и , И, И, И,
Cisco

Webex WFO и Webex Contact Center Ръководство за интеграция

За внедрявания с класически WFM

Първо публикуване: 29 септември 2020 г.
Последна актуализация: 11 ноември 2025 г.

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

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

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

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

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

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

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

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

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговски марки Cisco, посетете 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.

Аудитория

- Поддържаните и неподдържаните функции на интеграцията
- Преглед на архитектурата на високо ниво
- Процедури за конфигурация
- Конкретни детайли за интеграцията

Това ръководство за интеграция е създадено основно за клиенти, както и за официални Cisco партньори, които обикновено инсталират и конфигурират Webex WFO за клиентите. Освен това, инженери по внедряване, поддръжка, продажби, разработка и маркетинг инженери от Cisco могат да намерят полезна информация в това ръководство.

Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 Преглед

Има две версии на интеграцията между Webex WFO и Cisco Webex Contact Center (CWCC). Тези версии са CWCC версия 1.0 и CWCC версия 2.0. Тези версии са съвместими с различни набори от API-та, наречени 1.0 (наследени) API, CMSv2 API (преходни API-та, използвани за преход CWCC 1.0 внедрявания към CWCC 2.0) и 2.0 (програмни API).

Вижте Конфигурационни процедури за повече информация коя процедура да следвате според това кои API-та използва вашето внедряване.

IMPORTANT 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 с наследствена CMSv1 Апис	CWCC 1.0 до 2.0 с CMSv2 API	CWCC 2.0 с Legacy CMSv1 API	CWCC 2.0 с Програмни Апис
Стерео запис	Няма	Достъпен	Достъпен	Достъпен
Пауза и възобновяване на аудиото (само ръчно)**	Достъпен	Достъпен	Достъпен	Достъпен
Пауза и възобновяване на записа на екрана (само ръчно)**	Достъпен	Достъпен	Няма	Достъпен

ЗАБЕЛЕЖКА : За паузи (задържане на събития) 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 опция е ръчна пауза и възобновяване, която използва Cisco Agent Desktop. Втората опция е за автоматизирана пауза и възобновяване, която изисква Cisco API. За опцията, базирана на API, командите API трябва да се изпращат към Cisco Smart

Десктоп софтуер за редактиране на аудиото. Редактираното аудио от данните за пауза и възобновяване се синхронизира от CWCC към Webex WFO. След като Webex WFO погълне редактираното аудио, ако има 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 подновяване изискват потребителят да има инсталиран софтуер Cisco Agent Desktop. Ръчните и автоматизираните опции Webex WFO за пауза и възобновяване не са приложими за интеграцията CWCC. Webex WFO автоматичната пауза и възобновяване не е налична, защото сигналът RTP, който е необходим за автоматизирани събития от Webex WFO, не преминава през Webex WFO.

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

Представяне

Webex WFO е унифициран софтуерен пакет Workforce оптимизация (WFO), който се интегрира с Cisco Webex Contact Center за осигуряване на запис на обаждания, управление на качеството, управление на Workforce, анализ на гласа на клиента (VoC) и управление на данни. Подробностите около поддържаните интеграции са изброени по-долу.

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

Управление на качеството (QM)

Налични функции

Функция	Поддържа се	В момента не е подкрепен
Webex WFO записва аудио		X
Webex WFO импортира аудио запис от Cisco Webex Contact Center	X Версия 1.0: Има забавяне на импорта от два до три часа. Версия 2.0: Импортирането на контакти се случва, когато записът стане достъпен за Webex WFO от Webex Contact Center. Вносът отнема до петнадесет минути.	
Webex WFO запис на екрана	X	
Webex WFO съхранение е 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 приема аудио	Вижте Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 Преглед за	

Функц	**Поддърж**	**Понастоящем**
Пауза и възобновяване на записа (ръчно и автоматично)		
Webex WFO въвежда запис на екрана пауза и възобновяване (ръчно и автоматично) Стерео запис	Информация за текущата наличност на аудиозапис пауза и възобновяване, пауза и възобновяване на запис на екрана и стерео запис.	
Персонализирани метаданни	X Само 2.0	
Криптирани записи	X	
Събития, свързани с енергията на речта	X*** Само тишина и разговори по събитията пауза	Събития за задържане и не се поддържа
Мониторинг на гласа на живо	X Достъпно чрез Webex Contact Center Мониторинг на обаждания	
Мониторинг на живо на екрана	X чрез Webex WFO Smart Desktop клиент	
Поддържа се синхронизация	X Потребители, екипи и опашки	
Импорт на контактни метаданни	X	
Интеграция с CRM	X*	
Контроли за уеб запис на агенти и контроли за запис API		X**

Функция	Поддържа се	Понастоящем Неподдържан
Поддържа многоканална интеграция	X	
Гласови канали	X	
Дигитален канал - Чат	X Вижте за Webex WFO Digital Поддръжка на канали	
Цифров канал - SMS	X Вижте за Webex WFO Digital Поддръжка на канали	
Дигитален канал - Имейл	X Вижте за Webex WFO Digital Поддръжка на канали	

**Преглед на интеграцията на продукта отворено.*

*** Start/stop API контролите са налични само за запис на екран. Може да е необходима допълнителна техническа поддръжка Cisco за реализиране на запис само на екрана, управляван от API.*

Можеш да конфигурираш времето, което трябва да мине разговорът или тишината, за да се регистрират като събития. Вижте "Talk over events" и "Silence events" в глобалните настройки Configure QM.

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

ЗАБЕЛЕЖКА : Записите на екрана се записват на 10-минутни части за периода, в който агентът е влязъл. Екранните записи, съвпадащи с времето на полученото аудио от CWCC, се сглобяват от
Десктоп клиент от тези части и качени.

Edge компоненти

Компонент	Задължително	Не е задължително
Data Server за синхронизация, заснемане, събития в реално време и импорт на медия		X
Smart Desktop за запис на екран, мониторинг на жив екран и функции за анализ на десктоп	X	
Смарт десктоп на Windows OS	(налично)	
Смарт десктоп на MAC операционна система		(недостъпно)

*Ако мигрирате от сървър за данни към безсървърна интеграция, моля, свържете се с Cisco Техническа поддръжка. Вижте Въведение.

Трябва да имате **включени Segment recording**, **Consult leg** recording и **Complex calling** . Вижте . Комплексни събития за повикване за повече информация.

Workforce Мениджмънт (Класика WFM)

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

WFM е унифициран, ориентиран към потребителя софтуер с модерен подход. Усъвършенстване на прогнозирането, оптимизиране на графиците и администрацията, и освобождаване на мениджъри да се фокусират върху добавянето на стойност. PUT правилните хора на правилните места.
Дайте им възможност да работят по-умно и да предоставят последователно и изключително клиентско изживяване.

Налични функции

Функция подкрепен	Поддържа се	В момента не е
Исторически данни	X	
Данни в реално време	X	
Прогнозиране	X	

Функция подкрепен	Поддържа се	В момента не е
Планиране	X	
Поддържа се синхронизация	X Потребители, екипи и опашки	

** Историческото събиране на данни, което е по-старо от шест месеца, може да изисква ангажиране на Професионални услуги, ако данните не са директно достъпни в Webex Contact Center.*

Анализ

Налични функции

Функция	Поддържа се	В момента не е подкрепен
Анализ на речта (фонетика)	X** Налична само за внедрявания на място	
Анализ на речта (Реч в текст)	X**	
Десктоп аналитика	X* Не е синхронизирано със записите	
Текстова аналитика	X Събитията за задържане (паузи) се отразяват като празно празно пространство без транскрипция.	
Табла с drill-down	X	
Предиктивна оценка	X	
Предиктивна NPS	X	
Анализ на настроенията	X	

Функция подкрепен	Поддържа се	В момента не е
Смарт бенчмаркинг на агенти	X	
Разширено търсене на реч	X	
Omni агентско разузнаване	X Достъпни са само за облачни внедрявания. Изисква се ангажиране с Cisco Professional Services.***	

**Данните от Desktop Analytics са достъпни в Analytics табла и Data Explorer. Въпреки това, поради начина, по който се обработват данните на работния плот, те не са налични в панела на Media Player.*

*** В CWCC версия 1.0 стерео запис в момента не е наличен; следователно транскрипциите не се делят по говорещи.*

Omni Agent Intelligence разчита на персонализирани метаданни. Вижте Синхронизиране на метаданните с Webex WFO за повече информация.

Прозрения

Insights е BI решение, базирано на изкуствен интелект, което е основна част от пакета Webex WFO. Insights предоставя смесени, неизолирани отчети, които ви позволяват безпроблемно да комбинирате всички ваши данни за управление на ангажираността и взаимодействието с клиенти от Workforce от цялата Webex WFO. Insights ви дава възможност да визуализирате вашите Webex WFO данни чрез приложими отчети и табла за управление. За достъп до изброените функции ви е необходим лиценз Insights. Вижте как лицензите се използватk и Управлявайте роли и права за повече информация.

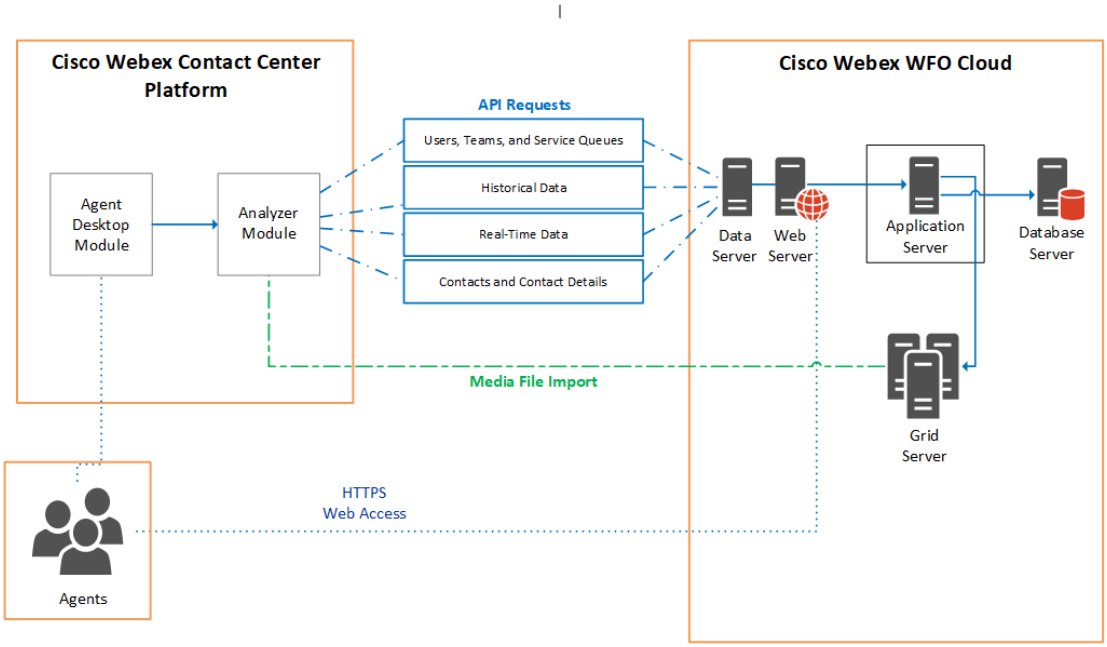
Налични функции

Функция	Поддържа се	В момента не е подкрепен
Предварително сглобени табла	X	
Анализ, базиран на машинно обучение	X	
Персонализирани теми	X	

Функция подкрепен	Поддържа се	В момента не е
Автограф (автоматизирана визуализация на данни)	X	
Визуални опции (персонализирани данни) визуализация)	X	
Споделяне на таблото	X	

Webex WFO и Cisco Webex Contact Center Архитектура

Архитектурната диаграма по-долу показва връзката между Cisco Webex Contact Center и пакета Webex WFO. Обърнете внимание, че диаграмата включва Classic WFM.



Процедури за конфигурация

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

- Конфигурирай Cisco Webex Contact Center
- Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0
- Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Преглед на конфигурацията

Интеграцията CWCC 2.0 използва 2.0 (програматични) API-та. Сървър за данни не е необходим.

2.0 (програматски) API

- Съвместим с Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Ако вашето разгръщане включва QM, Analytics или Classic WFM следвайте процедурата Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Преглед на конфигурацията

Интеграцията CWCC 1.0 използва CMSv2 API и е съвместима с Webex WFO QM, Analytics и Classic WFM.

Следвайте процедурата, описана в Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0.

CMSv2 API

- Съвместим само с Webex WFO QM, Analytics и Classic WFM
- Подходящо за потребители, които преминават от CWCC 1.0 към 2.0
- Трябва да следвате процедурата Connect to Cisco Webex Contact Center 1.0 , като се уверите, че **квадратчето Cisco Webex Contact Center 1.0** е избрано и **полето Cisco Tenant ID** е попълнено.

Конфигурирайте Cisco Webex Contact Center

Трябва да изпълните процедурите, описани в тази тема в вашата Webex Control Hub, преди да настроите CWCC 2.0 връзката в Webex WFO.

ВАЖНО Настройте потребителското име и паролата на вашия администраторски акаунт Webex да не изтичат. Това е акаунт от типа услуга. Не трябва да е личен имейл акаунт. Cisco отнема

Access tokens, когато потребителските идентификационни данни изтекат. Следователно, ако потребителското име и паролата на вашия акаунт Cisco изтечат, тогава ACD в Webex WFO трябва да бъде повторно удостоверен.

Повторната автентикация изисква Cisco Техническа поддръжка. Осигурете на Cisco Техническа поддръжка със следната информация.

- Webex Contact Center администраторски данни (потребителско име и парола)
- Webex WFO Наемател ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO администраторски данни за наематели (потребителско име и парола)
- Webex WFO домейн URL (например частта "us3" в www.us3.calabriocloud.com)

Предпоставки

- Потребителското име е във формат FQDN.
- Потребителят има достъп до Webex CC 2.0 API и Webex CC 2.0 Media API.
- Потребителското име не може да бъде личен имейл адрес.
- Потребителското име трябва да е имейл адрес, създаден с Active Directory синхронизиран с Cisco или ръчно в администраторския портал Cisco.

  ЗАБЕЛЕЖКА : Ако синхронизацията Active Directory бъде активирана по-късно и имейл адресът не съществува в Active Directory, тогава настройката в Cisco ще бъде изтрита. Ще има дублиращи се отбори и

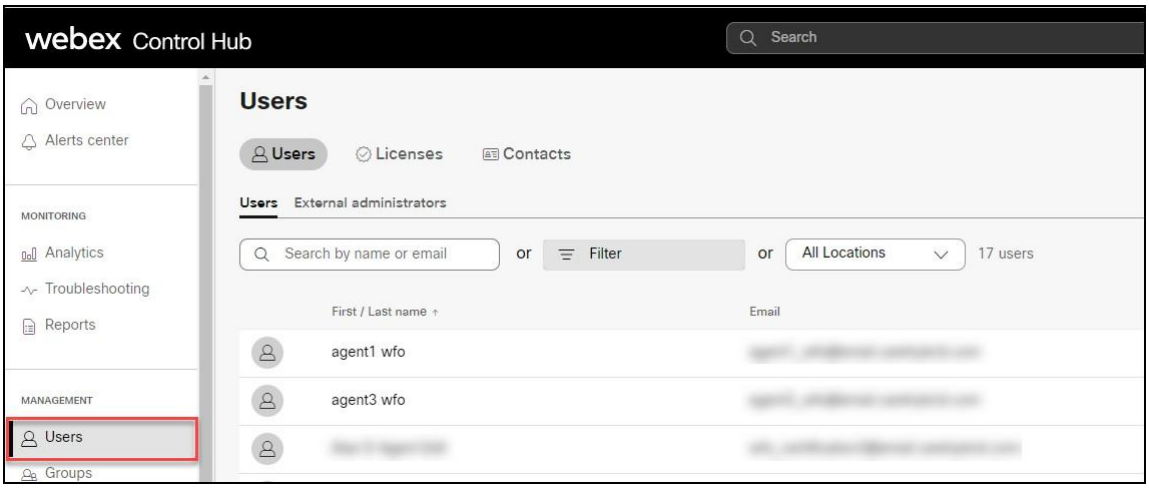
  потребители, причинени от проблеми със синхронизацията с нов имейл адрес.

Процедури за конфигурация

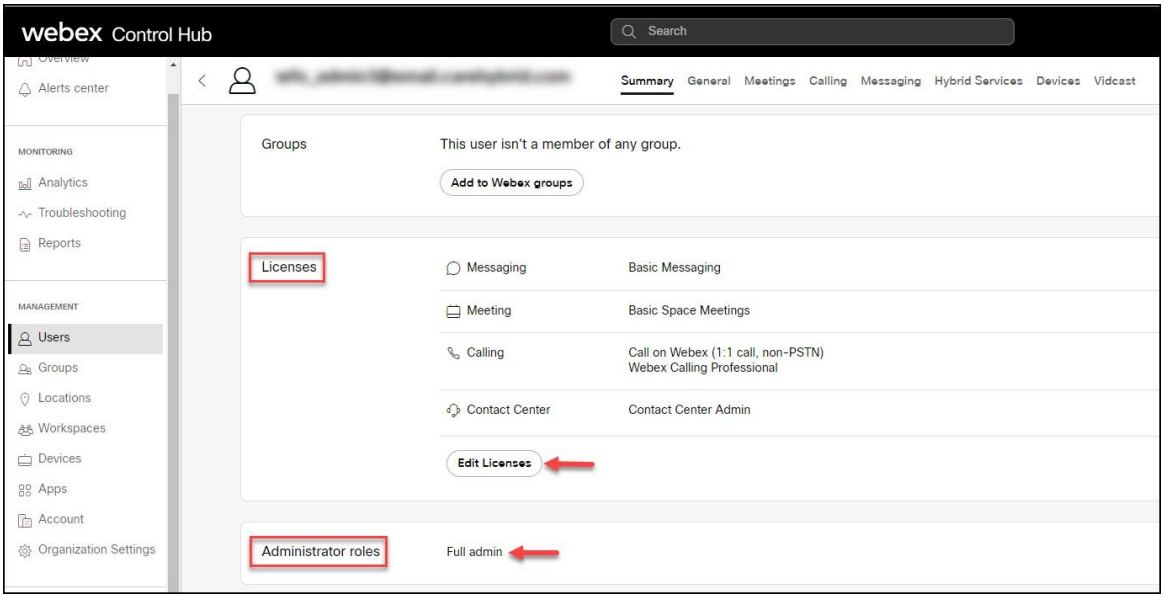
Присвояване на роли и разрешения

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

1. Достъпете # **Webex Control Hub** за администратори, като навигирате на admin.webex.com и въведете вашите данни за данни.
2. Кликнете **върху "Потребители** " под **"Управление** " в лявата навигационна лента.



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



- Ако съответните лицензи не са присвоени на потребителя, кликнете **върху Редактиране на лицензи** в **рамките на Лицензите**

  и след това кликнете **отново върху Редактиране на лицензи** от страницата с обобщение на лиценза.

- Модифицирай лицензите при нужда и след това кликни **Запази**.

- Ако правилните роли не са разпределени, изберете текущо назначената роля в рамките на

  Секция за администраторски роли на страницата на потребителя.

- Модифицирай ролите при нужда, след което кликни **на Запази**.

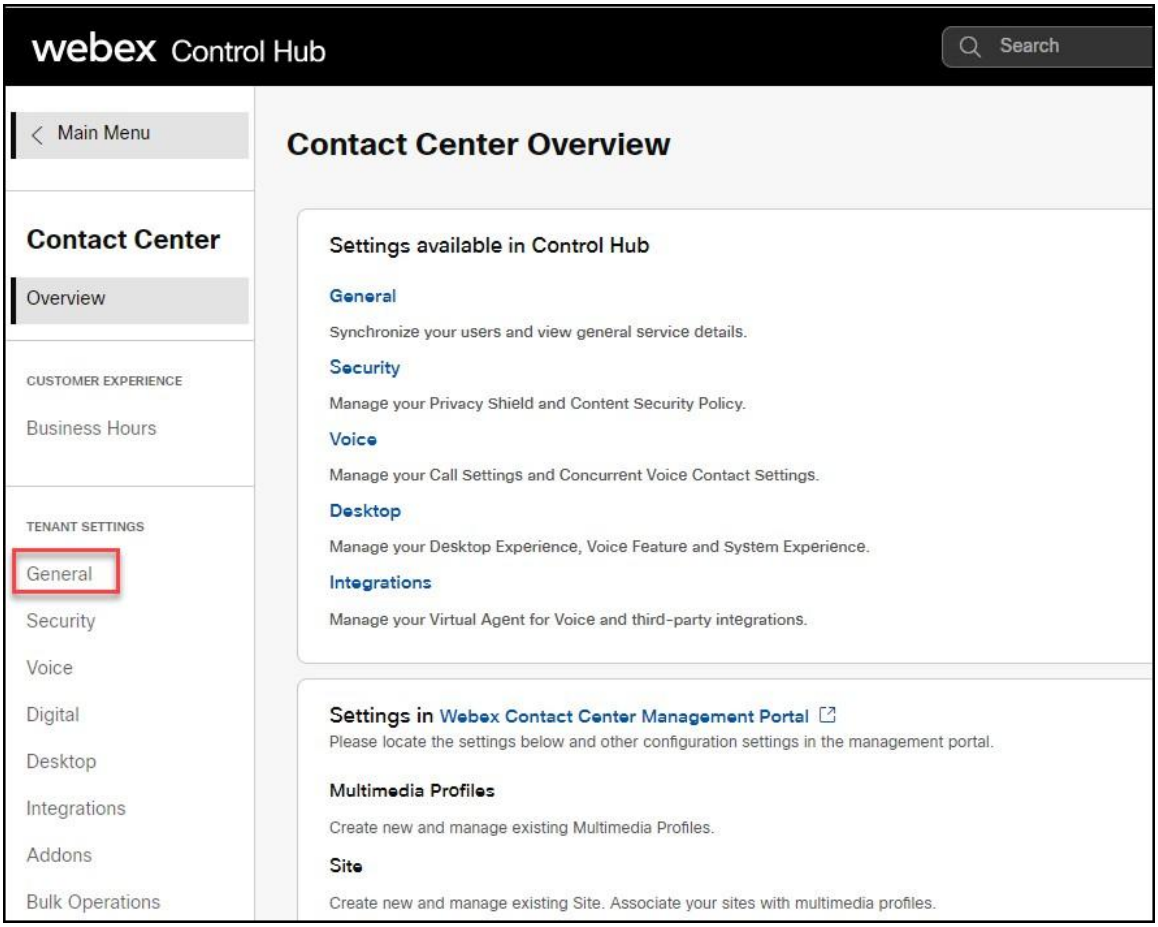
Лицензи	
Съобщения	Основни съобщения
	Разширени
Събран	Основни космически
	срещи Разширени
	космически срещи
Профе	Обаждане на Webex (1:1
Контактен	Администратор на контактен център

Роля	
Услуги	Администратор на

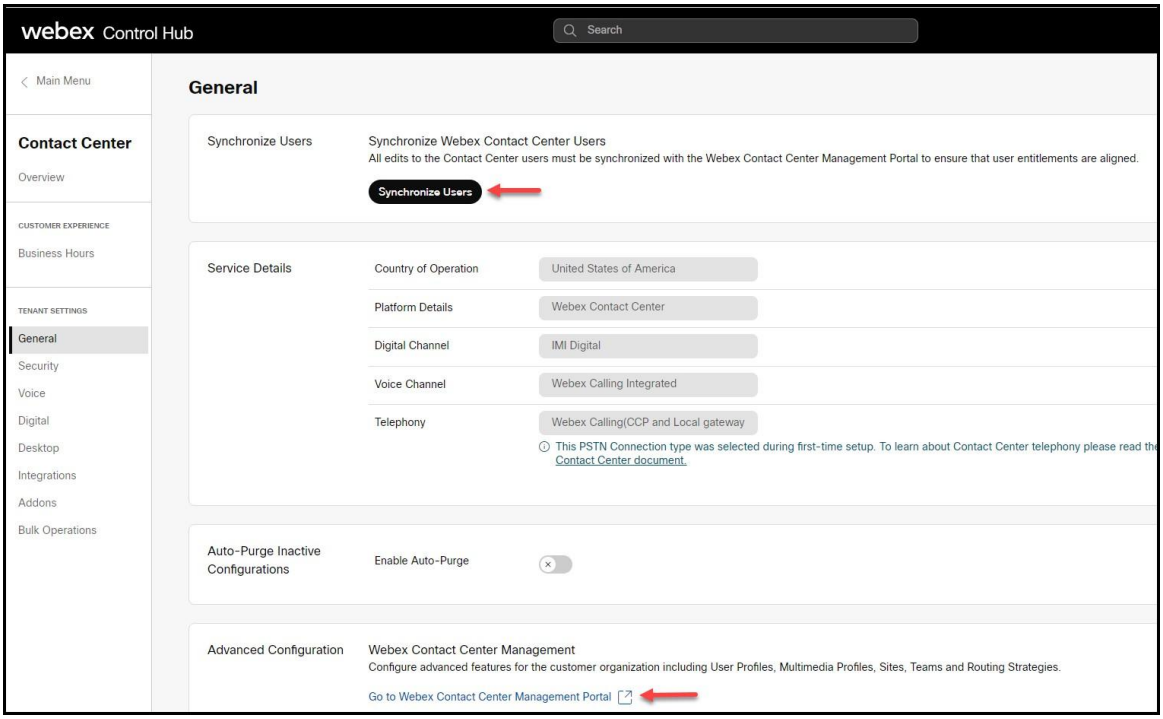
> ЗАБЕЛЕЖКА : Ако имате проблеми със синхронизацията, изберете **Отметнете полето за организационен**

Конфигуриране на настройките на Контактния център

1. Отидете на страницата **Contact Center** в секцията Услуги в лявата навигационна лента .
2. Кликнете **върху Общи** в **Настройки** на наемателя в лявото навигационно меню на Contact Center.



3. Кликни **Синхронизирай потребители**.

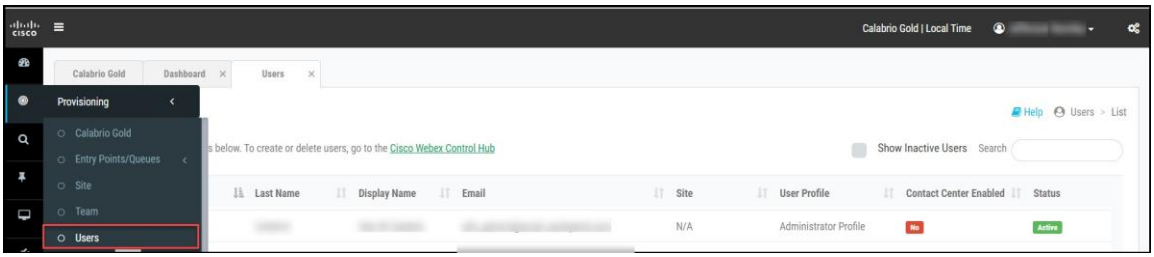


4. Кликнете на **линка "Отиди на Webex Contact Center Управленски портал** ". Порталът за управление се отваря в отделен прозорец.

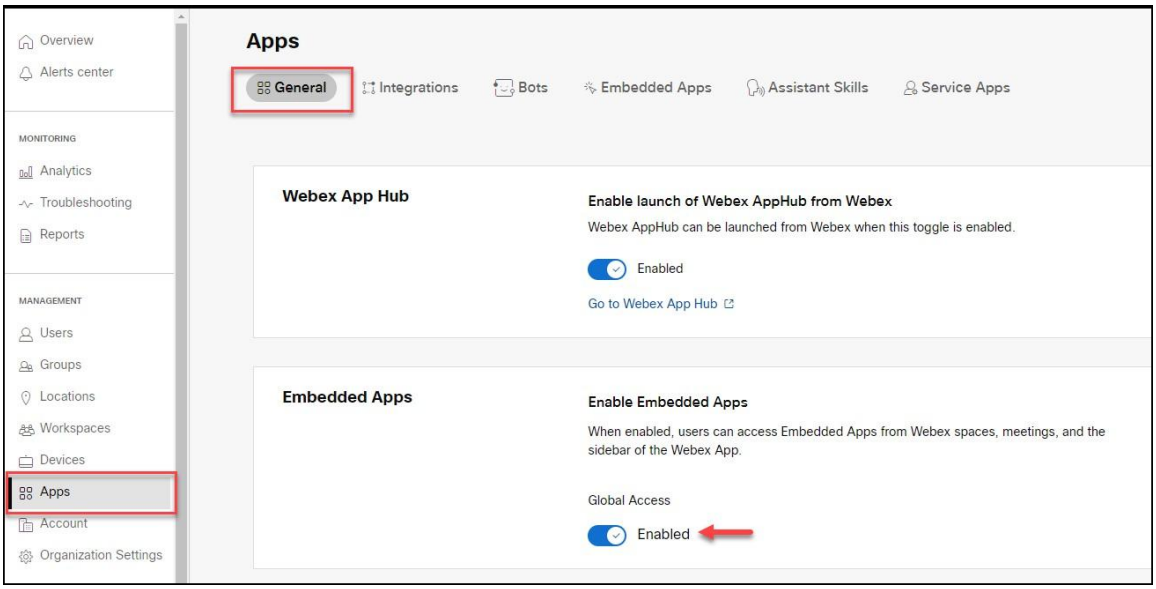
5. От Управленския портал се уверете, че вашият API акаунт е синхронизиран, като навигирате до **Provisioning**

   > **Потребителите** от лявата навигационна лента.

   БЕЛЕЖКА Статусът "Контактен център" **е** " **Не** " за този акаунт.

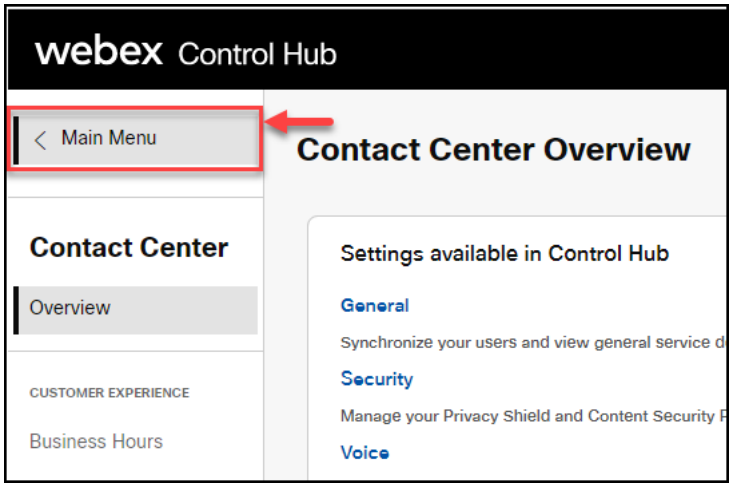


Конфигурирайте настройките на приложенията



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

ЗАБЕЛЕЖКА Ако **сте на някоя от страниците на Contact Center** , трябва да кликнете **на Главно меню** за достъп до **страницата Приложения** .

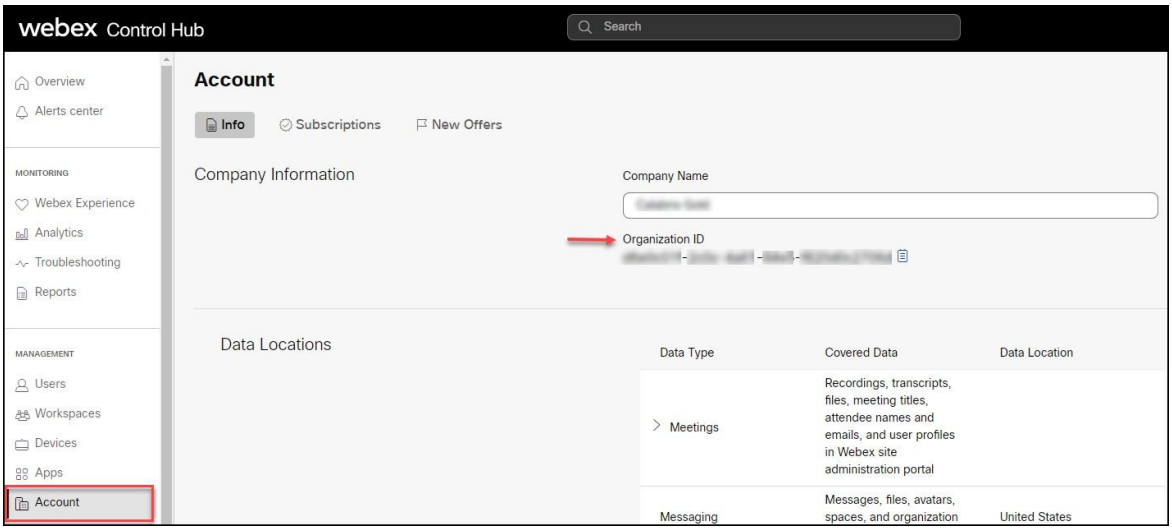


2. От страницата General **Tab** на страницата с **приложения, включи превключвателя** Global Access Enabled **.**

Намерете вашата организация ID

1. Отидете на страницата **Account** от лявата навигационна лента.

2. Запазете вашата **Организация ID** на лесно достъпно място. Вашата Cisco Организация ID е необходима, когато настроите връзката към CWCC 2.0 в Webex WFO. Вашата организация ID е известна още като Наемател ID в Webex WFO.



Крайни точки на карта API

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

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

Валидиране на конфигурацията

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

2. Ако опитът ви за вход се провали, отворете заявка за поддръжка с Cisco или сертифицирания партньор на вашата организация.

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

4. Ако опитът ви за вход се провали, отворете заявка за поддръжка с Cisco или сертифицирания партньор на вашата организация.

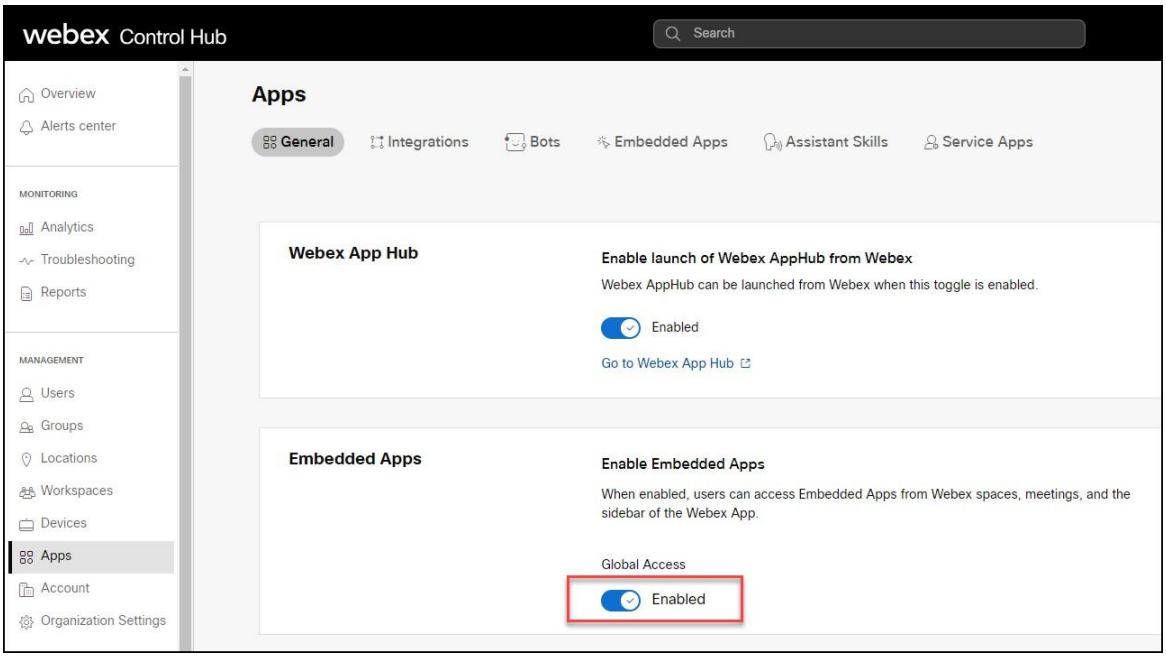
Активирайте интеграцията с Pro Pack

ВАЖНО Извършвайте тази процедура само ако имате Pro Pack.

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

2. Кликнете **върху Приложения** под **Управление** в лявата навигационна лента.

3. В **раздел Вградени приложения**, превключи **глобалния достъп** на **включено**.



4. Кликнете **на Интеграции**.

5. Позволете достъп до интеграцията Webex WFO, като кликнете върху интеграцията в списъка или като потърсите интеграцията в приложението ID. Отваря се прозорецът с свойства на интеграцията.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. В **Обобщение**, превключи **Access за бъдещи** потребители на **On**.

7. Кликнете **на всички потребители**.
8. Кликни **Запази**.

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0

Този раздел обяснява как да се настрои връзката между Cisco Webex Contact Center 2.0 и Webex WFO. Организацията ID се добавя към администраторския токен, когато влезете.

ВАЖНО 1) Бъдете особено внимателни, преди да направите промени в акаунта, който използвате за конфигуриране на вашия Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ако трябва да смените администратора
паролата периодично, след което трябва да следвате процедурата Конфигуриране на повторното авторизиране веднага след смяна на паролата на администратора, за да сте сигурни, че връзката на интеграцията не се прекъсва.
2) Ако сте съществуващ клиент, който мигрира от конфигуриран сървър за данни, трябва да се свържете с вашия акаунт мениджър.

Предпоставки

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

- Вашият потребител Webex Administrator трябва да има необходимите права и роли в Webex Control Hub за вашата система Webex Contact Center. Вижте процедурата "Assign roles and permissions" в темата Configure Cisco Webex Contact Center за повече информация.
- Потребителско име — Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в Cisco Webex Contact Center.

  НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Ако използвате WFM, уверете се, че потребителското име Webex Contact Center
  поле е различно от вашето **поле Calabrio ONE API Потребителско име** .

- API URL — Пълният базов URL на Webex Contact Center API,, включително протокола.
- Наемател ID — Това е вашата Cisco Webex Contact Center Организация ID.
- Полето Calabrio ONE API Потребителско име трябва да отговаря на следните критерии.
  - В Webex WFO този потребител трябва също да има **разрешения за запис** на екран и **запис** на глас, определени на неговата роля. В **Управление** на приложения използвайте страницата **Роли** , за да присвоявате разрешения на роли, и **използвайте страницата Потребители** , за да присвоявате роли на потребителите.
  - Този потребител трябва да бъде назначен към **Отбора по подразбиране** от **падащото меню Отбор** в списъка **Потребители**
    страница в **Управление** на приложения.

- Този потребител трябва да получи пълен обхват чрез избор на всички групи и екипи под **Свързани групи и екипи** на **страницата Потребители** в **Управление** на приложения.

Процедури за конфигурация

BEST PRACTICE Cisco препоръчва да конфигурирате CWCC 2.0 в частна сесия на браузъра, като инкогнито режим в браузър Google Chrome или Microsoft Edge.

- Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0 — Следвайте тази процедура, ако сте съществуващ клиент, който преминава от CWCC 1.0 към 2.0 и имате QM, Analytics или Classic WFM.
- Конфигурирайте CWCC 2.0 с 2.0 програматични API — Следвайте тази процедура, ако вашето внедряване включва QM, Analytics, Classic WFM или WFM и не преминавате от CWCC 1.0 към 2.0.

  Ако имате WFM, трябва да изпълните процедурата Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM след завършване на процедурата Configure CWCC 2.0 с програмни API за 2.0.

- След като конфигурирате ACD, трябва да конфигурирате преавторизация.

Конфигурирайте CWCC 2.0 с помощта на програмни API 2.0

1. В Webex WFO навигирайте до **Управление** на приложения>**Конфигурация** на система>**ACD Конфигурация**.
2. Под Select ACD кликнете **Add**.
3. Изберете **Cisco Webex Contact Center 2.0** от **падащото меню Select ACD** .
4. Конфигурирайте полетата по следния начин.

Поле	Конфигурация
Име на ACD	Въведете уникално име за ACD.
Потребителско име	Въведете потребителското си име CWCC. Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни данни за достъп в CWCC. ВАЖНО Това трябва да е акаунт от тип услуга, който никога не трябва да се променя. Смяната на акаунта може да причини дублиращи се потребители и екипи в системата.

Поле	Конфигурация
API URL	Въведете пълния базов URL адрес на Cisco Webex Contact Center API,, включително идентификатора на протокола.
Наемател ID	Влезте в Организация ID на наемателния акаунт CWCC.
Calabrio ONE API Потребителско име	Потребителското име на вашия акаунт Webex WFO. Този сервизен акаунт се нарича още акаунт на администратор на наемателя или потребителски акаунт API. Това е необходимо за качване на данни към правилния наемател. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор, а акаунтът се намира във вашата наемателна система. Този акаунт администратор на наемателя също трябва да получи правилните права за качване на данни. Свържете се с Cisco Поддръжка за помощ при създаването на този акаунт администратор на наемателя. ▪ В Webex WFO този потребител трябва също да има **разрешения за запис на** екран и **запис** на глас, определени за ролята си. В **Управление** на приложения използвайте страницата **Роли** , за да присвоявате разрешения на роли, и **използвайте страницата Потребители** , за да присвоявате роли на потребителите. ▪ Този потребител трябва да бъде назначен към **Стандартния екип** от **падащото меню Екип** на страницата **Потребители** в **Управление** на приложения. ▪ Този потребител трябва да получи пълен обхват чрез избор на всички групи и екипи под **Свързани групи и екипи** на **страницата Потребители** в **Управление** на приложения.
Calabrio API User Password	Паролата за вашия акаунт Webex WFO.
Активирани продукти - Управление на качеството	**Управление на качеството — Изберете** дали вашата организация е закупила Quality Management. Изберете **квадратчето Voice** , ако вашата организация иска само Webex WFO за да приема само гласови контакти.

Пол	Конфигурац
	Изберете квадратчето **Дигитално (Чат, SMS, Имейл, Социални мрежи**), ако вашата организация иска Webex WFO, за да приема чатове и SMS съобщения и имейли.
Картографиране на метаданни персонализирани метаданни	(По желание) Позволява да се съпоставя CWCC метаданни с етикети в Webex WFO. Вижте Синхронизиране на метаданните с Webex WFO за повече подробности. CWCC стойности на метаданните се синхронизират с CWCC контакти в Webex WFO. Стойностите CWCC метаданни се съпоставят с етикети за метаданни, създадени в Metadata Manager (намиращ се в Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). След успешно картографиране, метаданните могат да се използват за добавяне на разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата с метаданни могат да се намерят в панела Details на страницата на Media Player (страница Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да прегледа, редактирате или изтриете поле с 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 улавянето (минути)	Определя колко време искате WFM да изчакате преди да го направите импортира ACD статистика след края на интервала.
Активирайте RTE съобщения за запис на екрана	(По желание) Позволява ти да записваш екраните на CWCC агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация вижте Запис на екрана.
Активиране на повторно събиране на данни да възстановите данни	(По желание) Изберете тази отметка, ако искате От целия предишен ден.
Внос на медии	Активирайте импорта на медийни и записващи файлове в Webex WFO от Webex Contact Center.

Поле	Конфигурация
Синхронизация на потребителя	Позволява синхронизация на потребителските данни в Webex WFO от Webex Contact Center.
Картографиране на езикови метаданни	Този раздел се появява, когато изберете **Дигитално** в секцията **Продукти, активирани** . Тук можете да зададете персонализираните метаданни, които присвояват език на текстов контакт, като имейл или чат съобщение. Наличните опции за метаданни идват от **Metadata Mapping** раздел. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намери резултати, когато използвате филтъра за търсене на текст на страницата Взаимодействия. Webex WFO присвоява език на текстов контакт, използвайки следната информация, в следния ред: A. Език, който вече е назначен на контакта при импортирането му в Webex WFO. B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате тук (секцията Metadata Language Mapping). C. Резервният език, който конфигурирате в секцията Резервен **текстов** език по-долу. D. Езикът по подразбиране (английски).
Резервен текстов език	Този раздел се появява, когато изберете **Дигитално** в Продукти **Активирана** секция. Изберете езика, който да присвоите на текстови контакти, ако те нямат свързан език при импортирането си в Webex WFO и нямат стойност на метаданните, както е дефинирано в **раздела Metadata Language Mapping** по-горе. Webex WFO използва езика на текстовия контакт, за да намери резултати, когато използвате филтъра за текстово търсене на страницата Взаимодействия. Webex WFO присвоява език на текстов контакт, използвайки следната информация, в следния ред: A. Език, който вече е назначен на контакта, когато е

Пол	Конфигурац
	Импортиран в Webex WFO. B. Език, присвоен на персонализирано поле за метаданни, което конфигурирате в секцията **Metadata Language Mapping** по-горе. C. Резервният език, който конфигурирате тук (секцията Резервен текстов език). D. Езикът по подразбиране (английски).
URL адрес за авторизация	ЗАБЕЛЕЖКА: Тази секция се появява само когато редактирате съществуващ ACD. Не се появява, когато създадете нов ACD. Ако възникне неуспех при опресняване на токен, процесът на OAuth се прекъсва. Конфигурирането на тази настройка позволява на системата ви да възстанови OAuth автентикацията в случай на повреда при опресняване на токена за максимум шестдесет дни. Пропуск при опресняване на токени може да настъпи по няколко причини, като следните. ▪ Промяна на имейл адреса на администраторския акаунт. ▪ Деактивиране на акаунта в Active Directory. ▪ Смяна на паролата в Active Directory. ▪ Превключване от Active Directory синхронизация към единично влизане в акаунта ви Cisco. ▪ Смяна на домейна.

5. Кликни **Запази**. Вие сте пренасочени към вашата страница за вход Cisco Webex Contact Center.
6. Въведете вашето потребителско име и парола Cisco.
7. След като успешно въведете потребителското си име и парола Cisco, се връщате обратно към Webex WFO.

Конфигуриране на преавторизация

1. Уверете се, че сте излезли от Cisco Webex Contact Center.
2. В Webex WFO навигирайте до **Управление** на приложения>**Конфигурация** на система>**ACD Конфигурация**.
3. Под **Изберете ACD**, изберете вашия Webex Contact Center 2.0 ACD от **списъка с сървъри** ACD и кликнете **върху Редактиране**. Отваря се страницата Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Отидете в секцията **Authorization URL** и кликнете върху иконата за копиране, за да копирате URL адреса.
5. Отворете частен браузър като инкогнито режим в Google Chrome.
6. Поставете URL адреса в частния браузър. След това се пренасочвате към страницата за вход Cisco Webex.
7. Въведете данните за вход на администраторския акаунт, свързан с този ACD, и влезте. След това се отваря страницата Webex WFO за вход.
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 горния пример частта с кода е в червеното очертано поле, започващо с Z и завършващо с 1. Забележка: част от кода е размазана заради сигурността.
9. Върнете се на страницата ACD за вашия Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Въведете кода във второто текстово поле под **URL за упълномощаване**.
11. Кликнете **Authorize**.
12. Кликни **Запази**.

Синхронизиране на метаданните с Webex WFO

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

Тази тема описва процедурите за събиране и форматиране на метаданни от отговорите на CWCC API, процедурата за картографиране Webex WFO и примери. След успешно картографиране, метаданните могат да се използват за добавяне на разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата с метаданни могат да се намерят в панела Details на страницата на Media Player (страница Взаимодействия > отваряне на контакт). Можете да прегледате, редактирате или изтриете поле с метаданни от вашата система.

Глобалните променливи са персонализирани полета, създадени от Cisco. Повече информация за глобалните променливи е налична на вашата страница CWCC Администратор. Стандартните персонализирани метаданни полета произлизат от /search endpoints в CWCC. Вижте Cisco документация за повече информация, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Следващият код е примерен отговор /търсене API.

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


```
{
    "data": {
        "task": {
            "задачи": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "captureRequested": true, "isActive": false,
                    "опашка": [
                        {
                            "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                            "Име": "cb_outdial_queue"
                        }
                    ],
                    "статус": "завършен",
                    "собственик": {
                        "Име": "CallbackOrg2user1 CallbackOrg2user1", "ID":
                        "74ab6507-A32A-479C-BDA7-15ff0b6C6C3C"
                    },
                    "създаденоВреме": 1629450000000,
                    "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                    "channelType": "telephony"
                }
            ]
        }
    }

}
```

Предпоставки

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

  Трябва да изберете **Текст** от **падащото меню с тип** метаданни на страницата Мениджър на метаданни, за да се съпоставят метаданните.

  Уверете се, че **падащото меню ACD Data** е празно на страницата Мениджър на метаданни. Всички останали полета на страницата на Мениджъра на метаданни могат да се конфигурират според желанието.

Местоположение на страницата

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

Процедури

Тези процедури описват как да се събират и форматират подходящи метаданни от крайните точки на отговора CWCC API. Всички метаданни трябва да отговарят на тези формати. Има два налични формата в зависимост от това дали се използват стандартни или глобални променливи полета. Полетата са чувствителни към клатеж и не съдържат интервали между текста.

Можете да се обърнете към примерната заявка API по-долу при форматиране на метаданни.

```
{
    taskDetails (
            От: 1631192040000
            до: 1654515806364
            филтър: {
                и: [
                    { channelType: { равно: телефония } }
                ]
            }
    ) {
        Задачи {
            id
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                Име
                стойност
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Стандартните полета с метаданни трябва да бъдат форматирани като
  <задача или задачПодробности>.<fieldName>
- Глобалните метаданни за променливи полета трябва да бъдат форматирани като
  <task или taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Събирайте и форматирайте CWCC стандартни метаданни полета

1. Изберете подходящия префикс въз основа на отговора CWCC API. Крайните точки се делят на две категории; те са <ЗадачиДетайли> и <Задача>.

   Използвайте текста taskDetails като префикс за всички отговори на

   taskDetails. Използвайте текста, **задача**, като префикс за всички

   отговори на задачи.

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

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

2. Добавете точка. Не добавяйте никакво разстояние.

   ПРИМЕР **за задачаДетайли.**

3. Ако няма нива на йерархия в събираните от вас метаданни, добавете името на полето и форматирайте стойността на метаданните по следния начин. Полетата са чувствителни към клатеж и не съдържат интервали между текста.

   <задача или задачПодробности>.<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 CWCC 2.0 вече са готови да бъдат съпоставени с етикетите Webex WFO метаданни.

   <задача или задачаДетайли>.<level-one-fieldИме>.<level-two-fieldName>

Съберете и форматирайте CWCC глобалните променливи метаданни полета

Глобалните променливи съдържат текста GlobalVariables в отговора API.

1. Изберете подходящия префикс въз основа на отговора CWCC API. Крайните префикси се делят на две категории; те са <ЗадачиДетайли> и <Задача>.

   Използвайте текста taskDetails като префикс за всички отговори на

   taskDetails. Използвайте текста, **задача**, като префикс за всички

   отговори на задачи.

   ПРИМЕР Решаваш, че искаш да събираш метаданни за "Global_VoiceName". В примерната заявка API името "Global_VoiceName" попада в категорията задачи. Затова използвате

   Текстовата **задача**

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

2. Добавете точка след префикса.

   ПРИМЕРНА **задача.**

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

   ПРИМЕРНА **задача. Global_VoiceName**

4. Добави двоеточие.

   ПРИМЕРНА **задача. Global_VoiceName:**

5. Намерете типа данни, намиращ се в същия ред като името на глобалната променлива. Изпишете първата буква с главна буква от типа данни.

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

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

   ПРИМЕР

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

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

6. Уверете се, че форматираният ви текст е в следния формат. Полетата са чувствителни към клатеж и не съдържат интервали между текста. Вашите метаданни CWCC 2.0 вече са готови да бъдат съпоставени с етикетите Webex WFO метаданни.

   <task или taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

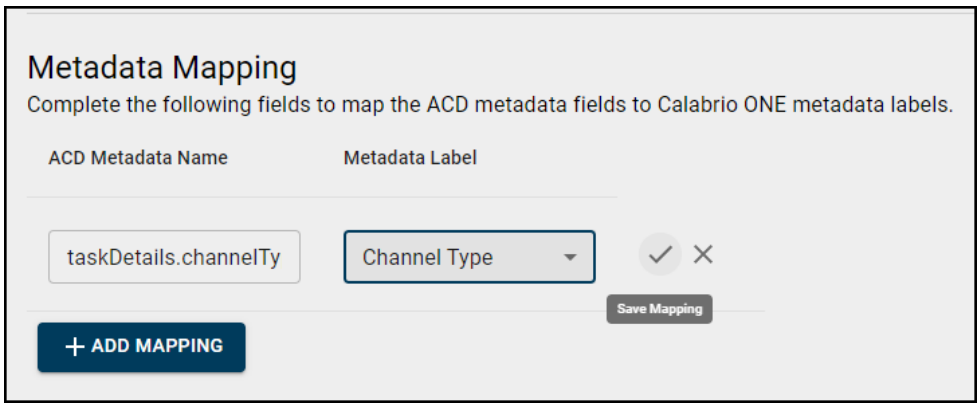
Карта CWCC метаданни в Webex WFO

1. Отидете до **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. В секцията за картографиране **на метаданни, кликнете** върху Add Mapping **.**
3. В текстовото поле под **ACD Име** на метаданните, въведете стойност CWCC метаданни, която е правилно форматирана.

4. Кликнете върху падащото меню под колоната **Metadata Label** и изберете етикет за метаданни от списъка с опции.

5. Кликнете върху иконата за проверка, за да запазите картографирането на метаданните.

ПРИМЕР



6. (По желание) Кликнете **върху Add Mapping** , за да добавите допълнителни метаданни и повторете според желаното.

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

Опции за метаданни от извадкови заявки

Следва наличните опции за метаданни за задачата.

Опции за метаданните на задачата в

```
{
    задача(
            От: 1631111190000
            до: 1634123120000
            филтър: {
                и: [
                    { channelType: { равно: телефония } }
                ]
            }
    ) {
        Задачи {
            id
            статус
            Тип канал
            създаденВреме
            крайВреме
            произход
            назначение
            контактПричина
            посока
            Собственик { ID име }
            entryPoint { ID име }
```

```
                    terminationТип
                    channelSubType
                    клиент { име телефонНомер имейл }
                    isActive
                    isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    callbackData {
                        callbackRequestTime
                        callbackConnectTime
                        callbackНомер
                        callbackStatus
                        callbackOrigin
                        callbackТип
                    }
                    запис Местоположение
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { ID име }
                    lastSite { ID name }
                    lastTeam { ID име }
                    lastEntryPoint { ID name }
                    totalПродължителност
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    conferenceБрой
                    конференцияПродължителност
                    консултацияГраф
                    консултацияПродължителност
                    holdCount
                    holdПродължителност
                    самообслужваneБрой
                    Самообслужване Продължителност
                    свързанГраф
                    свързанПродължителност
                    консултацияToQueueCount
                    консултацияКъм опашкаПродължителност
                    transferCount
                    обобщениеПродължителност
                    звъненеПродължителност
                    queueПродължителност
                    queueCount
                    заснеманеПоискано
                }
        }
}
```

Следва наличните опции за метаданни за taskDetails.

taskDetails за опциите за метаданни в примерна заявка

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

```
                    и: [
                                { channelType: { равно: телефония } }
                    ]
                }
        ) {
            Задачи {
                id
                статус
                Тип канал
                създаденВреме
                крайВреме
                произход
                назначение
                контактПричина
                посока
                Собственик { ID име }
                entryPoint { ID name }
                terminationТип
                channelSubType
                клиент { име телефонНомер имейл }
                isActive
                isCallback
                        channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackНомер
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackТип
                }
                запис Местоположение
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { ID име }
                lastSite { ID name }
                lastTeam { ID име }
                lastEntryPoint { ID name }
                totalПродължителност
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceБрой
                конференцияПродължителност
                консултацияГраф
                консултацияПродължителност
                holdCount
                holdПродължителност
                самообслужваneБрой
                Самообслужване Продължителност
                свързанГраф
                свързанПродължителност
                консултацияToQueueCount
                консултацияКъм опашкаПродължителност
                transferCount
                обобщениеПродължителност
                звъненеПродължителност
```

```
61                  queueПродължителност
62                  queueCount
63                  заснеманеПоискано
64              }
65          }
66      }
```

Неподдържани масиви

Списъци и масиви не се поддържат за персонализирани метаданни. Следната таблица посочва кои масиви не се поддържат.

Неподдържани масиви	Описание
Опашки	Информация за опашката.
Сайтове	ID, името на местоположението на физическия контактен център, където е разпределена задачата.
екипи	ID, името на отбора, към който беше разпространено обаждането.
Сътрудници	Агенти, които са се справили със задачата.
entryPoints	ID, името на първоначалното място на кацане на контакт в CWCC.

Детайли за интеграцията за Cisco Webex Contact Center

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

За Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO осигурява цифрова поддръжка на канали за вашата CWCC мултиканална или омниканална система. С поддръжка на Webex WFO дигитален канал, аудиозаписите, транскриптите от чат и SMS транскриптите от вашата CWCC система се приемат от Webex WFO, визуализирани и достъпни на **страницата Взаимодействия** . Поддръжката на дигитални канали осигурява цялостен поглед върху взаимодействията и безпроблемно потребителско изживяване в Webex WFO между каналите. Двойно кликнете върху всяко взаимодействие на **страницата за взаимодействия** , за да получите достъп до данните за взаимодействието.

Термините многоканални и омниканални контактни центрове не са синоними. Те имат ясно изразени разлики в начина, по който са дефинирани. Мултиканалните контактни центрове поддържат различни комуникационни канали. Поддържаните канали могат да включват телефонни обаждания, имейли, уеб чат, социални мрежи и други. Всеки канал работи независимо, със собствена опашка и агенти, специализирани в обработката на конкретния канал. Въпреки това, всеки канал е изолиран, което може да доведе до нарушена комуникация. Това означава, че когато клиентът преминава от един канал в друг, взаимодействието с клиента губи непрекъснатост и контекст по време на пътуването.

Докато омниканалните контактни центрове осигуряват безпроблемно и интегрирано изживяване във всички комуникационни канали. Каналите са взаимосвързани, което позволява на клиентите да започнат разговор на един канал и да го продължат по друг, без да повтарят информацията. Омниканалните решения позволяват на агентите да знаят историята на всеки клиент и да обработват заявките на клиентите бързо във всички комуникационни канали.

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

Поддържани сценарии за контакт

Поддържат се следните сценарии.

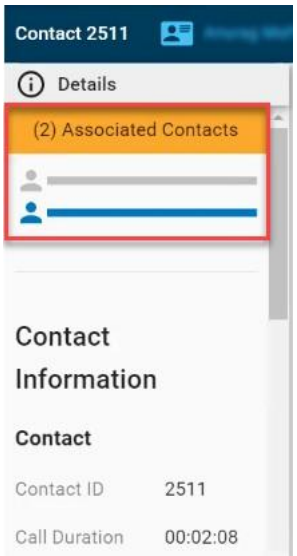
- Входящи/изходящи съобщения
- Прехвърляния

- Конференции

ЗАБЕЛЕЖКА Конференциите не се поддържат за имейл канали.

ПРИМЕР Взаимодействието, изобразено на това изображение, включва прехвърляне, поради което в секцията „Свързани контакти“ са налични два етапа от чата. В секцията „Свързани контакти“

Можете да изберете различни агенти в чата или преписа SMS. Синьото изобразява избрания агент. Пълният чат или преписът SMS се показва независимо 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 на **Управление на приложения** > **ACD Конфигурация**.
2. Кликнете 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 **Изберете ACD** за достъп до страницата за конфигурация ACD.
4. В секцията **Активирани продукти** щракнете върху **Управление на качеството**.
5. Кликнете върху **Дигитални (Чат, SMS, Имейл, Социални мрежи)**.
6. Кликнете върху **Запазване**.

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

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

Ограничения на цифровите канали

Командите за управление на началния екран и спирането на записа на екрана се отнасят за взаимодействия само на екрана, без да е свързан с тях аудиоконтакт. Това може да се използва за заснемане на поведението на екрана, докато агентът обработва дигитално взаимодействие, но не свързва преписа на дигиталното взаимодействие с подробностите за взаимодействието.

Поддръжка в чат

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

Всеки етап от взаимодействието има контакт ID, който е уникалният ID на чата. Свързаният контакт ID е идентификаторът, който свързва оригиналния контакт с всички производни части на контакта, които са поети в Webex WFO. Чатът може да има няколко етапа, ако има прехвърляния или конференции.

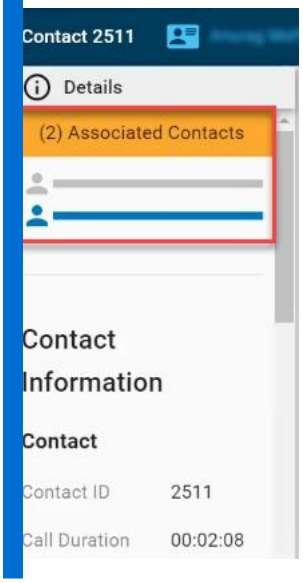
Това означава, че всеки етап от чата има уникален контакт ID, а всички производни етапи от чата имат един и същ споделен асоциран контакт ID. След като изберете чат, можете да видите всички свързани чатове в преписа на чата, показан на страницата „Взаимодействия“.

Предпоставки

- Имате Cisco Contact Center Десктоп (табло за управление на агенти).
- Имате конфигуриран чат уиджет Cisco за Cisco Contact Center Desktop.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако има допълнителни агенти, свързани с избрания от вас чат поради прехвърляния или конференции, вижте преписите на чата на допълнителните агенти, като щракнете върху агента в „Свързани“

Раздел „Контакти“ в екрана с подробности.



Ограничения в чата

- Преписите на чата са достъпни само във вашата организация, където е конфигуриран CWCC ACD. Чатовете, които се провеждат 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 еднакви за всички етапи на текстовия чат (включително прехвърляния и конференции). Въпреки че свързаните идентификатори на контакти остават еднакви за всички етапи на гласовото повикване (включително прехвърляния и конференции). Свързаните идентификатори на контакти обаче се различават между текстовите чатове и гласовите повиквания от едно пътуване на клиента.

SMS Поддръжка

Когато вашият клиент и агент обменят съобщения SMS, известни още като текстови съобщения, съобщенията SMS и данните, свързани с тези съобщения SMS, се поемат 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 контакт ID, който е уникалният ID на взаимодействието SMS. Свързан контакт ID е идентификаторът, който свързва оригиналния контакт с всички производни части на контакта, които са поети в Webex WFO. Разговорът SMS може да има няколко етапа, ако включва прехвърляния или конференции.

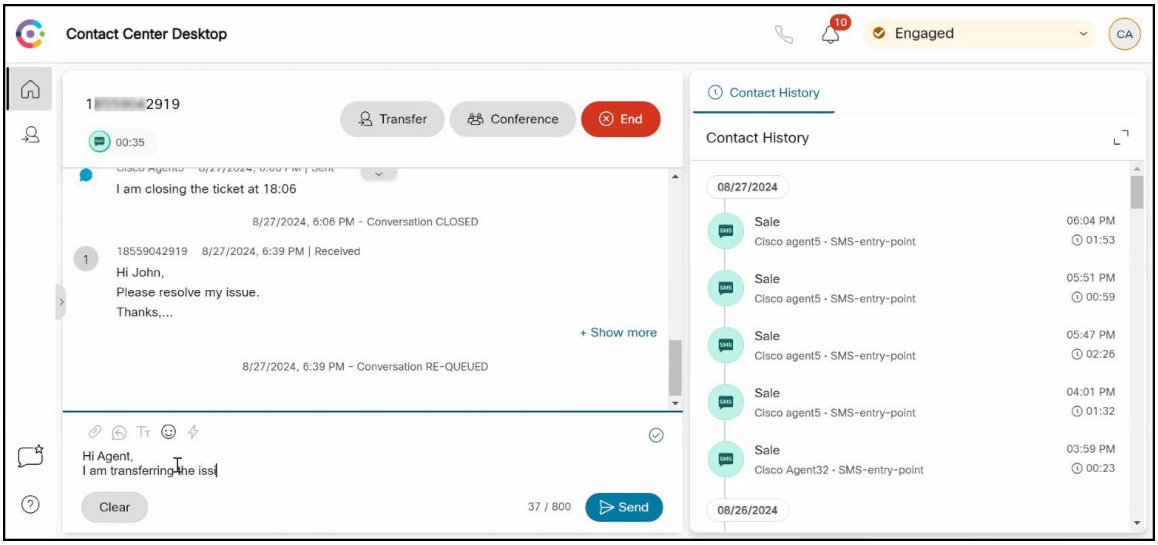
Това означава, че всеки клон на SMS има уникален контакт ID, а всички производни клонове на SMS имат един и същ споделен асоциран контакт ID. След като изберете контакт SMS на страницата „Взаимодействия“, можете да видите всички свързани съобщения SMS в Медийния плейър (**Взаимодействия** > Щракнете двукратно върху контакт, за да видите неговия препис SMS).

Предпоставки

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

Примерен поток

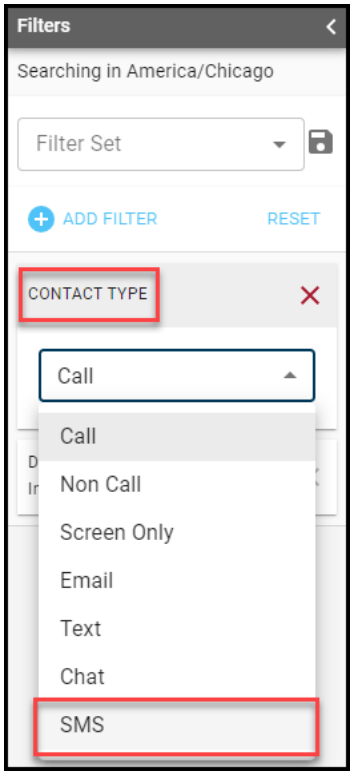
Този пример илюстрира типичен SMS разговор между клиент и Webex Contact Center агент.

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

5. Агентите трябва да приключат разговора, като натиснат **бутона Край** в своята Contact Center Desktop система, преди Webex WFO да може да погълне SMS транскрипти и SMS данни.
6. В Webex WFO намерете вашите SMS транскрипти, като навигирате на страницата **Взаимодействия** . Осигурявам

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

на взаимодействията.

7. 

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

SMS ограничения

- SMS транскрипти са достъпни само във вашата организация, където е конфигуриран CWCC 2.0 ACD. SMS съобщения, които се срещат с трети страни, не са налични. Ако SMS разговор бъде прехвърлен от контактния център на вашата организация към друга трета страна, тогава стенограмата за тази част от разговора SMS няма да бъде достъпна в Webex WFO.
- Свързаните контактни идентификатори остават последователни за всички етапи на SMS разговор (включително трансфери и конференции). Докато свързаните контактни идентификатори остават последователни за всички етапи на гласовото обаждане (включително прехвърляния и конференции). Въпреки това, свързаните контактни идентификатори се различават между SMS разговорите и гласовите обаждания от едно клиентско пътуване.

> ПРИМЕР Взаимодействието с клиент включва SMS разговор с един агент, след което SMS разговорът се прехвърля към втори агент, и накрая втория агент и Клиентът има петминутен телефонен разговор преди да прекрати взаимодействието. В рамките на Webex WFO, както първият SMS разговор с клиента, така и с първия агент и продължава

SMS разговор, който е прехвърлен към втория агент, има същия свързан контакт ID. Петминутният телефонен разговор между клиента и втория агент има различен свързан контакт ID.

- Webex WFO въвежда чат и SMS взаимодействия само ако **е активирано управление на качеството** и **отметката Digital (Chat, SMS)** е избрана на **страницата за конфигурация** Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ако правите промени в конфигурацията на тази страница, проверете отново дали не изключвате случайно чата и SMS.

Имейл поддръжка

Предпоставки

- Имаш Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard).
- Имаш валиден телефонен номер, конфигуриран като опашка за имейл.

Пример за поток

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

1. Клиентът изпраща имейл.
2. Имейл съобщението се появява в опашка Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard) и се приема от агент.
3. Клиентът и агентът си разменят имейл съобщения за няколко минути.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Агентите трябва да прекратят разговора, преди Webex WFO да може да приеме цифрови данни от канала.

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

Сложни събития на повикване

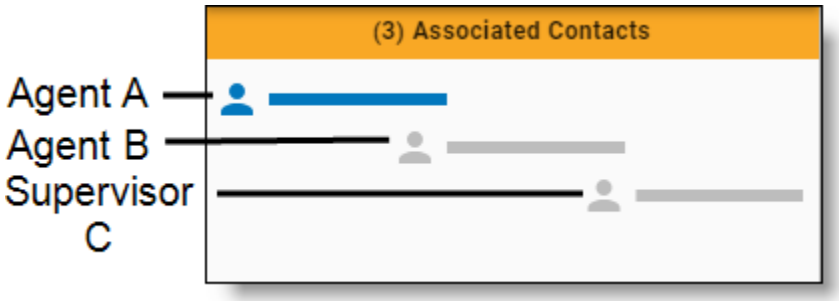
Тази тема описва как Webex WFO обработва сложни сценарии за обаждания. Сложните сценарии на обаждане са различни действия, които могат да се случат по време на разговор. Те включват трансфери, конференции, задържания и паркирани обаждания. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент се формира, когато има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

В Webex WFO аудио разговор и всички свързани с него данни, като записи на екрана и метаданни, се наричат контакт. Свързаният контакт ID е идентификаторът, който свързва оригинално обаждане с всички производни крака на повикването, записани в Webex WFO. Това означава, че всеки получен контакт споделя същия Associated contact ID като първоначалното обаждане. Можете да видите свързаните контакти в Media Player (Взаимодействия > Двойно кликване върху контакт).

Когато няколко агента обработват едно и също клиентско обаждане (например когато един агент прехвърля обаждането към друг агент), Webex WFO създава отделен контакт за всеки участващ агент и дава на тези контакти същия свързан контакт ID. Секцията Свързани контакти показва такива контакти, позволявайки ви да видите всички сегменти от разговора – от момента на влизане в контактния център до края му.

ПРИМЕР

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



В медийния плейър входящият аудио поток е син, а изходящият поток е червен. Един агент е изобразен на един канал, а всички останали участници в разговора са на отделен канал. Вижте "Слушай аудио контакт " и "За събития за тишина и разговор за събития" за повече информация в аудио панела в медийния плейър.

Предпоставки

- Следните настройки трябва да бъдат активирани за наемателя на вашата организация.
  - **Запис** на сегменти – Моля, свържете се с вашия технически представител Cisco, за да активирате тази настройка.
  - **Консултирайте се с** записа на крака – Моля, свържете се с техния си представител Cisco, за да активирате тази настройка.
  - **Сложни обаждания** – Моля, свържете се с Cisco Техническа поддръжка, за да активирате тази настройка.

- **ВАЖНО** Вашият Cisco технически представител трябва да активира **запис** на сегменти и **първо да се консултира с** записването на крака във вашата система Cisco Webex Contact Center. След това Cisco Техническа поддръжка трябва да активира **сложни обаждания** в рамките на Webex WFO.

- Трябва да имаш конфигурирана версия 2.0 Webex Contact Center. Вижте Свържете се с Cisco Webex Contact Center 2.0 за повече информация.
- Първо трябва да се създаде етикет за метаданни в Мениджър на метаданни в Webex WFO (намира се в Управление на приложения > QM > QM Конфигурация > Мениджър на метаданни) за всяко поле CWCC метаданни, което искате да съпоставите с етикет Webex WFO метаданни.
  - Трябва да изберете **Текст** от падащото **меню с тип** метаданни на страницата Мениджър на метаданни, за да се свържат метаданните от CWCC към етикет за метаданни.

    НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Въведете "тип обаждане" като **текст** от **падащото меню с тип** метаданни.

  - Уверете се, **че падащият списък ACD Data** е празен на страницата Мениджър на метаданни. Всички останали полета на страницата на Мениджъра на метаданни могат да се конфигурират според желанието.

Местоположение на страницата

Управление на приложения > конфигурация на системата > ACD Конфигурация

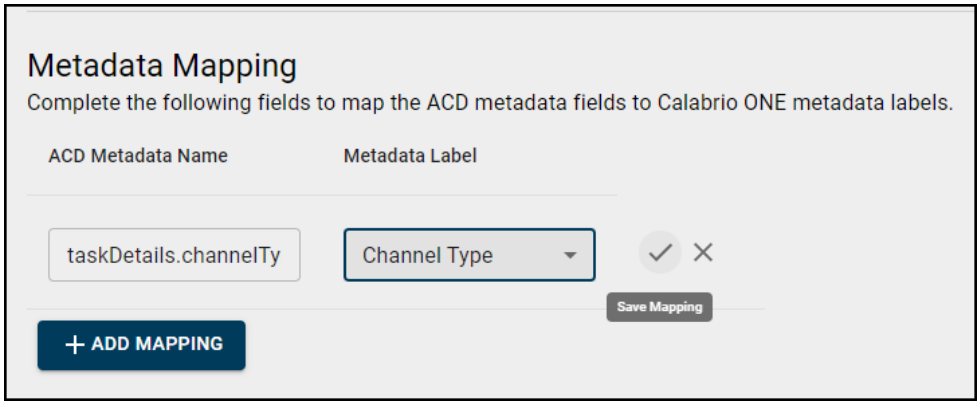
Процедура

Метаданни за картата в Webex WFO

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

1. Отидете до **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. В секцията за картографиране **на метаданни, кликнете** върху Add Mapping **.**
3. В текстовото поле под **ACD Име** на метаданни въведете "Клиентски сегмент".
4. Кликнете върху падащото меню под колоната **Metadata Label** и изберете етикета за метаданни тип обаждане, който сте създали като предпоставка от списъка с опции.
5. Кликнете върху иконата за проверка, за да запазите картографирането на метаданните.

ПРИМЕР



6. Кликнете **върху Add Mapping** , за да добавите допълнително картографиране на метаданни.
7. В текстовото поле под **ACD Име** на метаданните, въведете "Консултация".
8. Кликнете върху падащото меню под колоната **Metadata Label** и изберете етикета за метаданни тип обаждане, който сте създали като предпоставка от списъка с опции.
9. Кликнете върху иконата за проверка, за да запазите картографирането на метаданните.
10. Кликнете **върху Запази** в горния десен ъгъл на страницата.

Активиране на сложни извиквания

1. Навигирайте до **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. В секцията **Enable Complex** Calls изберете **превключвателя Enable Complex Calls** .
3. Кликнете **върху Запази** в горния десен ъгъл на страницата.

Типове сложни събития на повикване

- Прехвърляния — Webex WFO сегментира обаждането по броя пъти, в които е бил прехвърлен. За всеки трансфер Webex WFO създава отделен контакт и свързва всеки контакт с агента, който е обработил този сегмент от прехвърленото обаждане.
- Конференции — Webex WFO разделя първоначалното обаждане на два контакта. Първият контакт в Webex WFO е свързан с агента, който е отговорил на обаждането на клиента. Вторият контакт е свързан с агента, който е бил включен в разговора. Записът за контакта на първия агент обхваща цялото време, през което агентът участва в разговора. Записът за втория контакт обхваща само времето, в което вторият агент се е включил в разговора.

- Студено (сляпо) — Webex WFO използва "студено (сляпо)" за описание както на трансферни, така и на конферентни сценарии. Този дескриптор включва маршрутизиране на съществуващо обаждане директно към допълнителен агент без никаква комуникация между двата агента преди да се осъществи трансферът или конференцията.
- Топло — Webex WFO използва "топъл" за описание както на трансферни, така и на конференционни сценарии. Този дескриптор означава, че първият агент говори с втория агент, за да предостави релевантна контекстна и фонова информация преди да се осъществи трансферът или конференцията. Консултационната част на топъл трансфер или конференция е включена в записите на контактите.
- Паркове — В паркирани ситуации Webex WFO разделя разговора на два контакта. Записът на първия контакт обхваща времето преди да бъде приключен разговорът. Записът на втория контакт обхваща времето след като обаждането е било изтеглено от парка. Тоест, паркирането на обаждане прекратява контакт, а възстановяването на паркирано обаждане създава нов контакт.
- Консултации — Първият контакт е свързан с агента, който е отговорил на обаждането на клиента, а вторият контакт е свързан с агента, който е бил привлечен в разговора за консултация. Записът на първия контакт обхваща цялата дължина на разговора на клиента. Записът за втория контакт обхваща само времето, през което агентите са консултирали.

Следната таблица описва различните типове събития на повиквания и дали Webex WFO ги поддържа.

Тип	Поддържа се	Описание
Обаждането прието/приключи	Да	Агентът приема обаждане от клиент и обаждането приключва без да се случват събития като задържане или прехвърляния.
Задържане/Възобновяване	Да	Клиентът е PUT на линия. На края на разговора се пуска музика за чакане на клиента.
Пауза и възобновяване (ръководство)	Да	Обаждането е прекъснато. Пауза и резюме отговаря на стандартите за съответствие с PCI. За разлика от задържане/възобновяване, на края на разговора не се пуска музика за изчакване; чува се само тишина. Потребителят трябва ръчно да задейства пауза и възобновяване в системата Cisco Webex CC, а Webex WFO разпознава ръчния тригер.
Студен (сляп) трансфер Топъл трансфер	Да	Обаждането се прехвърля от един агент на друг.

Тип	Поддържа се	Описание
Студена конференция	Да	Разговор с двама или повече агенти.
Топла конференция		
Парк	Не	Обаждането е PUT на изчакване (паркирано) и обаждането може да бъде прието (извлечено) от същия агент.

ЗАБЕЛЕЖКА : За първия агент в разговора се поддържа запис на екрана. Записът на екрана не се поддържа за прехвърлени етапи на разговора.

Запис на екрана

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

Предпоставки

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

Функция	Конфигурация
Смарт настолен компютър	Webex WFO Smart Desktop трябва да бъде инсталиран и да работи на компютрите където агентите влизат в Webex CC и всеки Smart Desktop трябва да бъде конфигуриран да използва RTE съобщения. RTE съобщенията се конфигурират чрез избор на **отметката Enable RTE Messaging for Screen** Recording на страницата ACD Configuration за Webex CC. RTE съобщенията позволяват на свързаните Smart Desktop клиенти да записват записи на екрана в десетминутни сегменти, когато правилно конфигуриран потребител влезе в Webex CC.
Webex WFO Потребители агентите като	Когато Webex WFO синхронизира с Webex CC, той импортира и синхронизира Webex WFO потребители, които имат Webex потребителски профили в CC. Само потребители с Webex CC профили могат да бъдат записани на екрана. Тези потребители трябва да имат следните допълнителни

конфигурация на страницата за потребители:

Функция	Конфигурация
	▪ Активирайте този потребител — Трябва да бъде избран. ▪ Роли — Трябва да бъдат назначени на роля, свързана с разрешенията за Capture Contacts и Record Screen. ▪ Windows Login — Трябва да е същият като този на Windows, който CC агентите Webex използват за влизане на компютъра.

Заснемане на екранни записи

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

1. Агентът влиза в компютър със смарт настолен компютър.

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

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

   Smart Desktop съхранява тези сегменти на следното място:

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

2. Агентът отговаря за 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, започва процесът на извличане и качване на съвпадащи екранни записи. Webex WFO прави това, като предава времеви печати за всеки контакт към съответния агент PC.

   Когато Smart Desktop получава тези времеви печати, той изрязва и сплита сегментите от записа на екрана в един екранен запис, който съвпада с 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 потвърди, че няма несъответствия, след което се изтриват. Ако Smart Desktop загуби връзката си с Webex WFO, той изпълнява процес на възстановяване при повторното свързване, за да гарантира, че създава записи на екрана за всички контакти, обработвани от агента през това време.

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

5. Агентът излиза.

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

За serverless конфигурации

Webex WFO Data Server обработва заявки и доставя данни. По-конкретно, синхронизацията на потребителите и импортирането на данни са процеси на сървъра за данни. Тези процеси вече са естествени за самата интеграция; следователно сървър за данни вече не е необходим.

Подробности за процеса

Ако вашата организация провежда нова реализация на интеграцията QM за Cisco Webex Contact Center 2.0, можете да следвате процедурите, описани в Connect към Cisco Webex Contact Center 2.0 , точно както са написани.

Въпреки това, ако вашата организация мигрира от интеграция с сървър за данни към безсървърна интеграция, моля, обърнете внимание на следните съображения.

1. Това е контролирано внедряване, което означава, че е необходимо професионално обслужване. Инженер трябва да активира функцията Cisco 2.0 serverless от името на вашата организация, преди да можете да продължите с следващите стъпки в този процес.

2. Трябва да деактивирате сървъра за данни чрез страницата за конфигурация на Data Server, намираща се в **Управление** на приложения> **Конфигурация** на система> **Конфигуриране** на сървъри за данни.

   - Премахни всички настройки и махни отметките за всички квадратчета за един сървър за данни една по една, след което кликни **върху Запази**.

- Изчакай десет минути, преди да продължиш към следващата стъпка.
- Кликнете **върху Премахване** , за да премахнете връзката на сървъра за данни към вашия ACD.

3. Уверете се, че настройките на ACD конфигурацията (**Управление** на приложения> **Конфигурация** на системата> **ACD Конфигурация**) са актуални.
   - Кликнете върху **превключвателя Media Import** и **User Sync** на **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , за да активирате безсървърен импорт на медии и синхронизация с потребители.
   - **Webex WFO API Потребителско** име — Трябва да използвате имейл адрес, свързан с административни данни в Cisco Webex Contact Center за това поле.
     - В Webex WFO този потребител трябва също да има **разрешения за запис** на екран и **запис** на глас, определени на ролята си. В **Управление** на приложения използвайте страницата **Роли** , за да присвоявате разрешения на роли, и **използвайте страницата Потребители** , за да присвоявате роли на потребителите.
     - Този потребител трябва да бъде назначен към **Стандартния екип** от **падащото меню Екип** на страницата **Потребители** в **Управление** на приложения.
     - Този потребител трябва да получи пълен обхват чрез избор на всички групи и отбори под **Свързани групи и екипи** на страницата **с потребители** в **Управление** на приложения.

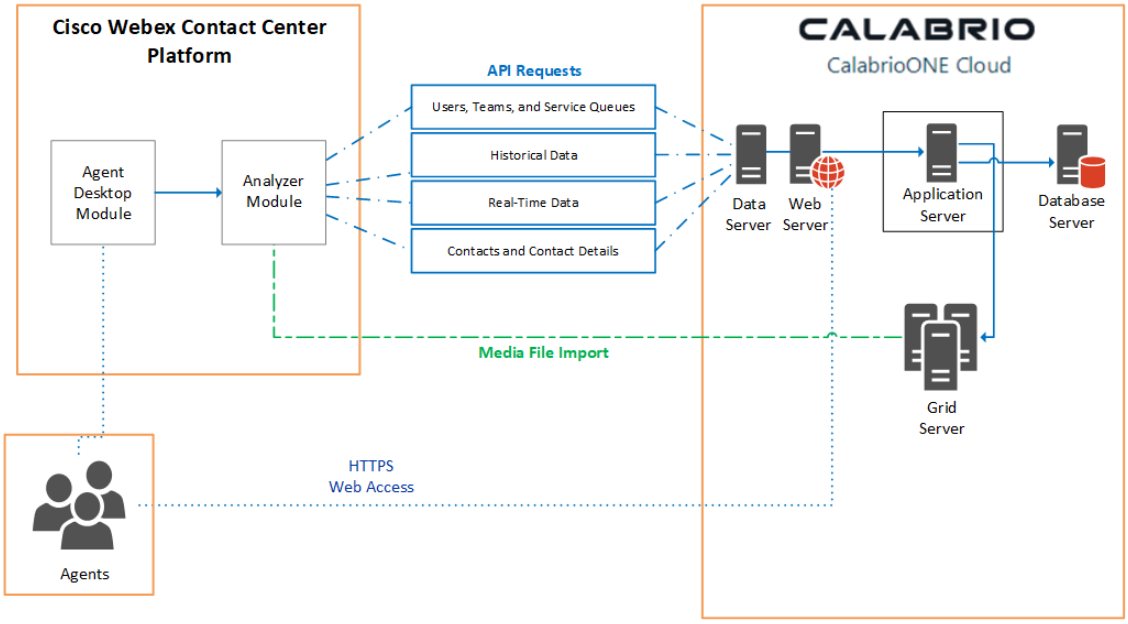
Допълнение

Вижте приложението за съдържание, свързано с версия 1.0 на интеграцията Cisco Webex Contact Center.

Основни конфигурационни данни за версия 1.0

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

Архитектурната диаграма по-долу показва връзката между Cisco Webex Contact Center и пакета Webex WFO. Обърнете внимание, че диаграмата включва Classic WFM.



Потребители

Когато Webex WFO импортира нов потребител от Webex Contact Center, се създава нов Webex WFO потребител с потребителски профил Webex Contact Center.

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

> ЗАБЕЛЕЖКА : Потребителите със статус Неактивен в Webex Contact Center не се импортират, освен ако не бъдат възстановени.

Промяна в Webex	Получена промяна в Webex
Добавен е нов потребител.	Добавен е нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизация: ▪ Прилага името и фамилията на потребителя Webex Contact Center към името и фамилията на Webex WFO. ▪ Прилага TID на Webex Contact Center потребителя към Webex WFO на потребителя ACD ID. ▪ Задава Webex WFO началните дати за компанията и отдела към датата, на която е извършено синхронизацията. ▪ Назначава потребителя Webex WFO към стандартния екип. ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO не запазва връзката между потребителите на Webex Contact Center и екипите. Вижте . Отбори. ▪ Ако потребителят Webex Contact Center е активиран контакт-център, присвоява ролята на агент по подразбиране на потребителя Webex WFO. Нито една друга Webex WFO роля не е синхронизирана с Webex Contact Center. ЗАБЕЛЕЖКА : Ако премахнете ролята на агент от Webex WFO потребител, който е синхронизиран с Webex Contact Center потребител, който ако контакт-центърът е активиран, ролята на агента ще бъде преназначена следващия път, когато Webex WFO се синхронизира с Webex Contact Center.
Името или фамилията на потребителя се променя.	Името или фамилията на потребителя се променя.
Потребителят е изтрит.	Потребителят е деактивиран.

Екипи

Webex WFO се синхронизира с Webex Contact Center екипи от всякакъв тип (базирани на капацитета или базирани на агенти), стига да са активни. Това не запазва връзката между потребителите на Webex Contact Center и екипите Webex Contact Center.

Когато данните на екипа се променят в Webex Contact Center, синхронизиращата услуга ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следната таблица обобщава тези промени.

Промяна в Webex CC	Резултатна промяна в Webex WFO
Добавен е нов отбор	Добавен е 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	Няма промяна. Webex WFO не запазва връзката между Webex Contact Center потребители и Webex Contact Center екипи.
Потребителят се премахва от екип	Няма промяна. Webex WFO не запазва връзката между Webex Contact Center потребители и Webex Contact Center екипи.
Отборът е изтрит.	Няма промяна.

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

Потребител Webex WFO може да принадлежи само към един отбор.

Опашки за услуги

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

- Опашки
- Изходящи опашки

Когато в Webex Contact Center се променят опашка или опашка за изходящи набирания, синхронизиращата услуга ги открива и прави няколко промени в Webex WFO. Следната таблица обобщава тези промени.

Промяна в Webex CC	Резултатна промяна в Webex WFO
Добавена е нова опашка	Първо се добавя нова опашка за услуги. По-конкретно, услугата за синхронизация извършва Следните: ▪ Прилага името на опашката Webex Contact Center към името на опашката на услугата Webex WFO ▪ Прилага TID на опашката към опашката Webex WFO услуга ID ▪ (Само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO тип опашка за услуги Voice [Interactive] ▪ (Само за четене) Дава на опашката за услуги Webex WFO източник ACD на Webex Contact Center

Промяна в Webex	Получена промяна в Webex
	Второ, добавено е ново картографиране на уменията. По-конкретно, услугата за синхронизация извършва следното: ▪ Прилага името на опашката Webex Contact Center към името на картографирането на уменията ▪ Присвоява опашката за услуги Webex WFO, която е свързана с опашката Webex Contact Center, на картографирането на уменията и ѝ дава приоритет 1.
Името на опашката е променено	Прилага новото име на опашката Webex Contact Center към Webex WFO само име на опашката за услуги. Webex WFO не прилага новото име на опашката Webex Contact Center към свързаното картографиране на уменията Webex WFO.
Опашката е изтрита	Няма промяна. Нито опашката за услуги, нито картографирането на уменията се изтриват.

За serverless конфигурации

Webex WFO Data Server обработва заявки и доставя данни. По-конкретно, синхронизацията на потребителите и импортирането на данни са процеси на сървъра за данни. Тези процеси вече са естествени за самата интеграция; следователно сървър за данни вече не е необходим.

Подробности за процеса

Ако вашата организация провежда нова реализация на интеграцията QM за Cisco Webex Contact Center 2.0, можете да следвате процедурите, описани в Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 , точно както са написани.

Въпреки това, ако вашата организация мигрира от интеграция с сървър за данни към безсървърна интеграция, моля, обърнете внимание на следните съображения.

1. Това е контролирано внедряване, което означава, че е необходимо професионално обслужване. Инженерът трябва да активира функцията Cisco 2.0 serverless от името на вашата организация, преди да можете да продължите с следващите стъпки в този процес.

2. Трябва да деактивирате сървъра за данни чрез страницата за конфигурация на Data Server, намираща се в **Управление** на приложения> **Конфигурация** на система> **Конфигуриране** на сървъри за данни.

- Премахни всички настройки и махни отметките за всички квадратчета за един сървър за данни една по една, след което кликни **върху Запази**.
- Изчакай десет минути, преди да продължиш към следващата стъпка.
- Кликнете **на Премахване** , за да премахнете връзката на сървъра за данни към вашия ACD.

3. Уверете се, че настройките на конфигурацията ACD (**Управление** на приложения> **Конфигурация** на системата>
   ACD Конфигурация) са актуални.
   - Кликнете върху **превключвателя Media Import** и **User Sync** на **страницата за конфигурация Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , за да активирате безсървърен импорт на медия и синхронизация с потребители.
   - **Webex WFO API Потребителско** име — Трябва да използвате имейл адрес, свързан с административни данни за достъп в Cisco Webex Contact Center за това поле.
     - В Webex WFO този потребител трябва също да има **разрешения за запис** на екран и **запис** на глас, определени за неговата роля. В **Управление** на приложения използвайте страницата **Роли** , за да присвоявате разрешения на роли, и **използвайте страницата Потребители** , за да присвоявате роли на потребителите.
     - Този потребител трябва да бъде назначен към **Стандартния екип** от **падащото меню Екип** на страницата **Потребители** в **Управление** на приложения.
     - Този потребител трябва да получи пълен обхват чрез избор на всички групи и отбори под **Свързани групи и екипи** на страницата **с потребители** в **Управление** на приложения.

Свържете се с Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Стъпка 1: Съберете информация от вашия Webex Contact Center доставчик

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

- Пълен базов URL адрес на Webex Contact Center API,, включително протокола.
- Пълен базов URL на Webex Contact Center Media API, включително протокола.
- Имейл адрес на потребителя Webex Contact Center, който има право да има достъп както до Webex Contact Center API, така и до Webex Contact Center Media API.

- API ключ за Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.

Промяна в Webex	Получена промяна в Webex

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

Ако планирате да използвате Webex Contact Center като доставчик на идентичност (IdP) за SAML автентикация, съберете следната информация от метаданния SAML файл (предоставен от Webex Contact Center) и я запазете на същото лесно достъпно място.

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

- Същност ID

ПРИМЕР

Обектът ID 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 за пренасочване при еднократно влизане

ПРИМЕР

URL адресът за пренасочване при едно влизане е подчертан 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 идентичност

ПРИМЕР

Сертификатът за доставчик на идентичност е подчертан на следващото 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 нарича Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform.

Добавете Webex Contact Center като ACD

1. В Webex WFO навигирайте до Управление на приложения > Конфигурация на системата > ACD Конфигурация.
2. Кликни **Добави**.
3. В диалоговия прозорец ACD Details конфигурирайте полетата по следния начин.

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

4. Кликни **ОК**.

Конфигурирайте Webex Contact Center ACD

1. В таблицата ACD Сървъри изберете своя Webex Contact Center ACD.
2. Пропуснете секцията ACD Филтриране. Тази интеграция не поддържа филтриране ACD.
3. Конфигурирайте секцията Cisco Customer Journey Platform API по следния начин.

Поле	Конфигурация
Cisco Customer Journey Platform API URL	Въведете пълния базов URL адрес на Webex Contact Center API, който сте запазили в Стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Поле	Конфигурация
Cisco Customer Journey Platform Медия API URL	Въведете пълния URL адрес на Webex Contact Center Media API, който сте запазили в Стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис
Потребителско име:	Въведете имейл адреса на потребителя Webex Contact Center, който вие запазено в Стъпка 1. Този потребител трябва да има право да има достъп до Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.
API ключ	Въведете клавиша API за Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API, които сте запазили в Стъпка 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Изберете само ако използвате Webex Contact Center 2.0. Това позволява CMSv2 API заявки.
Cisco Наемател ID	Въведете буквено-цифровия идентификатор на Webex Contact Center Наемателска сметка. Това е вашият Cisco OrgId.

4. Конфигурирайте секцията Синхронизиращ интервал по следния начин.

Раздел	Описание
Интервал (минути) потребителите,	Въведете колко често (за минути) искате Data Server да синхронизира екипи и сервизни опашки в Webex WFO с техните еквиваленти в Webex Contact Center. За повече информация относно синхронизацията с Webex Contact Center, вижте Core Configuration Data for 1.0. Минимум = 10 минути.

5. Конфигурирайте секцията Capture Settings по следния начин.

Поле	Описание
ACD Забавяне на залавянето	Изберете колко време искате WFM да изчакате преди това импортира ACD статистика след края на интервала.

Поле	Описание
Активиране на повторно събиране на данни	(По желание) Изберете квадратчето, ако искате да възстановите данни от Целият предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават по-дълго от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да възстановите всички данни от предходния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което е било уловено през деня. Това гарантира, че вашите статистики са точни и че данните за много дълги обаждания са в правилния интервал.
Време за повторно залавяне	Въведете часа от деня, в който искате Webex WFO, за да възстанови данните от предишния ден от ACD.

6. (По желание) Изберете **Enable RTE Messaging за запис** на екрана. Това ви позволява да записвате екраните на Webex Contact Center агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация относно записването на екрана, вижте QM Данни за версия 1.0.
7. Кликни **Запази**.

Стъпка 3: Конфигуриране на Data Server

Конфигурирайте Data Server за Cisco Webex Contact Center ACD

1. В Webex WFO навигирайте до **Управление** на приложения> **Конфигурация** на система> **Конфигурация** на сървър за данни.
2. От **падащото меню Select Data Server** Configuration, изберете Data Server, който искате да използвате за Webex Contact Center ACD.

3. Конфигурирайте следните настройки.

Настройка	Конфигурация
Регионален сървър за данни ACD Webex Sync Settings	Изберете **квадратчето Enable Sync** и преместете Контакт център ACD от **Налични** към **назначени**.
Регионален Data Server ACD Webex Capture Settings	Изберете **квадратчето Enable Capture** и след това преместете Контактен център ACD от **Налични** за **назначени**.
Регионален сървър за данни Реален-Time Event Settings	Изберете квадратчето **Enable Real-Time Events** и след това преместете настройките на Webex Contact Center ACD от **Available** to **Assigned**.
Настройки на сървъра за импорт на медия	Изберете **отметката Enable Media** Import и след това преместете Webex Contact Center ACD от **Available** към **Assigned**.

4. Кликни **Запази**.

(По желание) Стъпка 4: Активирайте удостоверяване SAML

Конфигурирайте Data Server да улавя и обработва данни от Webex Contact Center.

Webex WFO може да бъде конфигуриран като доставчик на услуги, който използва

IdP на трета страна.

Активирайте удостоверяване SAML

1. В Webex WFO навигирайте до Управление на приложения > администрация > удостоверяване.
2. Изберете **Enable SAML Authentication**.
3. Конфигурирайте полетата по следния начин.

Поле	Описание
Име	Въведете уникално име за доставчика на идентичност.
Издавач ID	Въведете Entity ID, който сте запазили в Стъпка 1.
Единичен вход в URL	Въведете URL адреса за пренасочване при един вход, който сте запазили в Стъпка 1.
Сертификат за доставчик на идентичност	Импортирайте сертификата за доставчик на идентичност, който сте запазили в Стъпка 1.

4. Кликни **Запази**.

Свържете се с Cisco Webex Contact Center чрез CMSv2 API

Този раздел обяснява как да се настрои връзката между Cisco Webex Contact Center и Webex WFO за потребители, които преминават от версия 1.0 чрез CMSv2 API.

Конфигурирайте CWCC 2.0 с помощта на CMSv2 API

1. В Webex WFO навигирайте до **Управление** на приложения>**Конфигурация** на система>**ACD Конфигурация**.
2. Кликни **Добави**. Отваря се прозорецът **ACD Details** .
3. В прозореца ACD Details конфигурирайте полетата по следния начин.

Поле	Конфигурация
Изберете ACD	Select **Cisco Customer Journey Platform**. ЗАБЕЛЕЖКА Webex WFO в момента нарича Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform.
Име	Въведете уникално име за ACD.

4. Кликни **ОК**.
5. В таблицата **Select ACD** изберете Cisco Webex Contact Center ACD, което току-що сте създали.
6. Пропуснете секцията ACD Филтриране. Тази интеграция не поддържа филтриране ACD.
7. Конфигурирайте секцията Cisco Customer Journey Platform API по следния начин.

Поле	Конфигурация
Cisco Customer Journey Platform API URL	Въведете пълния базов URL адрес на Webex Contact Center API, който сте запазили в Стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медия API URL	Въведете пълния URL адрес на Webex Contact Center Media API, който сте запазили в Стъпка 1, включително идентификатора на протокола. ПРИМЕР https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис

Поле	Конфигурация
Потребителско име:	Въведете имейл адреса на потребителя Webex Contact Center, който вие запазено в Стъпка 1. Този потребител трябва да има право да има достъп до Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.
API ключ	Въведете клавиша API за Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API, които сте запазили в Стъпка 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Изберете квадратчето. Тази отметка ви позволява да се свържете с CWCC 2.0 с CMSv2 API.
Cisco Наемател ID	Въведете буквено-цифровия идентификатор на вашия Webex Contact Center Наемателска сметка. Това е вашата Cisco организация ID.

8. Конфигурирайте секцията Синхронизиращ интервал по следния начин.

Раздел	Описание
Интервал (минути) потребителите,	Въведете колко често (за минути) искате Data Server да синхронизира екипи и сервизни опашки в Webex WFO с техните еквиваленти в Webex Contact Center. За повече информация относно синхронизацията с Webex Contact Center, вижте Core Configuration Data for 1.0. Минимум = 10 минути.

9. Конфигурирайте секцията Capture Settings по следния начин.

Поле	Описание
ACD Забавяне на залавянето	Изберете колко време искате WFM да изчакате преди това импортира ACD статистика след края на интервала.
Активиране на повторно събиране на данни	(По желание) Изберете квадратчето, ако искате да възстановите данни от Целият предишен ден. Ако рутинно обработвате обаждания, които продължават по-дълго от максималното забавяне по подразбиране, можете да изберете да възстановите всички данни от предходния ден от полунощ до полунощ. Възстановените данни презаписват това, което беше

Поле	Описание
	пленен през деня. Това гарантира, че вашите статистики са точни и че данните за много дълги обаждания са в правилния интервал.
Време за повторно залавяне	Въведете часа от деня, в който искате Webex WFO, за да възстанови данните от предишния ден от ACD.

10. (По желание) Изберете **Enable RTE Messaging за запис** на екрана. Това ви позволява да записвате екраните на Webex Contact Center агенти, които са конфигурирани за запис на екрана в Webex WFO. За повече информация вижте Запис на екрана.
11. Кликни **Запази**.

QM Данни за 1.0

QM ви позволява да наблюдавате и оценявате колко добре вашите агенти отговарят на получените контакти.

Аудиозапис

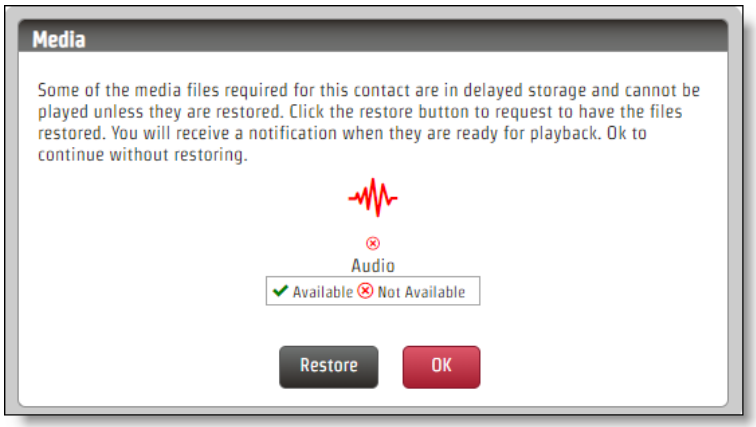
Когато QM е свързан с Cisco Webex Contact Center, контактите се създават и записват в Webex Contact Center.

За да импортирате контакт, Webex WFO първо импортира метаданните на контакта чрез заявка API. След това импортира аудио записа чрез друга API заявка, 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 съответстващ брой контакти, които след това асоциира с отделните участващи агенти. По-конкретно, Webex WFO определя кога агентите са били активни по време на разговора чрез времеви печати за начало и край и сегментира контакта съответно. Всеки получен контакт в Webex WFO има свои метаданни и аудиозапис.

Може да отнеме до два часа, докато Webex Contact Center направи контакт достъпен за Webex WFO. Понякога може да отнеме повече време, докато аудио записът, свързан с контакта, да бъде качен.

> БЕЛЕЖКА
> Ако кликнете два пъти върху контакт, който все още няма качен аудиозапис, получавате следното съобщение:



Въпреки това, в тази ситуация записът не е в забавено съхранение и натискането на "Възстанови" не води до възстановяване. Записът е достъпен за възпроизвеждане само след като състоянието на качване на аудио файл се промени от "Файлът все още не е качен" на "Файлът е качен".

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

Консултации

Webex WFO разделя контакта Webex Contact Center на два контакта с един и същ контакт ID.

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

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

ПРИМЕР

Webex WFO внася контакт, където агент Браун се консултира с агент Ходжис за 42 секунди. Webex WFO разделя този контакт на два контакта, 29 и 30.

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

И двата записа имат един и същ свързан контакт ID.

Тези контакти могат да се избират и възпроизвеждат един по един с медийния плейър. Всички свързани контакти се появяват в Associated Contacts Tab, където могат да бъдат избрани и възпроизвеждани.

Прехвърляния

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

Всички сегменти от прехвърлен разговор имат един и същ свързан контакт ID.

ПРИМЕР

Webex WFO внася контакт, от който агент Браун е прехвърлил контакта на агент Ходжис.

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

И двата записа имат един и същ свързан контакт ID.

Тези контакти могат да се избират и възпроизвеждат един по един с медийния плейър. Всички свързани контакти се появяват в Associated Contacts Tab, където също могат да бъдат избрани и възпроизвеждани.

Конференции

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

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

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

ПРИМЕР

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

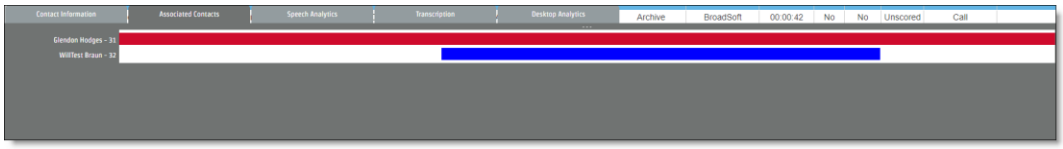
Webex WFO разделя този контакт на два контакта, 31 и 32. Записът за контакт 31 е с продължителност 00:02:09, което е цялото време, през което агент Браун е бил свързан с клиента. Записът за контакт 32 е с продължителност 00:01:00, което е само времето, през което агент Ходжис е консултирал и след това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

И двата записа имат един и същ свързан контакт ID.

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 се избират и възпроизвеждат един по един с медийния плейър. Всички свързани контакти се появяват в Associated Contacts Tab, където също могат да бъдат избрани и възпроизвеждани.

Следващото изображение показва медийния плейър, когато е избран контакт 31. От Associated Contacts Tab, контакт 32 също може да бъде избран и възпроизведен.



Контактни метаданни

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

- Данни, свързани с повикване
- Обобщителни кодове

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

Webex CC	QM
Агент	Фамилия, Първо име
ANI	Обаждащ се номер
DNI	Набран номер

Webex CC	QM
Дата	Дата, час
Потребителски TID	Агент ACD ID
Идентификатор на сесията	Свързан контакт ID

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

Класически WFM Данни за 1.0

WFM ви позволява да планирате агенти и да прогнозирате изискванията за насрочване, както и да следите дали вашите агенти спазват графика 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 Webex Contact Center станат достъпни в Webex WFO. Данните в реално време не са засегнати.

Исторически данни за опашката за услуги

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

Webex Колона CC	Описание
queueId_s	Опашката Webex Contact Center за услуги е ID.
terminationТип_s, където стойността = "изоставена"	(Само антракт) Броят на обажданията, които бяха прекратени през този период.
Обработено_I	(Само антракт) Броят на обажданията, обработени през този период.
talkПродължителност_l	(През интервали) Времето, което агентите прекарват в разговори с контакти Това започна в този интервал. Формат = милисекунди.
задържанеПродължителност_l	(В различни интервали) Продължителността на времето, през което контактите, започнали през този интервалът беше замразен. Формат = Милисекунди.

Webex Колона с CC	Описание
Сид	Сесията ID.
wrapupDuration_i	(В различни интервали) Времето, което агентите са прекарали в приключването състояние след завършване на повиквания, започнали в този интервал. Формат = Милисекунди.
queueDuration_l прекарали в услугата	(В различни интервали) Продължителността на времето, което контактите са опашка, чакаща да бъде свързана с агент. Формат =
Милисекунди. isServiceLevel_i	Разговорите, които са отговаряли на нивото на обслужване
през този интервал.	

Данни за производителността на агентите, пропорционално разпределени по опашка за обслужване

Тази заявка API импортира исторически данни, които не са свързани с никоя от опашките за услуги, към които е присвоен агент, за всеки тридесетминутен интервал през деня. След това, Webex WFO разделя данните на броя на опашките за обслужване, към които е присвоен агентът. Всички данни се изчисляват само в интервала.

Webex Колона с CC	Описание
agendId_s	ID на агента Webex Contact Center.
Обхват на активността, където	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние на неактивност. Формат = Милисекунди.
currentState_s = "Неактивен"	
Обхват на активността, където currentState_s =	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние „Наличен“. Формат = Милисекунди.
"Налично"	
Обхват на активността, където currentState_s = "в	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние „Задържане на повикване“. Формат
режим на задържане"	= Милисекунди.
Обхват на активността, където currentState_s =	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в състояние „Приключване“. Формат = Милисекунди.
"Приключване"	
Обхват на активността,	където currentState_s != "Налично"

Продължителност на времето, което	агентът е прекарал във всички състояния, които не са били налични. Формат = Милисекунди.

(Само интервал) Данни за производителността на агентите по опашка за обслужване

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

Webex Колона с CC	Описание
agendId_s	ID на агента.
queueId_s	Опашката за обслужване Webex Contact Center ID.
Обхват на активността, където currentState_s = "Свързан"	Продължителността на времето, през което телефонът на агента е бил в състояние „Свързан“ през този интервал. Формат = Милисекунди.
Обхват на активността, където currentState_s = "Звънене"	Продължителността на времето, през което телефонът на агента е бил в състояние на звънене през този интервал. Формат = Милисекунди.

(В различни интервали) Данни за производителността на агентите по опашка за обслужване

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

Webex Колона с CC	Описание
agendId_s	ID на агента.
queueId_s	Опашката за обслужване Webex Contact Center ID.
обработен_i	Брой повиквания, които са обработени от опашката.
wrapupDuration_i	Продължителността на времето, което агентите прекараха в разговори с контакти, започнали в този интервал. Формат = Милисекунди.
holdDuration_l	Продължителността на времето, през което контактите, започнали през този интервал, са били в режим на задържане. Формат = Милисекунди.
transferCount_i	Броят на повикванията, които агентът е прехвърлил.
talkDuration_l	Продължителността на времето, което агентът е прекарал в разговори с контакти, започнали през този интервал. Формат = Милисекунди.

Данни в реално време

Когато Webex Contact Center е свързан с WFM, API актуализира Webex WFO всеки път, когато състоянието на агент се промени в Webex Contact Center Agent Desktop.. Webex WFO след това съпоставя състоянието на агента Webex Contact Center с еквивалентно състояние на агент в WFM,

което позволява на супервайзорите и мениджърите да наблюдават спазването на графика от страна на агентите в реално време.

Следната таблица обобщава как състоянията на агентите в Webex Contact Center Agent Desktop са съпоставени със състоянията на агентите в WFM.

Webex CC	Webex WFO
Достъпен	Готово Налично
Свързан или Говоря	Говорете
Приключване	Работа след повикване
Задържане на обаждане	Изчакване
В режим на очакване	Не е готово
Няма	Излязъл от системата (Извлечено от колоната isLogout_i в отговора Webex Contact Center API)

ВАЖНО Има ограничение от 255 знака, което се прилага за пълната комбинация от всички кодове за причина „Не е готово“, които присвоявате на дадена дейност, когато конфигурирате картографиране на състоянието на придържане.