



Webex WFO と Unified CCE のインテグレーションガイド

新しい WFM 用の導入

初公開: 2021 年 7 月 20 日

最終更新日: 2025 年 3 月 19 日

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている式、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO およびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性が CISCO またはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

Cisco は世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。アドレスと電話番号は、Cisco ウェブサイトの一覧 (www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次.....	3
対象読者.....	4
はじめに.....	5
データ インテグレーション	5
品質管理 (QM).....	5
ワークフォース管理 (WFM).....	8
Cisco アナリティクス.....	9
インサイト	10
WFM 向け Webex WFO and Cisco Unified CCE Architecture	11
インテグレーションの詳細 - WFM データ	11
キュー統計情報	12
Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)	13
Cisco Unified Contact Center Enterprise を設定する.....	15
ステップ 1: Cisco Unified CCE を ACD として追加する.....	15
ステップ 2: データサーバを設定する.....	20
ステップ 3: 構成をカスタマイズする.....	21
Quality Management	21
分析	22
[ユーザ (Users)].....	22
Webex WFO WFM のセットアップ	22
前提条件	23
Cisco Unified CCE のセットアップ	23

対象読者

- インテグレーションでサポートされている機能とサポートされていない機能
- 高レベルのアーキテクチャの概要
- 構成手順
- 特定のインテグレーションの詳細

このインテグレーション ガイドは、主に顧客と、顧客向けに Webex WFO のインストールと設定を行う公式の Cisco パートナーを対象に作成されています。さらに、Cisco の実装エンジニア、サポートエンジニア、セールス エンジニア、開発、およびマーケティング担当者向けの役立つ情報が記載されています。

はじめに

Webex WFO は、Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) などの Cisco Contact Center プラットフォームと統合する統合型ワークフォース最適化 (WFO) ソフトウェア スイートであり、通話録音、品質管理、ワークフォース管理、顧客の声 (VoC) 分析、レポート作成機能を提供します。サポートされているインテグレーションの詳細を以下に示します。

重要 WFM ソリューションとして Webex WFO WFM を選択すると、プロフェッショナルサービスが導入プロセス全体を行います。これには、設計と発見、実行、テストと検証、トレーニングの各フェーズが含まれます。

データ インテグレーション

このドキュメントでは、次の Cisco Contact Center プラットフォーム (ACD と呼ばれる) のインテグレーション情報について説明します。

重要 便宜上、このドキュメントの残りの部分では、すべての製品を Cisco Unified CCE と表記します。

- Cisco Webex CCE – Webex Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE – Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified CCE with ECE – エンタープライズ チャットとメールが有効化された Unified Contact Center Enterprise
- Cisco PCCE – Package Contact Center Enterprise
- Cisco PCCE with ECE – エンタープライズ チャットとメールが有効化された Package Contact Center Enterprise

品質管理 (QM)

品質管理は Workforce Optimization スイートの中心です。これは、顧客の声につながるデータの軌跡の始まりです。品質を重視して顧客へのサービスを次のレベルに引き上げ、エージェントを活用して顧客の維持を促進します。

使用可能な機能

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
Webex WFO は音声を記録します	x	
Webex WFO は音声記録をインポートします		x
クラウドに音声を保存するために必要な Webex WFO ストレージ	X Amazon S3 ストレージ	
Webex WFO 画面録画に対応	x	
Webex WFO が音声の一時停止と再開を開始 (手動および自動)	x	
Webex WFO が音声の一時停止と再開を処理		x
Webex WFO がスクリーン録画の一時停止と再開を開始 (手動および自動)	x	
Webex WFO がスクリーン録画の一時停止と再開を処理		x
エージェント ウェブ録画コントロールおよび録画コントロール API	x	
録音の暗号化	x	
ステレオ録音	x	
ライブ音声モニタリング	x	

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
ライブ画面監視	x	
	Smart Desktop ク ライアント経由	
同期のサポート	x	
同期のタイプ	ユーザ、チーム、 キュー	
連絡先メタデータのインポート	x	
マルチチャンネルインテグレーションに対応	*, **	
CRM の統合	**	

*API 経由でインポート

** 製品統合レビュー開始

Edge コンポーネント

コンポーネント	必須	不要
データサーバ	x	
スマート デスクトップ (スクリーン録画、ライブ画面モニタリング、デスクトップ分析機能搭載)	x	
Windows OS のスマートデスクトップ	(利用可能)	
Mac OS のスマート デスクトップ		(利用不可)

Webex WFO データサーバおよび Smart Desktop のインストールに関する詳細は、『*Webex WFO インストールガイド*』を参照してください。

ワークフォース管理 (WFM)

Webex WFO WFM は、設定および履歴データの関連付けの目的でデータを同期します。履歴データとリアルタイム データを同期させ、ワークフォースのスケジューリングと予測に活用します。

ベスト プラクティス コール タイプを常に「はい」に設定します。コール タイプが「はい」として設定されている場合、キュー統計の収集に使用されます。コール タイプとして「いいえ」が選択された場合、プレジジョン キューとスキル グループを使用してキュー統計が収集されます。エージェントとエージェントのキュー データは常にプレジジョン キューとスキル グループに基づきます。詳細については、「統合の詳細 - WFM データ」をご覧ください。

使用可能な機能

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
リアルタイムの遵守データ フィード	X	
リアルタイムの遵守データ フィード (オムニチャネル)		X
履歴データフィード - キューの統計	X	
履歴データフィード - エージェントの統計	X	
履歴データ フィード - エージェント キューの統計	X	
予測 (音声)	X	
予測 (チャット)	X ECE が必要です	
予測 (メール)	X ECE が必要です	

Cisco アナリティクス

Cisco Analytics は、すぐに使える高度な分析アプリケーションのリポジトリを備えており、学習時間をかけずに大きな成果を上げることができます。コンタクトセンターに埋もれた情報を掘り起こし、顧客とエージェントのあらゆるコンタクトを実行可能な洞察に変換します。

使用可能な機能

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
音声分析 (Speech-to-Text)	x	
デスクトップ分析	x	
テキスト分析	x	
ドリルダウン機能付きダッシュボード	x	
予測評価スコア	x	
予測 NPS	x	
感情分析	x	
エージェント スマート ベンチマーキング	x	
高度な音声検索	x	

インサイト

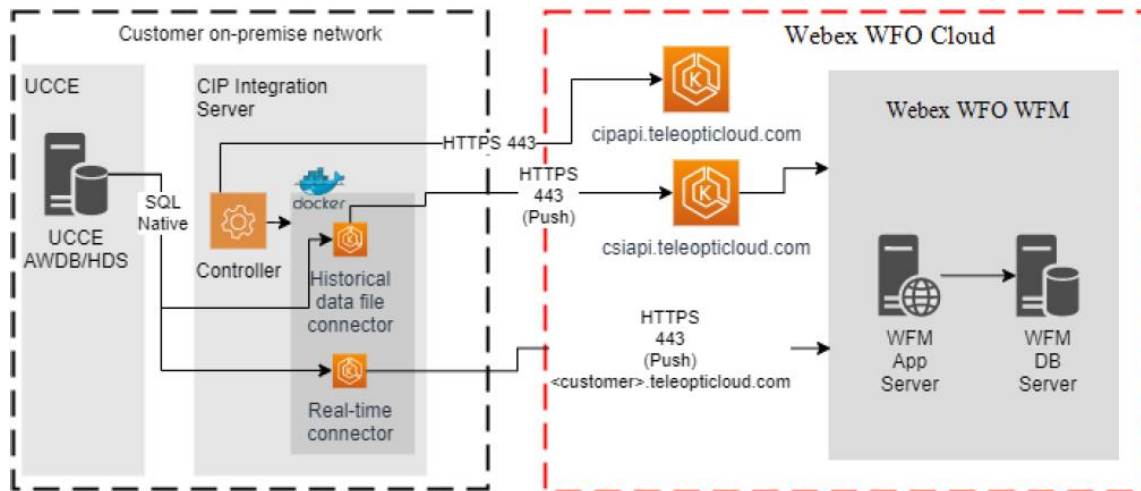
Insights は Webex WFO スイートのコア部分である、AI を活用した BI ソリューションです。Insights は、Webex WFO 全体のすべての従業員エンゲージメント管理と顧客との対話データをシームレスに組み合わせることができる、統合型でサイロ化されていないレポートを提供します。Insights では、実行可能なレポートとダッシュボードを通じて、Webex WFO データを視覚化できます。リストされている機能にアクセスするには、Insights ライセンスが必要です。詳細については、「[ライセンスの仕組み](#)」と「[役割と権限の管理](#)」を参照してください。

使用可能な機能

機能	サポートされる	現在サポート対象外
事前構築済みダッシュボード	X	
機械学習による分析	X	
カスタムテーマ	X	
AutoGraph (自動データ視覚化)	X	
ビジュアル オプション (カスタムデータ ビジュアライゼーション)	X	
ダッシュボードの共有	X	

WFM 向け Webex WFO and Cisco Unified CCE Architecture

下のアーキテクチャ図は、Cisco Unified CCE と Webex WFO WFM 間の接続のみを示しています。



インテグレーションの詳細 - WFM データ

Webex WFO WFM を使用すると、エージェントをスケジュールしたり、エージェントのスケジュール要件を予測したり、エージェントがスケジュールに従っているかどうかを監視したりできます。

ベスト プラクティス 通話タイプは常に「はい」に設定してください。コールタイプが「はい」として設定されている場合、キュー統計の収集に使用されます。コールタイプとして「いいえ」が選択された場合、プレジジョン キューとスキル グループを使用してキュー統計が収集されます。エージェントとエージェントのキュー データは常にプレジジョン キューとスキル グループに基づきます。

通話タイプは、顧客のルーティング戦略 (ルーティング スクリプト) が正しく設定されている場合、Webex WFO WFM 予測で推奨される選択肢です。コールタイプとスキル グループの間に明確な関連がありません。

そのため、エージェント キュー統計レポートを取得する必要がある場合は、コールタイプとスキル グループの関係が必ずしも 1 対 1 または 1 対多ではないため、常に「未定義」キューを使用する必要があります。これは、スキル グループを Webex WFO WFM ワークロードに追加する必要がない理由でもあります。

プレジジョン キューはエージェントに割り当てられる属性のセットであり、コールルーティングに割り当てられるものではありません。これらは受信エージェントが発信者の質問に回答する能力に基づいたエージェントベースのルーティングであり、発信者が求めている通話の種類 (スキル) ではありません。

スキル グループは、エージェントと、コール タイプによってルーティングされる通話の宛先をグループ化します。エージェントがスキル グループにログオンしていない場合、または、たとえば、利用可能なエージェントが不足しているために、コール タイプ戦略によってコールを別のスキル グループにルーティングすることが決定された場合、スキル グループはコールが行われたことを認識しませんが、コール タイプは認識します。

予測はエージェントのアクティビティから完全に独立しています。Webex WFO WFM 予測は、発信者の行動を分析するスキルベースのルーティングと連携します。Cisco Unified CCE では、ルーティング戦略が定義されるコール タイプです。

キューの統計については、Webex WFO WFM はプレジジョン キューやスキル グループの使用よりも、コール タイプ ベースのインテグレーションを優先します。

ダイヤルされた番号はコール タイプにマッピングされ、コール タイプはルーティング スクリプトにマッピングされます。コール タイプは、ルーティング スクリプトにおけるコールフローを詳細に追跡するために使用されます。例としては、時間外、休日、緊急時などが挙げられます。これは、発信者の選択メニューを追跡できるオプションと合わせて、レポートおよび Webex WFO WFM の予測にとって非常に重要です。スキル設定は発信者の行動パターンに基づいているためです。

キュー統計情報

コール タイプは、レポート エンティティの最高レベルであるため、推奨される選択肢です。レポート エンティティは、コール タイプ、プレジジョン キュー、およびスキル グループです。コール タイプレポートは、コール処理とシステム全体における発信者のエクスペリエンスについて最も詳細な情報を提供します。

コール タイプは着信通話のカテゴリで、通話のルーティング スクリプトを選択するために使用されます。管理者は、発信者が希望するサービスのタイプに対応するコール タイプを作成し、ルーティング スクリプトの実行中にコール タイプを変更して、通話を新しいルーティング スクリプトに転送でき、異なるセグメントやトランザクションのレポートのメトリックを収集できます。

たとえば、システムには次の状況で設定されたコール タイプがあるかもしれません:

- 転送と電話会議。通話を別のルーティング スクリプトに転送し、転送と電話会議に関するコール タイプのレポートのメトリックを収集します。
- CVP (顧客の声ポータル) セルフサービスおよび情報収集アプリケーションでの個々のトランザクション。これらのトランザクションに関するレポートを作成します。

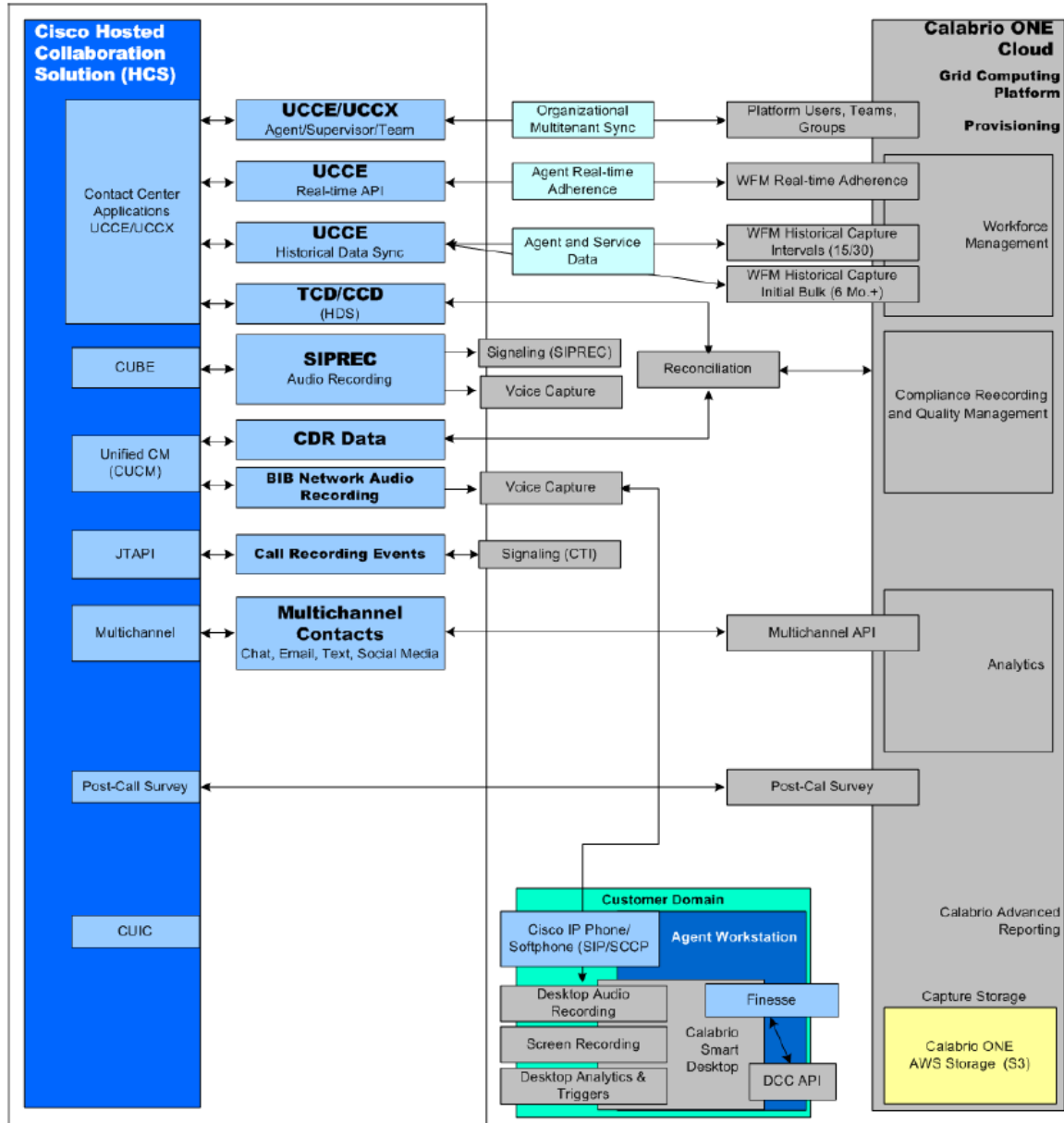
- キューイング。情報収集メトリックとキュー メトリックを分離します。たとえば、通話が情報収集スクリプトを完了してキューに入ったときの通話タイプを変更できます。
- CVP 返事なし (RONA)。の目的は、この状況のために設計されたルーティング スクリプトに通話を転送し、コール タイプレポートを使用して、CVP RONA が発生した通話が最終的にどのように処理されるかを確認します。
- スーパーバイザーと緊急支援。チームのプライマリ スーパーバイザーまたはセカンダリ スーパーバイザーにリクエストを割り当てるルーティング スクリプトにアシスタンス リクエストを送信し、コール タイプレポートを使用してスーパーバイザー アシスタンス リクエストに関するデータを表示します。

主要なコール タイプのメトリックには、以下が含まれます。

- 応答の平均速度。
- 受信および処理されたコールの数。
- CVP へのルーティング中、CVP で、エージェントへのルーティング中、またはエージェントへ提供中に放棄された通話の数。

Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

Webex WFO プラットフォームは、単一の Cisco Unified CCE ソリューションと統合するのと同じ方法で、Unified CCE 用の Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) と統合します。Webex WFO は、Cisco HCS Unified CCE の個々のインスタンスに接続して、マルチテナント ソリューションを作成できます。各接続は目的の顧客に固有であり、他のテナントからセグメント化されます。Webex WFO データ サーバは、Cisco Unified CCE の複数のインスタンスに接続して、エージェント、スーパーバイザー、チームの情報を顧客ごとに個別に同期できます。



Cisco Unified Contact Center Enterprise を設定する

以下に詳述する手順に従い、Cisco Unified CCE をセットアップして構成します。

メモ WFM 固有の情報については、「[Webex WFO WFM のセットアップ](#)」を参照してください。

- [ステップ 1: Cisco Unified CCE を ACD として追加する](#)
- [ステップ 2: データサーバを設定する](#)
- [ステップ 3: 構成をカスタマイズする](#)

ステップ 1: Cisco Unified CCE を ACD として追加する

前提条件

- ACD 管理権限
- システム管理者ライセンス
- Data Server がインストールされ、構成されていること。詳細については、『*Webex WFO インストール ガイド (クラウドまたはオンプレミス展開用)*』の「Webex WFO Data Server のインストール」を参照してください。
- 顧客は、データベース テーブルをクエリする権限を持つユーザのデータベース資格情報を提供する必要があります。

ページの場所

[Webex WFO] > [アプリケーションの管理] > [グローバル] > [システム構成] > [ACD 設定]

手順

Cisco Unified CCE を ACD として追加する

1. **[追加 (Add)]** をクリックします。
2. **[ACD の選択]** ドロップダウン リストから **[Cisco Unified CC Enterprise]** を選択します。
Cisco Unified CCE は、ACD ドロップダウンリストに **Cisco Unified CC Enterprise** として表示されます。
3. **[名前]** フィールドに、Cisco Unified CCE ACD の一意の名前を入力します。
4. **[]** をクリックします。
5. フィールドを設定します。利用可能なフィールドの詳細については、以下のフィールドの説明を参照してください。
6. **[テスト接続]** をクリックして入力が入力されていること、および Webex WFO が ACD に接続されていることを確認してください。
7. **[保存 (Save)]** をクリックします。

フィールドの説明

Cisco Unified CC Enterprise を ACD として選択すると、以下のフィールドが表示されます。

項	説明
履歴レポートの間隔	<p>Unified CCE システムで設定されている履歴データのレポート間隔です。</p> <p>ACD が 15 分間隔に設定されている場合、15 分オプションを選択して、Webex WFO がお使いの ACD と互換性があること、およびすべてのデータが Webex WFO にインポートされることを確認する必要があります。レポートの間隔が一致しない場合、履歴 ACD データは正しくキャプチャされません。</p>
ACD フィルタリング	<p>ACD フィルターを使用して、ACD から同期されるユーザを制限します。たとえば、特定の名前付けパターンに一致するチームに属するユーザを同期できるチーム名フィルターを構成できます。複数の ACD フィルタを設定することができます。</p>

項	説明
	<p>重要 [プレフィックスタイプ] ドロップダウン リストでサービス名のみを選択した場合、チームまたはエージェントは同期されません。すでに同期されているチームまたはエージェントは無効になります。</p> <p>[プレフィックスタイプ] ドロップダウンメニューでサービス名を使用するフィルターを変更した場合、以前に同期されたすべてのサービスキューは、変更されたフィルターによってキャプチャされない場合でも、アクティブの状態のままになります。</p> <p>メモ [プレフィックスタイプ] ドロップダウンメニューでチーム名のみを選択した場合でも、関連するサービスキューは同期されます。</p> <p>[プレフィックスタイプ] ドロップダウンメニューでチーム名を使用するフィルターを変更すると、フィルターに含まれなくなったエージェントまたはチームは非アクティブ化されます。</p>
IP 構成	<p>これは履歴データを取得するために使用されます。</p> <p>HDS プライマリ IP アドレスまたはホスト名-プライマリ履歴データベースサーバ (HDS) の IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>HDS セカンダリ IP アドレスまたはホスト名-(オプション) セカンダリ履歴データベースサーバの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>AWDB プライマリ IP アドレスまたはホスト名-プライマリ管理ワークステーションデータベースサーバ (AWDB) の IP アドレスまたはホスト名です。</p> <p>AWDB セカンダリ IP アドレスまたはホスト名-(オプション) セカンダリ管理ワークステーションデータベースサーバの IP アドレスまたはホスト名です。</p> <p>Unified CC インスタンス-Unified CCE データベース用の Microsoft SQL Server のインスタンス名です。</p>

項	説明
認証	<p>これは履歴データを取得するために使用されます。データベースログインで使用する認証方法を選択します:</p> <p>NT-NT 認証を選択すると、以下のフィールドが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ユーザ名 ▪ パスワード ▪ ドメイン ▪ 周辺機器 ID-システムの ICM 周辺機器 ID。 <p>SQL - [SQL 認証] を選択すると、以下のフィールドが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SQL ユーザ-Webex WFO SQL ユーザのログイン名。 ▪ パスワード-Webex WFO SQL ユーザのパスワード。 ▪ 周辺機器 ID-システムの ICM 周辺機器 ID。
CTI サーバ	<p>これは、エージェントのリアルタイム データを取得するために使用されます。</p> <p>プライマリ CTI IP アドレスまたはホスト名-システムに関連付けられたプライマリ CTI サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>プライマリ CTI ポート-システムに関連付けられたプライマリ CTI サーバーのポート。</p> <p>セカンダリ CTI IP アドレスまたはホスト名-システムに関連付けられたセカンダリ CTI サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>セカンダリ CTI ポート-システムに関連付けられたセカンダリ CTI サーバーのポート。</p>

項	説明
部署 (Departments)	<p>エンタープライズ名-エンタープライズ名による部門の名前。エンタープライズ名は Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) のテナントを表します。</p>
CDR 照合設定	<p>(読み取り専用) CDR (通話詳細レコード) ベースデータ サーバが Unified CCE ACD から CDR ファイルをインポートし、Webex WFO にアップロードするデータ サーバ上のフォルダ。</p> <p>地域データ サーバ調整設定機能がデータ サーバで有効になっており、Unified CCE ACD がその機能に割り当てられている場合、Webex WFO は cdrBase および uploadDir ディレクトリを含む ACD 固有のサブディレクトリを持つディレクトリを作成します。フィールドの下に、ACD の一意の識別子と共に入力したベースディレクトリのパスが表示されます。次のサブディレクトリが作成されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ACD 固有のディレクトリ-このディレクトリには一意の ACD サーバー ID 番号が付けられます。ユーザは同じディレクトリを使用するために複数の ACD サーバを設定できるため、CDR ファイルが正しい ACD にアップロードされるように、一意の識別子を持つフォルダが必要です。ACD 固有のディレクトリには次のディレクトリが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> ▪ cdrdir-データサーバは、Unified CM 課金サーバからの着信 CDR をこのフォルダに配置します。 Unified CM Billing Application Server を設定する場合、ディレクトリパスパラメータに次の名前を使用する必要があります: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir-データ サーバは、データがアップロードされるまで、調整した CDR および Unified CCE データをこのフォルダーに保存します。 ▪ UploadFailures <p>メモ このフィールドは、品質管理の目的でのみ使用されます。</p>

項	説明
同期の間隔	<p>間隔 (分)–ACD がデータ サーバーと同期する間隔の長さ。これは、データ サーバがユーザ、チーム、およびサービス キューを Webex WFO に同期しようとする頻度を示します。</p>
キャプチャ設定	<p>ACD キャプチャ遅延–間隔終了に WFM が ACD 統計を取得するまで待機する時間を選択します。デフォルトの遅延は 15 分です。</p> <p>データの再キャプチャを有効にする–このチェックボックスを選択すると、前日のすべてのデータを再キャプチャします。エージェントが、デフォルトの最大遅延時間を超える通話を日常的に処理している場合は、前日の午前 0 時から翌日の午前 0 時までのデータ全体を再キャプチャすることを選択できます。再キャプチャされたデータは、その日にキャプチャされたデータを上書きします。これにより、統計が正確になり、非常に長い通話に関するデータが正しい間隔に収まることが保証されます。</p> <p>再キャプチャ時間–ACD から前日のデータを再キャプチャする時間を選択します。デフォルトは 03:00 です。</p>

ステップ 2: データサーバを設定する

前提条件

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco Unified CCE) ACD が設定済み。
- Webex WFO データ サーバーがダウンロードおよびインストール済み。

ページの場所

アプリケーション管理 > グローバル > システム構成 > データサーバ構成

手順

データサーバの設定

1. 使用するデータ サーバーを [データ サーバー構成の選択] ドロップダウン リストから選択します。
2. 説明に従ってフィールドを設定します。

表示名 – 選択したデータサーバの表示名を入力します。

地域データ サーバー ACD 同期設定 – [同期を有効にする] チェックボックスを選択して、設定した Cisco Unified CCE ACD を「利用可能」から「割り当て済み」に移動します。

3. 必要に応じて残りのフィールドを設定します。利用可能なフィールドの詳細は、『Webex WFO ユーザーガイド』の「データサーバを設定する」を参照してください。
4. [テスト接続] をクリックして入力が入力が正しく、データサーバが適切に設定されていることを確認してください。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 3: 構成をカスタマイズする

ステップ 1 と 2 を完了すると、Cisco Unified CCE ACD から Webex WFO にデータが正常に同期されます。Webex WFO を最大限に活用するには、さらに多くのことが必要です。以下に挙げたトピックはすべて、『Webex WFO ユーザーガイド』に記載されています。Webex WFO のページ (例、場所: [アプリケーション管理] > [QM] > [QM 設定] > [メタデータ マネージャー]) に移動して、以下にリストされているトピックを検索することもできます。次に、ページ右上隅にある [ヘルプ] ボタンをクリックします。

Quality Management

- **ACD デバイスとの関連付けの管理**–(場所: [アプリケーション管理] > [QM] > [QM 設定] > [デバイスの関連付け]) データ サーバー経由でデバイスを同期した後、[デバイスの関連付け] ページでは、ACD のデバイスを Webex WFO ユーザー、録画グループ、録画タイプに関連付けることができます。

- **テレフォニーグループの設定:** (場所: [アプリケーション管理] > [QM] > [QM 設定] > [テレフォニーグループ]) テレフォニーグループは、記録インフラストラクチャを作成するために使用される構造を提供します。テレフォニーグループは、少なくとも 1 つのシグナリングソース、1 つのシグナリンググループ、1 つのシグナリングサーバ、1 つの記録グループ、およびコンタクトセンターのデバイスで構成されます。テレフォニーグループとその構成手順の詳細については、このページを参照してください。
 - **Cisco Unified Communication Manager (Unified CM) を設定する:** SOAP 管理 XML AXL ユーザおよび JTAPI ユーザを設定できます。CTI サービスは、ユーザーを利用して Unified CM にログインします。Webex WFO シグナリング サーバーからの CTI シグナリング サービスは、エッジサーバーの録画環境で開始イベントと停止イベントを追跡し、通話録音の CTI メタデータをキャプチャするために使用されます。Unified CM クラスタは、同じデータベースとリソースを共有し、1 つ以上の CTI マネージャを持つ Unified CM サーバのセットで構成されます。

分析

- **テキスト検索:** (場所: [インタラクション] > [テキスト検索] フィルタ) [テキスト検索] フィルタを使用して、検索クエリと結果フィルタを使用して、通話の文字起こしされたデータから通話中のフレーズや特定の語句を検索します。
- **予測評価スコア:** (場所: [アプリケーション管理] > [分析] > [タスクマネージャ])さまざまな要素を使用して連絡先に適切な評価スコアを算出することができます。
- **予測ネット プロモーター スコア** – (場所: [アプリケーション管理] > [分析] > [タスクマネージャ]) 顧客連絡先、エージェントのパフォーマンス、およびその他の要素を使用してモデルを作成し、連絡先に適したネット プロモーター スコアを決定します。

[ユーザ (Users)]

- **ユーザーの管理** – (場所: [アプリケーションの管理] > [グローバル] > [ユーザー設定]) ACD から同期された後のユーザーとチームの編集および構成の詳細については、このセクションを参照してください。ユーザーが ACD から同期されると、Webex WFO は新しいユーザーを作成し、そのユーザーに ACD ユーザー プロファイルを関連付けます。ユーザには 1 つ以上の役割が割り当てられている必要があり、各役割にはさまざまな権限を有効にすることができます。ロールは権限の集まりであり、権限はロールを割り当てられたユーザが利用できるアプリケーションとアクションを制御します。

Webex WFO WFM のセットアップ

このセクションでは、Webex WFO WFM のセットアップ手順の概要について説明します。

前提条件

実装プロジェクトの技術的発見セッション中に、Cisco プロフェッショナル サービス チームは、Webex WFO WFM 配信に含まれるコンポーネントの提案されたソリューションと配布を提示します。この段階では、統合サービスの場所に関する決定は、お客様とプロフェッショナル サービスチームの間で合意される必要があります。Webex WFO WFM ソリューションでは、統合サーバーがネットワーク内でホストされている必要があります。統合サービスをホストする合意されたサーバーは、「統合サーバー」と呼ばれます。

Cisco Unified CCE のセットアップ

ステップ1: Unified CCE のセットアップ

履歴データおよびリアルタイム データは、Unified CCE サーバ上の MS SQL データベース内に保存されます。

1. Cisco Unified CCE データベース AWDB および HDS で SQL ログインを作成します。
2. この SQL ログインに読み取り専用権限を割り当てます。
3. Cisco プロフェッショナル サービスの担当者に次の情報を提供してください。
 - AWDB のデータベース名
 - SQL ログイン
 - SQL パスワード

重要 サーバーからのデータベース接続をテストして、ユーザー アカウントが正しく設定されていることを確認するのは、ユーザーの責任です。

ステップ2: 統合サーバを構成する

インターネット トラフィックがローカル ネットワーク上のリソースに影響を与えることを避けるため、Webex WFO WFM ソリューションは統合サーバーをネットワーク内にホストする必要があります。お客様と Cisco プロフェッショナル サービス エンジニアが統合サービスの場所について合意した後、エンジニアは統合サーバーを構成します。

ステップ3: Cisco WFM を設定する

この手順は Cisco プロフェッショナル サービスが行います。