Webex WFO og Unified CCE Integration Guide

For distribusjoner med nye WFM

Først publisert: 20 juli, 2021
Sist oppdatert: 3. februar 2025

Amerikas hovedkvarter
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETT (6387)
Faks: 408 527-0882

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE. PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Cisco-implementeringen av TCP-topptekstkompresjon er en tilrettelegging av et program som er utviklet av University of California, Berkeley (UCB) som del av UCBs versjon av UNIX-operativsystemet for offentlig domene. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ALLE DOKUMENTFILER OG PROGRAMVARE FOR DISSE LEVERANDØRENE LEVERES SOM DE ER MED ALLE FEIL, UAVHENGIG AV ANDRE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle utskrevne kopier og dupliserte, myke kopier av dette dokumentet regnes som ikke kontrollert. Se den gjeldende elektroniske versjonen for den nyeste versjonen.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser og telefonnumre er oppført på Ciscos nettsted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil vise en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: www.cisco.com/go/trademarks. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innhold

Innhold 3

Brukere 5

Introduksjon 7

Dataintegrasjoner 7

Kvalitetsledelse (QM) 7

Workforce Management (WFM) 9

Cisco Analytics 10

Innsikt 11

Webex WFO og Cisco Unified CCE Architecture for WFM 12

Integreringsdetaljer – WFM Data 12

Køstatistikk 13

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 14

Konfigurere Cisco Unified Contact Center Enterprise 17

Trinn 1: Legge til Cisco Unified CCE som en ACD 17

Trinn 2: Konfigurere en dataserver 22

Trinn 3: Tilpass konfigurasjonen 23

Kvalitetsstyring 23

Analytics 23

Brukere 24

Konfigurere Webex WFO-WFM 24

Forutsetninger 24

Konfigurere Cisco Unified CCE 24

Brukere

- Integreringens støttede og ikke-støttede funksjoner
- Oversikt over arkitektur på høyt nivå
- Prosedyrer for konfigurasjon
- Spesifikke integreringsdetaljer

Denne integreringsveiledningen er primært utviklet for kunder så vel som offisielle Cisco-partnere som vanligvis installerer og konfigurerer Webex WFO for kunder. I tillegg kan Ciscos implementeringsteknikere, støtteteknikere, salgsingeniører, utvikling og markedsføring finne nyttig informasjon i denne veiledningen.

Introduksjon

Webex WFO er en enhetlig programvarepakke for optimalisering av arbeidsstyrken (WFO), som integreres med Ciscos kontaktsenterplattformer som Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) for å tilby samtaleopptak, kvalitetsstyring, arbeidsstyrkeadministrasjon, voice-of-the-customer (VoC) analyse og rapportering. Du finner mer informasjon om den støttede integreringen nedenfor.

VIKTIG Når du velger Webex WFO-WFM som din WFM løsning, håndterer Professional Services hele implementeringsprosessen. Dette inkluderer design og oppdagelse, utførelse, testing
Og validerings- og opplæringsfaser.

Dataintegrasjoner

Dette dokumentet beskriver integreringsinformasjonen for følgende Cisco-kontaktsenterplattformer (også kalt ACD-er).

VIKTIG For enkelhets skyld omtales alle produkter som Cisco-Unified CCE for resten av dette dokumentet.

- Cisco Webex CCE – Webex Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE – Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE med ECE – Unified Contact Center Enterprise med aktivert Enterprise Chat og e-post
- Cisco PCCE - Pakke Contact Center Enterprise
- Cisco PCCE med ECE – pakke Contact Center Enterprise med aktivert Enterprise Chat og e-post

Kvalitetsledelse (QM)

Kvalitetsstyring er hjertet i Workforce Optimization-pakken. Det er begynnelsen på datasporet som fører til kundens stemme. Ta det å betjene kunden din til neste nivå med fokus på kvalitet, og engasjer agentene dine for å øke bevaringen.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Tilgjengelig	Foreløpig ikke tilgjengelig
Webex WFO tar opp lyd	x	
Webex WFO importerer lydopptak		x
Webex WFO-lagring kreves for lagring av lyd i skyen	X Amazon S3 lagring	
Webex støttes WFO-skjermopptak	x	
Webex WFO starter lydpause og gjenoppta (manuell og automatisk)	x	
Webex WFO tar inn lyden, pauser og gjenopptar		x
Webex WFO starter skjermopptak, pause og gjenoppta (manuell og automatisk)	x	
Webex WFO inntar skjermopptak, pause og gjenoppta		x
Agentens webopptakskontroller og opptakskontroller API	x	
Opptak kryptert	x	
Stereoopptak	x	
Live stemmeovervåking	x	
Live skjermovervåking	x via Smart Desktop-klient	
Synkronisering støttes	x	
Type synkronisering	Brukere, team og køer	

Funksj	Tilgjenge	Nå Utilgjengeli
Importerte metadata for kontakt	x	
Støtter flerkanalsintegrasjon	*, **	
CRM-integrasjon	**	

*Importer via API

** Åpne produktintegrasjon gjennomgang

Edge-komponenter

Komponent	Obligatorisk	Ikke nødvendig
Dataserver	x	
Smart Desktop for skjermopptak, live skjermovervåking og skrivebordsanalysefunksjoner	x	
Smart Desktop på Windows OS	(tilgjengelig)	
Smart Desktop på Mac OS		(ikke tilgjengelig)

Se Webex *WFO installasjonsveiledning* for mer informasjon om installering av Webex WFO Data Server og Smart Desktop.

Workforce Management (WFM)

Webex WFO-WFM synkroniserer data for konfigurasjonsformål og historisk datatilknytning. Den synkroniserer historiske data og sanntidsdata for bruk med planlegging og prognoser for arbeidsstyrken.

BESTE PRAKSIS Konfigurer alltid anropstype som "Ja". Når anropstypen er konfigurert som "Ja", brukes den til å samle inn køstatistikk. Hvis "Nei" er valgt som anropstype, vil presisjonskøer og ferdigheter

Grupper brukes til å samle inn køstatistikk. Agent- og agentkødata er alltid basert på presisjonskøer og kompetansegrupper. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Integrasjonsdetaljer – WFM Data.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Tilgjengelig	Nå Utilgjengelig
Datafeed for overholdelse i sanntid	X	
Datafeed for sanntidsetterlevelse (omnikanal)		X
Historisk datafeed – køstatistikk	X	
Historisk datafeed – agentstatistikk	X	
Historisk datafeed – agentkøstatistikk	X	
Prognoser (tale)	X	
Prognoser (chat)	X ECE er nødvendig	
Prognoser (e-post)	X ECE er nødvendig	

Cisco Analytics

Cisco Analytics har et stort utvalg av ferdige avanserte analyseprogrammer som hjelper deg med å skape stor innvirkning uten læringskurven. Lås opp gullgruven av intelligens som ligger i kontaktsenteret ditt, og forvandle hver kunde- og agentkontakt til praktisk innsikt.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Tilgjengelig	Foreløpig ikke tilgjengelig
Taleanalyse (tale til tekst)	x	
Skrivebordsanalyse	x	
Tekstanalyse	x	

Funksj	Tilgjenge	Nå Utilgjengeli
Instrumentbord med drill-down	x	
Prediktiv evalueringspoengsum	x	
Prediktiv NPS	x	
Sentimentanalyse	x	
Smart referansemåling for agent	x	
Avansert talesøk	x	

Innsikt

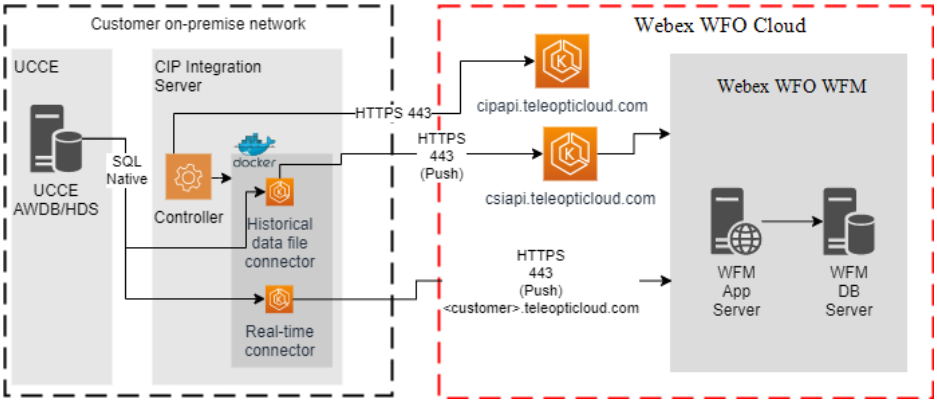
Insights er en AI-drevet BI-løsning som er en sentral del av Webex WFO-pakken. Insights gir blandet, ikke-silobasert rapportering som gjør at du sømløst kan kombinere alle data om arbeidsstyrkeengasjement og kundesamhandling fra hele Webex WFO. Insights gir deg muligheten til å visualisere dine Webex WFO-data gjennom handlingsbare rapporter og instrumentbord. Du må ha en innsiktslisens for å få tilgang til funksjonene i listen. Se Hvordan lisenser fungerer og Behandle roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Forhåndsbygde dashbord	X	
Maskinlæringsdrevet analyse	X	
Egendefinerte temaer	X	
Autograf (automatisert datavisualisering)	X	
Visuelle alternativer (egendefinerte data visualisering)	X	
Deling av instrumentbord	X	

Webex WFO og Cisco Unified CCE Architecture for WFM

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser bare tilkoblingen mellom Cisco Unified CCE og Webex WFO WFM.



Integreringsdetaljer - WFM Data

Webex WFO-WFM lar deg planlegge agenter og forutsi agentplanleggingskrav, samt overvåke om agenter følger tidsplanene deres.

> **BESTE PRAKSIS** Konfigurer alltid anropstype som "Ja". Når anropstypen er konfigurert som "Ja", brukes den til å samle inn køstatistikk. Hvis "Nei" er valgt som anropstype, vil presisjonskøer og ferdigheter
>
> Grupper brukes til å samle inn køstatistikk. Agent- og agentkødata er alltid basert på presisjonskøer og kompetansegrupper.

Anropstyper er det anbefalte valget for Webex WFO WFM prognoser hvis kundens rutingstrategier (rutingskript) er riktig konfigurert. Det er ingen klar sammenheng mellom anropstyper og kompetansegrupper.

Hvis du trenger å hente statistikkrapporter for agentkø, må du derfor alltid bruke "Ikke definert"-køer, fordi relasjonen mellom anropstyper og kompetansegrupper ikke alltid er én-til-én eller én-til-mange. Dette er også grunnen til at ferdighetsgrupper ikke trenger å legges til Webex WFO WFM arbeidsbelastninger.

Presisjonskøer er et sett med attributter som er tilordnet til agenter, ikke til samtaleruting. De er agentbasert ruting som gjenspeiler mottakeragentens evne til å svare på innringernes spørsmål, i stedet for typen anrop som innringerne ber om (ferdigheten).

Kompetansegrupper, gruppeagenter og målet for et anrop rutet etter en anropstype. Hvis ingen agenter er logget på kompetansegruppen, eller hvis anropstypestrategien bestemmer seg for å rute anropet til en annen kompetansegruppe på grunn av for eksempel mangel på tilgjengelige agenter, vil kompetansegruppen aldri vite at anropet engang fant sted, men anropstypen vil gjøre det.

Prognoser er helt uavhengige av agentenes aktiviteter. Webex WFO WFM prognoser arbeider med ferdighetsbasert ruting som analyserer innringernes atferd, som i Cisco er Unified CCE anropstyper (der rutingsstrategien er definert).

For køstatistikk foretrekker WFO Webex WFM anropstypebaserte integreringer fremfor bruk av presisjonskøer eller kompetansegrupper.

Oppringte numre tilordnes anropstyper, som igjen tilordnes rutingskript. Anropstyper brukes til detaljert sporing av hvordan et anrop fløt gjennom et rutingskript. Eksempler inkluderer etter timer, helligdager eller nødsituasjoner. Dette, sammen med muligheten til å spore de valgte menyene av innringere, er svært viktig for rapportering og for Webex WFO WFM prognoser, da ferdighetsoppsettet er basert på innringernes atferdsmønstre.

Køstatistikk

Anropstype er det foretrukne valget fordi anropstype er det høyeste nivået av rapporteringsenhetene. Rapporteringsenheter er anropstype, presisjonskøer og kompetansegrupper. Anropstyperapporter gir mest innsikt i samtalebehandling og en innringers generelle erfaring med systemet.

En anropstype er en kategori for innkommende anrop og brukes til å velge et rutingskript for et anrop. Administratorer kan opprette anropstyper som samsvarer med tjenestetypen oppringeren ønsker, og de kan endre anropstypen under et rutingskript for å dirigere anropet til et nytt rutingskript eller for å samle inn rapportmåledata for ulike etapper eller transaksjoner.

Systemet kan for eksempel ha anropstyper konfigurert for følgende situasjoner:

- Overføringer og konferanser, for å dirigere samtalen til et annet rutingskript og samle inn måledata for anropstyperapporter for overføringer og konferanser.
- Individuelle transaksjoner i selvbetjenings- og informasjonsinnsamlingsprogrammene CVP (Customer Voice Portal) for å rapportere om disse transaksjonene.
- I kø, for å skille informasjonsinnsamling og kømåledata. Du kan for eksempel endre anropstype når et anrop fullfører et skript for informasjonsinnsamling og går inn i en kø.
- CVP RONA (Ring ingen svar) for å dirigere anrop til et rutingskript som er utformet for denne situasjonen, og for å bruke anropstyperapporter til å se hvordan anrop som opplever CVP RONA, til slutt håndteres.

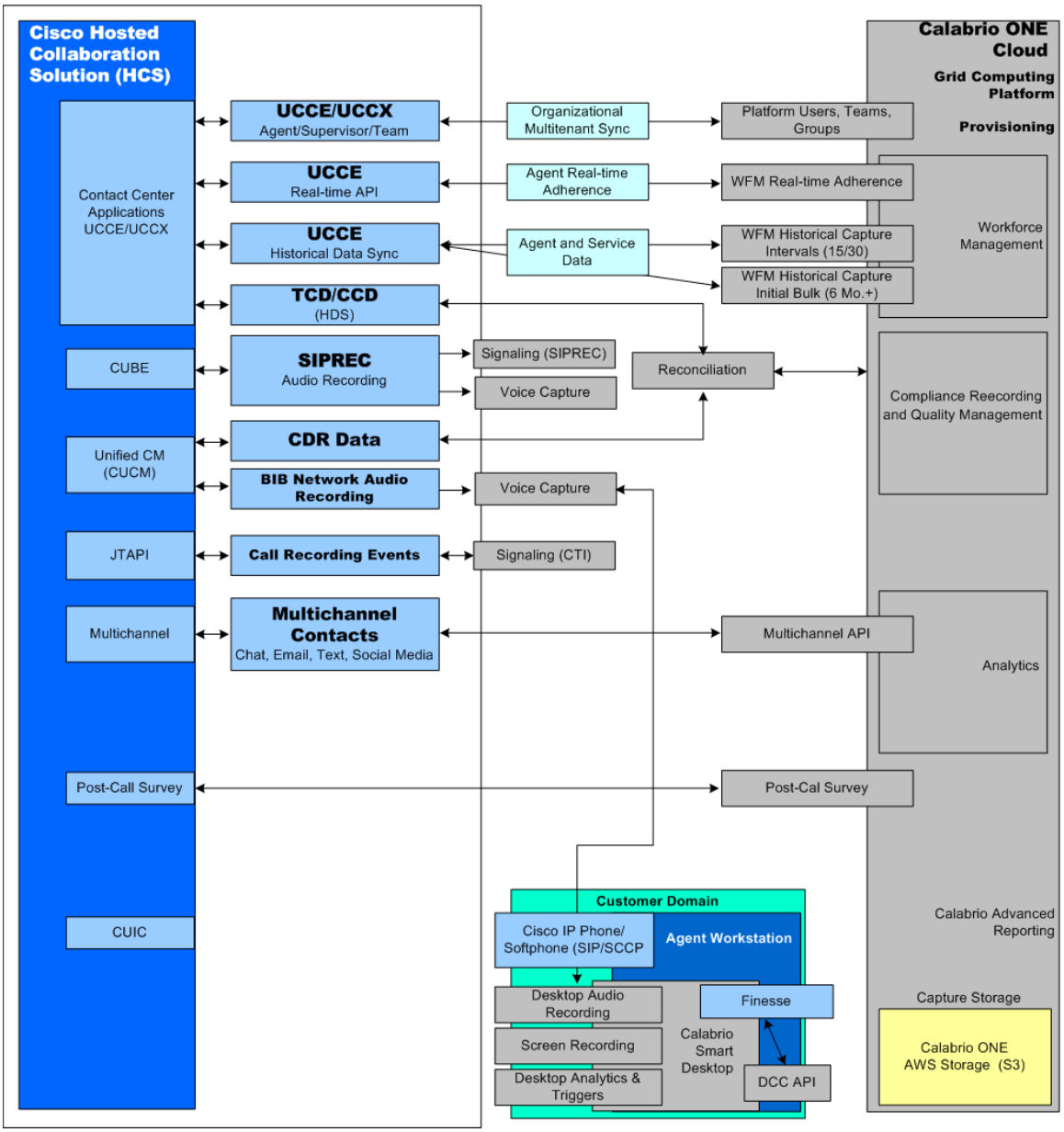
- Supervisor og Emergency Assist, for å dirigere assistanseforespørselen til et rutingskript som tilordner forespørselen til gruppens primære eller sekundære leder, og for å bruke anropstyperapporter til å vise data om forespørsler om lederassistanse.

Viktige anropstypeberegninger inkluderer følgende.

- Gjennomsnittlig svarhastighet.
- Antall anrop mottatt og behandlet.
- Antall anrop som ble avbrutt under rutet til CVP, ved CVP, mens de ble rutet til en agent, eller mens de ble tilbudt en agent.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Den Webex WFO-plattformen integreres med en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) for Unified CCE på samme måte som den integreres med en enkelt Cisco Unified CCE-løsning. Webex WFO kan koble til individuelle forekomster av Cisco HCS Unified CCE for å opprette en løsning med flere leiere. Hver tilkobling er spesifikk for den tiltenkte kunden og segmentert fra andre leiere. Den Webex WFO-dataserveren kan koble til flere forekomster av Cisco Unified CCE for å synkronisere agent-, leder- og teaminformasjon uavhengig av kunden.


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
Reconciliation
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
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

Konfigurere Cisco Unified Contact Center Enterprise

Følg trinnene nedenfor for å konfigurere Cisco Unified CCE.

MERK: Se Konfigurere Webex WFO WFM for å konfigurere informasjon som er spesifikk for WFM.

- Trinn 1: Legge til Cisco Unified CCE som en ACD
- Trinn 2: Konfigurere en dataserver
- Trinn 3: Tilpass konfigurasjonen

Trinn 1: Legge til Cisco Unified CCE som en ACD

Forutsetninger

- Tillatelsen Administrer ACD
- En systemadministratorlisens
- En dataserver installert og konfigurert. Se "Installere Webex WFO-dataserver" i Webex *WFO-installasjonsveiledningen for skydistribusjoner* eller *lokale distribusjoner* for mer informasjon.
- Kunder må oppgi databaselegitimasjon for en bruker med tillatelse til å spørre databasetabellene.

Sideplassering

Webex WFO > Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > ACD konfigurasjon

Prosedyrer

Legge til Cisco Unified CCE som en ACD

1. Klikk Legg **til**.
2. Velg **Cisco Unified CC Enterprise** fra **rullegardinlisten Velg ACD** . Cisco Unified CCE vises som **Cisco Unified CC Enterprise** i rullegardinlisten ACD.
3. Skriv inn et unikt navn for Cisco Unified CCE ACD i Navn-feltet .
4. Klikk på **OK**.
5. Konfigurer feltene. Se feltbeskrivelser nedenfor for mer informasjon om de tilgjengelige feltene.
6. Klikk på **Test tilkobling** for å kontrollere at oppføringene dine er riktige og Webex WFO er koblet til ACD.
7. Klikk på **Lagre**.

Feltbeskrivelser

Følgende felt vises når du velger Cisco Unified CC Enterprise som ACD.

Seksjon	Beskrivelse
Historisk rapporteringsinterva ll	Rapporteringsintervallet for historiske data som er konfigurert i Unified CCE systemet. Hvis ACD din er konfigurert til et 15-minutters intervall, må du velge 15-minuttersalternativet for å sikre at WFO Webex en er kompatibel med ACD din, og at alle data importeres til Webex WFO. Hvis rapporteringsintervallene ikke samsvarer, registreres ikke de historiske ACD-dataene på riktig måte.
ACD Filtrering	Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Til Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **VIKTIG** Hvis du bare velger **tjenestenavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , synkroniseres ingen team eller agenter. Alle team eller agenter som allerede er synkronisert, deaktiveres. Hvis du endrer et filter som bruker **tjenestenavnet** i prefikset

Seksjo	Beskrivelse
	Type rullegardinliste, forblir alle tidligere synkroniserte tjenestekøer aktive, selv om de ikke fanges opp av det endrede filteret. **MERK:** Hvis du bare velger **teamnavnet** i **prefikstypen** Rullegardinliste, relaterte tjenestekøer synkroniseres fortsatt. Hvis du endrer et filter som bruker **teamnavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , deaktiveres alle agenter eller team som ikke lenger fanges opp av filteret.
IP-konfigurasjon	Dette brukes til å hente historiske data. HDS Primary IP Address eller Hostname – Den IP adressen eller vertsnavnet til HDS (Primary Historical Database Server). HDS sekundær IP-adresse eller vertsnavn – (valgfritt) Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære historiske databaseserveren. AWDB primær IP adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den primære administratordatabaseserveren for arbeidsstasjonen (AWDB). AWDB sekundær IP-adresse eller vertsnavn – (valgfritt) Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære administrator-arbeidsstasjonsdatabaseserveren. Unified CC-forekomst – Forekomstnavnet til Microsoft SQL serveren for Unified CCE-databasen.
Godkjenning	Dette brukes til å hente historiske data. Velg godkjenningsmetode Databasepåloggingen bruker: NT – Hvis du velger NT-godkjenning, vises følgende felt: ▪ Brukernavn ▪ Passord ▪ Domene ▪ Ekstern ID – ICMs eksterne ID for systemet.

Seksjon	Beskrivelse
	SQL – Hvis du velger SQL godkjenning, vises følgende felt: ▪ SQL Bruker – Påloggingsnavnet til den Webex WFO-SQL brukeren. ▪ Passord – Passordet til den Webex WFO-SQL brukeren. ▪ Ekstern ID – ICMs eksterne ID for systemet.
CTI-servere	Dette brukes til å hente agentdata i sanntid. Primær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den primære CTI-serveren som er tilknyttet systemet. Primærport CTI – Porten til den primære CTI-serveren som er tilknyttet systemet. Sekundær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære CTI serveren som er tilknyttet systemet. Port for sekundær CTI – Porten til den sekundære CTI-serveren som er tilknyttet systemet.
Avdelinger	Foretaksnavn – Navnet på avdelingen eller avdelingene etter Bedriftsnavnet. Et virksomhetsnavn representerer en leier i en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Konfigurasjon av CDR-avstemming	(Les bare) CDR (call-detail record) Base - Mappen på dataserveren der dataserveren importerer CDR-filer fra Unified CCE ACD og laster dem opp til Webex WFO. Webex WFO oppretter en katalog med en ACD-spesifikk underkatalog som inneholder katalogene cdrBase og uploadDir når funksjonen Innstillinger for avstemming for regional dataserver er aktivert på en dataserver og Unified CCE ACD er tilordnet denne funksjonen. Basiskatalogbanen du angir sammen med den ACD unike identifikatoren, vises under feltet. Følgende

Seksjo	Beskrivelse
	Underkataloger opprettes: ▪ ACD-spesifikk katalog – Denne katalogen har et unikt ID-nummer for ACD server. Fordi brukere kan konfigurere flere ACD servere til å bruke samme katalog, er det nødvendig med en mappe med en unik identifikator for å sikre at CDR-filene lastes opp til riktig ACD. Den ACD-spesifikke katalogen inneholder følgende kataloger: ▪ cdrdir - Dataserveren plasserer innkommende CDR fra Unified CM-faktureringsserveren i denne mappen. Når du konfigurerer Unified CM Billing Application Server, må du bruke følgende navn for parameteren Katalogbane: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir – Dataserveren plasserer avstemte CDR- og Unified CCE-data i denne mappen til dataene er lastet opp. ▪ UploadFailures **MERK:** Dette feltet brukes bare til kvalitetsstyringsformål.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – lengden på intervallet der ACD er synkronisert med dataserveren. Dette er hvor ofte dataserveren forsøker å synkronisere brukeren, teamet og tjenestekøen for å Webex WFO.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – Velg hvor lenge WFM venter før du trekker ACD statistikken etter at et intervall er avsluttet. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktiver gjenoppretting av data – Merk av i denne avmerkingsboksen for å ta opp hele forrige dag. Hvis agenten rutinemessig håndterer anrop som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å hente inn alle forrige dags data på nytt fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Denne

Seksjo	Beskrivelse
	sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall. Gjenfangsttid – Velg tidspunktet for å hente dataene fra forrige dag på nytt fra ACD. Standard er 03:00.

Trinn 2: Konfigurere en dataserver

Forutsetninger

- En Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco Unified CCE) ACD konfigurert.
- Webex WFO Data Server lastet ned og installert.

Sideplassering

Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > dataserverkonfigurasjon

Prosedyrer

Konfigurere dataserveren

1. Velg dataserveren du vil bruke, fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon av dataserver** .
2. Konfigurer feltene som beskrevet.

   Visningsnavn – Skriv inn visningsnavnet for dataserveren du valgte.

   Synkroniseringsinnstillinger for regional dataserver ACD – Merk av for **Aktiver synkronisering** , og flytt deretter Cisco-Unified CCE ACD du konfigurerte fra **Tilgjengelig til** Tilordnet .
3. Konfigurer de gjenværende feltene etter behov. Se emnet "Konfigurere dataserveren" i brukerhåndboken for WFO Webex hvis du vil ha mer informasjon om de tilgjengelige feltene.
4. Klikk **Test tilkobling** for å kontrollere at oppføringene er riktige og at dataserveren er riktig konfigurert.
5. Klikk på **Lagre**.

Trinn 3: Tilpass konfigurasjonen

Når du har fullført trinn én og to, er dataene synkronisert fra Cisco-Unified CCE ACD til Webex WFO. Du kan gjøre mye mer for å bruke WFO Webex til sitt fulle potensiale. Emnene som er oppført nedenfor, finner du i sin helhet i *Webex WFO brukerhåndbok.* Du kan også finne emnene som er oppført nedenfor ved å navigere til sideplasseringene i Webex WFO (for eksempel Sted: Application Management > QM > QM konfigurasjon > Metadata Manager). Klikk deretter på Hjelp-knappen øverst til høyre på siden.

Kvalitetsstyring

- **Administrere tilknytninger til ACD enheter** – (plassering: Programbehandling > QM > QM konfigurasjon > enhetstilknytninger) Når du har synkronisert enheter via dataserveren, kan du bruke **siden Enhetstilknytninger** til å knytte enheter fra ACD til Webex WFO-brukere, opptaksgrupper og opptakstyper.
- **Konfigurer telefonigrupper** – (plassering: Programbehandling > QM > QM konfigurasjon > telefonigrupper) Telefonigrupper inneholder strukturen som brukes til å opprette infrastrukturen for opptak. Telefonigrupper består av minst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én opptaksgruppe og enhetene for kontaktsenteret. Finn ut mer om telefonigrupper og konfigurasjonsprosedyrene deres på denne siden.
    - **Konfigurer Cisco Unified Communication Manager (Unified CM)** – Du kan konfigurere brukere og JTAPI brukere for Administrative XML Layer (AXL) og SOAP Administrative Layer. Den CTI tjenesten bruker brukerne til å logge på Unified CM. En CTI-signaltjeneste fra din Webex WFO-signaleringsserver brukes til kantserveropptaksmiljøer for å spore, starte og stoppe hendelser og fange CTI metadata for samtaleopptak. En Unified CM klynge består av et sett med Unified CM servere som deler samme database og ressurser, og har én eller flere CTI ledere.

Analytics

- **Tekstsøk** – (sted: Samhandlinger > tekstsøkefilter) Bruk tekstsøkfilteret til å utvinne data i transkriberte uttrykk og bestemte termer i samtaler ved hjelp av søkespørringer og resultatfiltre.
- **Prediktive evalueringsresultater – (sted: Application Management > Analytics > Task Manager) Lar deg bruke en rekke faktorer til å bestemme en sannsynlig evalueringspoengsum** for en kontakt.
- **Prediktive Net Promoter-resultater** – (Sted: Application Management > Analytics > Task Manager) Oppretter en modell ved hjelp av kundekontakter, agentytelse og andre faktorer for å bestemme en sannsynlig Net Promoter-poengsum for en kontakt.

Brukere

- **Administrere brukere** – (plassering: Programbehandling > global > brukerkonfigurasjon) Se denne delen for å lære mer om hvordan du redigerer og konfigurerer brukere og team etter at de har blitt synkronisert fra ACD. Når brukere synkroniseres fra ACD, oppretter Webex WFO en ny bruker og knytter en ACD brukerprofil til den brukeren. Brukere må ha én eller flere roller tilordnet, og hver rolle kan ha forskjellige tillatelser aktivert. En rolle er en samling tillatelser, og en tillatelse kontrollerer hvilke programmer og handlinger som er tilgjengelige for en bruker som har blitt tilordnet en rolle.

Konfigurere Webex WFO-WFM

Denne delen forklarer, på et høyt nivå, oppsettprosedyrene for Webex WFO-WFM.

Forutsetninger

Under implementeringsprosjektets tekniske oppdagelsesøkter presenterer Ciscos profesjonelle serviceteam den tiltenkte løsningen og distribusjonen av komponentene som er inkludert i Webex WFO WFM-leveransen. På dette stadiet skal en beslutning om plasseringen av integreringstjenestene avtales av deg og det profesjonelle tjenesteteamet. Den Webex WFO WFM-løsningen krever at integrasjonsserveren er vert i nettverket ditt. Den avtalte serveren som er vert for integrasjonstjenestene, refereres til som "integrasjonsserveren".

Konfigurere Cisco Unified CCE

Trinn 1: Konfigurere Unified CCE

Historiske data og sanntidsdata lagres i en MS SQL-database, på den Unified CCE serveren.

1. Opprett SQL-påloggingen på Cisco Unified CCE-databasene AWDB og HDS.
2. Tilordne SQL logg på med skrivebeskyttede tillatelser.
3. Oppgi følgende informasjon til kontaktpersonen for Ciscos profesjonelle tjenester.
    - Databasenavn for AWDB
    - SQL pålogging
    - SQL passord

VIKTIG Det er ditt ansvar å teste databasetilkoblingen fra serveren for å kontrollere at brukerkontoen er riktig konfigurert.

Trinn 2: Konfigurer integreringsserveren

For å unngå at internettrafikk påvirker ressursene på ditt lokale nettverk, krever Webex WFO WFM-løsningen at en integrasjonsserver er vert i nettverket ditt. Når du og Ciscos teknikere for profesjonelle tjenester er enige om plasseringen av integreringstjenestene, konfigurerer teknikerne integreringsserveren.

Trinn 3: Konfigurer Cisco WFM

Dette trinnet håndteres av Ciscos profesjonelle tjenester.