Webex VFO i Unified CCX Vodič za integraciju

Za raspoređivanje sa novim WFM-om

Prvi put objavljeno: Jul 20, 2021
Poslednje izmene: februar 03, 2025

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

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet u Kaliforniji, Berkli (UCB) kao deo UCB verzije javnog domena UNIX operativnog sistema. Sva prava zadržana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI FAJLOVI DOKUMENATA I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "ONAKO KAKO JESTE" SA SVIM KVAROVIMA. CISCO I GORENAVEDENI SNABDEVAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA PRODAJU, PRILAGOĐENOST ODREĐENOJ SVRSI I NEKRŠENJE ILI PROIZIŠLE IZ ISPORUKE, KORIŠĆENJA ILI PROCESA PRODAJE.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duple kopije ovog dokumenta smatraju se nekontrolisanim. Pogledajte trenutnu onlajn verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese i brojevi telefona navedeni su na veb lokaciji Cisco na # www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Publika 5

Uvod 7

Upravljanje kvalitetom (QM) 7

Upravljanje radnom snagom (WFM) 9

Cisco analitika 9

Uvid 10

Webex VFO i Cisco Unified CCX arhitektura za WFM 11

Konfigurišite Cisco Unified CCX ACD u Webex VFO 13

Korak KSNUMKS: Konfigurišite server podataka 13

Korak KSNUMKS: Dodajte Cisco Unified CCX kao ACD 14

Korak KSNUMKS: Prilagodite svoju konfiguraciju 18

Upravljanje kvalitetom 19

Analitika 19

Korisnici 19

Webex - VFO WFM Preduslovi 20

Preduslovi istorijskih podataka 20

Preduslovi za podatke u realnom vremenu 21

Razumevanje sinhronizacije 21

ACD sinhronizacija 21

Sinhronizacija podataka agenta i supervizora 22

Timska sinhronizacija podataka 22

Publika

- Podržane i nepodržane funkcije integracije
- Pregled arhitekture na visokom nivou
- Postupci konfiguracije
- Specifični detalji integracije

Ovaj vodič za integraciju je prvenstveno dizajniran za kupce, kao i za zvanične Cisco partnere koji obično instaliraju i konfigurišu Webex VFO za korisnike. Pored toga, Cisco inženjeri implementacije, inženjeri podrške, inženjeri prodaje, razvoj i marketing mogu pronaći korisne informacije u ovom vodiču.

Uvod

Webex VFO je jedinstveni softverski paket za optimizaciju radne snage (VFO) koji se integriše sa Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) za obezbeđivanje snimanja poziva, upravljanja kvalitetom, upravljanja radnom snagom, analitike glasa kupca (VoC) i izveštavanja. Detalji o podržanoj integraciji su navedeni u nastavku.

Upravljanje kvalitetom (QM)

Upravljanje kvalitetom je srce paketa za optimizaciju radne snage. To je početak traga podataka koji vodi do glasa kupca. Uzmite služenje svom klijentu na viši nivo sa fokusom na kvalitet i angažujte svoje agente da voze zadržavanje.

Dostupne funkcije

Funkcija	Dostupno	Trenutno nije dostupno
Webex VFO zapisi audio	x	
Webex VFO uvozi audio snimanje		x
Webex VFO skladištenje potrebno za čuvanje zvuka u oblaku	x S3 kašika	
Webex VFO snimanje ekrana	x	
Audio pauza / nastavak	x	
Pauza / nastavak snimanja ekrana	x	
Webex VFO pokreće audio pauzu i nastavak (ručno i automatski)	x	
Webex VFO unosi audio pauzu i nastavak		x

Funkcija	Dostupno	Trenutno nije dostupno
Webex VFO pokreće snimanje ekrana, pauzu i nastavak (ručno i automatski)	x	
Webex VFO unosi snimanje ekrana, pauzu i nastavak		x
Kontrole veb snimanja agenta i kontrole snimanja API	x	
Snimci šifrovani	x	
Stereo snimanje	x	
Praćenje glasa uživo	x	
Praćenje ekrana uživo	x	
Sinhronizaciju	x (Korisnici, timovi i redovi)	
Metapodaci kontakata uvezeni	x	
Podržava višekanalnu integraciju	*, **	
CRM integracija	**	

* Uvoz preko API-ja

** Otvoreni pregled integracije proizvoda

Edge komponente

Komponenta	Obavezno	Nije potrebno
Servera podataka	x	
Smart Desktop za snimanje ekrana, praćenje ekrana uživo, Ks i Desktop Analitics Funkcije		

Komponenta	Obavezno	Nije potrebno
Smart Desktop na Vindovs OS	(dostupno)	
Smart Desktop na Mac OS		(nedostupno)

Upravljanje radnom snagom (WFM)

WFM sinhronizuje podatke za potrebe konfiguracije i istorijskog povezivanja podataka. Sinhronizuje istorijske podatke i podatke u realnom vremenu za upotrebu sa raspoređivanjem i predviđanjem radne snage.

Dostupne funkcije

Funkcija	Dostupno	Trenutno nije dostupno
Feed podataka o pridržavanju u realnom vremenu (glas, ćaskanje, e-pošta)	X	
Feed podataka o pridržavanju u realnom vremenu (omni-kanal)		X
Istorijski izvor podataka - statistika reda	X	
Istorijski podaci - statistika agenta	X	
Istorijski izvor podataka - statistika reda agenata	X	
Predviđanje (glas)	X	
Predviđanje (ćaskanje)		X
Predviđanje (e-mail)	X preko SocialMiner ako je konfigurisan	

Cisco analitika

Cisco analitika sadrži spremište gotovih naprednih analitičkih aplikacija koje će vam pomoći da stvorite veliki uticaj bez krive učenja. Otključajte zlatni rudnik inteligencije sahranjen u vašem kontakt centru i transformišite svaki kontakt sa klijentima i agentima u uvide koji se mogu preduzeti.

Dostupne funkcije

Funkcija	Dostupno	Trenutno nije dostupno
Analitika govora (govor u tekst)	x	
Desktop analitika	x	
Tekstualna analitika	x	
Kontrolne table sa drill-dovn	x	
Prediktivna evaluacija Rezultat	x	
Prediktivni NPS	x	
Analiza osećanja	x	
Agent Smart Benchmarking	x	
Napredna pretraga govora	x	

Uvid

Insights je BI rešenje koje pokreće AI i koje je ključni deo Webex VFO paketa. Insights pruža kombinovano, ne-silosno izveštavanje koje vam omogućava da neprimetno kombinujete sve podatke o upravljanju angažovanjem radne snage i interakciji sa klijentima iz celog Webex VFO-a. Uvid vam omogućava da vizualizujete svoje Webex VFO podatke putem izveštaja i kontrolnih tabli. Potrebna vam je licenca za uvid za pristup navedenim funkcijama. Pogledajte Kako licence funkcionišu i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.

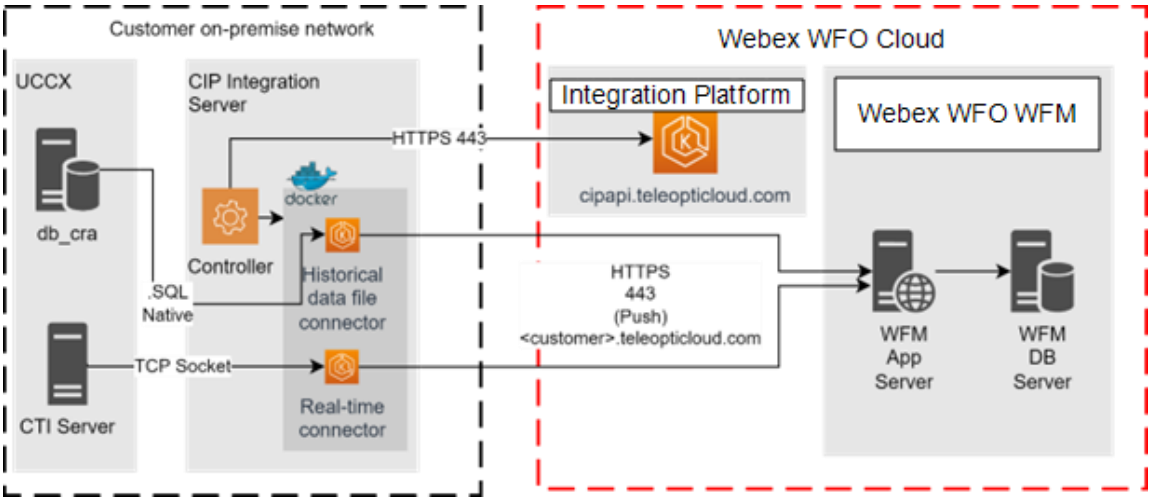
Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Unapred izgrađene kontrolne table	X	
Analiza zasnovana na mašinskom učenju	X	
Prilagođene teme	X	

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Autogram (automatizovana vizualizacija podataka)	X	
Vizuelne opcije (prilagođeni podaci vizuelizacija)	X	
Deljenje kontrolne table	X	

Webex VFO i Cisco Unified CCX arhitektura za WFM

Dijagram arhitekture ispod prikazuje vezu između Cisco Unified CCX i Webex VFO WFM samo.



Konfigurišite Cisco Unified CCX ACD u Webex VFO

Pratite korake opisane u nastavku da biste podesili i konfigurisali Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) ACD u Webex VFO.

- Korak KSNUMKS: Konfigurišite server podataka
- Korak KSNUMKS: Dodajte Cisco Unified CCX kao ACD
- Korak KSNUMKS: Prilagodite svoju konfiguraciju

Korak KSNUMKS: Konfigurišite server podataka

Pogledajte Razumevanje sinhronizacije za više informacija o vrstama podataka koji su sinhronizovani sa vašeg Cisco Unified CCX ACD na Webex VFO.

Preduslovi

- Instaliran Webex VFO Data Server. Pogledajte "Instaliranje Webex VFO Data Servera" u *Webex VFO Vodiču za instalaciju za primenu oblaka* ili *lokalne primene za više informacija* .

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija globalnog sistema > > konfiguracija servera podataka

Procedure

Konfigurišite server podataka

1. Izaberite server podataka koji želite da koristite iz **Izaberite konfiguraciju servera** podataka padajuće liste.
2. Konfigurišite polja kao što je opisano.

   Display Name — Unesite ime za prikaz Data Servera koji ste izabrali.

Regional Data Server ACD Sync Settings — Izaberite polje za potvrdu Enable **Sync** , a zatim premestite Cisco Unified CCX ACD koji ste konfigurisali iz **Dostupno** u **Dodeljeno**.

3. Konfigurišite preostala polja po želji. Pogledajte temu "Konfigurišite server podataka" u *Webex VFO korisničkom vodiču* za više informacija o dostupnim poljima.
4. Kliknite **Test Connection** da biste bili sigurni da su vaši unosi tačni i da je server podataka pravilno konfigurisan.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Korak KSNUMKS: Dodajte Cisco Unified CCX kao ACD

Preduslovi

- (Samo sistemski administrator) Administrirajte ACD dozvolu
- (Samo sistemski administrator) Licenca administratora sistema
- (Samo sistemski administrator) Korisnici moraju da obezbede informacije i akreditive svojih Cisco Unified CCX servera baze podataka za korisnika sa dozvolama za upit u tabele baze podataka navedene u detaljima integracije
- (Samo sistemski administrator) Kupci moraju da obezbede informacije o svojim CTI serverima

Lokacija stranice

Webex VFO > upravljanje aplikacijama > konfiguraciju > ACD konfiguraciju globalnog sistema >

Procedure

Dodajte Cisco Unified Contact Center Express kao ACD

1. Kliknite na dugme **Dodaj**.
2. Izaberite **Cisco Unified CC Ekpress** iz Izaberi **ACDpadajuće** liste. Cisco Unified CCX se pojavljuje kao **Cisco Unified CC Ekpress** u ACD padajućoj listi.
3. Unesite jedinstveno ime za Cisco Unified CCX ACD u polje Ime .
4. Kliknite na dugme **OK.**
5. Konfigurišite polja. Pogledajte opise polja ispod za više informacija o dostupnim poljima.

6. (Opciono) Kliknite **Test Connection** da biste bili sigurni da su vaši unosi tačni i da je Webex VFO povezan sa ACD-om. Server podataka mora biti instaliran da bi test veze uspeo.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Sledeća polja se pojavljuju kada izaberete Cisco Unified CCX kao ACD.

Odeljku	Opis
ACD filtriranje Za	Koristite ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD-a. Na primer, možete konfigurisati filter Ime tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera. **VAŽNO** - Ako izaberete **samo ime** usluge u padajućoj listi Tip prefiksa, nijedan timovi ili agenti se ne sinhronizuju. Svi timovi ili agenti koji su već sinhronizovani su deaktivirani. Ako promenite filter koji koristi Ime **servisa** u Tip prefiksa padajuće liste, svi prethodno sinhronizovani redovi servisa ostaju aktivni, čak i ako nisu zarobljeni od strane izmenjenog filtera. **NAPOMENA** : Ako izaberete **samo ime** tima u tipu **prefiksa** Padajuća lista, srodni redovi usluga i dalje se sinhronizuju. Ako promenite filter koji koristi **Ime** tima u padajućoj listi Tip prefiksa, svi agenti ili timovi koji više nisu zarobljeni filterom su deaktivirani.
IP konfiguracija	Primarna IP adresa ili ime hosta – IP adresa ili ime hosta Primarni Unified CCX server. Primary Instance Name—Ime primarne baze podataka za instancu Unified CCX baze podataka. Sekundarna IP adresa ili ime hosta—IP adresa ili ime domaćina sekundarnog Unified CCX servera. Secondary Instance Name—Ime sekundarne baze podataka za instancu baze podataka Unified CCX. Imena primarnih i sekundarnih instanci su u sledećem formatu:

Odeljku	Opis
	<Ime domaćina>_uccx Gde je ime domaćina ime servera baze podataka Unified CCX. **VAŽNO** Morate da popunite polja IP konfiguracije za sledeće funkcije: ▪ WFM—Snimanje i sinhronizacija istorijskih podataka ▪ QM—Pomirenje i sinhronizacija
Potvrdu identiteta	Korisničko ime—Korisničko ime korisnika sa pristupom Unified CCKS baza podataka. Lozinka—Lozinka korisnika sa pristupom Unified CCX bazi podataka. Client Locale—Client locale koji je konfigurisan u Unified CCX. Jezik za američki engleski se podrazumevano pojavljuje u ovom polju. Ako je jezik klijenta promenjen u Unified CCX-u, onda ga morate ručno promeniti ovde. Server Locale—Locale servera koji je konfigurisan u Unified CCX. Jezik za američki engleski se podrazumevano pojavljuje u ovom polju. Ako je jezik servera promenjen u Unified CCX-u, onda ga morate i ručno promeniti ovde. **VAŽNO** Morate popuniti polja za proveru identiteta za sve QM i WFM funkcije.
CTI serveri	Primarna CTI IP adresa ili ime hosta – IP adresa ili ime domaćina Primarni CTI server povezan sa Cisco Unified CCX. Primarni CTI port - Port primarnog CTI servera povezanog sa Cisco Unified CCX. Sekundarna CTI IP adresa ili ime hosta – IP adresa ili ime hosta sekundarnog CTI servera povezanog sa Cisco Unified CCX. Sekundarni CTI port - Port sekundarnog CTI servera povezanog sa Cisco Unified CCX. **VAŽNO:** Morate popuniti polja CTI servera za

Odeljku	Opis
	VFM pridržavanje u realnom vremenu.
Konfiguracija CDR pomirenja	Webex VFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži cdrBase i uploadDir direktorijume kada je funkcija podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka omogućena na serveru podataka, a ACD je dodeljen toj funkciji. Osnovna putanja direktorijuma koju unesete zajedno sa ACD jedinstvenim identifikatorom su prikazani ispod polja. Direktorijum specifičan za ACD je imenovan jedinstvenim ACD serverom ID broj. Pošto korisnici mogu da konfigurišu više ACD servera da koriste isti direktorijum, potrebna je fascikla sa jedinstvenim identifikatorom kako bi se osiguralo da su CDR datoteke postavljene na ispravan ACD. ACD-specifični direktorijum sadrži cdrBase i uploadDir direktorijume. (Samo za čitanje) CDR Base—Put do direktorijuma Unified CCX Call Detail Record (CDR). Putanja koju navedete mora biti lokalna na serveru podataka. UNC putanje nisu podržane. Na primer: udeo Webex VFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži direktorijume cdrBase i uploadDir kada je funkcija podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka omogućena na serveru podataka, a Unified CCX ACD je dodeljen toj funkciji. Ovo generiše sledeću putanju za osnovni folder: C:\cdr\<ACD_ID> CDR direktorijum — Put do direktorijuma Call Detail Record (CDR). Ovo je mesto gde se nalaze dolazni CDR-ovi iz Unified CM usluge naplate. Putanja koju navedete mora biti lokalna na serveru podataka. Kada konfigurišete Unified CM Billing Application Server, morate koristiti sledeće ime za parametar Putanja direktorijuma: /cdr/. UNC putanje nisu podržane. Na primer: udeo Direktorijum za otpremanje — Put do direktorijuma za otpremanje. Ovo je mesto gde se nalaze usklađeni CDR i Unified CCE ili Unified CCX podaci dok se ne nalaze

Odeljk	Opis
	Otpremiti. Putanja koju navedete mora biti lokalna na serveru podataka. UNC putanje nisu podržane. Na primer: uploadDir **VAŽNO:** Morate popuniti polja CDR Reconciliation Configuration za QM Reconciliation.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala koji je ACD Sinhronizovano sa serverom podataka.
Podešavanja snimanja	ACD Capture Delay—Izaberite količinu vremena koje WFM čeka pre Povlačenje ACD statistike nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Enable Data Recapture – Izaberite polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz celog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju više od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Vreme ponovnog hvatanja – Izaberite vreme za vraćanje podataka prethodnog dana iz ACD-a. Podrazumevano je postavljeno na 03:00. **VAŽNO** Morate da popunite polja Podešavanja snimanja za WFM Istorijsko snimanje podataka.

Korak KSNUMKS: Prilagodite svoju konfiguraciju

Nakon završetka koraka jedan i dva, podaci su se uspešno sinhronizovali sa vašeg Cisco Unified CCX ACD na Webex VFO. Možete učiniti mnogo više da biste koristili Webex VFO u svom punom potencijalu. Teme navedene u nastavku mogu se naći u celini uWebex *VFO User Guide*. Iste informacije u *Webex VFO korisničkom vodiču* dostupne su u Webex VFO online pomoći. Kliknite na dugme Pomoć u gornjem desnom uglu bilo koje od stranica navedenih ispod (na primer, Lokacija: Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Metadata Manager).

Upravljanje kvalitetom

- **Manage Associations with ACD Devices** — (Location: Application Management > QM > QM Configuration > Device Associations) Nakon što sinhronizujete uređaje preko Data Servera, možete koristiti **stranicu Device Associations** da povežete uređaje sa vašeg ACD sa Webex WFO korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja.
- **Configure Telephony Groups** — (Location: Application Management > QM > QM Configuration > Telephony Groups) Telefonske grupe pružaju strukturu koja se koristi za kreiranje infrastrukture za snimanje. Telefonske grupe se sastoje od najmanje jednog izvora signalizacije, jedne signalne grupe, jednog signalnog servera, jedne grupe za snimanje i vaših uređaja kontakt centra. Saznajte više o telefonskim grupama i njihovim procedurama konfiguracije na ovoj stranici.
    - **Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager (Unified CM)** — Možete konfigurisati SOAP Administrative XML Layer (AXL) korisnike i JTAPI korisnike. Usluga CTI koristi korisnike da se prijave na Unified CM. Usluga CTI signalizacije sa vašeg Webex VFO signalnog servera koristi se za okruženja za snimanje edge servera za praćenje pokretanja i zaustavljanja događaja i snimanje CTI metapodataka za snimanje poziva. Unified CM klaster se sastoji od skupa Unified CM servera koji dele istu bazu podataka i resurse i imaju jednog ili više CTI menadžera.

Analitika

- **Tekstualna pretraga** — (Lokacija: Interakcije > filter za tekstualnu pretragu) Koristite filter za pretragu teksta da biste iskopali podatke u transkribovanim pozivima za fraze i određene termine u pozivima koristeći upite za pretragu i filtere rezultata .
- **Prediktivni rezultati** evaluacije— (Lokacija: Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka) Omogućava vam da koristite različite faktore za određivanje verovatne evaluacije za kontakt.
- **Predictive Net Promoter Scores** — (Location: Application Management > Analytics > Task Manager) Kreira model koristeći kontakte sa klijentima, performanse agenta i druge faktore za određivanje verovatnog Net Promoter Score za kontakt.

Korisnici

- **Upravljanje korisnicima** — (Lokacija: Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika >) Pogledajte ovaj odeljak da biste saznali više o uređivanju i konfigurisanju korisnika i timova nakon što su sinhronizovani sa vašeg ACD. Kada se korisnici sinhronizuju sa ACD-a, Webex VFO kreira novog korisnika i povezuje ACD korisnički profil sa tim korisnikom. Korisnici moraju imati jednu ili više uloga koje su im dodeljene i svaka uloga može imati omogućene različite dozvole. Uloga je zbirka dozvola, a dozvola kontroliše koje su aplikacije i akcije dostupne korisniku kome je dodeljena uloga.

Webex - VFO WFM Preduslovi

Ovaj odeljak objašnjava, na visokom nivou, preduslove za konfigurisanje Webex VFO WFM. Kada su ispunjeni svi preduslovi, možete konfigurisati usluge Calabrio Integration Platform.

Tokom sesija tehničkog otkrića projekta implementacije, tim profesionalnih usluga predstavlja predviđeno rešenje i distribuciju komponenti uključenih u isporuku Webex VFO WFM. U ovoj fazi, odluka o lokaciji usluga integracije treba da bude dogovorena od strane vaše organizacije i tima profesionalnih usluga. Server koji hostuje usluge integracije naziva se "integracioni server".

CIP integracija servera

Webex VFO WFM integracija zahteva da integracioni server bude hostovan u mreži vaše organizacije. Ovo sprečava Webex VFO WFM povezan internet saobraćaj da udari resurse na lokalnoj mreži vaše organizacije.

Preduslovi istorijskih podataka

Istorijski podaci se sinhronizuju iz Cisco ICM baze podataka (db_cra) svakih petnaest minuta. Ova veza treba da bude podešena da koristi sekundarnu / pretplatničku bazu podataka u Cisco Unified CCX-u, jer veza sa primarnom / izdavačkom bazom podataka utiče na performanse Cisco Unified CCX-a. Kada se istorijski podaci sinhronizuju sa Webex VFO WFM, podaci se transformišu od strane konektora istorijskih podataka u generički standardni Webex VFO WFM format.

Morate pružiti Cisco Professional Services sa sledećim informacijama.

- HR korisnik sa dozvolama samo za čitanje u Cisco Unified CCX bazi podataka
- Lozinka korisnika hr
- Ime instance sekundarne / pretplatničke baze podataka
- Host izvora podataka ili IP adresa servera baze podataka
- Servisni port (podrazumevano 1504)
- Ime baze podataka (podrazumevani db_cra)
- Vremenska zona za istorijske izveštaje
- Skup znakova (skup znakova) na kojem su podaci kodirani

Vi, kupac, morate osigurati da je korisnički nalog ispravno podešen testiranjem povezivanja baze podataka sa servera za integraciju. Ako povezivanje baze podataka servera za integraciju ne radi, verovatno je da mrežni portovi moraju biti konfigurisani ili otvoreni u zaštitnom zidu.

Preduslovi za podatke u realnom vremenu

Cisco Unified CCX CTI dohvaća statuse agenata u realnom vremenu i promene događaja. Morate konfigurisati podsistem Cisco Unified CCX CTI i Resource Manager - Contact Manager (RMCM) na sledeći način.

- Cisco Unified CCX CTI mora biti podešen za slanje neželjenih poruka. Neželjene poruke su poruke koje šalje Cisco Unified CCX koje su nepokrenute i ne zahtevaju potvrdu.
- Ime servera i port za Unified CCX CTI servera moraju imati primarnu / izdavač i sekundarnu / pretplatničku - TCP utičnicu. Podrazumevani port za feedove podataka u realnom vremenu je 12028.

NAPOMENA : Server za integraciju je postavljen u režimu mosta za primanje svih neželjenih poruka.

Razumevanje sinhronizacije

NAPOMENA Ovaj odeljak se ne odnosi na WFM.

ACD sinhronizacija

Server podataka periodično anketira Cisco Unified CCX ACD i automatski izvlači sledeće informacije iz Cisco Unified CCX ACD i učitava ih u Webex VFO na sledeći način.

- Agenti
- Timovi
- Nadzornici
- Odnosi između agenata i timova
- Uređaji (ako je Sinhronizacija uređaja omogućena na stranici Konfiguracija servera podataka). Pogledajte "Upravljanje asocijacijama sa ACD uređajima" u *Webex VFO korisničkom vodiču* za više.

Kada se ove informacije i istorijski podaci učitaju u Webex VFO, možete konfigurisati Webex VFO za generisanje distribucija, prognoza i rasporeda za redove usluga.

NAPOMENA - Svi timovi, agenti, odnosi ili redovi usluga koje kreirate u Webex VFO nisu sinhronizovani nazad na ACD. Oni se održavaju samo u Webex VFO.

NAPOMENA : Odnosi između agenata i redova kontaktnih usluga u Cisco Unified CCX-u se ne sinhronizuju automatski sa Webex VFO. Ti odnosi moraju biti sinhronizovani ručno.

Sinhronizacija podataka agenta i supervizora

Kada neko promeni podatke agenta ili supervizora u ACD-u, Data Server detektuje ovu promenu kada Data Server anketira Cisco Unified CCX bazu podataka, a Data Server zatim napravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Dodaje se novi agent	Novi korisnik je dodat. Konkretno, Webex VFO: ▪ Primenjuje ACD agenta ime i prezime na ime i prezime Webex VFO korisnika. ▪ Primenjuje jedinstveni primarni ključ agenta / supervizora (Resource.resourceLoginId) kao korisnikov Webex VFO ACD ID. ▪ Kreira korisnički profil povezan sa korisnikom sa korisničkim ID-om za prikaz (Resource.resourceLoginId) kao ID spoljnog korisnika. ▪ Postavlja Webex VFO datume početka za kompaniju i odeljenje na trenutni datum. ▪ Dodeljuje ulogu agenta korisniku. ▪ Dodeljuje odgovarajući tim agentu kao timu agenta. **NAPOMENA** Ako ACD nema tim dodeljen agentu, možete ručno dodeliti tim agentu u Webex VFO.
Ime ili prezime agenta je promenjeno	Ime ili prezime agenta se menja.
Agent je izbrisan	Status agenta je postavljen na Neaktivan.
Dodaje se novi supervizor ili se menjaju podaci supervizora	Konkretno, Webex VFO: ▪ Dodeljuje ulogu supervizora povezanom korisniku ▪ Dodeljuje tim supervizora pridruženom korisniku

Timska sinhronizacija podataka

Kada se podaci tima menjaju u ACD-u, server podataka ga detektuje kada server podataka anketira Cisco Unified CCX bazu podataka i napravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Novi tim je dodat	Novi tim je dodat sa istim imenom. Čini svakog agenta koji je član tima u ACD-u članom tima u Webex VFO.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi agent je dodat u tim	Novi agent je dodat u tim.
Tim je promenjen	Nema
promene. Agent je uklonjen iz tima	Nema
promene.	

Možete kreirati nove timove u Webex VFO i dodeliti agente na njih, ali ovi novi timovi nisu sinhronizovani nazad na ACD.

Agent može pripadati samo jednom timu. Ako premestite agenta iz jednog tima u drugi u Webex VFO, ne utičete na zadatak tima tog agenta u ACD-u.

NAPOMENA - Timovi koji su sinhronizovani sa ACD-a ne mogu se deaktivirati u Webex VFO.