

CallBroker WallBoard

GUIA DE INSTALACIÓN

© 2018 Dafquest S.L.

www.dafquest.com

E-mail: comercial@dafquest.com

Tel. : 902 750 732

Ed. Europa, esc. C, 4-4 - 43007 Tarragona
SPAIN

© 2018 DAFQUEST S.L. Todos los derechos reservados.

Utilización de CallBroker WallBoard.

Si esta guía se distribuye con software que incluye un contrato de licencia de usuario final, la guía, así como el software descrito en ella, se proporciona con una licencia y sólo puede usarse o copiarse en conformidad con los términos de dicha licencia. Con la excepción de lo permitido por la licencia, ninguna parte de esta guía puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación de datos ni transmitida de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, de grabación o de otro tipo, sin el consentimiento previo por escrito de DAFQUEST S.L. Tenga en cuenta que el contenido de esta guía está protegido por las leyes de derechos de autor aunque no se distribuya con software que incluya un contrato de licencia de usuario final.

El contenido de esta guía se proporciona exclusivamente con fines informativos, está sujeto a cambios sin previo aviso y no debe interpretarse como un compromiso de DAFQUEST S.L. DAFQUEST S.L. no asume ninguna responsabilidad por los errores o imprecisiones que puedan existir en el contenido informativo de esta guía.

Recuerde que las ilustraciones o imágenes existentes que desee incluir en su proyecto pueden estar protegidas por las leyes de derechos de autor. La incorporación no autorizada de este material en sus trabajos puede infringir los derechos del propietario de los derechos de autor. Asegúrese de obtener los permisos necesarios del propietario de los derechos de autor.

Cualquier referencia a nombres de compañías en plantillas de ejemplo sólo se hace con propósitos de demostración y no está relacionada con ninguna organización real.

Índice

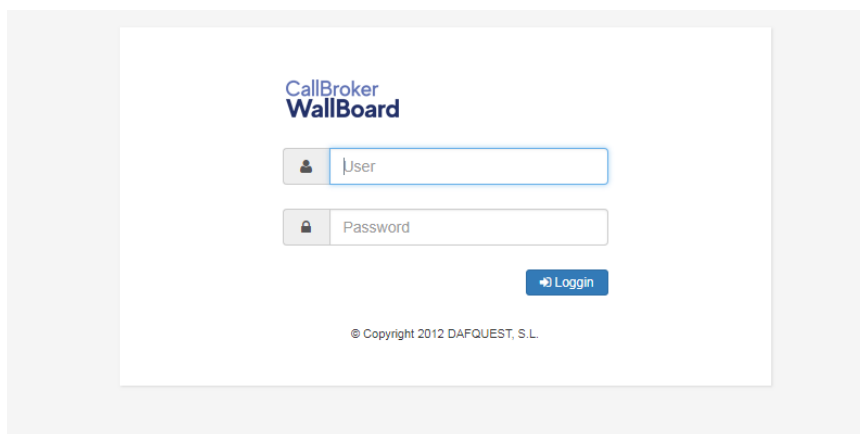
Acceso a CallBroker WallBoard	4
Configuración CallBroker WallBoard.....	5
Configuración UCCX	6
Selección de vistas.....	7

CallBroker WallBoard

ACCESO A CALLBROKER WALLBOARD

Para acceder a la aplicación escribir en el navegador la ip del servidor donde se haya realizado la instalación seguida del puerto 35080.

Ejemplo: <http://xxx.xxx.xxx.xxx:35080/CallBrokerWallboardUCCX/>

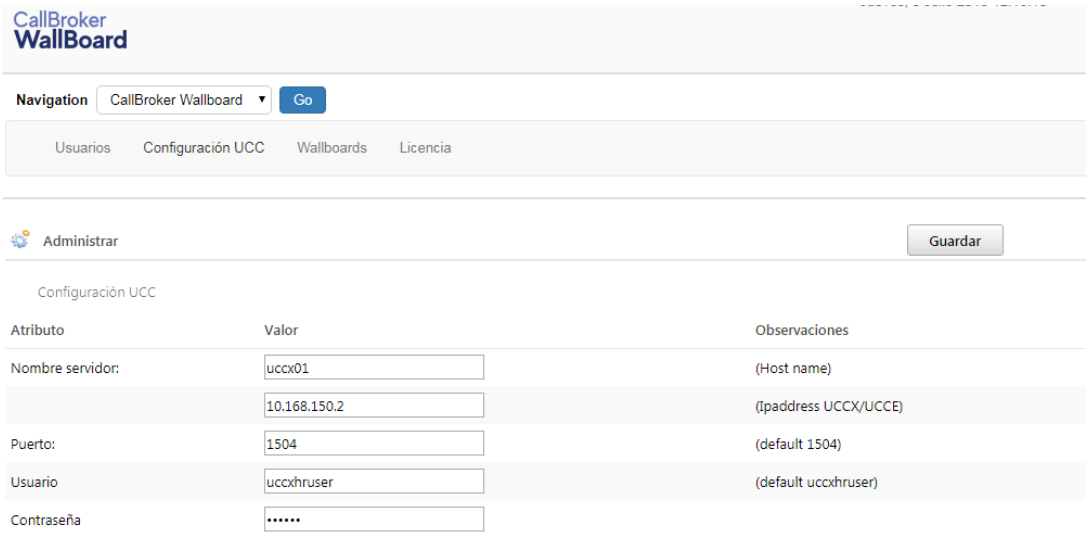


En la pantalla de login introducir un usuario y password válidos.

Por defecto para el primer acceso, por defecto, se puede acceder con el usuario "Administrador" y el password "1234" (sin las comillas). **Se recomienda modificar el password de este usuario.**

CONFIGURACIÓN CALLBROKER WALLBOARD

La configuración necesaria para el funcionamiento de CallBroker WallBoard, la encontramos en el menú de administración que se abre por defecto al validarnos.



The screenshot shows the CallBroker WallBoard administration interface. At the top left is the logo. Below it is a navigation bar with a dropdown menu set to 'CallBroker Wallboard' and a 'Go' button. A secondary navigation bar contains links for 'Usuarios', 'Configuración UCC', 'Wallboards', and 'Licencia'. Below this is an 'Administrar' section with a 'Guardar' button. The main content area is titled 'Configuración UCC' and contains a table with the following data:

Atributo	Valor	Observaciones
Nombre servidor:	<input type="text" value="uccx01"/>	(Host name)
	<input type="text" value="10.168.150.2"/>	(Ipaddress UCCX/UCCE)
Puerto:	<input type="text" value="1504"/>	(default 1504)
Usuario	<input type="text" value="uccxhruser"/>	(default uccxhruser)
Contraseña	<input type="password" value="*****"/>	

Nombre de servidor: Nombre del servidor UCCX, coincide con el nombre que podemos encontrar en el certificado de seguridad, añadiéndole “_uccx”.

También introduciremos la IP del servidor UCCX.

Puerto: Puerto de acceso, por defecto 1504.

Contraseña: Contraseña para acceso configuradas en el UCCX.

CONFIGURACIÓN UCCX

Es necesario configurar una serie de parámetros en el Cisco Unified Contact Center, para que la aplicación funcione correctamente.

Para restablecer las contraseñas en el servidor UCCX . Entrar al UCCX Admin y luego ir a Tools > Password Management

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Password Management

Save Clear

WallBoard User:
New Password* [password field]
Confirm Password* [password field]

Recording SFTP User:
New Password* [password field]
Confirm Password* [password field]

WorkForce User:
New Password* [password field]
Confirm Password* [password field]

Historical Reporting User:
New Password* [password field]
Confirm Password* [password field]

System Call Tracking Tool User:
New Password* [password field]
Confirm Password* [password field]

Reset

Una cosa a tener en cuenta es no utilizar caracteres especiales como los & ! " \$ £ si lo hace volverá inestable la herramienta de informes históricos.

Para modificar el tiempo de refresco de datos para el Wallboard en el UCCX, ir a Tools > Real Time Snapshot config. Recomendado por defecto a 15 segundos, ya que reducir el tiempo de refresco podría generar problemas de rendimiento.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation Cisco Unified CCX Administration Go
marksa | Search Documentation | About | Logout

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Real Time Snapshot Writing Configuration for Wallboard

Update Clear

Status
Status : Ready

Data Writing Enable

Data Writing Interval [5] in seconds

Cisco Unified CCX CSOs Summary

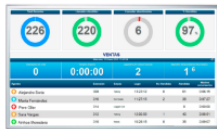
Cisco Unified CCX System Summary

Wallboard System
Server Name [text field] IP Address of the Wallboard Web Server (Used of isMaster Check)

Update Clear

SELECCIÓN DE VISTAS

CallBroker WallBoard dispone de tres vistas de las cuales podemos elegir la que más se adecue a nuestra necesidad.



Pantalla cola y estado de agentes Estadísticas de una sola cola y agentes. Estado de agentes, hora último login, estado, llamadas no atendidas y llamadas atendidas. Permite selección de cola, global y rotativo.



Pantalla cola y estado de agentes Estadísticas de una sola cola y agentes. Estado de agentes, hora último login y llamadas atendidas. Permite selección de cola, global y rotativo.



Estadísticas de todas las colas Soporta hasta 10 colas. Muestra estadísticas de todas las colas, en una sola pantalla.