思科

Webex WFO 和 Unified CCE 集成指南

对于使用新 WFM 的部署

首次发布时间： 2021 年 7 月 20 日

最后更新： 2025 年 2 月 3 日

美洲总部

思科系统公司

170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553 净（6387）

传真： 408 527-0882

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。
我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。
用户必须为使用任何产品负全部责任。
随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。
如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。 保留所有权利。 版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。 Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。
此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。 说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

本文档的所有打印副本和复制的电子副本均视为非受控副本。 有关最新版本，请参阅当前在线版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。 有关地址和电话号码，请见 Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。 要查看 Cisco 商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。 文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。
“合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。 (1721R)

© 2021、2022、2023、2024、2025 Cisco Systems, Inc。保留所有权利。

内容

内容 3

受众 5

介绍 7

数据集成 7

质量管理（QM） 7

劳动力管理（WFM） 9

Cisco 分析 10

见解 11

Webex 适用于 WFM 的 WFO 和 Cisco Unified CCE 体系结构 12

集成详细信息 - WFM 数据 12

队列统计信息 13

Cisco Hosted Collaboration Solution（HCS） 14

配置 Cisco Unified Contact Center Enterprise 17

步骤 1：将 Cisco Unified CCE 添加为 ACD 17

步骤 2：配置数据服务器 22

步骤 3：自定义配置 23

质量管理 23

Analytics 23

用户 24

设置 Webex WFO WFM 24

必备条件 24

设置 Cisco Unified CCE 24

受众

- 集成的支持和不支持的功能
- 高级体系结构概述
- 配置过程
- 特定集成详细信息

本集成指南主要面向通常为客户安装和配置 Webex WFO 的客户和 Cisco 官方合作伙伴。 此外，Cisco 实施工程师、支持工程师、销售工程师、开发和营销人员都可以在本指南中找到有用的信息。

简介

Webex WFO 是一个统一的劳动力优化（WFO）软件套件，它与 Cisco Contact Center 平台（如 Cisco Unified Contact Center Enterprise（Unified CCE））集成，以提供呼叫录音、质量管理、劳动力管理、客户之声（VoC）分析和报告。下面列出了有关受支持的集成的详细信息。

> 重要说明 当您选择 Webex WFO WFM 作为您的 WFM 解决方案时，专业服务将处理完整的实施过程。 这包括设计和发现、执行、测试和验证，以及培训阶段。

数据集成

本文档介绍以下 Cisco Contact Center 平台（也称为 ACD）的集成信息。

> 重要： 为简单起见，在本文档的其余部分，所有产品均称为 Cisco Unified CCE。

- Cisco Webex CCE–Webex Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE–Unified Contact Center Enterprise
- 带有 ECE 的 Cisco Unified CCE–已启用企业聊天和电子邮件功能的 Unified Contact Center Enterprise
- Cisco PCCE–软件包 Contact Center Enterprise
- 带 ECE 的 Cisco PCCE–已启用企业聊天和电子邮件的软件包 Contact Center Enterprise

质量管理（QM）

质量管理是劳动力优化套件的核心。 这是导致客户之声的数据跟踪的开始。将客户服务提升到一个新的水平，重点关注质量，并与您的座席互动以提高保留率。

可用的功能

功能	可用	目前未有空
Webex WFO 录制音频	x	
Webex WFO 导入录音文件		x
在云中存储音频所需的 Webex WFO 存储空间	X 亚马逊 S3 存储	
支持 Webex WFO 屏幕录制	x	
Webex WFO 启动音频暂停和恢复（手动和自动）	x	
Webex WFO 引入音频暂停和恢复		x
Webex WFO 启动屏幕录制暂停和恢复（手动和自动）	x	
Webex WFO 引入屏幕录制暂停和恢复		x
代理 Web 录制控件和录制控件 API	x	
录制文件已加密	x	
立体声录音	x	
实时语音监控	x	
实时屏幕监控	x 通过智能桌面客户端	
支持同步	x	
同步类型	用户、团队和队列	

功能	可用	现在 无法应答
联系人元数据已导入	x	
支持多渠道集成	*, **	
CRM 集成	**	

*通过 API 导入

** 开放式产品集成审查

边缘组件

组件	必填	不需要
数据服务器	x	
用于屏幕录制、实时屏幕监控和桌面分析功能的智能桌面	x	
Windows 作系统上的智能桌面	（有空）	
Mac OS 上的智能桌面		（不可用）

有关安装 Webex WFO 数据服务器和智能桌面的详细信息，请参阅 Webex WFO 安装指南。

劳动力管理（WFM）

Webex WFO WFM 同步数据以进行配置和历史数据关联。

它同步历史和实时数据，以用于劳动力的调度和预测。

最佳实践 始终将呼叫类型配置为“是”。 当呼叫类型配置为“是”时，它将用于收集队列统计信息。

如果选择“否”作为呼叫类型，则精确队列和技能

组用于收集队列统计信息。 代理和代理队列数据始终基于精确队列和技能组。

有关更多信息，请参阅集成详细信息 - WFM 数据。

可用的功能

功能	可用	现在 无法应答
实时依从性数据馈送	X	
实时依从性数据馈送（全渠道）		X
历史数据馈送 - 队列统计信息	X	
历史数据馈送 - 代理统计信息	X	
历史数据馈送 - 代理队列统计信息	X	
预测（语音）	X	
预测（聊天）	X 需要 ECE	
预测（电子邮件）	X 需要 ECE	

Cisco 分析

Cisco Analytics 提供现成的高级分析应用程序存储库，帮助您在没有学习曲线的情况下产生重大影响。解锁隐藏在联络中心的智能金矿，并将每个客户和座席联系人转化为可作的见解。

可用的功能

功能	可用	目前未有 空
语音分析（语音转文本）	x	
桌面分析	x	
文本分析	x	

功能	可用	现在 无法应答
具有向下钻取功能的仪表板	x	
预测性评估分数	x	
预测性新精神活性物质	x	
情绪分析	x	
座席智能基准测试	x	
高级语音搜索	x	

见解

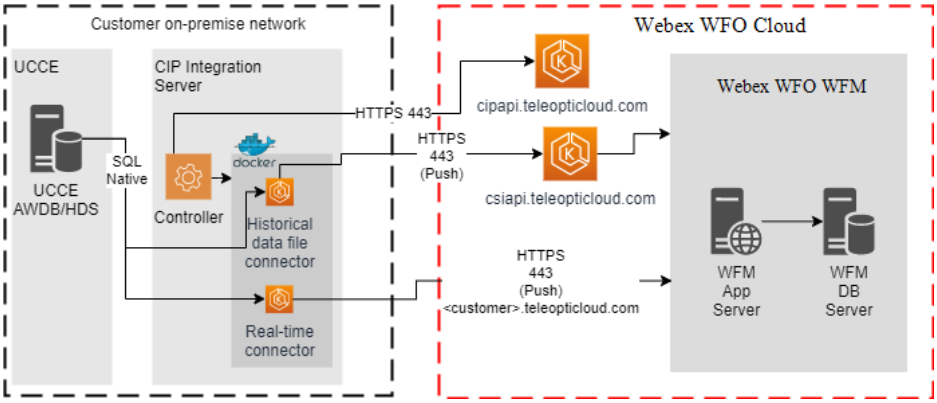
见解是一个基于 AI 的 BI 解决方案，是 Webex WFO 套件的核心部分。 Insights 提供混合、非孤立的报告，使您能够无缝地合并来自 Webex WFO 的所有员工敬业度管理和客户交互数据。 Insights 使您能够通过可作的报告和仪表板可视化 Webex WFO 数据。 您需要 Insights 许可证才能访问列出的功能。 有关详细信息，请参阅 许可证的工作原理 和管理 角色和权限 。

可用的功能

功能	支持	当前不受支持
预构建的仪表板	X	
机器学习驱动的分析	X	
自定义主题	X	
签名（自动数据可视化）	X	
可视选项（自定义数据） 可视化）	X	
控制板共享	X	

Webex 适用于 WFM 的 WFO 和 Cisco Unified CCE 体系结构

下面的体系结构图仅显示了 Cisco Unified CCE 与 Webex WFO WFM 之间的连接。



集成详细信息 - WFM 数据

Webex WFO WFM 允许您安排代理和预测代理计划要求，以及监视代理是否遵循其计划。

> 最佳实践 始终将呼叫类型配置为“是”。 当呼叫类型配置为“是”时，它将用于收集队列统计信息。 如果选择“否”作为呼叫类型，则精确队列和技能
> 组用于收集队列统计信息。 代理和代理队列数据始终基于精确队列和技能组。

如果客户的路由策略（路由脚本）配置正确，则 Webex WFO WFM 预测的推荐选择呼叫类型。
呼叫类型和技能组之间没有明确的联系。

因此，如果您需要拉取代理队列统计信息报告，则始终需要使用“未定义”队列，因为呼叫类型和技能组之间的关系并不总是一对一或一对多。 这也是不需要将技能组添加到 WFO WFM 工作负载 Webex 的原因。

精确队列是分配给代理的一组属性，而不是分配给呼叫路由的属性。
它们是基于代理的路由，反映接收代理响应呼叫者问题的能力，而不是呼叫者请求的呼叫类型（技能）。

技能组对代理和按呼叫类型路由的呼叫目标进行分组。
如果没有代理登录到技能组，或者呼叫类型策略由于缺少有空代理等原因决定将呼叫路由到另一个技能组，则技能组永远不会知道呼叫甚至发生了，但呼叫类型会。

预测完全独立于代理的活动。 Webex WFO WFM
预测使用基于技能的路由来分析呼叫者的行为，在 Cisco Unified CCE
中是呼叫类型（其中定义了路由策略）。

对于队列统计信息，Webex WFO WFM 更喜欢基于呼叫类型的集成，而不是使用精确队列或技能组。

拨打的号码映射到呼叫类型，呼叫类型又映射到路由脚本。
呼叫类型用于精细跟踪呼叫在路由脚本中的流动方式。 示例包括下班后、节假日或紧急情况。
这一点，再加上跟踪呼叫者所选菜单的选项，对于报告和 Webex WFO WFM
预测非常重要，因为技能设置基于呼叫者的行为模式。

队列统计信息

呼叫类型是首选，因为呼叫类型是报告实体的最高级别。
报告实体包括呼叫类型、精确队列和技能组。
呼叫类型报告可让您最深入地了解呼叫处理情况和主叫方对系统的整体体验。

呼叫类型是传入呼叫的一类，用于选择呼叫的路由脚本。
管理员可以创建与调用方所需服务类型相关的呼叫类型，并且可以在路由脚本期间更改呼叫类型，以将呼叫定向到新的路由脚本或收集不同段或事务的报告指标。

例如，您的系统可能已针对以下情况配置呼叫类型：

- 传递和会议，用于将呼叫定向到其他路由脚本，并收集传输和会议的呼叫类型报告指标。
- CVP（客户之声门户）自助服务和信息收集应用程序中的单个交易，用于报告这些交易。
- 排队，用于分离信息收集和队列指标。
  例如，当呼叫完成信息收集脚本并进入队列时，您可以更改呼叫类型。
- CVP
  响铃无应答（RONA），将呼叫定向到为此情况设计的路由脚本，并使用呼叫类型报告来查看最终如何处理遇到 RONA CVP 呼叫。

- 主管和紧急协助，将协助请求定向到路由脚本，该脚本将请求分配给团队的主要或辅助主管，并使用呼叫类型报告查看有关主管协助请求的数据。

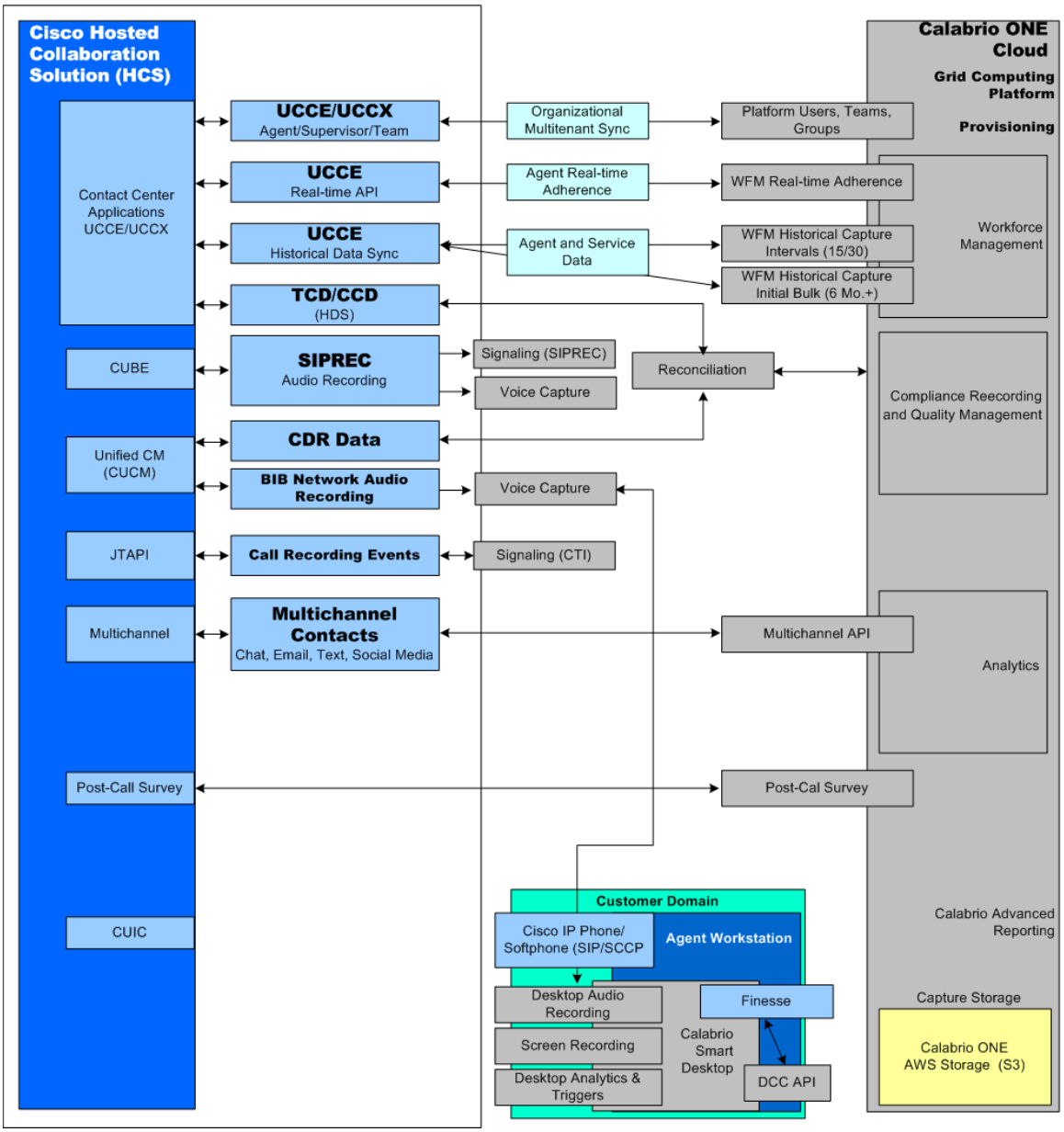
关键呼叫类型指标包括以下内容。

- 平均回答速度。
- 已接收和处理的呼叫数。
- 在路由到 CVP、CVP、路由给代理或提供给代理时放弃的呼叫数。

Cisco Hosted Collaboration Solution（HCS）

Webex WFO 平台与用于 Unified CCE 的 Cisco Hosted Collaboration Solution（HCS）集成的方式与与单个 Cisco Unified CCE 解决方案集成的方式相同。 Webex WFO 可以连接到 Cisco HCS Unified CCE 的各个实例以创建多租户解决方案。

每个连接都特定于目标客户，并与其他租户进行细分。 Webex WFO 数据服务器可以连接到 Cisco Unified CCE 的多个实例，以按客户独立同步代理、主管和团队信息。


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
Finesse
Calabrio Smart Desktop
DCC API

配置 Cisco Unified Contact Center Enterprise

按照下面详述的步骤设置和配置 Cisco Unified CCE。

> 注意有关特定于 WFM 的设置信息，请参阅 设置 Webex WFO WFM 。

- 步骤 1：将 Cisco Unified CCE 添加为 ACD
- 步骤 2：配置数据服务器
- 步骤 3：自定义配置

步骤 1：将 Cisco Unified CCE 添加为 ACD

必备条件

- “管理”ACD 权限
- 系统管理员许可证
- 已安装并配置的数据服务器。 有关详细信息，请参阅 Webex 云 *或* 本地部署 *的 WFO 安装指南中的*“安装 Webex WFO 数据服务器”。
- 客户需要为有权查询数据库表的用户提供数据库凭证。

页面位置

Webex WFO >应用程序管理>全局>系统配置> ACD 配置

程序

将 Cisco Unified CCE 添加为 ACD

1. 单击添加 。
2. 从 **选择下拉列表中选择** Cisco Unified CC 企业 **ACD** 。 Cisco Unified CCE 在 ACD 下拉列表中显示为 **Cisco Unified CC Enterprise** 。
3. 在名称 **字段中** 输入 Cisco Unified CCE ACD 的唯一名称。
4. 点击 **OK**（确定）。
5. 配置字段。 有关有空字段的更多信息，请参阅下面的字段描述。
6. 单击测试 **连接** 以确保输入正确 Webex 并且 WFO 已连接到 ACD。
7. 单击 **保存**。

字段说明

当您选择 Cisco Unified CC Enterprise 作为 ACD 时，将出现以下字段。

部分	说明
历史报告间隔	在 Unified CCE 系统中配置的历史数据上报间隔。 如果 ACD 配置为 15 分钟间隔，则必须选择 15 分钟选项以确保 Webex WFO 与 ACD 兼容，并且所有数据都导入 Webex WFO。 如果报告间隔不匹配，则无法正确捕获历史 ACD 数据。
ACD 过滤	使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。 对于例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，该筛选器允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。 重要说明 如果在“前缀类型” **下拉列表中仅选择** “服务名称 ”，则不会同步任何团队或代理。 任何已同步的团队或代理都将被停用。 如果更改使用前缀中 **服务** 名称 **的筛选器**

部分	说明
	类型 下拉列表，所有以前同步的服务队列将保持活动状态，即使它们未被更改的过滤器捕获。 注意：如果仅在 **前缀类型中选择** 团队名称 下拉列表中，相关服务队列仍会同步。 如果您更改使用前缀类型 **下拉列表中的** 团队名称 的过滤器，则过滤器不再捕获的任何代理或团队都将被停用。
IP 配置	这用于获取历史数据。 HDS 主 IP 地址或主机名 - 主历史数据库服务器（HDS）的 IP 地址或主机名。 HDS 备用 IP 地址或主机名—（可选）备用历史数据库服务器的 IP 地址或主机名。 AWDB 主 IP 地址或主机名 - 主管理工作站数据库服务器（AWDB）的 IP 地址或主机名。 AWDB 辅助 IP 地址或主机名— （可选）辅助管理工作站数据库服务器的 IP 地址或主机名。 Unified CC 实例 - Unified CCE 数据库的 Microsoft SQL
	服务器的实例名称。
认证	这用于获取历史数据。 选择身份验证方法 数据库登录使用： NT - 如果选择 NT 身份验证，将显示以下字段： ▪ 用户名 ▪ 密码 ▪ 域 ▪ 外设标识—系统的 ICM 外设标识。

部分	说明
	SQL - 如果选择“SQL 身份验证”，将显示以下字段： ▪ SQL 用户 - Webex WFO SQL 用户的登录名。 ▪ 密码 - Webex WFO SQL 用户的密码。 ▪ 外设标识—系统的 ICM 外设标识。
CTI 服务器	这用于获取代理实时数据。 主 CTI IP 地址或主机名 - 与系统关联的主 CTI 服务器 IP 地址或主机名。 主 CTI 端口—与系统关联的主 CTI 服务器的端口。 辅助 CTI IP 地址或主机名 - 与系统关联的辅助 CTI 服务器 IP 地址或主机名。 辅助 CTI 端口—与系统关联的备用 CTI 服务器的端口。
部门	企业名称 - 部门的名称，按企业名称。企业名称表示 Cisco Hosted Collaboration Solution（HCS）中的租户。
CDR 对账配置	（只读）CDR（呼叫详细信息记录）库 - 数据服务器上的文件夹，数据服务器在其中从 Unified CCE ACD 导入 CDR 文件并将其上传到 Webex WFO。 Webex 在数据服务器上启用区域数据服务器协调设置功能并将 Unified CCE ACD 分配给该功能时，WFO 会创建一个具有特定于 ACD 的子目录的目录，该子目录包含 cdrBase 和 uploadDir 目录。 您输入的基目录路径以及 ACD 唯一标识符显示在字段下方。 以下内容

部分	说明
	创建子目录： ▪ ACD 特定目录 - 此目录使用唯一的 ACD 服务器标识号命名。由于用户可以将多个 ACD 服务器配置为使用同一个目录，因此需要一个具有唯一标识符的文件夹来确保将 CDR 文件上传到正确的 ACD。 特定于 ACD 的目录包含以下目录： ▪ cdrdir - 数据服务器将来自 Unified CM 计费服务器的传入 CDR 放在此文件夹中。配置 Unified CM 计费应用程序服务器时，必须对目录路径参数使用以下名称：/cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir - 数据服务器将已协调的 CDR 和 Unified CCE 数据置于此文件夹中，直到上传数据为止。 ▪ 上传失败 注意：此字段仅用于质量管理目的。
同步间隔	间隔（分钟）- ACD 所在的间隔长度与数据服务器同步。 这是数据服务器尝试同步用户、团队和服务队列以 Webex WFO 的频率。
捕捉设置	ACD 捕获延迟 - 选择等待 WFM 的时间在间隔结束后拉取 ACD 统计信息之前。 默认延迟为 15 分钟。 启用数据重新捕获 - 选中此复选框可重新捕获前一天的整个数据。如果代理例行处理的呼叫持续时间超过最大缺省延迟，您可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这

部分	说明
	确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。 重新捕获时间 - 选择从 ACD 中重新捕获前一天数据的时间。缺省设置为 03：00。

步骤 2：配置数据服务器

必备条件

- 已配置 Cisco Unified Contact Center Enterprise（Cisco Unified CCE）ACD。
- Webex 已下载并安装的 WFO 数据服务器。

页面位置

应用程序管理 > 全局> 系统配置 > 数据服务器配置

程序

配置数据服务器

1. 从 **选择数据服务器配置** 下拉列表中选择要使用的数据服务器。
2. 按所述配置字段。

   显示名称 ——输入所选数据服务器的显示名称。

   区域数据服务器 ACD 同步设置 —选中 **启用同步** 复选框，然后将您配置的 Cisco Unified CCE ACD 从可用 **移至 已**分配。

3. 根据需要配置其余字段。 有关有空字段的详细信息，请参阅 Webex WFO 用户指南 *中的* “配置数据服务器”主题。
4. 单击 **测试连接** 以确保输入正确且数据服务器配置正确。
5. 单击 **保存**。

步骤 3：自定义配置

完成步骤 1 和步骤 2 后，数据已成功从 Cisco Unified CCE ACD 同步到 Webex WFO。

您可以做更多的事情来充分利用 Webex WFO 的潜力。 下面列出的主题可以在 Webex WFO 用户指南*中找到*完整的内容。 您还可以通过导航到 Webex WFO 中的页面位置（例如，位置：应用程序管理> QM
> QM 配置>元数据管理器）。 **然后单击页面右上角的“帮助** ”按钮。

质量管理

- **管理与 ACD 设备的** 关联—（位置：应用程序管理> QM > QM
  配置>设备关联）通过数据服务器同步设备后，可以使用“设备关联 **”页面将** ACD
  中的设备与 Webex WFO 用户、录制文件组和录制文件类型相关联。
- **配置电话组** —（位置：应用程序管理> QM > QM
  配置>电话组）电话组提供用于创建录制基础结构的结构。
  电话组至少包含一个信令源、一个信令组、一个信令服务器、一个录制组和您的联络中心设备。 在此页面上了解有关电话组及其配置过程的更多信息。
  - **配置 Cisco Unified Communication Manager（Unified CM）** —您可以配置 SOAP 管理 XML 层（AXL）用户和 JTAPI 用户。 CTI 服务利用用户登录到 Unified CM。 来自 Webex WFO 信令服务器的 CTI
    信令服务用于边缘服务器记录环境，以跟踪开始和停止事件并捕获呼叫录音的 CTI
    元数据。 Unified CM 群集由一组共享相同数据库和资源并具有一个或多个 CTI
    管理器的 Unified CM 服务器组成。

Analytics

- **文本搜索** —
  （位置：文本搜索过滤器>交互）使用文本搜索过滤器，使用搜索查询和结果过滤器挖掘转录通话中的数据，以查找呼叫中的短语和特定术语。
- **预测性评估分数** —
  （位置：应用程序管理>分析>任务管理器）允许您使用各种因素来确定联系人可能的评估分数。
- **预测性净推荐值** —
  （位置：应用程序管理>分析>任务管理器）使用客户联系人、代理绩效和其他因素创建一个模型，以确定联系人可能的净推荐值。

用户

- **管理用户** —（位置：应用程序管理>全局>用户配置）请参阅此部分以了解有关在从 ACD 同步用户和团队后编辑和配置用户和团队的更多信息。 从 ACD 同步用户时，Webex WFO 会创建一个新用户并将 ACD 用户配置文件与该用户关联。
  必须为用户分配一个或多个角色，并且每个角色可以启用各种权限。
  角色是权限的集合，权限控制将哪些应用程序和作有空给已分配角色的用户。

设置 Webex WFO WFM

本节简要说明 Webex WFO WFM 的设置过程。

先决条件

在实施项目的技术发现会议中，Cisco 专业服务团队将展示预期的解决方案以及 Webex WFO WFM 交付中包含的组件的分发。 在此阶段，有关集成服务位置的决定将由您和专业服务团队商定。
Webex WFO WFM 解决方案要求集成服务器托管在您的网络中。
托管集成服务的商定服务器被称为“集成服务器”。

设置 Cisco Unified CCE

第 1 步：设置 Unified CCE

历史和实时数据存储在 Unified CCE 服务器上的 MS SQL 数据库中。

1. 在 Cisco Unified CCE 数据库 AWDB 和 HDS 上创建 SQL 登录名。
2. 为登录 SQL 分配只读权限。
3. 请将以下信息提供给 Cisco 专业服务联系人。
   - AWDB 的数据库名称
   - SQL 登录
   - SQL 密码

重要说明 您有责任测试来自服务器的数据库连接，以确保用户帐户设置正确。

步骤 2：配置集成服务器

为了避免因特网流量影响本地网络上的资源，Webex WFO WFM

解决方案要求在网络中托管集成服务器。 在您和 Cisco

专业服务工程师就集成服务的位置达成一致之后，工程师将配置集成服务器。

步骤 3：配置 Cisco WFM

此步骤由 Cisco 专业服务部门处理。