve Kaydetme" işlemini çalıştıran QM makinesine atayın, Bağlantı Noktası Numarasını 5060 olarak ayarlayın.
8. Çağrı kaydı kriterleri oluşturmak için Sonus PSX'i kullanın.

Unified CM için Gelen SSM Kuralları Örneği

Yapılandırmak

profilleri ayarla sinyal sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 applyMatchHeader tümü

profilleri ayarla sinyal sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 1 tür mesaj

profilleri ayarla sinyalizasyon sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 1 mesaj mesajıTümünü türler

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 2 türü üstbilgi

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 1 kriter 2 üstbilgi adı Cisco-Guid

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 kriter 2 başlık koşulu mevcut

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 1 eylem 1 tür üstbilgi

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 eylem 1 işlem deposu

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 1 eylem 1 üstbilgiBilgisi fieldInfo

profil ayarlama sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 eylem 1 tür başlığından

profil ayarlama sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 1 eylem 1 değerinden Cisco-Guid

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

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 1 eylem 1 to variableGiden var1

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 2 applyMatchHeader bir

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 1 tür mesaj

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriteri 1 mesaj messageTypes isteği

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriteri 1 mesaj yöntemiTürüs davet

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriteri 1

mesaj koşulu var

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 2 tür başlığı

set profilleri sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 2 kriter 2 üstbilgi adı

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kuralı 2 kriter 2 üstbilgi koşulu mevcut

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 tip değişkeni

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 değişken koşul mevcut

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 kriter 3 değişken değişkenID var1

profil sinyalleme parametresini ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 tür

profil ayarlama sinyalleme işlemi ekleme sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1

sinyalleme profilleri ayarlama paramType genel sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1

profil ayarlama sinyalleme türü değişkeni sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 Kaynak

sinyalleme değişkenleri ayarlama variableAyrı1 sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 Kaynak

profil sinyalleme parametresini ayarlama cisco-guid sinyali veren profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND kural 2 eylem 1 yazmak için

işlemek

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_INBOUND durumu etkin

kaydetme

Unified CM için Giden SMM Kuralları Örneği

Yapılandırmak

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 1 kriter 1 tür mesaj

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 kriteri 1 değere

message messageTypes isteği

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 kriter 1 mesaj methodTypes davet

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 kriter 2 tür üstbilgisi

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

set profiles signaling sipAdaptorProfile üstbilgi UCM_OUTBO kural 1 kriter 2 koşulu yok

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1 tip değişkeni

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1 işlem deposu

tür değerinden sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 1 eylem 1 sinyalleme profilleri ayarlama

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

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

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

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 1 tür mesaj

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 1 mesajtürü isteği

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

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriter 2 tip değişkeni

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

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 2 değişken değişkenID var1

set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriter 3 tip üstbilgi

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 kriter 3 üstbilgi adı call-id

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 kriteri 3

üstbilgi koşulu mevcut
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1 tür
üstbilgi
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1 işlem
deposu
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1
üstbilgiBilgisi fieldInfo
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1 tür başlığından
değer call-id'den sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1'i
ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 1'den tür
değişkenine
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 1'den variableAyrı
var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 tip
değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 işlem
regdel
tip değişkenine sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2'yi sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2'yi variableYapı
var2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 regexp
dizesi @.*
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 2 regexp
matchInstance bir
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3 tip
değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3 işlem
deposu
tür değişkeninden sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3 sinyalleme profilleri
ayarlama
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND rule 2 action 3 from variableDeğer var2
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 3'i ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 3'e

variableGiden var3
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 4'e sinyalleme profilleri ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4'den variableAşnsız2'ye
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 regexp string _.*
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 4 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 işlem regdel
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5'i ayarlama
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5'i variable Varyant var3'e
set profiles signaling sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 regexp string .*_
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 5 regexp matchInstance one
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6 tip değişkeni
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kuralı 2 eylem 6 işlem regappend
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND tür değerinden kural 2 eylem 6
sipAdaptorProfile sinyalleme profillerini ayarlama UCM_OUTBOUND rule 2 eylem 6 from value 000000000
tip değişkenine sinyalleme sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6'nın sinyalleme profillerini ayarlama
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6'yi variable< var2
sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile UCM_OUTBOUND kural 2 eylem 6 regexp

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 türü RECORDER_OUTBOUND kural 1 kriter 1 mesajı

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

sinyalleme profilleri ayarlama sipAdaptorProfile 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