

Configurar o registrador na ponte do atendimento CMS/Acano

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Disposições](#)

[Disposições apoiadas](#)

[A outra instalação](#)

[Configurar](#)

[Verificar e solucionar problemas](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas de configuração necessárias para setup o registrador em Cisco que encontra a ponte do atendimento do server (CMS) (CB).

O registrador está disponível da liberação 1.9 do server de Acano. O registrador fornece o capability de reuniões e de economia da gravação as gravações em um armazenamento do documento do Network File System (NFS).

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

1. CMS 1.9 ou acima
2. Carteiro de Google Chrome
3. Application Program Interface CMS (API)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos usados dentro começaram aqui com configurações esclarecidas (PADRÃO). Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

1. O registrador comporta-se como um cliente elástico do protocolo da Mensagem e da presença (XMPP), assim que o server XMPP precisa de ser permitido no server que hospeda a ponte do atendimento.
2. Licença do registrador, que precisa de estar no CB e não no server do registrador, se executando versões antes de CMS 2.X, mais informação aqui <https://kb.acano.com/content/23/280/en/how-does-licensing-work-on-the-acano-solution.html>.
3. Diretório do Network File System (NFS), que pode ser setup em Windows Server ou em Linux.

Para o Windows Server, siga as etapas neste link: [https://technet.microsoft.com/en-us/library/jj574143\(v=ws.11\).aspx](https://technet.microsoft.com/en-us/library/jj574143(v=ws.11).aspx).

Para Linux, siga as etapas neste link: <https://help.ubuntu.com/lts/serverguide/network-file-system.html>.

Nota: Para o NFS que executa em Windows Server 2008 R2 lá um hotfix para a edição da permissão: <https://support.microsoft.com/en-us/kb/2485529>.

Disposições

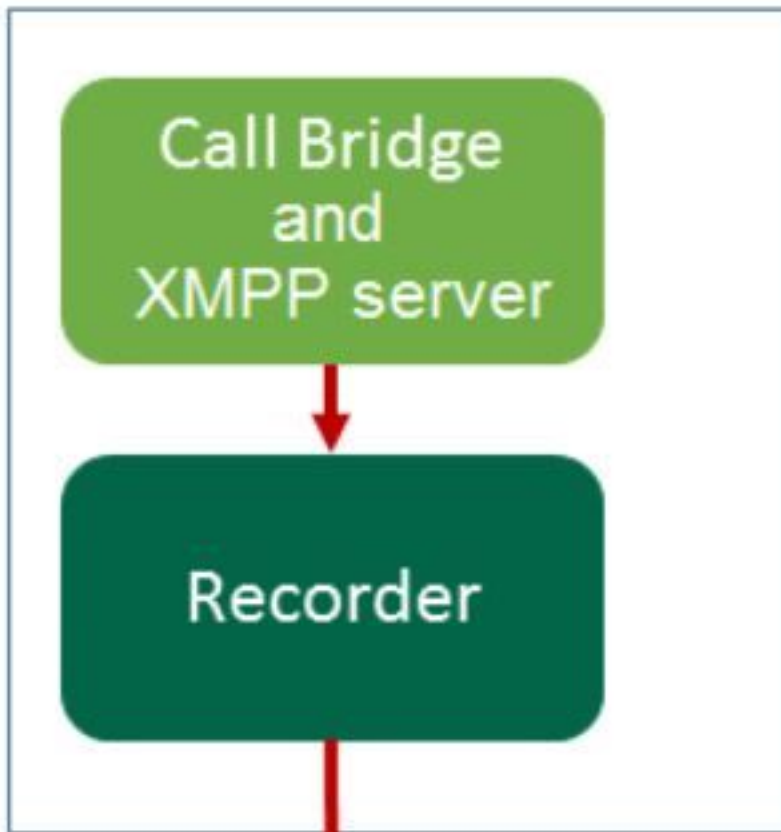
Disposições apoiadas

1. O registrador deve ser hospedado em um server de Acano que seja remoto ao server que hospeda o CB segundo as indicações desta figura:
2. O desenvolvimento redundante do registrador é apoiado igualmente. Se a Redundância setup, as gravações são carga equilibrada entre todos os dispositivos da gravação (server). Isto significa que cada CB usará cada registrador disponível, como esta figura mostra:
3. O mesmo aplica-se no oposto, quando há CB múltiplos. Todos os CB usarão o registrador disponível a eles, como esta figura mostra:

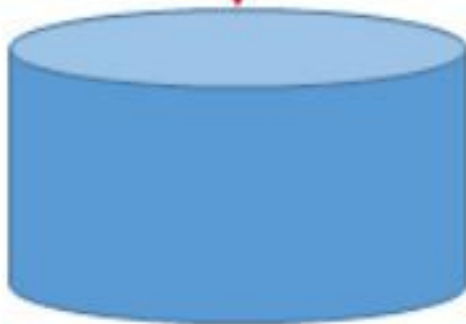
A outra instalação

O registrador pode igualmente ser hospedado no mesmo server que o CB, mas este deve somente ser usado testando ou as disposições muito pequenas, consideram a figura. O inconveniente aqui é que você pode somente poder fazer 1 -2 gravações simultaneous:

Server



MP4 format



Network File Server

Configurar

Parte 1: No server do registrador:

a. Configurar o registrador para escutar nas relações de sua escolha com este comando:

o registrador escuta <interface [: whitelist> da porta]

b. Se o registrador está no CB local, a relação deve ser o grupo ao “laço de retorno”, assim que use este comando:

o registrador escuta lo:8443

c. Se é escutar em uma relação específica, deixe-nos dizer “a”, a seguir usem-nos isto:

o registrador escuta a:8443

NOTA: Se você configura o registrador em um nó do CB aglomerado, a relação deve ser a relação de escuta local do nó em que o registrador está sendo configurado.

d. Ajuste o arquivo certificado a ser usado pelo registrador. Você pode usar um certificado que já exista e arquivo-chave privado usado pelo CB, por exemplo.

<certificatefile> do <keyfile> dos certs do registrador

e. Adicionar o certificado CB à loja da confiança do registrador usando o comando:

<crt-bundle> da confiança do registrador

O crt-pacote deve conter o certificado usado pelo CB, se diferente. Se em um conjunto, isto deve conter os Certificados de cada CB no conjunto.

f. Especifique o hostname ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do NFS, e o diretório no NFS para armazenar as gravações:

NFS <hostname/IP> do registrador: <directory>

NOTA: O registrador não autentica ao NFS mas é importante que o server do registrador tem o acesso de leitura/gravação ao diretório NFS.

g. Permita o registrador, com o uso do comando:

o registrador permite

Parte 2: No CB:

Crie um usuário API no CB, isto é exigido para umas configurações mais adicionais usando a função API:

Crie o usuário com estas etapas:

- a. Conecte através do Shell Seguro (ssh) ou console ao CB com o uso das credenciais admin.
- b. O usuário adiciona o **<username>** api, a seguir pressiona a chave **do retorno** e incorpora a senha seguida pela chave **do retorno**.

Parte 3: Usando o API:

1. Transfira e instale o carteiro

de; <https://chrome.google.com/webstore/detail/postman/fhbjgbiflinjbdgggehcdcbncdddomop?hl=en>

2. Incorpore o acesso URL API à barra de endereços, por exemplo:

https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/<entity>

Então, grupo na autenticação, o nome de usuário e senha da parte 2, sob a autorização com o **AUTH básico** como o tipo:

NOTA: Isto supõe que não há atualmente nenhum registrador ou callProfile configurado no CB. Se não você pode alterar um registrador que exista e/ou callProfile com o uso do método POSTO.

3. Adicionar o registrador ao CB com o API:

a. Envie um CARGO vazio com https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/recorders

b. Envie um GET com a mesma URL em (a), copie o registrador ID, sem as citações ao bloco de notas

c. Ajuste a URL do registrador enviando POSTO com https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/recorders/<recorderid> e adicionar isto no CORPO antes que você execute POSTO:

url= <https://127.0.0.1:8443> (se o registrador está no CB local)

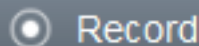
ou

url= https:// < endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de recorder>:8443 (se o registrador não está no CB local)

Por exemplo:

Nota: *dtmfProfile*, *callProfile* e *callLegProfile* seja particularmente importante para os valores-limite do SORVO que se juntam a uma conferência do **cospace**. Permitem que o valor-limite seja começar capaz/parada a gravação de um atendimento para/desde o **cospace**.

Como de CMA 1.9.3 e de CMS 2.0.1, os toms DMTF não são exigidos agora lá



são o botão que está adicionado ao cliente quando o registrador esta presente ligada ou sabido ao callbridge a que o cliente está conectado.

4. Crie um callProfile:

a. Envie um CARGO vazio com `https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/callProfiles`

b. Envie um GET com a mesma URL em (a), copie o ID callProfile, sem as citações ao bloco de notas

c. Ajuste o recordingMode no callProfile enviando POSTO com perfil ID>
`https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/callProfiles/<call` e adicionar no CORPO antes que você execute POSTO.

`recordingMode=Manual` (se você quer chamadores começar gravar usando entradas DTMF)

ou

`recordingMode=Automatic` (se gravar começar automaticamente quando os atendimentos estiverem lançados)

Por exemplo:

NOTA: Se você usa o CARTAZ do firefox, você tem que clicar sobre o "índice para enviar" seleciona então o "corpo dos parâmetros"

antes de enviar o PUT/POST, esta maneira que compilou nos códigos que o CB pode compreender.

5. Adicionar o perfil do atendimento aos perfis do sistema:

O callProfile define se os atendimentos podem ser gravações e se podem ser feitos com ou sem a intervenção de usuário.

Envie POSTO com https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/system/profiles depois que você adiciona o callProfile no CORPO

perfil ID> do callProfile=<call

Por exemplo:

Se o recordingMode é ajustado ao manual, você deve ajustar um perfil DTMF para definir como os usuários podem começar e parar gravações usando toms DMTF.

6. Crie o perfil DTMF:

a. Envie um cargo com [https:// <Callbridge_IP>:445/api/v1/dtmfProfiles](https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/dtmfProfiles) depois que você ajustou o startRecording=****7** e o stopRecording=****8** (por exemplo) no CORPO como startRecording=****7**&stopRecording=****8**.

por exemplo:

b. Envie um GET para ver o perfil novo DTMF, a seguir copie o ID sem as citações ao bloco de notas.

7. Crie o perfil de CallLeg:

CallLegProfiles determina o comportamento do em-atendimento. Neste caso determina se os atendimentos podem ser gravados.

Crie um perfil do trecho de chamada como segue:

a. Envie um cargo com https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/CallLegProfiles depois que você adicionou o recordingControlAllowed=true no CORPO:

Por exemplo:

b. Aplique o CallLegProfile, enviando POSTO com https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/system/profiles e adicionando o callLegProfile=<callLegProfile_ID> no CORPO:

por exemplo:

8. Aplique o perfil DTMF:

Envie POSTO com https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/system/profiles depois que você adiciona o

dtmfProfile no perfil ID> do dtmfProfile=<dfmt do CORPO

Por exemplo:

Verificar e solucionar problemas

1. Uma vez que configurado, verifique seu estado com estes comandos, ele deve ser similar a esta saída:

registrador

CB autônomo local:

```
acanosrv01> recorder
Enabled                : true
Interface whitelist    : lo:8443
Key file               : callbridgecert.key
Certificate file       : callbridgecert.cer
Trust bundle          : callbridgecert.cer
NFS domain name       : 10.48.36.246
NFS directory         : /acano
```

Ou se CB aglomerado:

```
acanosrv05> recorder
Enabled                : true
Interface whitelist    : a:8443
Key file               : forallcert05.key
Certificate file       : forallcert05.cer
Trust bundle          : TrustBundle.crt
NFS domain name       : 10.48.36.246
NFS directory         : /cluster-alero-aca-recordings
```

2. Envie um GET para ver o perfil do sistema, você deve ver o callProfile, o CallLegProfile e o dtmfProfile no resultado com:

[https:// <Callbridge_IP>:445/api/v1/system/profiles](https://<Callbridge_IP>:445/api/v1/system/profiles)

Por exemplo:

3. Para verificar o que é configurado no CallProfile, use isto no API:

[https:// <Callbridge IP>:445/api/v1/callProfiles/<callProfile ID>](https://<Callbridge IP>:445/api/v1/callProfiles/<callProfile ID>)

Isto mostra que métodos da gravação esteve ajustada, automático ou manual, como mostrado:

4. Para verificar o que é configurado no CallLegProfile, use este API:

[https:// <Callbridge IP>:445/api/v1/callLegProfiles/<callLegProfile ID>](https://<Callbridge IP>:445/api/v1/callLegProfiles/<callLegProfile ID>)

Saídas de exemplo:

5. Para verificar o que é configurado no perfil DTMF, use isto no API:

[https:// <Callbridge IP>:445/api/v1/dtmfProfiles/<dtmfProfile ID>](https://<Callbridge IP>:445/api/v1/dtmfProfiles/<dtmfProfile ID>)

Isto mostra que gravar métodos esteve ajustada, automático ou manual, como mostrado:

Nota: Os perfis DTMF não trabalham em atendimentos pontos a ponto, assim que você pode somente usar a gravação manual em um espaço.

6. Para indicar o que está sendo registrado no que diz respeito ao registrador, execute o comando:

o Syslog segue

Você deve ver algo similar a esta saída:

```
20 de junho 20:38:49 kern.info acanosrv05 recorder-proxy[1]: 2016/06/20 de conexão de 20:38:49 de 10.48.54.75:39439:
```

```
Autenticação sucedida
```

```
20 de junho 20:38:49 kern.info acanosrv05 recorder-proxy[1]: 2016/06/20 de conexão de
```

20:38:49 de 10.48.54.75:39439:

Conexão terminada

20 de junho 20:38:53 kern.info acanosrv05 recorder-proxy[1]: 2016/06/20 de conexão de 20:38:53 de 10.48.54.76:35141:

Autenticação sucedida

20 de junho 20:38:53 kern.info acanosrv05 recorder-proxy[1]: 2016/06/20 de conexão de 20:38:53 de 10.48.54.76:35141:

Conexão terminada

Neste exemplo acanosrv05 é o server que hospeda o registrador e os outros Nós CB que conectam a ele são 10.48.54.75 e 10.48.54.76.

Esta mostra que o CB remoto é corretamente de conexão e de autenticação com o registrador.

Se o registrador é local ao CB, a seguir a conexão viria do IP do laço de retorno:

20 de junho 20:40:52 kern.info acanosrv01 recorder-proxy[1]: 2016/06/20 de conexão de 20:40:52 de 127.0.0.1:45380:

Autenticação sucedida

20 de junho 20:40:52 kern.info acanosrv01 recorder-proxy[1]: 2016/06/20 de conexão de 20:40:52 de 127.0.0.1:45380:

Conexão terminada

Nota: A maioria registra relacionado ao registrador que os processos são mostrados no Syslog como o registrador-**proxy**, estes dá uma indicação onde o registrador possa falhar.

Outros Syslog são mostrados como segue para o registrador:

Um dispositivo da gravação é encontrado neste caso e os começos de gravação automaticamente:

Do "host o 20 de junho 21:16:19 user.info acanosrv02: server: INFORMAÇÃO: dispositivo de gravação 1: disponível (gravações 1)"

Se a gravação falha então a verificação se um dispositivo da gravação está encontrado:

Do "host o 20 de junho 21:16:19 user.info acanosrv02: server: INFORMAÇÃO: Nenhum dispositivo da gravação encontrado".

Se você vê tal aviso, verifique o certificado na confiança do registrador para assegurar-se de que seja correta usada pelo CB.

Verifique o Syslog para ver se o armazenamento NFS está montado:

Se o armazenamento NFS não é montado, você verá “não monta o armazenamento NFS”.

Certifique-se do dobrador e grupo NFS no server do registrador: /Folder-name é o mesmo como o que é configurado no armazenamento NFS.

Execute o API para verificar os alarmes que se relacionam ao registrador:

https://<callBridge_IP>api/v1/system/alarms

Se há o baixo espaço de disco você deve ver o “recorderLowDiskSpace”.

Certifique-se de então o armazenamento NFS provido pelo registrador tenha bastante espaço-.