Webex WFO и Webex Contact Center Ръководство за интеграция

За внедрявания с нови WFM

Публикувано за първи път: 20 юли 2021 г.
Последна актуализация: 25 юли 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 САЩ
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти. Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информацияонния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лиценза за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО от всяка друга гаранция тук, всички файлове с документи и софтуер на тези доставчици се предоставят "както е" с всички грешки. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублирани меки копия на този документ се считат за неконтролирани. Вижте текущата онлайн версия за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са посочени на уебсайта Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с Cisco търговски марки, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Съдържание 3

Аудитория 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 Общ преглед 6

Представяне 8

Управление на качеството (QM) 8

Управление на работната сила (Нов WFM) 11

Анализ 12

Прозрения 12

Webex WFO и Cisco Webex Contact Center Архитектура 13

Процедури за конфигуриране 15

Конфигуриране Cisco Webex Contact Center 15

Предпоставки 16

Процедури за конфигуриране 16

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Предпоставки 24

Процедури за конфигуриране 24

Свържете WFM с Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Синхронизиране на метаданни с Webex WFO 32

Подробности за интеграцията за Cisco Webex Contact Center 42

Относно Webex WFO Поддръжка на цифрови канали 42

Поддръжка за чат 44

SMS Поддръжка 45

Поддръжка по имейл 48

Сложни събития за разговори 48

Запис на екрана 52

Допълнение 55

Основни конфигурационни данни за 1.0 55

Потребители 55

Екипи 56

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Стъпка 1: Съберете информация от вашия доставчик Webex Contact Center 57

Стъпка 2: Конфигурирайте Webex Contact Center като ACD в Webex WFO 58

Стъпка 3: Конфигурирайте сървъра за данни 61

Свържете се с Cisco Webex Contact Center с помощта на CMSv2 API 61

QM Данни за 1.0 64

Аудио запис 64

Метаданни за контакти 67

Аудитория

- Поддържаните и неподдържаните функции на интеграцията
- Преглед на архитектурата на високо ниво
- Процедури за конфигуриране
- Специфични подробности за интеграцията

Това ръководство за интеграция е предназначено предимно за клиенти, както и за официални Cisco партньори, които обикновено инсталират и конфигурират Webex WFO за клиенти. Освен това инженерите по внедряване Cisco, инженерите по поддръжката, инженерите по продажбите, разработката и маркетинга могат да намерят полезна информация в това ръководство.

Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 Общ преглед

Има две версии на интеграцията между Webex WFO и Cisco Webex Contact Center (CWCC). Тези версии са CWCC версия 1.0 и CWCC версия 2.0. Тези версии са съвместими с различни набори от API, които се наричат 1.0 (наследени) API, CMSv2 API (преходни API, които се използват за преминаване на внедрявания CWCC 1.0 към CWCC 2.0) и 2.0 (програмни API).

Вижте Процедури за конфигуриране за повече информация относно процедурата, която да следвате въз основа на това кои API използва вашето внедряване.

ВАЖНО CWCC 1.0 се появява в продукта Webex WFO като Cisco Customer Journey Platform.

Наличност на версия и функции

Версия и черта	CWCC 1.0 с наследена CMSv1 Апис	CWCC 1.0 до 2.0 с CMSv2 API	CWCC 2.0 с наследство CMSv1 API	CWCC 2.0 с Програмни Апис
Стерео запис	Няма	Достъпен	Достъпен	Достъпен
Аудио пауза и възобновяване (само ръчно)**	Достъпен	Достъпен	Достъпен	Достъпен
Пауза и възобновяване на записа на екрана (само ръчно)**	Достъпен	Достъпен	Няма	Достъпен

ЗАБЕЛЕЖКА : За паузи (събития за задържане) Webex WFO вмъква тишина за аудио записи и вмъква празен екран за записи на екрана.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) има две опции за пауза и възобновяване. Една от опциите е за ръчна пауза и възобновяване, която използва Cisco Agent Desktop. Вторият вариант е за автоматизирана пауза и възобновяване, което изисква Cisco API. За опцията, базирана на API, командите API трябва да бъдат изпратени до Cisco Smart

Настолен софтуер за редактиране на аудио. Редактираното аудио от данните за пауза и възобновяване се синхронизира от CWCC до Webex WFO. След като Webex WFO погълне редактираното аудио, ако е включен запис на екрана, Webex WFO автоматично редактира екрана въз основа на редактираното аудио, преди контактът да бъде представен в Webex WFO. Както ръчните, така и автоматизираните опции за пауза и възобновяване изискват потребителят да има инсталиран софтуер Cisco Agent Desktop. Опциите за ръчна и автоматична пауза и възобновяване Webex WFO не са приложими за интеграцията CWCC. Webex WFO автоматичната пауза и възобновяване не е налична, тъй като сигналът RTP, който е необходим за автоматизирани събития Webex WFO, не преминава през Webex WFO.

ВАЖНО Пауза и възобновяване трябва да бъдат активирани от Cisco. Моля, свържете се с вашия Cisco акаунт мениджър, за да поискате достъп.

Представяне

Webex WFO е софтуерен пакет за оптимизиране на работната сила (WFO), който се интегрира с Cisco Webex Contact Center, за да осигури запис на разговори, управление на качеството, управление на работната сила, анализ на гласа на клиента (VoC) и управление на данни. Подробностите около поддържаните интеграции са изброени по-долу.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Поддържаните функции са налични както във версия Webex Contact Center 1.0, така и в Webex Contact Center версия 2.0, освен ако не е посочено друго.

Управление на качеството (QM)

Налични функции

Функция	Поддържа се	В момента не се поддържа
Webex WFO записва аудио		X
Webex WFO импортира аудио Запис от Cisco Webex Contact Center	X Версия 1.0: Минимум двучасово закъснение преди импортиране. Версия 2.0: Импортирането на контакти се извършва, когато записът е предоставен на Webex WFO от Webex Contact Center.	
Webex WFO запис на екрана	X	
Webex WFO място за съхранение, необходимо за съхраняване на аудио в облака	X	
Интеграция от облак към облак за трансфер на данни	X Трансферът на данни чрез API е вграден в интеграцията	
Webex WFO поглъща, аудио запис, пауза и възобновяване	Вижте Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 Общ преглед за информация относно текущата наличност на пауза за аудио запис и	

Функц	**Поддърж**	**Понастоящем**
(ръчно и автоматично)		
Webex WFO поглъща, запис на екрана, пауза и възобновяване (ръчно и автоматично)	възобновяване, пауза и възобновяване на записа на екрана и стерео запис.	
Стерео запис		
Персонализирани метаданни	X Само 2.0	
Записите са криптирани	X	
Събития с речева енергия	X*** Мълчайте и говорете само за събития	Задържане и пауза на събития не се поддържат
Гласов мониторинг на живо	X Достъпно чрез Webex Contact Center Мониторинг на обажданията	
Наблюдение на екрана на живо	X чрез Webex WFO Smart Desktop клиент	
Поддържа се синхронизиране	X	
Импортиране на метаданни за контакти	X	
CRM интеграция	X*	
Контроли за уеб запис на агент и контроли за запис API		X**
Поддържа многоканална интеграция	X	
Гласови канали	X	

Функц	Поддърж	Понастоящем
Дигитален канал - Чат	X Вижте Относно Webex WFO Поддръжка на цифрови канали	
Дигитален канал - SMS	X Вижте за Webex WFO Поддръжка на цифрови канали	
Дигитален канал - Имейл	X Вижте Относно Webex WFO Поддръжка на цифрови канали	

**Отворете преглед на интеграцията на продукта.*

*** Бутоните за старт/стоп API са налични само за запис на екрана. Може да е необходима допълнителна техническа поддръжка Cisco за внедряване на запис само на екрана API.*

Можете да конфигурирате времето, което трябва да премине разговорът или мълчанието, за да се регистрират като събития. Вижте "Разговори за събития" и "Заглушаване на събитията" в Конфигуриране на глобални настройки QM.

ЗАБЕЛЕЖКА : Маркирането на повиквания с Webex WFO персонализирани метаданни в сценарии за запис на парчета не се поддържа.

ЗАБЕЛЕЖКА : Записите на екрана се записват на 10-минутни части за времето, през което агентът е влязъл. Записите на екрана, съответстващи на времената на аудиото, получено от CWCC, се сглобяват от
настолен клиент от тези парчета и качен.

Крайни компоненти

Компонент	Задължително	Не се изисква
Сървър за данни за синхронизиране, заснемане, събития в реално време и мултимедия		И
мпортиране на X		

Smart Desktop за запис на екрана, наблюдение на екрана на живо,	X

Компонент	Задължително	Не се изисква
и функции за анализ на настолни компютри		
Интелигентен работен плот на Windows OS	(налично)	
Интелигентен работен плот на MAC OS		(не е налично)

Управление на работната сила (Ново WFM)

WFM синхронизира данни за целите на конфигурирането и асоциирането на исторически данни. Webex WFO WFM синхронизира исторически данни и данни в реално време за използване с планиране и прогнозиране на работната сила.

Налични функции

Функция	Поддържа се	В момента не се поддържа
Емисия с данни за спазване в реално време	X	
Емисия с данни за спазване в реално време (омниканален)		X
Емисия с данни за минали периоди - статистика на опашката	X	
Емисия с данни за минали периоди - статистика на агента	X	
Емисия с данни за минали периоди - статистика на опашката на агентите	X	
Прогнозиране (глас)	X	
Прогнозиране (чат)	X	
Прогнозиране (имейл)	X	

Анализ

Налични функции

Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Анализ на речта (преобразуване на реч в текст)	X**	
Анализ на работния плот	X*	
	Не се синхронизира със записи	
Анализ на текст	X	
	Събитията за задържане (паузи) се отразяват като празно празно пространство	
	без транскрипция.	
Табла с детайл	X	
Оценка за прогнозна оценка	X	
Прогнозни NPS	X	
Анализ на настроенията	X	
Агентски интелигентен сравнителен анализ	X	
Разширено търсене на реч	X	

**Данните от Анализ на работния плот са налице в таблата за управление на Google Анализ и Data Explorer. Въпреки това, поради начина, по който се обработват данните на работния плот, те не са налични в панела на работния плот на мултимедийния плейър.*

*** В CWCC версия 1.0 стерео записът в момента не е наличен; следователно транскрипциите не са разделени по говорещи.*

Прозрения

Insights е базирано на изкуствен интелект BI решение, което е основна част от пакета Webex WFO. Insights предоставя смесено, неизолирано отчитане, което ви позволява безпроблемно да комбинирате цялото си управление на ангажираността на работната сила

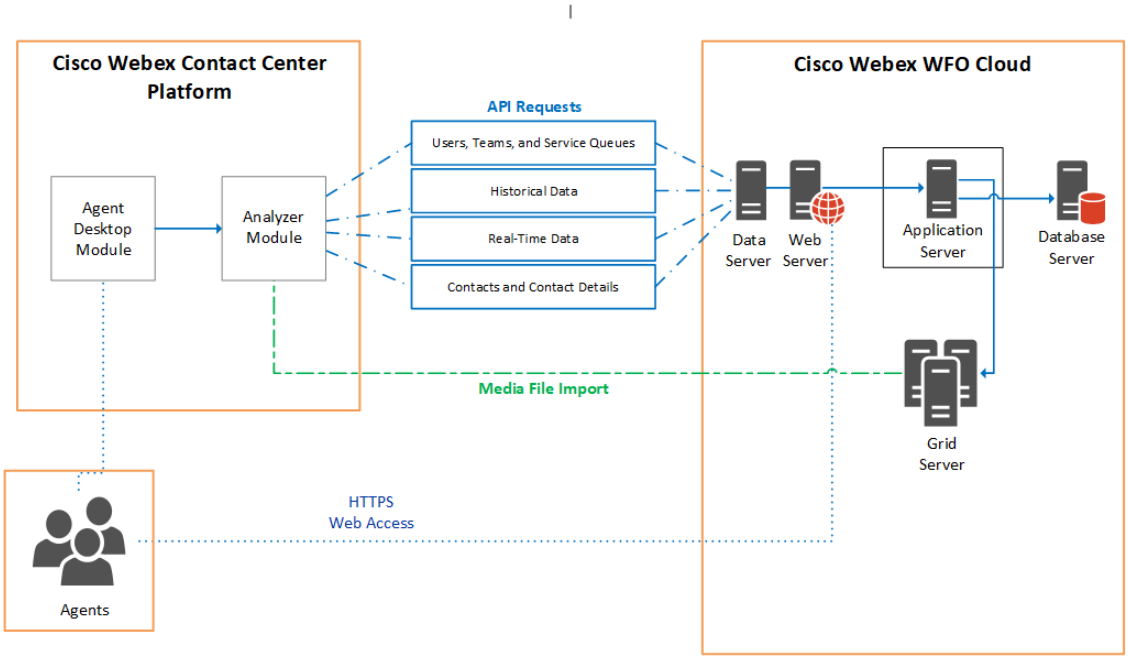
и данни за взаимодействие с клиенти от Webex WFO. Insights ви дава възможност да визуализирате вашите Webex WFO данни чрез приложими отчети и табла за управление. Необходим ви е лиценз за Insights за достъп до изброените функции. Вижте Какработят лицензите иУправление на роли и разрешения за повече информация.

Налични функции

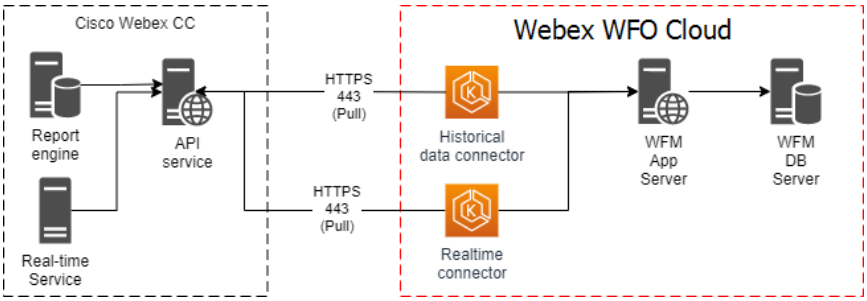
Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Предварително изградени табла за управление	X	
Анализ, базиран на машинно обучение	X	
Персонализирани теми	X	
Autograph (автоматизирана визуализация на данни)	X	
Визуални опции (персонализирани данни визуализация)	X	
Споделяне на табло	X	

Webex WFO и Cisco Webex Contact Center Архитектура

Архитектурната диаграма по-долу показва връзката между Cisco Webex Contact Center и пакета Webex WFO. Имайте предвид, че диаграмата включва класически WFM.



Архитектурната диаграма по-долу показва връзката само между Cisco Webex Contact Center и Webex WFO WFM.



Процедури за конфигуриране

Този раздел обяснява как да конфигурирате интеграцията Cisco Webex Contact Center с Webex WFO, включително Webex WFO WFM. Процедурите за конфигуриране, които трябва да следвате, варират в зависимост от това кои продукти Webex WFO е закупила вашата организация и кои API Cisco се използват.

- Конфигуриране на Cisco Webex Contact Center
- Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0
- Свържете WFM с Cisco Webex Contact Center 2.0
- Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Конфигурацията свършиview

Интеграцията CWCC 2.0 използва 2.0 (програмни) API. Не е необходим сървър за данни.

2.0 (програмни) API

- Съвместим с Webex WFO QM, Анализ, класически WFM и WFM
- Ако вашето внедряване включва WFM, следвайте Свързване с Cisco Webex Contact Center 2.0 и процедура Свържете WFM към Cisco Webex Contact Center 2.0

Конфигуриране Cisco Webex Contact Center

Трябва да изпълните процедурите, изброени в тази тема в рамките на вашия Webex Control Hub, преди да настроите CWCC 2.0 връзка в Webex WFO.

ВАЖНО : Задайте потребителското име и паролата на вашия администраторски акаунт Webex никога да не изтичат. Cisco отменя маркери за достъп, когато идентификационните данни на потребителя изтекат. Следователно, ако вашият акаунт Cisco Идентификационните данни за потребителско име и парола изтичат, след което ACD в Webex WFO трябва да бъдат повторно удостоверени. Повторното удостоверяване изисква Cisco ангажиране на техническата поддръжка. Осигурете Cisco техническа поддръжка със следната информация.
- Webex Contact Center идентификационни данни за администратор (потребителско име и парола)
- Webex WFO ИД на клиента
- Webex WFO ACD ИД
- Webex WFO идентификационни данни за администратор на клиента (потребителско име и парола)
- Webex WFO URL адрес на домейн (напр. частта "us3" в www.us3.calabriocloud.com)

Предпоставки

- Потребителското име е във формат FQDN.
- Потребителят има достъп до Webex CC 2.0 API и Webex CC 2.0 Media API.
- Потребителското име не може да бъде личен имейл адрес.
- Потребителското име трябва да е имейл адрес, създаден с помощта на Active Directory синхронизиране с Cisco или създаден ръчно в портала за администриране Cisco.

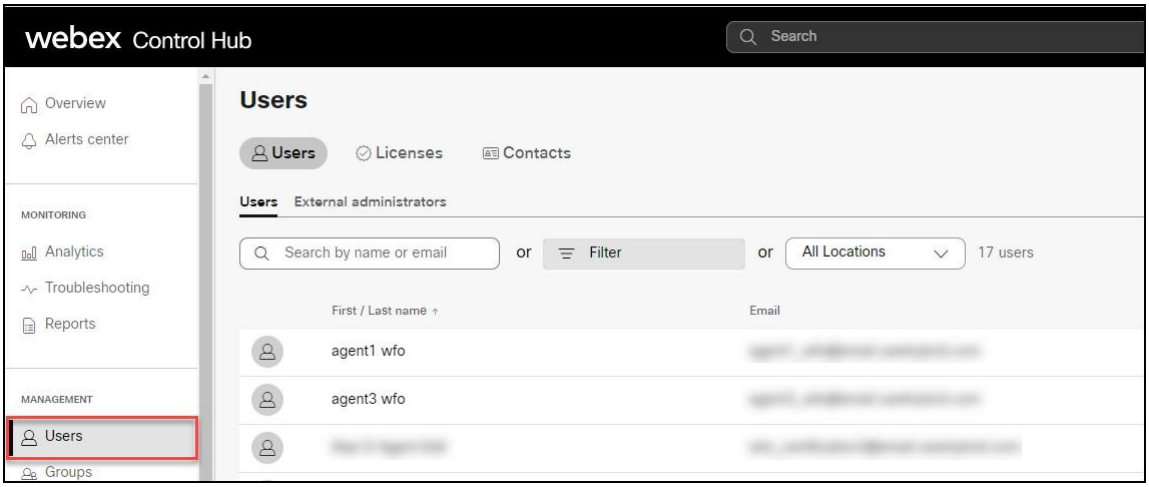
> ЗАБЕЛЕЖКА Ако синхронизирането Active Directory е активирано по-късно и имейл адресът не съществува в Active Directory, тогава настройката в Cisco ще бъде изтрита. Ще има дублиращи се отбори и
> потребители, причинени от проблеми със синхронизацията с нов имейл адрес.

Процедури за конфигуриране

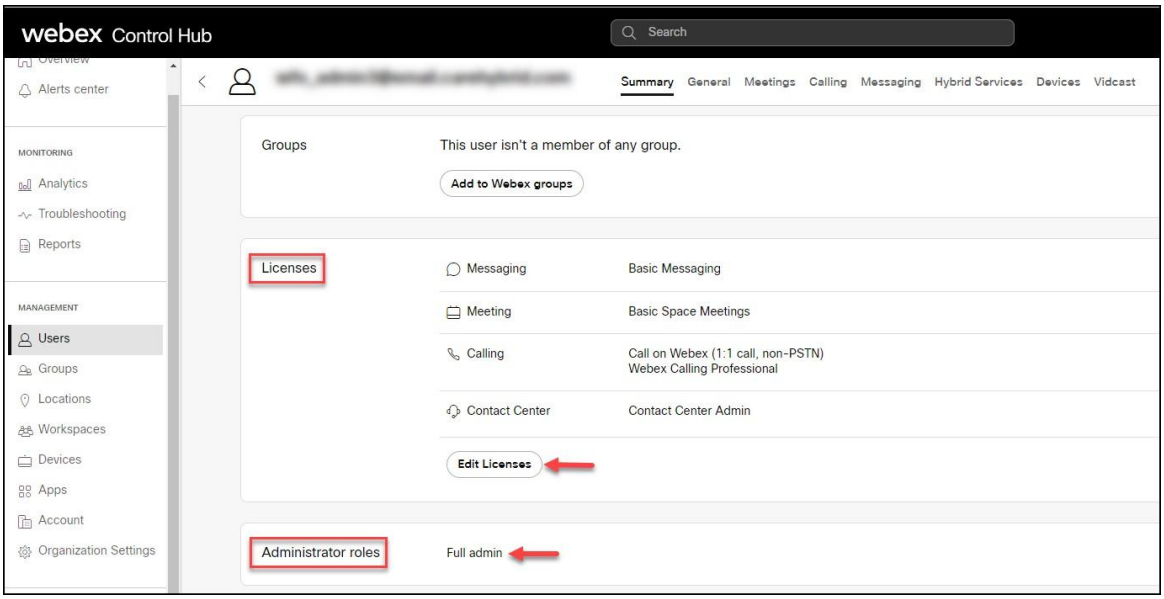
Присвояване на роли и разрешения

Потребителският акаунт, използван в тази процедура, по-късно се използва за завършване на процеса на oauth, необходим за интегриране с Webex WFO.

1. Влезте в **Webex Control Hub** за администратори, като отидете до admin.webex.com и въведете идентификационните си данни.
2. Щракнете върху **Потребители** под **Управление** в лявата лента за навигация.



3. От страницата **Потребители** изберете желания потребител от таблицата.
4. Уверете се, че потребителят има най-малко лицензите и ролите, изброени в таблицата по-долу.



- Ако правилните лицензи не са присвоени на потребителя, щракнете върху **Редактиране** на лицензи в рамките на лицензите

  и след това щракнете отново **върху Редактиране** на лицензи от страницата с резюме на лицензия.

- Променете лицензите, ако е необходимо, след което щракнете върху **Запазване**.

- Ако правилните роли не са присвоени, изберете текущо присвоената роля в

  Раздел " Администраторски роли" на страницата на потребителя.

- Променете ролите, ако е необходимо, след което щракнете върху **Запазване**.

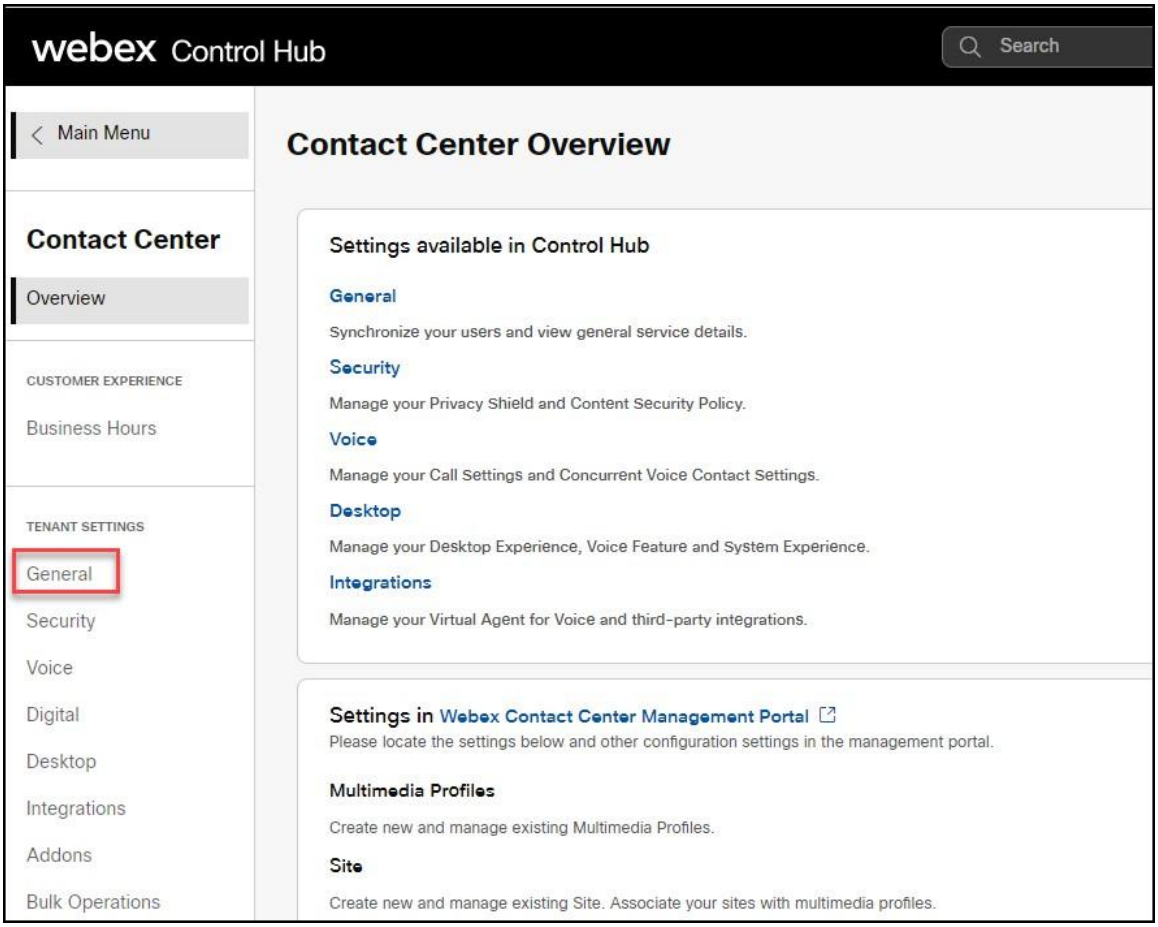
Лицензи	
Съобщения	Основни
	съобщения
	Разширени
	съобщения
Събрание	Срещи с основно
	пространство Разширени
	космически срещи
	Webex Meetings Suite
Повикване	Обаждане на Webex (1:1 обаждане, без PSTN)

Лицензи	
Контактен център	Администратор на контактен център
	Лицензиран агент > премиум
Роля	
Услуги	Администратор на

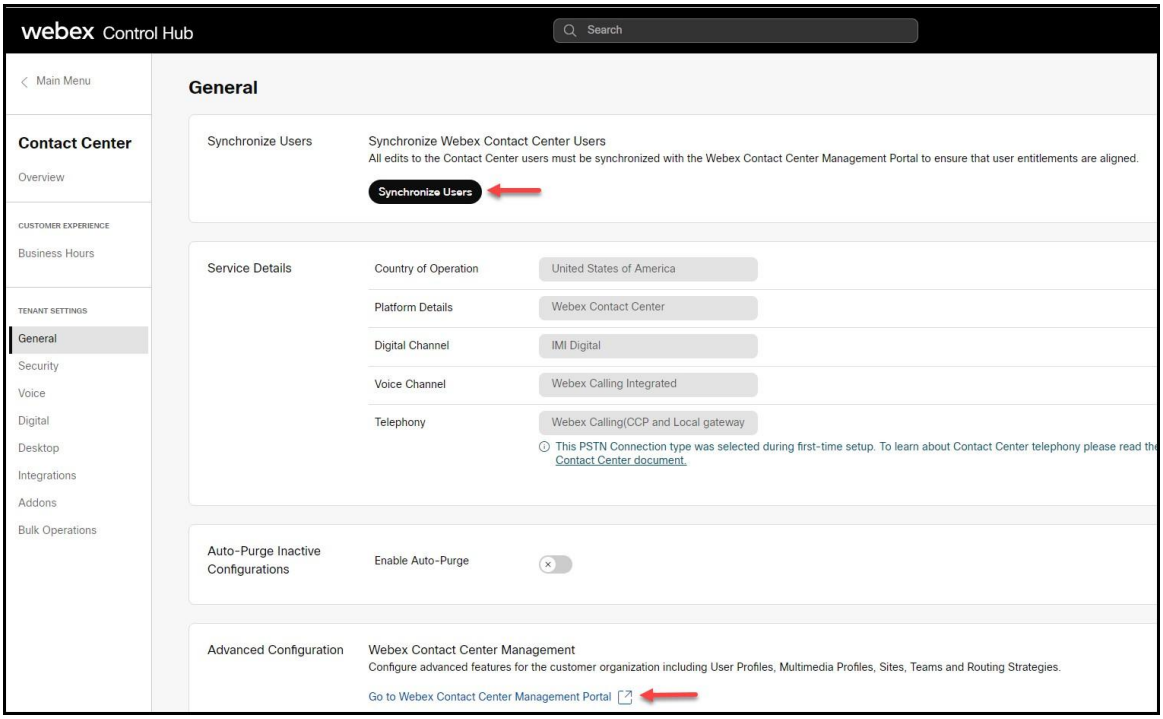
> ЗАБЕЛЕЖКА Ако имате проблеми със синхронизирането, изберете бутона **Организационен** администратор поставете

Конфигуриране на настройките на контактния център

1. Придвижете се до страницата **"Контактен център** " в лявата **навигационна лента "Услуги** ".
2. Щракнете върху **Общи** под **Настройки** на клиента в лявото меню за навигация на контактния център.



3. Щракнете върху **Синхронизиране на потребители**.

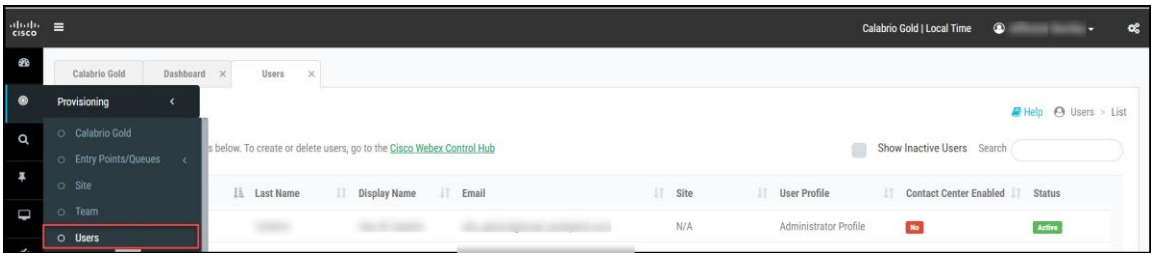


4. Щракнете върху **връзката Към портала за управление** Webex Contact Center. Порталът за управление се отваря в отделен прозорец.

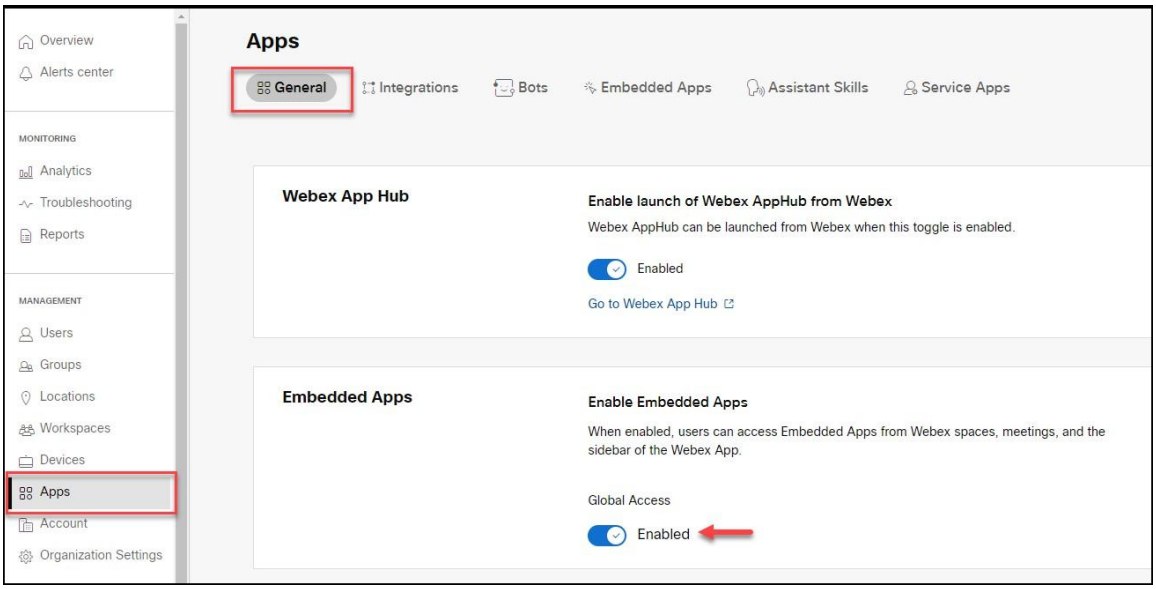
5. От портала за управление се уверете, че вашият акаунт API е синхронизиран, като отидете до **Осигуряване**

   > **Потребители** от лявата лента за навигация.

   БЕЛЕЖКА Състоянието Активиран **контактен център е** Не за този акаунт.

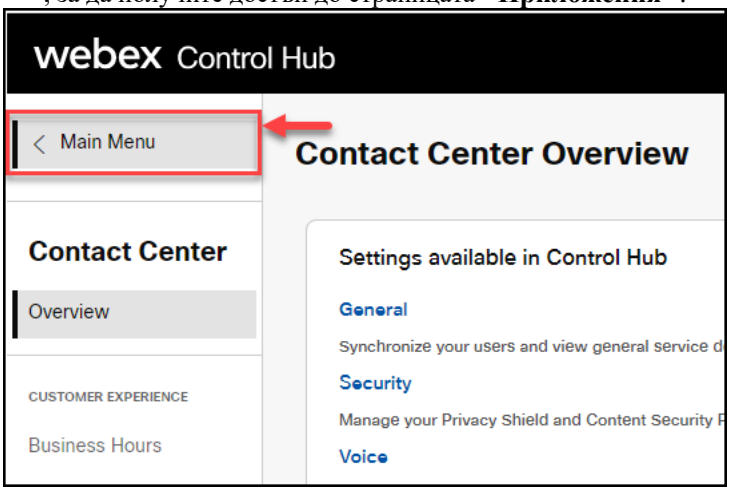


Конфигуриране на настройките на приложенията



1. Щракнете върху **Приложения** в секцията Управление на лявата лента за навигация.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако сте на някоя от **страниците на контактния център** , трябва да щракнете върху **Главно меню** , за да получите достъп до страницата **"Приложения** ".

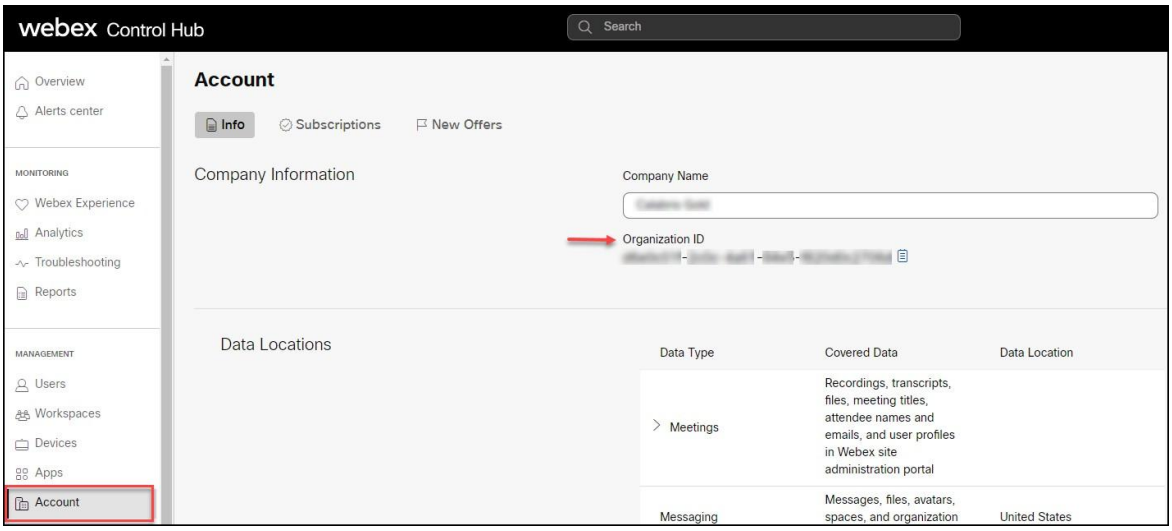


2. От **Общи** Tab на страницата **Приложения** включете **превключвателя Global Access Enabled** .

Намерете идентификатора на вашата организация

1. Отидете до страницата **Акаунт** от лявата лента за навигация.

2. Запазете идентификатора **на** организацията си на лесно достъпно място. Вашият ИД на организацията Cisco е необходим, когато настроите връзката на CWCC 2.0 в Webex WFO. ИД на вашата организация е известен още като ИД на клиент в Webex WFO.



Карта API крайни точки

Вижте # https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability за най-новия окончателен списък с API, налични в момента.

Регион	Портал за разработчици	API
НАС	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
АНЗ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
ОБЕДИНЕНОТО КРАЛСТВО	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
ЕС (Франкфурт)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Япония	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Потвърдете конфигурацията

1. Опитайте се да влезете в https://developer.webex-cx.com/ с помощта на частен прозорец на браузъра, като например Incognito за браузъри Chrome или InPrivate за браузъри Edge.

2. Ако опитът ви за влизане е неуспешен, отворете билет за поддръжка с Cisco или сертифициран партньор на вашата организация.

3. Опитайте се да влезете в https://web.webex.com/ с помощта на частен прозорец на браузъра, като например Incognito за браузъри Chrome или InPrivate за браузъри Edge.

4. Ако опитът ви за влизане е неуспешен, отворете билет за поддръжка с Cisco или сертифициран партньор на вашата организация.

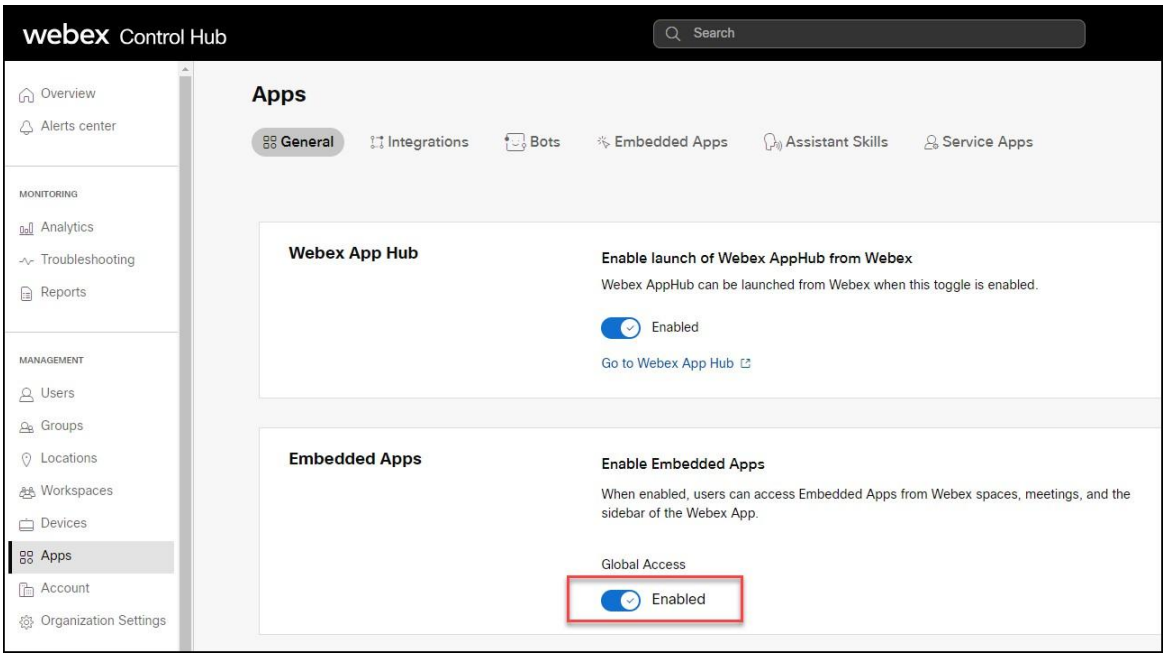
Активирайте интеграцията с Pro Pack

ВАЖНО Провеждайте тази процедура само ако имате Pro Pack.

1. Влезте в Webex Control Hub на https://admin.webex.com/.

2. Щракнете върху **Приложения** под **Управление** в лявата лента за навигация.

3. Под **Вградени** приложения превключете **Глобален достъп** на **Активирано**.



4. Кликнете **върху Интеграции**.

5. Разрешете достъп до интеграцията Webex WFO, като кликнете върху интеграцията в списъка или като потърсите интеграцията по нейния идентификатор на приложението. Отваря се прозорецът със свойства на интеграцията.

   ИД на приложението Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. В **Общ** преглед включете **Достъп за бъдещи потребители.**

7. Кликнете върху **Всички потребители**.
8. Кликнете върху **Запазване**.

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0

Този раздел обяснява как да настроите връзката между Cisco Webex Contact Center 2.0 и Webex WFO. ИД на организацията се добавя към маркера за достъп на администратора, когато влезете.

ВАЖНО 1) Бъдете особено внимателни, преди да направите промени в акаунта, който използвате, за да конфигурирате вашия Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ако трябва да смените администратора

парола периодично, след което трябва да следвате процедурата за конфигуриране на автоматично повторно упълномощаване веднага след като промените администраторската парола, за да сте сигурни, че връзката на интеграцията няма да се прекъсне.

2) Ако сте съществуващ клиент, който мигрира от използване на конфигуриран сървър за данни, трябва да се свържете с Cisco Техническа поддръжка за ангажимент за технически услуги.

Предпоставки

Копирайте следната информация от вашия доставчик Webex Contact Center и я запазете на лесно достъпно място. Следвайте процедурите, описани в Конфигуриране Cisco Webex Contact Center.

- Потребителско име — Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в Cisco Webex Contact Center.
- Вашият потребител Webex администратор трябва да има необходимите разрешения и роли в Webex Control Hub за вашата система Webex Contact Center. Вижте процедурата "Присвояване на роли и разрешения" в темата Конфигуриране Cisco Webex Contact Center за повече.
- API URL адрес — Пълният основен URL адрес на Webex Contact Center API,, включително протокола.
- ИД на клиент – Това е вашият Cisco Webex Contact Center ИД на организация.

Процедури за конфигуриране

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА# Cisco препоръчва да конфигурирате CWCC 2.0 в частна сесия на браузъра, като например режим "инкогнито" в браузър Google Chrome или Microsoft Edge.

- Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0– Следвайте тази процедура, ако сте съществуващ клиент, който преминава от CWCC 1.0 към 2.0 и имате QM, Анализ или класическа версия WFM.

- Конфигуриране на CWCC 2.0 с помощта на програмни API 2.0 – Следвайте тази процедура, ако внедряването ви включва QM, Анализ, класически WFM или WFM и не преминавате от CWCC 1.0 към 2.0.

  Ако имате WFM, трябва да проведете свързването WFM към Cisco Webex Contact Center 2.0 след завършване на процедурата Конфигуриране CWCC 2.0 с помощта на 2.0 програмни API.

- След като конфигурирате ACD, трябва да конфигурирате автоматично повторно упълномощаване.

Конфигурирайте CWCC 2.0 с помощта на 2.0 програмни API

1. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения>**Конфигурация** на системата>**ACD Конфигурация**.
2. Под Избор на ACD щракнете върху **Добавяне**.
3. Изберете **Cisco Webex Contact Center 2.0** от падащия списък Избор **на ACD** .
4. Конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Име на ACD	Въведете уникално име за ACD.
Потребителско име	Въведете потребителското си име CWCC. Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в CWCC.
API URL адрес	Въведете пълния основен URL адрес на Cisco Webex Contact Center API,, включително идентификатора на протокола.
ИД на наемателя	Въведете ИД на организацията на акаунта на клиента CWCC.
Calabrio ONE API Потребителско име	Вашето потребителско име на акаунта в услугата Webex WFO. Този акаунт за услуга се нарича още Вашият акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт API. Това е необходимо за качване на данни на правилния клиент. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиента. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни. Свържете се с Cisco Поддръжка за съдействие при създаването на този клиент

Пол	Конфигурац
	администраторски акаунт. Вижте Създаване на потребителAPI и Управление на роли и разрешения за повече информация.
Calabrio API Потребителска парола	Паролата за вашия акаунт в услугата Webex WFO.
Активирани продукти - Управление на качеството	**Управление** на качеството— Изберете дали вашата организация е закупила управление на качеството. Поставете отметка в квадратчето **Глас** , ако вашата организация иска Webex WFO само да приема гласови контакти. Поставете отметка в квадратчето **Цифрови (Чат, SMS, Имейл, Социални),** ако вашата организация иска Webex WFO да приема чатове и SMS съобщения и имейли.
Картографиране на метаданни персонализирани метаданни	(По избор) Позволява ви да съпоставите CWCC метаданни с етикети в Webex WFO. Вижте Синхронизиране на метаданни с Webex WFO за повече подробности. CWCC стойностите на метаданните се синхронизират с CWCC контакти в Webex WFO. Стойностите на метаданните CWCC се съпоставят с етикети на метаданни, създадени в диспечера на метаданни (намира се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > диспечера на метаданни). След успешно картографиране, метаданните могат да се използват за добавяне на разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата за метаданни могат да бъдат намерени в панела с подробности на страницата на мултимедийния плейър (страница Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.
Интервал на синхронизация (минути)	Показва колко често (в минути) искате да синхронизирате потребители, екипи и опашки за услуги в Webex WFO с техните еквиваленти в Cisco Webex Contact Center.
Забавяне на заснемане (минути)	Задава времето, което искате WFM да изчакате преди него Импортира ACD статистика след края на интервала.

Поле	Конфигурация
Активиране на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в това квадратче, ако искате да извлечете отново данни от целия предишен ден.
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	(По избор) Позволява ви да записвате екраните на CWCC агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация вижте Запис на екрана.
Картографиране на езика на метаданни	Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в раздела **Разрешени** продукти. Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов контакт, като имейл или съобщение в чат. Наличните опции за метаданни идват от **картографирането на метаданни** раздел. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намери резултати, когато използвате филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия. Webex WFO присвоява език на текстов контакт, като използва следната информация, в този ред: A. Език, който вече е присвоен на контакта, когато се импортира в Webex WFO. B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате тук (секцията Съпоставяне на езика на метаданните). C. Резервният език, който конфигурирате в секцията Резервен **текстов език** по-долу. D. Езикът по подразбиране (английски).
Резервен текстов език	Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в **Продукти Активиран** раздел. Изберете езика, който да присвоите на текстови контакти, ако те нямат свързан език, когато се импортират в Webex WFO и нямат стойност на метаданни, както е дефинирано в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданни по-горе. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намери резултати, когато

	използвайте филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия. Webex WFO присвоява език на текстов контакт, като използва следната информация в този ред: A. Език, който вече е присвоен на контакта, когато се импортира в Webex WFO. B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданни по-горе. C. Резервният език, който конфигурирате тук (секцията за резервен текстов език). D. Езикът по подразбиране (английски).
URL адрес за оторизация	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел се появява само когато редактирате съществуващ ACD. Не се появява, когато създавате нов ACD. Ако възникне грешка при опресняване на маркера, процесът на OAuth се прекъсва. Конфигурирането на тази настройка позволява на вашата система да възстанови удостоверяването на OAuth в случай на неуспешно опресняване на токена за максимум шестдесет дни. Грешка при опресняване на токена може да възникне по няколко причини, като например следната. ▪ Промяна на имейл адреса на администраторския акаунт. ▪ Деактивиране на акаунта в Active Directory. ▪ Промяна на паролата в Active Directory. ▪ Превключване от Active Directory синхронизиране към еднократна идентификация във вашия акаунт Cisco. ▪ Промяна на домейни.
Потребителско синхронизиране	Позволява синхронизиране на потребителски данни в Webex WFO от Webex Contact Center.

Поле	Конфигурация
Импортиране на медии	Активирайте импортирането на мултимедия и файлове за запис в Webex WFO от Webex Contact Center.

5. Кликнете върху **Запазване**. Ще бъдете пренасочени към вашата страница за вход Cisco Webex Contact Center.
6. Въведете вашето потребителско име и парола Cisco.
7. След успешно въвеждане на вашето потребителско име и парола Cisco, ще бъдете пренасочени обратно към Webex WFO.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако имате нов WFM, трябва да извършите процедурата Свързване WFM към Cisco Webex Контактен център 2.0 , след като завършите тази.

Конфигуриране на автоматично повторно упълномощаване

1. Уверете се, че сте излезли от Cisco Webex Contact Center.
2. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения>**Конфигурация** на системата>**ACD Конфигурация**.
3. Под Избор **на ACD** изберете вашия Webex Contact Center 2.0 ACD от **списъка ACD Сървъри** и щракнете върху **Редактиране**. Отваря се страницата Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Отидете в секцията **URL адрес за** оторизация и щракнете върху иконата за копиране, за да копирате URL адреса.
5. Отворете частен браузър, като например режим инкогнито в Google Chrome.
6. Поставете URL адреса в частния браузър. След това ще бъдете насочени към страницата за вход Cisco Webex.
7. Въведете идентификационните данни за вход на администраторския акаунт, свързан с този ACD и влезте. След това се отваря страницата за вход Webex WFO.
8. Копирайте кодовия низ в адресната лента. Секцията, която трябва да копирате, започва след знака за равенство и продължава до края на URL адреса.

> ПРИМЕР
>
>
>
>
> В примера по-горе частта от кода е в червеното очертано поле, започвайки с Z и завършвайки с 1. Имайте предвид, че част от кодовия низ е замъглен от съображения за сигурност.

9. Върнете се към страницата ACD за вашия Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Въведете кода във второто текстово поле под **URL** адрес за упълномощаване.

11. Щракнете върху **Упълномощаване**.
12. Кликнете върху **Запазване**.

Свържете WFM с Cisco Webex Contact Center 2.0

Страницата Интеграции ви позволява да конфигурирате, модифицирате и внедрявате Webex WFO WFM интеграции за историческо и реално придържане към вашата платформа CWCC 2.0. Тази тема обяснява подробно процедурата за конфигуриране на Webex WFO WFM, ако използвате 2.0 (програмни API).

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако имате проблеми, свържете се с поддръжката на Calabrio за съдействие. Изпратете заявка **за** техническа поддръжка на Калабрио тук: calabrio.com/support-request/

Предпоставки

- Имате *ролята на супер администратор* в рамките на WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 трябва да бъде конфигуриран на страницата **Управление** на приложения> **ACD Конфигурация** . Вижте Свързване с Cisco Webex Contact Center 2.0за повече информация.
- Съберете следната информация за вашия Webex Contact Center ACD от страницата Конфигурация **ACD (** Управление **на приложения>** Конфигурация **на системата>** ACD Конфигурация **).**

  API URL адрес — Това е вашият Cisco Webex CC базов URL адрес.

  Webex WFO ID на сървъра — Това е идентификатор Webex WFO ACD, предназначен за

  уникално идентифициране на CWCC. ИД на клиент – Това е уникалният буквено-цифров

  идентификатор на вашия акаунт на клиент Webex WFO.
- **Флагът за функция ds-call-leg-state-api** трябва да бъде активиран в Webex Control Hub.

Местоположения на страници

WFM > WFM настройки > Интеграции > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Исторически WFM > WFM настройки > Интеграции > Cisco Webex CC (Prog.

API 2.0) - RTA

Процедура

ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да конфигурирате интегрирането на исторически данни, преди да можете да конфигурирате интеграцията в реално време. Това е така, защото процесът на синхронизиране на агенти от платформата на контактния център разчита на

събиране на данни за минали периоди. Всички други видове интеграции, като импортирането на потребители, могат да бъдат конфигурирани в произволен ред.

Конфигуриране на нова или актуализиране на съществуваща интеграция

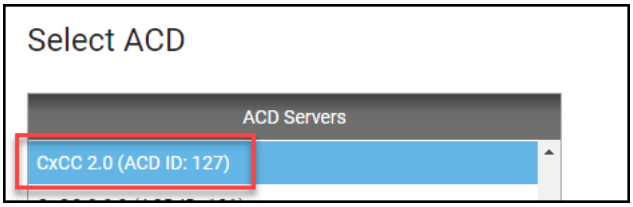
1. Отидете до **WFM** > **WFM настройки** > **Интеграции** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Исторически**.

2. Кликване , за да конфигурирате нова интеграция, или щракнете върху , за да актуализирате съществуваща интеграция.

3. Въведете необходимата информация в наличните полета. Задръжте курсора на мишката върху иконата за информация до всяко поле и прочетете внимателно описанието. Стойностите по подразбиране, когато е приложимо, се показват в полето **Настройки** .

   - **Cisco Webex CC Base URL** — Въведете пълния основен URL адрес на Webex Contact Center API,, включително идентификатора на протокола. Това е стойността **на URL** адреса API за вашия ACD.

   - **ИД на сървъра в Webex WFO** — Това е уникален идентификатор ACD за CWCC. След като конфигурирате вашия CWCC ACD на страницата **Конфигурация на Управление** на приложения> **Конфигурация** на системата> **ACD** , намерете стойността на вашия ИД на сървъра (известен също като ACD ID) в списъка **ACD Сървъри** .

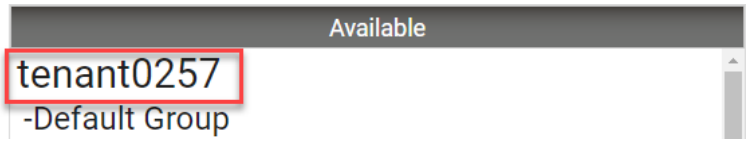
     ПРИМЕР 

   - **ИД на клиента в Webex WFO** — Въведете вашата конкретна стойност Webex WFO ИД на клиента. Това е вашият Webex WFO ИД на клиента. Това не е стойността CWCC ИД на клиента, която сте въвели на страницата **за конфигурация** ACD.

     - За да идентифицирате своя Webex WFO ИД на клиента, отидете до **Управление** на приложения>
       Потребителска конфигурация > **Потребители**.

- В секцията Информация за потребителя изберете който и да е потребител от падащия списък Избор **на потребител** .
- Намерете секцията **Свързани групи и екипи** и отбележете първия ред, който се появява в списъка. Това е вашият идентификационен номер на клиента. Върнете се към Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Страница за интеграции. Свържете се с Cisco Поддръжка , ако не можете да намерите ИД на клиента.

ПРИМЕР



4. Кликнете върху **Запазване** , за да запазите промените.
5. След като бъде запазен, бутонът **Deploy** е активиран. Щракнете върху **Внедряване** , за да приложите запазените промени и да започнете интеграцията.
6. След като конфигурирате конектора за исторически данни, отидете до **WFM** > **WFM настройки** > **Интеграции**
   > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** и повторете тези стъпки, за да конфигурирате конектора за придържане в реално време.

ЗАБЕЛЕЖКА Процесът на внедряване може да отнеме до 5 минути. След като приключите, се показват зелена отметка и съобщение. Задръжте курсора на мишката върху отметката, за да покажете датата и часа за
най-скорошното внедряване. Ако вместо зелена отметка се покаже червен X, свържете се с Cisco Support Services.

Ограничения на версия 2.0

Броят на входящите/изходящите директни контакти и продължителността не са налични за

статистика за ефективността на агента. "Преливане" не е налице като показател.

Синхронизиране на метаданни с Webex WFO

Можете да определите кои стойности на метаданни Cisco Webex Contact Center (CWCC) да се синхронизират с CWCC контакти в Webex WFO. Метаданните могат да бъдат събрани от полетата на глобалните променливи на CWCC или
стандартни полета, върнати в отговорите на API крайна точка. Оттам метаданните трябва да бъдат правилно форматирани, преди да могат да бъдат добавени към Webex WFO. Конфигурацията е завършена, след като метаданните CWCC се добавят към Webex WFO и се съпоставят с етикет за метаданни Webex WFO.

Тази тема описва подробно процедурите за събиране и форматиране на метаданни от отговори CWCC API, процедурата за съпоставяне Webex WFO и примери. След успешно картографиране, метаданните могат да се използват за добавяне на разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата за метаданни могат да бъдат намерени в панела с подробности на страницата на мултимедийния плейър (страница Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.

Глобалните променливи са персонализирани полета, създадени от Cisco. Повече информация за глобалните променливи е налична на страницата CWCC администратор. Стандартните персонализирани полета за метаданни произтичат от /search крайни точки в CWCC. Вижте документацията Cisco за повече информация, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Следващият код е примерен отговор /search API.

Глобалните променливи се поддържат като персонализирани метаданни за гласови канали и всички цифрови канали.


```
{
   "data": {
      "задача": {
         "задачи": [
            {
               "endTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true,
               "isActive": false,
               "опашка": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "име": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "приключи",
               "собственик": {
                           "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "ID": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "ID": "FB53F6D1-5535-4ac8-B081-53834e17d6f5",
               "channelType": "телефония"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Предпоставки

- Cisco Webex Contact Center 2.0 трябва да бъде конфигуриран като ACD в Webex WFO.
- Първо трябва да се създаде етикет на метаданни в диспечера на метаданни в Webex WFO (намира се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > Диспечер на метаданни) за всяко поле CWCC метаданни, което искате да съпоставите с етикет на метаданни Webex WFO.

  Трябва да изберете **Текст** от **падащия списък Тип** метаданни на страницата Диспечер на метаданни, за да могат метаданните да бъдат съпоставени.

  Уверете се, че **падащият списък ACD Data** е празен на страницата на диспечера на метаданни. Всички останали полета на страницата на диспечера на метаданни могат да бъдат конфигурирани по желание.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > глобална конфигурация на системата > > ACD Конфигурация > Cisco Webex Contact Center 2.0

Процедури

В тези процедури се описва как да се събират и форматират подходящи метаданни от крайните точки на отговора CWCC API. Всички метаданни трябва да съответстват на тези формати. Има два налични формата в зависимост от това дали се използват стандартни полета или полета с глобални променливи. Полетата са чувствителни към малки и големи букви и не включват интервали между текста.

Можете да направите справка към примерната заявка API по-долу, когато форматирате метаданни.

```
{
    taskDetails (
            от: 1631192040000
            до: 1654515806364
            филтър: {
                и: [
                    { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        задачи {
            id
            stringGlobalVariables(име: "Global_VoiceName") {
                Име
                стойност
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Стандартните полета за метаданни трябва да бъдат форматирани като
  <task или taskDetails>.<fieldName>
- Полетата за метаданни за глобални променливи трябва да бъдат форматирани като
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Тип данни>

Събиране и форматиране на стандартни полета за метаданни CWCC

1. Изберете подходящия префикс въз основа на отговора CWCC API. Крайните точки попадат в две категории; те са <taskDetails> и <task>.

   Използвайте text,taskDetails като префикс за всички отговори на

   taskDetails. Използвайте текста,задачата като префикс за всички

   тговори на задачи.

   ПРИМЕР Решавате, че искате да събирате метаданни на "channelType". В примерната заявка API "channelType" попада в категорията taskDetails. Затова използвате текста **задачаДетайли**

```
1  {
2      taskDetails (
3              from: 1631192040000
4              to: 1654515806364
5              filter: {
6                  and: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
```

2. Добавете точка. Не добавяйте разстояние.

   ПРИМЕР **задачаПодробности.**

3. Ако няма нива на йерархия в метаданните, които събирате, добавете името на полето и форматирайте стойността на метаданните, както следва. Полетата са чувствителни към малки и големи букви и не включват интервали между текста.

   <task или taskDetails>.<fieldName>

   ПРИМЕР **taskDetails.channelType**

4. Ако има нива на йерархия в метаданните, които събирате, форматирайте стойността на метаданните, както следва, без интервали между текста. Вашите метаданни CWCC 2.0 вече са готови за съпоставяне с етикети на метаданни Webex WFO.

   <задача или задачаПодробности>.<ниво-едно-полеИме>.<ниво-две-полеИме>

Събиране и форматиране на полета за метаданни CWCC глобални променливи

Глобалните променливи съдържат текста GlobalVariables в отговора API.

1. Изберете подходящия префикс въз основа на отговора CWCC API. Префиксите за крайни точки попадат в две категории; те са <taskDetails> и <task>.

   Използвайте text,taskDetails като префикс за всички отговори на

   taskDetails. Използвайте текста,задачата като префикс за всички

   отговори на задачи.

   ПРИМЕР Вие решавате, че искате да събирате метаданни на "Global_VoiceName". В примерната заявка API името "Global_VoiceName" попада в категорията задачи. Затова използвате

   Текстовата **задача**

```
9                }
10       ) {
11           tasks {
12               id
13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                   name
15                   value
16               }
17           }
18       }
19   }
```

2. Добавете точка след префикса.

   ПРИМЕРНА **задача.**

3. Намерете и копирайте името на глобалната променлива, както се показва в отговора API и след това го добавете към форматирания текст.

   ПРИМЕРНА **задача. Global_VoiceName**

4. Добавете двоеточие.

   ПРИМЕРНА **задача. Global_VoiceName:**

5. Намерете типа данни, разположен в същия ред като името на глобалната променлива. Напишете първата буква с главни букви от типа данни.

   По-долу е даден списък на всички поддържани Cisco глобални променливи и типове данни.

   - integerGlobalVariables— където <Цяло число> е типът данни.
   - stringGlobalVariables— където <String> е типът данни.
   - longGlobalVariables— където <Long> е типът данни.
   - doubleGlobalVariables— където <Double> е типът данни.
   - booleanGlobalVariables— където <Boolean> е типът данни.

   ПРИМЕР

```
9                }
10       ) {
11           tasks {
12               id
13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                   name
15                   value
16               }
17           }
18       }
19   }
```

   Типът данни в този пример е string. Първата буква от типа данни трябва да бъде изписана с главни букви. Затова използвайте String и го добавете към вашия форматиран текст.
   задача. Global_VoiceName:Низ

6. Уверете се, че форматираният текст е в следния формат. Полетата са чувствителни към малки и големи букви и не включват интервали между текста. Вашите метаданни CWCC 2.0 вече са готови за съпоставяне с етикети на метаданни Webex WFO.

   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Тип данни>

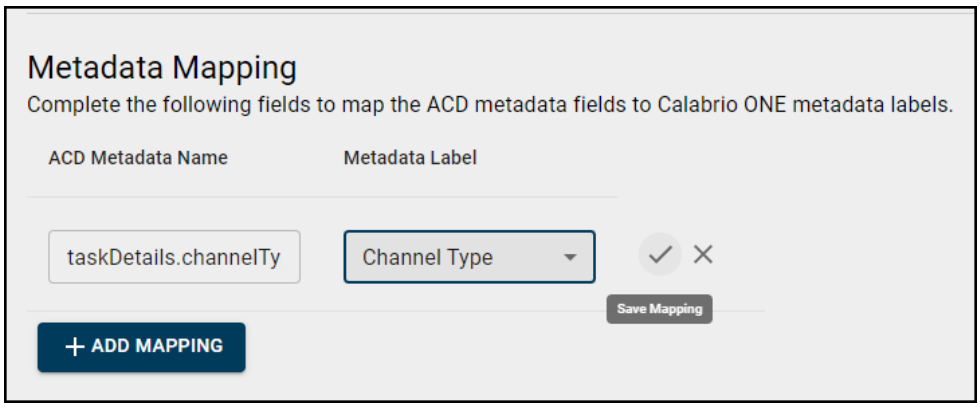
Карта CWCC метаданни в Webex WFO

1. Отидете до **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. В секцията **Съпоставяне** на метаданни щракнете **върху Добавяне на съпоставяне**.
3. В текстовото поле под **ACD Име** на метаданни въведете стойност на метаданни CWCC, която е правилно форматирана.

4. Щракнете върху падащия списък под колоната **Етикет** на метаданни и изберете етикет на метаданни от списъка с опции.

5. Щракнете върху иконата за проверка, за да запазите съпоставянето на метаданни.

ПРИМЕР



6. (По избор) Щракнете върху **Добавяне на картографиране** , за да добавите допълнителни съпоставяния на метаданни и да повторите по желание.

7. Кликнете върху **Запазване** в горния десен ъгъл на страницата.

Опции за метаданни от примерни заявки

По-долу са показани наличните опции за метаданни за задачата.

Опции за метаданни на задачата в

```
{
    задача(
            от: 1631111190000
            до: 1634123120000
            филтър: {
                и: [
                    { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        задачи {
            id
            статус
            channelТип
            създаденВреме
            крайВреме
            произход
            назначение
            контактПричина
            посока
            собственик { име на идентификация }
            entryPoint { id name }
```

```
                terminationТип
                channelSubType
                customer { name phoneNumber email }
                isActive
                isОбратно повикване
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    обратно повикванеConnectTime
                    callbackNumber
                    повикванеСъстояние на обратно повикване
                    обратно повикванеПроизход
                    Тип обратно повикване
                }
                записМестоположение
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                общоПродължителност
                csatScore
                blindTransferCount
                конференцияБрой
                конференцияПродължителност
                consultCount
                консултацияПродължителност
                holdCount
                задържанеПродължителност
                самообслужванеБрой
                самообслужванеПродължителност
                свързанБрой
                свързанПродължителност
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupПродължителност
                звъненеПродължителност
                queueПродължителност
                queueCount
                заснеманеПоискано
            }
        }
}
```

По-долу са показани наличните опции за метаданни за taskDetails.

taskDetails опциите за метаданни в примерна заявка

```
{
    taskDetails(
                от: 1631192040000
                до: 1634648040000
                филтър: {
```

```
                    и: [
                        { channelType: { equals: telephony } }
                    ]
                }
        ) {
            задачи {
                id
                статус
                channelТип
                създаденВреме
                крайВреме
                произход
                назначение
                контактПричина
                посока
                собственик { име на идентификация }
                entryPoint { id name }
                terminationТип
                channelSubType
                customer { name phoneNumber email }
                isActive
                isОбратно повикване
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    обратно повикванеConnectTime
                    callbackNumber
                    повикванеСъстояние на обратно повикване
                    обратно повикванеПроизход
                    Тип обратно повикване
                }
                записМестоположение
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                общоПродължителност
                csatScore
                blindTransferCount
                конференцияБрой
                конференцияПродължителност
                consultCount
                консултацияПродължителност
                holdCount
                задържанеПродължителност
                самообслужванеБрой
                самообслужванеПродължителност
                свързанБрой
                свързанПродължителност
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupПродължителност
                звъненеПродължителност
```

```
                queueПродължителност
                queueCount
                заснеманеПоискано
            }
        }
    }
```

Неподдържани масиви

Списъците и масивите не се поддържат за персонализирани метаданни. Таблицата по-долу посочва кои масиви не се поддържат.

Неподдържани масиви	Описание
Опашки	Информация за опашката.
Сайтове	ID, име на физическото местоположение на контактния център, до което е разпределена задачата.
екипи	ID, име на екипа, до който е разпространено обаждането.
Сътрудници	Агенти, които са се справили със задачата.
входни точки	ID, име на първоначалното място за кацане на контакт в CWCC.

Подробности за интеграцията за Cisco Webex Contact Center

Този раздел обяснява как данните от Cisco Webex Contact Center се интегрират с Webex WFO, след като двете системи са свързани.

Относно Webex WFO Поддръжка на цифрови канали

Webex WFO осигурява поддръжка на цифрови канали за вашата CWCC многоканална или омниканална система. С поддръжка на Webex WFO цифрови канали, аудиозаписите, преписите на чата и преписите SMS от вашата система CWCC се поглъщат от Webex WFO, визуализират се и са достъпни на страницата **Взаимодействия** . Поддръжката на цифрови канали осигурява цялостен поглед върху взаимодействията и безпроблемно потребителско изживяване в рамките на Webex WFO в различните канали. Щракнете двукратно върху всяко взаимодействие на страницата **Взаимодействия** , за да получите достъп до данните за взаимодействието.

Термините многоканални и омниканални контактни центрове не са синоними. Те имат отчетливи разлики в начина, по който са дефинирани. Многоканалните контактни центрове поддържат различни комуникационни канали. Поддържаните канали могат да включват телефонни обаждания, имейли, уеб чат, социални медии и др. Всеки канал работи независимо, със собствена опашка и агенти, специализирани в обработката на този конкретен канал. Всеки канал обаче е изолиран, което може да доведе до счупени комуникации. Това означава, че когато клиентът преминава от един канал в друг, взаимодействието с клиента губи приемственост и контекст по време на пътуването.

Докато омниканалните контактни центрове осигуряват безпроблемно и интегрирано изживяване във всички комуникационни канали. Каналите са свързани помежду си, което позволява на клиентите да започнат разговор в един канал и да го продължат в друг, без да повтарят информация. Омниканалните решения позволяват на агентите да познават историята на всеки клиент и да обработват клиентските заявки бързо във всички комуникационни канали.

> ПРИМЕР Пример за омниканално изживяване е, когато взаимодействието започва като чат, след което агентът и клиентът продължават взаимодействието с телефонно обаждане. Информация от канала за чат
> и гласовият канал са свързани с помощта на интегрирано омниканално решение.

Поддържани сценарии за контакт

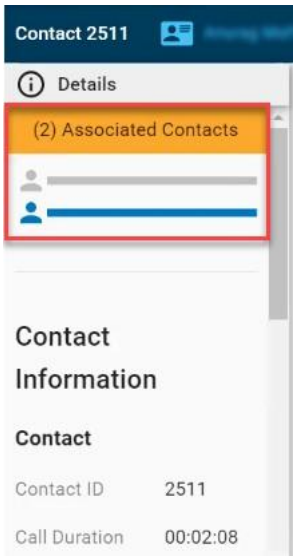
Поддържат се следните сценарии.

- Входящи/изходящи съобщения
- Прехвърляния

- Конференции

ЗАБЕЛЕЖКА : Конференциите не се поддържат за имейл канали.

ПРИМЕР Взаимодействието, показано на това изображение, включва прехвърляне, поради което два крака на чата са налични в секцията Свързани контакти. В секцията Свързани контакти, Можете да изберете различни агенти в чата или преписа SMS. Синьото изобразява избрания агент. Пълният разговор или препис SMS се показва без значение кой агент е избран; избраният агент обаче се появява в сини полета за реч от дясната страна на дневника на



Процедури

Активиране на цифрови канали

1. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения> **ACD Конфигурация**.
2. Щракнете върху **Добавяне** в секцията Избор **на ACD** . Отваря **се прозорецът ACD Подробности** .
3. Изберете **Cisco Webex Contact Center 2.0** от падащия списък Избор **ACD** за достъп до страницата за конфигуриране ACD.
4. В секцията **Разрешени** продукти кликнете **върху Управление** на качеството.
5. Щракнете върху **Дигитален (Чат, SMS, Имейл, Социални мрежи).**
6. Кликнете върху **Запазване**.

Филтрирайте за преписи от чат, SMS, имейл или социални медии на страницата Взаимодействия

1. В Webex WFO отидете до **Взаимодействия**.
2. В **екрана Филтри** щракнете върху падащия **списък Тип** контакт в колоната Филтри.
3. Изберете **Чат** за преписи от чат, **SMS** for SMS преписи или **Имейл** за преписи на имейли.
4. Кликнете върху **Прилагане**.

Ограничения

Командите Стартов екран и Спиране на контролите за запис на екрана се прилагат за взаимодействия само на екрана без аудио контакт, свързан с тях. Това може да се използва за улавяне на поведението на екрана, докато агентът обработва цифрово взаимодействие, но не свързва преписа на цифровото взаимодействие с подробностите за взаимодействието.

Поддръжка за чат

Когато вашият клиент използва чат, за да се свърже с агент, конфигуриран на CWCC, чатът и данните, свързани с чата, се поглъщат в Webex WFO. Всеки агент, участващ в чата, има пълен препис на чата на цялото взаимодействие, а не само на отделния си етап от взаимодействието.

Всеки етап от взаимодействието има **идентификатор** на контакт, който е уникалният идентификатор на чата. Свързаният **идентификатор** на контакт е идентификаторът, който свързва първоначалния контакт с всички производни крака на контакта, които са погълнати в Webex WFO. Чатът може да има няколко крака, ако има трансфери или конференции.

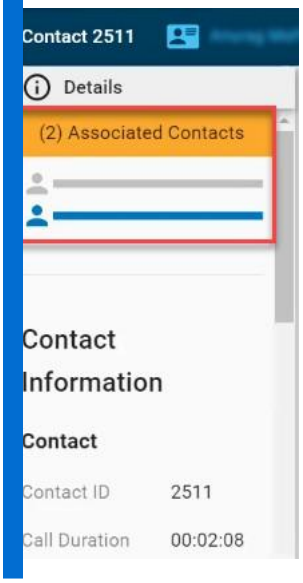
Това означава, че всеки етап от чата има уникален идентификатор на контакт и всички производни крака на чата имат един и същ споделен свързан идентификатор на контакт. След като изберете чат, можете да видите всички свързани чатове в преписа на чата, показан на страницата Взаимодействия. Вижте Преглед на данни, свързани с контакт , за повече информация.

Предпоставки

- Имате Cisco Contact Center работен плот (табло за управление на агента).
- Имате джаджа за чат Cisco, конфигурирана за Cisco Contact Center Desktop.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако има допълнителни агенти, свързани с чата, който сте избрали, поради трансфери или конференции, вижте стенограмите на чата на допълнителните агенти, като кликнете върху агента в Свързани

Секцията Контакти на екрана Подробности.



Ограничения

- Преписите на чата са налични само във вашата организация, където е конфигуриран CWCC ACD. Чатовете, които се провеждат с организации на трети страни, не са налични. Ако чатът е прехвърлен на трета страна, Webex WFO предоставя данни само за частта на агента от чата преди прехвърлянето.
- Свързаните идентификатори на контакти остават еднакви за всички етапи на текстовия чат (включително трансфери и конференции). Докато свързаните идентификатори на контакти остават последователни за всички етапи на гласовото повикване (включително прехвърляния и конференции). Свързаните идентификатори на контакти обаче се различават между текстовите чатове и гласовите повиквания от едно пътуване на клиента.

SMS Поддръжка

Когато вашият клиент и агент обменят SMS съобщения, известни също като текстови съобщения, съобщенията SMS и данните, свързани с тези SMS съобщения, се поглъщат в Webex WFO. Всеки агент, участващ в разговора, има пълен SMS препис на цялото взаимодействие, а не само на отделния си етап от взаимодействието. Всеки етап от взаимодействието има идентификатор на контакт, който е уникалният идентификатор на взаимодействието SMS. Свързаният идентификатор на контакт е идентификаторът, който свързва първоначалния контакт с всички производни крака на контакта, които са погълнати в Webex WFO. Разговорът SMS може да има няколко крака, ако включва трансфери или конференции.

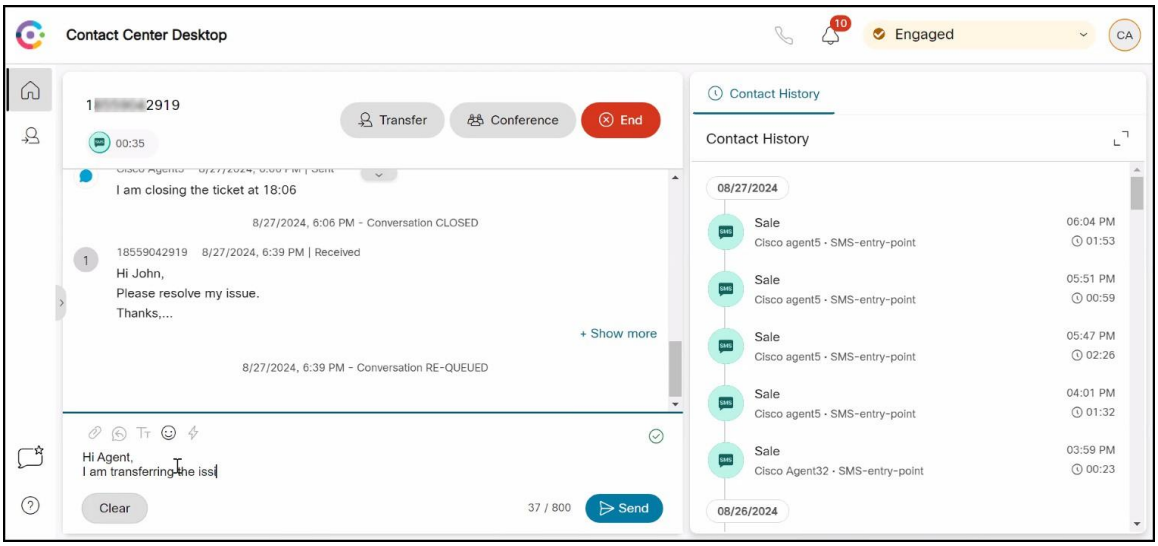
Това означава, че всеки крак на SMS има уникален идентификатор на контакт и всички производни крака на SMS имат един и същ споделен свързан идентификатор на контакт. След като изберете контакт SMS на страницата Взаимодействия, можете да видите всички свързани съобщения SMS в мултимедийния плейър (**Взаимодействия** > Щракнете двукратно върху контакт, за да видите неговия препис SMS). Вижте Преглед на данни, свързани с контакт , за повече информация.

Предпоставки

- Имате Cisco Contact Center работен плот (табло за управление на агента).
- Имате валиден телефонен номер, конфигуриран като опашка SMS.

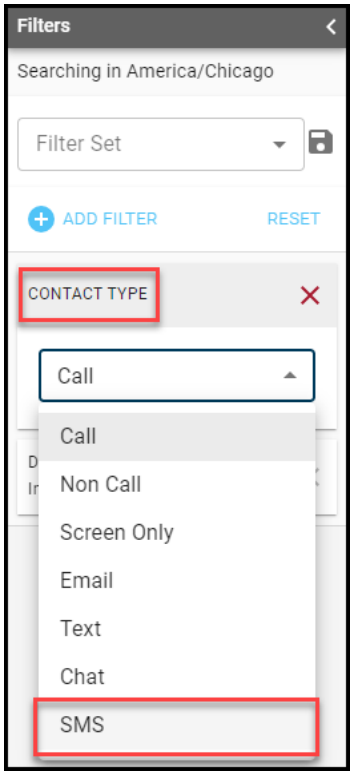
Примерен поток

Този пример илюстрира типичен разговор SMS между клиент и агент Webex Contact Center.

1. Клиентът използва мобилен телефон, за да се свърже с агент.
2. Контактът на клиента се появява в опашката на работния плот на контактния център и агентът приема.
3. Клиентът и агентът си разменят съобщения SMS за няколко минути и след това агентът прекратява чата.
4. 

5. Агентите трябва да прекратят разговора, като щракнат **върху бутона Край** в своята настолна система на контактния център, преди Webex WFO да може да погълне SMS преписи и SMS данни.
6. В Webex WFO намерете вашите преписи SMS, като отидете до страницата **Взаимодействия** . Осигурявам **Тип** контакт е избран като филтър, филтрирайте за **SMS** съобщения и изберете SMS от списъка

на взаимодействията.

7. 

(Падащият списък на филтъра за тип контакт на страницата Взаимодействия)

Ограничения

- SMS преписи са налични само във вашата организация, където е конфигуриран CWCC 2.0 ACD. SMS съобщенията, които се появяват с организации на трети страни, не са налични. Ако разговор SMS бъде прехвърлен от контактния център на вашата организация към друга организация на трета страна, тогава преписът за тази част от разговора SMS няма да е наличен в Webex WFO.
- Свързаните идентификатори на контакти остават последователни за всички етапи на разговор SMS (включително прехвърляния и конференции). Докато свързаните идентификатори на контакти остават последователни за всички етапи на гласовото повикване (включително прехвърляния и конференции). Свързаните идентификатори на контакти обаче се различават между разговорите SMS и гласовите повиквания от едно пътуване на клиента.

> ПРИМЕР Взаимодействието с клиента включва разговор SMS с един агент, след това разговорът SMS се прехвърля на втори агент и накрая на втория агент и Клиентът има петминутно телефонно обаждане, преди да прекрати взаимодействието. В рамките на Webex WFO както първоначалният разговор SMS с клиента, така и с първия агент и продължаването на

SMS разговор, който е прехвърлен на втория агент, има същия свързан идентификатор за контакт. Петминутният телефонен разговор между клиента и втория агент има различен свързан идентификатор за контакт.

- Webex WFO поглъща чат и SMS взаимодействия само ако **управлението** на качеството е активирано и **квадратчето Дигитално (чат, SMS)** е поставено за отметка на **страницата Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** Конфигурация. Ако правите промени в конфигурацията на тази страница, проверете отново, за да се уверите, че случайно не деактивирате чата и SMS.

Поддръжка по имейл

Предпоставки

- Имате Cisco Contact Center работен плот (табло за управление на агента).
- Имате валиден телефонен номер, конфигуриран като опашка за имейли.

Примерен поток

Този пример илюстрира типично имейл взаимодействие между клиент и агент, което се поглъща в Webex WFO.

1. Клиентът изпраща имейл.
2. Имейл съобщението се появява в опашка на работния плот Cisco Contact Center (табло за управление на агента) и се взема от агент.
3. Клиентът и агентът си разменят имейл съобщения за няколко минути.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Агентите трябва да прекратят разговора, преди Webex WFO да може да погълне данни от цифровия канал.

4. В Webex WFO намерете преписи на имейли, като отидете до страницата **Взаимодействия** и изберете имейл взаимодействие от списъка.

Сложни събития за разговори

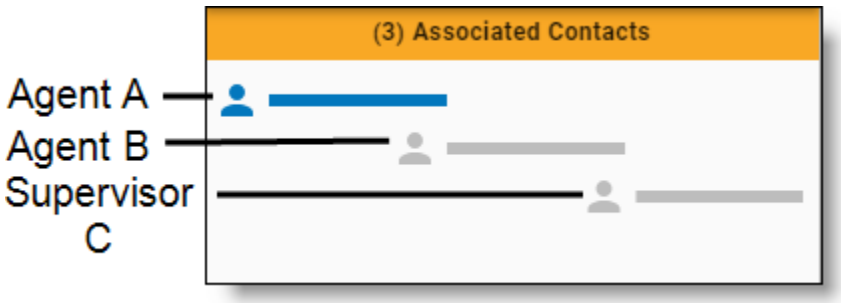
Тази тема описва как Webex WFO обработва сложни сценарии за повиквания. Сложните сценарии за повикване са различни действия, които могат да се извършат по време на разговор. Те включват трансфери, конференции, задържания и паркирани разговори. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент се формира, когато има промяна на участника, като например когато агент се присъедини към покана за консултация.

В Webex WFO аудио разговор и всички свързани с него данни, като записи на екрана и метаданни, се наричат контакт. Свързаният идентификатор на контакт е идентификаторът, който свързва първоначалното повикване с всички производни части на повикването, които са записани в Webex WFO. Това означава, че всеки получен контакт споделя същия ИД на свързан контакт като първоначалното повикване. Можете да преглеждате свързаните контакти в мултимедийния плейър (Взаимодействия > Щракнете двукратно върху контакт).

Когато няколко агенти обработват едно и също обаждане на клиент (например, когато един агент прехвърли повикването на друг), Webex WFO създава отделен контакт за всеки участващ агент и дава на тези контакти един и същ свързан идентификатор на контакт. Секцията "Свързани контакти" показва такива контакти, което ви позволява да видите всички сегменти на разговора, от момента, в който влиза в контактния център, до края му.

ПРИМЕР

Клиент се обажда на агент А. Агент А прехвърля клиента към агент Б, а агент Б прехвърля клиента на ръководител В. Webex WFO създава три отделни контакта и му дава един и същ свързан идентификатор на контакт.



Предпоставки

- Флаговете за запис на сегменти и консултация с запис на крака трябва да бъдат активирани във вашия акаунт Cisco. Свържете се с Cisco службите за поддръжка за съдействие.
- Трябва да сте активирали RTMS. Свържете се с Cisco Техническа поддръжка, за да конфигурирате RTMS за вашата организация.
- Трябва да имате конфигурирана версия Webex Contact Center 2.0. Вижте Свързване с Cisco Webex контактен център 2.0 за повече информация.
- Първо трябва да се създаде етикет на метаданни в диспечера на метаданни в Webex WFO (намира се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > Диспечер на метаданни) за всяко поле CWCC метаданни, което искате да съпоставите с етикет на метаданни Webex WFO.

- Трябва да изберете **Текст** от падащия **списък Тип** метаданни на страницата Диспечер на метаданни, за да може метаданните от CWCC да се съпоставят с етикет на метаданни.

  НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Въведете "тип повикване" като **текст** от падащия списък **Тип** метаданни.

- Уверете се, че **падащият списък ACD Data** е празен на страницата на диспечера на метаданни. Всички останали полета на страницата на диспечера на метаданни могат да бъдат конфигурирани по желание.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > конфигурация на системата > ACD Конфигурация

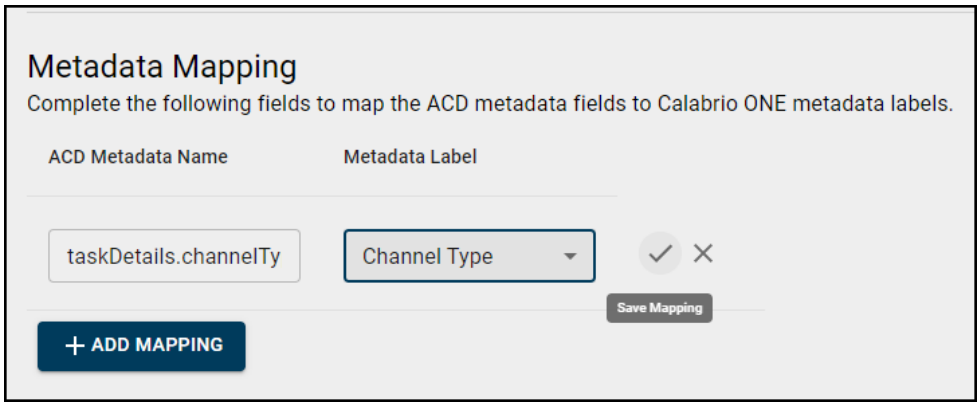
Процедура

Картографиране на метаданни в Webex WFO

Трябва да съпоставите персонализирани метаданни със стойностите "Клиентски сегмент" и "Консултиране".

1. Отидете до **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. В секцията **Съпоставяне** на метаданни щракнете **върху Добавяне на съпоставяне**.
3. В текстовото поле под **ACD Име** на метаданни въведете "Клиентски сегмент".
4. Щракнете върху падащия списък под колоната **Етикет** на метаданни и изберете етикета на метаданни за типа повикване, който сте създали като предварително условие от списъка с опции.
5. Щракнете върху иконата за проверка, за да запазите съпоставянето на метаданни.

ПРИМЕР



6. Кликнете върху **Добавяне на** съпоставяне, за да добавите допълнително съпоставяне на метаданни.
7. В текстовото поле под **ACD Име** на метаданни въведете "Консултиране".

8. Щракнете върху падащия списък под колоната **Етикет** на метаданни и изберете етикета на метаданни за типа повикване, който сте създали като предварително условие от списъка с опции.
9. Щракнете върху иконата за проверка, за да запазите съпоставянето на метаданни.
10. Кликнете върху **Запазване** в горния десен ъгъл на страницата.

Типове събития от сложни повиквания

- Прехвърляния — Webex WFO сегментира повикването по броя пъти, в които е било прехвърлено. За всяко прехвърляне Webex WFO създава отделен контакт и свързва всеки контакт с агента, който е обработил този сегмент от прехвърленото повикване.
- Конференции — Webex WFO сегментира първоначалното обаждане на два контакта. Първият контакт в Webex WFO е свързан с агента, който е отговорил на обаждането на клиента. Вторият контакт е свързан с агента, който е бил привлечен в разговора. Записът за контакта на първия агент обхваща цялото време, през което агентът участва в разговора. Записът за втория контакт обхваща само времето, през което вторият агент се е присъединил към разговора.
- Студено (сляпо) — Webex WFO използва "студено (сляпо)", за да опише както трансфера, така и сценария на конференцията. Този дескриптор включва насочване на съществуващо повикване директно към допълнителен агент без никаква комуникация между двамата агенти преди прехвърлянето или конференцията да се осъществи.
- Топло — Webex WFO използва "топло", за да опише както трансфера, така и сценария на конференцията. Този дескриптор означава, че първият агент говори с втория агент, за да предостави съответния контекст и основна информация, преди да се проведе прехвърлянето или конференцията. Частта от консултацията на топъл трансфер или конференция е включена в записите на контактите.
- Паркове – В паркирани сценарии Webex WFO сегментира разговора на два контакта. Записът за първия контакт обхваща времето преди паркирането на разговора. Записът за втория контакт обхваща времето след извличането на повикването от парка. Това означава, че паркирането на повикване прекратява контакт, а получаването на паркирано повикване създава нов контакт.
- Консултации – Първият контакт е свързан с агента, който е отговорил на обаждането на клиента, а вторият контакт е свързан с агента, който е бил привлечен в разговора за консултация. Записът за първия контакт обхваща цялата продължителност на разговора на клиента. Записът за втория контакт обхваща само продължителността на времето, през което агентите са се консултирали.

Таблицата по-долу описва различни типове събития за повикване и дали Webex WFO ги поддържа.

Тип	Поддържа се	Описание
Обаждането е прието/приключило	Да	Агентът приема клиентско обаждане и обаждането приключва без никакви събития на повикване, като задържания или прехвърляния.
Задържане/възобновяване	Да	Клиентът е PUT на изчакване. Музиката за задържане се възпроизвежда на крака на клиента от разговора.
Пауза и възобновяване (ръчно)	Да	Обаждането е на пауза. Пауза и възобновяване се придържа към стандартите за съответствие на PCI. За разлика от задържането/възобновяването, не се възпроизвежда музика за задържане на клиента в края на разговора; чува се само тишина. Потребителят трябва ръчно да задейства пауза и възобновяване в своята система Cisco Webex CC и Webex WFO разпознава ръчното задействане.
Студен (сляп) трансфер Топъл трансфер	Да	Обаждането се прехвърля от един агент на друг агент.
Студена конференция Топла конференция	Да	Взаимодействие с двама или повече агенти.
ЗадПов	Не	Повикването е PUT на изчакване (паркирано) и повикването може да бъде прието (извлечено) от същия агент.

ЗАБЕЛЕЖКА : Записът на екрана се поддържа за първия агент в разговор. Записът на екрана не се поддържа за прехвърлени крака на повикване.

Запис на екрана

Записът на екрана се заснема чрез Webex WFO Smart Desktop, а не Cisco Webex CC.

Предпоставки

За да функционира записът на екрана, трябва да се уверите, че следните функции и компоненти са правилно конфигурирани.

Функция	Конфигурация
Интелигентен работен плот	Webex WFO Smart Desktop трябва да е инсталиран и да работи на компютри

Функция	Конфигурация
	където агентите влизат в Webex CC и всеки Smart Desktop трябва да бъде конфигуриран да използва RTE съобщения. RTE съобщенията се конфигурират чрез поставяне на отметка в **квадратчето Активиране на RTE съобщения за запис** на екрана на страницата ACD Конфигурация за Webex CC. RTE съобщенията позволяват на свързаните клиенти на Smart Desktop да записват записи на екрана в десетминутни сегменти, когато правилно конфигуриран потребител влезе в Webex CC.
Webex WFO Потребители агенти като	Когато Webex WFO се синхронизира с Webex CC, той импортира и синхронизира Webex WFO потребители, които имат потребителски профили Webex CC. Само потребители с потребителски профили Webex CC могат да бъдат записвани на екрана. Тези потребители трябва да имат следните допълнителни конфигурации на страницата Потребители: ▪ Активиране на този потребител — Трябва да бъде избрано. ▪ Роли – Трябва да бъдат присвоени на роля, която е свързана с разрешенията за заснемане на контакти и екрана за запис. ▪ Вход в Windows — Трябва да е същото като входа в Windows, което агентите Webex CC използват за влизане в компютъра.

Заснемане на екранни записи

Следващият списък предоставя общ преглед на това как Webex WFO заснема екранни записи за Webex CC агенти.

1. Агентът влиза в компютър със Smart Desktop.

   Когато потребител, който е правилно конфигуриран в Webex WFO, влезе в компютър, на който работи Smart Desktop и конфигурира да използва RTE съобщения, Smart Desktop започва да заснема записи на екрана в десетминутни сегменти, които записва локално. Все още не качва записи на екрана на Webex WFO.

Сегментите за запис на екрана са криптирани на работния плот. Calabrio използва двуфакторен процес на криптиране, използвайки Symmetric AES-CBC-256 и Asymtric RSA-CBC-2048 за обработка на удостоверяване и криптиране на файлове за запис на екрана.

Smart Desktop съхранява тези сегменти на следното място:

C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. Агентът обработва контакта в Webex CC.
3. Webex WFO импортира аудиозаписа и метаданните на контакта.
4. Webex WFO извлича и качва записа на екрана от компютъра на агента.

   След като Webex WFO качи контакти от Webex CC, той започва процеса на извличане и качване на съвпадащи записи на екрана. Webex WFO прави това, като предава времеви маркери за всеки контакт към съответния компютър на агента.

   Когато Smart Desktop получи тези времеви маркери, той изрязва и сплита сегментите за запис на екрана в един запис на екрана, който съответства на продължителността на контакта. След това качва записа на екрана на Webex WFO.

   Сегментите от запис на екрана, които не са свързани с контакт, се анализират, за да се провери дали не са възникнали несъответствия, след което се изтриват. Ако Smart Desktop загуби връзката си с Webex WFO, той изпълнява процес на възстановяване, когато се свърже отново, за да гарантира, че създава записи на екрана за всички контакти, обработвани от агента междувременно.

   ПРИМЕР Агент обработва контакт в края на деня, след което изключва компютъра, преди Webex CC да направи контакта достъпен за Webex WFO. Когато агентът включи компютъра
   на следващия ден Smart Desktop се свързва отново с Webex WFO и Webex WFO
   извлича и качва записа на екрана.

5. Агентът излиза.

   Когато агентът излезе, Smart Desktop спира да записва нови сегменти на екрана.

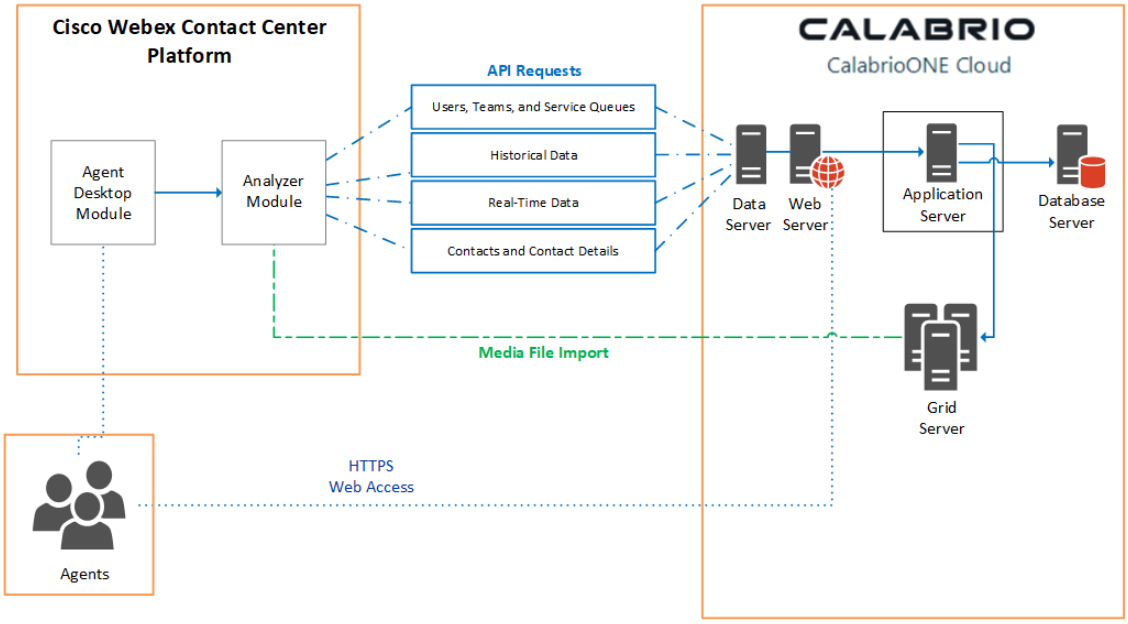
Допълнение

Вижте приложението за съдържание, отнасящо се до версия 1.0 на интеграцията Cisco Webex Contact Center.

Основни конфигурационни данни за 1.0

Webex WFO синхронизира следните основни конфигурационни данни с еквиваленти от Cisco Webex Contact Center до три API заявки.

Архитектурната диаграма по-долу показва връзката между Cisco Webex Contact Center и пакета Webex WFO. Имайте предвид, че диаграмата включва класически WFM.



Потребители

Когато Webex WFO импортира нов потребител от Webex Contact Center, той създава нов потребител Webex WFO, който има потребителски профил Webex Contact Center.

Когато някой промени потребителски данни в Webex Contact Center, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите със статус "Не са активни" в Webex Contact Center не се импортират, освен ако не бъдат възстановени.

Промяна в Webex CC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавен е нов потребител.	Добавен е нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя Webex Contact Center към името и фамилията на потребителя Webex WFO. ▪ Прилага TID на потребителя Webex Contact Center към идентификатора ACD на потребителя Webex WFO. ▪ Задава началните дати Webex WFO за фирмата и отдела на датата, на която е извършено синхронизирането. ▪ Присвоява потребителя Webex WFO на екипа по подразбиране. ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO не запазва връзката между Webex Contact Center потребители и екипи. Вижте . Отбори. ▪ Ако потребителят Webex Contact Center е активиран контактен център, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя Webex WFO. Никакви други роли Webex WFO не се синхронизират с Webex Contact Center. ЗАБЕЛЕЖКА Ако премахнете ролята на агент от потребител Webex WFO, който е синхронизиран с потребител Webex Contact Center, който Ако контактният център е активиран, ролята на агент ще бъде преназначена следващия път, когато Webex WFO се синхронизира с Webex Contact Center.
Името или фамилията на потребителя се променят.	Името или фамилията на потребителя се променят.
Потребителят е изтрит.	Потребителят е деактивиран.

Екипи

Webex WFO се синхронизира с Webex Contact Center екипи от всякакъв тип (базиран на капацитет или базиран на агент), стига да са активни. Той не запазва връзката между потребителите Webex Contact Center и екипите Webex Contact Center.

Когато данните за екипа се променят в Webex Contact Center, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Таблицата по-долу обобщава тези промени.

Промяна в Webex CC	Произтичаща от промяната в Webex WFO
Добавен е нов екип	Добавя се нов отбор със същото име. Това име е само за четене. Името на отбора е променено	Името на отбора е променено.
Нов потребител е добавен към екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между Webex Contact Center потребители и Webex Contact Center екипи.
Потребителят е премахнат от екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между Webex Contact Center потребители и Webex Contact Center екипи.
Екипът е изтрит.	Без промяна.

Можете да създавате нови екипи в Webex WFO и да им присвоявате потребители, но тези нови екипи не се добавят към Webex Contact Center.

Потребител Webex WFO може да принадлежи само към един екип.

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0

Този раздел обяснява как да настроите връзката между Cisco Webex Contact Center 1.0 и Webex WFO.

Стъпка 1: Съберете информация от вашия доставчик Webex Contact Center

Съберете следната информация API от вашия доставчик Webex Contact Center и я запазете на лесно достъпно място:

- Пълен основен URL адрес на Webex Contact Center API,, включително протокола.
- Пълен основен URL адрес на Webex Contact Center Media API, включително протокола.
- Имейл адрес на потребителя Webex Contact Center, който е упълномощен за достъп както до Webex Contact Center API, така и до Webex Contact Center Media API.
- API клавиш за Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.

Когато конфигурирате връзката ACD с Webex Contact Center в Webex WFO, тази информация ще ви е необходима, за да завършите секцията Webex Contact Center API.

ЗАБЕЛЕЖКА Следващите примерни изображения показват Cisco Webex Contact Center 1.0 API.

- ИД на обекта

ПРИМЕР

ИД на обекта е маркиран на следващото изображение.

```
8 <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
  xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
  xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
  xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
  xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
  entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- URL адрес за пренасочване при еднократна идентификация

ПРИМЕР

URL адресът за пренасочване при еднократна влизане е подчертан на следващото изображение.

```
91        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
          SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
          SimpleSign/SSO"/>
92        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
          Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Сертификат за доставчик на самоличност

ПРИМЕР

Сертификатът за доставчик на самоличност е маркиран на следното изображение.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

Стъпка 2: Конфигурирайте Webex Contact Center като ACD в Webex WFO

След това добавете и конфигурирайте Webex Contact Center като ACD в Webex WFO.

ЗАБЕЛЕЖКА# Webex WFO в момента се отнася до Webex Contact Center като Cisco Customer Journey Platform.

Добавете Webex Contact Center като ACD

1. В Webex WFO отидете до Управление на приложения > Конфигурация на системата > ACD Конфигурация.
2. Кликнете върху **Добавяне**.
3. В диалоговия прозорец ACD Подробности конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Изберете ACD	Изберете **Cisco Customer Journey Platform**.
Име	Въведете уникално име за ACD.

4. Кликнете върху **OK**.

Конфигурирайте Webex Contact Center ACD

1. В таблицата ACD Сървъри изберете вашия Webex Contact Center ACD.
2. Пропуснете секцията ACD Филтриране. Тази интеграция не поддържа филтриране ACD.
3. Конфигурирайте секцията Cisco Customer Journey Platform API, както следва.

Поле	Конфигурация
Cisco Customer Journey Platform API URL адрес	Въведете пълния основен URL адрес на Webex Contact Center API, който сте записали в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медия API URL адрес	Въведете пълния URL адрес на Webex Contact Center Media API, който сте записали в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- запис
Потребителско име:	Въведете имейл адреса на потребителя Webex Contact Center, на който сте записано в стъпка 1. Този потребител трябва да бъде упълномощен за достъп до Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.
API ключ	Въведете клавиша API за Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API, които сте запазили в стъпка 1.

Поле	Конфигурация
Cisco Webex Contact Center 1.0	Изберете само ако използвате Webex Contact Center 2.0. Това позволява CMSv2 API заявки.
Cisco ИД на клиента	Въведете буквено-цифровия идентификатор на Webex Contact Center сметка на наемателя. Това е вашият Cisco OrgId.

4. Конфигурирайте секцията Интервал на синхронизация, както следва.

Раздел	Описание
Интервал (минути) потребителите,	Въведете колко често (в минути) искате сървърът за данни да синхронизира екипи и опашки за услуги в Webex WFO с техните еквиваленти в Webex Contact Center. За повече информация относно синхронизирането с Webex Contact Center вижте Основни конфигурационни данни за версия 1.0. Минимум = 10 минути.

5. Конфигурирайте секцията Настройки за заснемане, както следва.

Поле	Описание
ACD Забавяне на заснемането	Изберете времето, което искате WFM да изчакате преди него Импортира статистика ACD след края на интервала.
Активиране на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в квадратчето, ако искате да извлечете отново данни от през целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават по-дълго от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да възстановите всички данни за предишния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал.
Време за повторно заснемане	Въведете часа от деня, в който искате Webex WFO да възстанови данните от предишния ден от ACD.

6. (По избор) Изберете **Активиране на RTE съобщения за запис** на екрана. Това ви позволява да записвате екраните на Webex Contact Center агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация относно записа на екрана вижте QM Данни за 1.0.
7. Кликнете върху **Запазване**.

Стъпка 3: Конфигурирайте сървъра за данни

Конфигуриране на сървър за данни за Cisco Webex Contact Center ACD

1. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения> **Конфигурация** на системата> **Конфигурация** на сървър за данни.
2. От падащия списък Избор **на конфигурация** на сървър за данни изберете сървъра за данни, който искате да използвате за Webex Contact Center ACD.
3. Конфигурирайте следните настройки.

Настройка	Конфигурация
Регионален сървър за данни ACD	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на синхронизиране** и след това преместете настройките за синхронизиране Webex Контактен център ACD от **Налични** към **Присвоени**.
Регионален сървър за данни ACD	Поставете **отметка в квадратчето Активиране на заснемане** и след това преместете настройките за заснемане Webex Контактен център ACD от **Налични** към **Присвоени**.
Регионален сървър за данни Real-времеви събития	Поставете отметка в квадратчето **Активиране на събития** в реално време и след това преместете Настройки за събития във времето Webex Contact Center ACD от **Налични** за **присвоени**.
Настройки на сървъра за импортиране на медии	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на импортиране** на мултимедия и след това преместете Webex Contact Center ACD от **Налични** в **Присвоени**.

4. Кликнете върху **Запазване**.

Свържете се с Cisco Webex Contact Center с помощта на CMSv2 API

Този раздел обяснява как да настроите връзката между Cisco Webex Contact Center и Webex WFO за потребители, преминаващи от 1.0 с помощта на API на CMSv2.

Конфигурирайте CWCC 2.0 с помощта на API на CMSv2

1. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения>**Конфигурация** на системата>**ACD Конфигурация**.
2. Кликнете върху **Добавяне**. **Отваря се прозорецът ACD Подробности** .
3. В прозореца ACD Подробности конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Изберете ACD	Изберете **Cisco Customer Journey Platform**. ЗАБЕЛЕЖКА# Webex WFO в момента се отнася до Webex Contact Center като Cisco Customer Journey Platform.
Име	Въведете уникално име за ACD.

4. Кликнете върху **OK**.
5. В таблицата Избор **на ACD** изберете Cisco Webex Contact Center ACD, който току-що създадохте.
6. Пропуснете секцията ACD Филтриране. Тази интеграция не поддържа филтриране ACD.
7. Конфигурирайте секцията Cisco Customer Journey Platform API, както следва.

Поле	Конфигурация
Cisco Customer Journey Platform API URL адрес	Въведете пълния основен URL адрес на Webex Contact Center API, който сте запазили в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медия API URL адрес	Въведете пълния URL адрес на Webex Contact Center Media API, който сте записали в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- запис
Потребителско име:	Въведете имейл адреса на потребителя Webex Contact Center, който сте записано в стъпка 1. Този потребител трябва да бъде упълномощен за достъп до Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.
API ключ	Въведете клавиша API за Webex Contact Center API и Webex

Поле	Конфигурация
	Мултимедия на контактния център API, която сте записали в стъпка 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Поставете отметка в квадратчето. Това квадратче за отметка ви позволява да се свържете с CWCC 2.0 с API на CMSv2.
Cisco ИД на клиента	Въведете буквено-цифровия идентификатор на вашия Webex Contact Center сметка на наемателя. Това е вашият Cisco идентификатор на организацията.

8. Конфигурирайте секцията Интервал на синхронизация, както следва.

Раздел	Описание
Интервал (минути) потребителите,	Въведете колко често (в минути) искате сървърът за данни да синхронизира екипи и опашки за услуги в Webex WFO с техните еквиваленти в Webex Contact Center. За повече информация относно синхронизирането с Webex Contact Center вижте Основни конфигурационни данни за 1.0. Минимум = 10 минути.

9. Конфигурирайте секцията Настройки за заснемане, както следва.

Поле	Описание
ACD Забавяне на заснемането	Изберете времето, което искате WFM да изчакате преди него Импортира статистика ACD след края на интервала.
Активиране на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в квадратчето, ако искате да извлечете отново данни от през целия предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават по-дълго от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да възстановите всички данни за предишния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било заснето през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал.
Време за повторно заснемане	Въведете времето от деня, което искатеWebex WFOза да улови отново данните от предишния ден от ACD.

10. (По избор) Изберете **Активиране на RTE съобщения за запис на екрана**. Това ви позволява да записвате екраните на Webex Contact Center агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация вижте Запис на екрана.
11. Кликнете върху **Запазване**.

QM Данни за 1.0

QM ви позволява да наблюдавате и оценявате колко добре вашите агенти реагират на контактите, които получават.

Аудио запис

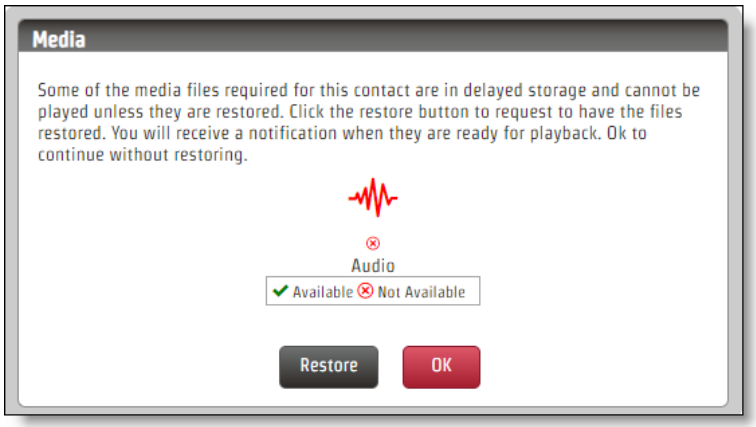
Когато QM е свързан с Cisco Webex Contact Center, контактите се създават и записват в Webex Contact Center.

За да импортира контакт, Webex WFO първо импортира метаданни за контакта чрез заявка API. След това импортира аудиозаписа чрез друга заявка API, съпоставя аудиозаписа с метаданните на контакта и свързва контакта с агента, който го е обработил.

Когато няколко агенти обработват контакт в Webex Contact Center (например, когато един агент прехвърля контакта на друг агент), Webex WFO използва метаданни, за да сегментира контакта в съответстващ брой контакти, които след това свързва с отделните участващи агенти. По-конкретно, Webex WFO определя кога агентите са били активни по време на разговора чрез времеви маркери за начало и край и съответно сегментира контакта. Всеки получен контакт в Webex WFO има свои собствени метаданни и аудиозапис.

Може да отнеме до два часа, докато Webex Contact Center направи контакт достъпен за Webex WFO. Понякога може да отнеме повече време за качване на аудиозаписа, свързан с контакта.

> БЕЛЕЖКА
> Ако щракнете двукратно върху контакт, който все още няма качен аудиозапис, ще получите следното съобщение:



В тази ситуация обаче записът не е в забавено съхранение и щракването върху "Възстановяване" не води до възстановяване на записа. Записът е достъпен за възпроизвеждане само след като състоянието на качване на аудиофайл се промени от "Файлът все още не е качен" на "Файлът е качен".

Следващите раздели описват как Webex WFO сегментира Webex Contact Center контакти, които включват консултации, трансфери или конференции.

Консултации

Webex WFO сегментира контакта Webex Contact Center на два контакта, които имат един и същ свързан идентификатор на контакт.

Първият контакт е свързан с агента, който е отговорил на обаждането на клиента, а вторият контакт е свързан с агента, който е бил привлечен в разговора за консултация. Записът за първия контакт обхваща цялата продължителност на разговора на клиента. Записът за втория контакт обхваща само продължителността на времето, през което агентите са се консултирали.

По време на консултацията Webex Contact Center записва само клиента, а не агентите.

ПРИМЕР

Webex WFO импортира контакт, в който агент Браун се е консултирал с агент Ходжис в продължение на 42 секунди. Webex WFO сегментира този контакт на два контакта, 29 и 30.

Записът, свързан с контакт 29, е с продължителност 00:02:21, което е цялото време, през което агент Браун е бил свързан с клиента. Записът, свързан с контакт 30, е с продължителност 00:00:42, което е само времето, през което агент Ходжис се е консултирал с агент Браун.

И двата записа имат един и същ свързан идентификатор за контакт.

Тези контакти могат да бъдат избрани и възпроизведени един по един с медийния плейър. Всички свързани контакти се показват в Свързани контакти Tab, където също могат да бъдат избрани и възпроизведени.

Прехвърляния

Webex WFO сегментира контакта Webex Contact Center по броя пъти, в които е бил прехвърлен. За всяко прехвърляне Webex WFO създава отделен контакт и свързва всеки контакт с агента, който е обработил този сегмент от прехвърленото повикване.

Всички сегменти на прехвърлено повикване имат един и същ свързан идентификатор на контакт.

ПРИМЕР

Webex WFO импортира контакт, при който агент Браун е прехвърлил контакта на агент Ходжис.

Webex WFO сегментира този контакт на два контакта, 27 и 28. Записът за контакт 27 е с продължителност 00:00:44, което е времето, през което агент Браун е бил свързан с клиента, преди да прехвърли контакта на агент Ходжис. Записът за контакт 28 е с продължителност 00:01:14, което е времето, през което агент Ходжис е бил свързан с клиента преди края на контакта.

И двата записа имат един и същ свързан идентификатор за контакт.

Тези контакти могат да бъдат избрани и възпроизведени един по един с медийния плейър. Всички свързани контакти се появяват в Свързани контакти Tab, където също могат да бъдат избрани и възпроизведени.

Конференции

Webex WFO сегментира контакта Webex Contact Center на два контакта, които имат един и същ свързан идентификатор на контакт.

Първият контакт е свързан с агента, който е отговорил на обаждането на клиента, а вторият контакт е свързан с агента, който е бил привлечен в разговора за консултация и след това за конференция. Записът за първия контакт обхваща цялата продължителност на разговора на клиента. Записът за втория контакт обхваща само продължителността на времето, през което агентите са се консултирали и по време на конферентния разговор.

По време на консултацията Webex Contact Center записва само клиента, а не агентите. По време на конферентния разговор Webex Contact Center записва както клиента, така и агентите.

ПРИМЕР

Webex WFO импортира контакт от Webex Contact Center, където агент Браун се консултира с агент Ходжис и след това въвежда агент Ходжис в конферентен разговор.

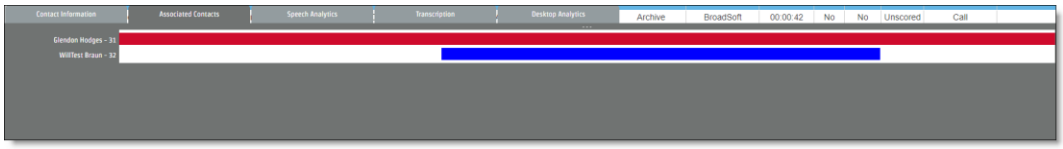
Webex WFO сегментира този контакт на два контакта, 31 и 32. Записът за контакт 31 е с продължителност 00:02:09, което е цялото време, през което агент Браун е бил свързан с клиента. Записът за контакт 32 е с продължителност 00:01:00, което е само времето, през което агент Ходжис е консултирал и след това е бил конферентен разговор с агент Браун.

И двата записа имат един и същ свързан идентификатор за контакт.

▼ Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

Тези контакти могат да бъдат избрани и възпроизведени един по един с медийния плейър. Всички свързани контакти се появяват в Свързани контакти Tab, където също могат да бъдат избрани и възпроизведени.

Следващото изображение показва мултимедийния плейър, когато е избран контакт 31. От Свързани контакти Tab контакт 32 също може да бъде избран и възпроизведен.



Метаданни за контакти

Webex WFO не импортира никакви персонализирани метаданни от Webex Contact Center 1.0, включително следното:

- Данни, свързани с повикване
- Заключителни кодове

Таблицата по-долу обобщава как метаданните за контакти от Webex Contact Center 1.0 се съпоставят с еквивалентни метаданни за контакти в QM.

Webex CC	QM
Агент	Фамилия, Собствено име
ANI	Номер за обаждане
DNI	Набран номер

Webex CC	QM
Дата	Дата, час
Идентификационен номер на потребителя	ИД на агент ACD
Идентификатор на сесията	Свързан идентификатор на контакт

Webex WFO поддържа персонализирано съпоставяне на метаданни за CWCC 2.0. Вижте Синхронизиране на метаданни с Webex WFO за повече информация.