Webex WFO- og Unified CCX integreringsveiledning

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

Kvalitetsledelse (QM) 7

Workforce Management (WFM) 9

Cisco Analytics 9

Innsikt 10

Webex WFO og Cisco Unified CCX Architecture for WFM 11

Konfigurere en Cisco Unified CCX ACD i Webex WFO 13

Trinn 1: Konfigurere en dataserver 13

Trinn 2: Legg til Cisco Unified CCX som en ACD 14

Trinn 3: Tilpass konfigurasjonen 18

Kvalitetsstyring 19

Analytics 19

Brukere 19

Webex WFO WFM forutsetninger 20

Forutsetninger for historiske data 20

Forutsetninger for sanntidsdata 21

Forstå synkronisering 21

ACD-synkronisering 21

Datasynkronisering for agent og leder 22

Synkronisering av teamdata 22

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 arbeidsstyrkeoptimalisering (WFO) programvarepakke som integreres med Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) for å gi samtaleopptak, kvalitetsstyring, arbeidsstyrkeadministrasjon, voice-of-the-customer (VoC) analyse og rapportering. Du finner mer informasjon om den støttede integreringen nedenfor.

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 drive bevaring.

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 S3-bøtte	
Webex WFO-skjermopptak	x	
Lydpause/-gjenoppta	x	
Skjermopptak pause / gjenoppta	x	
Webex WFO starter lydpause og gjenoppta (manuell og automatisk)	x	
Webex WFO tar inn lyden, pauser og gjenopptar		x

Funksjon	Tilgjengelig	Foreløpig ikke tilgjengelig
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	
Synkronisere	x (Brukere, team og køer)	
Importerte metadata for kontakt	x	
Støtter flerkanalsintegrasjon	*, **	
CRM-integrasjon	**	

*Importer via API

** Åpne produktintegrasjon gjennomgang

Edge-komponenter

Komponent	Obligatorisk	Ikke nødvendig
Dataserver	x	
Smart skrivebord for skjermopptak, live skjermovervåking, X- og Desktop Analytics-funksjoner		

Komponent	Obligatorisk	Ikke nødvendig
Smart Desktop på Windows OS	(tilgjengelig)	
Smart Desktop på Mac OS		(ikke tilgjengelig)

Workforce Management (WFM)

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

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Tilgjengelig	Foreløpig ikke tilgjengelig
Datafeed for sanntidsetterlevelse (tale, chat, e-post)	X	
Datafeed for sanntidsetterlevelse (omnikanal)		X
Historisk datafeed – køstatistikk	X	
Historisk datafeed – agentstatistikk	X	
Historisk datafeed – agentkøstatistikk	X	
Prognoser (tale)	X	
Prognoser (chat)		X
Prognoser (e-post)	X via SocialMiner hvis konfigurert	

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	
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.

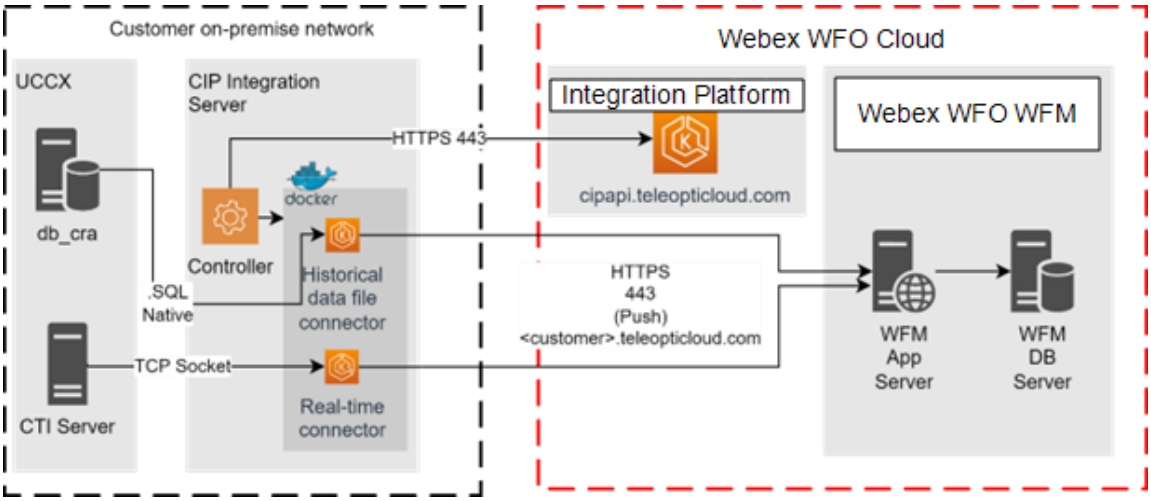
Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Forhåndsbygde dashbord	X	
Maskinlæringsdrevet analyse	X	
Egendefinerte temaer	X	

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Autograf (automatisert datavisualisering)	X	
Visuelle alternativer (egendefinerte data visualisering)	X	
Deling av instrumentbord	X	

Webex WFO og Cisco Unified CCX Architecture for WFM

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser bare forbindelsen mellom Cisco Unified CCX og Webex WFO WFM.



Konfigurere en Cisco Unified CCX ACD i Webex WFO

Følg trinnene nedenfor for å konfigurere en Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) ACD i Webex WFO.

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

Trinn 1: Konfigurere en dataserver

Se Forstå synkronisering for mer informasjon om hvilke typer data som synkroniseres fra Cisco Unified CCX ACD til Webex WFO.

Forutsetninger

- En installert Webex WFO Data Server. Se "Installere Webex WFO-dataserver" i *Webex WFO-installasjonsveiledningen for skydistribusjoner* eller *lokale distribusjoner* for mer informasjon.

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 CCX 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 2: Legg til Cisco Unified CCX som en ACD

Forutsetninger

- (Bare systemadministrator) Tillatelsen Administrer ACD
- (Bare systemadministrator) En systemadministratorlisens
- (Bare systemadministrator) Kunder må gi sine Cisco Unified CCX databaseservere informasjon og legitimasjon for en bruker med tillatelse til å spørre databasetabellene nevnt i Integreringsdetaljer
- (Bare systemadministrator) Kunder må gi sine CTI servere informasjon

Sideplassering

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

Prosedyrer

Legge til Cisco Unified Contact Center Express som en ACD

1. Klikk Legg **til**.
2. Velg **Cisco Unified CC Express** fra **rullegardinlisten Velg ACD** . Cisco Unified CCX vises som **Cisco Unified CC Express** i rullegardinlisten ACD.
3. Skriv inn et unikt navn for Cisco Unified CCX ACD i Navn-feltet .
4. Klikk på **OK**.
5. Konfigurer feltene. Se feltbeskrivelser nedenfor for mer informasjon om de tilgjengelige feltene.

6. (Valgfritt) Klikk på **Test tilkobling** for å kontrollere at oppføringene dine er riktige og Webex WFO er koblet til ACD. En dataserver må være installert for at tilkoblingstesten skal lykkes.
7. Klikk på **Lagre**.

Feltbeskrivelser

Følgende felt vises når du velger Cisco Unified CCX som ACD.

Seksjon	Beskrivelse
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 **rullegardinlisten Prefikstype** , 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	Primær IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til Primær Unified CCX-server. Navn på primærforekomst – Navnet på den primære databasen for den Unified CCX databaseforekomsten. Sekundær IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære Unified CCX-serveren. Navn på sekundær forekomst – Navnet på den sekundære databasen for den Unified CCX databaseforekomsten. Primær- og sekundærforekomstnavnene har følgende format:

Seksjon	Beskrivelse
	<vertsnavn>_uccx Der vertsnavnet er navnet på den Unified CCX databaseserveren. **VIKTIG** Du må fylle ut feltene for IP konfigurasjon for følgende funksjoner: ▪ WFM – Registrering og synkronisering av historiske data ▪ QM – Forsoning og synkronisering
Godkjenning	Brukernavn – Brukernavnet til en bruker med tilgang til Unified CCX-database. Passord – Passordet til en bruker med tilgang til den Unified CCX databasen. Klientspråk – Klientspråket som konfigureres i Unified CCX. Nasjonal innstilling for engelsk (USA) vises som standard i dette feltet. Hvis klientens nasjonale innstilling endres i Unified CCX, må du også endre den manuelt her. Serverspråk – Serverspråket som konfigureres i Unified CCX. Nasjonal innstilling for engelsk (USA) vises som standard i dette feltet. Hvis serverspråket endres i Unified CCX, må du også endre det manuelt her. **VIKTIG** Du må fylle ut godkjenningsfeltene for alle QM og WFM funksjoner.
CTI-servere	Primær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til Den primære CTI-serveren som er knyttet til Cisco Unified CCX. Primærport CTI – Porten til den primære CTI-serveren som er knyttet til Cisco Unified CCX. Sekundær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære CTI-serveren som er knyttet til Cisco Unified CCX. Port for sekundær CTI – Porten til den sekundære CTI-serveren som er knyttet til Cisco Unified CCX. **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene CTI Servere for

Seksjon	Beskrivelse
	WFM overholdelse i sanntid.
Konfigurasjon av CDR-avstemming	Webex WFO oppretter en katalog med en ACD-spesifikk underkatalog som inneholder katalogene cdrBase og uploadDir når funksjonen Innstillinger for avstemming av regional dataserver er aktivert på en dataserver, og ACD er tilordnet denne funksjonen. Basiskatalogbanen du angir sammen med den ACD unike identifikatoren, vises under feltet. Den ACD-spesifikke katalogen er navngitt med en unik ACD-server ID-nummer. 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 katalogene cdrBase og uploadDir. (Les bare) CDR-base – banen til CDR-katalogen (Unified CCX Call Detail Record). Banen du angir, må være lokal for dataserveren. UNC-baner støttes ikke. Eksempel: cdrBase 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 CCX ACD er tilordnet denne funksjonen. Dette genererer følgende bane for basiskatalogen: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-katalog – banen til CDR-katalogen (Call Detail Record). Det er her innkommende CDR-er fra Unified CM-faktureringstjenesten ligger. Banen du angir, må være lokal for dataserveren. Når du konfigurerer Unified CM Billing Application Server, må du bruke følgende navn for parameteren Katalogbane: /cdr/. UNC-baner støttes ikke. Eksempel: cdrDirectory Last opp katalog – Banen til opplastingskatalogen. Det er her avstemte CDR og Unified CCE eller Unified CCX data ligger før

Seksjo	Beskrivelse
	Lastet opp. Banen du angir, må være lokal for dataserveren. UNC-baner støttes ikke. Eksempel: uploadDir **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene i CDR-avstemmingskonfigurasjon for QM avstemming.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – lengden på intervallet som ACD er Synkronisert med dataserveren.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – Velg hvor lenge WFM venter før Trekker ACD statistikk etter at et intervall er avsluttet. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktiver gjenoppretting av data – Merk av i avmerkingsboksen for å hente data fra hele forrige dag. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å gjenopprette hele forrige dags data fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette 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 satt til 03:00. **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene Opptaksinnstillinger for WFM Historisk datafangst.

Trinn 3: Tilpass konfigurasjonen

Når du har fullført trinn én og to, har dataene blitt synkronisert fra Cisco Unified CCX ACD ditt 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*. Den samme informasjonen i *Webex WFO brukerhåndbok* er tilgjengelig i Webex WFO online hjelp. Klikk Hjelp-knappen øverst til høyre på en av sidene som er oppført nedenfor (for eksempel Plassering: Programbehandling > QM > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling).

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.

Webex WFO WFM forutsetninger

Denne delen forklarer, på et høyt nivå, forutsetningene for å konfigurere Webex WFO-WFM. Når alle forutsetninger er oppfylt, kan du konfigurere Calabrio Integration Platform-tjenestene.

Under implementeringsprosjektets tekniske oppdagelsesøkter presenterer det profesjonelle tjenesteteamet den tiltenkte løsningen og distribusjonen av komponentene som inngår i Webex WFO WFM-leveransen. På dette stadiet skal en beslutning om plasseringen av integreringstjenestene avtales av organisasjonen din og teamet for profesjonelle tjenester. Serveren som er vert for integreringstjenestene, kalles "integrasjonsserveren".

CIP-integreringsserver

Den Webex WFO WFM-integrasjonen krever at integrasjonsserveren driftes i organisasjonens nettverk. Dette forhindrer Webex WFO WFM relatert internettrafikk fra å treffe ressurser på organisasjonens lokale nettverk.

Forutsetninger for historiske data

Historiske data synkroniseres fra Cisco ICM-databasen (db_cra) hvert kvarter. Denne tilkoblingen bør konfigureres til å bruke sekundærdatabasen/abonnentdatabasen i Cisco Unified CCX fordi en tilkobling til primærdatabasen/utgiverdatabasen påvirker ytelsen Cisco Unified CCX. Når historiske data synkroniseres til WFO Webex WFM, transformeres dataene av den historiske datakontakten til et generisk standard Webex WFO-WFM format.

Du må oppgi følgende informasjon til Cisco Professional Services.

- En HR-bruker med skrivebeskyttet tilgang i den Cisco Unified CCX databasen
- Passordet til HR-brukeren
- Forekomstnavnet på sekundærdatabasen/abonnentdatabasen
- Datakildeverten eller IP adressen til databaseserveren
- Serviceporten (standard 1504)
- Databasenavnet (standard db_cra)
- Tidssonen for de historiske rapportene
- Tegnsettet (tegnsettet) som dataene er kodet på

Du, kunden, må sørge for at brukerkontoen er riktig konfigurert ved å teste databasetilkoblingen fra integrasjonsserveren. Hvis integreringsserverens databasetilkobling ikke fungerer, er det sannsynlig at nettverksporter må konfigureres eller åpnes i brannmuren.

Forutsetninger for sanntidsdata

Den Cisco Unified CCX CTI henter agentstatuser og hendelsesendringer i sanntid. Du må konfigurere delsystemet Cisco Unified CCX CTI og Resource Manager - Contact Manager (RMCM) som følger.

- Cisco Unified CCX CTI må konfigureres til å sende uønskede meldinger. Uoppfordrede meldinger er meldinger sendt av Cisco Unified CCX som er uinitierte og ikke krever bekreftelse.
- Servernavnet og porten for de Unified CCX CTI serverne må både ha en primær / utgiver og sekundær / abonnent - TCP socket-tilkobling. Standardporten for sanntidsdatastrømmer er 12028.

MERK: Integreringsserveren er konfigurert i bromodus til å motta alle uønskede meldinger.

Forstå synkronisering

MERK: Denne delen gjelder ikke for WFM.

ACD-synkronisering

Dataserveren avinstallerer Cisco Unified CCX ACD med jevne mellomrom og trekker automatisk ut følgende informasjon fra Cisco Unified CCX ACD og laster den inn i WFO Webex som følger.

- Agenter
- Team
- Tilsynspersoner
- Relasjoner mellom agenter og team
- Enheter (hvis enhetssynkronisering er aktivert på siden Konfigurasjon av dataserver). Se "Administrere tilknytninger til ACD enheter" i *Webex WFO brukerhåndbok* for mer.

Når denne informasjonen og historiske data er lastet inn i Webex WFO, kan du konfigurere Webex WFO til å generere distribusjoner, prognoser og tidsplaner for servicekøer.

MERK: Eventuelle team, agenter, relasjoner eller servicekøer du oppretter i Webex WFO, synkroniseres ikke tilbake til ACD. De opprettholdes bare i Webex WFO.

Relasjoner mellom agenter og kontakttjenestekøer i Cisco Unified CCX synkroniseres ikke automatisk til Webex WFO. Disse relasjonene må synkroniseres manuelt.

Datasynkronisering for agent og leder

Når noen endrer agent- eller lederdata i ACD, oppdager dataserveren denne endringen når dataserveren spør den Cisco Unified CCX databasen, og dataserveren deretter gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
Ny agent er lagt til	Ny bruker er lagt til. Nærmere bestemt, Webex WFO: ▪ Bruker ACD agentens fornavn og etternavn på den Webex WFO-brukerens for- og etternavn. ▪ Bruker den unike primærnøkkelen for agenten/lederen (Resource.resourceLoginId) som brukerens Webex WFO-ACD-ID. ▪ Oppretter en brukerprofil knyttet til brukeren med brukerens visnings-ID (Resource.resourceLoginId) som ekstern bruker-ID. ▪ Setter de Webex WFO-startdatoene for selskapet og avdelingen til gjeldende dato. ▪ Tilordner en agentrolle til brukeren. ▪ Tilordner det tilsvarende teamet til agenten som agentens team. **Hvis** ACD ikke har et team tilordnet til agenten, kan du tilordne et team manuelt til agenten i Webex WFO.
Agentens fornavn eller etternavn endres	Agentens fornavn eller etternavn endres.
Agent slettes	Agentstatus er satt til Inaktiv.
Ny veileder legges til eller tilsynsdata endres	Nærmere bestemt, Webex WFO: ▪ Tilordner lederrolle til den tilknyttede brukeren ▪ Tilordner lederens gruppe til den tilknyttede brukeren

Synkronisering av teamdata

Når teamdata endres i ACD, oppdager dataserveren det når dataserveren spør den Cisco Unified CCX databasen og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
Nytt team er lagt til	Nytt team legges til med samme navn. Gjør enhver agent som er medlem av teamet i ACD til medlem av teamet i Webex WFO.
Teamnavnet endres	Lagnavnet endres.
Ny agent legges til i teamet	Ny agent legges til teamet.
Teamet er endret	Ingen
endring. Agent fjernes fra et team	Ingen endring.

Du kan opprette nye team i WFO Webex og tilordne agenter til dem, men disse nye teamene synkroniseres ikke tilbake til ACD.

En agent kan bare tilhøre ett team. Hvis du flytter en agent fra ett team til et annet i Webex WFO, påvirker du ikke denne agentens teamtilordning i ACD.

MERK: Team som synkroniseres fra ACD, kan ikke deaktiveres i Webex WFO.