Руководство по интеграции Webex WFO и Unified CCE

Для развертываний с новым WFM

Дата первой публикации: 20 июля 2021 г
Последнее обновление: 03 февраля 2025 г

Штаб-квартира корпорации для Северной и Южной Америки
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-СЕТИ (6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТОВ И СВЕДЕНИЯ О НИХ, ПРИВЕДЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ. ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩЕЕ ИЗДЕЛИЕ ПРИВЕДЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, И СОДЕРЖАТСЯ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Сжатие верхних колонтитулов TCP в продуктах Cisco реализовано в виде адаптации программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) в составе свободно распространяемой операционной системы UNIX. Все права защищены. © Члены правления Университета Калифорнии, 1981 г.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ЗАЯВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДАННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ЯВНЫХ И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, А ТАКЖЕ ОТ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ХОДЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

Любые IP-адреса и телефонные номера, использованные в данном документе, следует считать вымышленными. Все примеры, текст интерфейса командной строки, схемы сетевой топологии и другие рисунки, содержащиеся в данном документе, приводятся исключительно для иллюстрации. Использование реально существующих IP-адресов или телефонных номеров в различных примерах является случайным и непреднамеренным.

Никакие печатные экземпляры и электронные копии не контролируются. Последняя версия указана в текущей онлайн-версии.

Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса и номера телефонов приведены на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco — торговые марки или зарегистрированные торговые марки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Для просмотра списка товарных знаков Cisco перейдите по ссылке URL: www.cisco.com/go/trademarks. Торговые марки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1721R)

© Cisco Systems, Inc 2021, 2022, 2023, 2024, 2025. Все права защищены.

2

Содержание

Содержание 3

Аудитория 5

Введение 7

Интеграция данных 7

Управление качеством (QM) 7

Управление персоналом (WFM) 9

Cisco Analytics 10

Идеи 11

Webex архитектуры WFO и Cisco Unified CCE для WFM 12

Сведения об интеграции — WFM данные 12

Статистика по очереди 13

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 14

Настройка Cisco Unified Contact Center Enterprise 17

Шаг 1: Добавить Cisco Unified CCE в качестве ACD 17

Шаг 2: Настройка сервера данных 22

Шаг 3: Настройка конфигурации 23

Управление качеством 23

Аналитика 23

Пользователи 24

Настройка Webex WFM WFO 24

Предварительная подготовка 24

Настройка Cisco Unified CCE 24

Аудитория

- Поддерживаемые и неподдерживаемые функции интеграции
- Обзор архитектуры высокого уровня
- Процедуры конфигурации
- Конкретные сведения об интеграции

Это руководство по интеграции предназначено в первую очередь для заказчиков, а также для официальных партнеров Cisco, которые обычно устанавливают и настраивают Webex WFO для пользователей. Кроме того, инженеры по внедрению Cisco, инженеры поддержки, инженеры по продажам, разработкам и маркетингу могут найти полезную информацию в этом руководстве.

Введение

Webex WFO — это пакет программного обеспечения для унифицированных кадров для оптимизации (WFO), который интегрируется с платформами Cisco Contact Center, такими как Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE), чтобы обеспечить запись вызовов, управление качеством, управление рабочей силой, аналитику голоса клиента (VoC) и отчеты. Ниже приведены сведения о поддерживаемой интеграции.

> Важно При выборе в качестве WFM решения Webex WFO WFM весь процесс внедрения выполняется специалистами по сервисам. Сюда входят проектирования и обнаружения, выполнения, тестирования
> и проверки и этапы профессиональной подготовки.

Интеграция данных

Настоящий документ описывает информацию об интеграции для следующих платформ Cisco Contact Center (также называемые ACD)

> Важно для простоты, в остальных документах все изделия Cisco Unified CCE.

- Cisco Webex CCE – Webex Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE — Unified Contact Center Enterprise;
- Cisco Unified CCE с e-Unified Contact Center Enterprise с включенными решениями для чата и электронной почты предприятия
- Cisco PCCE — пакет Contact Center Enterprise
- Cisco PCCE с КОДЕКО – пакет Contact Center Enterprise с включенными решениями для чата и электронной почты предприятия

Управление качеством (QM)

Управление качеством является сердцем пакета оптимизации рабочей силы. Это начало тропы данных, которая ведет к голосу пользователя. Выведите обслуживание своих клиентов на следующий уровень с акцентом на качество и вовлечь ваших операторов для удержания.

Доступные функции

Функция	В сети	В настоящее время отсутствует
Webex WFO записывает аудио	x	
Webex WFO импортирует аудиозапись		x
Webex хранилища WFO, необходимого для хранения аудио в облаке	X Хранилище Amazon S3	
Webex поддерживается запись на экране WFO	x	
Webex WFO инициирует голосовую паузу и возобновление (вручную и автоматически)	x	
Webex wFO принимает голосовую паузу и возобновление		x
Webex WFO инициирует паузу и возобновление записи с экрана (вручную и автоматически)	x	
Webex WFO принимает запись на экране паузу и возобновление		x
элементы управления веб-записью оператора и элементы управления записью API	x	
Записи с шифрованием	x	
Аудиозапись	x	
мониторинг голосовой связи в реальном времени	x	
Контроль за динамическим экраном	x через клиент Smart Desktop	
Синхронизация поддерживается	x	
Тип синхронизации	Пользователи, группы по сервисам и	

очереди

Функц	В сети	Настоящее время

Функц	В сети	Настояще е время
Импортированные метаданные контактов	x	
Поддержка многоканальной интеграции	*, **	
Интеграция с СИСТЕМОЙ УПРАВЛЕНИЯ (ЕГР	**	

*Импортировать через API

** Открытый обзор интеграции продуктов

Граничные компоненты

Компонент	Требуется	Не требуется
Сервер данных	x	
Smart Desktop для записи с экрана, мониторинга динамических экранов и аналитики рабочего стола	x	
Умный рабочий стол в ОС Windows	(имеется)	
Smart Desktop в Mac OS		(отсутствует)

Дополнительную информацию об установке Webex WFO можно найти в руководстве по установке Webex сервера данных WFO и Smart Desktop.

Управление персоналом (WFM)

Webex WFO WFM синхронизирует данные для целей конфигурации и сопоставления статистических данных. Он синхронизирует исторические данные и данные реального времени для использования с планированием и прогнозированием рабочей силы.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Всегда указывайте тип вызова как "Да". Если тип вызовов настроен как «Да», он используется для сбора статистики очереди. Если в качестве типа вызовов выбран «Нет», то в качестве типа вызовов выстроит прецизионные очереди и навыки группы используются для сбора статистики очереди. Данные очередей операторов и операторов всегда базируются на прецизионных очередях и навыковых группах. Дополнительную информацию см. в разделе «Сведения об интеграции — WFM данные».

Доступные функции

Функция	В сети	Настоящее время Н/Д
Веб-канал данных о присоединении в режиме реального времени	X	
Веб-канал данных о присоединении в режиме реального времени (многоканальный)		X
Веб-канал исторических данных — статистика по очередям	X	
Веб-канал исторических данных — статистика операторов	X	
Веб-канал исторических данных — статистика очереди операторов	X	
Прогнозирование (голосовое)	X	
Прогнозирование (чат)	X Требуется наличие eXEA	
Прогнозирование (электронная почта)	X Требуется наличие eXEA	

Cisco Analytics

В системе Cisco Analytics имеется репозиторий готовых приложений для расширенной аналитики, которые помогают создать большое влияние без кривой обучения. Откройте золотую жилою разведки, похороненной в вашем контакт-центре и превратите каждый контакт клиентов и операторов в практические идеи.

Доступные функции

Функция	В сети	В настоящее время отсутствует
Голосовая аналитика (речь о тексте)	x	

Аналитика настольных систем	x	
Аналитика текста	x	**Настоящее время**
Функц	**В сети**	

Функц	В сети	Настояще е время
Панели с детализацией	x	
Индекс прогнозируемой оценки	x	
Прогнозируемые NPS	x	
Анализ настроений	x	
Умный бенчмаркинг оператора	x	
Расширенный голосовой поиск	x	

Идеи

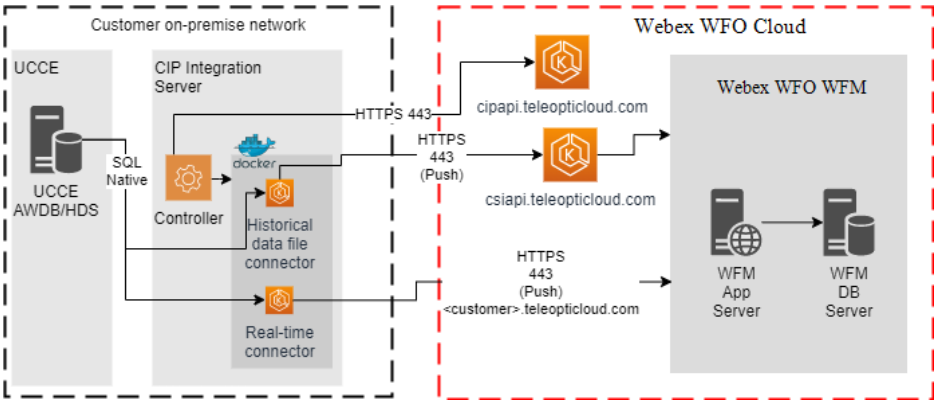
Идеи — это решение BI на основе ИИ, которое является неотъемлемой частью Webex пакета WFO. Идеи предоставляет смешанные, неразробовые отчеты, что позволяет вам органично объединить все данные по управлению взаимодействием с рабочей силой и данными о взаимодействии с клиентами из Webex WFO. Идеи позволяют визуализировать Webex данные WFO с помощью отчетов и панелей с последующим действием. Для доступа к перечисленным функциям вам потребуется лицензия Наум. Дополнительные сведения см. в разделах о работе лицензий и управлении ролями и разрешениями .

Доступные функции

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
предварительно построенные панели отчетов	X	
Анализ с помощью машинного обучения	X	
Пользовательские темы	X	
Автограф (автоматизированная визуализация данных);	X	
Визуальные параметры (пользовательские данные) м)	X	
Общий доступ к панели отчетов	X	

Webex архитектуры WFO и Cisco Unified CCE для WFM

На рисунке ниже показано соединение между Cisco Unified CCE и Webex WFM WFO.



Сведения об интеграции – WFM данные

Webex WFM WFO позволяет планировать операторов и прогнозировать требования к планированию, а также отслеживать выполнение операторами их расписаний.

> ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Всегда указывайте тип вызова как "Да". Если тип вызовов настроен как «Да», он используется для сбора статистики очереди. Если в качестве типа вызовов выбран «Нет», то в качестве типа вызовов выстроит прецизионные очереди и навыки группы используются для сбора статистики очереди. Данные очередей операторов и операторов всегда базируются на прецизионных очередях и навыковых группах.

Типы вызовов рекомендуется выбрать для Webex прогнозов WFM WFO, если стратегии маршрутизации пользователя (сценарии маршрутизации) настроены правильно. Нет четкой связи между типами вызовов и навыковых групп.

Поэтому, если требуется вытащить отчеты по статистике очередей операторов, всегда следует использовать очереди "Не определены", поскольку отношения между типами вызовов и навыковых групп не всегда бывают один к одному и ко многим. Кроме того, поэтому нет необходимости добавлять навыковые группы в Webex WFM рабочих нагрузок WFO.

Прецизионные очереди — это набор атрибутов, назначенных операторам, а не маршрутизации вызовов. Они основаны на маршрутизации на основе операторов, которая отражает способность принимаемого оператора отвечать на вопросы вызывающих абонентов, а не тип вызова, который запрашивают вызывающие абоненты (навык).

Навыковые группы группируют операторов и адресат вызова, маршрутизоваемого по типу вызовов. Если операторы не выполнили вход в навыковую группу или стратегия типов вызовов решит перенаправлять вызов другой навыковой группе из-за, например, нехватки доступных операторов, навыковая группа никогда не узнает о том, что вызов даже состоялся, а тип вызовов изменится.

Прогнозы не зависят от деятельности операторов. Webex прогнозы WFM WFO работают с навыковой маршрутизацией, которая анализирует поведение вызывающих абонентов, которой в Cisco Unified CCE называют типы вызовов (где определяется стратегия маршрутизации).

Для статистики очереди Webex WFO WFM предпочитает интеграцию на основе типов вызовов, а не прецизионные очереди или навыковые группы.

Набранные номера сопоставляются с типами вызовов, которые, в свою очередь, сопоставляются со сценариями маршрутизации. Типы вызовов используются для детального отслеживания того, как вызов протекал через сценарий маршрутизации. Примерами могут быть нерабочее время, праздники или чрезвычайные ситуации. Это, наряду с возможностью отслеживания выбранных меню вызывающими абонентами, очень важно для отчетов и для Webex прогнозов WFO WFM, поскольку навыки основаны на шаблонах поведения вызывающих абонентов.

Статистика по очереди

Тип вызовов является предпочтительным выбором, поскольку тип вызовов — самый высокий уровень объектов отчетности. Объектами отчетности являются типы вызовов, прецизионные очереди и навыковые группы. Отчеты о типах вызовов предоставляют наиболее полное представление об обработке вызовов и общем опыте вызывающего абонента с системой.

Тип вызовов — это категория входящего вызова и используется для выбора сценария маршрутизации для вызова. Администраторы могут создавать типы вызовов, которые коррелируют с типом службы, которую хочет вызывающий абонент, и могут изменять тип вызовов во время сценария маршрутизации, чтобы направить вызов на новый сценарий маршрутизации или собрать показатели отчета для разных периодов или транзакций.

Например, в вашей системе могут быть настроены типы вызовов в следующих ситуациях:

- Передачи и конференции для направления вызова в другой сценарий маршрутизации и сбора показателей отчетов о типах вызовов для переадресации и конференций.
- отдельные транзакции в приложениях самообслуживания и сбора информации CVP (голосовой портал пользователя) для отчета о таких транзакциях.
- Очередь в очередь для разделения показателей сбора информации и показателей очереди. Например, можно изменить тип вызовов по завершении сценария сбора информации и входе в очередь.
- CVP вызов без ответа (RONA), чтобы перенаправлять вызовы на сценарий маршрутизации, предназначенный для этой ситуации, и использовать отчеты о типах вызовов, чтобы увидеть,

как в конечном итоге обрабатываются вызовы, CVP RONA.

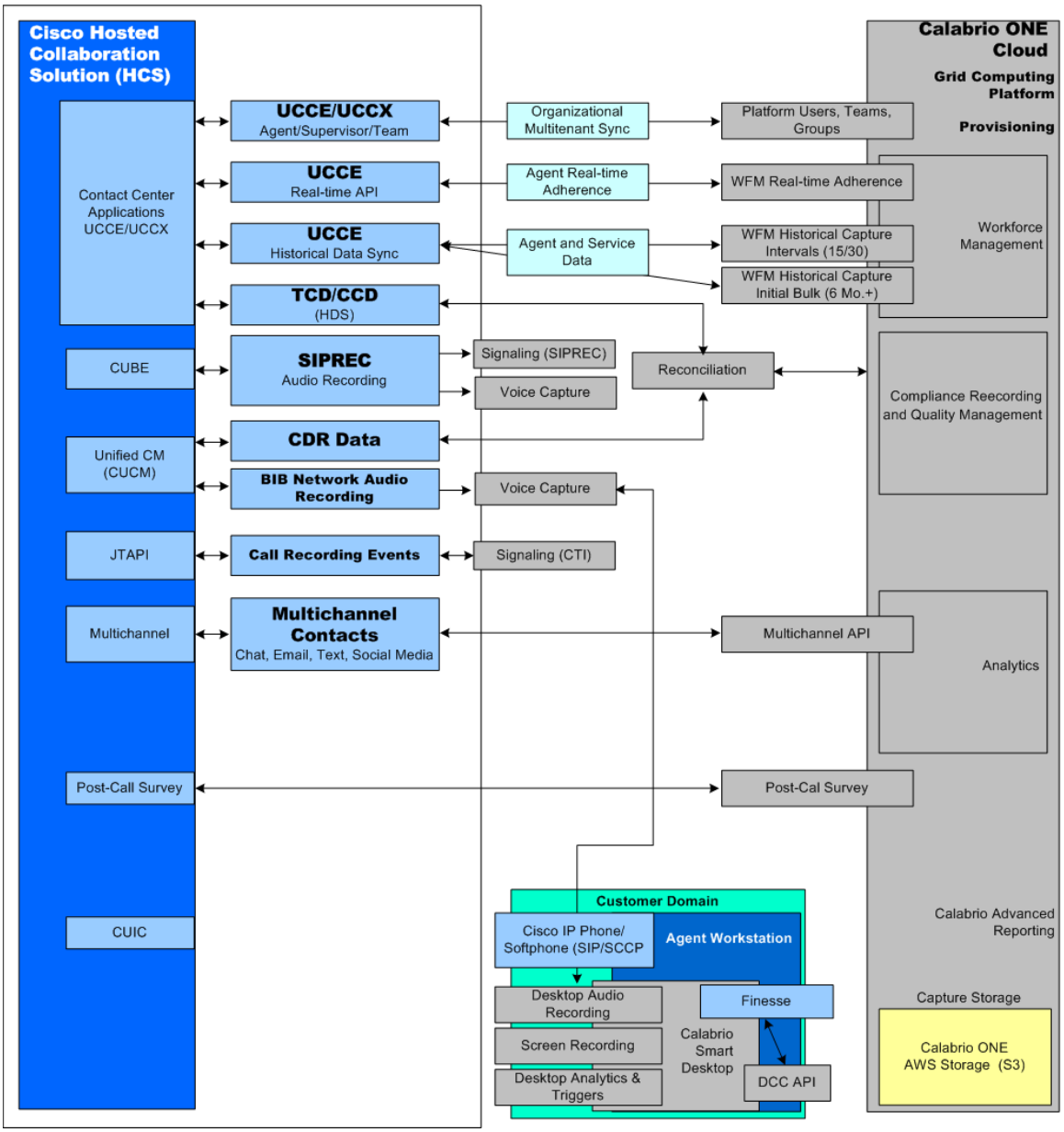
- Супервизор и экстренная помощь, для направления запроса на помощь сценария маршрутизации, который назначает запрос основному или дополнительному супервизору группы, а также для использования отчетов о типах вызовов для просмотра данных о запросах на помощь супервизоров.

Показатели типов ключевых вызовов включают следующее.

- Средняя скорость ответа.
- Количество принятых и обработанных вызовов.
- Число вызовов, прерванных при маршрутизации CVP, на CVP, при маршрутизации оператору или при их предложения оператору.

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Платформа WFO Webex интегрируется с Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) для Unified CCE так же, как и с одним решением Unified CCE Cisco. Webex для подключения к WFO можно подключиться к отдельным экземплярам Cisco HCS Unified CCE для создания мультитенантного решения. Каждое подключение является конкретным пользователем и сегментировано от других арендаторов. Сервер данных Webex WFO может подключаться к нескольким экземплярам Cisco Unified CCE синхронизировать информацию об операторах, супервизорах и группах независимо от заказчика.


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

Настройка Cisco Unified Contact Center Enterprise

Ниже описаны действия по настройке и настройке Cisco Unified CCE.

ПРИМЕЧАНИЕ См . раздел «Настройка Webex WFO WFM для настройки информации, конкретной WFM.

- Шаг 1: Добавить Cisco Unified CCE в качестве ACD
- Шаг 2: Настройка сервера данных
- Шаг 3: Настройка конфигурации

Шаг 1: Добавить Cisco Unified CCE в качестве ACD

Предварительная подготовка

- Разрешение на администрирование ACD
- Лицензия "Системный администратор"
- Сервер данных, установленный и настроенный. Дополнительную информацию см. в *разделе «Установка Webex сервера данных WFO» Webex руководстве по установке WFO для облачных* и *локальных развертываний* .
- Пользователям необходимо предоставить учетные данные базы данных, имеющие разрешения для выполнения запросов к таблицам базы данных.

Расположение страницы

Webex > управления приложениями WFO > конфигурации глобальной > > ACD системы

Процедуры

Добавить Cisco Unified CCE в качестве ACD

1. Нажмите кнопку **Добавить**.
2. Выберите **Cisco Unified CC Enterprise** в списке " **Выбрать ACD** отбой вниз" Cisco Unified CCE отображается в раскрывающемся списке ACD как **Cisco Unified CC Enterprise** .
3. Введите уникальное имя Unified CCE ACD Cisco в поле Name ("Имя **").**
4. Нажмите **OK**.
5. Настройте поля. Подробнее о доступных полях см. описание полей ниже.
6. Щелкните **"Проверка подключения** ", чтобы убедиться в правильности записей и Webex WFO подключен к ACD.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить".

Описание полей

Следующие поля отображаются при выборе Cisco Unified CC Enterprise в качестве ACD.

Секция	Описание
Интервал исторической отчетности	Интервал отправки исторических данных, настроенный в системе Unified CCE. Если в ACD настроен 15-минутный интервал, необходимо выбрать этот 15-минутный интервал, чтобы убедиться, что Webex WFO совместима с вашим ACD и что все данные импортируются в Webex WFO. Если интервалы отчетности не совпадают, статистические ACD данные будут приняты неправильно.
Фильтрация ACD пользователей с ACD. Для	Используйте фильтр ACD, чтобы ограничить число синхронизируемых например, можно настроить фильтр имени группы, который позволяет синхронизировать пользователей, принадлежащих к группе по сервисам, которые соответствуют определенной схеме имен. Можно настроить несколько ACD фильтров. ВАЖНО Если выбрать **имя службы** в **раскрывающемся списке «Тип** префикса», то нет синхронизации групп или операторов. Все группы по сервисам или операторам, которые уже синхронизированы, деактивируются.

Если изменить фильтр, использующий имя службы в **префиксе**

Секци	Описание

Секци	Описание
	В раскрывающемся списке типов все синхронизированные очереди служб остаются активными, даже если не захвачены измененным фильтром. ПРИМЕЧАНИЕ Если в типе префикса выбрано **только имя** группы по сервисам в раскрывающемся списке связанные очереди служб все еще синхронизируются. Если изменить фильтр, использующий имя **группы в** раскрывающемся **списке типов** префикса, все операторы или группы, не захваченные фильтром, деактивируются.
Конфигурация IP	Это используется для получения исторических данных. Адрес основного IP HDS или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного сервера архивной базы данных (HDS). Дополнительный IP адрес или имя хоста HDS — (необязательное имя) IP адрес или имя хоста дополнительного сервера архивной базы данных. Адрес основного IP AWDB или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного сервера баз данных рабочей станции администратора (AWDB). Адрес или имя хоста дополнительного IP AWDB — (необязательное имя) IP адрес или имя хоста дополнительного сервера базы данных Admin Workstation. Экземпляр Unified CC — имя экземпляра сервера Microsoft SQL для базы данных Unified CCE.
Аутентификация метод аутентификации	Это используется для получения исторических данных. Выберите при входе в базу данных используется: NT — если выбрать аутентификацию NT, отображаются следующие поля: ▪ Имя пользователя ▪ Пароль ▪ Домен

- Идентификатор периферийного устройства — идентификатор периферийного устройства ICM для системы.

Секция	Описание
	SQL — если выбрать SQL Аутентификация, отобразуться следующие поля: ▪ SQL пользователь — имя для входа SQL Webex WFO. ▪ Пароль — пароль пользователя Webex WFO SQL. ▪ Идентификатор периферийного устройства — идентификатор периферийного устройства ICM для системы.
CTI-серверы времени от операторов.	Этот параметр используется для получения данных реального Адрес основного CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста основного CTI сервера, связанного с системой. Основной CTI порт — порт основного CTI сервера, связанного с системой. Адрес дополнительного CTI IP или имя хоста — IP адрес или имя хоста дополнительного CTI сервера, связанного с системой. Дополнительный порт CTI — порт дополнительного CTI сервера, связанный с системой.
Отделы	Имя предприятия — название отделов или отделов по название предприятия. Имя предприятия представляет клиента в Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Конфигурация согласования CDR	(Только для чтения) CDR (запись сведений о вызове) — папка на сервере данных, в которой сервер данных импортирует файлы CDR из Unified CCE ACD и загружает их в Webex WFO. Webex WFO создает каталог с подкаталогом ACD, который содержит каталоги cdrBase и uploadDir, если на сервере данных включена функция согласования региональных параметров сервера данных и эта функция назначена Unified CCE ACD. Под полем отображается базовый путь к каталогу, который вводится вместе с уникальным ACD идентификатором. Следующее

	создаются подкаталоги:
	▪ AcD-особый каталог — этот каталог называется с уникальным номером идентификатора ACD сервера. Поскольку пользователи могут настроить для использования одного и того же каталога несколько серверов ACD, для отправки файлов CDR на нужный ACD требуется папка с уникальным идентификатором. Каталог, специфичный для ACD, содержит следующие каталоги:
	  ▪ cdrdir — сервер данных помещет в эту папку входящие записи CDR с сервера биллинга Unified CM.
	  При настройке Unified CM сервера приложений для биллинга необходимо использовать в параметре пути к каталогу следующее имя: /cdr/
	  ▪ Настройки cdrFailures
	  ▪ uploaddir — сервер данных помещет сверяемый CDR и Unified CCE данные в эту папку до тех пор, пока эти данные не будут выгружены.
	  ▪ Загрузкафайлов
	Примечание Это поле используется только для управления качеством.

Интервал синхронизации ACD	Интервал (минуты) — длина интервала, через который выполняется синхронизирован с сервером данных. Именно так часто сервер данных выполняет синхронизацию пользователя, группы и очереди служб, Webex WFO.
Параметры захвата	Задержка захвата ACD — выберите время ожидания, WFM перед вытягиванием ACD статистики по истечении интервала. По умолчанию установлена задержка 15 минут. Включить повтор передачи данных — установите этот флажок для повторного выбора всего предыдущего дня. Если оператор обычно обрабатывает вызовы, которые длятся больше, чем максимальная задержка по умолчанию, вы можете выбрать повтор всех данных предыдущего дня с полуночи до полуночи.

Секци	Описание
	Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Этот

Секци	Описание
	обеспечивает правильность вашей статистики и интервал между данными для очень длинных вызовов. Время повторного извлечения — выберите время повторного сбора данных предыдущего дня из ACD. Значение по умолчанию: 03:00.

Шаг 2: Настройка сервера данных

Предварительная подготовка

- настроен Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco Unified CCE), ACD.
- Webex загружен и установлен сервер данных WFO.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы > сервера данных

Процедуры

Настройка сервера данных

1. Выберите сервер данных, который необходимо использовать, в **раскрывающемся списке «Выбрать конфигурацию** сервера данных».
2. Настройте поля как описано выше.

   Отображаемое имя — введите отображаемое имя выбранного сервера данных.

   Региональный сервер данных ACD параметры синхронизации — установите флажок «Включить синхронизацию », а затем переместите параметр Cisco Unified CCE ACD, настроенный из **«Доступен на** назначенный ».
3. Остальные поля настройте как нужно. Дополнительные сведения о доступных полях см. в разделе «Настройка сервера данных» в *руководстве* пользователя WFO Webex.
4. Щелкните **"Проверить подключение"** , чтобы убедиться в правильной настройке всех записей и сервере данных.
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Шаг 3: Настройка конфигурации

После выполнения шагов 1 и 2 данные от Cisco Unified CCE ACD успешно синхронизируются с Webex WFO. Вы можете сделать гораздо больше, чтобы использовать Webex WFO в полной мере его потенциал. Полностью перечисленные ниже темы приведены в *руководстве* пользователя Webex WFO. Кроме того, для поиска перечисленных ниже разделов перейдите к местоположениям страницы в Webex WFO (например, местоположение: управление приложениями > QM > QM конфигурации > Диспетчер метаданных). Затем нажмите кнопку **«Справка** » в правом верхнем углу страницы.

Управление качеством

- **Управление связями с ACD устройствами** — (Местоположение: управление приложениями > QM > QM конфигурации > связи устройств) После синхронизации устройств на сервере данных можно использовать **страницу «Связи** устройств», чтобы связать устройства на ACD с пользователями Webex WFO, группами записи и типами записи.
- **Настройка групп** телефонии — (Местоположение: управление приложениями > QM > QM конфигурации > групп телефонии) группы телефонии обеспечивают структуру, используемую для создания инфраструктуры записи. Группы телефонии включают как минимум одного источника сигналов, одну группу сигнализации, один сервер сигнализации, одну запись и устройства контакт-центра. Дополнительные сведения о группах телефонии и процедурах их настройки можно узнать на этой странице.
    - **Настроить Cisco Unified Communication Manager (Unified CM)** — можно настроить и JTAPI пользователей SOAP уровня XML (AXL). Сервис CTI использует пользователей для входа в Unified CM. Служба CTI сигнализации с вашего Webex сервера сигналов WFO используется в средах записи граничных серверов, чтобы отслеживать события начала и остановки и получать CTI метаданные для записей вызовов. Кластер Unified CM состоит из набора Unified CM серверов, использующих ту же базу данных и ресурсы и имеющих один или несколько CTI Manager.

Аналитика

- **Текстовый поиск** — (Location: Interactions > фильтр текстового поиска) используется фильтр текстового поиска для добычи данных в записанных текстом вызовах фраз и определенных условий при вызовах с использованием поисковых запросов и фильтров результатов .
- **Прогнозируемые** оценки — (Location: Application Management > Analytics > Task Manager) Позволяет использовать различные факторы для определения вероятной оценки контакта.
- **Predictive Net Promoter Scores** — (Location: Application Management > Analytics > Task Manager) создает модель с использованием контактов клиентов, производительности операторов и других факторов для определения вероятного показателя Net Promoter Для

контакта .

Секци	Описание

Пользователи

- **Управление пользователями** — (Location: Application Management > Global > User Configuration) см. в этом разделе дополнительные сведения о редактировании и настройке пользователей и групп после их синхронизации с ACD. При синхронизации пользователей с ACD WFO Webex создает нового пользователя и связывает его профиль ACD с этим пользователем. Пользователям должны быть назначены одна или несколько ролей, и для каждой роли могут быть разрешены различные разрешения. Роль — это набор разрешений и разрешение управляет, какие приложения и действия доступны пользователю, которому была назначена роль.

Настройка Webex WFM WFO

В этом разделе подробно описываются процедуры настройки Webex WFM WFO.

Предварительные условия

Во время сеансов технических открытий проекта реализации команда профессиональных услуг Cisco представляет предполагаемое решение и распределение компонентов, входящих в Webex WFO WFM доставки. На данном этапе решение о местоположении услуг интеграции должно быть согласовано вами и командой профессиональных услуг. Решение WFM Webex WFO требует размещения сервера интеграции в сети. Согласованный сервер, на котором размещены службы интеграции, называется «сервером интеграции»

Настройка Cisco Unified CCE

Шаг 1: Настройте Unified CCE

Исторические данные и данные реального времени хранятся в базе данных MS SQL на Unified CCE сервере.

1. Создайте вход SQL в базах данных AWDB и HDS Unified CCE Cisco.
2. Назначьте SQL входа с разрешениями только для чтения.
3. Следующую информацию предоставьте контактному лицу для работы с профессиональными сервисами Cisco.
    - Имя базы данных AWDB
    - вход SQL
    - SQL пароль

ВАЖНО . Проверка подключения к базе данных с сервера на проверку правильной настройки учетной записи пользователя лежит на вас.

Шаг 2: Настройка сервера интеграции

Чтобы интернет-трафик не влиял на ресурсы вашей локальной сети, решение Webex WFO WFM требует размещения в вашей сети сервера интеграции. После того, как вы и профессиональные инженеры службы Cisco договорились о местоположении сервисов интеграции, инженеры настраивают сервер интеграции.

Шаг 3: Настройка Cisco WFM

Этот шаг обрабатывается профессиональными сервисами Cisco.