I HET IS
CISCO

Webex Integratiehandleiding voor WFO en Unified CCE

Voor implementaties met klassieke WFM

Eerst gepubliceerd op 10 juni 2021
Laatst bijgewerkt: 03 februari 2025

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

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK. DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle afgedrukte exemplaren en duplicaten van de kopieën van dit document worden als onbeheerd beschouwd. Zie de huidige online versie voor de nieuwste versie.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen en telefoonnummers worden weergegeven op de website van Cisco op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga voor een lijst met Cisco-handelsmerken naar: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Inhoud

Inhoud 3

Doelgroep 5

Introductie 7

Gegevensintegraties 7

Kwaliteitsbeheer (QM) 7

Workforce Management (klassieke WFM) 9

Cisco Analytics 10

Inzichten 11

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 12

Cisco Unified Contact Center Enterprise configureren 15

Stap 1: Cisco Unified CCE toevoegen als ACD 15

Stap 2: een gegevensserver configureren 20

Stap 3: uw configuratie aanpassen 21

Kwaliteitsbeheer 21

Workforce Management 21

Analyse 22

Gebruikers 22

Synchronisatie 23

ACD-synchronisatie 23

Gegevensynchronisatie agent en supervisor 23

Gegevenssynchronisatie team 24

Synchronisatie van gegevens servicewachtrij 24

Doelgroep

- De ondersteunde en niet-ondersteunde functies van de integratie
- Overzicht architectuur op hoog niveau
- Configuratieprocedures
- Specifieke integratiedetails

Deze integratiehandleiding is vooral ontworpen voor klanten en officiële Cisco-partners die doorgaans Webex WFO voor klanten installeren en configureren. Ook de implementatie-ingenieurs van Cisco, support engineers, sales engineers, ontwikkeling en marketing kunnen nuttige informatie in deze handleiding vinden.

Inleiding

Webex WFO is een softwaresuite voor Unified Workforce Optimization (WFO), die integreert met Cisco Contact Center-platforms zoals Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) om oproepopnamen, kwaliteitsbeheer, workforce management, VoC-analyse (voice-of-the-customer) en rapportage te bieden. De details van de ondersteunde integratie worden hieronder weergegeven.

Gegevensintegraties

In dit document wordt de integratie-informatie voor de volgende Cisco Contact Center-platforms (ook wel ACD's genoemd) beschreven.

BELANGRIJK Om het gemak te instellen, worden alle producten cisco Unified CCE genoemd voor de rest van dit document.

- Cisco Webex CCE – Webex Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE - Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE met ECE – Unified Contact Center Enterprise met ingeschakelde Ondernemingschat en e-mail
- Cisco PCCE – Pakket Contact Center Enterprise
- Cisco PCCE met ECE – Pakket Contact Center Enterprise met ingeschakelde Enterprise Chat en e-mail

Kwaliteitsbeheer (QM)

Quality Management is het hart van workforce optimization. Dit is het begin van het gegevenspad dat leidt naar de spraak van de klant. Breng de klant naar een hoger niveau, waarbij de kwaliteit centraal staat en schakel uw agenten in om de bewaarbaarheid te stimuleren.

Beschikbare

Functie	Beschikb	Momenteel Niet
Webex WFO audio opneemt	x	
Webex WFO importeert geluidsopname		x
Webex WFO-opslag die vereist is voor het opslaan van audio in de cloud	X Amazon S3-opslag	
Webex WFO-schermopname wordt ondersteund	x	
Webex WFO initieert audio onderbreken en hervatten (handmatig en automatisch)	x	
Webex WFO neemt audio op na onderbreken en hervatten		x
Webex WFO start schermopname, onderbreken en hervatten (handmatig en automatisch)	x	
Webex WFO-opname neemt scherm op en wordt gepauzeerd en hervat		x
De besturingselementen en knoppen voor webopnamen voor agenten API	x	
Opnamen versleuteld	x	
Stereo-opname	x	
Live spraakmonitor	x	
Live-controle scherm	x via Smart Desktop client	
Synchronisatie ondersteund	x	
Type synchronisatie	Gebruikers, teams en wachtrijen	

Functie	Beschikbaar	Momenteel Niet beschikbaar
Metagegevens van contact geïmporteerd	x	
Ondersteunt multi-channel integratie	*, **	
CRM integratie	**	

*Importeren via API

** Open product integratie review

Edge-componenten

Component	Vereist	Niet vereist
Gegevensserver	x	
Smart Desktop voor schermopnamen, live-controle scherm en desktopanalysefuncties	x	
Smart Desktop in een Windows-besturingssysteem	(beschikbaar)	
Smart Desktop met Mac-besturingssystemen		(niet beschikbaar)

Zie de Webex WFO Installatiehandleiding voor meer informatie over het installeren van de Webex WFO-dataserver en Smart Desktop.

Workforce Management (klassieke WFM)

IMPORTANT Classic WFM is per 1 december 2023 tot einde verkoop verklaard en is niet langer beschikbaar voor aankoop.

WFM is een geïntegreerde, op de gebruiker gerichte softwaresuite met een moderne benadering. Verbeter prognoses, stroomlijnen planning en beheer, en zorg dat managers zich kunnen concentreren op het toevoegen van waarde. Zet de juiste mensen op de juiste plaatsen. Aan de slag om slimmer te werken en een consistente en uitstekende klantervaring te leveren.

WFM synchroniseert gegevens van agent, supervisor, team en vaardigheidsgroep van Cisco voor configuratiedoeleinden en historische gegevenskoppeling. Cisco WFM synchroniseert historische gegevens voor gebruik met planning, prognose en rapportage. De statusgegevens voor real-time ACD agent worden gesynchroniseerd voor overeenstemming en conformiteit.

Beschikbare

Functie	Beschikb	Momenteel Niet
Historische ACD vastleggen (WFM historische gegevens vastleggen)	x	
Real-time gegevens	x	
Prognoses (spraak)	x	
Prognoses (meerkanaals/niet-spraak)	*	
Plannen	x	
Synchronisatie ondersteund	Gebruikers, Teams en Servicewachtrijen	

*Toegang tot de functie Prognose (meerkanaals/niet-spraak) via de Webex WFO GIS-service om metagegevens te importeren uit een .CSV-bestand.

AANBEVOLEN WERKWIJZE om het gesprekstype altijd op "Ja" te configureren. Wanneer het gesprekstype is geconfigureerd als 'Ja', wordt dit gebruikt om wachtrijstatistieken te verzamelen. Als "Nee" is geselecteerd als het oproeptype, gelden de precisiewachtrijen en de vaardigheid Groepen worden gebruikt om wachtrijstatistieken te verzamelen. Agent- en agentwachtrijgegevens zijn altijd gebaseerd op precisiewachtrijen en vaardigheidsgroepen. Zie Integratiedetails - WFM Gegevens voor meer informatie.

Cisco Analytics

Cisco Analytics beschikt over een bewaarplaats van kant-en-klaar geavanceerde analyseapplicaties om u te helpen een grote impact te creëren zonder de leercurve. Ontgrendel de goudmijn aan informatie die in uw contactcenter ligt en transformeer ieder contact van klanten en agenten in bruikbare insights.

Beschikbare functies

Functie	Beschikbaar	Op dit moment niet beschikbaar
Spraakanalyse (Fonetiek)	x Alleen beschikbaar voor implementaties op locatie	
Spraakanalyse (Spraak-naar-tekst)	x	
Desktopanalyse	x	
Tekstanalyse	x	
Dashboards met drilldown	x	
Voorspellende evaluatiescore	x	
Voorspellend NPS	x	
Sentimentanalyse	x	
Slimme benchmarking voor agenten	x	
Geavanceerde spraakzoekopdracht	x	

Inzichten

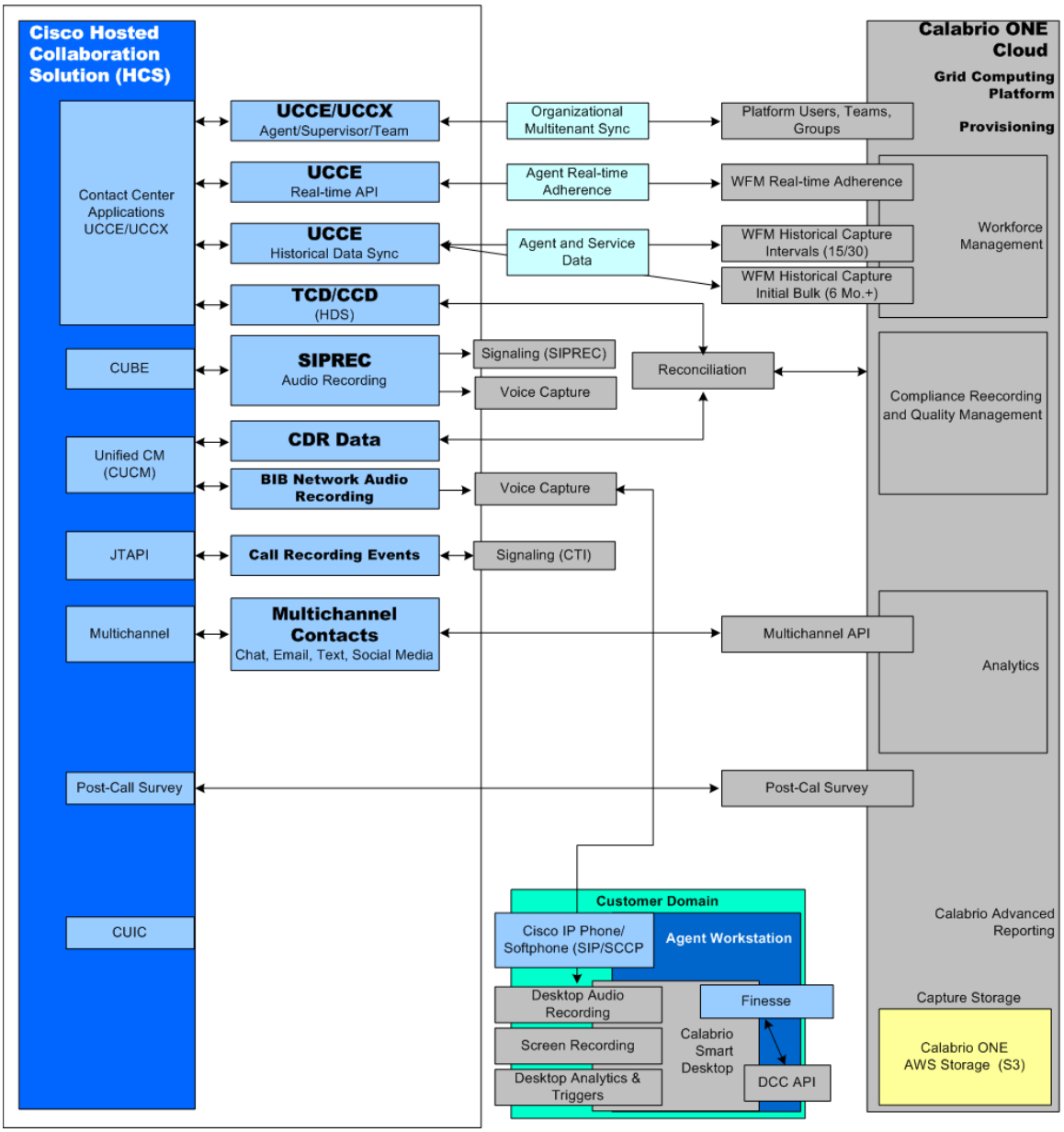
Insights is een DOOR AI-aangestuurde BI-oplossing die een kernonderdeel is van de Webex WFO-suite. Insights biedt blended, niet-silo rapportage waarmee u al uw workforce engagement management en gegevens van de interactie met klanten van Webex WFO naadloos kunt combineren. Insights visualiseert u uw Webex WFO-gegevens via bruikbare rapporten en dashboards. U hebt een Insights-licentie nodig voor toegang tot de vermelde functies. Zie Hoe licenties werken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.

Beschikbare functies

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Vooraf gebouwde dashboards	X	
Analyse aangestuurd door machine learning	X	
Aangepaste thema's	X	
Handtekening (geautomatiseerdedata)	X	
Visuele opties (aangepaste gegevens Een niet-aaneen gesprek.	X	
Dashboards delen	X	

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Het Webex WFO-platform integreert met een Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) voor Unified CCE op dezelfde manier als het integreert met één Cisco Unified CCE-oplossing. Webex WFO kan verbinding maken met afzonderlijke exemplaren van Cisco HCS Unified CCE om een multi-tenantoplossing te maken. Elke verbinding is specifiek voor de beoogde klant en gesegmenteerd van andere tenants. De Webex WFO-gegevensserver kan verbinding maken met meerdere exemplaren van Cisco Unified CCE om agent-, supervisor- en teamgegevens onafhankelijk per klant te synchroniseren.


Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)
Contact Center Applications UCCE/UCCX
CUBE
Unified CM (CUCM)
JTAPI
Multichannel
Post-Call Survey
CUIC
UCCE/UCCX
Agent/Supervisor/Team
UCCE
Real-time API
UCCE
Historical Data Sync
TCD/CCD
(HDS)
SIPREC
Audio Recording
CDR Data
BIB Network Audio Recording
Call Recording Events
Multichannel Contacts
Chat, Email, Text, Social Media
Organizational Multitenant Sync
Agent Real-time Adherence
Agent and Service Data
Signaling (SIPREC)
Voice Capture
Voice Capture
Signaling (CTI)
Calabrio ONE Cloud
Grid Computing Platform
Provisioning
Platform Users, Teams, Groups
WFM Real-time Adherence
WFM Historical Capture Intervals (15/30)
WFM Historical Capture Initial Bulk (6 Mo.+)
Workforce Management
Reconciliation
Compliance Reecording and Quality Management
Multichannel API
Analytics
Post-Cal Survey
Calabrio Advanced Reporting
Capture Storage
Calabrio ONE AWS Storage (S3)
Customer Domain
Cisco IP Phone/ Softphone (SIP/SCCP
Agent Workstation
Desktop Audio Recording
Screen Recording
Desktop Analytics & Triggers
Calabrio Smart Desktop
Finesse
DCC API

Cisco Unified Contact Center Enterprise configureren

Voer de onderstaande stappen uit om Cisco Unified CCE in te stellen en te configureren.

OPMERKING: Zie WFO Webex-WFM instellenvoor informatie die specifiek is voor WFM.

- Stap 1: Cisco Unified CCE toevoegen als ACD
- Stap 2: een gegevensserver configureren
- Stap 3: uw configuratie aanpassen

Stap 1: Cisco Unified CCE toevoegen als ACD

Voorwaarden

- De machtiging ACD beheren
- Een systeembeheerderlicentie
- Een gegevensserver geïnstalleerd en geconfigureerd. Zie "Installing Webex WFO-gegevensserver" in de *Webex WFO Installation Guide for Cloud* or *on-Premises implementaties* voor meer informatie.
- Klanten moeten databasereferenties opgeven voor een gebruiker met de bevoegdheid om de databasetabellen te query's op te geven.

Paginalocatie

Webex WFO > Application Management > Algemene > > ACD-configuratie systeemconfiguratie

Procedures

Cisco Unified CCE toevoegen als ACD

1. Klik op **Toevoegen**.
2. Selecteer **Cisco Unified CC Enterprise** in de **vervolgkeuzelijst Selecteer ACD** . Cisco Unified CCE wordt weergegeven als **Cisco Unified CC Enterprise** in de ACD vervolgkeuzelijst.
3. Voer een unieke naam in voor de Cisco Unified CCE ACD in het **veld Naam** .
4. Klik op **OK**.
5. Configureer de velden. Zie hieronder Veldbeschrijvingen voor meer informatie over de beschikbare velden.
6. Klik op **Verbinding testen** om te controleren of uw gegevens correct zijn en of Webex WFO is verbonden met het ACD.
7. Klik op **Opslaan**.

Veldomschrijvingen

De volgende velden verschijnen wanneer u Cisco Unified CC Enterprise als uw ACD selecteert.

Afdeling	Beschrijving
Historisch rapportage-interval	Het rapportage-interval voor historische gegevens dat is geconfigureerd in uw Unified CCE-systeem. Als uw ACD is geconfigureerd voor een interval van 15 minuten, moet u de optie van 15 minuten selecteren om ervoor te zorgen dat Webex WFO compatibel is met uw ACD en dat alle gegevens in Webex WFO worden geïmporteerd. Als de rapportage-intervallen niet overeenkomen, worden de historische ACD gegevens niet juist vastgelegd.
ACD filteren gesynchroniseerd. Voor	Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die tot een team behoren, kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren. **BELANGRIJK** als u alleen de **servicenaam** in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** selecteert, worden er geen teams of agenten gesynchroniseerd. Teams of agenten die al zijn gesynchroniseerd, worden gedeactiveerd. Als u een filter wijzigt waarin de **servicenaam** in het **voorvoegsel wordt**

Afdelin	Beschrijvin

Afdelin	Beschrijvin
	Typ vervolgkeuzelijst, blijven alle eerder gesynchroniseerde servicewachtrijen actief, zelfs als ze niet worden vastgelegd door het gewijzigde filter. **OPMERKING:** als u alleen de **teamnaam** selecteert bij het **voorvoegseltype** Vervolgkeuzelijst, gerelateerde servicewachtrijen zijn nog steeds gesynchroniseerd. Als u een filter wijzigt dat de **teamnaam** gebruikt in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** , worden alle agenten of teams die niet meer door het filter worden vastgelegd, gedeactiveerd.
IP configuratie	Deze wordt gebruikt om historische gegevens op te halen. HDS primaire IP-adres of hostnaam— het IP-adres of de hostnaam van de primaire historische databaseserver (HDS). Adres of hostnaam hds secundaire IP- (optioneel) het IP adres of de hostnaam van de secundaire historische databaseserver. Primaire IP adres of hostnaam AWDB—De IP- of hostnaam van de primaire databaseserver van het adminwerkstation (AWDB). Adres of hostnaam van secundaire IP AWDB- (optioneel) Het IP-adres of de hostnaam van de databaseserver van het secundaire werkstation beheerder. Unified CC-instantie—De instancenaam van de Microsoft SQL-server voor de Unified CCE-database.
Authenticatie verificatiemethode	Deze wordt gebruikt om historische gegevens op te halen. Selecteer de voor de databaseaanmelding worden de volgende gebruikt: NT—Als u NT-verificatie selecteert, verschijnen de volgende velden: ▪ Gebruikersnaam ▪ Wachtwoord ▪ Domein ▪ Randapparaat-id—De ICM-randapparaat-id voor het systeem.

Afdeling	Beschrijving
	SQL: als u SQL-verificatie selecteert, verschijnen de volgende velden: ▪ SQL-gebruiker: de aanmeldingsnaam van de Webex WFO-SQL-gebruiker. ▪ Wachtwoord: het wachtwoord van de Webex WFO SQL-gebruiker. ▪ Randapparaat-id—De ICM-randapparaat-id voor het systeem.
CTI-servers	Deze wordt gebruikt om real-timegegevens voor agenten op te halen. Primair CTI IP-adres of hostnaam: het IP adres of de hostnaam van de primaire CTI server die aan het systeem is gekoppeld. Primaire CTI poort—De poort van de primaire CTI server die is gekoppeld aan het systeem. Secundair CTI IP-adres of hostnaam: de IP adres of hostnaam van de secundaire CTI server die aan het systeem is gekoppeld. Secundaire CTI poort: de poort van de secundaire CTI server die is gekoppeld aan het systeem.
Afdelingen	Naam onderneming—De naam van de afdeling of afdelingen door de naam van de onderneming. Een ondernemingsnaam vertegenwoordigt een tenant in een Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Configuratie CDR-verzoening	(Alleen lezen) CDR-basis (Call-Detail Record) — de map op de gegevensserver waar de gegevensserver CDR-bestanden uit het Unified CCE ACD importeert en uploadt naar Webex WFO. Webex WFO maakt een map met een ACD-specifieke submap die de cdrBase en uploadDir-mappen bevat wanneer de functie Instellingen voor regionale gegevensserverafstemming is ingeschakeld op een gegevensserver en de Unified CCE ACD aan die functie is toegewezen. Het pad naar de basistelefoonlijst dat u invoert, wordt samen met de ACD unieke id weergegeven onder het veld. Het volgende

Afdelin	Beschrijvin
	submappen worden gemaakt: ▪ ACD-specifieke map: deze map heeft een unieke ACD server-id. Omdat gebruikers meerdere ACD servers kunnen configureren voor gebruik van dezelfde map, is een map met een unieke id nodig om ervoor te zorgen dat CDR-bestanden worden geüpload naar de juiste ACD. De ACD-specifieke map bevat de volgende mappen: ▪ cdrdir: de gegevensserver plaatst binnenkomende gespreksgegevensbronnen van de Unified CM factureringsserver in deze map. Bij het configureren van de Unified CM factureringstoepassingsserver moet u de volgende naam gebruiken voor de directory path-parameter: /cdr/ ▪ Lijst met fouten ▪ uploaddir: de gegevensserver plaatst afgestemde CDR- en Unified CCE-gegevens in deze map totdat de gegevens zijn geüpload. ▪ UploadenFailures **OPMERKING:** dit veld wordt alleen gebruikt voor Quality Management.
Synchronisatie-interval	Interval (minuten)—De lengte van het interval waarmee de ACD actief is. is gesynchroniseerd met de gegevensserver. Dit is hoe vaak de gegevensserver de gebruiker, het team en de servicewachtrij synchroniseert met Webex WFO.
Instellingen vastleggen	ACD vertraging vastleggen—Selecteer de tijdsduur die WFM wacht. voor het trekken ACD statistieken na het einde van het interval. De standaardvertraging is 15 minuten. Gegevens opnieuw opnemen inschakelen: schakel dit selectievakje in om de hele vorige dag weer op te nemen. Als de agent routinematig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen de gegevens van de hele vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Dit

Afdelin	Beschrijvin
	zorgt ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden. Tijd opnieuw ophalen: selecteer het tijdstip waarop de gegevens van de vorige dag opnieuw uit de ACD moeten worden opgehaald. De standaardwaarde is 03:00.

Stap 2: een gegevensserver configureren

Voorwaarden

- Een Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco Unified CCE) dat ACD is geconfigureerd.
- Webex WFO-dataserver is gedownload en geïnstalleerd.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Algemene > systeemconfiguratie > gegevensserverconfiguratie

Procedures

Gegevensserver configureren

1. Selecteer de gegevensserver die u wilt gebruiken in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver selecteren.
2. Configureer de velden zoals beschreven.

   Weergavenaam : voer de weergavenaam in van de geselecteerde gegevensserver.

   Regionale gegevensserver ACD synchronisatieinstellingen : schakel het **selectievakje Synchronisatie** in en verplaats de Cisco Unified CCE ACD die u hebt geconfigureerd van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
3. Configureer desgewenst de resterende velden. Zie het onderwerp "De gegevensserver configureren" in de *Webex WFO-gebruikershandleiding* voor meer informatie over de beschikbare velden.
4. Klik op **Verbinding testen** om te controleren of uw gegevens correct zijn en of de gegevensserver correct is geconfigureerd.
5. Klik op **Opslaan**.

Stap 3: uw configuratie aanpassen

Na het voltooien van stap een en twee, zijn de gegevens vanaf uw Cisco Unified CCE ACD gesynchroniseerd met Webex WFO. U kunt veel meer doen om Webex WFO volledig te gebruiken. De onderstaande onderwerpen zijn in hun geheel te vinden in de *Webex WFO Gebruikershandleiding*. U kunt de onderstaande onderwerpen ook vinden door naar de paginalocaties in Webex WFO te navigeren (bijvoorbeeld Locatie: Toepassingsbeheer > QM
> QM configuratie > Metagegevensbeheer). Klik vervolgens op de **knop Help** in de rechterbovenhoek van de pagina.

Kwaliteitsbeheer

- **Koppelingen met ACD beheren** - (Locatie: Toepassingsbeheer > QM > QM-configuratie >)Nadat u apparaten via de gegevensserver hebt gesynchroniseerd, kunt u de **pagina Apparaten** van uw ACD koppelen aan Webex WFO-gebruikers, opnamegroepen en opnametypen.
- **Telefoniegroepen** configureren: (Locatie: Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Telefoniegroepen) Telefoongroepen leveren de structuur die wordt gebruikt voor het tot stand brengen van de opname-infrastructuur. Telefoniegroepen bestaan uit ten minste één signaalbron, één signaalgroep, één signaalserver, één opnamegroep en uw contactcenterapparaten. Op deze pagina vindt u meer informatie over telefoniegroepen en hun configuratieprocedures.
    - **Cisco Unified Communication Manager configureren (Unified CM):** u kunt SOAP en JTAPI gebruikers (XML AXL Administrative XML Layer) configureren. De service CTI maakt gebruik van de gebruikers om zich aan te melden bij Unified CM. Een CTI Signaling-service van uw Webex WFO Signaling-server wordt gebruikt voor edge-serveropnameomgevingen om begin- en stopgebeurtenissen te volgen en CTI-metagegevens voor oproepopnamen vast te leggen. Een Unified CM cluster is samengesteld uit een set Unified CM servers die dezelfde database en resources delen en met een of meer CTI Managers.

Workforce Management

- **Servicewachtrijen** beheren— (Locatie: Toepassingsbeheer > WFM > Servicewachtrijen > Servicewachtrijen) Servicewachtrijen worden uit de ACD geïmporteerd via de Synchronisatieservice. De bronnen van de servicewachtrij, de id's en het servicewachtrijtype Spraak zijn alleen-lezen en kunnen niet worden gewijzigd in Webex WFO. Id's kunnen alleen worden bewerkt in de ACD, maar andere velden kunnen wel worden bewerkt. Een servicewachtrij is een groep agents waarnaar contacten worden gerouteerd. Servicewachtrijen zijn gekoppeld aan vaardigheden door gebruik te maken van vaardigheidskoppelingen en multivaardigheidsgroepen. Als u een agent wilt inplannen voor een servicewachtrij, moet de agent eerst worden toegewezen aan de vaardigheidskoppeling of multivaardigheidsgroep die aan die servicewachtrij is gekoppeld. Anders kan de agent niet worden ingepland.

- **Vaardigheidskoppelingen beheren: (Locatie: Toepassingsbeheer** > WFM > Servicewachtrijen > Vaardigheidskoppelingen) Dit onderwerp geeft informatie over de volgende stap na het beheren van servicewachtrijen. Vaardigheidskoppelingen brengen koppelingen aan tussen servicewachtrijen en agents. Vaardigheidskoppelingen voor elke servicewachtrij worden automatisch één-op-één gemaakt wanneer deze gegevens van de ACD worden gesynchroniseerd. Op deze pagina in Webex WFO kunt u vaardigheidskoppelingen maken, bewerken en verwijderen.
- **Multivaardigheidsgroepen** beheren: (Locatie: Toepassingsbeheer > WFM > Servicewachtrijen > Multivaardigheidsgroepen) Multivaardigheidsgroepen worden gebruikt om agents te plannen voor de ondersteuning van meerdere servicewachtrijen tijdens dezelfde tijdsperiode. Een multivaardigheidsgroep is een verzameling van servicewachtrijen.
- **Werken met historische gegevens** : (Locatie: Toepassingsbeheer > WFM > Historische gegevens) WFM vereist historische gegevens voor het genereren van verdelingen, prognoses en planningen en voor het berekenen van statistische gegevens. Webex WFO biedt verschillende manieren om historische gegevens vast te leggen, waaronder de mogelijkheid om ze te importeren uit uw ACD.

Analyse

- **Tekst zoeken** — (Locatie: Interacties > Tekstzoekfilter) Gebruik het filter Tekst zoeken om gegevens in uw omschreven gesprekken te mijnen voor woordgroepen en specifieke termen in oproepen met zoekopdrachten en resultaatfilters.
- **Voorspellende evaluatiescores** — (Locatie: Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer) Hiermee kunt u verschillende factoren gebruiken om een waarschijnlijke evaluatiescore voor een contact te bepalen.
- **Voorspellende net supervisorscores** — (Locatie: Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer) Maakt een model aan de hand van klantencontacten, de prestaties van de agent en andere factoren om een waarschijnlijke Net Promoter Score voor een contact te bepalen.

Users

- **Gebruikers** beheren: (Locatie: Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie) Zie dit gedeelte voor meer informatie over het bewerken en configureren van gebruikers en teams nadat ze zijn gesynchroniseerd via uw ACD. Wanneer gebruikers worden gesynchroniseerd via de ACD, maakt Webex WFO een nieuwe gebruiker en wordt een ACD gebruikersprofiel aan die gebruiker gekoppeld. Voor gebruikers moeten een of meer rollen zijn toegewezen en voor elke rol kunnen verschillende machtigingen zijn ingeschakeld. Een rol is een verzameling bevoegdheden en een machtiging bepaalt welke toepassingen en acties beschikbaar zijn voor een gebruiker aan wie een rol is toegewezen.

Synchronisatie

ACD-synchronisatie

De gegevensserver extraheert automatisch de volgende informatie van het ACD en laadt deze als volgt in Webex WFO:

- Agenten
- Teams
- Supervisors
- Relaties tussen agenten en teams
- Servicewachtrijen
- Apparaten (als Apparaatsynchronisatie is ingeschakeld op de pagina Gegevensserverconfiguratie). Zie "Koppelingen met ACD-apparaten beheren" in de *Webex WFO-gebruikershandleiding* voor meer informatie.

Nadat deze informatie en historische gegevens in Webex WFO zijn geladen, kunt u Webex WFO configureren om verdelingen, prognoses en planningen voor servicewachtrijen te genereren.

OPMERKING: teams, agents, relaties of servicewachtrijen die u maakt in Webex WFO, worden niet gesynchroniseerd met het ACD. Ze worden alleen onderhouden in Webex WFO.

Gegevensynchronisatie agent en supervisor

Wanneer iemand de gebruikergegevens in het ACD wijzigt, wordt deze gedetecteerd door de gegevensserver en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe agent wordt toegevoegd	Nieuwe agent wordt toegevoegd. De gegevensserver is met name het volgende: ▪ Past de voornaam en achternaam van de ACD agent toe op de voornaam en achternaam van de Webex WFO-agent. ▪ Past de agent/supervisor unieke primaire sleutel (Agent.SkillTargetID) toe op de Webex WFO-ACD-id. ▪ Stelt de Webex begindatums voor het bedrijf en de afdeling in WFO in op de huidige datum. ▪ Wijst het overeenkomstige team toe aan de agent als het team van de agent.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
	OPMERKING Als er voor het ACD geen team aan de agent is toegewezen, kunt u een team handmatig toewijzen aan de agent in Webex WFO.
Voor- of achternaam van agent wordt gewijzigd	De voor- of achternaam van de agent wordt gewijzigd.
Agent wordt verwijderd	Agentstatus wordt ingesteld op Inactief.

Gegevenssynchronisatie team

Wanneer teamgegevens worden gewijzigd in het ACD, wordt dit gedetecteerd door de gegevensserver en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuw team wordt toegevoegd	Nieuw team wordt toegevoegd met dezelfde naam. Maakt een agent die lid is van het team in het ACD lid van het team in Webex WFO.
Naam team wordt gewijzigd	Naam team wordt gewijzigd.
Nieuwe agent wordt toegevoegd aan het team	Nieuwe agent wordt toegevoegd aan het team.
Ander team	Geen
verandering. Agent wordt verwijderd uit een team	Geen wijzigingen.

U kunt nieuwe teams maken in Webex WFO en agents daaraan toewijzen, maar deze nieuwe teams worden niet gesynchroniseerd met het ACD.

Een agent kan slechts tot één team behoren. Als u een agent van het ene team naar het andere verplaatst in Webex WFO, heeft u geen invloed op de teamtoewijzing van die agent in het ACD.

LET OP Teams die worden gesynchroniseerd via het ACD kunnen niet worden gedeactiveerd in Webex WFO.

Synchronisatie van gegevens servicewachtrij

Wanneer de gegevens van een servicewachtrij in het ACD worden gewijzigd, wordt dit gedetecteerd door de gegevensserver en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel

worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe servicewachtrij wordt toegevoegd	Nieuwe servicewachtrij wordt toegevoegd. De gegevensserver voert in het bijzonder de volgende volgend: ▪ Past de naam van de ACD-servicewachtrij toe op de Webex beschrijving van de WFO-servicewachtrij ▪ Past de unieke primaire sleutel (Skill_ Group.SkillTargetID) toe voor de vaardigheidsgroep op de Webex WFO-servicewachtrij-ID ▪ Geeft de nieuwe servicewachtrij Interactief/spraak als servicewachtrijtype Nieuwe vaardigheidskoppeling wordt toegevoegd. De dataserver voert in het bijzonder het volgende uit: ▪ Past de naam van de ACD servicewachtrij toe op de naam van de Webex WFO-vaardigheidskoppeling **OPMERKING:** in het Webex naam van de WFO-vaardigheidskoppeling wordt de randapparaat-id voor die ACD weergegeven door een Periode, gevolgd door de naam van de vaardigheidsgroep. Maakt een één-op-één koppeling tussen de ACD-vaardigheidskoppeling en de Webex WFO-vaardigheidskoppeling.
Naam van servicewachtrij wordt gewijzigd	▪ Past de naam van de nieuwe ACD-servicewachtrij toe op de Webex beschrijving van WFO-servicewachtrij (naam) ▪ Past de naam van de nieuwe ACD servicewachtrij toe op de Webex WFO-vaardigheidskoppeling
Servicewachtrij wordt verwijderd	Geen verandering.