Ръководство за интеграция на Webex WFO и Unified CCX

За внедрявания с нов WFM

Първо публикувано: юли 20, 2021
Последна актуализация: 03 февруари 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 САЩ
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти. Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информационния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лицензa за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО от всяка друга гаранция тук, всички файлове с документи и софтуер на тези доставчици се предоставят "както е" с всички грешки. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублирани меки копия на този документ се считат за неконтролирани. Вижте текущата онлайн версия за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са изброени на уебсайта на Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговските марки на Cisco, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Съдържание 3

Аудитория 5

Представяне 7

Управление на качеството (QM) 7

Управление на работната сила (WFM) 9

Cisco Analytics 9

Прозрения 10

Webex WFO и Cisco Unified CCX архитектура за WFM 11

Конфигуриране на Cisco Unified CCX ACD в Webex WFO 13

Стъпка 1: Конфигуриране на сървър за данни 13

Стъпка 2: Добавете Cisco Unified CCX като ACD 14

Стъпка 3: Персонализирайте конфигурацията си 18

Управление на качеството 19

Анализ 19

Потребители 19

Предварителни изисквания за Webex WFO WFM 20

Предварителни изисквания за исторически данни 20

Предпоставки за данни в реално време 21

Разбиране на синхронизацията 21

ACD синхронизиране 21

Синхронизиране на данни на агенти и супервайзори 22

Синхронизиране на екипни данни 22

Аудитория

- Поддържаните и неподдържаните функции на интеграцията
- Преглед на архитектурата на високо ниво
- Процедури за конфигуриране
- Специфични подробности за интеграцията

Това ръководство за интеграция е предназначено предимно за клиенти, както и за официални партньори на Cisco, които обикновено инсталират и конфигурират Webex WFO за клиенти. Освен това инженерите по внедряване на Cisco, инженерите по поддръжката, инженерите по продажбите, разработката и маркетинга могат да намерят полезна информация в това ръководство.

Представяне

Webex WFO е унифициран софтуерен пакет за оптимизиране на работната сила (WFO), който се интегрира с Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX), за да осигури запис на разговори, управление на качеството, управление на работната сила, анализ на гласа на клиента (VoC) и отчитане. Подробностите за поддържаната интеграция са изброени по-долу.

Управление на качеството (QM)

Управлението на качеството е сърцето на пакета за оптимизиране на работната сила. Това е началото на пътеката от данни, която води до гласа на клиента. Изведете обслужването на клиентите си на следващото ниво с фокус върху качеството и ангажирайте агентите си, за да стимулирате задържането.

Налични функции

Функция	Достъпен	В момента не е налично
Webex WFO записва аудио	x	
Webex WFO импортира аудио запис		x
Webex WFO хранилище, необходимо за съхранение на аудио в облака	x Кофа S3	
Webex WFO запис на екрана	x	
Аудио пауза/възобновяване	x	
Пауза/възобновяване на записа на екрана	x	
Webex WFO инициира аудио пауза и възобновяване (ръчно и автоматично)	x	
Webex WFO поглъща аудио пауза и възобновяване		x

Функция	Достъпен	В момента не е налично
Webex WFO инициира пауза и възобновяване на записа на екрана (ръчно и автоматично)	x	
Webex WFO поглъща запис на екрана, пауза и възобновяване		x
Контроли за уеб запис на агенти и API за контроли за запис	x	
Записите са криптирани	x	
Стерео запис	x	
Гласов мониторинг на живо	x	
Наблюдение на екрана на живо	x	
Синхронизиране	x (Потребители, екипи и опашки)	
Импортирани метаданни за контакти	x	
Поддържа многоканална интеграция	*, **	
CRM интеграция	**	

*Импортиране чрез API

** Отворен преглед на интеграцията на продукта

Крайни компоненти

Компонент	Задължително	Не се изисква
Сървър за данни	x	
Smart Desktop за запис на екрана, наблюдение на екрана на живо, Функции за анализ на X и настолни компютри		

Компонент	Задължително	Не се изисква
Интелигентен работен плот на операционна система Windows	(наличен)	
Smart Desktop на Mac OS		(не е наличен)

Управление на работната сила (WFM)

WFM синхронизира данни за целите на конфигурирането и свързването на исторически данни. Той синхронизира исторически данни и данни в реално време за използване с планиране и прогнозиране на работната сила.

Налични функции

Функция	Достъпен	В момента не е налично
Емисия с данни за придържане в реално време (глас, чат, имейл)	X	
Емисия с данни за придържане в реално време (омниканален)		X
Емисия с данни за минали периоди - статистика на опашката	X	
Емисия за данни за минали периоди - статистика на агента	X	
Емисия за исторически данни - статистика на опашката на агента	X	
Прогнозиране (глас)	X	
Прогнозиране (чат)		X
Прогнозиране (имейл)	X чрез SocialMiner, ако е конфигуриран	

Cisco Analytics

Cisco Analytics разполага с хранилище от готови приложения за разширен анализ, за да ви помогне да създадете голямо въздействие без кривата на обучение. Отключете златната мина на интелигентността, заровена във вашия контактен център, и превърнете всеки контакт с клиенти и

агенти в полезни прозрения.

Налични функции

Функция	Достъпен	В момента не е налично
Анализ на речта (преобразуване на реч в текст)	x	
Анализ на работния плот	x	
Анализ на текст	x	
Табла с детайлизация	x	
Оценка за прогнозна оценка	x	
Прогнозен NPS	x	
Анализ на настроенията	x	
Интелигентен сравнителен анализ на агента	x	
Разширено търсене на реч	x	

Прозрения

Insights е базирано на AI BI решение, което е основна част от пакета Webex WFO. Insights предоставя смесени, неизолирани отчети, които ви позволяват безпроблемно да комбинирате всички данни за управление на ангажираността на работната сила и взаимодействието с клиентите от целия Webex WFO. Insights ви дава възможност да визуализирате вашите данни от Webex WFO чрез приложими отчети и табла за управление. Имате нужда от лиценз за Insights за достъп до изброените функции. Вижте Как работят лицензите и Управление на роли и разрешения за повече информация.

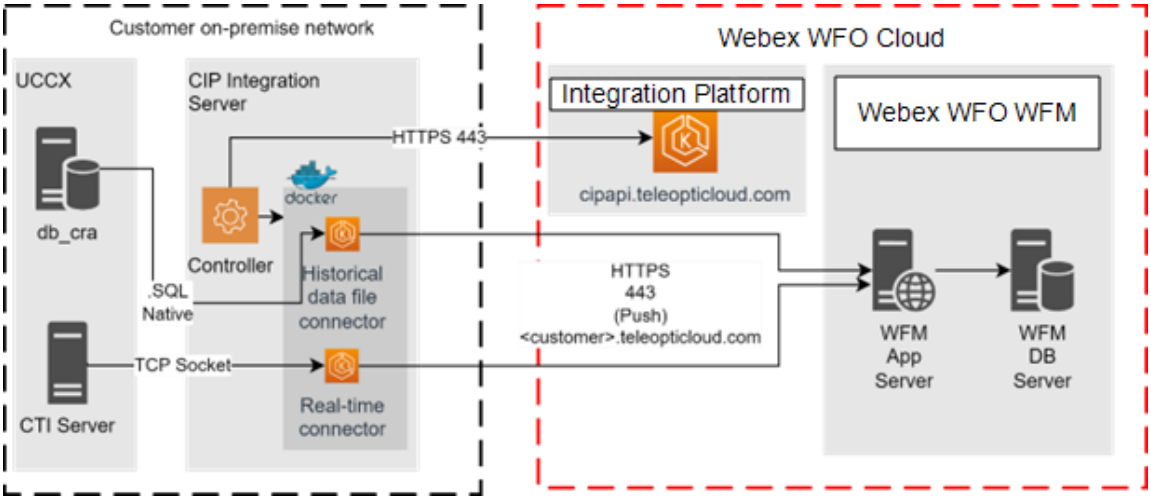
Налични функции

Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Предварително изградени табла за управление	X	
Анализ, задвижван от машинно обучение	X	
Персонализирани теми	X	

Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Autograph (автоматизирана визуализация на данни)	X	
Визуални опции (персонализирани данни визуализация)	X	
Споделяне на таблото	X	

Webex WFO и Cisco Unified CCX архитектура за WFM

Диаграмата на архитектурата по-долу показва само връзката между Cisco Unified CCX и Webex WFO WFM.



Конфигуриране на Cisco Unified CCX ACD в Webex WFO

Следвайте стъпките, описани по-долу, за да настроите и конфигурирате Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) ACD в Webex WFO.

- Стъпка 1: Конфигуриране на сървър за данни
- Стъпка 2: Добавете Cisco Unified CCX като ACD
- Стъпка 3: Персонализирайте конфигурацията си

Стъпка 1: Конфигуриране на сървър за данни

Вижте Разбиране на синхронизацията за повече информация относно типовете данни, които се синхронизират от вашия Cisco Unified CCX ACD към Webex WFO.

Предпоставки

- Инсталиран Webex WFO сървър за данни. Вижте "Инсталиране на Webex WFO Data Server" в Ръководството *за инсталиране на Webex WFO за внедрявания* в облак или *локални* внедрявания за повече информация.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална > системна конфигурация > конфигурация на сървъра за данни

Процедури

Конфигуриране на сървъра за данни

1. Изберете сървъра за данни, който искате да използвате, от падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни.
2. Конфигурирайте полетата, както е описано.

   Показвано име — Въведете показваното име на сървъра за данни, който сте избрали.

Настройки за регионален сървър за данни ACD синхронизиране – поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на синхронизиране** и след това преместете Cisco Unified CCX ACD, който сте конфигурирали, от **Наличен** на **Присвоен**.

3. Конфигурирайте останалите полета по желание. Вижте темата "Конфигуриране на сървъра за данни" в Ръководството за потребителя на Webex WFO за повече информация относно наличните полета.
4. Щракнете върху **Тестване на връзката** , за да се уверите, че вашите записи са правилни и сървърът за данни е правилно конфигуриран.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Стъпка 2: Добавете Cisco Unified CCX като ACD

Предпоставки

- (Само за системен администратор) Администрираното разрешение за ACD
- (Само за системен администратор) Лиценз за системен администратор
- (Само за системен администратор) Клиентите трябва да предоставят информация и идентификационни данни на своите сървъри на база данни на Cisco Unified CCX за потребителя с разрешения да прави заявки към таблиците на базата данни, споменати в подробностите за интеграцията
- (Само за системен администратор) Клиентите трябва да предоставят информация за своите CTI сървъри

Местоположение на страницата

Webex WFO > Управление на приложения > Глобална > конфигурация > ACD конфигурация на системата

Процедури

Добавете Cisco Unified Contact Center Express като ACD

1. Кликнете върху **Добавяне**.
2. Изберете **Cisco Unified CC Express** от падащия списък Избор **на ACD** . Cisco Unified CCX се появява като **Cisco Unified CC Express** в падащия списък на ACD.
3. Въведете уникално име за Cisco Unified CCX ACD в полето **Име** .
4. Кликнете върху **OK**.
5. Конфигурирайте полетата. Вижте Описания на полетата по-долу за повече информация относно наличните полета.

6. (По избор) Щракнете върху **Тестване на връзката** , за да се уверите, че вашите записи са правилни и Webex WFO е свързан към ACD. За успешното тестване на връзката трябва да бъде инсталиран сървър за данни.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Описания на полетата

Следните полета се появяват, когато изберете Cisco Unified CCX като ваш ACD.

Раздел	Описание
ACD филтриране синхронизират от ACD. За	Използвайте ACD филтър, за да ограничите потребителите, които се например, можете да конфигурирате филтър за име на екип, който ви позволява да синхронизирате потребители, които принадлежат към екип, който съответства на определен модел на именуване. Можете да конфигурирате множество ACD филтри. ВАЖНО Ако изберете само името **на** услугата в падащия списък Тип префикс, няма екипи или агенти да се синхронизират. Всички екипи или агенти, които вече са синхронизирани, се деактивират. Ако промените филтър, който използва името **на** услугата в падащия списък Тип префикс, всички предварително синхронизирани опашки за услуги остават активни, дори ако не са уловени от променения филтър. ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете **само името** на екипа в **типа на префикса** падащ списък, свързани опашки за услуги все още се синхронизират. Ако промените филтър, който използва името на **екипа** в падащия списък Тип префикс, всички агенти или екипи, които вече не са обхванати от филтъра, се деактивират.
IP конфигурация	Основен IP адрес или име на хост – IP адресът или името на хоста на основен Unified CCX сървър. Име на първичен екземпляр – Името на първичната база данни за екземпляра на база данни на Unified CCX. Вторичен IP адрес или име на хост – IP адресът или името на хоста на вторичния Unified CCX сървър. Име на вторичен екземпляр – Името на вторичната база данни за екземпляра на базата данни на Unified CCX. Имената на първичната и вторичната инстанция са в следния формат:

Раздел	Описание
	<име на хост>_uccx Където името на хоста е името на сървъра на базата данни на Unified CCX. ВАЖЕН Трябва да попълните полетата за IP конфигурация за следните функции: ▪ WFM – Улавяне и синхронизиране на исторически данни ▪ QM—Съгласуване и синхронизиране
Удостоверяване	Потребителско име – потребителското име на потребител с достъп до Unified База данни CCX. Парола – Паролата на потребител с достъп до базата данни на Unified CCX. Езикова променлива на клиента – Езиковата променлива на клиента, която е конфигурирана в Unified CCX. Езиковата променлива за американски английски се появява по подразбиране в това поле. Ако езиковата променлива на клиента е променена в Unified CCX, тогава трябва да я промените ръчно и тук. Езикова променлива на сървъра—Езиковата променлива на сървъра, която е конфигурирана в Unified CCX. Езиковата променлива за американски английски се появява по подразбиране в това поле. Ако езиковата променлива на сървъра е променена в Unified CCX, тогава трябва да я промените ръчно и тук. ВАЖНО : Трябва да попълните полетата за удостоверяване за всички функции на QM и WFM.
CTI сървъри	Основен CTI IP адрес или име на хост – IP адрес или име на хост на основният CTI сървър, свързан с Cisco Unified CCX. Основен CTI порт – Портът на основния CTI сървър, свързан с Cisco Unified CCX. Адрес или име на вторичен CTI IP – Адресът на IP или името на хоста на вторичния CTI сървър, свързан с Cisco Unified CCX. Вторичен CTI порт – Портът на вторичния CTI сървър, свързан с Cisco Unified CCX. ВАЖНО : Трябва да попълните полетата за CTI сървъри за

Раздел	Описание
	Поддържане към WFM в реално време.
Конфигурация за съгласуване на CDR	Webex WFO създава директория със специфична за ACD поддиректория, която съдържа директориите cdrBase и uploadDir, когато функцията за настройки за съгласуване на регионален сървър за данни е активирана на сървър за данни и ACD е присвоен на тази функция. Пътят на основната директория, който въвеждате заедно с еднозначния идентификатор на ACD, се показват под полето. Специфичната за ACD директория се именува с уникален ACD сървър Идентификационен номер. Тъй като потребителите могат да конфигурират няколко ACD сървъра да използват една и съща директория, е необходима папка с уникален идентификатор, за да се гарантира, че CDR файловете са качени в правилния ACD. Специфичната за ACD директория съдържа директориите cdrBase и uploadDir. (само за четене) CDR Base – Пътят към директорията Unified CCX Call Detail Record (CDR). Пътят, който задавате, трябва да е локален за сървъра за данни. UNC пътищата не се поддържат. Например: cdrBase Webex WFO създава директория със специфична за ACD поддиректория, която съдържа директориите cdrBase и uploadDir, когато функцията за настройки за съгласуване на регионален сървър за данни е активирана на сървър за данни и Unified CCX ACD е присвоена на тази функция. Това генерира следния път за основната директория: C:\cdr\<ACD_ID> CDR директория – Пътят до директорията Call Detailed Record (CDR). Това е мястото, където се намират входящите CDR от услугата за фактуриране на Unified CM. Пътят, който задавате, трябва да е локален за сървъра за данни. Когато конфигурирате сървъра на приложенията за фактуриране на Unified CM, трябва да използвате следното име за параметъра Път на директорията: /cdr/. UNC пътищата не се поддържат. Например: cdrDirectory Директория за качване – пътят до директорията за качване. Това е

мястото, където се намират съгласуваните CDR и Unified CCE или Unified CCX данни, докато

Раздел	Описание
	Качил. Пътят, който задавате, трябва да е локален за сървъра за данни. UNC пътищата не се поддържат. Например: uploadDir ВАЖНО : Трябва да попълните полетата за конфигурация на CDR за съгласуване на QM.
Интервал на синхронизация	Интервал (минути) – Продължителността на интервала, който е ACD синхронизирани със сървъра за данни.
Настройки за заснемане	ACD Capture Delay – Изберете времето, което WFM изчаква преди изтегляне на ACD статистика след края на интервала. Забавянето по подразбиране е 15 минути. Разрешаване на повторно улавяне на данни – Поставете отметка в квадратчето, за да възстановите данните от целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават повече от максималното закъснение по подразбиране, можете да изберете да приемете отново всички данни от предишния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал. Време за повторно заснемане—Изберете времето за повторно улавяне на данните от предишния ден от ACD. По подразбиране е зададено на 03:00. ВАЖНО Трябва да попълните полетата Настройки за заснемане за WFM History Data Capture.

Стъпка 3: Персонализирайте конфигурацията си

След като изпълните стъпки първа и две, данните са успешно синхронизирани от вашия Cisco Unified CCX ACD към Webex WFO. Можете да направите много повече, за да използвате Webex WFO в пълния му потенциал. Темите, изброени по-долу, могат да бъдат намерени изцяло в Ръководството за потребителя на Webex WFO. Същата информация в Ръководството *за* потребителя на Webex WFO е налична в онлайн помощта на Webex WFO. Щракнете върху **бутона Помощ** в горния десен ъгъл на някоя от страниците, изброени по-долу (например Местоположение: Управление на приложения > QM > QM конфигурация > диспечер на метаданни).

Управление на качеството

- **Управление на асоциации с ACD устройства** — (Местоположение: Управление на приложения > QM > QM конфигурация > асоциации на устройства) След като синхронизирате устройства през сървъра за данни, можете да използвате **страницата Асоциации** на устройства, за да свържете устройства от вашия ACD с Webex потребители на WFO, групи за запис и типове записи.
- **Конфигуриране на телефонни групи** — (Местоположение: Управление на приложения > QM > QM конфигурация > телефонни групи) Телефонните групи предоставят структурата, използвана за създаване на инфраструктура за запис. Телефонните групи се състоят от поне един източник на сигнализация, една сигнална група, един сигнален сървър, една записваща група и вашите контактни устройства. Научете повече за телефонните групи и техните процедури за конфигуриране на тази страница.
    - **Конфигуриране на Cisco Unified Communication Manager (Unified CM)** — Можете да конфигурирате потребители на SOAP Administrative XML Layer (AXL) и потребители на JTAPI. Услугата CTI използва потребителите за влизане в Unified CM. Услуга за CTI сигнализиране от вашия Webex WFO сигнален сървър се използва за среди за запис на крайни сървъри за проследяване на събития за стартиране и спиране и улавяне на CTI метаданни за запис на разговори. Клъстерът Unified CM се състои от набор от сървъри на Unified CM, които споделят една и съща база данни и ресурси и имат един или повече CTI мениджъри.

Анализ

- **Търсене** на текст— (Местоположение: Взаимодействия > филтър за търсене на текст) Използвайте филтъра за търсене на текст, за да извличате данни във вашите транскрибирани повиквания за фрази и конкретни термини в повиквания, като използвате заявки за търсене и филтри за резултати.
- **Резултати** от прогнозна оценка— (Местоположение: Управление на приложения > Анализ > Диспечер на задачите) Позволява ви да използвате различни фактори, за да определите вероятна оценка за контакт
- **Predictive Net Promoter** Scores— (Местоположение: Управление на приложения > Анализ > Task Manager) Създава модел, използвайки контакти с клиенти, производителност на агента и други фактори, за да определи вероятна оценка на нетния промоутър за контакт.

Потребители

- **Управление на потребители** — (Местоположение: Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация) Вижте този раздел, за да научите повече за редактирането и конфигурирането на потребители и екипи, след като са били синхронизирани от вашия ACD. Когато потребителите се синхронизират от ACD, Webex WFO създава нов потребител и свързва

Раздел	Описание
	потребителски профил на ACD с този потребител. Потребителите трябва да имат една или повече роли, присвоени им и всяка роля може да има различни разрешени разрешения. Ролята е колекция от разрешения и разрешението контролира кои приложения и действия са достъпни за потребител, на когото е присвоена роля.

Предварителни изисквания за Webex WFO WFM

Този раздел обяснява на високо ниво предпоставките за конфигуриране на Webex WFO WFM. След като всички предпоставки са изпълнени, можете да конфигурирате услугите на Calabrio Integration Platform.

По време на сесиите за техническо откриване на проекта за внедряване, екипът за професионални услуги представя планираното решение и разпределение на компонентите, включени в доставката на Webex WFO WFM. На този етап решението за местоположението на интеграционните услуги трябва да бъде съгласувано от вашата организация и екипа за професионални услуги. Сървърът, хостващ услугите за интеграция, се нарича "сървър за интеграция".

CIP сървър за интеграция

Интеграцията на Webex WFO WFM изисква сървърът за интеграция да се хоства в мрежата на вашата организация. Това предотвратява свързания с Webex WFO WFM интернет трафик да достига ресурси в локалната мрежа на вашата организация.

Предварителни изисквания за исторически данни

Историческите данни се синхронизират от базата данни на Cisco ICM (db_cra) на всеки петнадесет минути. Тази връзка трябва да бъде настроена да използва вторичната/абонатната база данни в Cisco Unified CCX, тъй като връзката към основната база данни/базата данни на издателя влияе върху производителността на Cisco Unified CCX. След като историческите данни се синхронизират с Webex WFO WFM, данните се трансформират от конектора за исторически данни в общ стандартен формат Webex WFO WFM.

Трябва да предоставите на Cisco Professional Services следната информация.

- Потребител на човешки ресурси с разрешения само за четене в базата данни на Cisco Unified CCX
- Паролата на потребителя за човешки ресурси
- Името на екземпляра на базата данни на вторичната/абонатната база данни
- Хостът на източника на данни или IP адресът на сървъра на базата данни
- Сервизният порт (по подразбиране 1504)
- Името на базата данни (db_cra по подразбиране)
- Часовата зона за историческите отчети
- Наборът от знаци, върху който са кодирани данните

Вие, клиентът, трябва да се уверите, че потребителският акаунт е настроен правилно, като тествате свързаността на базата данни от сървъра за интеграция. Ако свързаността с базата данни на сървъра за интеграция не работи, вероятно мрежовите портове трябва да бъдат конфигурирани или отворени в защитната стена.

Предпоставки за данни в реално време

Cisco Unified CCX CTI извлича статуси на агенти в реално време и промени в събитията. Трябва да конфигурирате подсистемата Cisco Unified CCX CTI и диспечер на ресурси – Диспечер на контакти (RMCM), както следва.

- Cisco Unified CCX CTI трябва да бъде конфигуриран да изпраща непоискани съобщения. Непоисканите съобщения са съобщения, изпратени от Cisco Unified CCX, които са неинициирани и не изискват потвърждение.
- Името на сървъра и портът за Unified CCX CTI сървъри трябва да имат основен/издател и вторичен/абонат - TCP сокет връзка. Портът по подразбиране за емисии за данни в реално време е 12028.

ЗАБЕЛЕЖКА Сървърът за интеграция е настроен в режим на мост да получава всички непоискани съобщения.

Разбиране на синхронизацията

ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел не се отнася за WFM.

ACD синхронизиране

Сървърът за данни периодично анкетира Cisco Unified CCX ACD и автоматично извлича следната информация от Cisco Unified CCX ACD и я зарежда в Webex WFO, както следва.

- Служители
- Екипи
- Надзорници
- Взаимоотношения между агенти и екипи
- Устройства (ако синхронизирането на устройства е разрешено на страницата Конфигурация на сървъра за данни). Вижте "Управление на асоциации с ACD устройства" в Ръководството за потребителя на Webex WFO за повече.

След като тази информация и исторически данни бъдат заредени в Webex WFO, можете да конфигурирате Webex WFO да генерира разпределения, прогнози и графици за опашки за услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА Всички екипи, агенти, релации или опашки за услуги, които създавате в Webex WFO, не се синхронизират обратно с ACD. Те се поддържат само в Webex WFO.

ЗАБЕЛЕЖКА Връзките между агентите и опашките за обслужване на контакти в Cisco Unified CCX не се синхронизират автоматично с Webex WFO. Тези релации трябва да се синхронизират ръчно.

Синхронизиране на данни на агенти и супервайзори

Когато някой промени данните на агента или супервайзора в ACD, сървърът за данни открива тази промяна, когато сървърът за данни анкетира базата данни на Cisco Unified CCX и след това сървърът за данни прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавен е нов агент	Добавя се нов потребител. По-конкретно, Webex WFO: ▪ Прилага името и фамилията на ACD агента към собственото и фамилното име на потребителя на Webex WFO. ▪ Прилага уникалния първичен ключ на агента/супервайзора (Resource.resourceLoginId) като Webex WFO ACD ID на потребителя. ▪ Създава потребителски профил, свързан с потребителя с показвания на потребителя ИД (Resource.resourceLoginId) като външен потребителски ИД. ▪ Задава началните дати на Webex WFO за фирмата и отдела на текущата дата. ▪ Присвоява роля на агент на потребителя. ▪ Присвоява съответния екип на агента като екип на агента. ЗАБЕЛЕЖКА Ако ACD няма екип, назначен на агента, можете ръчно да зададете екип на агента в Webex WFO.
Името или фамилията на агента са променени	Името или фамилията на агента се променят.
Агентът е изтрит	Състоянието на агента е зададено на Неактивен.
Добавя се нов ръководител или се променят данните за супервайзора	По-конкретно, Webex WFO: ▪ Присвоява роля на ръководител на свързания потребител ▪ Присвоява екипа на супервайзора на свързания потребител

Синхронизиране на екипни данни

Когато екипните данни се променят в ACD, сървърът за данни ги открива, когато сървърът за данни анкетира базата данни на Cisco Unified CCX и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в ACD	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавен е нов екип	Добавя се нов отбор със същото име. Прави всеки агент, който е член на екипа в ACD, член на екипа в Webex WFO.
Името на отбора е променено	Името на отбора е променено.
Нов агент е добавен към екипа	Към екипа се добавя нов агент.
Отборът е променен	Без
промяна. Агентът е премахнат от отбора	
Няма промяна.	

Можете да създавате нови екипи в Webex WFO и да им назначавате агенти, но тези нови екипи не се синхронизират обратно с ACD.

Агентът може да принадлежи само към един отбор. Ако преместите агент от един екип в друг в Webex WFO, вие не засягате назначението на екипа на този агент в ACD.

ЗАБЕЛЕЖКА : Екипите, които се синхронизират от ACD, не могат да бъдат деактивирани в Webex WFO.