A3 A3 A3
CISCO

Ръководство за интегриране на Webex Calling

Първо публикувано: септември 16, 2024
Последна актуализация: 03 февруари 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 Информационния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лицензa за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Съдържание 3

Аудитория 5

Представяне 6

Запис на разговори (CR) и управление на качеството (QM) 6

Прозрения 8

Преглед на архитектурата 9

Настройване на Webex Calling 11

Конфигуриране на Webex Calling в Webex WFO 19

Синхронизиране на метаданни с Webex WFO 23

Подробности за интеграцията 29

Сложни събития за обаждания 29

Всичко за синхронизацията 31

Ограничения 34

Аудитория

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

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

Представяне

Webex WFO е унифициран софтуерен пакет за оптимизиране на работната сила (WFO), който се интегрира с Cisco Webex Calling, за да предостави запис на разговори и информация за данни. Подробностите около поддържаната интеграция са изброени по-долу.

Запис на разговори (CR) и управление на качеството (QM)

Управлението на качеството е сърцето на пакета за оптимизиране на работната сила. Това е началото на пътеката на данните, която води до гласа на клиента. Изведете обслужването на клиентите си на следващото ниво с фокус върху качеството и ангажирайте агентите си, за да стимулирате задържането.

Налични функции

Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Webex WFO импортира аудио записи от Cisco Webex Обаждане	X	
Webex WFO записва аудио		X Аудиото се импортира от Cisco Webex Calling
Екран за импортиране на Webex WFO Записи	X	
Webex WFO хранилище, необходимо за Съхраняване на аудио в облака		X
Интеграция от облак към облак	X	
Webex WFO поглъща ръчно аудио Пауза и възобновяване	X	

Функция поддържа	Поддържа се	В момента не се
Webex WFO поглъща ръчен екран Пауза и възобновяване на записа	X	
Стерео запис		X Webex WFO получава само моно данни от Webex Calling. Аудио потоците се показват в червено в мултимедийния плейър.
Криптиране на аудио и екран Записи	X	
Контроли за уеб запис и API за контроли за запис	X	
Речови енергийни събития		X* Поддържат се само събития на пауза.
Записва сложни събития за обаждания	X Вижте Сложни събития за обаждания, за да научите повече.	
Гласов мониторинг на живо		X
Наблюдение на екрана на живо	X	
Поддържа се синхронизиране	X Потребителите и данните за контакт се синхронизират. Вижте . За синхронизацията , за да научите повече.	
Импортиране на метаданни за контакт	X	
Персонализирани метаданни	X	
Поддържа многоканална		X

*Аудиозаписите се показват в червено в мултимедийния плейър. Маркерите за събития на пауза се поддържат в медийния плейър. В сценарии за пауза и възобновяване маркерите за събития за пауза се показват само в медийния плейър на лицето, което ръчно е задействало събитието за пауза по време на разговор. Маркерите за събития за пауза не се показват в мултимедийния плейър за други лица в разговора, които не са задействали ръчно събитието за пауза.

Прозрения

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

Налични функции

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

Преглед на архитектурата

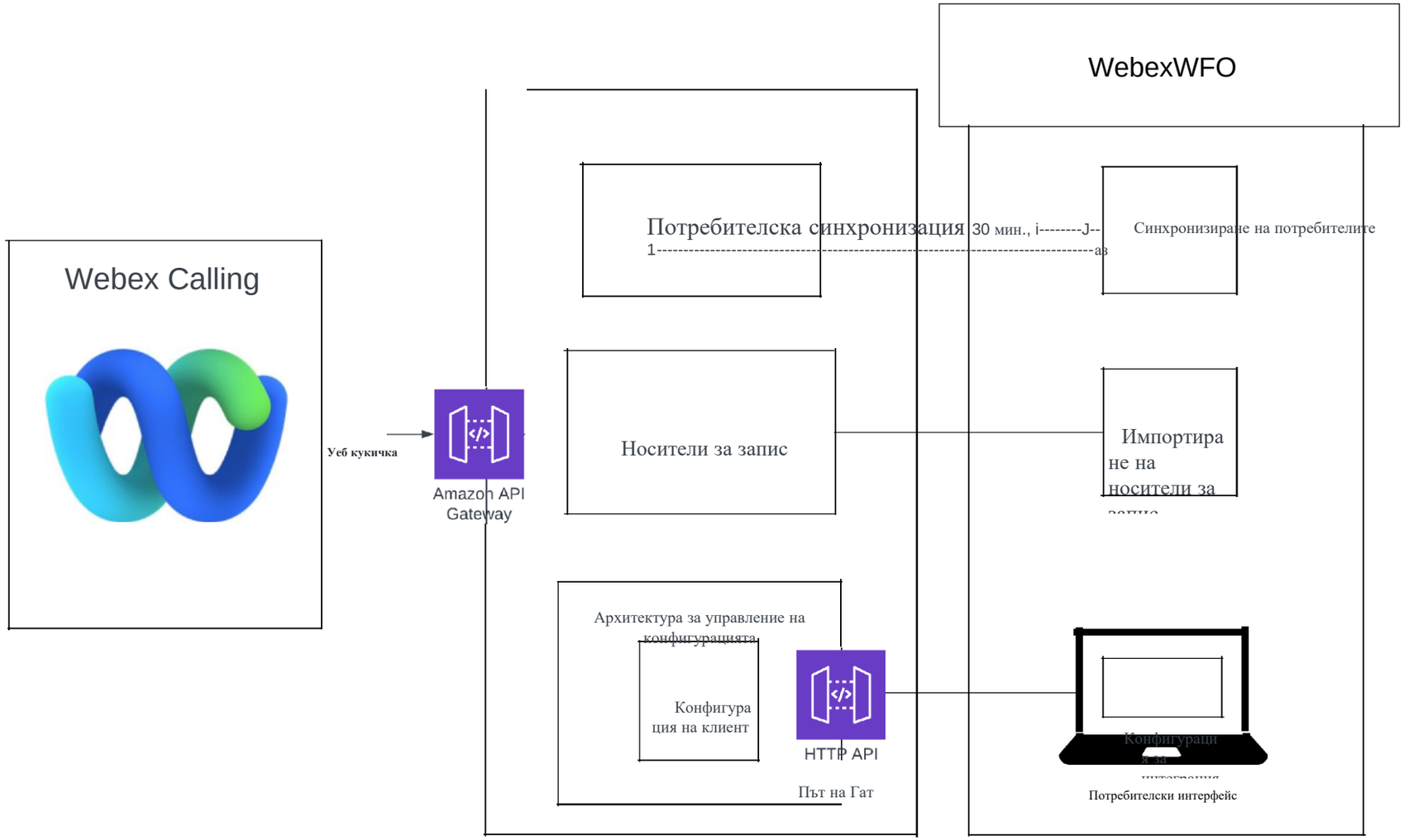
Интеграцията между Cisco Webex Calling и Webex WFO е само облачна и използва безсървърна архитектура на Amazon Web Services (AWS). Това означава, че не е необходим сървър за данни, тъй като приложенията и услугите се изпълняват в облака. Основните функции на тази интеграция са да синхронизирате данни за контакт и потребителски данни от вашата система Webex Calling към вашата Webex WFO система.

Импортирането на запис на медия от Webex Calling в Webex WFO е процес, задействан от събитие. Когато се случи повикване в Webex Calling, уеб кукичка задейства посочения целеви URL адрес и насочва заявката през API шлюз. Различни процеси и изчисления се извършват в AWS, преди записът да бъде качен в Webex WFO. Потребителските данни се синхронизират на интервали от 30 минути. Потребителските данни и носителите за запис се свързват помежду си с помощта на споделен потребителски идентификатор.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Може да отнеме до тридесет минути, докато потребителските данни се появят във взаимодействията, изброени на страницата Взаимодействия в Webex WFO.

Архитектурна диаграма

Диаграмата на следващата страница илюстрира на високо ниво интеграцията между Cisco Webex Calling и Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Уеб кукичка
Amazon API Gateway
Потребителска синхронизация
30 мин., i--------J--
1----------
ав
Синхронизиране на потребителите
Носители за запис
Импортиране на носители за запис
Архитектура за управление на конфигурацията
Конфигурация на клиент
HTTP API
Път на Гат
Конфигурации за интеграция
Потребителски интерфейс

Настройване на Webex Calling

За да конфигурирате Webex Calling, първо трябва да намерите и копирате идентификационния номер на вашата организация във вашата система Webex Calling. Ще въведете тази копирана информация в Webex WFO по време на по-късна процедура, която свързва вашата система Webex Calling с Webex WFO.

Трябва да създадете и осигурите акаунт на администратор. Този акаунт се използва от връзката между системата Webex Calling на вашата организация и Webex WFO.

Също така трябва да редактирате профилите на всички потребители, чиито повиквания искате Webex WFO да синхронизира. Процедурите по-долу ви насочват през тези задачи.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Задайте идентификационните данни за потребителско име и парола на вашия администраторски акаунт в Webex никога да не изтичат. Cisco отменя токени за достъп, когато потребителските идентификационни данни изтекат. Следователно, ако вашият акаунт в Cisco
Идентификационните данни за потребителско име и парола изтичат, след което ACD в Webex WFO трябва да бъде повторно удостоверен. Повторното удостоверяване може да изисква ангажимент за техническа поддръжка на Cisco.
Ако трябва да промените паролата си, трябва незабавно да актуализирате полето за потребителска парола на Calabrio API. Вижте Конфигуриране на Webex Calling в Webex WFO за повече информация. Неспазването на това нарушава процеса на импортиране на интеграцията.

Предпоставки

- Ако имате настроена интеграция на Cisco Webex Contact Center, трябва да настроите отделна допълнителна интеграция на Webex Calling. Вижте Ръководството *за интегриране* на Cisco Webex Contact Center за инструкции за конфигуриране на тази интеграция.
- Имате нужда от достъп до Webex Control Hub.
- В рамките на Webex Control Hub трябва да имате потребителски акаунт, който отговаря на следните параметри.

  ЗАБЕЛЕЖКА Този потребителски акаунт ще бъде администраторският акаунт, използван за конфигуриране на тази интеграция. Процедурите по-долу ще ви насочат как да дадете на този акаунт правилното ниво на администратор
  роли и разрешения.

  - Потребителското име е във формат FQDN.
  - Потребителското име не може да бъде личен имейл адрес.

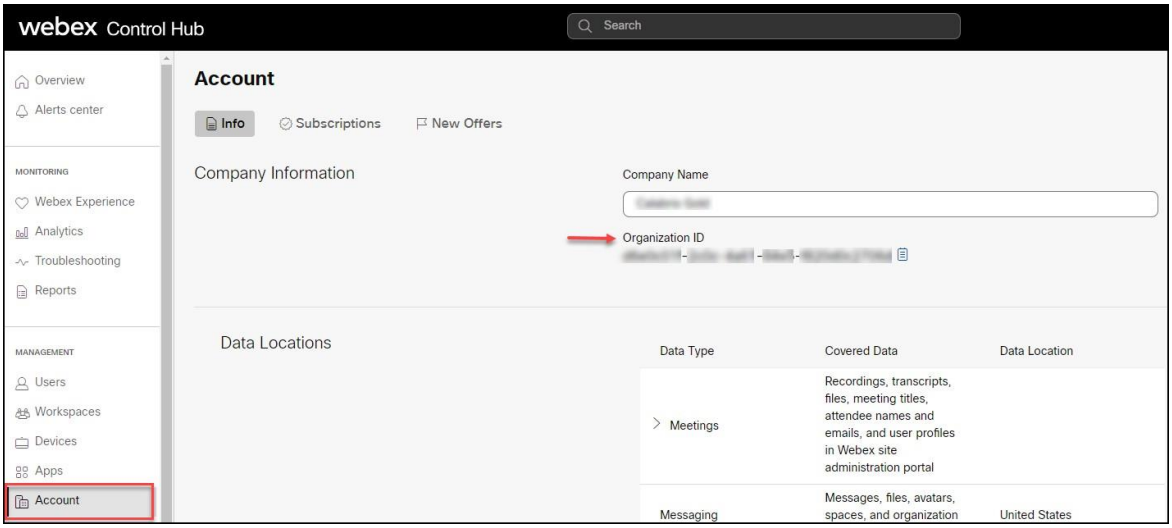
- Потребителското име трябва да е имейл адрес, създаден чрез синхронизиране на Active Directory със Cisco или създаден ръчно в портала за администриране на Cisco.

Процедури

Намиране на ИД на вашата организация

ЗАБЕЛЕЖКА Ако вашата организация има интеграция на Webex Contact Center, тогава идентификационният номер на организацията, който използвате, е еднакъв и за вашите интеграции на Webex Contact Center и Webex Calling.

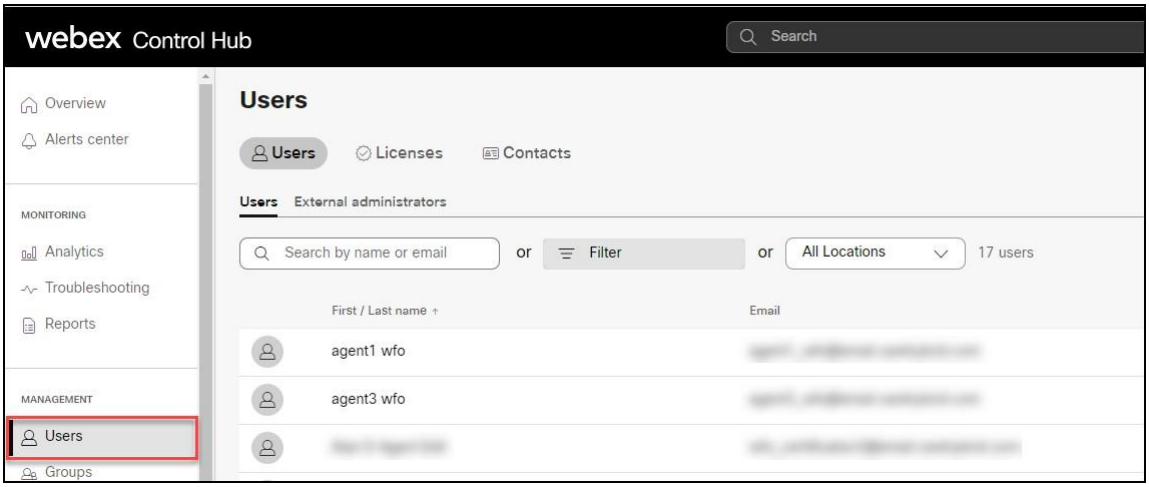
1. Достъп **Webex Control Hub** за администратори, като навигирате до admin.webex.com и въведете идентификационните си данни.
2. Отидете до **страницата Акаунт** от лявата навигационна лента.
3. Копирайте вашия **ИД** на организация и го запишете на лесно достъпно място. Вашият идентификатор на организацията на Cisco се нарича ИД на клиент в Webex WFO и е необходим, когато настроите връзката с Webex Calling в Webex WFO.



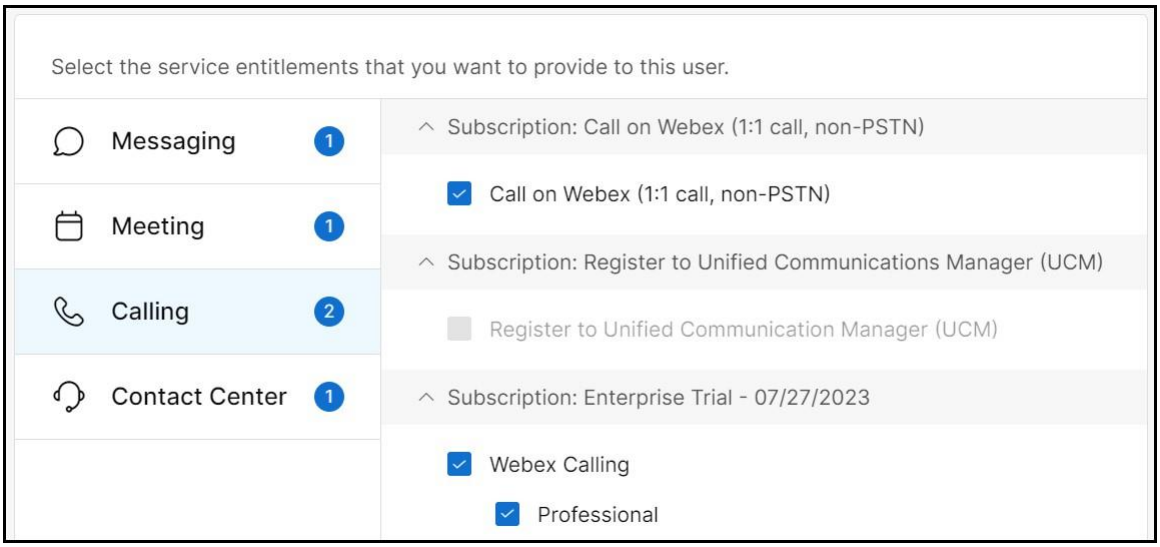
Присвояване на лицензи и роли на акаунта на администратор

Потребителският акаунт, използван в тази процедура, по-късно се използва за завършване на процеса на удостоверяване, необходим за интегриране с Webex WFO. Следователно този потребител трябва да е оторизиран потребител с разрешенията, изброени в тази процедура.

1. Щракнете върху **Потребители** под **Управление** в лявата навигационна лента.



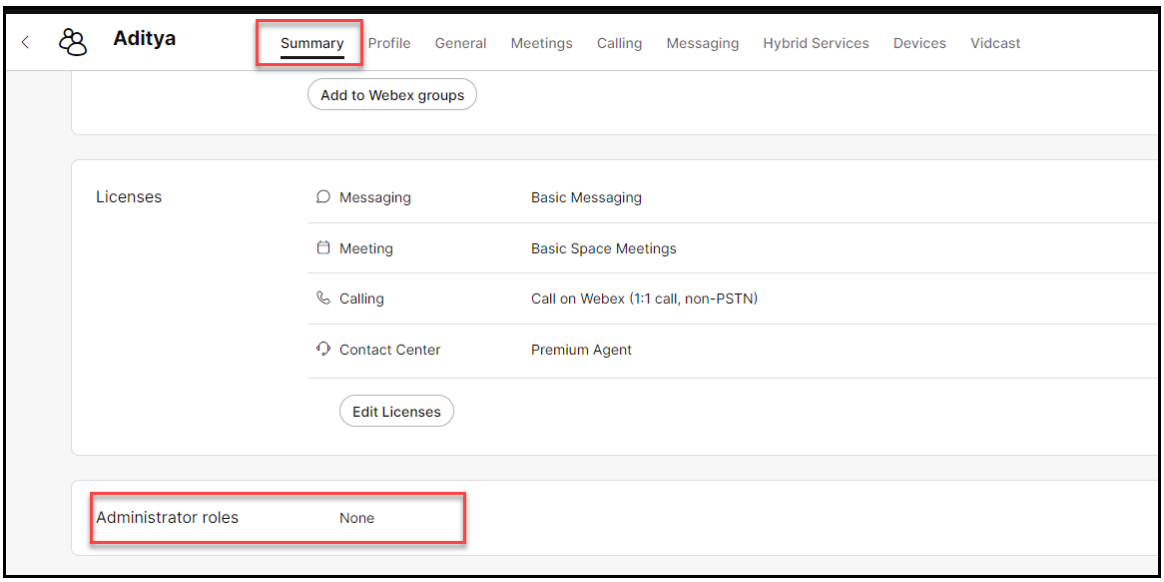
2. От **страницата Потребители** можете да редактирате съществуващ потребител или да създадете нов потребител. Ако решите да редактирате съществуващ потребител, преминете към следващата стъпка.
   - Като алтернатива, ако решите да създадете нов потребител, щракнете върху **Добавяне на потребители** и следвайте подканите на екрана. Уверете се, че новосъзданият потребител има лицензите, описани в стъпка 5.
3. Изберете желания потребител от таблицата, за да отворите страницата за конфигуриране на този потребител.
4. Придвижете се до секцията **Лицензи** в раздела Резюме **на потребителя** и щракнете върху **Редактиране на лицензи.**
5. Уверете се, че потребителят има най-малко **лицензите за обаждания** , изброени в таблицата по-долу. Можете да изберете да предоставите на потребителите допълнителни лицензи и роли, както желаете.



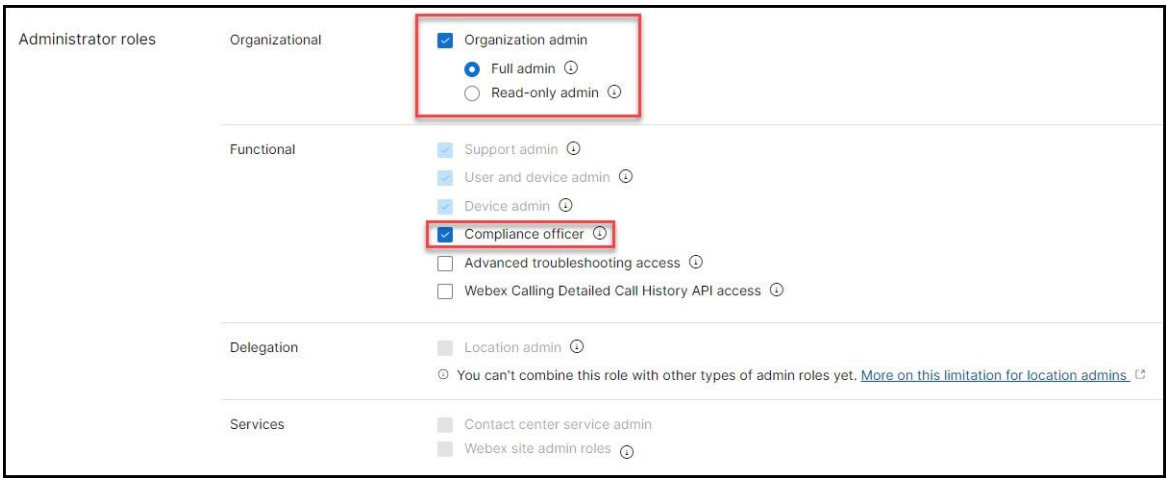
Лицензи	
Повикване	Поставете отметка в квадратчето **Webex Calling** . Поставете отметка в квадратчето **Професионален** .

6. Кликнете върху **Запазване**. Страницата за редактиране се затваря и вие се връщате в раздела **Резюме** на страницата на потребителя.

7. Щракнете върху **Администраторски роли**.



8. Уверете се, че потребителят има най-малко ролите, изброени в таблицата по-долу.



Администраторски роли	
Организационни	Поставете отметка в квадратчето Администратор на организацията. Изберете **Пълен администратор**.
Функционален	Поставете отметка в квадратчето **Служител** по съответствието.

9. Кликнете върху **Запазване**.

> ЗАБЕЛЕЖКА : По-късно ще въведете потребителското име за този акаунт в полето **Потребителско име** по време на
> Конфигурирайте Webex Calling в процедурата Webex WFO .

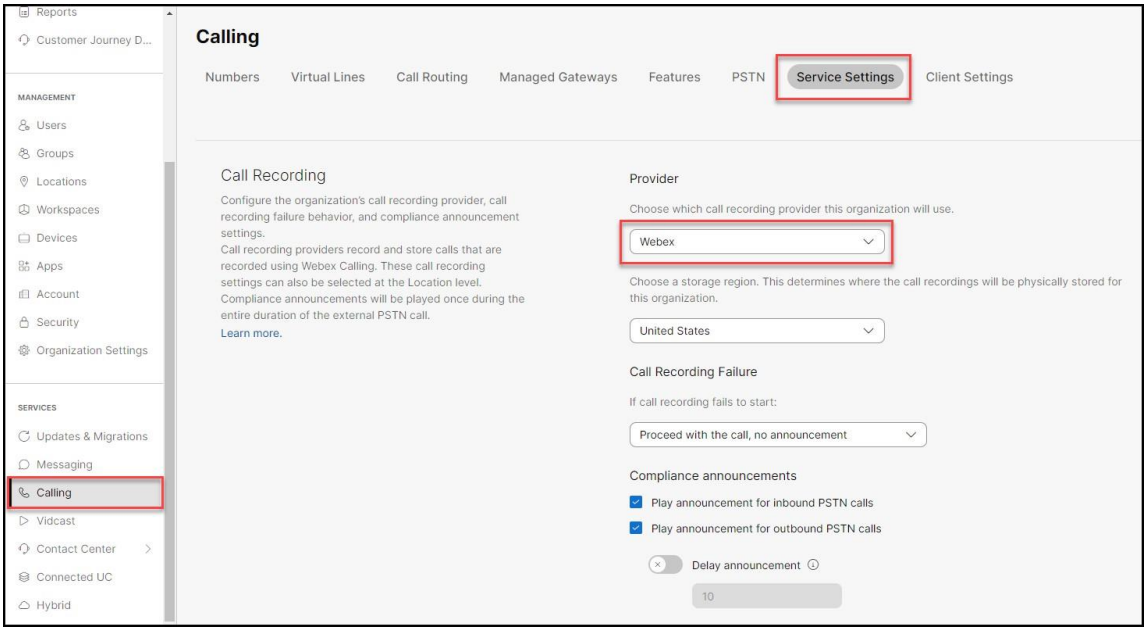
Конфигуриране на Webex като доставчик на запис на разговори на вашата организация

1. Щракнете върху **Обаждания** под **Услуги** в лявата навигационна лента. Отваря **се страницата Обаждания** .

2. Щракнете върху раздела **Настройки** на услугата в горната част на **страницата Обаждания** .

3. Превъртете надолу до секцията **Запис** на разговори.

4. Изберете **Webex** в **падащия списък Доставчик.**



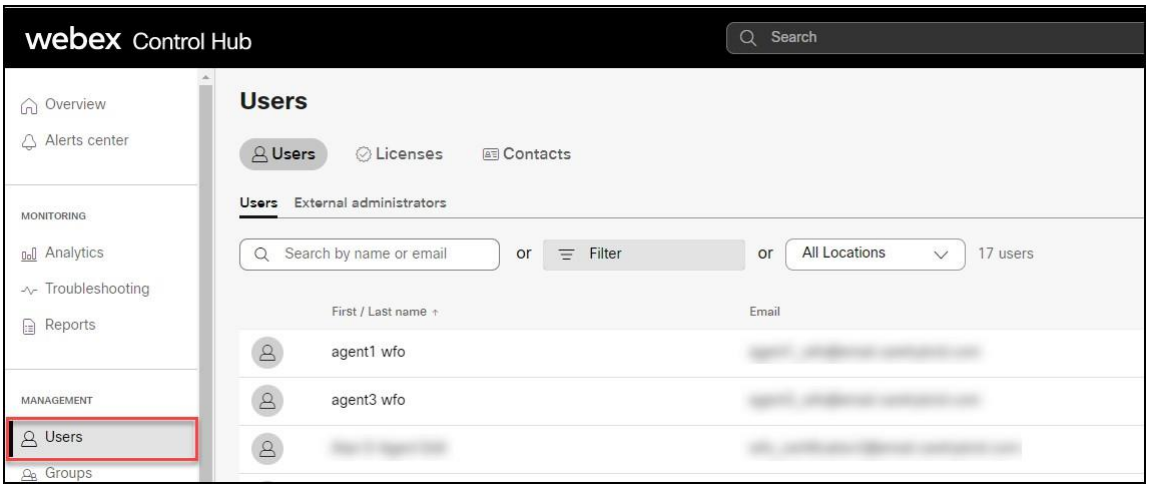
5. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на потребители, чиито повиквания искате да записвате

Тази процедура описва подробно как да осигурите лиценз за професионални обаждания и да активирате запис на разговори за потребители, чиито данни искате да се синхронизират в Webex WFO.

ВАЖНО**Webex** WFO синхронизира само потребители, които имат лиценз за професионални разговори и са с включен запис на разговори. Ако потребител на Webex Calling няма лиценз за професионални обаждания
и записването на разговори е включено, след което този потребителски акаунт и неговите записи не се синхронизират с Webex WFO.

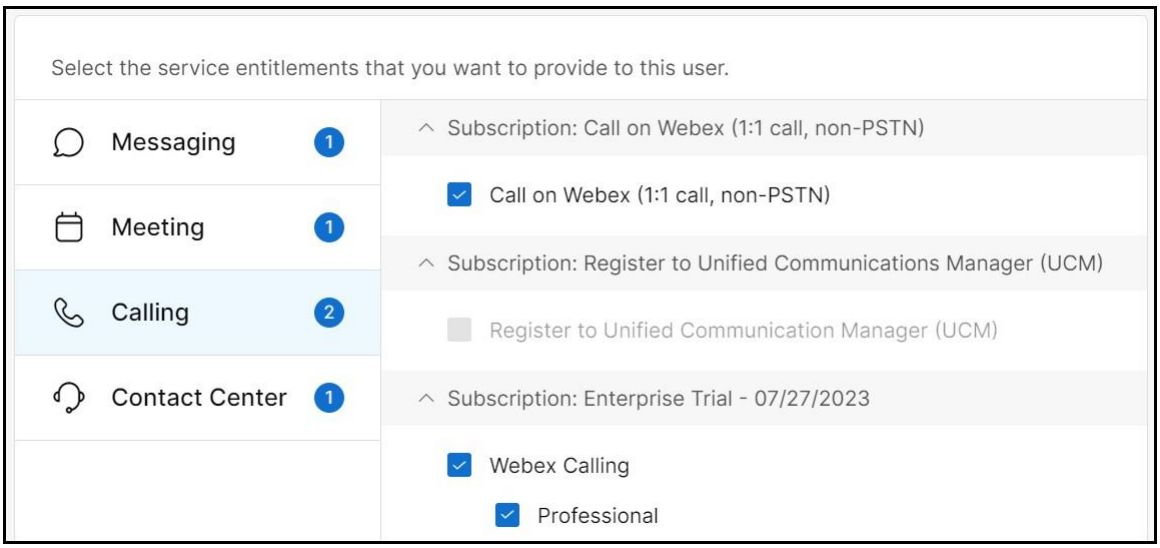
1. Щракнете върху **Потребители** под **Управление** в лявата навигационна лента.



2. От **страницата Потребители** изберете желания потребител от таблицата, за да отворите страницата за конфигуриране на този потребител.

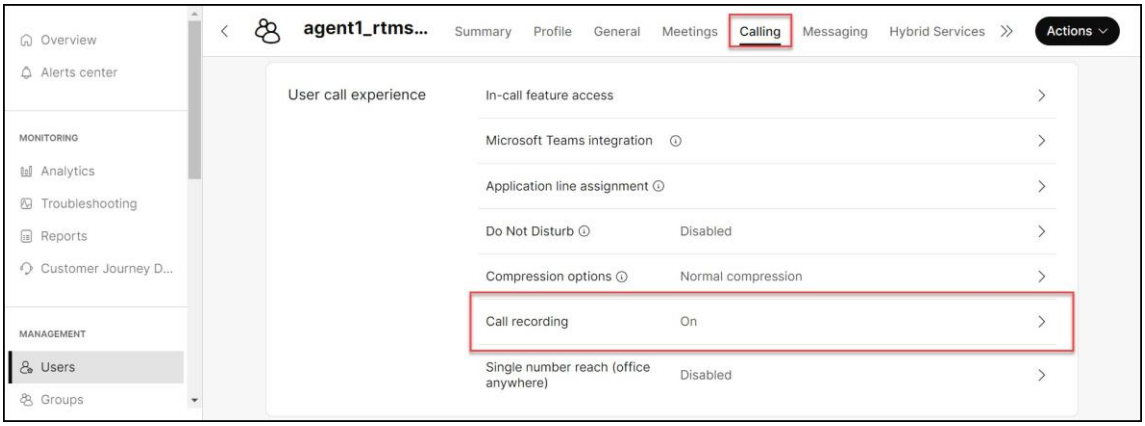
3. Отидете до секцията **Лицензи** и щракнете върху **Редактиране на лицензи**.

4. Уверете се, че потребителят има най-малко **лицензите за обаждания** , изброени в таблицата по-долу. Можете да изберете да предоставите на потребителите допълнителни лицензи и роли, както желаете.

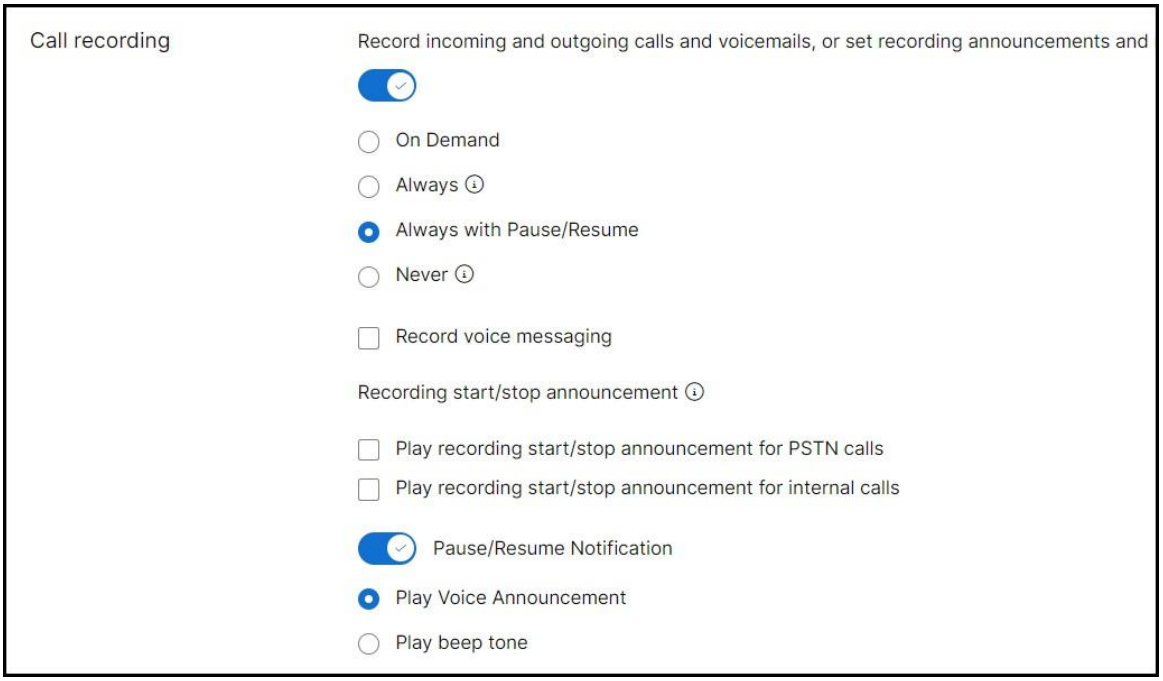


Лицензи	
Повикване	Поставете отметка в квадратчето **Webex Calling** .
	Поставете отметка в квадратчето **Професионален** .

5. Кликнете върху **Запазване**. Страницата за редактиране се затваря.
6. Отидете в раздела **Обаждания** .
7. Превъртете надолу до секцията Потребителско **обаждане** и щракнете върху **Запис** на разговори.



8. Активирайте превключвателя за **Записване на входящи и изходящи повиквания и гласови съобщения или задайте запис на съобщения и известия**.



9. Изберете **Винаги с пауза/възобновяване**.
10. Активирайте превключвателя за **известие** за пауза/възобновяване.
11. Изберете **Възпроизвеждане на гласово съобщение**.
12. Кликнете върху **Запазване**.

Конфигуриране на Webex Calling в Webex WFO

Тази тема обяснява как да настроите връзката между Cisco Webex Calling и Webex WFO.

Предпоставки

- Вашият клиент на Webex WFO е онлайн.
- Успешно завършихте всички процедури за конфигуриране на Webex Calling, описани подробно в Настройте тема за Webex Calling .

Процедури

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Конфигурирайте Webex Calling в частна сесия на браузъра, като режим инкогнито в браузър Google Chrome или Microsoft Edge.

Конфигурирайте Cisco Webex Calling като ACD

1. В Webex WFO отидете до **Управление** на приложения> **Конфигурация** на системата> **ACD Конфигурация**.
2. Кликнете върху **Добавяне**. Отваря се прозорецът **с подробности** за ACD.
3. Изберете **Cisco Webex Calling** от падащия списък Select ACD.
4. Щракнете върху **OK,** след което **се отваря страницата Cisco Webex Calling** .
5. Конфигурирайте следните полета, както е описано.

Поле	Конфигурация
Име на ACD	Въведете уникално име за ACD.
Потребителско име	Въведете вашето потребителско име за Webex Calling. Това е потребителски имейл адрес, свързан с административни идентификационни данни в Webex Calling.
URL адрес на API	Enter **https://webexapis.com** в текстовото поле. Това е пълният основен URL адрес на Cisco Webex Calling API, включително протокола

Поле	Конфигурация
	идентификатор. Това не е специфично за региона.
ИД на клиент клиента на Webex Calling.	Въведете идентификационния номер на организацията на акаунта на Вижте процедурата "Намиране на вашия ИД на организация" в Настройване на WebexCalling .
Потребителско име на Cisco API	ВАЖНО Трябва да присвоите ролята на агент и ролята на администратор на този акаунт на администратор на клиент. Ако ако не го направите, повикванията няма да бъдат импортирани. Вижте процедурата "Присвояване на ролите на агент и администратор по подразбиране към вашия акаунт на администратор на клиент" в *Ръководството* за интегриране на Webex Calling за повече информация. Потребителското име на вашия акаунт в услугата Webex WFO. Този акаунт за услуга се нарича още акаунт на администратор на клиент или потребителски акаунт на API. Това е необходимо за качване на данни към правилния клиент. Този акаунт трябва да бъде създаден от системен администратор и акаунтът се намира във вашата система на клиент. Този акаунт на администратор на клиент също трябва да получи правилните разрешения за качване на данни. Свържете се с поддръжката на Cisco за помощ при създаването на този акаунт на администратор на клиент. Вижте Създаване на потребител на API и Управление на роли и разрешения за повече информация.
Потребителска парола за Cisco API	Паролата за акаунта на услугата Webex WFO. ВАЖНО Ако промените потребителското име или паролата на вашия администратор на Webex Calling, тогава трябва незабавно направете същите промени за полетата Потребителско име на Calabrio API и Потребителска парола на Calabrio API.
Картографиране на метаданни Calling по избор	(По избор) Позволява ви да картографирате метаданните на Webex

Поле	Конфигурация
	етикети на метаданни в Webex WFO. Стойностите на метаданните на Webex Calling се синхронизират с контактите на Webex Calling в Webex WFO. Стойностите на Webex Calling метаданни се съпоставят с етикетите на метаданните, които създавате в диспечера на метаданни (намиращ се в Управление на приложения > QM > QM конфигурация > диспечер на метаданни). След като бъде успешно картографиран, можете да използвате метаданни, за да добавите разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Полетата за метаданни са в раздела Информация за контакт на страницата Мултимедиен плейър (Взаимодействия > отваряне на контакт).
	Можете да преглеждате, редактирате или изтривате поле за метаданни от вашата система.
Активирайте настройките на Webhook	ВАЖНО Не поставяйте отметка в това квадратче, докато не запишете конфигурацията на Webex Calling ACD. Уеб кукичка може да се настрои само веднъж и само след като завършите процедурата за конфигуриране на Webex Calling ACD. Създаване на уеб кукичка—Активира функция за обратно повикване, която позволява на Webex Calling и Webex WFO да комуникират с помощта на API.
URL адрес за оторизация	ЗАБЕЛЕЖКА Този раздел се появява само когато редактирате съществуващ ACD. Той не се появява, когато създавате нов ACD. Webex WFO се свързва с Webex Calling за маркер за достъп на всеки дванадесет часа. Ако възникне грешка при обновяване на маркера, процесът OAuth се прекъсва. Конфигурирането на тази настройка позволява на вашата система да възстанови OAuth удостоверяването в случай на неуспешно обновяване на маркера за максимум шестдесет дни. Неуспешно обновяване на маркера може да възникне поради няколко причини, като например следните. ▪ Промяна на имейл адреса на администраторския акаунт. ▪ Деактивиране на акаунта в Active Directory.

Поле	Конфигурация
	▪ Промяна на паролата в Active Directory. ▪ Превключване от синхронизиране на Active Directory към еднократна идентификация във вашия акаунт в Cisco. ▪ Промяна на домейни.

6. Кликнете върху **Запазване**.
7. Ще бъдете пренасочени към Cisco Webex Control Hub, за да завършите процеса на удостоверяване. Въведете вашите идентификационни данни за Cisco Webex Calling и щракнете върху **Вход**. Следвайте подканите на екрана, за да приемете връзката.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Този процес генерира маркер за достъп в системата за удостоверяване на потребителя за системата Cisco Webex Calling на вашата организация.

Създаване и активиране на уеб кукичка

1. От страницата Конфигурация на Webex Calling ACD щракнете върху квадратчето за отметка Разрешаване **на настройките** на уеб кукичката. Появява се бутонът Създаване **на уеб кукичка** .
2. Щракнете върху бутона Създаване **на уеб кукичка** . Ако е успешно, се появява съобщение, гласещо "Уеб кукичката е създадена успешно!".

> ВАЖНО Не изтривайте уеб кукичката в портала на вашия Cisco разработчици, защото това ще прекъсне връзката.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Присвояване на ролите на агент и администратор по подразбиране на вашия акаунт на администратор на клиент

1. Отидете до **Управление** на приложения> **Потребителска конфигурация** > **Потребители**.
2. Изберете **Редактиране на съществуващ потребител** под **Какво искате да направите?**.
3. Използвайте падащия списък Избор **на потребител** в секцията Информация за потребителя и потърсете потребителското име на акаунта на администратор на клиент, което сте въвели в полето Потребителско име на Calabrio API в по-ранната процедура "Конфигуриране на Cisco Webex Calling като ACD".

4. Отидете в секцията **Роли** и изберете ролята на агент по подразбиране и ролите на ръководител по подразбиране в

   Налична колона.

5. Щракнете върху черната стрелка надясно, за да преместите ролята на агент по подразбиране от колоната Налични в

   Присвоена колона.

6. Кликнете върху **Запазване**.

(По избор) Изключване на записите на отделни лица от синхронизиране в Webex WFO

Има две налични опции, ако не искате определени лица да бъдат записвани в Webex Calling или ако искате техните записи незабавно да бъдат изтрити в Webex WFO.

- Предпочитаният вариант е да не записвате определени лица, като променяте техните разрешения във вашата система Webex Control Hub. Webex WFO импортира само обаждания от Webex Calling; следователно трябва да промените разрешенията на тези потребители директно във вашата система Webex Control Hub, за да ги изключите от записване. Уверете се, че потребителите нямат присвоен професионален лиценз или активиран запис на разговори. Вижте "Конфигуриране на потребители, чиито разговори искате да записвате" в Настройка на Webex Calling , за да научите къде да премахнете професионалния лиценз и да деактивирате записа на разговори.

- Втората опция е да използвате QM Workflows, за да изтриете незабавно записите веднага щом бъдат импортирани в Webex WFO. Ако искате импортираните повиквания да бъдат изтрити веднага след като бъдат импортирани в Webex WFO, настройте QM работни потоци, които автоматично изтриват записи въз основа на правилата на работния поток. Вижте следните помощни статии, за да научите повече за създаването на QM работни потоци.

  - QM Ръководство за бърза справка за работни потоци
  - Автоматизирайте QM работните процеси
  - Как работи администрирането на работния поток

Синхронизиране на метаданни с Webex WFO

Тази тема описва подробно процедурите за събиране и форматиране на метаданни от Webex Calling, създаване на етикети за метаданни в Webex WFO Metadata Manager и след това съпоставяне на метаданните от Webex Calling към етикетите на метаданните на Webex WFO. След като успешно съпоставите персонализирани метаданни от Webex Calling към етикети с метаданни в Webex WFO, можете да използвате тези картографирани метаданни, за да добавите разнообразна проследима информация към контакт в Webex WFO. Намерете полета за метаданни в панела "Подробности за мултимедийния плейър" (намира се на страницата "Взаимодействия> отворете контакт > панела "Подробни данни"), където можете да преглеждате или изтривате полета за метаданни.

Предпоставки

- Webex Calling трябва да бъде конфигуриран като ACD в Webex WFO.
- Трябва да имате следните разрешения.
  - Администриране на полета за метаданни
  - Преглед на персонализирани метаданни
  - Редактиране на персонализирани метаданни
  - Администриране на ACD конфигурация

Местоположение на страницата

- Управление на приложения > QM конфигурация > диспечера на метаданни (за създаване на етикети на метаданни)
- Управление на приложения > > ACD конфигурация на системата > Webex Calling (За съпоставяне на Webex Calling метаданни с етикети на метаданни в Webex WFO)
- Раздел "Взаимодействия" (за преглед на персонализирани метаданни, свързани със записи)

Процедури

Събиране и форматиране на метаданни

Тази процедура описва подробно как да събирате и форматирате подходящи метаданни от Webex Calling, преди да ги съпоставите с етикетите на метаданните на Webex WFO. Webex WFO поддържа текстови метаданни. Други типове метаданни, като дати, хипервръзки и числа, не се поддържат.

1. Вижте Консолидираната документация за метаданни и ръководството за примери на Cisco за списък на поддържаните полета за метаданни. Определете кои полета искате да нанесете.
2. Форматирайте полетата точно както са написани. Полетата са чувствителни към малки и големи букви. Не добавяйте разстояние.

   поле

   > ПРИМЕР За да картографирате ИД на организацията, форматирайте по следния начин, `orgId`. Не така, `OrgID`.

3. Ако метаданните имат подполе, разделете полето и подполето с точка.

   поле.подполе

> ПРИМЕР За да съпоставите ИД за запис на разговор, форматирайте полето serviceData и подполето callRecordingId по следния начин.
>
> serviceData.callRecordingId

Създаване на етикети на метаданни в диспечер на метаданни

Преди да можете да съпоставите метаданни на страницата за конфигуриране на Webex Calling ACD, първо трябва да създадете и конфигурирате етикети на метаданни на страницата Диспечер на метаданни.

1. Навигирайте до **Webex WFO >Управление** на приложения> **QM Конфигурация** > **Мениджър** на метаданни.
2. Попълнете полетата, както е описано по-долу.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да изберете **Текст** от **падащия списък Тип** метаданни на страницата Диспечер на метаданни, за да картографирате метаданните. Конфигурирайте всички останали полета на страницата на диспечера на метаданни по желание.

Поле	Описание
Ключ за метаданни	(Генерира се автоматично) Уникален идентификатор за метаданните полето, използвано от API. Ключът за метаданни се генерира въз основа на текста, който въвеждате в полето Етикет на метаданни. Интервалите се заменят с тирета, а в края се добавя "-key". Например, ако въведете **примерен текст** в полето Етикет на метаданни, полето Ключ за метаданни показва **example-text-key**. Полето Ключ за метаданни не позволява амперсанди (&) или знаци за равенство (=). Ако тези символи се появят в полето Етикет на метаданни, те се премахват автоматично в полето Ключ за метаданни. Максимален брой знаци = 39.
Етикет на метаданните	Името, свързано с полето за метаданни, което се появява в Резултати от търсенето и информация за контакт.
Тип метаданни	Видът на информацията, съдържаща се в полето за метаданни: дата, хипервръзка, номер или текст.

Поле	Описание
ACD данни	Това поле е приложимо само за локални внедрявания на Webex WFO. Идентифицира метаданните, импортирани от ACD. Webex WFO съгласува ACD данните, като съпоставя информацията за контакт в Webex WFO с информацията за повикването, съхранена в ACD, и променя информацията за контакт в Webex WFO. Данните се актуализират периодично. Когато съпоставяте метаданни с ACD данни, трябва да изберете Текст в полето Тип.
Ключ за Data Explorer данни	(По избор) Уникален идентификатор за съпоставяне на метаданни с Изследовател. Можете да картографирате до 20 полета за метаданни с Data Explorer.
Шифровано квадратче за отметка за контакти	(По избор) Изберете тази опция, ако искате да докладвате за въз основа на персонализирани полета за метаданни. Ако поставите отметка в това поле, Webex WFO криптира метаданните, когато се съхраняват. Квадратчето за отметка Шифровано е разрешено само ако квадратчето за отметка Експортируемо е изчистено. ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да търсите криптирани метаданни.
Квадратче за отметка за експортиране чрез Webex WFO или API	Ако е избрано, можете да експортирате метаданните API. Това квадратче е поставено за отметка по подразбиране.
Само четене или редактирате метаданни за контакт чрез Webex WFO.	Ако е избрано, метаданните са само за четене. Не можете да добавяте метаданни за контакт чрез Webex WFO. ЗАБЕЛЕЖКА Ако метаданните са ACD данни, това квадратче за отметка е поставено по подразбиране и е забранено.

3. Кликнете върху **Запазване**.

Съпоставяне на стойностите на метаданните с етикетите на метаданните

Следвайте тази процедура, за да картографирате метаданните от етикетите на метаданни на Webex Calling и Webex WFO един към друг.

1. Придвижете се до **Webex WFO >Управление** на приложения> **Глобална** > **системна конфигурация** >

   ACD конфигурация.

2. Под Избор **на ACD** щракнете върху **Добавяне**.

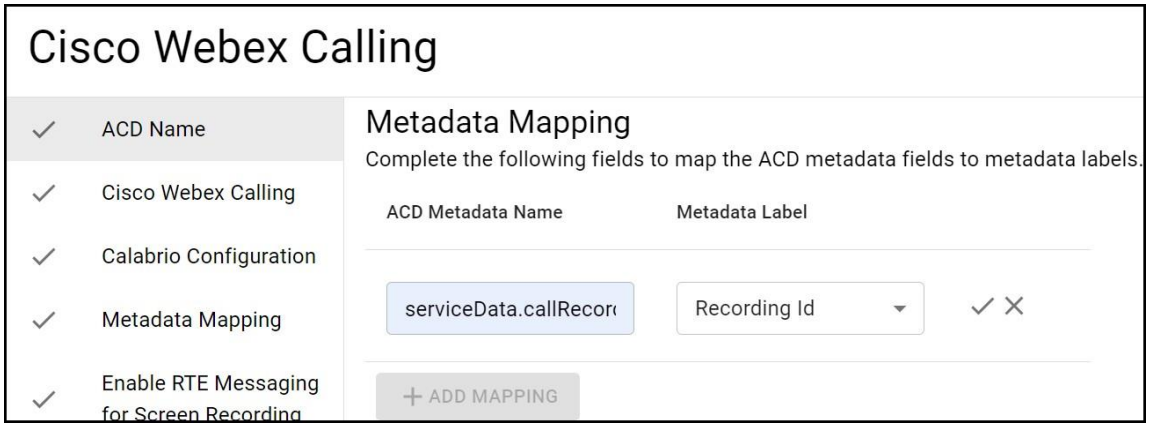
3. Изберете **Webex Calling** от падащия списък Select **ACD** и щракнете върху **OK**. TheWebex **Calling** отваря се страница.

4. В секцията **Съпоставяне** на метаданни щракнете върху **Добавяне на съпоставяне**.

5. В текстовото поле под **Име** на метаданни на ACD въведете стойност на метаданни. Това поле е чувствително към малки и големи букви и вашият запис трябва да съвпада точно с типа низ.

6. Щракнете върху падащия списък под колоната **Етикет** на метаданни и изберете етикет на метаданни от списъка с опции. Списъкът с опции съответства на таблицата с етикети на метаданни на страницата Диспечер на метаданни.

   ПРИМЕР В примерното изображение по-долу serviceData.callRecordingId се съпоставя с етикет на метаданни.

7. Щракнете върху иконата за отметка, за да запазите съпоставянето на метаданните.

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

9. Кликнете върху **Запазване**.

Преглед на персонализирани метаданни, свързани със записите

1. Щракнете върху раздела **Взаимодействия** в горната навигационна лента.

2. Щракнете върху иконата **Опции** за списък в горния десен ъгъл.

3. От падащия списък щракнете върху **Показване/скриване на** колони. Отваря се прозорецът Показване/скриване на колони.
4. Намерете секцията **Персонализирани метаданни** под **Скрити** колони.
5. Изберете персонализираните стойности на метаданните, които искате да се показват на **страницата Взаимодействия** . Избраните от вас метаданни се показват в таблицата **Показани** колони.
6. Кликнете върху **Прилагане**.

Свързани теми

- Управление на полета за метаданни
- Разглеждане на данни, свързани с контакт
- Редактиране на персонализирани метаданни, свързани с контакт

Подробности за интеграцията

Тази глава съдържа допълнителна информация относно синхронизацията, сложните събития за повикване, съпоставянето на данни и др.

Сложни събития за обаждания

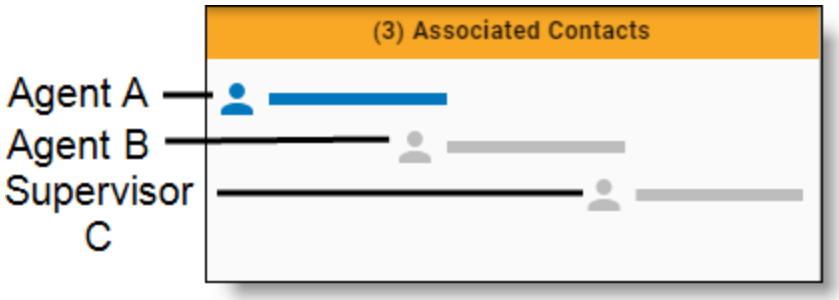
Тази тема описва как Webex WFO обработва сложни сценарии за повикване. Сложните сценарии за повикване са различни действия, които могат да се извършат по време на разговор. Те включват трансфери, конференции, задържания и паркирани разговори. В Cisco Webex Calling сегмент от разговори се формира, когато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

В Webex WFO аудио разговорът и всички свързани с него данни, като записи на екрана и метаданни, се наричат контакт. Свързаният ИД на контакт е идентификаторът, който свързва първоначалното повикване с всички производни крака на повикването, които са записани в Webex WFO. Това означава, че всеки получен контакт споделя същия ИД на свързан контакт като първоначалното повикване. Можете да видите свързаните контакти в Media Player (Взаимодействия > Двукратно щракване върху контакт).

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

ПРИМЕР

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



Типове събития за сложни обаждания

- Прехвърляния — Webex WFO сегментира повикването по броя пъти, в които е било прехвърлено. За всяко прехвърляне Webex WFO създава отделен контакт и свързва всеки контакт с потребителя, който е обработил този сегмент от прехвърленото повикване.
- Конференции — Webex WFO сегментира първоначалния разговор на два контакта. Първият контакт в Webex WFO е свързан с потребителя, който е отговорил на обаждането на клиента. Вторият контакт е свързан с потребителя, който е бил привлечен в разговора. Записът за контакта на първия потребител обхваща цялото време, през което потребителят участва в разговора. Записът за втория контакт обхваща само времето, през което вторият потребител се е присъединил към разговора.
- Студен (сляп) — Webex WFO използва "студен (сляп)", за да опише както сценарии за трансфер, така и за конферентни сценарии. Този дескриптор включва маршрутизиране на съществуващо повикване директно към допълнителен потребител без никаква комуникация между двамата потребители преди прехвърлянето или конференцията.
- Топло — Webex WFO използва "топло", за да опише както сценарии за прехвърляне, така и за конферентни сценарии. Този дескриптор означава, че първият потребител говори с втория потребител, за да предостави подходящ контекст и основна информация преди прехвърлянето или конференцията. Консултативната част от топъл трансфер или конференция е включена в записите на контактите.
- Паркове – В сценарии на паркиране Webex WFO сегментира обаждането на два контакта. Записът за първия контакт обхваща времето преди разговорът да бъде паркиран. Записът на втория контакт обхваща времето след получаването на обаждането от парка. Това означава, че паркирането на повикване прекратява контакт, а извличането на паркирано повикване създава нов контакт.
- Консултации — Първият контакт е свързан с потребителя, който е отговорил на обаждането на клиента, а вторият контакт е свързан с потребителя, който е бил привлечен в обаждането за консултация. Записът за първия контакт обхваща цялата продължителност на разговора на клиента. Записът за втория контакт обхваща само продължителността на времето, през което потребителите са се консултирали.

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

Тип	Поддържа се	Описание
Обаждането е прието/прекратено приключва без никакво обаждане	Да	Потребителят приема обаждане на клиент и обаждането провеждат се събития за обаждания, като задържания или прехвърляния.
Разговорът е приет/прекратен -	вътрешен	

Д	а Потреби	тел приема обаждане от друг потребител в същата организация.

Тип	Поддържа се	Описание
Задържане/възобновяване	Да	Клиентът е поставен на изчакване. Задържане на музиката се възпроизвежда на кракът на клиента от разговора. ЗАБЕЛЕЖКА Енергийните събития на речта, включително маркерите за задържане, не се поддържат за тази интеграция.
Пауза и възобновяване (ръчно)	Да	Обаждането е поставено на пауза. Пауза и възобновяване се придържа към PCI стандарти за съответствие. За разлика от задържането/възобновяването, музиката за задържане не е възпроизвежда се на крака на клиента от разговора; чува се само тишина. Потребителят трябва ръчно да задейства пауза и възобновяване в рамките на своя Cisco Webex Calling система и Webex WFO разпознава ръчния спусък.
Студен (сляп) трансфер Топъл трансфер	Да	Обаждането се прехвърля от един потребител на друг потребител.
Студена конференция Топла конференция	Да	Взаимодействие с обаждане с двама или повече потребители.
Парк*	Да	Повикването се задържа (паркира) и повикването може да бъде взето (получено) от същия потребител или различен потребител.
Опашка за обаждания	Да	Обаждащите се чакат реда си, за да бъдат обслужени, когато всички са налични Представителите са заети.

* Ловът и хотелиерството също са поддържани сценарии.

Всичко за синхронизацията

Този раздел обяснява как потребителските данни и данните за контакт от Webex Calling се синхронизират с Webex WFO.

ВАЖНО Ако потребител на Webex Calling няма никакви записи и няма конфигурирани правилните настройки (вижте Настройка на Webex Calling), тогава потребителят не се синхронизира с Webex WFO.

Когато бъде открит запис на Webex Calling за правилно конфигуриран потребителски акаунт, Webex WFO го открива, синхронизира го с Webex WFO и създава потребителски профил на Webex WFO за този потребител.

- Потребителите, записите и данните за записите се синхронизират на интервали от тридесет минути.
- Стойността на идентификатора на потребителя в Webex Calling се съпоставя със стойността на Webex WFO Agent ACD ID.
- Потребителите, които създавате в Webex WFO, се поддържат само в Webex WFO и не се синхронизират обратно с Webex Calling. Синхронизиране на потоци от данни изключително от Webex Calling към Webex WFO.
- Йерархиалните връзки в Webex Calling между агенти и супервайзори не се запазват в Webex WFO.
- Webex WFO импортира записи от Webex Calling и импортирането изисква време за обработка, преди да бъдат налични в Webex WFO.

Таблиците по-долу подробно описват, когато интеграцията открие промяна в Webex Calling, каква е получената промяна в Webex WFO.

Синхронизиране на потребителите

Когато има нови или модифицирани потребителски данни на Webex Calling, услугата за синхронизиране ги открива на тридесетминутни интервали и прави няколко промени в Webex WFO. Следващата таблица обобщава тези промени.

> ЗАБЕЛЕЖКАпотребителите на Webex Calling трябва да имат настройките на Webex Control Hub, подробно описани в процедурата "Конфигуриране на потребители, чиито разговори искате да записвате" в Настройка на Webex Callingза да се синхронизират.

Действие в Webex Calling	Последваща промяна в Webex WFO
Добавя се нов потребител, който има запис. Услугата за синхронизиране идентифицира следните три полета. ▪ Собствено име ▪ Презиме ▪ Потребителски ИД	Добавя се нов потребител. По-конкретно, услугата за синхронизиране актуализира следните данни за новия профил на потребителя в Webex WFO. ▪ Собствено име ▪ Презиме ▪ ИД на агент ACD
Името или фамилията на потребителя се променят.	Името или фамилията на потребителя се променят.
Потребителят е изтрит. съществува в Webex	Потребителят е деактивиран. Запис на деактивирания потребител все още WFO.

Действие в Webex Calling	Последваща промяна в Webex WFO
На потребителя се присвоява роля на агент, ръководител или администратор.	На потребителя се присвоява ролята на агент по подразбиране, независимо от ролята му в Webex Calling. Вижте Създаване и редактиране на потребители , за да научите как да промените ролята на потребител.

Екипи

В Webex Calling концепцията за екип (колекция от агенти) не съществува. Следователно, когато потребителите на Webex Calling се синхронизират, те се присвояват на екипа по подразбиране в Webex WFO. Вижте Създаване и редактиране на потребители , за да научите как да преместите потребител от екипа по подразбиране, и Управление на екипи , за да научите повече за настройването и персонализирането на екипи.

Потребителят може да принадлежи само към един отбор в Webex WFO.

Синхронизиране на данни за контакт

Когато се открие контакт в Webex Calling, Webex WFO извършва получените действия.

ЗАБЕЛЕЖКА В случай на прекъсвания или повреди, Webex WFO има процес на възстановяване, за да предотврати загуба на данни.

Действие в Webex Calling	Получено действие в Webex WFO
Осъществява се контакт (например телефонно обаждане).	Синхронизира записа. ▪ Ако потребителят, който обработва контакта, не съществува в Webex WFO, тогава Webex WFO създава потребителски профил за потребителя и контакт, който включва записа и неговите данни на страницата Взаимодействия. ▪ Ако потребителят, който обработва контакта, съществува в Webex WFO, тогава Webex WFO създава контакт с този запис и неговите данни на страницата Взаимодействия. Вижте Контакти за възпроизвеждане за повече информация относно страницата Взаимодействия.

Ограничения

- Всяко ново повикване генерира идентификатор на сесия, което води до формиране на множество идентификатори на сесии и би довело до множество взаимодействия с повиквания, претрупващи интерфейса на Webex WFO. В някои случаи Webex WFO не може да покаже всички взаимодействия в един интерфейс за запис.
- Webex WFO получава само моно повиквания от Webex Calling. Следователно функции като поддръжка на пълно речно енергийно събитие, транскрипции и други функции за анализ не се поддържат. Аудио потоците се показват в червено в мултимедийния плейър.
- Данните за контакт, включително записи и записи на екрана, са налични за прехвърлени звена, когато прехвърлянето е вътрешно. Данните за контакт не са налични за прехвърлени звена, когато прехвърлянето е към външна организация.
- Речовите енергийни събития не се поддържат, с изключение на събитията за пауза. Пауза на енергийните събития на речта се появяват в медийния плейър, специфичен за сценария, описан по-долу.
    - Маркерите за събития на пауза се поддържат в медийния плейър. В сценарии за пауза и възобновяване маркерите за събития за пауза се показват само в медийния плейър на лицето, което ръчно е задействало събитието за пауза по време на разговор. Маркерите за събития за пауза не се показват в мултимедийния плейър за други лица в разговора, които не са задействали ръчно събитието за пауза.