Ръководство за интегриране на Webex WFO и Webex Contact Center

За внедрявания с класически WFM

Първо публикувано: септември 29, 2020
Последна актуализация: 28 февруари 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 САЩ
http://www.cisco.com
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 лицензa 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 изброени на уебсайта на 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 търговските марки на Cisco, 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Съдържание 3

Аудитория 5

Преглед на Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 6

Представяне 8

Управление на качеството (QM) 8

Управление на работната сила (класически WFM) 11

Анализ 11

Прозрения 12

Архитектура на Webex WFO и Cisco Webex Contact Center 13

Процедури за конфигуриране 14

Конфигуриране на Cisco Webex Contact Center 14

Предпоставки 15

Процедури за конфигуриране 15

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Предпоставки 23

Процедури за конфигуриране 23

Синхронизиране на метаданни с Webex WFO 31

Подробности за интеграция за Cisco Webex Contact Center 41

Относно поддръжката на цифрови канали на Webex WFO 41

Поддръжка за чат 43

SMS поддръжка 44

Поддръжка по имейл 47

Сложни събития за обаждания 47

Запис на екрана 51

Допълнение 54

Основни конфигурационни данни за 1.0 ____ 54
Потребители ____ 54
Екипи ____ 55
Опашки за обслужване ____ 55
Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0 ____ 56
Стъпка 1: Съберете информация от вашия доставчик на контактен център Webex ____ 57
Стъпка 2: Конфигурирайте Webex Contact Center като ACD в Webex WFO ____ 58
Стъпка 3: Конфигурирайте сървъра за данни ____ 60
(По избор) Стъпка 4: Активиране на SAML удостоверяване ____ 61
QM данни за 1.0 ____ 62
Аудио запис ____ 62
Метаданни за контакт ____ 65
Класически WFM данни за 1.0 ____ 65
Исторически данни ____ 66
Данни в реално време ____ 68

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 партньори на Cisco, които обикновено инсталират и конфигурират Webex WFO за клиенти. Освен това инженерите по внедряване на Cisco, инженерите по поддръжката, инженерите по продажбите, разработката и маркетинга могат да намерят полезна информация в това ръководство.

Преглед на Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0

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 на CWCC 1.0 към CWCC 2.0) и 2.0 (програмни API).

Вижте Процедури за конфигуриране за повече информация относно това коя процедура да следвате въз основа на кои API използва вашето внедряване.

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

Наличност на версии и функции

Версия и черта	CWCC 1.0 със наследена CMSv1 Апис	CWCC 1.0 до 2.0 с CMSv2 API	CWCC 2.0 с наследство API на CMSv1	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 аудиозаписи 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, API командите трябва да бъдат изпратени до софтуера Cisco Smart Desktop, за да редактира звука. Редактираното аудио от данните за пауза и възобновяване се синхронизира от

CWCC към 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 автоматичните опции за пауза и възобновяване изискват потребителят да има инсталиран софтуер Cisco Agent Desktop. Ръчните опции за пауза и възобновяване на Webex WFO не са приложими за интеграцията на CWCC. Автоматичната пауза и възобновяване на Webex WFO не е налична, тъй като RTP сигналът, който е необходим за автоматизирани събития, инициирани от Webex WFO, не преминава през Webex WFO.

ВАЖНО : Паузата и възобновяването трябва да бъдат активирани от Cisco. Моля, свържете се с вашия акаунт мениджър на Cisco, за да поискате достъп.

Представяне

Webex WFO е унифициран 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 за поддържаните интеграции са изброени по-долу.

ЗАБЕЛЕЖКА Поддържаните функции са налични както в Webex Contact Center версия 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	Поддържа се	В момента не се
Webex WFO записва аудио		X
Webex WFO импортира аудио запис от Cisco Webex Contact Center	X Версия 1.0: Минимум два часа 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 хранилище, 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 (ръчно и автоматично)	Вижте преглед на Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 за информация относно текущата наличност на пауза и възобновяване на аудиозаписа, пауза и възобновяване на записа на екрана и стерео запис.	

Функция	Поддържа се	В момента не се поддържа
Webex WFO поглъща екрана Пауза и възобновяване на записа (ръчно и автоматично)		
Стерео запис		
Персонализирани метаданни	X Само 2.0	
Записите са криптирани	X	
Речови енергийни събития		X
Гласов мониторинг на живо	X Достъпно чрез обаждане в контактния център на Webex Наблюдение	
Наблюдение на екрана на живо	X чрез Webex WFO Smart Desktop клиент	
Поддържа се синхронизиране	X Потребители, екипи и опашки	
Импортиране на метаданни за контакт	X	
Поддържа многоканална интеграция		X*
CRM интеграция	X**	
Контроли за уеб запис на агенти и API за контроли за запис		X***
Гласови канали	X	
Дигитален канал - Чат	X Вижте за Webex WFO Digital Поддръжка на канали	

Функция поддръжка	Поддържа се	В момента не се
Дигитален канал - SMS	X Вижте Относно поддръжката на цифрови канали на Webex WFO	
Дигитален канал - Имейл	X Вижте Относно поддръжката на цифрови канали на Webex WFO	

**Cisco поддържа импортиране на текстови контакти от други източници с допълнително участие на техническата поддръжка на Cisco; в момента обаче Cisco Webex Contact Center няма API за достъп до текстово съдържание за контакти. Чат и други текстови контакти, обработвани в Cisco Webex Contact Center, не могат да бъдат импортирани в Webex WFO.*

***Отворен преглед на интеграцията на продукта.*

Контролите за стартиране/спиране на API са налични само за запис на екрана. Може да е необходима допълнителна техническа поддръжка на Cisco за внедряване на запис само на екрана, управляван от API.

ЗАБЕЛЕЖКА Маркирането на повиквания с персонализирани метаданни на Webex WFO 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. Екранните записи, съответстващи на времето на аудио, получено от CWCC, се сглобяват от
настолен клиент от тези парчета и качени.

Крайни компоненти

Компонент	Задължително	Не се изисква
Сървър за данни за синхронизиране, заснемане, събития в реално време и импортиране на мултимедия	X	
Smart Desktop за запис на екрана, наблюдение на екрана на живо и функции за анализ на работния плот	X	
Интелигентен работен плот на операционна система Windows	(наличен)	

Smart Desktop на Mac OS	(не е наличен)

Управление на работната сила (класически WFM)

ВАЖНО Classic WFM е обявен за край на продажбата от 1 декември 2023 г. и вече не е наличен за закупуване.

WFM е унифициран, ориентиран към потребителя софтуер с модерен подход. Усъвършенствайте прогнозирането, рационализирайте планирането и администрирането и освободете мениджърите да се съсредоточат върху добавянето на стойност. Поставете правилните хора на правилните места.

Дайте им възможност да работят по-интелигентно и да предоставят последователно и изключително изживяване на клиентите.

Налични функции

Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Исторически данни	X	
Данни в реално време	X	
Прогнозиране	X	
Планиране	X	
Поддържа се синхронизиране	X	

Потребители, екипи и опашки

** Събирането на исторически данни, което е по-старо от шест месеца, може да изисква ангажимент за професионални услуги, ако данните не са директно налични в центъра за контакти на Webex.*

Анализ

Налични функции

Функция	Поддържа се	В момента не се поддържа
Анализ на речта (фонетика)	X** Предлага се само за локално внедряване	

Функц	Поддърж	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 детайлизация	X	
Оценка за прогнозна оценка	X	
Прогнозен NPS	X	
Анализ на настроенията	X	
Интелигентен сравнителен анализ на агента	X	
Разширено търсене на реч	X	

**Данните от Анализ на работния плот са налице в таблата за управление на 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 Media Player.*

*** Във версия 1.0 на CWCC стерео записът в момента не е наличен; следователно транскрипциите не се разделят по говорещи.*

Прозрения

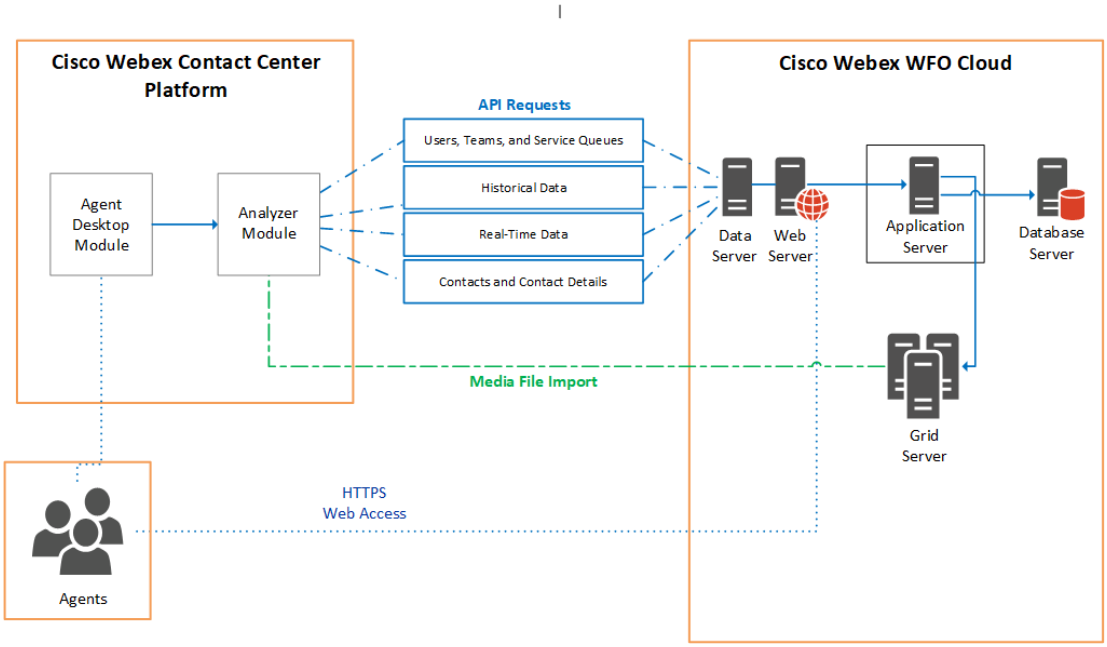
Insights е базирано на AI BI решение, което е основна част от пакета Webex WFO. Insights предоставя смесени, неизолирани отчети, които ви позволяват безпроблемно да комбинирате всички данни за управление на ангажираността на работната сила и взаимодействието с клиентите от целия Webex WFO. Insights ви дава възможност да визуализирате вашите данни от Webex WFO чрез приложими отчети и табла за управление. Имате нужда от лиценз за Insights за достъп до изброените функции. Вижте Как работят лицензите и Управление на роли и разрешения за повече информация.

Налични функции

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

Архитектура на Webex WFO и Cisco Webex Contact Center

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



Процедури за конфигуриране

Този раздел обяснява как да конфигурирате интеграцията на 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 на Webex WFO е закупила вашата организация и кои API на Cisco се използват.

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

Преглед на конфигурацията на Cisco Webex Contact Center 1.0

Интеграцията на CWCC 1.0 използва API на Cisco 1.0 и е съвместима с Webex WFO QM, Analytics и Classic WFM. Може да е необходим сървър за данни, ако внедряването ви включва синхронизиране, заснемане, събития в реално време и импортиране на мултимедия.

Следвайте процедурата "Свързване с Cisco Webex Contact Center 1.0".

Преглед на конфигурацията на Cisco Webex Contact Center 2.0

Интеграцията на CWCC 2.0 може да използва CMSv2 API и 2.0 (програмни) API. Може да е необходим сървър за данни, ако внедряването ви включва синхронизиране, заснемане, събития в реално време и импортиране на мултимедия.

CMSv2 API

- Съвместим само с Webex WFO QM, Analytics и Classic WFM
- Подходящ за потребители, преминаващи от CWCC 1.0 към 2.0
- Следвайте процедурата "Свързване с Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (програмни) API

- Съвместим с Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Ако вашето внедряване включва QM, Analytics или Classic WFM, следвайте процедурата "Свързване към Cisco Webex Contact Center 2.0"

Конфигуриране на Cisco Webex Contact Center

Трябва да изпълните процедурите, изброени в тази тема, във вашия Webex Control Hub, преди да настроите CWCC 2.0 връзката в Webex WFO.

ВАЖНО : Задайте потребителското име и паролата на вашия администраторски акаунт в Webex да никога не изтичат. Cisco отменя токени за достъп, когато потребителските идентификационни данни изтекат. Следователно, ако вашият акаунт в Cisco Идентификационните данни за потребителско име и парола изтичат, след което ACD в Webex WFO трябва да бъде повторно удостоверен. Повторното удостоверяване изисква ангажиране на техническата поддръжка на Cisco. Предоставете техническата поддръжка на Cisco следната информация.

- Идентификационни данни за администратор на Webex Contact Center (потребителско име и парола)
- ИД на клиент на Webex WFO
- Webex WFO ACD ID
- Идентификационни данни за администратор на клиент на Webex WFO (потребителско име и парола)
- Webex URL адреса на домейна на WFO (напр. частта "us3" в www.us3.calabriocloud.com)

Предпоставки

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

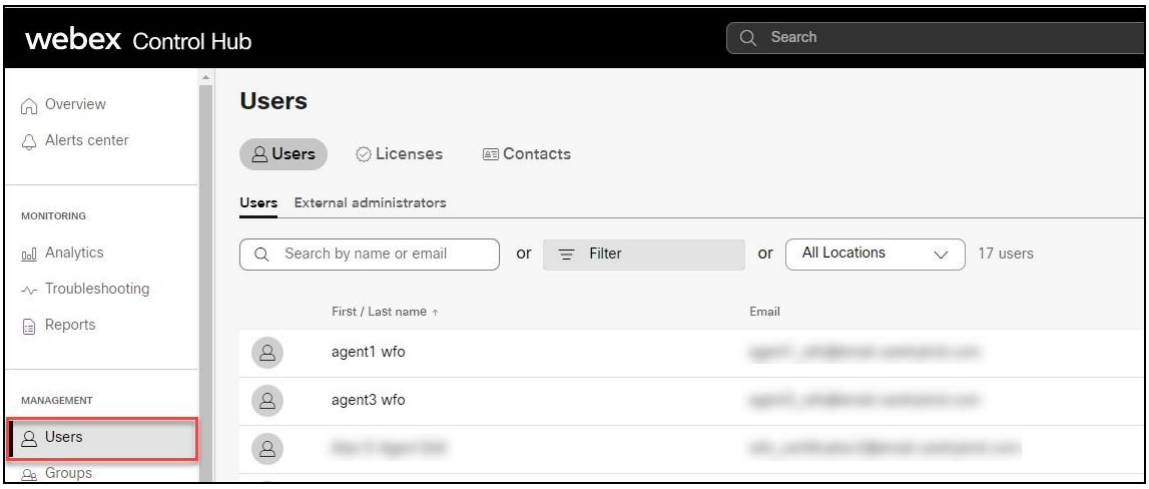
  ЗАБЕЛЕЖКА Ако синхронизирането на Active Directory е активирано по-късно и имейл адресът не съществува в Active Directory, тогава настройката в Cisco ще бъде изтрита. Ще има дублиращи се отбори и потребители, причинени от проблеми със синхронизацията с нов имейл адрес.

Процедури за конфигуриране

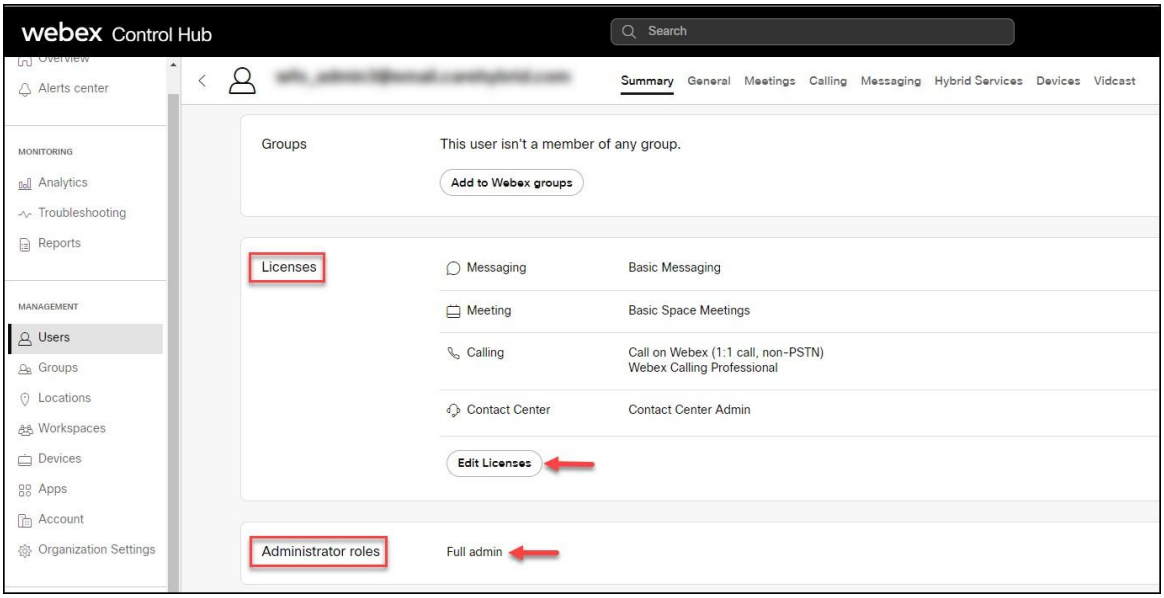
Присвояване на роли и разрешения

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

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



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



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

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

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

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

  Раздел Администраторски роли на страницата на потребителя.

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

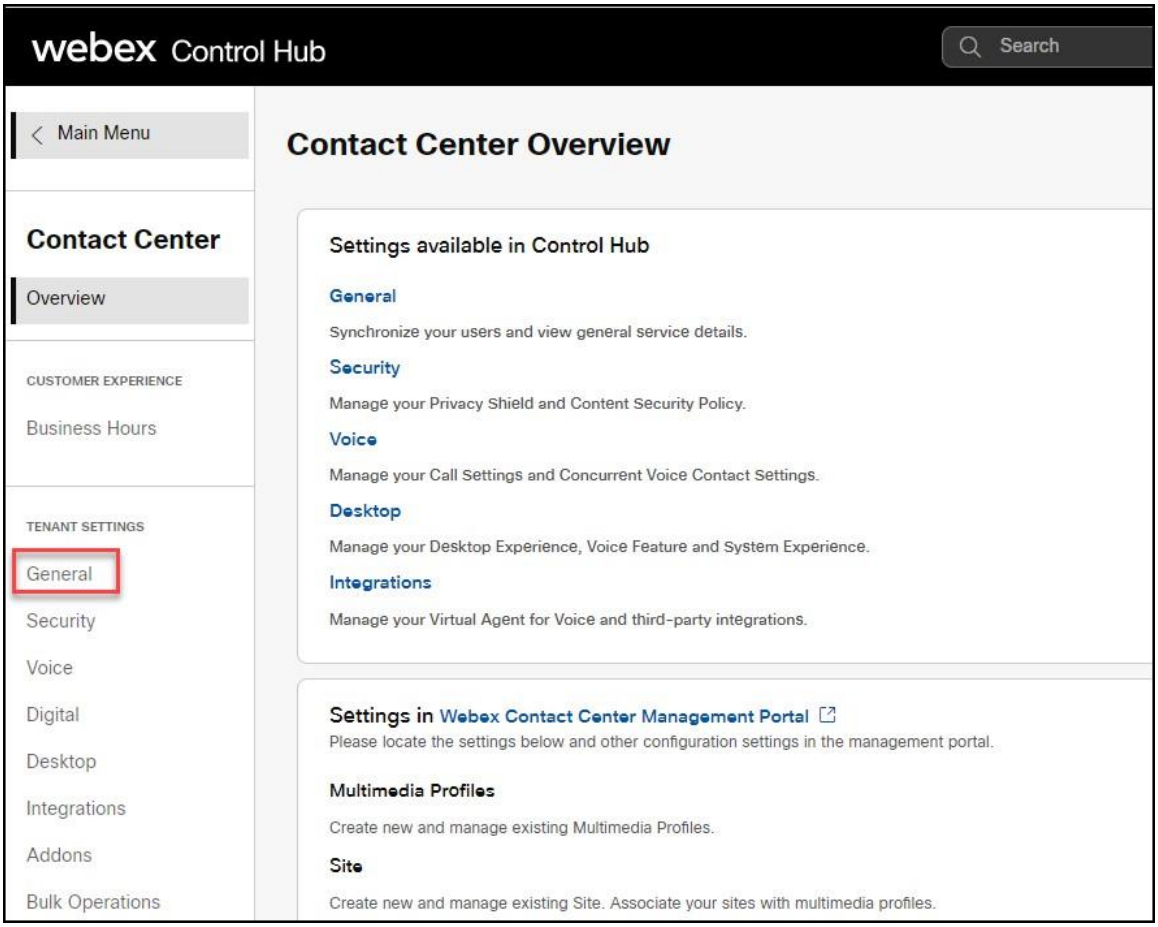
Лицензи	
Съобщения	Основни съобщения
	Разширени
Събран	Основни космически
	срещи Разширени
	космически срещи
Повик	Обаждане в Webex (повикване 1:1,
Център за	Администратор на контактния център

Роля	
Услуги	Администратор на

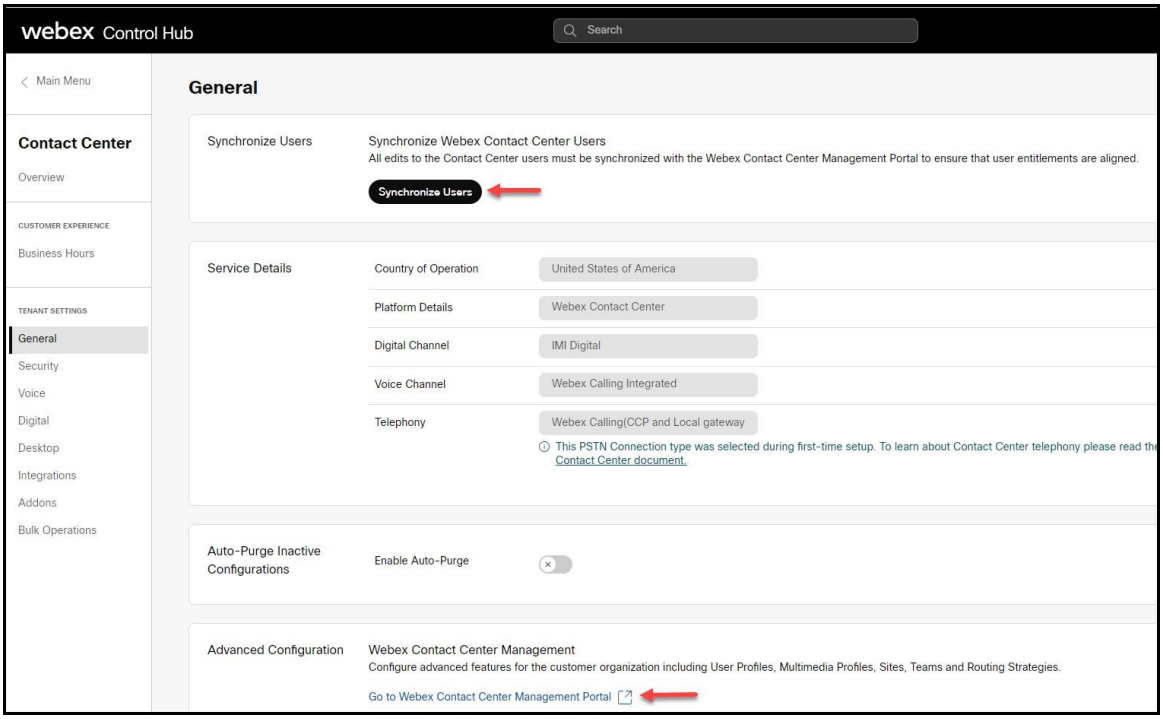
ЗАБЕЛЕЖКА Ако имате проблеми със синхронизирането, изберете **Квадратчето за отметка на организационния**

Конфигуриране на настройките на контактния център

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



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



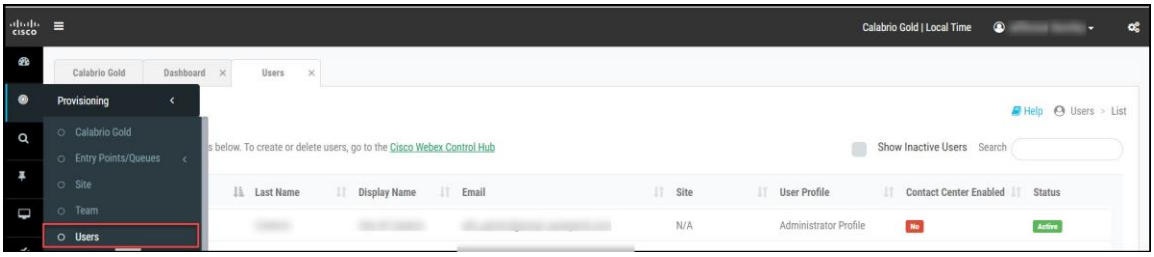
4. Щракнете върху **връзката Отидете на портала** за управление на Webex Contact Center.

   Порталът за управление се отваря в отделен прозорец.

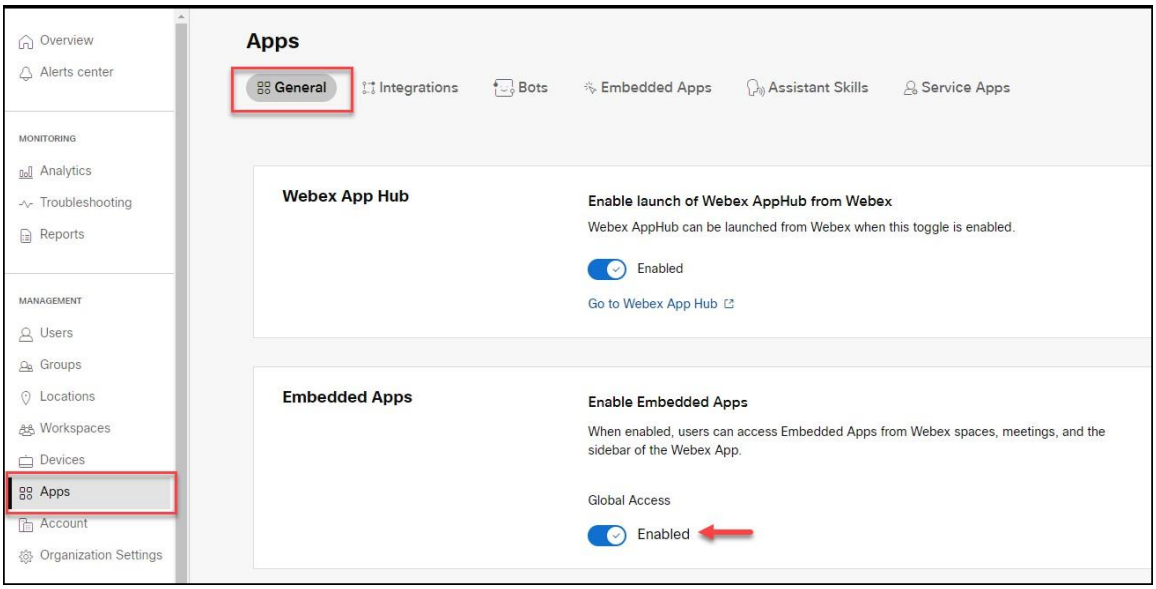
5. От портала за управление се уверете, че вашият API акаунт е синхронизиран, като навигирате до **Осигуряване**

   > **Потребители** от лявата навигационна лента.

   ЗАБЕЛЕЖКА Състоянието Разрешено **на контактния център е** Не **за този акаунт.**

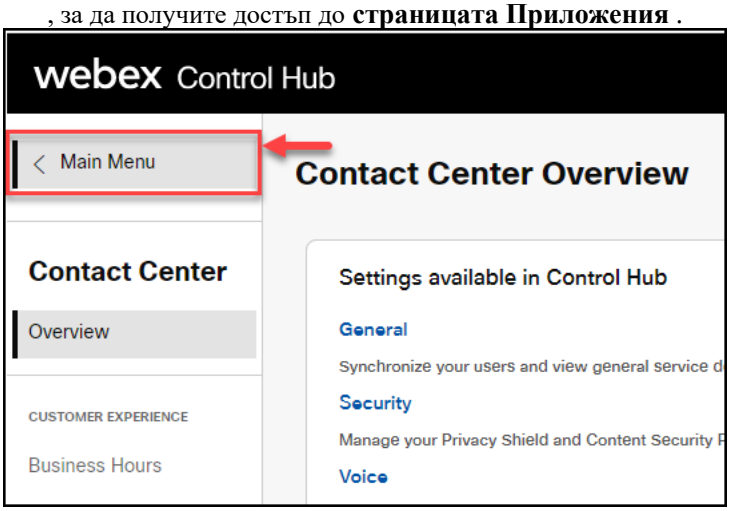


Конфигуриране на настройките на приложенията



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

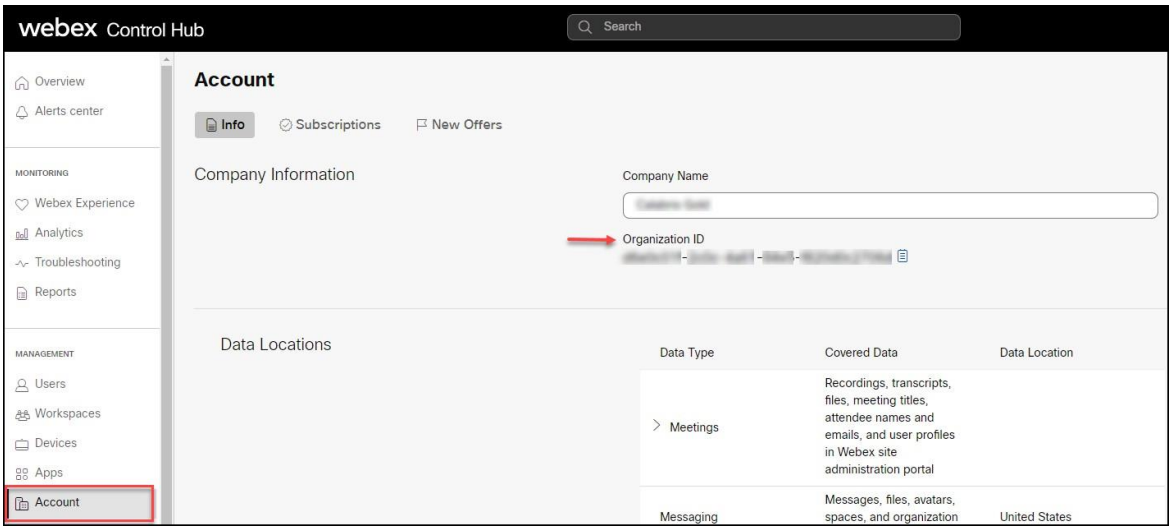
ЗАБЕЛЕЖКА Ако сте на някоя от страниците на **Контактния център** , трябва да щракнете върху **Главно меню** , за да получите достъп до **страницата Приложения** .



2. От раздела Общи на **страницата Приложения** включете превключвателя **Разрешен** глобален достъп.

Намиране на ИД на вашата организация

1. Отидете до **страницата Акаунт** от лявата навигационна лента.
2. Запазете вашия **ИД** на организация на лесно достъпно място. Вашият Cisco Organization ID е необходим, когато настроите връзката с CWCC 2.0 в Webex WFO. Вашият ИД на организация е известен още като ИД на клиент в Webex WFO.



Картографиране на крайните точки на API

Вижте https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability за последния окончателен списък на наличните в момента API.

Регион	Портал за разработчици	API
НАС	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	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

Проверете конфигурацията

1. Опитайте се да влезете в https://developer.webex-cx.com/ с помощта на частен прозорец на браузъра, като например инкогнито за Chrome или InPrivate за браузъри Edge.
2. Ако опитът ви за влизане е неуспешен, отворете билет за поддръжка със Cisco или сертифицирания партньор на вашата организация.

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

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

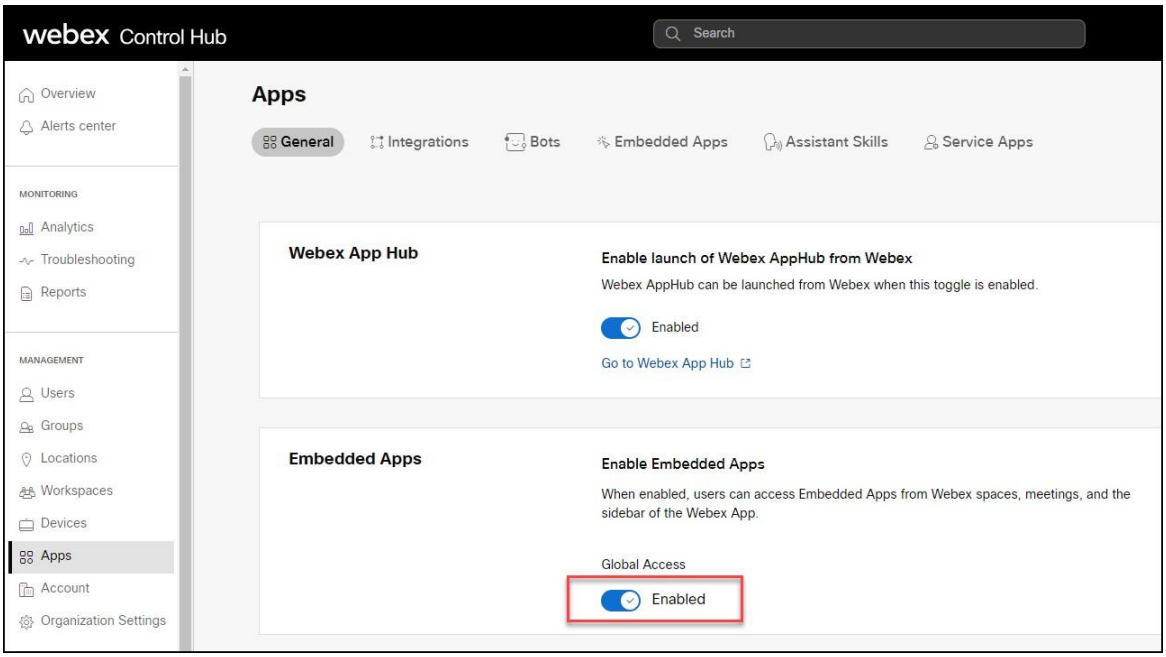
Активирайте интеграцията с Pro Pack

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 навигационна лента.

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



4. Кликнете върху **Интеграции**.

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

   Идентификатор на приложението Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. В **Общ преглед** превключете **Достъп за бъдещи потребители** на **Включено**.

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 Бъдете особено внимателни, преди да правите 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 скъса.

Предпоставки

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

- Потребителско име — Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в Cisco Webex Contact Center.
- Вашият потребител на Webex Administrator 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 на Cisco Webex Contact Center за повече информация.
- URL адрес на API — Пълният основен URL адрес на API на Webex Contact Center, включително протокола.
- ИД на клиент — Това е вашият идентификатор на организацията на Cisco Webex Contact Center.

Процедури за конфигуриране

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

- Конфигуриране на CWCC 2.0 с помощта на CMSv2 API – Следвайте тази процедура, ако сте съществуващ клиент, който преминава от CWCC 1.0 към 2.0 и имате QM, Analytics или Classic WFM.
- Конфигуриране на CWCC 2.0 с помощта на програмни API 2.0 – Следвайте тази процедура, ако разполагането ви включва QM, Analytics, Classic WFM или WFM и не преминавате от CWCC 1.0 към 2.0.

Ако имате WFM, трябва да извършите процедурата Конфигуриране на Cisco Webex Contact Center 2.0 за WebexWFO WFM , след като завършите процедурата Конфигуриране на CWCC 2.0 с помощта на 2.0 програмни API.

Конфигуриране на CWCC 2.0 с помощта на CMSv2 API

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

Поле	Конфигурация
Изберете ACD	Изберете **Платформа** за пътуване на клиента на Cisco. 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 току-що създадения Cisco Webex Contact Center ACD.
6. Пропуснете раздела за филтриране на ACD. Тази интеграция не поддържа ACD филтриране.
7. Конфигурирайте секцията API на платформата за пътуване на клиента на Cisco, както следва.

Поле	Конфигурация
URL адрес на API на платформата за пътуване на клиента на Cisco	Въведете пълния основен URL адрес на API на Webex Contact Center, който сте записали в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL адрес на медийния API на платформата за пътуване на клиента на Cisco	Въведете пълния URL адрес на медийния API на Webex Contact Center, който сте записали в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- запис

Пол	Конфигурац
Потребителско име:	Въведете имейл адреса на потребителя на Webex Contact Center, който запазени в стъпка 1. Този потребител трябва да бъде упълномощен за достъп до API на Webex Contact Center и медийния API на Webex Contact Center.
API ключ	Въведете ключа API за API на Webex Contact Center и медийния API на Webex Contact Center, който сте записали в стъпка 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Поставете отметка в квадратчето. Това квадратче ви позволява да се свържете с CWCC 2.0 с CMSv2 API.
ИД на клиент на Cisco	Въведете буквено-цифровия идентификатор на вашия Webex Contact Center акаунт на наемателя. Това е вашият идентификатор на организацията на Cisco.

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 версия 1.0. Минимум = 10 минути.

9. Конфигурирайте секцията Настройки за заснемане, както следва.

Поле	Описание
Забавяне на улавяне на ACD	Изберете времето, през което искате WFM да изчака преди това импортира ACD статистика след края на интервала.
Разрешаване на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в квадратчето, ако искате да заснемете отново данни от целия предишен ден. Ако редовно обработвате обаждания, които продължават по-дълго от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да приемете отново всички данни от предишния ден от

получил до получил. Възстановените данни презаписват това, което е било

Поле	Описание
	заснети през деня. Това гарантира, че статистиката ви е вярна и че данните за много дълги разговори са в правилния интервал.
Време за заснемане	Въведете часа от деня, в който искате Webex WFO да заснеме 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 агентите на Webex Contact Center, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация вижте Запис на екрана.
11. Кликнете върху **Запазване**.

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 Select **ACD** .
4. Конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Име на ACD	Въведете уникално име за ACD.
Потребителско име	Въведете потребителското си име в CWCC. Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в CWCC.
URL адрес на API	Въведете пълния основен URL адрес на Cisco Webex Contact Center API, включително идентификатора на протокола.
ИД на клиент	Въведете ИД на организацията на акаунта на клиент на CWCC.
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 за поглъщане на гласови контакти. Поставете отметка в квадратчето **Digital (Chat, SMS, Email, Social),** ако

	Организацията иска Webex WFO да поглъща чатове и SMS съобщения и имейли.
Картографиране на метаданни персонализирани метаданни	(По избор) Позволява ви да съпоставяте метаданни на CWCC с етикети в Webex WFO. Вижте Синхронизиране на метаданни с Webex WFO за повече подробности. Стойностите на метаданните на CWCC се синхронизират с контактите на CWCC в Webex WFO. Стойностите на метаданните на CWCC се съпоставят с етикети на метаданни, създадени в диспечера на метаданни (намиращ се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > Диспечер 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 подробни данни на страницата на Media Player (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 заснемането (минути) преди това	Задава времето, през което искате WFM да изчака импортира ACD статистика след края на интервала.
Разрешаване на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в това квадратче, ако искате да заснемете отново данни от целия предишен ден.
Активиране на RTE съобщения за запис на екрана	(По избор) Позволява ви да записвате екраните на агентите на CWCC, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация вижте Запис на екрана.
Съпоставяне на езика на метаданните	Този раздел се появява, когато изберете **Цифров** в секцията **Разрешени** продукти. Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов

Пол	Конфигурац

контакт, като имейл или

съобщение в чата.

Наличните опции за метаданни идват от **съпоставянето на метаданни**

Поле	Конфигурация
	раздел. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намира 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 е импортиран 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 раздела **Резервен език** на текста по-долу. D. Езикът по подразбиране (английски).
Резервен език на текста	Този раздел се появява, когато изберете **Дигитален** 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 метаданните по-горе. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намира 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 е импортиран в Webex WFO. B. Език, присвоен на поле за персонализирани метаданни, което конфигурирате в раздела **Съпоставяне** на езика на метаданните по-горе. C. Резервният език, който конфигурирате тук (разделът Резервен език на текста).

Пол	Конфигурац
	D. Езикът по подразбиране (английски).
URL адрес за оторизация	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел се появява само когато редактирате съществуващ ACD. Той не се появява, когато създавате нов ACD. Сървърите за данни на Webex WFO се свързват с Webex Contact Center за маркер за достъп на всеки дванадесет часа. Ако възникне грешка при обновяване на маркера, процесът OAuth се прекъсва. Конфигурирането на тази настройка позволява на вашата система да възстанови OAuth удостоверяването в случай на неуспешно обновяване на маркера за максимум шестдесет дни. Неуспешно обновяване на маркера може да възникне поради няколко причини, като например следните. ▪ Промяна на имейл адреса на администраторския акаунт. ▪ Деактивиране на акаунта в Active Directory. ▪ Промяна на паролата в Active Directory. ▪ Превключване от синхронизиране на Active Directory към еднократна идентификация във вашия акаунт в Cisco. ▪ Промяна на домейни.

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

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 **с ACD сървъри** и щракнете върху **Редактиране**. Отваря се страницата Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.

4. Отидете в секцията **URL адрес за уеб помощ/чат** и щракнете върху иконата за копиране, за да копирате URL адреса.

5. Отворете частен браузър, като например режим инкогнито в Google Chrome.

Пол Конфигурац

6. Поставете URL адреса в частния браузър. След това ще бъдете пренасочени към страницата за вход в Cisco Webex.
7. Въведете идентификационните данни за вход на администраторския акаунт, свързан с този ACD, и влезте. След това се отваря страницата за вход в Webex WFO.
8. Копирайте кода 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, започващо със Z и завършващо с 1. Имайте предвид, че част от кода е замъглена от съображения за сигурност.

9. Върнете се до страницата на 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**.

Конфигуриране на сървър за данни

1. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения> **Конфигурация** на системата> **Конфигурация** на сървъра за данни.
2. От падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни изберете сървъра за данни, който искате да използвате за ACD на контактния център на Webex.

3. Конфигурирайте следните настройки.

Настройка	Конфигурация
Регионален сървър за данни ACD	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на синхронизиране** , след което преместете настройките за синхронизиране на Webex Контактен център ACD от **Наличен** до **Назначен**.
Регионален сървър за данни ACD	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на заснемане** и след това преместете настройките за заснемане на Webex Контактен център ACD от **Наличен** до **Назначен**.
Регионален сървър за данни Real-time	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на събития** в реално време и след това преместете настройките за времеви събития Webex Contact Center ACD от **Наличен** до **Присвоен**.
Настройки на сървъра за импортиране на медии	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на импортиране** на мултимедия и след това преместете ACD на Webex Contact Center от **Available** to **Assigned**.

4. Кликнете върху **Запазване**.

Синхронизиране на метаданни с Webex WFO

Можете да определите кои стойности на метаданните на Cisco Webex Contact Center (CWCC) да се синхронизират с контактите на CWCC в Webex WFO. Метаданните могат да се събират от глобалните променливи полета на CWCC или стандартни полета, върнати в отговорите на крайната точка на API. Оттам метаданните трябва да бъдат правилно форматирани, преди да могат да бъдат добавени към Webex WFO. Конфигурирането е завършено, след като метаданните на CWCC бъдат добавени към Webex WFO и съпоставени с етикет на метаданни на Webex WFO.

Тази тема описва подробно процедурите за събиране и форматиране на метаданни от отговорите на CWCC API, процедурата за картографиране на 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 подробни данни на страницата на Media Player (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 можете да намерите на страницата на администратора на CWCC. Стандартните персонализирани полета за метаданни произтичат от крайните точки на /search в CWCC. Вижте документацията на Cisco за повече информация, https://developer.webex-

[ex.com/documentation/search/v1/search-tasks](). Следващият код е примерен отговор на API за търсене.

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

```
1 | {
```

```
    "данни": {
      "task": {
        "задачи": [
          {
            "endedTime": 1630380960406,
            "captureRequested": вярно,
            "isActive": невярно,
            "опашка": [
              {
             "Идентификационен номер": "E434A654-DF4C-42DC-908B-
                                                        3D9D0206A616",
                "name": "cb_outdial_queue"
              }
            ],
            "status": "завършен",
            "owner": {
                        "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
              "Идентификатор": "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 за метаданни на CWCC, което искате да съпоставите с етикет на метаданни на Webex WFO.

  Трябва да изберете **Текст** от **падащия списък Тип** метаданни на страницата Диспечер на метаданни, за да се съпоставят метаданните.

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

Местоположение на страницата

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

Процедури

Тези процедури описват подробно как да събирате и форматирате подходящи метаданни от крайните точки за отговор на API на CWCC. Всички метаданни трябва да отговарят на тези формати. Налични са два формата в зависимост от това дали се използват стандартни полета или полета с глобална променлива. Полетата са чувствителни към малки и големи букви и не включват интервали между текста.

Можете да се обърнете към примерната заявка за API по-долу, когато форматирате метаданни.

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

- Стандартните полета за метаданни трябва да бъдат форматирани като **<задача или taskDetails>.<fieldName>**
- Полетата за метаданни с глобални променливи трябва да бъдат форматирани като **<Подробности за задачата или задачата>.<GlobalVariableName>:<Тип данни>**

Събиране и форматиране на полета за стандартни метаданни на CWCC

1. Изберете подходящия префикс въз основа на отговора на API на CWCC. 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 отговори на задача.

ПРИМЕР Решите, че искате да събирате метаданни в "channelType". В примерната заявка за API "channelType" попада в категорията taskDetails. Затова използвате текста **taskДетайли**

2. Добавете точка. Не добавяйте разстояние.

   ПРИМЕРНА **задачаПодробности.**

3. Ако в метаданните, които събирате, няма нива на йерархия, 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.

   <задача или taskDetails>.<fieldName>

   ПРИМЕР **taskDetails.channelType**

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

   <задача или taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Събиране и форматиране на полетата с глобални променливи метаданни на CWCC

Глобалните променливи съдържат текста GlobalVariables в отговора на API.

1. Изберете подходящия префикс въз основа на отговора на API на CWCC. Префиксите на 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

   отговори на задача.

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

текстовата **задача**

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
    }
```

2. Добавете точка след префикса.

   ПРИМЕРНА **задача.**

3. Намерете и копирайте името на глобалната променлива, както се показва в отговора на API, и след това го добавете към вашия форматиран 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. Първата буква от типа данни се изписва с главна буква.

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

   - integerGlobalVariables— където <Integer> 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

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
}
```

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

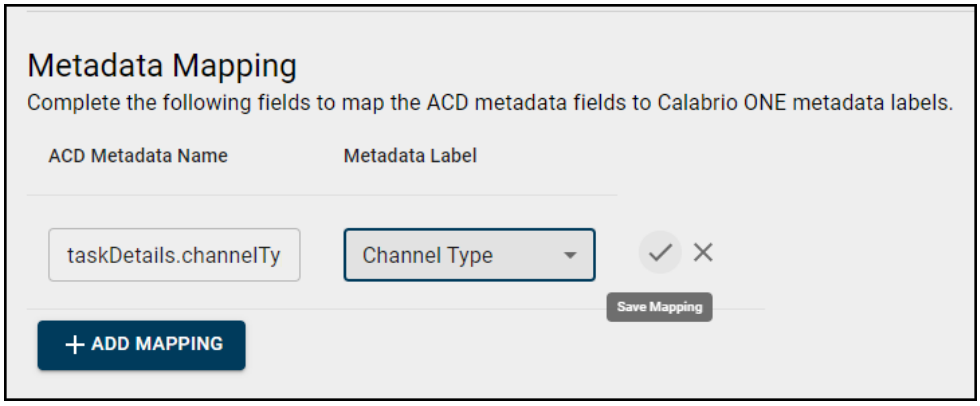
6. Уверете се, че форматираният текст е в следния формат. Полетата са чувствителни към малки и големи букви и не включват интервали между текста. Вашите метаданни на CWCC 2.0 вече са готови за съпоставяне с етикетите на метаданните на Webex WFO.

   <Подробности за задачата или задачата>.<GlobalVariableName>:<Тип данни>

Картографиране на метаданните на CWCC в Webex WFO

1. Придвижете се до страницата за конфигуриране на **Cisco Webex Contact Center 2.0ACD** .
2. В секцията **Съпоставяне** на метаданни щракнете върху **Добавяне на съпоставяне**.
3. В текстовото поле под **Име** на метаданни на ACD въведете стойност на метаданни на 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 отметка, за да запазите съпоставянето на метаданните.

ПРИМЕР



6. (По избор) Щракнете върху **Добавяне на съпоставяне** , за да добавите допълнителни съпоставяния на метаданни и повторете 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 задача.

Опции за метаданни на задачата в

```
{
    task(
            от: 1631111190000
            до: 1634123120000
            филтър: {
                и: [
                        { channelType: { равно на телефония } }
                ]
            }
    ) {
        задачи {
            id
            статус
            channelType
            createdTime
            endedВреме
            произход
            назначение
            контактПричина
            посока
            собственик { id name }
            entryPoint { id name }
            terminationType
            channelSubType
            customer { name phoneNumber email }
            isActive
            isОбратно повикване
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
                callbackData {
                    callbackRequestTimeTime
                    callbackConnectВреме
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                записМестоположение
                lastWrapupКодово име
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                общоПродължителност
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                конференцияПродължителнос
                т
                consultCount
                consultПродължителност
                holdCount
                holdDuration
                самообслужванеБрой
                самообслужванеПродължител
                ност
                свързаниБрой
                свързаниПродължителност
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                звъненеПродължителност
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
}
```

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

taskПодробности за опциите за метаданни в примерна заявка

```
{
    taskDetails(
                от: 1631192040000
                до: 1634648040000
                филтър: {
                    и: [
                        { channelType: { равно на телефония } }
                    ]
                }
    ) {
        задачи {
```

```
                id
                статус
                channelType
                createdTime
                endedВреме
                произход
                назначение
                контактПричина
                посока
                собственик { id name }
                entryPoint { id name }
                terminationType
                channelSubType
                customer { name phoneNumber email }
                isActive
                isОбратно повикване
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTimeTime
                    callbackConnectВреме
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                записМестоположение
                lastWrapupКодово име
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                общоПродължителност
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                конференцияПродължителност
                consultCount
                consultПродължителност
                holdCount
                holdDuration
                самообслужванеБрой
                самообслужванеПродължителност
                свързаниБрой
                свързаниПродължителност
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                звъненеПродължителност
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Неподдържани масиви

Списъците и масивите не се поддържат за персонализирани метаданни. Следващата таблица определя кои масиви не се поддържат.

Неподдържани масиви	Описание
Опашки	Информация за опашката.
Сайтове	ID, име на местоположението на физическия контактен център, до който 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 интеграция 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 поддръжката на цифрови канали на Webex WFO

Webex WFO осигурява поддръжка на цифрови канали за вашата многоканална или омниканална система CWCC. С поддръжката на цифров канал Webex WFO, аудиозаписите, преписите на чат и SMS преписите 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 на 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 по един канал и да го продължат по друг, без да повтарят информация. Омниканалните решения позволяват на агентите да знаят историята на всеки клиент и да обработват бързо клиентските заявки 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 чат канала
и гласовият канал са свързани с помощта на интегрирано омниканално решение.

Поддържани сценарии за контакт

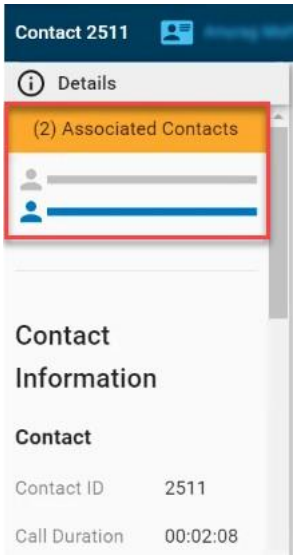
Поддържат се следните сценарии.

- Входящи/изходящи съобщения
- Прехвърляния

- Конференции

> ЗАБЕЛЕЖКА Конференциите не се поддържат за имейл канали.

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



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 **с подробности** за ACD.
3. Изберете **Cisco Webex Contact Center 2.0** от **падащия списък Избор на ACD** , за да получите достъп до страницата за конфигуриране на ACD.
4. В секцията **Разрешени** продукти щракнете върху **Управление** на качеството.
5. Щракнете върху **Дигитален (чат, SMS, имейл, социални мрежи).**
6. Кликнете върху **Запазване**.
7. Рестартирайте сървъра за данни, за да сте сигурни, че промените влизат в сила.

Филтриране за чат, SMS, имейл или преписи от 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** за SMS преписи или **Имейл** за преписи от имейли.
4. Кликнете върху **Прилагане**.

Ограничения

Командите "Стартов екран" и "Стоп контролите за запис на екрана" се прилагат за взаимодействия само на екрана без свързан с тях аудио контакт. 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 в CWCC, чатът и данните, свързани с чата, се приемат в Webex WFO. Всеки агент, участващ в чата, има пълен чат препис на цялото взаимодействие, а не само на отделния си етап от взаимодействието.

Всеки етап от взаимодействието има **идентификатор** на контакта, 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.

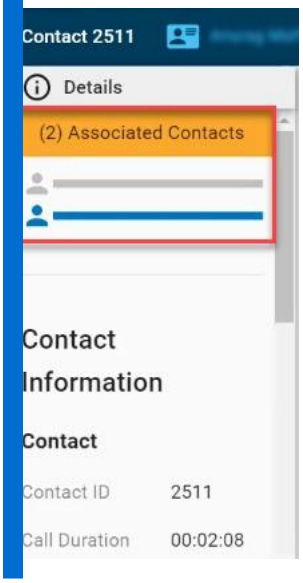
Това означава, че всеки сегмент от чата има уникален идентификатор на контакта, а всички производни части на чата имат един и същ споделен свързан идентификатор на контакта. След като изберете чат, можете да видите всички свързани чатове в преписа на чата, показан на страницата Взаимодействия. Вижте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

Предпоставки

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

ЗАБЕЛЕЖКА Ако има допълнителни агенти, свързани с чата, който сте избрали поради трансфери или конференции, прегледайте преписите от чата на допълнителните агенти, като щракнете върху агента в Свързани

Секция "Контакти" на екрана "Подробни данни".



Ограничения

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

SMS поддръжка

Когато вашият клиент и агент обменят SMS съобщения, известни също като текстови съобщения, SMS съобщенията и данните, свързани с тези SMS съобщения, се приемат 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 контакта, който е уникалният идентификатор на SMS взаимодействието. Свързаният идентификатор на контакт е идентификаторът, който свързва първоначалния контакт с всички производни крака на контакта, които са погълнати в Webex WFO. Разговорът с SMS може да има няколко крака, ако включва трансфери или конференции.

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

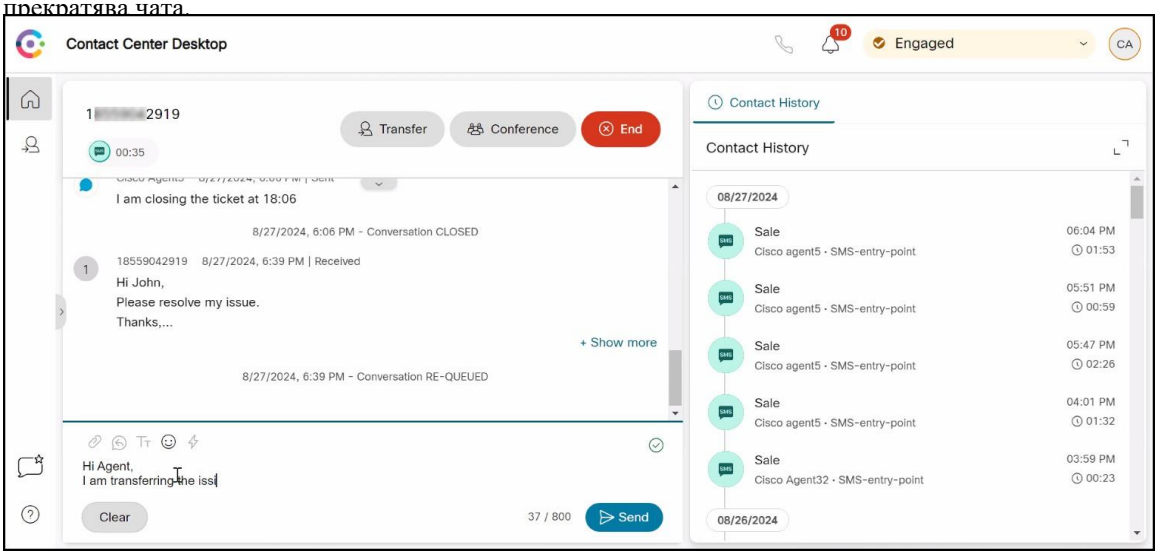
Предпоставки

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

Примерен поток

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

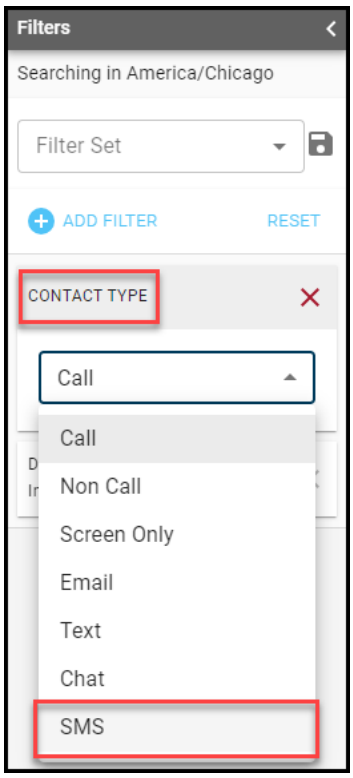
1. Клиент използва мобилен телефон, за да се свърже с агент.
2. Контактът на клиента се появява в опашката на работния плот на контактния център и агентът приема.
3. Клиентът и агентът си разменят SMS съобщения в продължение на няколко минути, след което агентът прекратява чата.



4.
5. Агентите трябва да приключат 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 SMS преписи, като отидете на **страницата Взаимодействия** . Осигурявам

   Тип контакт е избран като филтър, филтър за **SMS** съобщения и изберете SMS от списъка

на взаимодействията.

7. 

(Падащият списък с филтър Тип контакт на страницата Взаимодействия)

Ограничения

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

> ПРИМЕР Взаимодействието с клиента включва SMS разговор с един агент, след което SMS разговорът се прехвърля на втори агент и накрая на втория агент и Клиентът има петминутен телефонен разговор преди прекратяване на взаимодействието. В рамките на Webex WFO както първоначалният SMS разговор с клиента и първия агент, така и продължаването

SMS разговорът, който е прехвърлен към 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 за отметка **Digital (Chat, SMS)** е избрано **на страницата за конфигуриране** на Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ако правите промени в конфигурацията на тази страница, проверете отново, за да се уверите, че случайно не деактивирате чат и SMS.

Поддръжка по имейл

Предпоставки

- Имате Cisco Contact Center Desktop (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. Клиент изпраща имейл.
2. Имейл съобщението се появява в опашката на работния плот на 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 приключат разговора, преди Webex WFO да може да погълне данни от цифров канал.

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

Сложни събития за обаждания

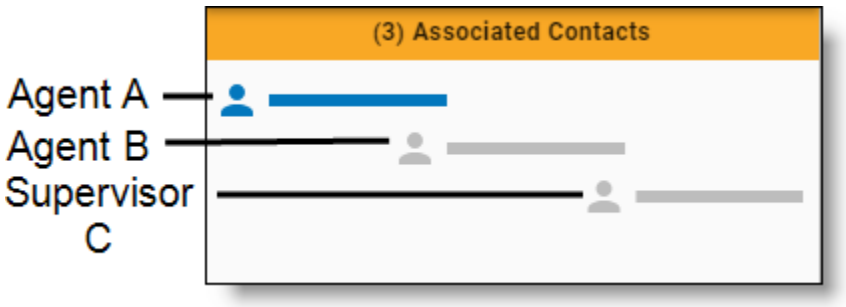
Тази тема описва как Webex WFO обработва сложни сценарии за повикване. Сложните сценарии за повикване са различни действия, които могат да се извършат по време на разговор. Те включват трансфери, конференции, задържания и паркирани разговори. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегментът се формира, когато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

В Webex WFO аудио разговорът и всички свързани с него данни, като записи на екрана и метаданни, се наричат контакт. Свързаният ИД на контакт е идентификаторът, който свързва първоначалното повикване с всички производни крака 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 видите свързаните контакти в Media Player (Взаимодействия > Двукратно щракване върху контакт).

Когато няколко агента обработват едно и също обаждане на клиент (например, когато един агент прехвърля повикването на друг), Webex WFO създава отделен контакт за всеки участващ агент и дава на тези контакти един и същ свързан ИД 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 момента, в който приключва.

ПРИМЕР

Клиентът А се обажда на агент А. Агент А прехвърля клиента на агент Б, а агент Б прехвърля клиента на супервайзор В. Webex WFO създава три отделни контакта и им дава същия свързан ИД на контакт.



Предпоставки

- Флаговете на функциите за запис на сегменти и запис на крака трябва да бъдат активирани във вашия акаунт в Cisco. Свържете се със службите за поддръжка на Cisco за съдействие.
- Това е нова функция, която все още не е общодостъпна. Ако искате ранен достъп до тази функция, свържете се с вашия акаунт мениджър на Cisco.
- Трябва да имате активиран RTMS. Свържете се с техническата поддръжка на Cisco, за да конфигурирате RTMS за вашата организация.
- Трябва да имате конфигуриран Webex Contact Center версия 2.0. Вижте Свързване с Cisco WebexContact Center 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 за метаданни на CWCC, което искате да съпоставите с етикет на метаданни на Webex WFO.
    - Трябва да изберете **Текст** от **падащия списък Тип** метаданни на страницата Диспечер на метаданни, за да могат 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 с ACD данни** е празен на страницата Мениджър на метаданни. Всички останали полета на страницата на диспечера на метаданни могат да бъдат конфигурирани по желание.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > конфигурация > ACD конфигурация на системата

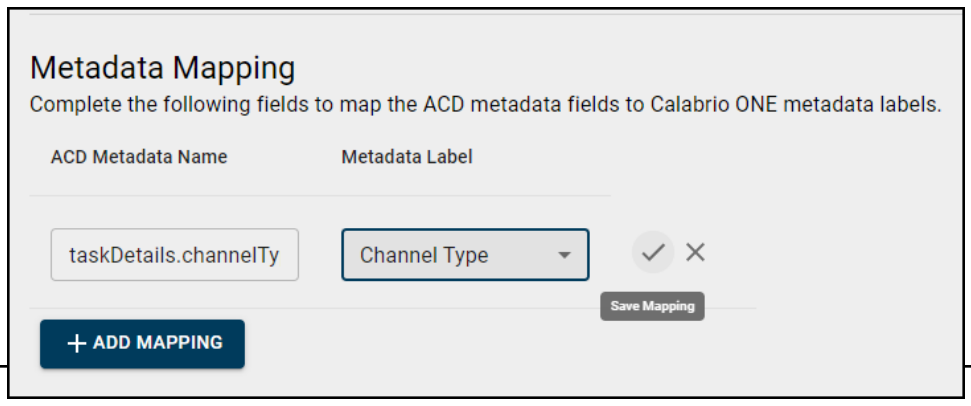
Процедура

Метаданни на картата в Webex WFO

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

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

ПРИМЕР



6. Щракнете върху **Добавяне на съпоставяне** , за да добавите допълнително съпоставяне на метаданни.
7. В текстовото поле под **Име** на метаданни на ACD въведете "Консултация".
8. Щракнете върху падащия списък под колоната **Етикет** на метаданни и изберете етикета на метаданните на типа повикване, който сте създали като предварително условие от списъка с опции.
9. Щракнете върху иконата за отметка, за да запазите съпоставянето на метаданните.
10. Кликнете върху **Запазване** в горния десен ъгъл на страницата.

Типове събития за сложни обаждания

- 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 първоначалния разговор 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.
- Студен (сляп) — Webex WFO използва "студен (сляп)", за да опише както сценарии за трансфер, така и за конферентни сценарии. Този дескриптор включва маршрутизиране на съществуващо обаждане директно към допълнителен агент без никаква комуникация между двамата агенти преди прехвърлянето или конференцията.
- Топло — Webex WFO използва "топло", за да опише както сценарии за прехвърляне, така и за конферентни сценарии. Този дескриптор означава, че първият агент говори с втория агент, за да предостави съответния контекст и основна информация преди прехвърлянето или конференцията. Консултативната част от топъл трансфер или конференция е включена в записите на контактите.
- Паркове – В сценарии на паркиране Webex WFO сегментира обаждането на два контакта. Записът за първия контакт обхваща времето преди разговорът да бъде паркиран. Записът на втория контакт обхваща времето след получаването на обаждането от парка. Това означава, че паркирането на повикване прекратява контакт, а извличането 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 обаждането 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.

Следващата таблица описва различните типове събития за повикване и дали Webex WFO ги поддържа.

Тип	Поддържа се	Описание
Обаждането е прието/прекратено	Да	Агентът приема обаждане на клиент и обаждането приключва без да се извършват събития на повикване, като задържане или прехвърляне.
Задържане/възобновяване	Да	Клиентът е поставен на изчакване. Музиката за задържане се възпроизвежда на крака на клиента от разговора.
Пауза и възобновяване (ръчно)	Да	Обаждането е поставено на пауза. Pause and resume се придържа към стандартите за съответствие с PCI. За разлика от задържането/възобновяването, на крака на разговора на клиента не се възпроизвежда музика за задържане; чува се само тишина. Потребителят трябва ръчно да задейства пауза и възобновяване в своята система Cisco Webex CC и Webex WFO разпознава ръчния тригер.
Студен (сляп) трансфер Топъл трансфер	Да	Обаждането се прехвърля от един агент на друг агент.
Студена конференция Топла конференция	Да	Взаимодействие с повикване с двама или повече агенти.
ЗадПов	Не	Повикването се задържа (паркира) и повикването може да бъде взето (извлечено) от същия агент.

ЗАБЕЛЕЖКА Записът на екрана се поддържа за първия агент в разговора. Записът на екрана не се поддържа за прехвърлени звена.

Запис на екрана

Записът на екрана се заснема чрез Webex WFO Smart Desktop, а не чрез 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 компютрите

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 **Разрешаване на RTE съобщения за запис** на екрана на страницата за конфигуриране на ACD 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.
Потребители на Webex WFO синхронизира агентите като	Когато Webex WFO се синхронизира с Webex CC, той импортира и Потребители на Webex WFO, които имат потребителски профили в Webex CC. Само потребители с потребителски профили на 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 бъде присвоена на роля, която е свързана с разрешенията за заснемане на контакти и екран за запис. ▪ Вход в Windows — Трябва да е същото като входа в Windows, който агентите на Webex CC използват за влизане в компютъра.

Заснемане на екранни записи

Следващият списък предоставя общ преглед на начина, по който Webex WFO заснема екранни записи за агенти на Webex CC.

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 конфигуриран да използва RTE съобщения, Smart Desktop започва да заснема записи на екрана в десетминутни сегменти, които запазва локално. Той все още не качва никакви записи на екрана в Webex WFO.

Сегментите за запис на екрана са криптирани на работния плот. Calabrio използва процес на двуфакторно криптиране, използвайки Symmetric AES-CBC-256 и Asymmetric RSA-CBC-2048, за да обработва 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 съответстващи 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 снарежа сегментите от записа на екрана в един запис на екрана, който съответства на продължителността на контакта. След това качва записа на екрана в Webex WFO.

   Сегментите от запис на екрана, които не са свързани с никакъв 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 след това.

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 на Cisco Webex Contact Center.

Основни конфигурационни данни за 1.0

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

Потребители

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

Когато някой промени потребителските данни в Webex Contact Center, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Потребители със състояние "Не е активен" в Webex Contact Center не се импортират, освен ако не бъдат възстановени.

Промяна в Webex CC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавя се нов потребител.	Добавя се нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя на Webex Contact Center към собственото и фамилното име на потребителя на Webex WFO. ▪ Прилага TID на потребителя на Webex Contact Center към ACD ID на потребителя на Webex WFO. ▪ Задава началните дати на Webex WFO за фирмата и отдела на датата, на която е извършено синхронизирането. ▪ Присвоява потребителя на Webex WFO към екипа по подразбиране. > ЗАБЕЛЕЖКАWebex WFO не запазва връзката между потребителите и екипите на Webex Contact Center. Вижте . Отбори. ▪ Ако потребителят на Webex Contact Center е разрешен контактен център, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя на Webex WFO. Други роли на Webex WFO не се синхронизират с Webex Contact Center.

Промяна в Webex CC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
	ЗАБЕЛЕЖКА : Ако премахнете ролята на агент от потребител на Webex WFO, който е синхронизиран с потребител на 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 екипи на Webex Contact Center от всякакъв тип (базиран на капацитет или базиран на агент), стига да са активни. Той не запазва връзката между потребителите на Webex Contact Center и екипите на Webex Contact Center.

Когато данните на екипа се променят в Webex Contact Center, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в Webex CC	Произтичаща от това промяна 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 се добавя към екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между Потребители на Webex Contact Center и екипи на Webex Contact Center.
Потребителят е премахнат от екип	Без промяна. Webex WFO не запазва връзката между Потребители на Webex Contact Center и екипи на Webex Contact Center.
Отборът 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 контактния център на Webex.

Потребител на Webex WFO може да принадлежи само към един отбор.

Опашки за обслужване

Webex WFO синхронизира следните входни точки/опашки от Webex Contact Center с опашки за услуги:

- Опашки
- Опашки за изходящи повиквания

Когато опашка или изходяща опашка се променят в Webex Contact Center, услугата за синхронизиране ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

Промяна в Webex CC	Произтичаща от това промяна в Webex WFO
Добавена е нова опашка синхронизиране прави	Първо се добавя нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата за Следните: ▪ Прилага името на опашката на Webex Contact Center към името на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага TID на опашката към ИД на опашката на услугата Webex WFO ▪ (само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO тип опашка за услуги Глас [Интерактивен] ▪ (само за четене) Дава на опашката за услуги на Webex WFO изходен ACD на Webex Contact Center Второ, добавено е ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата за синхронизиране прави следното: ▪ Прилага името на опашката на Webex Contact Center към името на съпоставяне на умения ▪ Присвоява опашката за услуги на Webex WFO, която е свързана с опашката на Webex Contact Center, на картографирането на уменията и й дава приоритет 1.
Името на опашката е променено	Прилага новото име на опашката на Webex Contact Center към Webex WFO само име на опашката за услуги. Webex WFO не прилага новото име на опашката на Webex Contact Center към свързаното картографиране на уменията на Webex WFO.
Опашката се изтрива изтриват.	Без промяна. Нито опашката за услуги, нито картографирането на уменията се

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 на контактен център Webex

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

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

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

Ако планирате да използвате Webex Contact Center като доставчик на самоличност (IdP) за удостоверяване на SAML, съберете и следната информация от файла с метаданни на SAML (предоставен от Webex Contact Center) и я запишете на същото лесно достъпно място.

ЗАБЕЛЕЖКА : Следните примерни изображения показват API на Cisco Webex Contact Center 1.0.

- ИД на обекта

  ПРИМЕР
  ИД на обекта е подчертан на следното 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 идентификация е откроен на следното 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 на доставчика на самоличност е откроен на следното изображение.

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.

Добавяне на 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 Подробни данни за ACD конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Конфигурация
Изберете ACD	Изберете **Платформа** за пътуване на клиента на Cisco.
Име	Въведете уникално име за ACD.

4. Кликнете върху **OK**.

Конфигуриране на Webex Contact Center ACD

1. В таблицата ACD сървъри изберете вашия ACD на Webex Contact Center.
2. Пропуснете раздела за филтриране на ACD. Тази интеграция не поддържа ACD филтриране.
3. Конфигурирайте секцията API на платформата за пътуване на клиента на Cisco, както следва.

Поле	Конфигурация
URL адрес на API на платформата за пътуване на клиента на Cisco	Въведете пълния основен URL адрес на API на Webex Contact Center, който сте записали в стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL адрес на медийния API на платформата за пътуване на клиента на Cisco	Въведете пълния URL адрес на медийния API на Webex Contact Center, 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 на Webex Contact Center, който запазени в стъпка 1. Този потребител трябва да бъде упълномощен за достъп до API на Webex Contact Center и медийния API на Webex Contact Center.
API ключ	Въведете ключа API за API на Webex Contact Center и медийния API на Webex Contact Center, който сте записали в стъпка 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Изберете само ако използвате Webex Contact Center 2.0. Това позволява заявки за API на CMSv2.
ИД на клиент на Cisco Webex	Въведете буквено-цифровия идентификатор на контактния център на акаунт 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
Забавяне на улавяне на ACD	Изберете времето, през което искате WFM да изчака преди това импортира ACD статистика след края на интервала.
Разрешаване на повторно улавяне на данни	(По избор) Поставете отметка в квадратчето, ако искате да заснемете отново данни от целия предишен ден. Ако редовно обработвате обаждания, които продължават по-дълго от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да приемете отново всички данни от 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 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 агентите на Webex Contact Center, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация относно записа на екрана вижте Данни за QM за версия 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 сървъра за данни.
2. От падащия списък Избор **на конфигурация** на сървъра за данни изберете сървъра за данни, който искате да използвате за ACD на контактния център на Webex.

3. Конфигурирайте следните настройки.

Настройка	Конфигурация
Регионален сървър за данни ACD	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на синхронизиране** , след което преместете настройките за синхронизиране на Webex Контактен център ACD от **Наличен** до **Назначен**.
Регионален сървър за данни ACD	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на заснемане** и след това преместете настройките за заснемане на Webex Контактен център ACD от **Наличен** до **Назначен**.
Регионален сървър за данни Real-събития	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на събития** в реално време и след това преместете настройките за времеви събития Webex Contact Center ACD от **Наличен** до **Присвоен**.
Настройки на сървъра за импортиране на медии	Поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на импортиране** на мултимедия и след това преместете ACD на Webex Contact Center от **Available** to **Assigned**.

4. Кликнете върху **Запазване**.

(По избор) Стъпка 4: Активиране на SAML удостоверяване

Конфигурирайте сървъра за данни за улавяне и обработка на данни от Webex

Contact Center. Webex WFO може да бъде конфигуриран като доставчик на услуги,

който използва IdP на трета страна.

Активиране на удостоверяване съгласно SAML

1. В Webex WFO отидете до Управление на приложения > администриране > удостоверяване.
2. Изберете **Разрешаване на SAML удостоверяване**.
3. Конфигурирайте полетата, както следва.

Поле	Описание
Име	Въведете уникално име за доставчика на самоличност.
Идентификационен номер на издателя	Въведете ИД на обекта, който сте записали в стъпка 1.
URL адрес за единичен вход	Въведете URL адреса за пренасочване за еднократна идентификация, който сте запазили в стъпка 1. Сертификат за доставчик на самоличност

Импортирайте сертификата на доставчика на самоличност, който сте записали в стъпка 1.

4. 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 към Cisco Webex Contact Center, контактите се създават и записват в Webex Contact Center.

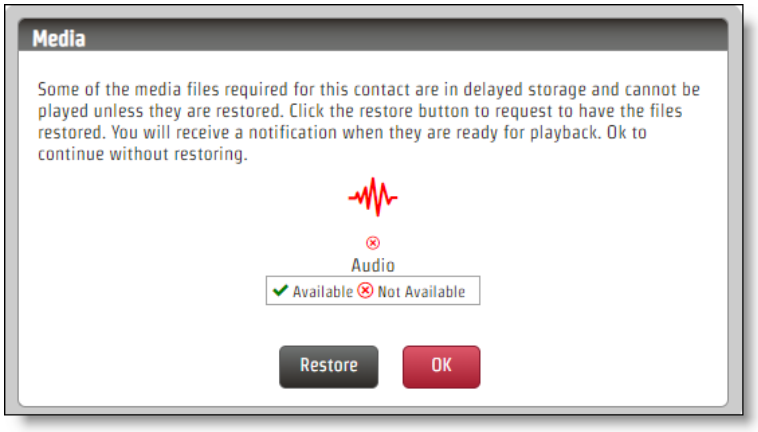
За да импортира контакт, Webex WFO първо импортира метаданни за контакт чрез заявка за API. След това импортира аудиозаписа чрез друга заявка за API, съпоставя аудиозаписа с метаданните на контакта и свързва контакта с агента, който го е обработил.

Когато няколко агента обработват контакт в Webex Contact Center (например, когато един агент прехвърля контакта на друг агент), Webex WFO използва метаданни, за да сегментира контакта в съвпадащ 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 аудио запис.

Може да отнеме до два часа на Webex Contact Center да предостави контакт на Webex WFO. Понякога качването на аудиозаписа, свързан с контакта, може да отнеме повече време.

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 налице за възпроизвеждане само след като състоянието на качване на аудиофайла се промени от "Файлът все още не е качен" на "Файлът е качен".

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

Консултации

Webex WFO сегментира контакта на Webex Contact Center на два контакта, които имат един и същ свързан ИД 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 обаждането 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 продължителността на времето, през което агент Ходжис се е консултирал с агент Браун.

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

Тези контакти могат да бъдат избрани и възпроизвеждани един по един с Media Player. Всички свързани контакти се появяват в раздела Свързани контакти, където също могат да бъдат избрани и възпроизведени.

Прехвърляния

Webex WFO сегментира контакта на 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 от 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 ч., което е продължителността на времето, през което агент Браун е бил свързан с клиента, преди да прехвърли контакта на агент Hodges. Записът за контакт 28 е с продължителност 00:01:14 ч., което е продължителността на времето, през което агент Ходжис е бил свързан с клиента преди прекратяването на контакта.

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

Тези контакти могат да бъдат избрани и възпроизвеждани един по един с Media Player. Всички свързани контакти се появяват в раздела Свързани контакти, където също могат да бъдат избрани и възпроизведени.

Конференции

Webex WFO сегментира контакта на Webex Contact Center на два контакта, които имат един и същ свързан ИД 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 времето, през което агентите са се консултирали и по време на конферентния разговор.

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

ПРИМЕР

Webex WFO импортира контакт от контактния център на Webex, където агент Браун се консултира с агент Ходжис и след това участва в конферентен разговор.

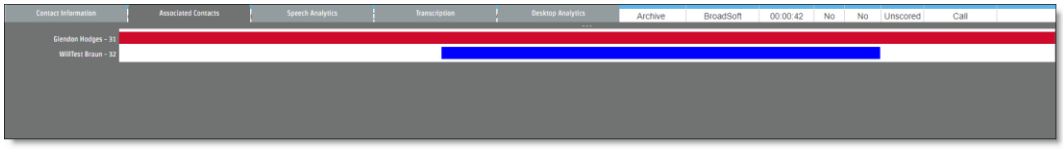
Webex WFO сегментира този контакт на два контакта, 31 и 32. Записът за контакт 31 е с продължителност 00:02:09, което е цялото време, през което агент Браун е бил свързан с клиента. Записът за контакт 32 е с продължителност 00:01:00, което е само продължителността на времето, през което агент Ходжис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

И двата записа имат един и същ свързан идентификатор на 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 възпроизвеждани един по един с Media Player. Всички свързани контакти се появяват в раздела Свързани контакти, където също могат да бъдат избрани и възпроизведени.

Следното изображение показва Media Player, когато е избран контакт 31. От раздела Свързани контакти контакт 32 също може да бъде избран и възпроизведен.



Метаданни за контакт

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

- Данни, свързани с обаждания
- Обобщаващи кодове

Следващата таблица обобщава как метаданните за контакти от Webex Contact Center 1.0 се съпоставят с еквивалентни метаданни за контакт в QM.

Webex CC	QM
Агент	Фамилно име, собствено име
ANI	Номер за обаждане
DNI	Набран номер
Дата	Дата, час
Потребителски TID	ИД на агент ACD
Идентификатор на сесията	Свързан ИД за контакт

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

Класически WFM данни за 1.0

WFM ви позволява да планирате агенти и да прогнозирате изискванията за планиране на агентите, както и да наблюдавате дали вашите агенти следват графиците си.

Исторически данни

Webex WFO импортира исторически данни за опашки за услуги и агенти чрез четири API заявки. Може да отнеме до два часа, докато историческите данни на Webex Contact Center са налични в Webex WFO. Данните в реално време не са засегнати.

Исторически данни за опашката за обслужване

Тази заявка за API импортира исторически данни за всяка опашка за обслужване на Cisco Webex Contact Center за всеки тридесет минутен интервал през деня. Някои данни се изчисляват само в интервала. Други данни се изчисляват през интервали.

Колона Webex CC	Описание
queueId_s	ИД на опашката за обслужване на Webex Contact Center.
terminationType_s, където value = "изоставен"	(Само интервал) Броят на обажданията, които са били прекратени през този интервал.
обработен_i	(Само интервал) Броят на обажданията, които са били обработени през този интервал.
беседаПродължителност_l	(През интервалите) Продължителността на времето, което агентите са прекарали в разговори с контакти
	Това започна в този интервал. Формат = милисекунди.
holdDuration_l	(През интервалите) Продължителността на контактите, които започнаха в тази интервалите бяха на изчакване. Формат = милисекунди.
СИД	ИД на сесията.
wrapupПродължителност_i	(През интервалите) Продължителността на времето, което агентите са прекарали в приключването
	състояние след приключване на повикванията, започнали в този интервал. Формат = милисекунди.
queueDuration_l	(През интервалите) Продължителността на времето, прекарано от контактите в услугата
	опашка, чакаща да бъде свързана с агент. Формат =
милисекунди. isServiceLevel_i	Обажданията, които отговарят на нивото на обслужване през
	този интервал.

Данните за производителността на агента, пропорционални по опашка за услуги

Тази заявка за API импортира исторически данни, които не са свързани с нито една от опашките за

услуги, на които е присвоен агент за всеки тридесетминутен интервал от деня. След това Webex WFO разделя данните на броя на опашките за услуги, на които е присвоен агентът. Всички данни се изчисляват само в интервала.

Колона Webex CC	Описание
agendId_s	ИД на агента на контактния център на Webex.
Actvity Span, където currentState_s = "Idle"	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние на празен ход. Формат = милисекунди.
Actvity Span, където currentState_s = "Наличен"	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние "Налични". Формат = милисекунди.
Actvity Span, където currentState_s = "на изчакване"	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние на изчакване. Формат = милисекунди.
Actvity Span, където currentState_s = "WrapUp"	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние Wrap Up. Формат = милисекунди.
Actvity Span, където currentState_s != "Наличен"	Продължителността на времето, което агентът е прекарал във всички щати, които не са били налични. Формат = милисекунди.

(само интервал) Данни за производителността на агента по опашка за услуги

Тази заявка за API импортира исторически данни, свързани с всяка от опашките за обслужване на агент за всеки тридесет минутен интервал от деня. Всички данни се изчисляват само в рамките на тридесетминутния интервал.

Колона Webex CC	Описание
agendId_s	Идентификационен номер на агента.
queueId_s	ИД на опашката за обслужване на Webex Contact Center.
Actvity Span, където currentState_s = "Свързан"	Продължителността на времето, през което телефонът на агента е бил в състояние Свързан през този интервал. Формат = милисекунди.
Actvity Span, където currentState_s = "Звънене"	Продължителността на времето, през което телефонът на агента е бил в състояние на звънене през този интервал. Формат = милисекунди.

(През интервали) Данни за производителността на агента по опашка за услуги

Тази заявка за API импортира исторически данни, свързани с всяка от опашките за обслужване на агент за всеки тридесет минутен интервал от деня. Всички данни се изчисляват през интервали.

Колона Webex CC	Описание
agendId_s	Идентификационен номер на агента.
queueId_s	ИД на опашката за обслужване на Webex Contact Center.
handled_i	Брой повиквания, които са обработени от опашката.
wrapupDuration_i	Продължителността на времето, което агентите са прекарали в разговори с контакти, които са започнали в това интервал. Формат = милисекунди.
holdDuration_l	Продължителността на времето, през което контактите, които започнаха в този интервал, бяха задържани. Формат = милисекунди.
transferCount_i	Броят на обажданията, които агентът е прехвърлил.
talkDuration_l	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в разговори с контакти, които са започнали в този интервал. Формат = милисекунди.

Данни в реално време

Когато Webex Contact Center е свързан към WFM, API актуализира Webex WFO всеки път, когато състоянието на агент се промени в Webex Contact Center Agent Desktop. След това Webex WFO съпоставя състоянието на агента на Webex Contact Center с еквивалентно състояние на агент в WFM, което позволява на супервайзорите и мениджърите да наблюдават спазването на графика на агента в реално време.

Таблицата по-долу обобщава как състоянията на агентите в Webex Contact Center Agent Desktop се съпоставят със състоянията на агента в WFM.

Webex CC	Webex WFO
Достъпен	Готов на разположение
Свързани или говорещи	Говоря
Приключване	Работа след обаждане
Обаждане на изчакване	Изчакване
В режим на очакване	Не е готов
Няма	Излязъл (Извлечен от колоната isLogout_i в Webex Контактен център API отговор)

ВАЖНО Има ограничение от 255 знака, което се прилага за пълната комбинация от всички кодове за причини "Не е готово", които присвоявате на дадена дейност при конфигуриране на съпоставяне на състоянието на придържане.