



## Webex WFO および Unified CCX 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](http://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](http://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
品質管理 (QM).....	5
ワークフォース管理 (WFM).....	7
Cisco アナリティクス.....	8
インサイト.....	9
WFM 向けの Webex WFO および Cisco Unified CCX アーキテクチャ.....	10
<b>Webex WFO で Cisco Unified CCX ACD を設定する.....</b>	<b>11</b>
ステップ 1: データサーバを設定する.....	11
ステップ 2: Cisco Unified CCX を ACD として追加する.....	12
ステップ 3: 構成をカスタマイズする.....	17
Quality Management.....	17
分析.....	18
[ユーザ (Users) ].....	18
Webex WFO WFM の前提条件.....	18
履歴データの前提条件.....	19
リアルタイムデータの前提条件.....	19
同期の理解.....	20
ACD 同期.....	20
エージェントとスーパーバイザーのデータ同期.....	20
チームデータの同期.....	21

## 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 Express (Cisco Unified CCX) と統合された Unified Workforce Optimization (WFO) ソフトウェア スイートであり、通話録音、品質管理、要員管理、顧客の声 (VoC) 分析、レポート機能を提供します。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。

## 品質管理 (QM)

品質管理はワークフォース最適化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 S3 バケット	
Webex WFO 画面録画	x	
オーディオの一時停止/再開	x	
スクリーン録画の一時停止/再開	x	

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
Webex WFO が音声の一時停止と再開を制御 (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 が画面録画の一時停止と再開を取り込む		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	
暗号化された録画	x	
ステレオ録音	x	
ライブ音声モニタリング	x	
ライブ画面監視	x	
同期	x	
	(ユーザ、チーム、 およびキュー)	
連絡先のメタデータがインポートされます	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

\*\* 製品インテグレーションのレビューを開く

## 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)

## ワークフォース管理 (WFM)

WFM は、構成の目的と履歴データの関連付けのためにデータを同期します。過去のデータとリアルタイムのデータを同期し、労働力のスケジューリングと予測のために使用します。

### 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
リアルタイム遵守データフィード (音声、チャット、メール)	X	
リアルタイム遵守データ フィード (オムニチャンネル)		X
履歴データフィード - キューの統計	X	

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
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
予測 (メール)	X	
	設定されている場合は、ソーシャルマイナー経由	

## 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ている貴重なインテリジェンスを解き放ち、顧客やエージェントのすべての連絡先をアクション可能なインサイトに変換します。

### 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	

機能	応答可能	現在ご利用いただけません
ドリルダウン機能を備えたダッシュボード	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。詳細は [ライセンスの仕組み](#) および [役割と権限の管理](#) を参照してください。

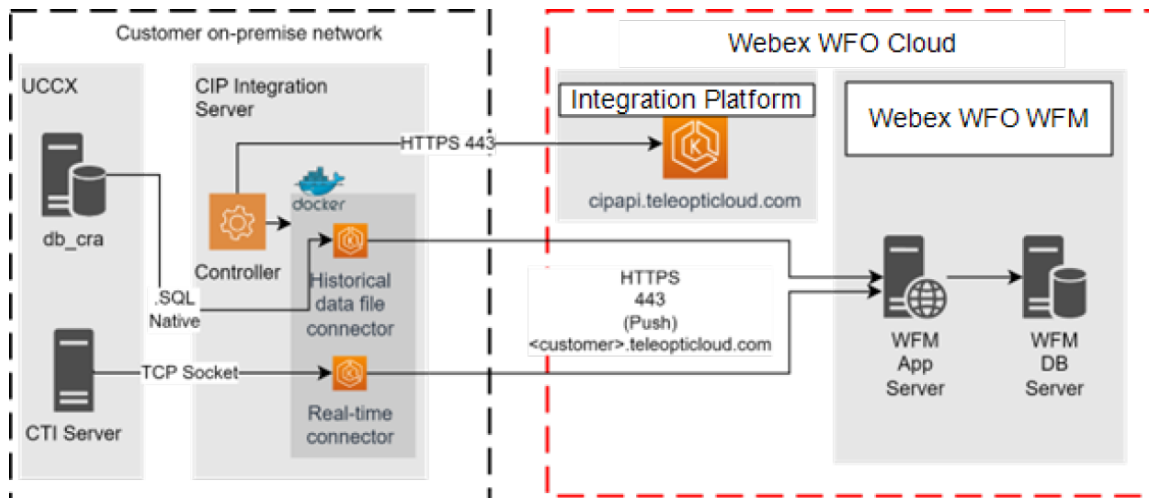
## 使用可能な機能

機能	サポートされる	現在サポートされていません
既成のダッシュボード	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	

機能	サポートされる	現在サポートされていません
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 向けの Webex WFO および Cisco Unified CCX アーキテクチャ

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



# Webex WFO で Cisco Unified CCX ACD を設定する

以下の手順に従い、Webex WFO で Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) ACD をセットアップし、構成します。

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

## ステップ 1: データサーバを設定する

Cisco Unified CCX ACD から Webex WFO に同期されるデータの詳細については、「[同期を理解する](#)」を参照してください。

### 前提条件

- インストールされている Webex WFO データサーバ クラウド導入またはオンプレミス導入の詳細については、『*Webex WFO インストール ガイド*』の「Webex WFO Data Server のインストール」を参照してください。

### 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 CCX 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 2: Cisco Unified CCX を ACD として追加する

### 前提条件

- (システム管理者のみ) ACD 管理権限
- (システム管理者のみ) システム管理者ライセンス
- (システム管理者のみ) インテグレーションの詳細に記載されているデータベーステーブルをクエリするために、顧客が Cisco Unified CCX データベースサーバ情報を入力し、そのユーザがデータベーステーブルをクエリするための資格情報を提供する必要があります。これは、権限を持つユーザです。
- (システム管理者のみ) 顧客は CTI サーバ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 Contact Center Express* 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 Express]** を選択します。Cisco Unified CCX は、ACD ドロップダウンリストに **Cisco Unified CC Express** として表示されます。
3. Cisco Unified CCX ACD の一意な名前を **名前** フィールドに入力してください。
4. **[OK]** 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、下記のフィールドの説明を参照してください。
6. (任意) **[接続をテスト]** をクリックして、入力が正しく、Webex WFO が ACD に接続されていることを確認します。接続テストを行うには、データサーバがインストールされている必要があります。
7. **[保存 (Save) ]** をクリックします。

## フィールドの説明

ACD として Cisco Unified CCX を選択すると、次のフィールドが表示されます。

項	説明
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> <p><b>重要</b> <b>[プレフィックスタイプ]</b> ドロップダウン リストで<b>サービス名</b>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。<b>[プレフィックスタイプ]</b> ドロップダウンメニューで<b>サービス名</b>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><b>メモ</b> <b>[プレフィックスタイプ]</b> ドロップダウンメニューで<b>チーム名</b>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。<b>[プレフィックスタイプ]</b> ドロップダウンメニューで<b>チーム名</b>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>プライマリ IP アドレスまたはホスト名-プライマリ Unified CCX サーバの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>プライマリインスタンス名-Unified CCX データベースインスタンスのプライマリデータベースの名前。</p>

項	説明
	<p>セカンダリ IP アドレスまたはホスト名–セカンダリ Unified CCX サーバの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>セカンダリインスタンス名–Unified CCX データベースインスタンスのセカンダリデータベースの名前。</p> <p>プライマリとセカンダリのインスタンス名の形式は次のとおりです。</p> <p>&lt;hostname&gt;_uccx</p> <p>ホスト名は Unified CCX データベースサーバの名前です。</p> <div style="border-left: 5px solid red; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>重要</b></p> <p>次の機能のためには、IP 設定フィールドを完了する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WFM–履歴データのキャプチャと同期</li> <li>▪ QM - 調整と同期</li> </ul> </div>
<p>認証</p>	<p>ユーザ名–Unified CCX データベースへのアクセス権を持つユーザのユーザ名。</p> <p>パスワード–Unified CCX データベースへのアクセス権を持つユーザのパスワード。</p> <p>クライアント ロケール–Unified CCX で設定されるクライアント ロケール。 米国英語のロケールがデフォルトでこのフィールドに表示されます。 Unified CCX でクライアントのロケールが変更された場合、ここで手動で変更する必要があります。</p> <p>サーバ ロケール–Unified CCX で設定されるサーバ ロケール。 米国英語のロケールがデフォルトでこのフィールドに表示されます。 Unified CCX でサーバ ロケールが変更された場合、ここでも手動で変更する必要があります。</p> <div style="border-left: 5px solid red; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>重要</b> QM および WFM のすべての機能の認証フィールドを完了する必要があります。</p> </div>

項	説明
CTI サーバ	<p>プライマリ CTI IP アドレスまたはホスト名—Cisco Unified CCX に関連付けられたプライマリ CTI サーバの IP アドレスまたはホスト名です。</p> <p>プライマリ CTI ポート—Cisco Unified CCX に関連付けられたプライマリ CTI サーバのポートです。</p> <p>セカンダリ CTI IP アドレスまたはホスト名—Cisco Unified CCX に関連付けられたセカンダリ CTI サーバの IP アドレスまたはホスト名です。</p> <p>セカンダリ CTI ポート—Cisco Unified CCX に関連付けられたセカンダリ CTI サーバのポートです。</p> <p><b>重要</b> WFM リアルタイム アドヒアレンスの CTI サーバフィールドに入力する必要があります。</p>
CDR 照合設定	<p>Webex WFO は、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いて、ACD がその機能に割り当てられている場合、cdrBase および uploadDir を含む ACD 固有のサブディレクトリでディレクトリを作成します。ACD の一意の識別子と一緒に入力するベースディレクトリ パスがフィールドの下に表示されます。</p> <p>ACD 専用のディレクトリは、一意の ACD サーバ ID 番号で名前が付けられます。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 指定のディレクトリには cdrBase ディレクトリと uploadDir ディレクトリがあります。</p> <p>(読み取り専用) CDR Base—Unified CCX Call Detail Record (CDR) ディレクトリへのパス。指定するパスはデータサーバに対してローカルなものでなければなりません。UNC パスはサポートされていません。次に例を示します。</p> <p style="text-align: center;">cdrBase</p> <p>Webex WFO は、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いて、Unified CCX ACD がその機能に割り当てられている場合、cdrBase および uploadDir を含む ACD 固有のサブディレクトリ</p>

項	説明
	<p>でディレクトリを作成します。これにより、ベース ディレクトリの次のパスが生成されます。</p> <p style="text-align: center;">C:\cdr\<acd_id&gt;< p=""> <p>CDR ディレクトリ-通話詳細レコード (CDR) ディレクトリへのパス。これは、Unified CM Billing サービスからの着信 CDR が格納される場所です。指定するパスはデータサーバに対してローカルなものでなければなりません。Unified CM Billing アプリケーション・サーバーを設定する場合、ディレクトリパスパラメータに以下の名前を使用する必要があります: /cdr/。UNC パスはサポートされていません。次に例を示します。</p> <p style="text-align: center;">cdrDirectory</p> <p>アップロードディレクトリ - アップロードディレクトリへのパス。これは、調整された CDR と Unified CCE または Unified CCX データがアップロードされるまで存在する場所です。指定するパスはデータサーバに対してローカルなものでなければなりません。UNC パスはサポートされていません。次に例を示します。</p> <p style="text-align: center;">uploadDir</p> <p><b>重要</b> QM 調整の CDR 調整設定フィールドを入力する必要があります。</p> </acd_id&gt;<></p>
同期の間隔	間隔 (分)-ACD がデータサーバと同期する間隔の長さ。
キャプチャ設定	<p>[ACD キャプチャ遅延]-間隔が終了した後、ACD 統計を取得するまで WFM が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>データ再キャプチャを有効にする-チェックボックスを選択して前日全体のデータを再キャプチャします。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、日中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、非常に長い呼び出しのデータが正しい間隔であることが保証されます。</p>

項	説明
	<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。既定では 03:00 に設定されています。</p> <p><b>重要</b> WFM 履歴データキャプチャのキャプチャ設定フィールドを入力する必要があります。</p>

## 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 CCX 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 ユーザーガイド』と同じ情報が、Webex WFO オンラインヘルプでも参照できます。以下にリストされている任意のページの右上角にある [ヘルプ] ボタンをクリックします (例: ロケーション: アプリケーション管理 > QM > QM 設定 > Metadata Manager)。

### 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 サーバからの CTI シグナリング サービスは、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、エッジ サーバ録画環境で使用されます。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。ルールは権限の集まりであり、権限はル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 の前提条件

このセクションでは、Webex WFO WFM を設定するための前提条件の概要を説明します。すべての前提条件が満たされると、Calabrio Integration Platform サービスを設定できます。

実装プロジェクトの技術的発見セッション中に、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、お客様の組織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。統合サービスをホストするサーバーは、「統合サーバー」と呼ばれます。

## CIP インテグレーションサーバ

Webex WFO WFM 連携では、連携サーバが組織のネットワークでホストされている必要があります。これにより、Webex WFO WFM 関連のインターネット トラフィックが組織のローカル ネットワーク上のリソースに到達するのを防ぎます。

## 履歴データの前提条件

履歴データは 15 分ごとに Cisco ICM データベース (db\_cra) から同期されます。プライマリ/パブリッシャーデータベースへの接続は Cisco Unified CCX のパフォーマンスに影響を与えるため、この接続は Cisco Unified CCX のセカンダリ/サブスクリバデータベースを使用するようにセットアップする必要があります。履歴データが Webex WFO WFM に同期されると、データは履歴データ コネクタによって汎用の標準 Webex WFO WFM 形式に変換されます。

Cisco プロフェッショナルサービスに次の情報を提供する必要があります。

- Cisco Unified CCX データベースで読み取り専用権限を持つ HR ユーザ
- HR ユーザのパスワード
- セカンダリ/サブスクリバデータベースのインスタンス名
- データベースサーバのデータソースホストまたは IP アドレス
- サービスポート (デフォルト 1504)
- データベース名 (デフォルトは db\_cra)
- 履歴レポートのタイムゾーン
- データがエンコードされる charset (文字セット)

顧客であるあなたは、統合サーバからのデータベース接続をテストすることにより、ユーザアカウントが正しくセットアップされていることを確認する必要があります。統合サーバのデータベース接続が機能していない場合、ファイアウォールでネットワークポートを構成するか開く必要がある可能性があります。

## リアルタイムデータの前提条件

Cisco Unified CCX CTI はリアルタイムのエージェントの状況とイベントの変更を取得します。Cisco Unified CCX CTI および Resource Manager - Contact Manager (RMCM) サブシステムを次のように設定する必要があります。

- Cisco Unified CCX CTI は未承諾メッセージを送信するように設定する必要があります。未承諾メッセージは、Cisco Unified CCX によって送信され、ユーザーからの要求がなく、確認も必要ないメッセージです。
- Unified CCX CTI サーバのサーバ名とポートには、プライマリ/パブリッシャーおよびセカンダリ/サブスクリバ TCP ソケット接続の両方が必要です。リアルタイム データ フィードのデフォルト ポートは 12028 です。

**メモ** 統合サーバは、すべての要求されていないメッセージを受信するようにブリッジモードをセットアップしています。

## 同期の理解

**メモ** このセクションは WFM には適用されません。

### ACD 同期

データ サーバは Cisco Unified CCX ACD を定期的にポーリングし、Cisco Unified CCX ACD から以下の情報を自動的に抽出し、Webex WFO に読み込みます。

- エージェント
- チーム (Teams)
- スーパーバイザ
- エージェントとチームの関係
- デバイス (デバイス同期がデータサーバ設定ページで有効になっている場合)。詳細については、『*Webex WFO ユーザガイド*』の「ACD デバイスとの関連付けの管理」を参照してください。

この情報と履歴データが Webex WFO にロードされると、Webex WFO を設定してサービスキューの分布、予測、スケジュールを生成できます。

**メモ** Webex WFO で作成したチーム、エージェント、関係、サービス キューは、ACD に同期されません。Webex WFO でのみ管理されます。

**メモ** Cisco Unified CCX のエージェントと連絡先サービス キューの関係は、Webex WFO に自動的に同期されません。これらの関係は手動で同期する必要があります。

### エージェントとスーパーバイザーのデータ同期

誰かが ACD のエージェントまたはスーパーバイザー データを変更すると、データ サーバは Cisco Unified CCX データベースをポーリングする際にこの変更を検出し、Webex WFO にいくつかの変更を加えます。次の表はこれらの変更をまとめたものです。

ACD の変更	Webex WFO による変更
新しいエージェントが追加されました	新規ユーザが追加されました。具体的には、Webex WFO : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ACD エージェントの名と姓を Webex WFO ユーザの名と姓に適用します。</li></ul>

ACD の変更	Webex WFO による変更
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ エージェント/スーパーバイザーの一意のプライマリキー (Resource.resourceLoginId) をユーザの Webex WFO ACD ID として適用します。</li> <li>▪ ユーザ表示 ID (Resource.resourceLoginId) を外部ユーザ ID として、関連するユーザプロフィールを作成します。</li> <li>▪ 会社と部門の Webex WFO の開始日を現在の日付に設定します。</li> <li>▪ ユーザにエージェントの役割を割り当てます。</li> <li>▪ エージェントに対応するチームを割り当てます。</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">メモ ACD がエージェントに割り当てられたチームを持っていない場合、Webex WFO でエージェントにチームを手動で指定できます。</p>
エージェントの名前または姓が変更された	エージェントの氏名が変更された。
エージェントが削除される	エージェントの状況が [非アクティブ] に設定される。
新しいスーパーバイザーが追加されたか、スーパーバイザーのデータが変更された	<p>具体的には、Webex WFO :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 関連するユーザにスーパーバイザーの役割を割り当てます</li> <li>▪ スーパーバイザーのチームを関連するユーザに割り当てます</li> </ul>

## チームデータの同期

ACD でチームデータが変更されると、データサーバは Cisco Unified CCX データベースをポーリングしてそれを検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表はこれらの変更をまとめたものです。

ACD の変化	Webex WFO による変更
新しいチームが追加される	新しいチームは同じ名前で追加される。  ACD のチームのメンバーであるエージェントを Webex WFO のチームのメンバーにします。
チーム名が変更される	チーム名が変更されます。
新しいエージェントがチームに追加される	新しいエージェントがチームに追加されました。
チームが変更される	変更なし。
エージェントがチームから削除される	変更なし。

Webex WFO で新しいチームを作成し、エージェントを割り当てることができますが、これらの新しいチームは ACD に同期されません。

エージェントは 1 つのチームにのみ所属できます。Webex WFO でエージェントを 1 つのチームから別のチームに移動しても、ACD でのそのエージェントのチーム割り当てには影響しません。

**注意** ACD から同期されたチームは、Webex WFO では無効にできません。